



**BERGISCHE
UNIVERSITÄT
WUPPERTAL**

Schumpeter School
of Business and Economics



Bergische Universität Wuppertal

Fakultät 3 - Wirtschaftswissenschaft

Schumpeter School of Business and Economics

Inauguraldissertation

zur Erlangung des akademischen Titels

Doktor rerum oeconomicarum

(Dr. rer. oec.)

Titel der Arbeit:

**Emotionsarbeit, Emotionsregulation und
psychische Beanspruchung**

Vorgelegt von:

Sebastian Beitz (M.Sc.)

geboren am 13.09.1983

in Wuppertal

1. Gutachter: Univ.-Prof. Dr. Rainer Wieland
2. Gutachter: Univ.-Prof. Dr. Michael J. Fallgatter

Die Dissertation kann wie folgt zitiert werden:

urn:nbn:de:hbz:468-20170216-101418-3

[<http://nbn-resolving.de/urn/resolver.pl?urn=urn%3Anbn%3Ade%3A468-20170216-101418-3>]

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	V
Tabellenverzeichnis.....	VI
Grafikverzeichnis.....	VIII
Abkürzungsverzeichnis.....	IX
1. Einleitung.....	1
1.1 Fragestellung und Relevanz der Arbeit	1
1.2 Aufbau der Arbeit	2
2. Definitorische Eingrenzung von Dienstleistungen	4
2.1 Relevanz der Dienstleistungen als Arbeit gebende Branche	4
2.2 Der Begriff der Dienstleistung in Abgrenzung zu Sachgütern.....	7

A – Anforderungen bei Dienstleistungstätigkeiten - Rahmenbedingungen für

Emotionsarbeit

3. Dienstleistungen aus arbeits- und organisationspsychologischer Perspektive	9
3.1 Das Modell der Dienstleistungstriade nach Nerdinger (1994, 2011)	10
3.2 Kundeninteraktion als zentrales Merkmal von Dienstleistungstätigkeiten	12
3.2.1 Interaktionskonzepte	12
3.2.1.1 Interaktionsformen	13
3.2.1.2 Interaktionszentralität	15
3.2.1.3 Interaktionscharakter.....	17
3.2.2 Determinanten des Interaktionsprozesses – Ziele und Wege	19
3.3 Rollentheoretische Betrachtung von Dienstleistungstätigkeiten.....	21
3.4 Spezielle Formen relevanten Kundenverhaltens	24

B – Psychische Regulation von Dienstleistungstätigkeiten

4. Selbstregulation in der Arbeit.....	28
4.1 Modi der Selbstregulation - Kontrollierte und automatisierte Prozesse.....	29
4.2 Prozesstheorien der Selbstregulation.....	32
4.2.2.1 Das Selbstregulationsmodell nach Kanfer	32
4.2.2.2 Das Selbstregulationsmodell von Carver und Scheier	34
4.2.2.3 Das Selbstregulationsmodell (SRA-Modell) von Wieland.....	36
5. Handlungsregulatorische Prozesse bei Dienstleistungstätigkeiten	39

5.1 Grundlagen der Handlungsregulationstheorie	39
5.2 Handlungsregulatorische Besonderheiten bei Dienstleistungstätigkeiten	42
6 Emotionsintegrierende Handlungsregulation – Emotionen und Emotionsarbeit bei Dienstleistungstätigkeiten	44
6.1 Emotionspsychologische Grundlagen	44
6.2 Grundmodell der sozialen Funktionalität von Emotionen.....	49
6.3 Allgemeine Emotionsregulation.....	59
6.3.1 Grundlagen der Emotionsregulation	60
6.3.2 Das Prozessmodell der Emotionsregulation nach Gross	61
6.3.3 Auswirkungen verschiedener Regulationsstrategien.....	64
6.4 Das Konzept der Emotionsarbeit.....	66
6.4.1 Grundlagen von Emotionsarbeit	67
6.4.2 Darstellungsregeln.....	70
6.4.3 Zentrale Konzepte der Emotionsarbeit (spezifische Regulationsformen)	77
6.4.4 Auswirkungen von Emotionsarbeit.....	81
6.4.4.1 Negative Effekte auf den Mitarbeiter und die Organisation.....	83
6.4.4.2 Positive Effekte auf den Mitarbeiter und die Organisation	87
7. Psychische Beanspruchung	91
7.1 Das Belastungs-/ Beanspruchungskonzept.....	92
7.2 Differenzierte Betrachtung von psychischer Beanspruchung.....	93
7.3 Die Doppelrolle der psychischen Beanspruchung	95
7.3.1 Optimale Beanspruchung und funktionale Aspekte.....	95
7.3.2 Fehlbeanspruchung und dysfunktionale Aspekte.....	96
7.4 Beanspruchungsfolgen	98
7.5 Irritation als spezifische Beanspruchungsform	99
7.6 Ressourcen im Belastungs-Beanspruchungs-Prozess	99
7.6.1 Einfluss des Mitarbeiters auf die Arbeitstätigkeit.....	100
7.6.1.1 Handlungs- und Tätigkeitsspielraum	101
7.6.1.2 Kontrollerleben.....	104
7.6.2 Selbstwirksamkeit (allgemein und spezifisch)	105
8. Forschungsfragen und Hypothesen	109

C – Empirische Untersuchung Teil 1 – Datengewinnung

9. Datenerhebung	127
9.1 Verwendete Messverfahren	128
9.2 Fragebogenerstellung	133

9.2.1 Fragebogenkonstruktion	133
9.2.2 Pretest der Befragungsinstrumente	135
9.3 Prozess der Datengewinnung	137

C – Empirische Untersuchung Teil 2 – Datenanalyse

10 Vorbereitende Schritte und explorative Datenanalyse	139
10.1 Bereinigung der Rohdatensätze	139
10.2 Aufbereitung der Variablen	145
10.2.1 Exploratorische Faktorenanalyse mit Strategieinventar zur Emotionsregulation	145
10.2.2 Reliabilitätsanalyse und Skalenbildung	150
10.2.3 Explorative Datenanalyse	156
10.2.3.1 Stichprobenbeschreibung	156
10.2.3.2 Prüfung auf Normalverteilung	160
10.3 Parametervergleich in Bezug auf Methodenartefakte	164
11 Datenanalyse im Hinblick auf die Forschungsfragen	167
11.1 Validierung der EEB-Beanspruchungskennwerte mithilfe bereits bestehender Aspekte von Emotionsarbeit (Forschungsfrage A)	167
11.1.1 Korrelative Zusammenhänge zu Beanspruchungskriterien	168
11.1.2 Varianzanalyse	170
11.1.3 Branchenunterschiede	176
11.2 Validierung der EEB-Beanspruchungskennwerte mithilfe neuer Aspekte von Emotionsarbeit (Forschungsfrage B)	178
11.2.1 Schwerpunkt emotionsbezogene Selbstwirksamkeit (B1)	178
11.2.1.1 Explorative Analyse der Skala zur emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit	178
11.2.1.2 Korrelative Zusammenhänge zu Beanspruchungskriterien	185
11.2.1.3 Varianzanalyse	186
11.2.1.4 Branchenunterschiede	189
11.2.2 Schwerpunkt Emotionsregulation (B2)	190
11.2.2.1 Explorative Analyse der Regulationsstrategien	190
11.2.2.2 Korrelative Zusammenhänge zu Beanspruchungskriterien	194
11.2.2.3 Varianzanalyse	197
11.2.2.4 Branchenunterschiede hinsichtlich der Regulationsstrategien	201
11.3 Gegenüberstellung der Effekte von Emotionsarbeit auf EEB und Irritation	203
11.4 Explorative Analyse vor dem Hintergrund der praktischen Anwendbarkeit	206
11.4.1 Einordnung der Ergebnisse in das Job-Strain-Control Modell	207

11.4.2 Das Job-Demand Emotional-Control Modell (JDemoC-Modell)	210
12 Diskussion	214
12.1 Inhaltliche Diskussion der Ergebnisse	215
12.2 Methodische Diskussion und Limitationen.....	232

D – Schlussbetrachtung

13 Implikationen für die Praxis	241
14 Fazit	248
Literaturverzeichnis	250
Anhang.....	279

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Aufbau der Arbeit.....	2
Abbildung 2 Modell der Dienstleistungstriade	11
Abbildung 3 Interaktionsarten	13
Abbildung 4 Dienstleistungsarten in Abhängigkeit der Interaktionszentralität.....	15
Abbildung 5 Rollenkonflikte	23
Abbildung 6 Typologie von Kundentypen	28
Abbildung 7 Modell der Selbstregulation nach Kanfer.....	33
Abbildung 8 Modell der Selbstregulation nach Carver und Scheier.....	35
Abbildung 9 Modell der Selbstregulation in der Arbeitstätigkeit (SRA-Modell)	37
Abbildung 10 Sequenzielle Vollständigkeit	40
Abbildung 11 Verschränkte TOTE-Einheiten	43
Abbildung 12 Komponenten der Emotion	46
Abbildung 13 Prozess der Emotionsgenese	48
Abbildung 14 Erweitertes EASI-Modell	52
Abbildung 15 Prozessmodell der Emotionsregulation	62
Abbildung 16 Grundmodell von Emotionsarbeit	69
Abbildung 17 Quellen von Darstellungsregeln	73
Abbildung 18 Phasenmodell von Emotionsarbeit.....	78
Abbildung 19 Zusammenfassende Darstellung der Wirkungen von Emotionsarbeit	82
Abbildung 20 Negative Folgen von Emotionsarbeit	83
Abbildung 21 Positive Folgen von Emotionsarbeit	87
Abbildung 22 Zusammenhang von Belastung und Beanspruchung.....	93
Abbildung 23 Verursachungsquellen der Gesmtbeanspruchung	95
Abbildung 24 Job-Strain-Control-Modell	105
Abbildung 25 Antezedenzen von Selbstwirksamkeitserwartung.....	106
Abbildung 26 Untersuchungsvariablen im reduzierten SRA-Modell	110
Abbildung 27 Beanspruchungswirksame Aspekte von Emotionsarbeit	112
Abbildung 28 Prozess der Rohdatenbereinigung.....	139
Abbildung 29 Schematische Darstellung der Berechnung der individuellen Reliabilität.....	143
Abbildung 30 Grenzwerte für Cronbachs Alpha	151
Abbildung 31 Emotionsarbeit, EEB und Irritation	204
Abbildung 32 Determinanten der Emotionsarbeit im Job-Strain-Control Modell (JSC-Model)	207
Abbildung 33 Beanspruchungskriterien der EEB und Irritationswerte im Job-Demand- Emotion-Control-Modell (JDemoC-Modell).....	211
Abbildung 34 Validität im Kontext von Untersuchungsplanung	232
Abbildung 35 Triadisches Wirkungsmodell	247

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Aufbau der Arbeit.....	2
Tabelle 2 Facetten von Selbstkontrollanforderung.....	31
Tabelle 3 Handlungsregulatorische Besonderheiten von Dienstleistungstätigkeiten	43
Tabelle 4 Emotionaler Ausdruck und dessen Wirkung.....	53
Tabelle 5 Emotionsarbeit aus dreierlei Perspektiven	69
Tabelle 6 Differenzierte Betrachtung von psychischer Beanspruchung	94
Tabelle 7 Arten optimaler Beanspruchung.....	96
Tabelle 8 Arten der Fehlbeanspruchung.....	97
Tabelle 9 Fehlbeanspruchungen und spezifische Beanspruchungsfolgen	98
Tabelle 10 Hypothesenblock A.....	118
Tabelle 11 Hypothesenblock B1a	121
Tabelle 12 Hypothesenblock B1b	123
Tabelle 13 Hypothesenblock B2	127
Tabelle 14 Beispielitems zur Skala "Emotionale Kontrolle"	129
Tabelle 15 Beispielitems des Strategieinventars zur Emotionsregulation.....	130
Tabelle 16 Beispielitems zur Skala "Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit"	131
Tabelle 17 Items Regulationsbehinderungen.....	133
Tabelle 18 Zu überprüfende Fragebogenkriterien.....	136
Tabelle 19 KMO und Bartlett-Test	146
Tabelle 20 Eigenwerte der EFA der Regulationsstrategien.....	147
Tabelle 21 Rotierte Komponentenmatrix der EFA der Regulationsstrategien (Versuch 1) ..	147
Tabelle 22 Rotierte Komponentenmatrix der EFA der Regulationsstrategien (Versuch 2) ..	148
Tabelle 23 Ergebnisse der EFA der Regulationsstrategien.....	150
Tabelle 24 Reliabilitäten der verwendeten Skalen	155
Tabelle 25 Deskriptive Statistik der verwendeten Skalen.....	156
Tabelle 26 Demografische Daten des Gesamtdatensatzes und der Teilstichproben	159
Tabelle 27 Schiefe und Kurtosis der Beanspruchungskennwerte(inkl. Irritation)	162
Tabelle 28 Mittelwertvergleiche in Abhängigkeit von der Erhebungsmethode.....	165
Tabelle 29 Stichprobenzusammensetzung	166
Tabelle 30 Hypothesenblock A	168
Tabelle 31 Korrelationen Beanspruchungskriterien EEB und bestehenden Aspekten von Emotionsarbeit	169
Tabelle 32 Determinanten von Emotionsarbeit in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz	171
Tabelle 33 ANOVA Emotionale Dissonanz, Oberflächenhandeln und emotionaler Handlungsspielraum in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz	171
Tabelle 34 Determinanten von Emotionsarbeit in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der funktionalen Beanspruchung	173
Tabelle 35 ANOVA Emotionaler Handlungsspielraum und Tiefenhandeln in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der funktionalen Beanspruchung.....	173
Tabelle 36 Determinanten von Emotionsarbeit in Abhängigkeit von zwei Faktorstufen dysfunktionaler Beanspruchung	174
Tabelle 37 Determinanten von Emotionsarbeit in Abhängigkeit von zwei Faktorstufen des Kontrollerlebens	175
Tabelle 38 Hypothesenblock B1a	179

Tabelle 39 Korrelationen emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und (mögl.) Antezedenzen	179
Tabelle 40 Modellübersicht der multiplen linearen Regression mit emotionsbezogener Selbstwirksamkeit als abhängiger Variable.....	180
Tabelle 41 ANOVA-Statistik der multiplen linearen Regression mit emotionsbezogener Selbstwirksamkeit als abhängiger Variable.....	180
Tabelle 42 Koeffizienten der multiplen linearen Regression mit emotionsbezogener Selbstwirksamkeit als abhängiger Variable.....	180
Tabelle 43 ANOVA Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und Alter.....	181
Tabelle 44 Gruppenstatistik Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und Berufserfahrung ..	182
Tabelle 45 Gruppenstatistik Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und Geschlecht	182
Tabelle 46 Zwischensubjekteffekte Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und Alter	183
Tabelle 47 Zwischensubjekteffekte Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und Berufserfahrung.....	184
Tabelle 48 Hypothesenblock B1b	185
Tabelle 49 Korrelationen zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und den Beanspruchungskennwerten	185
Tabelle 50 Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit in Abhängigkeit der Faktorstufen der Beanspruchungskriterien.....	186
Tabelle 51 Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und Beanspruchungskriterien im Branchenvergleich.....	189
Tabelle 52 Vergleich der Häufigkeiten von Regulationsstrategien	191
Tabelle 53 Häufigkeit der Strategienutzung nach Geschlecht (signifikante Ergebnisse)	193
Tabelle 54 Häufigkeit Strategienutzung nach Branchen	194
Tabelle 55 Hypothesenblock B2	195
Tabelle 56 Korrelationen zwischen Beanspruchungskriterien und "neuen" Regulationsstrategien.....	196
Tabelle 57 "Neue" Regulationsstrategien in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz	197
Tabelle 58 "Neue" Regulationsstrategien in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der funktionalen Beanspruchung	199
Tabelle 59 "Neue" Regulationsstrategien in Abhängigkeit von zwei Faktorstufen der dysfunktionalen Beanspruchung.....	200
Tabelle 60 Vergleich Korrelationen Emotionsarbeit und EEB sowie Irritation.....	205
Tabelle 61 Mittelwerte von Determinanten von Emotionsarbeit in Abhängigkeit der vier Beanspruchungsprofile JSC-Modell.....	208
Tabelle 62 Mittelwerte der Beanspruchungskriterien der EEB und Irritation.....	212

Grafikverzeichnis

Grafik 1 Entwicklung der Beschäftigung nach Sektoren.....	6
Grafik 2 Zeit pro Tag mit Klientenkontakt.....	157
Grafik 3 Dauer der einzelnen Interaktionen	158
Grafik 4 Befragte pro Teilstichprobe	158
Grafik 5 Histogramme von physischer, emotionaler und dysfunktionaler Beanspruchung ..	163
Grafik 6 Histogramme von motivationaler, mentaler und funktionaler Beanspruchung.....	164
Grafik 7 Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit in Abhängigkeit von Alter und Berufserfahrung.....	184
Grafik 8 ANOVA Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz	187
Grafik 9 ANOVA Strategien "Vermeidung" und "Problem lösen" in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz	198
Grafik 10 ANOVA Strategien "Vermeidung" und "Problem lösen" in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der funktionalen Beanspruchung	199

Abkürzungsverzeichnis

AET	Affective Events Theory
AKIA	Anzahl konsekutiv identischer Antworten
ALM	Allgemeines Lineares Modell
ANOVA	Analysis of Variance (Varianzanalyse)
ArbSchG	Arbeitsschutzgesetz
BIP	Bruttoinlandsprodukt
CFA	Konfirmatorische Faktorenanalyse
COBSB	Customer Oriented Boundary Spanning Behavior
DIN	Deutsches Institut für Normung
EASI-Modell	Emotion As Social Information-Modell
EEB	Eigenschaftswörterliste zur Erfassung von Emotionen und Beanspruchungserleben in der Arbeit
EFA	Exploratorische Faktorenanalyse
EL	Emotional labor
Emo_SWE	emotionsbezogene Selbstwirksamkeit
EN	Europäische Normung
Et al.	Et alii (und andere)
FEWS	Frankfurt Emotion Work Scales
GKF	Gesundheitskompetenzfragebogen
ISO	International Organization for Standardization
JDC-Modell	Job-Demand Control Modell
JDemoC-Modell	Job-Demand Emotion-Control Modell
JSC-Modell	Job-Strain Control Modell
PKIA	Prozentzahl konsekutiv identischer Antworten
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
MSA	Measurement of Sampling Adequacy
SORKC	Stimulus, Organismus, Reaktion, Kontingenz und Konsequenz (<i>engl.</i>)
SRA-Modell	Selbstregulation in der Arbeit
SynBA	Synthetische Beanspruchungs- und Arbeitsanalyse
TOTE	Test-Operate-Test-Exit
UFO	Unabhängige Flugbegleiter Organisation

1. Einleitung

Zu Beginn dieser Arbeit soll einleitend zunächst das zentrale Forschungsanliegen beschrieben, so wie dessen Relevanz verdeutlicht werden. Darauf aufbauend erfolgt eine Beschreibung des argumentativ-konzeptionellen Ablaufs dieser Arbeit.

1.1 Fragestellung und Relevanz der Arbeit

Die Arbeitswelt befindet sich in vielfältiger Weise im Wandel. Die Relevanz einzelner althergebrachter Tätigkeitsfelder hat sich zu Gunsten anderer und zum Teil neuer Branchen verschoben. In den letzten Jahren und Jahrzehnten hat die volkswirtschaftliche Bedeutung des tertiären Sektors (Dienstleistungssektor) im Vergleich zu den ersten beiden Sektoren (Fourastié, 1954) deutlich zugenommen¹. Nicht nur der Anteil des tertiären Sektors am Bruttoinlandsprodukt (BIP) ist sukzessive gestiegen. Auch der proportionale Anteil der Beschäftigten im Dienstleistungssektor im Vergleich zur Anzahl aller Erwerbstätigen in Deutschland befindet sich seit Jahren auf einem Höchstwert. Im Jahre 2015 gingen ca. 75% der Erwerbstätigen in Deutschland einer Tätigkeit nach, die dem Dienstleistungssektor zugerechnet werden kann (siehe auch Kapitel 2.1).

Neben der Verschiebung der Bedeutung einzelner Branchen ist eine weitere deutlich erkennbare Veränderung in der Arbeitswelt zu verzeichnen. So ist in den letzten Jahren zu beobachten gewesen, dass das Krankheitsgeschehen ebenfalls im Wandel begriffen ist. Waren vor einigen Jahren physische Krankheitsbilder noch unangefochten Hauptverursacher von krankheitsbedingten Fehlzeiten, haben psychische Fehlentwicklungen und damit korrespondierende Krankheitsbilder deutlich an Relevanz gewonnen. Dies belegen nicht zuletzt die vielen Gesundheitsreports verschiedener Krankenkassen.

Dieser Umstand führte nicht zuletzt dazu, dass psychische Belastungen in die gesetzlichen Bestimmungen zur Gefährdungsbeurteilung Einzug gehalten haben und die Bestimmungen zu physischen Gefährdungen seitdem ergänzen. Ein weiterer Indikator ist das Arbeitsprogramm „Schutz und Stärkung der Gesundheit bei arbeitsbedingter psychischer Belastung“ der Gemeinsamen Deutschen Arbeitsschutzstrategie (GDA), welches für den Zeitraum von 2013 bis 2018 aufgelegt wurde. Die nicht nur ökonomisch, sondern auch juristisch notwendige Auseinandersetzung mit betrieblichem Gesundheitsmanagement findet in einem Spannungsfeld zwischen Wirksamkeit, Wirtschaftlichkeit und gesetzlichen Vorgaben statt. Dies bringt wiederum die Problematik mit sich, ein gleichzeitig ökonomisches wie auch handhabbares und aussagekräftiges Verfahren für die Praxis bereitzustellen.

Die beiden genannten Aspekte, die gewachsene Bedeutung des Dienstleistungssektors und die Kenntnisnahme der Bedeutung psychischer Belastungen, Beanspruchung und Beanspruchungsfolgen seitens der Gesetzgeber und der Unternehmen, sollen anhand dieser Arbeit zusammengeführt werden.

Die Eigenschaftswörterliste zur Erfassung von Emotionen und Beanspruchungserleben während der Arbeit (EEB) wurde bereits in vielen betrieblichen Projekten eingesetzt (Farrenkopf & Mertens, 2014; Wieland & Hammes, 2014a) und ist als Kurzform unter der Bezeichnung WSIB² (Wuppertaler

¹ An dieser Stelle sei jedoch kritisch anzumerken, dass die Statistiken diesbezüglich vor einem gewissen Hintergrund zu interpretieren sind. Da der tertiäre Sektor definitorisch unbefriedigend abgegrenzt wurde, bildet dieser eine Art residuales Sammelbecken für alles das, was nicht in die ersten beiden Sektoren eingeordnet werden kann.

² Die Kurzform der EEB, welche der hier vorliegenden Studie zugrunde liegt, firmiert zwar unter dem Namen WSIB, wird jedoch vor dem Hintergrund ihrer Entstehungsgeschichte im Folgenden EEB genannt.

Screening Instrument Psychische Beanspruchung) Kernstück des Befragungsinventares WITAL. Die EEB wurde anhand allgemeiner arbeitspsychologischer (Regulationsanforderungen und –behinderungen, ganzheitliche Führung und Gesundheitskompetenz) sowie gesundheitlicher Kriterien (Muskel-Skelett-Beschwerden, Magen-Darm-, Herz-Kreislauf- und unspezifische Beschwerden) in verschiedenen Branchen (Versicherung/Bürotätigkeit, Wasserversorgung, Entsorgungsbetriebe, Informationstechnologie und diverse andere Branchen) validiert. Bisher außen vor geblieben ist jedoch ein zentraler Aspekt, der mit den meisten Dienstleistungen mit Kundenkontakt einhergeht: die Emotionsarbeit.

Die vorliegende Arbeit geht somit der zentralen Forschungsfrage nach, ob sich wesentliche Zusammenhänge zwischen Aspekten der Emotionsarbeit und gesundheitlichen Kriterien anhand der mit der EEB abgebildeten Beanspruchungskriterien replizieren lassen. Da sich die bisherige Forschung zur Emotionsarbeit sehr stark auf eine kleine Anzahl an zentralen Aspekten beschränkt, wird die Betrachtung um zwei „neue“ Determinanten ergänzt. Eine Replikation der bisherigen Forschungsergebnisse würde somit zur externen Validierung der EEB und deren Beanspruchungskriterien beitragen und eine Anwendung im Kontext von Emotionsarbeit möglich machen.

1.2 Aufbau der Arbeit

Der Aufbau der Arbeit folgt einem argumentativen Trichter und ist in Abbildung 1 schematisch dargestellt. Um der Frage nachzugehen, wie sich Emotionsarbeit auf die psychische Beanspruchung auswirkt, müssen zunächst einige konzeptionelle Grundlagen gelegt und wesentliche Zusammenhänge erläutert werden. Daraus ergibt sich letztendlich die Notwendigkeit Emotionsarbeit betreiben zu müssen.

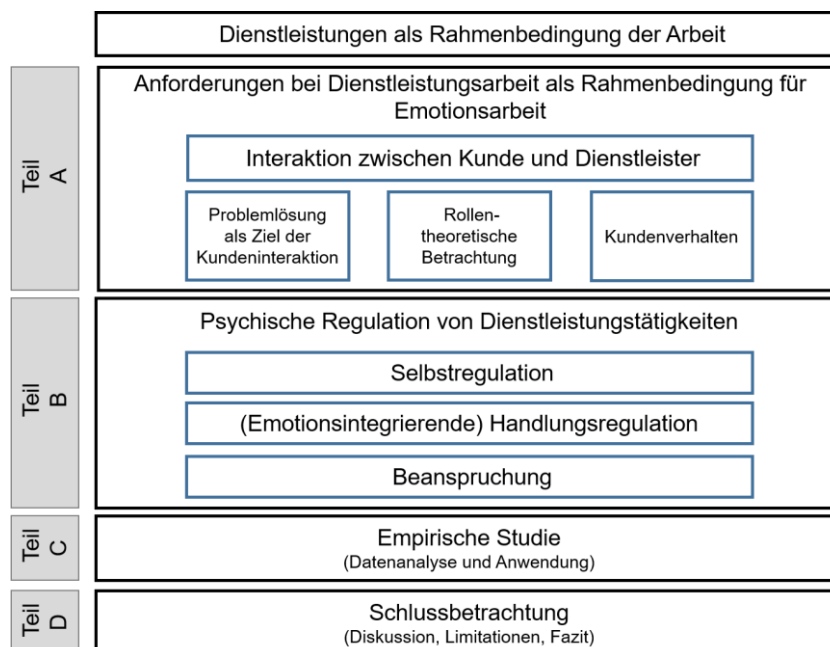


Abbildung 1 Aufbau der Arbeit
Quelle: Eigene Darstellung

Die Arbeit beginnt einleitend mit Erläuterungen, die den Dienstleistungsbereich grundlegend als Rahmenbedingung für Arbeitstätigkeiten beschreibt. Dabei werden zunächst die Perspektiven der

Volkswirtschaftslehre und der Betriebswirtschaftslehre auf den Begriff Dienstleistung beschrieben. Für erstere Disziplin sind Dienstleistungen zunächst aus einer nationalökonomischen Perspektive als Treiber von Wertschöpfung relevant. Jedoch sind Dienstleistungen nicht zuletzt auch wegen ihrer Rolle als Arbeit gebender Sektor für die Volkswirtschaftslehre von Bedeutung. Die Betriebswirtschaftslehre, im Speziellen die Fächer Dienstleistungsmanagement und Marketing, betrachtet Dienstleistungen aus einer kundenorientierten Perspektive. Die aus dieser Sichtweise heraus formulierten konstituierenden Merkmale einer Dienstleistung bieten lohnenswerte Ansatzstellen zur Übertragung auf die Mitarbeiterperspektive. Ferner werden Gestaltungskonzepte erarbeitet, die die jeweilige Dienstleistung für den Kunden interessant und kaufenswert macht. Dabei werden langfristige Kundenbeziehungen angestrebt. Die so formulierten kundenfokussierten Zielgrößen determinieren letztendlich auch die Anforderungen, die an einen Dienstleistungsmitarbeiter gestellt werden. Dieser Aspekt leitet über zum ersten Hauptteil. Ziel des **Abschnitts A** ist es, Dienstleistungen aus einer Mitarbeiterperspektive zu formulieren und die daraus ergebenden spezifischen Anforderungen zu beschreiben. Kern dieser Ausführungen ist die Erkenntnis, dass eine Dienstleistung in variierendem Ausmaß von der Interaktion zwischen Dienstleister und Kunde abhängig ist. Diese Interaktion dient der Lösung eines kundenspezifischen Problems und ist eingebettet in einen organisationalen Kontext. Aus dieser Konstellation aus Kunde, Dienstleister und Organisation ergeben sich spezifische Anforderungen und Herausforderungen. Zum einen haben alle drei genannten Parteien spezifische Erwartungen an die Interaktion. Der Kunde möchte sein Anliegen in möglichst schneller und dabei freundlicher Weise bearbeitet wissen. Die Organisation wünscht vom Dienstleister je nach Kontext spezifische Verhaltensweisen und Sozialverhalten. Der Dienstleister wiederum strebt die erfolgreiche Bewältigung der an ihn gestellten Anforderungen in einer selbstwertdienlichen und authentischen Arbeitsumgebung an. Diese Erwartungen können teilweise gegensätzlich zueinander sein und sich in Form von erlebten Rollenkonflikten seitens des Dienstleisters äußern. Die seitens der Organisation und des Kunden formulierten Erwartungen implizieren das Management der eigenen Emotionen und begründen somit den Einsatz von Emotionsarbeit.

Vor dem Hintergrund der Kundeninteraktion spielt das Verhalten des Kunden eine entscheidende Bedeutung. So dürfte es einem Mitarbeiter leichter fallen die Dienstleistung in gefordert freundlicher Weise zu erbringen, wenn sich der Kunde im Rahmen sozialer Normen verhält. Dass dies nicht immer der Fall ist, wird unter dem Aspekt des Kundenverhaltens näher betrachtet. Abweichendes Kundenverhalten ist als solches für den Dienstleister Stress auslösend und dessen Wirkung wird durch starre Vorgaben zur Freundlichkeit seitens der Organisation noch verstärkt. Auch hier wird die Notwendigkeit zur Emotionsarbeit deutlich.

Die in **Abschnitt A** dargestellten Kerncharakteristika des Dienstleistungsprozesses und die sich daraus ergebenden Anforderungen werden in **Abschnitt B** aus der Perspektive der psychischen Regulation von (Dienstleistungs-) Tätigkeiten betrachtet. Dabei wird zunächst auf Prozesse der Selbstregulation eingegangen, da diese als Grundvoraussetzung jeglicher Handlung angesehen werden. Im Kapitel zur Handlungsregulation wird zunächst beschrieben wie Handlungen im Allgemeinen reguliert werden. Im Anschluss daran werden diese Ausführungen um den Aspekt der Emotionen im Kundenkontakt ergänzt, was unter dem Begriff der emotionsintegrierenden Handlungsregulation subsummiert wird. In diesem Zusammenhang wird das Konzept der Emotionsarbeit in seiner vollen Breite dargestellt, um im weiteren Verlauf dessen Auswirkungen auf die psychische Beanspruchung der Mitarbeiter beurteilen zu können. Dies gelingt jedoch nur vor dem Hintergrund der detaillierten Auseinandersetzung mit dem Konzept der psychischen Beanspruchung inkl. der Betrachtung von

begünstigenden und schädigenden Faktoren. Dabei wird der Dreiklang von Selbstregulation, Handlungsregulation und Beanspruchung im Kontext der Regulation von Arbeitstätigkeiten verdeutlicht. Die Formulierung der Forschungsfragen und Hypothesen schließt den **Abschnitt B** ab und leitet über zum **Abschnitt C**.

Abschnitt C umfasst die Prozesse der Datengewinnung und Datenauswertung. Dabei wird in Teil 1 zunächst beschrieben welche Messverfahren eingesetzt und wie diese zu einem gesamten Befragungsinstrument zusammengefügt wurden. Ferner wird beschrieben wie die Rekrutierung der Stichprobe vollzogen wurde. In Teil 2 werden zunächst vorbereitende Analysen wie die Bereinigung des Rohdatensatzes und die Berechnung der finalen Untersuchungsvariablen erläutert. Im Anschluss daran werden die am Ende von **Abschnitt B** formulierten Forschungsfragen mithilfe von explorativen Analysen und hypothesenprüfenden Verfahren untersucht. Abschließend werden die zuvor dargestellten Ergebnisse zusammengefasst und umfassend diskutiert.

Die Arbeit schließt in **Abschnitt D** mit einer kritischen Betrachtung der Möglichkeiten und Grenzen der vorliegenden Arbeit sowie dem Versuch Implikationen aus den gewonnenen Ergebnissen abzuleiten. Den Schlusspunkt setzt ein zusammenfassendes Fazit der Arbeit.

2. Definitorische Eingrenzung von Dienstleistungen

Bevor eine nähere Betrachtung von Dienstleistungstätigkeiten im Allgemeinen und der darin eingebetteten Emotionsarbeit im Speziellen erfolgen kann, bedarf der Begriff der Dienstleistung zunächst einer Spezifizierung. Dies ist deshalb notwendig, da sich aus dieser Differenzierung wesentliche Anhaltspunkte ergeben, die den Charakter von Dienstleistungen und somit auch Dienstleistungstätigkeiten beschreiben können.

2.1 Relevanz der Dienstleistungen als Arbeit gebende Branche

Im Gegensatz zur heutigen Zeit war die Bedeutung von Dienstleistungen in der nationalökonomischen Geschichte nicht immer so präsent. Dienstleistungen spielten für klassische Nationalökonomien wie Smith, Malthus und Mill eine sehr untergeordnete Rolle. Der damalige Fokus richtete sich primär auf das Erreichen und Sichern von Reichtum. Ein wichtiger Faktor war eine stark ausgeprägte Materialfixiertheit des klassischen Reichtumsbegriffs nach Smith im Denken der klassischen Nationalökonomie. Der in diesem Zusammenhang geführte Produktivitätsstreit brachte eine kontroverse Diskussion, was unter produktiver und unproduktiver Arbeit zu verstehen sei. Adam Smith (1789) hat zu seiner Zeit den Dienstleistungen noch jeden produktiven Wert abgesprochen. Für ihn waren Dienstleistungen lediglich Handlungen, die ein Diener seinem Herrn erbringt und somit frei von jeglichem produktivem Wert.

Malthus (1836) revidierte dann Smiths Verständnis von der Produktivität von Dienstleistungen. Marx (1969) vertrat diesbezüglich eine ähnliche Auffassung und postulierte, dass solche Dienstleistungen als produktiv zu bezeichnen sind, die als Geschäft betrieben werden. Ferner revidierte er die zu enge Eingrenzung von Dienstleistungen als Herr-Diener-Beziehung indem er vorbrachte, dass Dienstleistungen auch von Unternehmen erbracht werden können, was er zudem mit konkreten Beispielen wie Konzerthäuser und Hotels belegte. Für Marx war Produktivität dadurch gegeben, dass der Verkauf der Dienstleistungen dem Erzielen von Gewinnen diene, was wiederum als Widerlegung

der Unproduktivitätsthese angesehen werden kann. In Sachen unproduktiver Dienste ähneln sich Marx´ und Smiths Sichtweisen jedoch. Demnach sind solche Dienstleistungen unproduktiv, die nicht von Unternehmen erbracht werden und im ursprünglichen Sinne als "Dienste" zwischen Herr und Diener gesehen wurden. Trotz der Anerkennung einer generellen Produktivität, was bereits ein Fortschritt gegenüber der Sichtweise seiner Kollegen war, hielt er die volkswirtschaftliche Relevanz der Dienstleistungen dennoch für gering ausgeprägt (Rück, 2000; Bieber & Geiger, 2014).

Die ersten Hinweise einer tiefergehenden Diskussion zeichneten sich bei Say (1830) ab. Er schlug eine Unterteilung in materielle und immaterielle Produktion vor und öffnete somit konzeptionell den Prozess der Gleichstellung von Dienstleistungen und Produkten. Dieser Prozess wurde Mitte des 19. Jahrhunderts zunehmend unterstützt durch die monetäre Bemessung ökonomischer Größen. Die lediglich formale Gleichstellung erfuhren die Dienstleistungen in der Neoklassik. Einen Bedeutungszuwachs brachte diese Entwicklung jedoch nicht mit sich, da die bisher praktizierte Sachgutorientierung in der Neoklassik noch vertieft wurde (vgl. Rück, 2000).

Im weiteren historischen Verlauf wandelte sich die Rolle der Dienstleistungen „...vom Saulus zum Paulus“ (Rück, 2000, S. 127) als die Wirtschaftswissenschaft eine ideologische Kehrtwende weg von der Spar- hin zur Konsumorientierung machte. Das scheinbar enorme Entwicklungspotenzial der Dienstleistungsbranche erkannte erstmals Fisher (1933). Die von ihm entwickelte Drei-Sektoren-Theorie prophezeite einen bedeutenden Anstieg des dritten Sektors, der Dienstleistungen, voraus. Dies begründet sich aus einem angenommenen gesellschaftlichen Entwicklungsprozess. Demnach werden Dienstleistungen vermehrt in Anspruch genommen, wenn grundlegende Versorgungsbedürfnisse einer Gesellschaft gedeckt sind.³ Diese Grundidee findet sich auch in abgewandelter Form in der Theorie der Bedürfnispyramide nach Maslow (1943) wieder.

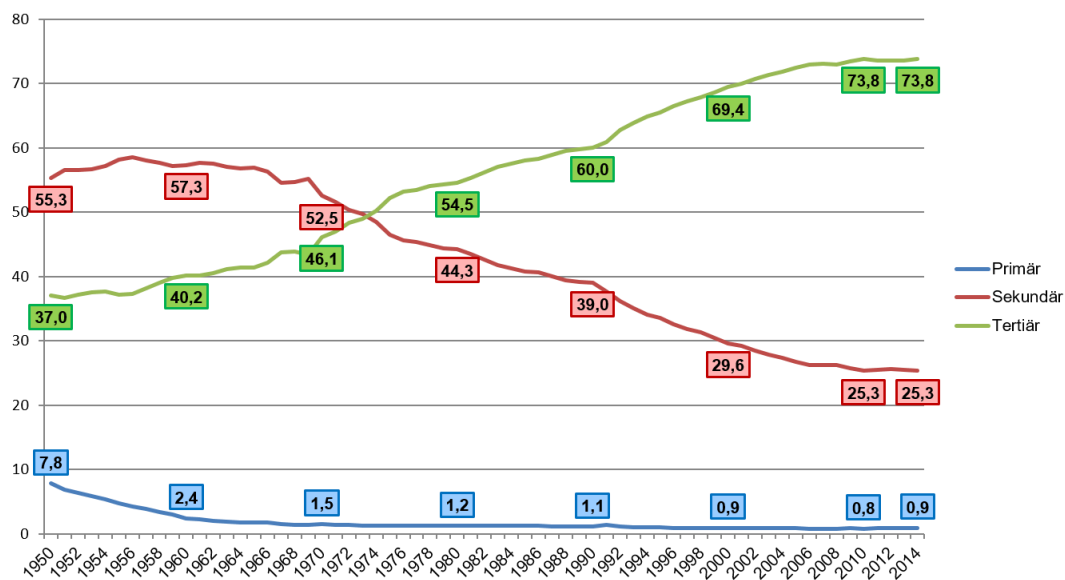
Fishers Gedanken griff Fourastié (1954) auf und prophezeite den „Marsch in die Dienstleistungsgesellschaft“ (Fourastié, 1954, S. 397) sowie einen stetigen Anstieg der Nachfrage nach tertiären Produkten und eine damit einhergehende Verschiebung der Berufsstruktur. Durch seine intensiven Ausführungen wurde er zum Hauptvertreter der Drei-Sektoren-Theorie.

Obwohl der sekundäre Sektor, die Industrie, nach wie vor ein wesentlicher Faktor in Sachen Produktivitätswachstum und gesamtwirtschaftlichem Erfolg ist, ist jedoch eine deutliche Tendenz zur Tertiärisierung der Wirtschaft zu verzeichnen. Gilomen, Müller und Tissot (2007, S. 9) sprechen sogar von „Deindustrialisierung“. Dieser (Struktur)Wandel hin zur Dienstleistungs-gesellschaft ist für viele entwickelte Volkswirtschaften zu beobachten (Baethge & Wilkens, 2001; Lauterbach, 2004; Gilomen, Müller & Tissot, 2007), was sich nicht nur in der, von Fisher (1933) vermuteten, Nachfrageverschiebung äußert, sondern auch in einem Anstieg der sektoralen Arbeitsproduktivität, der Wertschöpfung und der Erwerbstätigenzahl (vgl. Lauterbach, 2004)⁴.

Die Relevanz von Dienstleistungen als Arbeit gebende Branche lässt sich heutzutage gut anhand einiger beispielhafter Kriterien der volkswirtschaftlichen Gesamtrechnung plakativ darstellen. Während die Bruttowertschöpfung der Dienstleistungen 1950 noch bei 39,6% lag, steigerte sich deren Anteil 1970 auf 45%, 2012 bei 69,5% und wurde 2013 letztendlich mit etwas mehr als 70% angegeben. Dies spiegelt sich auch im Anteil an Erwerbstätigen wieder. 2014 gingen 73,9% der Erwerbstätigen einem Dienstleistungsberuf nach (Statistisches Bundesamt, 2015).

³ In Fishers Theorie zählten auch Luxusgüter zum Dienstleistungsbegriff, was jedoch nicht trennscharf zur heutigen statistischen Definition von Dienstleistungen ist.

⁴ Lauterbach (2004) untersuchte exemplarisch für Europa: Deutschland, Frankreich, Italien und Großbritannien.



Grafik 1 Entwicklung der Beschäftigung nach Sektoren
 Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Daten des Statistischen Bundesamtes

An dieser Stelle sei jedoch kritisch angemerkt, dass in diesem Zusammenhang auch diskutiert wurde bzw. wird, ob dieser stetige Entwicklungsverlauf nicht auch zum Teil auf einem rein statistischen Effekt beruhen könne. Dieser basiert laut Corsten (1985, S. 242 ff.) auf einer Unterschätzung des Dienstleistungssektors durch eine eher institutionelle Ausrichtung der damaligen Praxis der amtlichen Statistik. Nichtsdestotrotz kann nicht bestritten werden, dass der Dienstleistungssektor eine bedeutsame Rolle in den entwickelten Volkswirtschaften spielt.

Konzeptionelle Grundlage für die Eingliederung verschiedener Berufsgruppen in den Bereich „Dienstleistungen“ bildet die bereits erläuterte Drei-Sektoren-Theorie von Fourastié (1954). Grundaussage seiner Theorie war die Unterteilung der Wirtschaft in drei Sektoren. Der primäre Sektor, auch Urproduktion genannt, umfasst die Land- und Forstwirtschaft, die Viehzucht und die Fischerei. Unter dem sekundären Sektor werden die industrielle Produktion, Metallverarbeitung, Bergbau, Energiewirtschaft und das Handwerk subsumiert. Letzte der drei Kategorien ist der tertiäre Sektor, indem alle Dienstleistungen zusammengefasst werden. Schnell wird deutlich, dass hier keine eingrenzenden und abschließenden Beispiele, wie bei den ersten beiden Sektoren, genannt werden können. Es muss sich allerdings die Frage gestellt werden, ob die Abgrenzungsdiskussion vor dem Hintergrund der Verzahnung des sekundären und tertiären Sektors (produktbegleitende Dienstleistungen) überhaupt Sinn macht (vgl. Bieber & Geiger, 2014). In der zuvor erwähnten Abgrenzungproblematik zeigt sich einer der größten Kritikpunkte an diesem Konzept. Der tertiäre Sektor ist eine Art residuale Sammelkategorie, sprich hier findet sich alles wieder, was nicht in den primären oder sekundären Sektor eingeordnet werden kann.⁵ Dies stellt abgrenzungstechnisch ein Problem dar, weist aber gleichsam auf ein wesentliches Merkmal von Dienstleistungen hin: die stark ausgeprägte Heterogenität.

⁵ Berger und Offe (1984) weisen diesbezüglich darauf hin, dass die Konzeption des tertiären Sektors als Residualkategorie ein Relikt der Nachkriegszeit sei. Zu dieser Zeit war der tertiäre Sektor so klein und unbedeutend, so dass die bis heute überdauernde Definition nicht problematisch war.

Um diesen „definitorischen Nebel“ etwas zu lichten, soll im folgenden Kapitel näher auf das „Phänomen“ Dienstleistung und ausgewählte, dazugehörige Definitions- und Abgrenzungsversuche eingegangen werden.

2.2 Der Begriff der Dienstleistung in Abgrenzung zu Sachgütern

Wie im vorherigen Kapitel ersichtlich wurde, ist der Begriff Dienstleistung schwierig zu fassen, zu definieren und abzugrenzen. Somit ergibt sich auch kein einheitliches Bild, was man unter einer Dienstleistung zu verstehen hat. Um sich jedoch mit Dienstleistungstätigkeiten und deren Auswirkungen auf den Mitarbeiter auseinandersetzen zu können, bedarf es zumindest einer Grundidee, was Dienstleistungen im Kern ausmacht. Hier waren es vor allem die Betriebswirtschaftslehre im Allgemeinen und das Marketing bzw. Dienstleistungsmanagement im Speziellen, die einen wesentlichen Beitrag zur einer konzeptionellen Differenzierung des Begriffs geleistet haben. In diesen Gedanken ist zwar die Kundenperspektive vorherrschend, jedoch lassen sich aus dieser Sichtweise wichtige Hinweise ableiten, die die Anforderungsebene für den Mitarbeiter maßgeblich beeinflussen. Eine erste Annäherung an die Konsequenzen für den Mitarbeiter lässt sich aus der Etymologie des Begriffes Dienstleistung ableiten.

Die Alltagsbedeutung des Wortes "Dienst" umfasst Handeln, was einem anderen nützt und nicht primär sich selber. Es wird dabei zwischen freiwilligem (spontan erwiesene Hilfe, "freiwillige Dienste") und pflichtgemäßem (autorisierte Amtshandlung, vertraglich vereinbartes Tun, standesgemäßes Pflichterfüllung) Handeln unterschieden. Das Adjektiv pflichtgemäß umfasst jemand anderen zu Diensten oder in dessen Diensten zu sein, aber auch in Diensten eines anderen zu sein mit dem Zweck einem Dritten gegenüber einen Dienst zu tun (Bauer, 2001).

Der Begriff "Leistung" bezieht sich auf die "Weggabe von etwas und dessen Hinzufügung zu etwas anderem" (Bauer, 2001, S. 4). Dies manifestiert sich in zwei abgrenzbaren Dimensionen, einer inhaltlichen und einer zeitlichen Dimension. Die inhaltliche Dimension umfasst das, was "weggegeben" wird. Dies können menschliche oder technische Energie, Maschinenkraft oder Dinge sein. Die zeitliche Dimension bezieht sich auf wichtige Sachverhalte vor, während und nach dem eigentlichen Leistungsvorgang. So spielt die Potenzialität, also die Fähigkeit und die Bereitschaft zur Leistung eine wesentliche Rolle bevor es zur Performanz und letztendlich zum Ergebnis kommt (Bauer, 2001).

Um sich den Dienstleistungen als Tätigkeitsfeld weiter zu nähern, ist es sinnvoll grundlegende konzeptionelle Definitionen vor allem in Abgrenzung zu Sachgütern zu betrachten. Wie zuvor bereits erwähnt stammen die wesentlichen Definitions- und Abgrenzungsversuche aus der Marketingliteratur und fokussieren daher die Kundenperspektive. Dies führt dazu, dass sich daraus ergebende Konsequenzen für die Personalperspektive meist nur erahnen oder bestenfalls ableiten lassen. Aus diesem Grund sollen an dieser Stelle nur einige Definitions- und Konzeptionalisierungsversuche dargestellt werden, die dazu geeignet sind einen ersten Eindruck von Dienstleistungen Perspektive der Mitarbeiter zu bekommen.

Nach Corsten & Gössinger (2007, S. 21) lassen sich drei Definitionsansätze unterscheiden:

- 1) Enumerative Definitionsversuche durch Aufzählung von Beispielen
- 2) Abgrenzung durch Negativdefinition, d.h. eine Definition erfolgt durch Ausschluss, was man nicht unter Dienstleistungen versteht (siehe auch Kapitel 2.1 zur statistischen Abgrenzung)

3) Definition durch konstitutive Merkmale

Vor dem Hintergrund arbeits- und organisationspsychologischer Nützlichkeit ist es sinnvoll, sich auf Definitionsansätze zu fokussieren, die sich an konstitutiven Merkmalen orientieren. Diese lassen sich wiederum nach Corsten und Gössinger (2007) in vier weitere Definitionsansätze unterteilen. Der erste Ansatz wird als tätigkeitsorientierte Definition bezeichnet und sieht Dienstleistungen als Tätigkeit im Dienste eigener und/oder anderer Interessen. Hier finden sich v.a. wesentliche Grundgedanken der etymologischen Anfänge des Dienstleistungsbegriffes und der Ausführungen von Bauer (2001) wieder. Der zweite Ansatz ist ein prozessorientierter Definitionsversuch, der den Prozesscharakter der Dienstleistung in den Vordergrund stellt. Zentraler Aspekt ist hier die Notwendigkeit der interaktiven Zusammenarbeit zwischen Dienstleister und Kunde innerhalb dieses Prozesses. Zudem wird eine ergebnisorientierte Definition vorgeschlagen, die das Ergebnis als marktrelevante Komponente und nicht den Prozess fokussiert. An dieser Stelle wird die marktorientierte Perspektive besonders deutlich (für nähere Ausführungen siehe Maleri, 1997). Der letzte Ansatz wird als potenzialorientierte Definition bezeichnet und fokussiert die Fähigkeiten einer Organisation oder eines Dienstleisters zur adäquaten Dienstleistungserbringung. Der Kritik an den sehr partialisierten Definitionen folgte der Vorschlag einer phasenbezogenen Integration, sodass das Zusammenwirken von spezifischen Fähigkeiten bzw. der Bereitschaft diese auch einzusetzen (Potenzialorientierung) und der Integration des externen Faktors (Prozessorientierung) in einem Resultat mündet (Ergebnisorientierung). Diesem Gedanken folgend schlagen Meffert, Bruhn und Hadwich (2015, S. 14) folgende Definition vor: „Dienstleistungen sind selbstständige, marktfähige Leistungen, die mit der Bereitstellung (z.B. Versicherungsleistungen) und/oder dem Einsatz von Leistungsfähigkeiten (z.B. Friseurleistungen) verbunden sind (Potenzialorientierung). Interne (z. B. Geschäftsräume, Personal, Ausstattung) und externe Faktoren (also solche, die nicht im Einflussbereich des Dienstleisters liegen) werden im Rahmen des Erstellungsprozesses kombiniert (Prozessorientierung). Die Faktorkombination des Dienstleistungsanbieters wird mit dem Ziel eingesetzt, an den externen Faktoren, an Menschen (z. B. Kunden) und deren Objekten (z. B. Auto des Kunden) nutzenstiftende Wirkungen (z. B. Inspektion beim Auto) zu erzielen (Ergebnisorientierung). Aus den zuvor beschriebenen Definitionsansätzen wird deutlich, dass zum einen der Interaktion zwischen Dienstleister und Kunde eine entscheidende Bedeutung zuteilwird. Zum anderen geht es um die Fähigkeit der Organisation und stellvertretend für diese, um die Fähigkeit des Mitarbeiters die Dienstleistung in adäquater Weise auszuführen. Dies sind erste Hinweise darauf, welche Anforderungskonstellationen aus Mitarbeiterperspektive relevant sind (siehe dazu Kapitel 3). Wesentlichen Einfluss haben Definitionsversuche über konstitutive Merkmale erlangt. In diesem Zusammenhang wird das sogenannte IHIP-Paradigma beschrieben. Hinter diesem Akronym verbergen sich die vier konstituierenden Eigenschaften intangibility, heterogeneity, inseparability und perishability. Unter intangibility wird die Immaterialität von Dienstleistungen verstanden, was sie von berührbaren Produkten wie einem Fernseher oder einem Auto abgrenzt. Aufgrund der Mitwirkungspflicht des Kunden ist jede Dienstleistung insofern besonders bzw. heterogen, als dass jeder Kunde individuell unterschiedliche Anliegen, Bedürfnisse und Wünsche hat. Unter dem Aspekt der Inseparierbarkeit versteht man das Zusammenfallen von Produktion und Konsumtion der Dienstleistung. Die Dienstleistung wird im Moment ihrer Erstellung „verbraucht“. Dies bezeichnet man auch als Uno-Actu-Prinzip. Mit der Einheit von Produktion und Konsumtion geht gleichsam einher, dass Dienstleistungen nicht auf Lager produziert und bei Bedarf nach und nach verkauft werden können (perishability).

Auch hier lassen sich spezifische Anforderungen an den Mitarbeiter ableiten. Die Individualität der Kunden bringt stets neue Interaktionen mit spezifischen Ausgangssituationen mit sich, die der Dienstleister durch sein Verhalten erfolgreich gestalten muss (siehe dazu Kapitel 3.2.2 und 5.2). Ferner kommt dem Mitarbeiter als Produzent der Dienstleistung durch das Uno-Actu-Prinzip eine bedeutsame Rolle zu, da er stets Teil des Prozesses und somit Ansatzstelle für Bewertungen ist (siehe Kapitel 3.2.2).

Da diese Definitionsversuche nach Nerdinger jedoch recht „schwerfällig“ sind (Nerdinger, 2011, S. 15)⁶, schlägt dieser vor, der ausgeprägten Heterogenität nicht durch weitere Definitionsversuche zu begegnen, sondern Erkenntnisgewinn durch Klassifikationen zu erzielen. Dem folgend sollen nun einige Klassifikationsversuche erläutert werden, die aus Mitarbeitersicht relevante Merkmale von Dienstleistungen aufzeigen.

Einen ersten Hinweis liefert in diesem Zusammenhang die Typologie von Engelhardt, Kleinaltenkamp und Reckenfelderbäumer (1992). Die Autoren klassifizieren Dienstleistungen in einem Vierfelderschema, welches durch zwei Dimensionen geprägt wird. Neben dem Ausmaß der Integration betrieblicher Prozesse ist der Grad der Immaterialität wesentlich. Letztgenanntes Charakteristikum impliziert ein hohes Maß an Vertrauensqualitäten, da sich etwas immaterielles einer direkten Prüfung entzieht (Zeithaml, 1981). Diese Typologie erfuhr im weiteren Verlauf eine Erweiterung bzw. Änderung der zugrundeliegenden Dimensionen. Neu eingeführt wurden die Dimensionen Individualisierung und Interaktionsgrad. Unter Individualisierung versteht man inwiefern die Dienstleistung zwischen den Ausprägungen standardisiert und individuell auf den Kunden zugeschnitten variiert. Der aus einer mitarbeiterorientierten Sichtweise wesentlich wichtigere Punkt ist der Interaktionsgrad. Dieser beschreibt, ob die Erbringung der Dienstleistung eher unabhängig oder interaktiv mit dem Kunden stattfindet.

Hier wird bereits ersichtlich, dass sogar in diesen Konzeptionen, welche für Marketingimplikationen gedacht sind, der Faktor Interaktion mit dem Kunden eine wesentliche Rolle zu spielen scheint. Es darf an dieser Stelle jedoch nicht unerwähnt bleiben, dass die daraus gezogenen und zuziehenden Schlüsse aus Marketingsicht jedoch andere sind, als die aus einer mitarbeiterorientierten Sichtweise. Nichtsdestotrotz kann an dieser Stelle konstatiert werden, dass bereits aus den gängigen Definitions- und Klassifikationsversuchen des Marketings spezifische Anforderungskonstellationen für den Mitarbeiter deutlich werden. Diese werden im folgenden Kapitel spezifiziert, um damit dem Konzept der Emotionsarbeit die theoretische Grundlage zu schaffen.

A – Anforderungen bei Dienstleistungstätigkeiten - Rahmenbedingungen für Emotionsarbeit

3. Dienstleistungen aus arbeits- und organisationspsychologischer Perspektive

Wie in den einleitenden Kapiteln deutlich wurde, haben Dienstleistungen in der Volks- und Betriebswirtschaftslehre viel Beachtung erfahren. Die Perspektive der Wirtschaftswissenschaft, speziell die

⁶ Nerdinger (2011) bezieht sich dabei auf eine frühere Version dieser Definition, die jedoch im Kern deckungsgleich mit der Variante aus Meffert, Bruhn & Hadwich (2015) ist.

des (Dienstleistungs-)Marketing, fokussiert jedoch sehr stark die Kundenseite bzw. damit verbundene Erfolgskriterien wie Erlöse, Marktanteile, unternehmerischen Erfolg und starke Beziehungen zwischen Kunde und Dienstleistungsorganisation (Meffert, Bruhn & Hadwich, 2015). Diese Sichtweise greift jedoch zu kurz. Im Falle von Dienstleistungen reicht es nicht aus ein Leistungsversprechen zu geben, ein gutes Preis-Leistungsverhältnis zu bieten oder anderweitig den (Dienstleistungs-)Marketing-Mix (Bitner, 1990b) günstig zu gestalten. Wie noch zu zeigen sein wird, werden Dienstleistungen zu großem Teil in direkter Interaktion zwischen Mitarbeiter und Kunde erbracht. Die Leistung bzw. das Verhalten des Mitarbeiters trägt wesentlich zur Wahrnehmung der Organisation nach außen bei (Nerdinger, 2011). Daher erhält die Mitarbeiterperspektive eine entscheidende Bedeutung. Im folgenden Kapitel sollen daher die Faktoren kurz skizziert werden, die das Feld der Dienstleistungen aus der Sicht der Arbeits- und Organisationspsychologie besonders kennzeichnen. Dies geschieht nicht zuletzt auch vor dem Hintergrund die Grundlagen für eine detaillierte Auseinandersetzung mit dem Thema Emotionsarbeit und psychische Beanspruchung zu legen.

3.1 Das Modell der Dienstleistungstriade nach Nerdinger (1994, 2011)

Im vorherigen Kapitel wurde ersichtlich, dass Dienstleistungen aus der Perspektive des Marketings mit einigen Besonderheiten versehen sind, die es in konkreten Umsetzungen aus Mitarbeiterperspektive zu berücksichtigen gilt. Diese Besonderheiten sind jedoch nicht nur im Hinblick auf den Kunden relevant. Die Intangibilität, die Zusammenkunft von Produktion und Konsumtion (und die daraus resultierende Nicht-Lagerfähigkeit) und die aus der Kundenintegration resultierende Heterogenität bedingen für den Mitarbeiter spezifische Anforderungskonstellationen. Um diese systematisch zu erarbeiten bedarf es einer Art Mikro-Modell der Dienstleistungserstellung, welches den Prozess der Koproduktion unter der Rahmenbedingung des Einflusses der Organisation abbildet.

Ferner ist es bei dem Versuch komplexe Sachverhalte und Zusammenhänge abbilden zu wollen hilfreich dies anhand von Modellen zu tun. Sie helfen die vorhandene Komplexität auf ein verarbeitbares Maß zu reduzieren und irrelevante Faktoren ausblenden zu können. Auch die Zusammenhänge im Feld von Dienstleistungstätigkeiten sind von diversen Einflussfaktoren, Wirkzusammenhängen und möglichen Folgeerscheinungen geprägt. Gerade der Kern der Dienstleistungstätigkeit ist für Personen, die sich nicht tiefer gehend mit diesem Thema befasst haben, nicht immer sofort eingängig.

Zur Analyse von Dienstleistungstätigkeiten entwickelte Nerdinger (1994) ein aussagekräftiges Modell, welches die wesentlichen Determinanten des Interaktionsprozesses abbildet: Das Modell der Dienstleistungstriade.

Kernanliegen einer Dienstleistung ist die Lösung eines Problems, das, je nach Relevanz für den Kunden, auch Anliegen genannt werden kann. Man kann sagen, das Problem "gehört" dem Kunden. „Gehören“ kann zunächst im Sinne von besitzen bzw. käuflich erworben (Auto, Uhr, etc.) definiert werden. „Gehören“ kann sich jedoch auch darauf beziehen, dass das Problem in Form eines Wunsches, Bedürfnisses oder Notwendigkeit mit dem Kunden verbunden ist. Dies wäre z.B. der Fall bei einer Steuerberatung (Notwendigkeit einer Steuererklärung fristgerecht abzugeben), einem Friseurbesuch (Wunsch nach einer neuen Haarfrisur), dem Besuch einer Boutique (Wunsch nach neuer Kleidung) oder einem Arztbesuch (Bedürfnis nach Heilung). Allerdings kann es auch Teil der Problemlösung sein, das Vorhandensein des Problems überhaupt erst deutlich zu machen, wie es beispielsweise im schulischen oder therapeutischen Kontext beschrieben wird (Nerdinger, 2011).

Zur Lösung des Problems bedarf es nun mehrerer Prozesse. Wie zuvor bereits beschrieben, kommt dem Kunden im Rahmen einer Dienstleistung eine mehr oder weniger aktive Rolle zu. Mindestens jedoch ist er zur Mitwirkung verpflichtet. Er tritt als sogenannter Co-Produzent auf. So ist es zwingend nötig dem Steuerberater alle relevanten Informationen und Unterlagen zukommen zu lassen. Der Friseur benötigt vom Kunden Informationen bzgl. des Haarschnitts und er ist darauf angewiesen, dass der Kunde stillhält und sich nicht ruckartig bewegt. Das Verkaufspersonal in einer Boutique benötigt Informationen bzgl. des gewünschten Kleidungsstückes (Form, Farbe etc.). Ferner ist ein Arzt im Rahmen der Anamnese davon abhängig, dass der Patient die Symptome präzise und vollständig beschreibt.

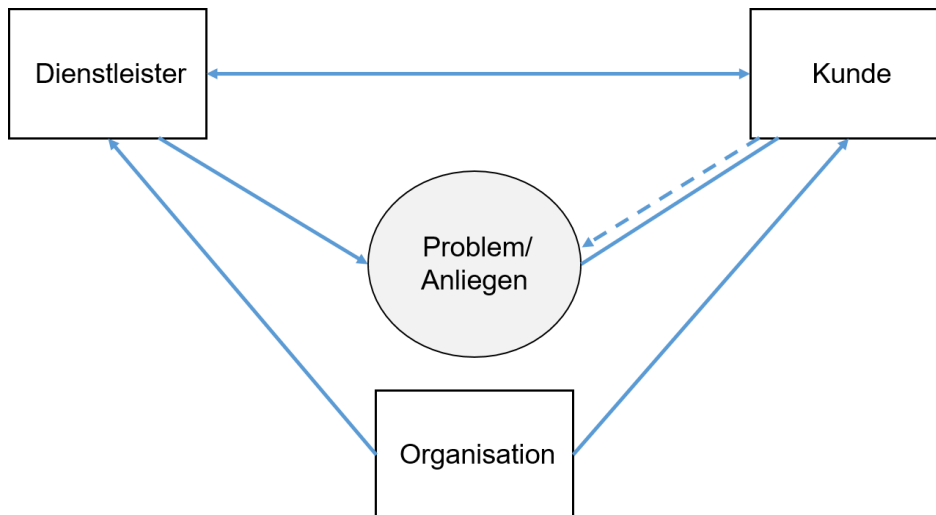


Abbildung 2 Modell der Dienstleistungstriade
Quelle: Nerding (2011, S. 143)

Der Fokus der Problemlösung liegt jedoch beim Dienstleister, der seine Fähigkeiten und Fertigkeiten (gegen Entlohnung) einsetzt. Für erläuternde Beispiele sei an dieser Stelle auf das Kapitel 3.2.2 verwiesen.

Die Erstellung der Dienstleistung erschöpft sich jedoch nicht in der rein technischen Lösung des Problems in einem handwerklichen, gestalterischen Sinne. Vielmehr ist es unabdingbar, dass Dienstleister und Kunde in einer gewissen Weise miteinander interagieren. Die Interaktion besteht zum einen in der oben bereits erwähnten Pflicht zur Mitwirkung des Kunden im Rahmen der Problemlösung. Zum anderen existiert ein nicht unerheblicher Teil an sozial-kommunikativer Interaktion zwischen Dienstleistungsnehmer und Dienstleistungsgeber, welches als soziales Verhalten bezeichnet wird (Dunkel & Voß, 2004).

Das Modell wird durch die Organisation komplettiert, die auf den Kunden und den Mitarbeiter gleichsam Einfluss zu nehmen versucht (Nerding, 1994, 2011). Der Einfluss auf den Kunden erfolgt über Maßnahmen, die dem (Dienstleistungs-) Marketing zuzuordnen sind. Diese werden in der hier vorliegenden Arbeit jedoch nicht weiter thematisiert, da im Rahmen der Beanspruchungswirkung die Perspektive der Mitarbeiter ausschlaggebend ist.

3.2 Kundeninteraktion als zentrales Merkmal von Dienstleistungstätigkeiten

Ausgehend von den Überlegungen der Marketingliteratur in Kapitel 2.2 und der Darstellung des Modells der Dienstleistungstriade kann konstatiert werden, dass es zur Dienstleistungserstellung der Interaktion zwischen Dienstleister und Kunde bedarf.

Der Begriff Interaktion ist jedoch zu differenzieren, da soziale Interaktionen in Art und Intensität sehr unterschiedlich sein können. Die daraus entstehenden „Machtkonstellationen“ zwischen Dienstleister und Kunde dürften sich jeweils auf das Verhalten und das Erleben der Interaktion auswirken. Dies soll im Folgenden erläutert werden.

Interaktion ist ein in vielen Wissenschaftsfeldern häufig verwendeter Begriff. Laut Duden ist unter diesem in der Psychologie und Soziologie verwendeten Terminus „aufeinander bezogenes Handeln zweier oder mehrerer Personen“ oder eine „Wechselbeziehung zwischen Handlungspartnern“ zu verstehen (Bibliographisches Institut, 2015). Ähnlich ist nach dem Gabler Wirtschaftslexikon Interaktion eine „Wechselseitige Beziehung, die sich über unmittelbare oder mittelbare Kontakte zwischen zwei oder mehreren Personen ergibt, d.h. die Summe dessen, was zwischen Personen in Aktion und Reaktion geschieht.“ (Springer Gabler Verlag, 2015). Eine englischsprachige Definition aus dem Cambridge Business English Dictionary beschreibt „a situation where two or more people or things communicate with each other or react to each another“ (Cambridge University Press, 2005). Gemeinsam haben all diese Definitionen, dass sie sich auf zwei oder mehr Personen beziehen, die durch Handlungen in wechselseitiger Beziehung zueinanderstehen und reagieren. Graumann (1972) stellt drei Kriterien heraus, welche diese Gemeinsamkeiten spiegelt. Er sieht Interaktion als wechselseitige Einwirkung, wechselseitige Steuerung und als Austausch (Graumann, 1972). Somit wird unter Interaktion im Rahmen dieser Arbeit stets eine soziale Interaktion verstanden, bei der Akteure durch wechselseitiges, aufeinander bezogenes Handeln aufeinander reagieren, sowie sich gegenseitig beeinflussen und steuern. Graumann (1972) grenzt Interaktion zusätzlich von Interrelationen ab, welche er als „reine Beziehungen“ (S. 1116) versteht, getrennt betrachtet von Interaktionen und Taten. Eine Interrelation (resp. Beziehung) kann dabei aufgrund von dynamischen Interaktionen entstehen, und temporäre oder dauerhafte Strukturen definieren. Die Bildung von Beziehungen durch Interaktionen setzt jedoch voraus, dass etablierte Strukturen noch nicht vorhanden sind (Graumann, 1997). Im Kontext von Dienstleistungen sind solche Strukturen häufig gegeben, und für Interrelationen (oder auch Beziehungen) bestehen somit bereits feste Rahmenbedingungen.

3.2.1 Interaktionskonzepte

Arbeitstätigkeiten, deren Kern aus Interaktion besteht bzw. Arbeit mit wesentlichen interaktiven Anteilen (mit Kunden) spielen eine große Rolle in der Arbeits- und Organisationspsychologie und –soziologie. Die Bedeutsamkeit von Interaktion für viele Arbeitstätigkeiten schlug sich ebenfalls in spezifischen Begrifflichkeiten wieder. So wird in diesem Zusammenhang oft von Interaktionsarbeit (Böhle & Glaser, 2006) oder interaktiver Arbeit (Dunkel & Wehrich, 2010) gesprochen. Kerngedanke ist, dass Interaktion ein wesentlicher Teil bestimmter Arbeitstätigkeiten ist und somit deren Anforderungen in großem Ausmaß beeinflusst.

Um diesen Punkt noch detaillierter betrachten zu können, sollen in den folgenden Kapiteln spezifische Aspekte von Interaktionen näher beschrieben werden. Interaktionen können sich in verschie-

denen Determinanten ihrer Ausgestaltung unterschieden. Interaktion ist somit nicht gleich Interaktion. Dieses wechselseitige Handeln kann verschiedene Formen annehmen (Kapitel 3.2.1.1) oder für die Dienstleistungserstellung von unterschiedlicher Wichtigkeit (Kapitel 3.2.1.2) sein. Des Weiteren ist nicht zuletzt für das Erleben und Verhalten eines jeden einzelnen Interaktionspartners bedeutsam in welchem Modus die Interaktion stattfindet. Das Aufeinandertreffen kann kurzfristig und einmalig oder Teil einer längerfristig angelegten Geschäftsbeziehung (Kapitel 3.2.1.3) sein. Diese Aspekte werden in den nachfolgenden Kapiteln nun detaillierter ausgeführt.

3.2.1.1 Interaktionsformen

Wie zu Beginn des Kapitels erläutert, besteht Interaktion aus einer Abfolge von Einwirkung und Reaktion bzw. gegenseitiger Einflussnahme. Einwirkung oder Einflussnahme können auf verschiedene Arten verlaufen und bedürfen nicht notwendigerweise einen konkreten Handlungsplan, eine Absicht oder sogar Wissen über den Einwirkungsprozess (Nerdinger, 2011). So kann Einflussnahme direkt über verbale oder nonverbale Kanäle und mit einem konkreten Ziel ausgeübt werden. Andererseits kann bereits die Anwesenheit einer anderen Person Einwirkung bedeuten und physiologische wie auch psychologische Prozess in Gang setzen. In vielen Fällen laufen Interaktionen skriptgeleitet, wie einem Drehbuch folgend, ab. Es gibt jedoch auch Interaktionen, deren Ablauf und Ziel im Vorfeld nicht bekannt sind. Bewusst einen konkreten Handlungsplan zu verfolgen, ist ein wesentliches Differenzierungsmerkmal verschiedener grundlegender Interaktionsformen (Nerdinger, 2011).

Soziale Interaktionen grundlegend zu beschreiben ist ein Phänomen der Sozialpsychologie, die bereits Mitte des vorherigen Jahrhunderts für die heutige Zeit noch maßgebliche Konzepte erarbeitet hat (Jones & Gerard, 1967; Argyle, 1975).

Im Folgenden soll eine Differenzierung von vier Interaktionsformen vorgenommen werden, die sich im Wesentlichen auf die Ausführungen von Jones und Gerard (1967) stützen und in Abbildung 3, schematisch dargestellt sind.

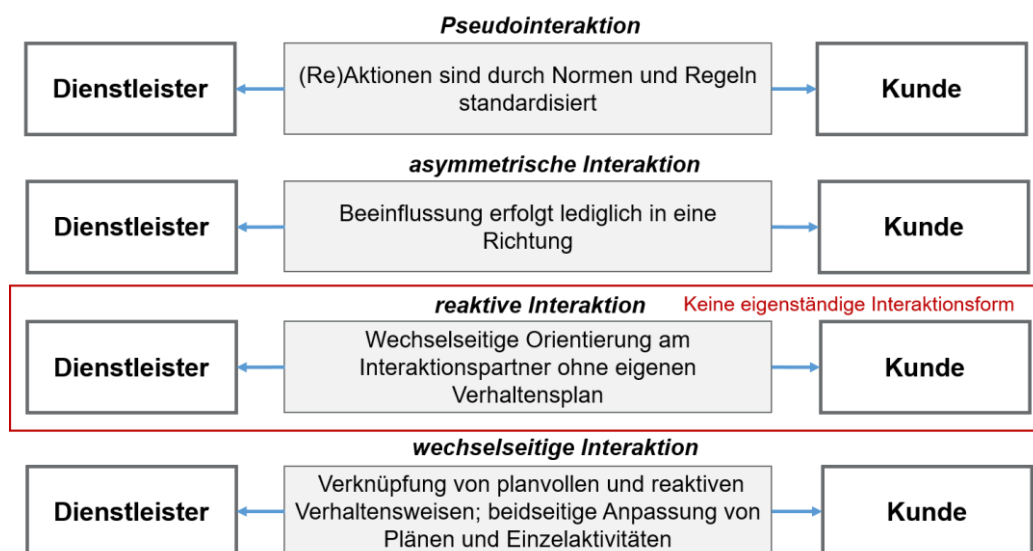


Abbildung 3 Interaktionsarten

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Jones und Gerard (1967)

Eine Form der Interaktion ist die sogenannte Pseudointeraktion. Demnach erfolgen zwar Reaktionen auf Handlungen des Interaktionspartners, welche jedoch keine situative und speziell auf den Inhalt der initiiierenden Handlung bezogene Reaktion darstellen. Es scheint als würde die Interaktion in einer vorab festgelegten Bahn ablaufen und a priori durch eine Art Drehbuch vorbestimmt sein. Dies ist auch der Grund, wieso diese Form der wechselseitigen Einflussnahme als Pseudointeraktion bezeichnet wird (Jones & Gerard, 1967). Argyle (1975) spricht in diesem Zusammenhang von pseudoreziproken sozialen Situationen und führt militärische und religiöse Zeremonien als Beispiele an. Das dort gezeigte Verhalten der Akteure ist über Rollen vorgegeben und lediglich der Zeitpunkt des Aktivwerdens ist von anderen abhängig. Im Dienstleistungskontext finden sich oftmals bei sehr standardisierten Dienstleistungsbegegnungen (Gutek, et al. 1999, siehe Kapitel 3.2.1.3) solche Formen von Pseudointeraktionen. Als Beispiele sind Interaktionen an Kassen zu nennen, sei es im Fast-Food-Restaurant oder im Supermarkt. Beobachtet man die dort ablaufenden Interaktionen von außen, so stellt man einen immer gleichen Ablauf, von der Begrüßung bis zur Herausgabe des Wechselgeldes und der Verabschiedung, fest. Bei in hohem Maße skriptartig ablaufenden Interaktionen besteht die Gefahr, dass der Mitarbeiter lediglich aufgrund des Skriptes höflich anmutende Verhaltensweisen zeigt und diese so inauthentisch wirken (siehe dazu auch Kapitel 6.4).

Eine weitere Interaktionsform ist die asymmetrische Interaktion, welche von einer deutlichen Trennung in einen aktiven und einen passiven Interaktionspartner geprägt ist. Dabei verfolgt eine Person ein klares Handlungsziel und setzt diesbezüglich sein Verhalten ein. Die andere Person verbleibt in der Rolle des Reagierenden und nimmt lediglich Bezug auf die Aktionen des aktiven Interaktionspartners (Jones & Gerard, 1967). Trotz der vorhandenen Asymmetrie ist diese Interaktion dennoch reziprok, denn es erfolgt eine konkrete Reaktion auf das Handeln des aktiven Interaktionspartners (Argyle, 1975). Diese Interaktionsform findet sich häufig bei Dienstleistungen, die von Macht- oder Wissensgefällen geprägt sind. In der Regel weist der Dienstleister lediglich in bestimmten Berufsgruppen einen solch notwendigen Wissensvorsprung aus und zwar dort, wo Expertenwissen notwendig ist. Dies ist beispielsweise in Arzt-Patienten-Interaktionen der Fall. Der Arzt stellt während eines Anamneseprozesses Fragen bzgl. bestimmter Symptome, um ein Krankheitsbild eingrenzen zu können. Dieses Wissen hat der Patient in der Regel nicht, sodass er der Interaktionsleitung durch den Arzt folgen muss. Ein ähnliches Bild zeigt sich in der Interaktion von Interviewer und Befragtem (Argyle, 1975).

Eine dritte Interaktionsform ist die sogenannte reaktive Interaktion, die jeweils von gegenseitigen Reaktionen der Interaktionspartner aufeinander abhängig sind (Jones & Gerard, 1967). Argyle (1975) bezeichnet dies als nicht reziproke soziale Situation. Wichtigstes Merkmal ist das Nicht-Vorhandensein eigener konkreter Handlungspläne. Nerdinger (2011) nennt in diesem Zusammenhang den Small Talk als ein Beispiel für reaktive Interaktionen. Dadurch, dass keine konkreten Handlungspläne verfolgt werden und somit die Handlungen ungerichtet ablaufen, wird die reaktive Interaktion als keine eigenständige Interaktionsform angesehen (Argyle, 1975), sondern eher Mittel zum Zweck des Gelingens anderer Interaktionsformen (Nerdinger, 2011).

Die vierte und letzte Interaktionsform ist davon geprägt, dass beide Interaktionspartner jeweils einen eigenen Handlungsplan verfolgen und diesen durch Anpassungsprozesse und Einzelaktivitäten umzusetzen versuchen. Die Handlungspläne und Machtpositionen innerhalb der Interaktion sind ausgeglichen, sodass a priori keine Dominanz einer Seite vorherrscht (Jones & Gerard, 1967; Argyle, 1975). Aufgrund dessen wird diese Interaktionsform auch symmetrisch-reziprok genannt (Argyle,

1975). Ferner kann die wechselseitige Interaktion durch ein Mischverhältnis aus planvollen und reaktiven Verhaltensweisen auf Seiten beider Interaktionspartner gekennzeichnet werden. Als Beispiele können Interaktionen aus beratenden Berufen, wie Werbeagenturen oder auch der Psychotherapie genannt werden (Nerdinger, 2011).

3.2.1.2 Interaktionszentralität

Wie bereits zu Beginn dieser Arbeit angedeutet, ist die Interaktion zwischen Dienstleister und Kunde nicht bei allen Dienstleistungen von gleich großer Bedeutung. Da die Zentralität der Interaktion den grundlegenden Charakter der Dienstleistung beeinflusst, hat dies auch Auswirkungen auf die Anforderungen, die an den Mitarbeiter gestellt werden. Wie in Kapitel 3.2.2 noch zu erläutern sein wird, variieren die Anteile von technischem und sozialem Verhalten in Abhängigkeit von der Bedeutung der Interaktion zur Erbringung der Dienstleistung. Mit dieser Variation verändern sich auch die Anforderungen an den Mitarbeiter in der Art, dass bei steigender Interaktionszentralität die Rolle von sozialem Verhalten in all seinen Facetten (s. Kapitel 3.3.2.2) zunimmt.

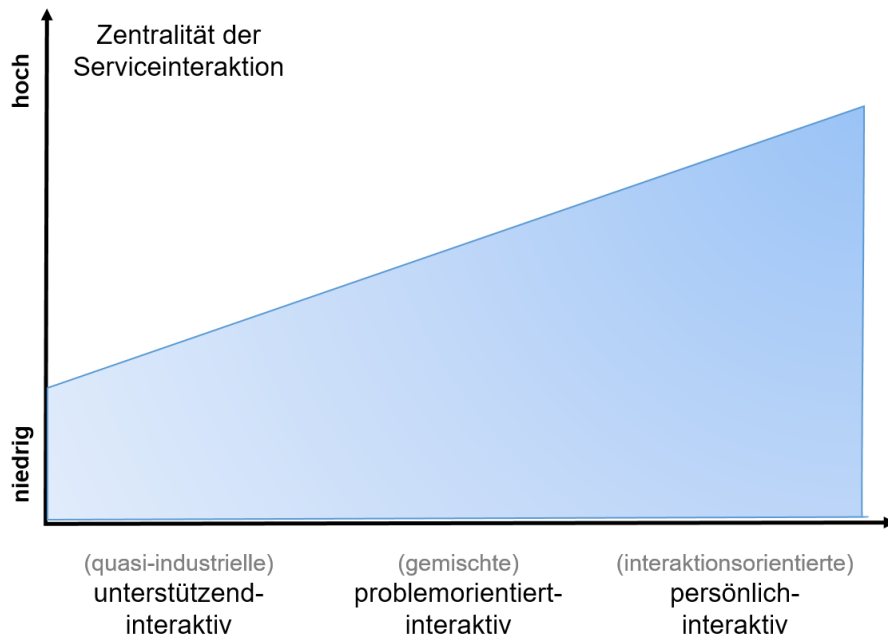


Abbildung 4 Dienstleistungsarten in Abhängigkeit der Interaktionszentralität
Quelle: Eigene Darstellung nach Klaus (1984) und Nerdinger (2011, S.17)

In der Literatur wird hauptsächlich auf ein wesentliches Konzept eingegangen, welches bereits vor über 30 Jahren von Klaus (1984) erarbeitet wurde. Klaus entwickelte in seiner Arbeit von 1984 eine Charakterisierung und Klassifizierung von Dienstleistungen aufgrund der Interaktionszentralität (siehe Abbildung 4). Zunächst wird dem interaktionsorientierten Ansatz von Klaus (1984) zufolge zwischen zwei Extrema bei Dienstleistungen unterschieden: Quasiindustrielle Dienstleistungen einerseits und interaktionsorientierte Dienstleistungen andererseits. Wie die Begriffe bereits andeuten, liegt bei letzteren der Fokus auf der Interaktion zwischen Dienstleister (Bediener) und Kunden (Bedienter). Bei quasi-industriellen Dienstleistungen steht im Gegensatz dazu nicht die Interaktion zwischen Menschen im Fokus, denn diese treten hierbei „nicht notwendig als Subjekt und Objekt des

Dienstleistungsprozesses“ (Klaus, 1984, S. 471) auf. Viel eher sind quasi-industrielle Dienstleistungen der Steuerbarkeit her nahe an der industriellen Produktion zu sehen. Zwischen den vorgenannten zwei Extremfällen wird als drittes eine Mischform beschrieben, sogenannte „gemischte Dienstleistungen“ (Klaus, 1984, S. 471). Diese umfassen Elemente von beiden oben genannten Extremformen, sind also sowohl interaktionsorientiert als auch von industriellem Charakter.

Diese Dreiteilung von Dienstleistungen wird im nächsten Schritt weiter ausgeführt, wobei sich Klaus (1984) auf eine Typologie von Serviceorganisationen nach Mills und Margulies (1980) stützt. Klaus (1984) sieht hierbei die Zentralität der Interaktion als Grundlage für seine Differenzierung. Demnach kann dem Grad der Zentralität nach aufsteigend zwischen unterstützend-interaktiven, problemorientiert-interaktiven und persönlich-interaktiven Dienstleistungen unterschieden werden. Nerdinger (2011) greift diese Teilung auf und gibt eine gute Zusammenfassung und Darstellung, welche wie folgt zu verstehen ist:

Persönlich-interaktive Dienstleistungen

Diese Dienstleistungen werden unmittelbar am Kunden vollzogen und wirken auf dessen Physis und/oder Psyche. Der Kunde ist somit das Objekt auf das sich die Dienstleistung bezieht, wobei der Beginn als auch das Ende der Interaktion gleichzeitig den Zeitraum der Leistungserstellung darstellen. Die Dienstleistung besteht quasi in der Interaktion bzw. wird von dieser in sehr hohem bis vollständigen Maße definiert und gesteuert. Beispiele hierfür sind Friseurdienstleistungen, physio- und psychotherapeutische Behandlungen, Gesundheitsdienstleistungen sowie Weiterbildungsmaßnahmen. Durch diesen starken Personenbezug werden diese Dienstleistungen auch als „pure-services“ (Solomon, Surprenant, Czepiel & Gutman, 1985).

Problemorientiert-interaktive Dienstleistungen

Der Kunde bringt bei dieser Dienstleistung Informationen, die zur Erstellung der Dienstleistung benötigt werden, direkt oder indirekt ein. Direkt bedeutet hierbei durch unmittelbaren Kontakt mit dem Dienstleister, indirekt dagegen über unterschiedliche Medien. Durch diese Informationen und Angaben nimmt der Kunde Einfluss auf die Leistungserstellung und Problemlösung nach seinen Vorstellungen. Die Leistung (bzw. Problemlösung) an sich wird jedoch nach (Klaus, 1984) nicht während der oder durch die Interaktion erbracht, sondern separat von dieser. Als Beispiele für problemorientiert-interaktive Dienstleistungen können Tätigkeiten von Anwaltsbüros, Werbeagenturen oder Vermögensberatern gesehen werden.

Unterstützend-interaktive Dienstleistungen

Als Gegenpol zu persönlich-interaktiven Dienstleistungen findet hier die Leistung nicht am Kunden, sondern an einem dritten (Sach-)Objekt, separat von der Person und den Körper des Kunden, statt. Interaktionen zwischen Kunde und Dienstleister sind dabei meist auf eine Auftragsannahme und Rückgabe der Sache begrenzt. Die Leistung an der Sache wird ohne weiteren Einfluss des Kunden (meist durch Maschinen) erbracht. Als Beispiele für die unterstützend-interaktive Form von Services können häufig Leistungen von Ämtern (z.B. der Einwohnermeldeämter) oder auch von Reparaturwerkstätten, Druckereien und Ähnlichen gesehen werden.

Unabhängig von der Betrachtungsweise gilt jedoch: Was allen Typen von interpersonellen Interaktionen, Begegnung und Aufeinandertreffen im Dienstleistungskontext gemein ist, sind Gefühle der

Akteure als Rahmenbedingung. Sei es der Dienstleister, der selbst eine bestimmte Emotion empfindet oder eine solche im Kunden zu erwecken sucht. Oder aber beispielsweise der Kunde, der mit bestimmten Emotionen in den Austausch mit dem Dienstleister hineingeht. Emotionen sind während der Dienstleistung stets vorhanden und teils bestimmt gewollt.

3.2.1.3 Interaktionscharakter

Gutek (1995) unterteilt Dienstleistungen nach ihrem Interaktionscharakter in drei verschiedene Kategorien des Kontakts zwischen einem Dienstleister und einem Kunden: Beziehungen, Begegnungen und Pseudobeziehungen. Diese werden im Folgenden näher betrachtet.

Dienstleistungsbeziehungen

Traditionell war es so, dass Kunden ihre Dienstleister kannten und z.B. immer den gleichen Fleischer, Friseur oder Arzt aufsuchten (Gutek, 1999). Man spricht von Dienstleistungsbeziehungen, wenn ein Kunde wiederholt mit einem bestimmten Dienstleister interagiert und sich beide sowohl in ihren Rollen als Kunde und Dienstleister als auch als Personen kennenlernen. Eine zukünftige Interaktion wird von beiden erwartet und es existiert eine gemeinsame Interaktionsvergangenheit. Diese gemeinsame Vergangenheit erlaubt beiden Parteien Informationen über den Anderen zu sammeln und diese zu nutzen. Dadurch, dass beide Wissen über die Interessen und Präferenzen des anderen aufbauen, wird die Effektivität und Effizienz der Beziehung erhöht. Die entstandene Bindung und das Vertrauen zwischen Dienstleister und Kunde verstärkt die gegenseitige Abhängigkeit und führt dazu, dass beide gewillt sind, Energie und Ressourcen zu investieren, um die Beziehung aufrechtzuerhalten. So würde ein Kunde, dessen Friseur beispielsweise zu einem anderen Salon gewechselt hat, einen weiteren Anfahrtsweg in Kauf nehmen, um die Dienstleistungsbeziehung weiterzuführen. Eine Dienstleistungsbeziehung ist dann eine Beziehung, wenn der Kunde und der Dienstleister häufig miteinander interagieren, die einzelne Interaktion von gewisser Dauer ist, die Beziehung über einen längeren Zeitraum besteht und der Dienstleister eine limitierte Anzahl von Kunden bedient (Gutek, 1995). Ein Kunde kann eine Person auch dann als ihren Dienstleister identifizieren, wenn sie dessen Nachnamen nicht kennt oder sich nicht ohne Hilfe an den Vornamen erinnern kann (Gutek, Bhappu, Liao-Troth und Cherry, 1999). Der Dienstleister wird vom Kunden dann z.B. als „mein Arzt“ oder „mein Reiseberater“ betitelt (Gutek, Bhappu, Schneider & Woolf, 2000) Eine Beziehung hängt ebenfalls nicht von der Tatsache ab, ob der Kunde die Gelegenheit hat, den Dienstleister frei zu wählen. Auch Patienten, denen z.B. von der Krankenkasse ein Arzt zugeteilt wird, haben eine Dienstleistungsbeziehung, wenn sie den Arzt identifizieren können, den sie bei medizinischen Fragen aufsuchen würden, obwohl sie diesem noch nicht begegnet sein müssen (Gutek et al., 1999). Die Stärke der Beziehung ist ein wichtiger Faktor und beeinflusst, wie Kunden auf Dienstleistungsfehler reagieren: Personen mit einer wahren Beziehung zu ihrem Dienstleister sehen eher über einen Fehler hinweg, da sie gewillt sind, dem Dienstleister eine weitere Chance zu geben (Mattila, 2001).

Dienstleistungsbegegnungen

Dienstleistungsbegegnungen sind einzelne Interaktionen zwischen einem Kunden und einem Dienstleister, bei denen beide keine weiteren Begegnungen in der Zukunft erwarten (Gutek, 1995). Anders als bei der Dienstleistungsbeziehung kennt der Kunde den Namen des Dienstleisters meist

nicht (Guttek et al. 2000). Dadurch, dass keine weitere Interaktion erwartet wird, sind Begegnungen vom ökonomischen Selbstinteresse beider Parteien geprägt (Guttek, 1995). Dieses wird durch die Vorgaben des Managements reguliert, was sowohl die Strukturierung der Tätigkeit des Dienstleisters betrifft als auch die Rolle des Kunden (Guttek et al., 1999). Die Dienstleister führen die Tätigkeit vergleichbar aus und sind deshalb austauschbar, daher ist es nicht ausschlaggebend, von welchem Dienstleister der Kunde bedient wird. Ein klassisches Beispiel für eine Dienstleistungsbegegnung ist der Erwerb von Produkten bei McDonald's. Die Dienstleistung ist standardisiert, sodass der Kunde weiß, wie er sich verhalten soll, z.B. sich anzustellen anstatt sich an einen Tisch zu setzen und auf die Bedienung zu warten (Guttek, 1999). Eine gute Dienstleistungsbegegnung zeichnet sich für beide Parteien durch 5 Schnelligkeit und Effizienz aus. Der Dienstleister erhält darüber hinaus eine Vorgabe von seinem Unternehmen, wie eine gute Ausführung auszusehen hat (Guttek, 1995). Dienstleistungsbegegnungen sind nicht mit Mini-Beziehungen gleichzusetzen, vielmehr entscheiden die anbietenden Unternehmen, ob die Dienstleistung im Rahmen einer Beziehung oder als eine Begegnung ausgeführt werden soll. Während einige Dienstleistungen in Form einer Beziehung oder einer Begegnung angeboten werden können, gibt es auch Branchen, bei denen nur eine Dienstleistungsbegegnung denkbar ist, wie z.B. im Falle von Fluggesellschaften oder Hotels (Guttek, Groth & Cherry, 2002).

Pseudobeziehungen

Viele Unternehmen, die ihren Service vorrangig in Form von Dienstleistungsbegegnungen anbieten, sind den Kunden bekannt. Anders als bei Beziehungen identifiziert sich der Kunde bei Pseudobeziehungen nicht mit dem einzelnen Mitarbeiter, sondern mit dem Dienstleistungsunternehmen. Eine Pseudobeziehung beinhaltet wiederkehrende Interaktionen zwischen einem Kunden und einem Unternehmen. Der Kunde ist vertraut mit dem angebotenen Service, den Produkten und Abläufen in der Organisation und antizipiert zukünftige Interaktionen mit dem Unternehmen, nicht aber mit einem bestimmten Dienstleister (Guttek et al., 1999). Pseudobeziehungen können informations-basiert oder erfahrungs-basiert sein (Guttek, 1995). Die informations-basierte Pseudobeziehung zeichnet sich dadurch aus, dass die Dienstleister eines Unternehmens auf eine Datenbank zugreifen können, in der Informationen über den Kunden durch verschiedene Mitarbeiter gesammelt wurden. Die Tatsache, dass z.B. das Bodenpersonal einer Airline die Präferenzen seiner Vielflieger hinsichtlich Sitzplatz und Mahlzeiten kennt, lässt die eigentliche Begegnung vertrauter wirken. Der Unterschied zu einer Beziehung besteht allerdings darin, dass nur der Dienstleister Informationen über seinen Kunden sammelt, während dieser wiederum nichts über den einzelnen Mitarbeiter weiß. Bei der erfahrungs-basierten Pseudobeziehung ist entscheidend, dass die Organisation einheitliche, standardisierte Produkte in einer vereinheitlichten Service-Umgebung anbietet und der Kunde so bei jedem Kontakt mit dem Unternehmen Erfahrungen sammeln kann. Obwohl Kunden beispielsweise reine Dienstleistungsbegegnungen bei McDonald's haben, kann der Kunde eine Pseudobeziehung mit dem Unternehmen McDonald's eingehen. Der Kunde lernt durch seine Erfahrungen, was er von dem Unternehmen erwarten kann und findet daher auch ein McDonald's Restaurant in einer fremden Stadt vertraut, obwohl er es noch nie besucht hat. Franchise-Unternehmen (z.B. Restaurants oder Hotels) profitieren von dem Wunsch des Kunden nach Konformität und Einheitlichkeit und können so – ähnlich wie in einer Dienstleistungsbeziehung – das Vertrauen der Kunden gewinnen. Logos und Symbole tragen dazu bei, dass Kunden einem Unternehmen gewisse Attribute zuschreiben (Guttek, 1995). Im Grunde sind Pseudobeziehungen also Begegnungen (zwischen Fremden), die

durch Informationen und Erfahrungen aufgewertet werden, die aufgrund wiederholter Interaktion verfügbar sind (Guttek, 1995; Guttek et al., 1999).

3.2.2 Determinanten des Interaktionsprozesses – Ziele und Wege

Wie bereits zu Beginn des Kapitels erläutert, steht die Problemlösung im Zentrum einer Dienstleistung und wird in Interaktion zwischen Dienstleister und Kunde erreicht oder zumindest angestrebt. Probleme oder Anliegen können in dieser Hinsicht sehr verschieden sein. Auch dies wurde bereits in Kapitel 3.1 näher ausgeführt. Aus Sicht des Kunden kann somit die Problemlösung als Zielstellung der Interaktion festgehalten werden. Aus Sicht der Organisation geht es jedoch um mehr als die reine Problemlösung des Kunden. Dadurch erzielte Zufriedenheit und eine enge Bindung des Kunden an das Unternehmen spielen im Rahmen des Customer Relationship Management eine entscheidende (ökonomische) Rolle. Neben Maßnahmen, die dem klassischen Marketing-Mix zugeordnet werden, kommt dem Mitarbeiter und seinem Verhalten im Kundenkontakt eine nicht zu unterschätzende Bedeutung zu (vgl. zusammenfassend Neumann, 2014).

Somit richtet sich der Blick auf das Verhalten des Mitarbeiters, was im Rahmen des Problemlösungsprozesses gezeigt wird. Nerdinger (2011) unterscheidet diesbezüglich zwei Arten von Verhalten: das instrumentelle bzw. technische Verhalten und das soziale Verhalten.

Nach Dunkel und Voß (2004) unterscheiden sich beide Verhaltensarten hinsichtlich ihres Bezugsobjektes. Unter instrumentellem Verhalten versteht man demnach die Summe aller Fähig- und Fertigkeiten, die ein Dienstleister in technischer Hinsicht in den Prozess der Problemlösung einbringt. Wesentliches Merkmal ist nach Dunkel und Voß (2004) demnach, dass das Verhalten des Dienstleisters sich auf Objekte richtet. Dabei scheint es zunächst verwirrend, dass auch der Körper oder die Psyche des Kunden in diesem Zusammenhang als Objekte betrachtet werden. Wichtig ist an dieser Stelle vornehmlich, dass die Verhaltensweisen primär am Problem des Kunden und dessen Lösung ansetzen.

Der Steuerberater verarbeitet beispielsweise die ihm zur Verfügung stehenden Informationen vor dem Hintergrund seines steuerrechtlichen Fachwissens zu einer Steuererklärung. Der Friseur muss für bestimmte Frisuren entsprechende erlernte Techniken einsetzen. Zur Beratung eines Kunden bedarf es Wissen bzgl. Kleidergrößen, Schnitte, Stoffe usw. Der Arzt muss die Informationen des Patienten anhand seines Fachwissens zu einer Diagnose zusammenführen und daraufhin Möglichkeiten der Behandlung eruieren.

Die zweite Verhaltensform ist das soziale Verhalten. Im Gegensatz zum instrumentellen Verhalten ist soziales Verhalten nicht auf Objekte, sondern auf Subjekte, d.h. die Kunden, gerichtet (Dunkel & Voß, 2004). Die Unterscheidung zwischen instrumentellem und sozialem Verhalten mag zunächst nicht leichtfallen, da in beiden Fällen der Kunde involviert ist und weitestgehend immer Bezugspunkt ist. Wie zuvor bereits erläutert, bezieht sich instrumentelles Verhalten auf das Problem bzw. die Problemlösung. Das soziale Verhalten berücksichtigt den Kunden jenseits seines Problems und dessen Lösung, durch Würdigung seiner Person als solche. Um diesen Aspekt zu verdeutlichen, soll an dieser Stelle soziales Verhalten genauer betrachtet werden.

Nerdinger (2011) unterscheidet im Zusammenhang mit sozialem Verhalten zunächst Kommunikation und Sprache sowie rapportstiftendes Verhalten.

Kommunikation bezieht sich neben verbal-kommunikativen Aspekten der Höflichkeit (Begrüßung, Verabschiedung, usw.) sowie der Interaktionssteuerung auch auf nonverbale Kommunikationsmittel

wie Verhalten und Gestik. So kann der Steuerberater über sein sozial-kommunikatives Verhalten Kompetenz und Sicherheit ausstrahlen oder der Arzt den Patienten beruhigen. Ferner müssen beide an die nötigen Informationen gelangen.

Rapport bzw. rapportstiftendes Verhalten ist ein Konzept aus dem Marketing und bezieht sich im Wesentlichen auf die wahrgenommene Interaktionsqualität (Gremler & Gwinner, 2008). Die Bedeutung von sozialem Verhalten für dieses Konzept wird besonders im Hinblick auf die Facetten von Rapport deutlich. Nach Gremler und Gwinner (2008) sind dies eine angenehme Interaktion (*enjoyable interaction*) und eine persönliche Verbindung zwischen Dienstleister und Kunde (*personal connection*). Bei letzterem geht es um den Abbau der wahrgenommenen Distanz durch das Betonen von (vermeindlichen) Gemeinsamkeiten. Um Rapport zu erreichen bedarf es gemäß Gremler und Gwinner (2008) fünf spezifischer Verhaltensweisen, die über das instrumentelle Problem lösen hinausgehen: (a) ungewöhnlich aufmerksames Verhalten, (b) Gemeinsamkeiten entdecken, (c) zukommendes Verhalten, (d) verbindendes Verhalten und (e) Informationen teilen.

Will man Dienstleistungstätigkeiten als Ganzes verstehen, ist es unabdingbar beide Verhaltensformen zu betrachten, "denn diese sind wechselseitig aufeinander bezogen" (Nerdinger, 2011, S. 74). Man könnte auch von notwendiger und hinreichender Bedingung für die Erstellung einer Dienstleistung sprechen. Ohne Fähigkeiten und Fertigkeiten ist eine Problemlösung prinzipiell nicht zu erreichen. Ohne das entsprechende soziale Verhalten ist dies generell zwar möglich, wird jedoch nicht unterstützt bzw. deutlich erschwert oder sogar gänzlich verhindert. Soziales Verhalten schafft oftmals erst adäquate Voraussetzungen und legt die Basis für eine gelingende Interaktion (vgl. Nerdinger, 1994, 2011).

Zu Beginn des Kapitels wurde bereits das *Customer Relationship Management* und die Bedeutung des Mitarbeiterverhaltens in diesem Zusammenhang angesprochen. Letztendlich spielt die Beurteilung der Dienstleistungsqualität eine wesentliche Rolle. Diese hängt zum einen von der Qualität der Problemlösung und somit vom instrumentellen Verhalten ab. Zum anderen scheinen Aspekte des sozialen Verhaltens nicht minder wichtig für die Qualitätswahrnehmung zu sein. So konnten Butcher, Sparks und O`Callaghan (2003) zeigen, dass sozialer Respekt in Form von Achtung, Rücksicht und Interesse am Kunden die Kundenzufriedenheit maßgeblich beeinflusst. Zu einem ähnlichen Ergebnis kamen Kanning und Bergmann (2006) sowie Hennig-Thurau (2004). Das von ihnen verwendete Konzept der sozialen Kompetenz konnte unter gewissen Umständen sogar als deutlich bedeutsamer im Hinblick auf die Kundenzufriedenheit identifiziert werden. Wenngleich diese Ergebnisse hinsichtlich ihrer Generalisierbarkeit kritisch betrachtet werden müssen, so verdeutlichen sie das enorme Potenzial, welches das soziale Verhalten für das Gelingen der Interaktion hat. Im Zusammenhang mit sozialem Verhalten in Dienstleistungsinteraktionen spielen die Wahrnehmung fremder und das adäquate Management der eigenen Gefühle eine entscheidende Rolle. Dies wird als emotionale Intelligenz bezeichnet (Salovey & Mayer, 1990; Salovey, Mayer & Caruso, 2002) und hat ebenfalls einen deutlichen Einfluss auf die Qualitätswahrnehmung seitens der Kunden (Kernbach & Schutte, 2005). An dieser Stelle wird ein für diese Arbeit sehr bedeutender Aspekt deutlich. Emotionen und damit verbundenes Verhalten sind nicht nur Teil des sozialen Verhaltens, sondern sind auch maßgeblich am Gelingen der Kundeninteraktion beteiligt. Erste Beispiele finden sich bei Strauss, Fagherhaugh, Suczek und Wiener (1980), die das Management der eigenen Gefühle als Unterstützungsprozess der sogenannten Hauptarbeitslinie definieren. Unter Hauptarbeitslinie verstehen die Autoren in etwa alles das, was zuvor unter dem Aspekt der instrumentellen Handlungen beschrieben

worden ist. Am Beispiel medizinisch-pflegerischer Tätigkeiten erläutern die Autoren wie beruhigendes Verhalten bzw. Einwirken auf die Emotionen des Patienten das schmerzhaftes Wechseln von Verbänden erst möglich macht.

In diesem Kapitel sind für die hier vorliegende Arbeit zwei wesentliche Aspekte deutlich geworden: (a) Instrumentelles und soziales Verhalten bedingen sich wechselseitig und müssen vor dem Hintergrund des funktionalen Ablaufs einer Dienstleistungsinteraktion gemeinsam betrachtet werden. (b) Emotionen und damit verbundenes Verhalten sind als Teil des sozialen Verhaltens maßgeblich am Gelingen von Dienstleistungsinteraktionen beteiligt.

3.3 Rollentheoretische Betrachtung von Dienstleistungstätigkeiten

Bei der Beschreibung des Modells der Dienstleistungstriade in Kapitel 3.1 wurde deutlich, dass es im Dienstleistungsprozess drei wesentliche Akteure gibt (Nerdinger, 1994, 2011). Aus Perspektive des Mitarbeiters daraus drei Instanzen, die Erwartungen an den Dienstleister stellen: der Kunde, die Organisation und letztendlich der Dienstleister an sich selber.

In vielen Jahren der Forschung hat sich die Rollentheorie als adäquater Analyserahmen verschiedener Formen von sozialen Handlungen im Allgemeinen und der Erwerbsarbeit im Speziellen erwiesen. Bezugnehmend auf die Arbeiten von Katz und Kahn (1978), Parsons (1957) und Merton (1957) sollen zunächst die Grundbegriffe und wesentlichen Zusammenhänge der Rollentheorie erläutert und in Bezug zu Dienstleistungstätigkeiten gebracht werden.

Die Rollentheorie bedient sich einer dramaturgischen Metapher, ähnlich einem Theaterstück. Individuen handeln nicht als sie selbst, sondern schlüpfen in eine Rolle. Im rollentheoretischen Sinne können Rollen zunächst definiert werden als ein Bündel normativer Erwartungen, die an eine Person in einer bestimmten sozialen Position gerichtet werden (Nerdinger et al., 2014). Solomon et al. (1985, S. 102) verstehen unter einer Rolle „a cluster of social cues that guide and direct an individual's behavior in a given setting“. Ferner sieht Linton (1936) in einer Rolle die Summe der kulturellen Muster, die an einen Status innerhalb eines Gesellschaftssystems gekoppelt ist. Diese Rollenerwartungen sind Formen sozialer Normen, Rechte und Pflichten sowie eingespielte Rituale im Alltag, die für Mitglieder eines bestimmten kulturellen Systems handlungsleitend wirken (Sarbin & Allen, 1968; Solomon et al., 1985; Esser, 2000). Es wird deutlich, dass Rollen somit nicht nur positionsspezifische Erwartungsmuster sind, sondern, dass diese Erwartungsmuster individuelles Handeln maßgeblich beeinflussen.

Nach Secord und Backman (1997) weisen solche Rollenerwartungen zwei grundlegende Charakterzüge auf. Zum einen wird der normative Charakter deutlich, denn Rollenerwartungen determinieren, wie man sich selbst im günstigsten Fall zu verhalten hat und welches Verhalten man von anderen erwartet. Zum anderen haben Rollenerwartungen einen antizipatorischen Charakter. Durch die handlungsleitende Funktion und deren Kenntnis innerhalb eines sozialen Systems erhöht sich so die Erwartbarkeit des Handelns anderer. Dies wirkt sich wiederum günstig auf die Planbarkeit des eigenen Handelns aus. Daraus resultiert eine Stabilisierungsfunktion von Rollenerwartungen für soziale Systeme (Schäfers, 2008).

Erwartungen werden jedoch erst dann zu festen institutionalisierten Rollen mit normativer „Macht“, wenn sie als legitim angesehen werden und somit sozialer und Selbstkontrolle zur Sanktionierung zugänglich werden (Parsons, 1973). Dies trifft, wie im weiteren Verlauf der Arbeit noch zu zeigen

sein wird, v.a. auf Erwartungen bzgl. des emotionalen Ausdrucks in Kundeninteraktionen zu (display rules, s. Kapitel 6.3.2).

Modelltheoretisch betrachtet gibt es einen oder mehrere Rollensender und einen Rolleneempfänger. Dabei übermittelt der Rollensender seine Erwartungshaltung in impliziter oder expliziter Weise an den Rolleneempfänger, was dessen Verhalten letztendlich beeinflusst. Die Kombination aus Rollensender und Rolleneempfänger weist auf einen weiteren erwähnenswerten Aspekt der Rollentheorie hin. Zu jedem Rollenträger gibt es zwingenderweise ein Gegenstück, den Erwartungen an soziales Handeln können qua definitionem nur von einer anderen Person stammen, die im sozialen Gefüge Anknüpfungspunkte zum Rollenträger ausweist. Dies bezeichnet man als Rollen-Komplementarität (Parsons, 1957). Im Dienstleistungskontext gibt es beispielsweise die komplementären Rollen des Verkäufers und des Käufers oder des Flugbegleiters und des Passagiers. Spezifische Erwartungen, wie sich ein Flugbegleiter beispielsweise idealtypisch zu verhalten hat, werden erst im Zusammenspiel mit den Passagieren relevant und handlungsleitend. Unter sich im Crewraum spielen diese spezifischen Erwartungen keine Rolle, sondern eher Erwartungen wie man sich im Allgemeinen als Kollege verhält.

Im Kontext gegenseitiger Erwartungen wird der Begriff der Rollenkongruenz diskutiert (Solomon et al., 1985). Rollenkongruenz bezieht sich auf die Differenz zwischen Kundenwahrnehmung von gezeigtem Rollenverhalten und idealtypischem Rollenverhalten. Riordan, Oliver und Donnelly (1977) konnten bereits früh zeigen, dass sich diese Übereinstimmung zwischen gezeigtem und rollenadäquatem Verhalten in betriebswirtschaftlichem Erfolg niederschlägt.

Auf den Dienstleistungskontext übertragen ergeben sich zwei Varianten von Rollenkongruenz. Auf der Ebene von Organisation und Dienstleister ist die Intra-Rollen-Kongruenz angesiedelt. Darunter ist die Passung zwischen der eigenen Rollenwahrnehmung des Dienstleisters und der Rollenkonzeption durch die Organisation zu verstehen. Unklar kommunizierte Rollendefinitionen führen zu sogenannter Rollenambiguität. Die Erwartungen an das Verhalten des Rollenträgers, in diesem Fall des Dienstleisters, ist ungenau bzw. unpräzise bis widersprüchlich. Dies führt wiederum zu Spannungen am Arbeitsplatz, geringerer Arbeitszufriedenheit und weniger Innovativität (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek & Rosenthal, 1964).

Auf der dyadischen Ebene von Dienstleister und Kunde ist das Konzept der Inter-Rollen-Kongruenz verortet. Dabei handelt es sich um übereinstimmende Vorstellungen darüber wie beide Interaktionspartner sich in ihren jeweiligen Rollen adäquat zu verhalten haben. Herrschen diesbezüglich jeweils andere Ansichten, so kommt es durch nicht erwartungsgetreues Verhalten zu Spannungen und im Dienstleistungskontext zu Unzufriedenheit mit der Interaktion (Solomon et al. 1985).

Im zuvor angesprochenen Prozess des Sendens und Empfangens von Rollenerwartungen kann es zu Komplikationen kommen. Ein Rolleneempfänger kann in verschiedenen sozialen Beziehungen involviert sein und demnach verschiedene Rollenpositionen mit jeweils spezifischen Erwartungssendern innehaben. Diese Konstellation wird als Rollenset bezeichnet (Merton, 1957). Dieses Gefüge ist verbunden mit Erwartungshaltungen verschiedenster Art und gilt aufgrund dessen als primäre Ursache für Rollenkonflikte. Die verschiedenen Varianten von Rollenkonflikten sind in Abbildung 5 grafisch dargestellt (Kahn et al., 1964; Katz & Kahn, 1978).

Person-Rollenkonflikt

Bei dieser Konfliktart stehen die übermittelten Erwartungen in Konflikt zu persönlichen Werthaltungen, moralischen Vorstellungen oder dem Berufsethos des Rollenempfängers. Oft angeführtes Beispiel ist der Bankangestellte, der älteren Kunden hochdotierte Lebensversicherungen mit 30 Jahren Laufzeit verkauft.

Sein Vorgesetzter gibt intern diese Direktive zur Erlössteigerung vor. Die Tatsache, dass diese Versicherung höchstwahrscheinlich kaum nutzt, wird wahrscheinlich weder dem Berufsethos des Bankangestellten, noch seinen moralischen Vorstellungen entsprechen.

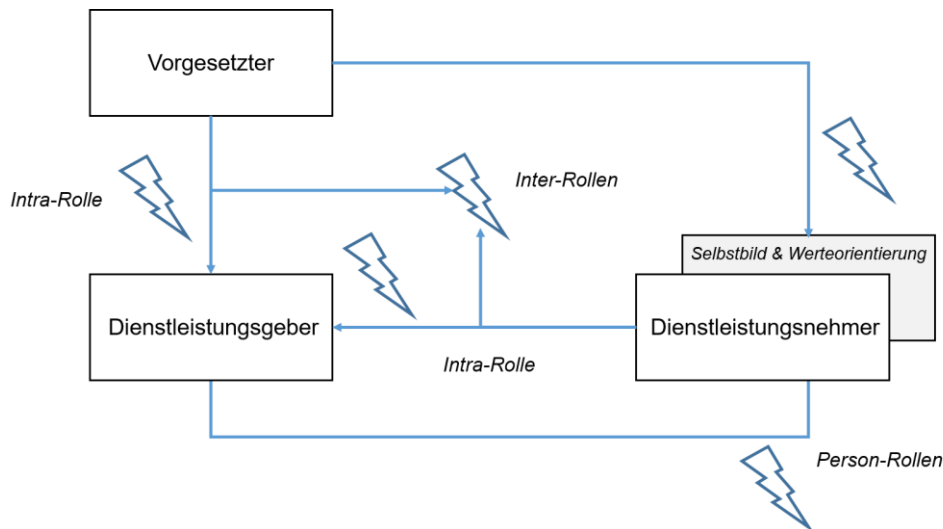


Abbildung 5 Rollenkonflikte

Quelle: eigene Darstellung nach Nerdinger et al. (2014, S. 573) mit eigenen Ergänzungen

Person-Rollenkonflikte können auch auftreten, wenn eine schlechte Passung zwischen Person und Beruf besteht. Sieht eine Person das künstliche Darstellen von Mitgefühl im Kontext der Alten- und Krankenpflege als ihr fern, wird sie die Anforderung in gewissen Situationen Mitgefühl auszudrücken in denen sie kein Mitgefühl empfindet, als konfliktär zu ihren eigenen Vorstellungen wahrnehmen. Dies führt mindestens indirekt über die Art der Emotionsregulation zu gesundheitlich negativen Auswirkungen wie beispielsweise Burnout (Nerdinger & Röper, 1999). Einen ähnlichen Konflikt können Dienstleister in der Alten- und Krankenpflege erfahren durch stark getaktete und zeitlich begrenzte Fenster zur Erledigung ihrer pflegerischen Aufgaben.

Inter-Rollenkonflikt

Der Inter-Rollenkonflikt⁷ entsteht vornehmlich dann, wenn eine Person in unterschiedlichen, voneinander getrennten gesellschaftlichen Bereichen Erwartungen zu erfüllen hat. Oftmals sind das Konflikte, die den Konzepten der Work-Life-Balance oder des Work-Family-Conflict zuzuordnen sind. So kann der zweifache Familienvater kaum die Erwartungen seiner Familie erfüllen, wenn er auf Wunsch seines Vorgesetzten übermäßig viele Überstunden ableistet und oft auf Geschäftsreise ist. Hierbei stehen die Erwartungshaltungen aus zwei Lebensbereichen in Widerspruch zueinander. Beide können oftmals nicht gleichsam erfüllt werden.

⁷ In manchen Quellen wird diese Konfliktart auch Rollen-Rollenkonflikt bezeichnet.

Intra-Rollenkonflikt

Intra-Rollenkonflikte, also Konflikte innerhalb einer Rolle, können ursächlich auf zwei Faktoren zurückgeführt werden. Zum einen kann ein Rollensender in sich widersprüchliche Erwartungen übermitteln und zum anderen kann es vorkommen, dass (mindestens) zwei verschiedene Rollensender nicht miteinander vereinbare Erwartungshaltungen gegenüber dem Rollenempfänger kommunizieren. Um dies zu verdeutlichen wird der Intra-Rollenkonflikt aufgeteilt in Intra-Senderkonflikte und Inter-Senderkonflikte.

Bei einem Intra-Senderkonflikt sendet ein und derselbe Rollensender widersprüchliche Erwartungen an den Rollenempfänger. Diese Widersprüchlichkeit drückt sich in einem nicht simultanen zu erreichenden Zielzustand aus. Beiden Erwartungshaltungen kann nicht gleichzeitig entsprochen werden. Der Inter-Senderkonflikt ist von der Existenz mindestens zweier relevanter Rollensender abhängig, die voneinander getrennt widersprüchliche Erwartungen kommunizieren. Hierbei spricht man auch von einem "Two-Bosses-Dilemma" (Shamir, 1980; Chung & Schneider, 2002). Im Dienstleistungsbereich ist diese Konfliktart häufig vorzufinden, da der Dienstleister der primäre Berührungspunkt des Kunden mit der Dienstleistungsorganisation ist und als Brücke zwischen beiden dient. Die Organisation und der Kunde haben jeweils Erwartungen an das Verhalten des Dienstleisters und kommunizieren diese dementsprechend. Der Vorgesetzte als Stellvertreter der Organisation erwartet z.B. die Bedienung möglichst vieler Kunden pro Stunde oder eine Umsatzsteigerung zum letzten Quartal. Die Kunden erwarten jedoch ausgiebige individuelle Beratung und weniger etwas verkauft zu bekommen.

Rollenkonflikte und Rollenambiguität spielen v.a. im Dienstleistungssetting eine bedeutsame Rolle, da diese sich auf kundenbezogenes Verhalten auswirken. So konnten Bettencourt und Brown (2003) zeigen, dass sich Rollenkonflikte negativ auf sogenannte *Customer-Oriented Boundary Spanning Behaviors* (COBSBs) wie Repräsentation nach außen, interne Einflussnahme und Leistung im Kundenkontakt auswirken. Erwähnenswert sind v.a. die indirekten Effekte, die über subjektive Variablen wie Arbeitszufriedenheit und organisationalem Commitment vermittelt wurden (Bettencourt & Brown, 2003). Einen ähnlichen Einfluss fanden Chung und Schneider (2002) in einer Studie mit 200 Servicemitarbeitern einer Versicherung mit telefonischem Kundenkontakt. Sie konnten zeigen, dass in ihrem Fall v.a. Intra-Rollenkonflikte in Form von Inter-Senderkonflikten zu erhöhter Kündigungsneigung, vermehrtem Absentismus und geringerer Arbeitszufriedenheit führten.

3.4 Spezielle Formen relevanten Kundenverhaltens

Soziale Interaktionen sollten in der Regel nach geltenden Normen des höflichen Miteinanders ablaufen. Jedoch ist abweichendes Verhalten kein seltener Ausnahmefall, sondern gehört für die meisten Dienstleister zum Alltag. Es wird sogar von einem erheblichen Anteil von Mitarbeitern berichtet, die sich sogar eher wundern, wenn die Interaktion mit dem Kunden „normal“ verläuft. Gerade Mitarbeiter, die die Arbeitsstelle erst kürzlich angetreten haben, zeigen sich aufgrund der realen Verhältnisse und der negativen Auswirkungen auf sich selber im negativen Sinne überrascht (Harris & Daunt, 2013). Laut Kundenkonfliktmonitor sind für 96% der Befragten verbale Attacken durch den Kunden Normalität. 66% berichteten von Beleidigungen und immerhin noch 51% von Drohungen (Daffner et al., 2012).

Von sozialen Normen abweichendes Kundenverhalten erhält v.a. dadurch eine besondere Bedeutung, da der Kunde prinzipiell sein Verhalten frei wählen kann, der Dienstleister hingegen den Erwartungen der Organisation hinsichtlich der Freundlichkeit weiterhin entsprechen muss. Dies führt dann zu einem unangenehmen Spannungszustand, der im weiteren Verlauf der Arbeit emotionale Dissonanz genannt werden wird.⁸

Oft gibt es implizite Regeln oder Rollenerwartungen, welche Rechte und Pflichten im Verhalten zwischen Kunde und Dienstleister sowie der Organisation als allgemeingültig angesehen werden (Mills & Morris, 1986). Nach Fishbein und Ajzen (2010) determinieren Normen welches Verhalten in einem speziellen Kontext, z.B. Interaktion zwischen Dienstleister und Kunde, angemessen oder unangemessen ist. Verletzt der Kunde diese Norm und zeigt ein noch genauer zu definierendes Verhalten, spricht man von abweichendem oder dysfunktionalem Kundenverhalten (vgl. dazu auch Plein, 2016)⁹.

Wenn von abweichendem Kundenverhalten gesprochen wird, werden viele verschiedene Begriffe verwendet. In dieser Arbeit soll abweichendes Verhalten als Oberbegriff für alle dysfunktionalen Verhaltensweisen seitens des Kunden verstanden werden. Ferner soll davon ausgegangen werden, dass abweichendes Kundenverhalten ein Kontinuum darstellt, von Unhöflichkeit bis zu aggressivem Verhalten. Unhöflichkeit wird definiert u.a. als „low-intensity deviant behavior“ (Sliter & Jones, 2016, S. 208) oder „low-intensity behaviour with ambiguous intent to harm the target, in violation of workplace norms for mutual respect“ (Andersson & Pearson, 1999, S. 457). Da es sich bei Unhöflichkeit somit um Verhalten geringer Intensität handelt, soll dies auf der linken Seite des Kontinuums verortet werden. Am anderen Ende des Kontinuums befindet sich aggressives Verhalten. Aggression kann zum einen verbal oder nonverbal sein (Ben-Zur & Yagil, 2005), Wutanfälle (Patterson et al., 2009) beinhalten und sogar in physischer Gewalt (Grandey, Dickter & Sin, 2004; Bedi & Schat, 2007) oder sexueller Belästigung (Yagil, 2008) münden.

Wie soeben angedeutet gibt es Faktoren, die einen Interaktionsprozess negativ beeinflussen können. Speziell die für Dienstleistungen charakteristischen Kundeninteraktionen gelten aufgrund von Immaterialität und Integrativität¹⁰ als potenziell anfällig für abweichendes Kundenverhalten (Plein, 2016). Aufgrund dieser grundlegenden Charakteristika von Dienstleistungen bestehen oftmals Informations- und Machtasymmetrien, die entsprechend ausgenutzt werden (Diefendorff, Morehart & Gabriel, 2010). Im wechselseitigen Zusammenspiel von Kunde und Dienstleister haben beide Seiten ein Informationsproblem. Der Kunde kennt die Fähigkeiten des Dienstleisters nicht, muss diesen jedoch im Zweifel vertrauen. Der Dienstleister wiederum kennt die Charakteristika und Wünsche des Kunden nicht und muss dementsprechend spontan reagieren. Weisser (2011) spricht in diesem Zusammenhang von sogenannten *hidden characteristics*. Ferner kann es vorkommen, dass beide Parteien opportunistisch bzw. eigensinnig handeln, da beide eine andere Perspektive auf die Interaktion haben bzw. andere Ziele verfolgen (Ringlstetter, 1997; Hacker, 2009). Abweichendes Kundenverhalten ist in der Literatur unter verschiedenen Begriffen zu finden, deren inhaltliche Beschreibungen, was unter abweichendem Kundenverhalten im konkreten Fall zu verstehen ist, teilweise redundant sind. Insgesamt lässt sich abweichendes Kundenverhalten in drei Kategorien einteilen.

⁸ Details finden sich im Speziellen in Kapitel 6.4.3.

⁹ Für eine genauere Definition und Abgrenzung der beiden Begriffe abweichendes und dysfunktionales Kundenverhalten siehe Plein (2016).

¹⁰ Integrativität bedeutet, das notwendige Zusammenwirken zwischen Dienstleistungsgeber und -nehmer zur Erstellung der Dienstleistung.

Zunächst können unternehmensbezogene Prozesse im weitesten Sinne geschädigt werden. Dies kann sich auf Eigentum des Unternehmens, wie Ware oder physische Bestandteile der Dienstleistungsumgebung, beziehen (Verhoef et al., 2009). Ebenfalls in diese Kategorie gehört schädigendes Verhalten gegenüber den Mitarbeitern und daraus resultierende Konsequenzen wie Demoralisierung, Fehlzeiten oder allgemeine Arbeitsunzufriedenheit (Bitner, Booms & Mohr, 1994).

Ein weiterer Aspekt bezieht sich auf Auswirkungen auf andere Kunden. Grove und Fisk (1997) haben mithilfe der Methode kritischer Ereignisse zeigen können, dass das Erleben der Dienstleistung in hohem Maße von anderen, sich abweichend verhaltenden Kunden negativ beeinflusst werden kann. Dies hat wiederum auch negative Auswirkungen auf die Beurteilung der Dienstleistung (vgl. u.a. auch Bitner, Booms & Tetreault, 1990).

Desweiteren muss von einem Ansteckungseffekt bzw. „Domino-Effekt“ ausgegangen werden. Das abweichende Verhalten eines Kunden könnte die normativ geltenden Regeln angebrachten Verhaltens in der Dienstleistungsinteraktion „aufweichen“ und somit weitere Kunden motivieren ebenfalls abweichendes Verhalten zu zeigen (Harris & Reynolds, 2003; Schaefers, Wittkowski, Benoit & Ferraro, 2016).

Für die weitere Betrachtung im Zusammenhang mit Emotionsarbeit sollen die beiden letztgenannten Aspekte abweichenden Verhaltens jedoch außen vorgelassen werden. Der Fokus soll vielmehr auf den Verhaltensweisen liegen, denen der Mitarbeiter im Kundenkontakt direkt ausgesetzt ist, von ihm wahrgenommen und interpretiert werden und auf die er infolgedessen reagieren muss.

Im folgenden Abschnitt soll zunächst der Frage nachgegangen werden, welche Auslöser abweichendes Kundenverhalten vorausgehen, um daran anschließend spezifische Verhaltensweisen detaillierter zu betrachten.

Abweichendes Kundenverhalten kann verschiedene Ursachen haben. In diesem Randbereich zwischen (Dienstleistungs-)Marketing und Arbeits- und Organisationspsychologie spielt die fachspezifische Perspektive eine entscheidende Rolle. Während Arbeiten aus dem Bereich des Marketings eher die Wahrnehmung des Kunden direkt und somit den Dienstleister bzw. dessen Arbeitsleistung als Auslöser sehen, erachtet die arbeits- und organisationspsychologische Forschung eher den Kunden als Person als wesentliche Antezedenz (Bedi & Schat, 2007; Groth & Grandey, 2012). Die zwei Kategorien verursachender Faktoren sollen im Folgenden etwas detaillierter betrachtet werden.

Nicht ausreichende Dienstleistungsqualität bzw. unzureichende Leistung des Mitarbeiters

Ein wesentlicher Auslöser für abweichendes Kundenverhalten ist wahrgenommene Unzufriedenheit des Kunden. Dabei kann die Leistung im technischen Sinne oder in Form von Freundlichkeit des Kundenkontaktmitarbeiters ausschlaggebend sein (Bitner, Booms & Mohr, 1994; Bitner, Booms & Tetreault, 1990; Maxham & Netemeyer, 2002; Johnston, 1995). Werden die spezifischen Erwartungen des Kunden, die er aufgrund von gemachten Erfahrungen, Erzählungen anderer Kunden oder Werbeversprechen seitens der Organisation gebildet hat, nicht erfüllt, so führt dies zu Unzufriedenheit. Dies kann sich wiederum negativ auf die wahrgenommene Gerechtigkeit, v.a. im distributiven oder prozeduralen Sinne, auswirken und so zu abweichenden Verhaltenstendenzen beim Kunden führen (Folger & Cropanzano, 1998; Rupp & Spencer, 2006).

Problematische Kundentypen

Ungeachtet einer potenziell unzureichenden Dienstleistungsqualität oder unfreundlichen Verhaltens seitens des Mitarbeiters kann der Kunde an sich bereits problematisch sein und abweichendes Verhalten, auch ohne nachweislichen Grund, zeigen.

Nach Fullerton und Punj (1993) sind wesentliche Gründe von abweichendem Verhalten in der Person des Kunden zu suchen. Sie differenzieren zwischen demografischen Variablen, psychologischen Variablen und sozialen Einflüssen. Als relevante demografische Variablen wurden Alter, Geschlecht, ökonomischem Status und Bildungsniveau identifiziert. Unter dem breiten Begriff der psychologischen Variablen sind Faktoren wie Persönlichkeitseigenschaften, Entwicklung moralischer Standards, der Drang zum Nervenkitzel oder gar psychische Probleme zu verstehen. In diesem Zusammenhang nennen Sliter und Jones (2016) die Persönlichkeitseigenschaften geringe Verträglichkeit und Neurotizismus als mögliche Antezedenzen. Der Begriff soziale Einflüsse bezieht sich auf Faktoren, die in der Sozialisation der Person begründet liegen und Gruppendruck.

Eine klare Aussage, ob beide Faktoren gleichwertige Auslöser oder einer eher Ursache und der Andere Konsequenz sind, lässt sich jedoch kaum sagen. Immerhin kann unhöfliches Verhalten des Kunden eine Reaktion auf entsprechendes Verhalten seitens des Mitarbeiters sein. Der umgekehrte Fall ist jedoch auch denkbar. So kann ein Kunde per sé unfreundlich oder überheblich auftreten und dadurch Unhöflichkeit seitens des Dienstleisters provozieren. Diesen Gedanken haben Groth und Grandey (2012) aufgegriffen und postulieren einen wechselseitigen Rückkopplungsprozess. Kundenverhalten und Verhalten bzw. Leistung des Dienstleisters können jeweils Auslöser und/oder Reaktion sein. Ferner gehen die Autoren davon aus, dass sich daraus eine Negativspirale von wechselseitigen Reaktionen bildet, die sich auch auf Individuen im Umfeld auswirken können. Folge dessen können zum einen weitere Kunden zu abweichendem Verhalten angeregt werden oder weitere Mitarbeiter involviert werden.

In einem Modell zu Antezedenzen und Konsequenzen von aggressivem Kundenverhalten, welchem eine umfangreiche Meta-Analyse zugrunde liegt, haben Bedi und Schat (2007) ebenfalls verschiedene personale und situative Faktoren zusammengetragen. Sie betonen zwei Aspekte, die für die weitere Betrachtung sinnvoll sind. Zum einen gehen sie davon aus, dass Unzufriedenheit mit der Dienstleistung zwar zu aggressivem Verhalten führen kann, jedoch nicht muss. Anstelle kann es auch zu verschiedenen Formen von Beschwerdeverhalten kommen. Dies lässt sich auf abweichendes Kundenverhalten generell übertragen. Jemand, der nicht zufrieden ist, muss nicht zwangsweise unhöflich sein oder andere von der Norm abweichende Verhaltensweisen zeigen. Zum anderen gehen sie explizit von der Möglichkeit aus, dass Aspekte der Person und Situation miteinander interagieren können. Die Idee, dass menschliches Verhalten eine Funktion aus Person mal Situation ist, hat bereits Lewin (1936) formuliert.

Wie zuvor bereits angedeutet kann abweichendes Kundenverhalten verschiedene Formen von konkreten Verhaltensweisen bedeuten. Da eine abschließende Darstellung aller relevanten Verhaltensweisen kaum möglich und in diesem Kontext wenig zielführend ist, soll im Folgenden ein kurzer Überblick über zwei wesentliche Forschungsarbeiten erfolgen. In diesen Arbeiten wurden auf Grundlage einer breiten qualitativen Datenbasis jeweils fünf unterschiedliche Kundentypen differenziert. Die Unterscheidung erfolgte aufgrund von Verhaltenskategorien, die jeweils ein bestimmtes Muster an Verhaltensweisen aufwiesen (Zemke & Anderson, 1990; Knutson, Borchgrevink & Woods, 1999).

Abbildung 6 zeigt eine Übersicht über die erarbeiteten Kundentypen beider zuvor genannten Arbeiten. Fasst man offenkundige Redundanzen zusammen, so bleiben sechs verschiedene Formen übrig.

Durch diese Zusammenstellung von Verhaltensweisen seitens des Kunden wird nicht nur die Bandbreite möglicher normabweichender Verhalten deutlich. Es wird ebenfalls ersichtlich, dass es nicht immer Handlungen sein müssen, die den Dienstleister direkt als Ziel haben. So kann es bereits ein Kunde sein, der sich versucht unentgeltliche Vorteile zu sichern, dabei jedoch freundlich und zuvorkommend ist. Gleiches gilt für Kunden, die dem Dienstleister suggerieren mindestens gleich kompetent auf dem entsprechenden Arbeitsgebiet zu sein, obwohl dieser „Vorteil“ eigentlich dem Spezialisten auf dem Gebiet zu Teil werden sollte. Ausschlaggebend ist somit die Bewertung der Situation bzw. des konkreten Verhaltens des Kunden durch den Dienstleister.

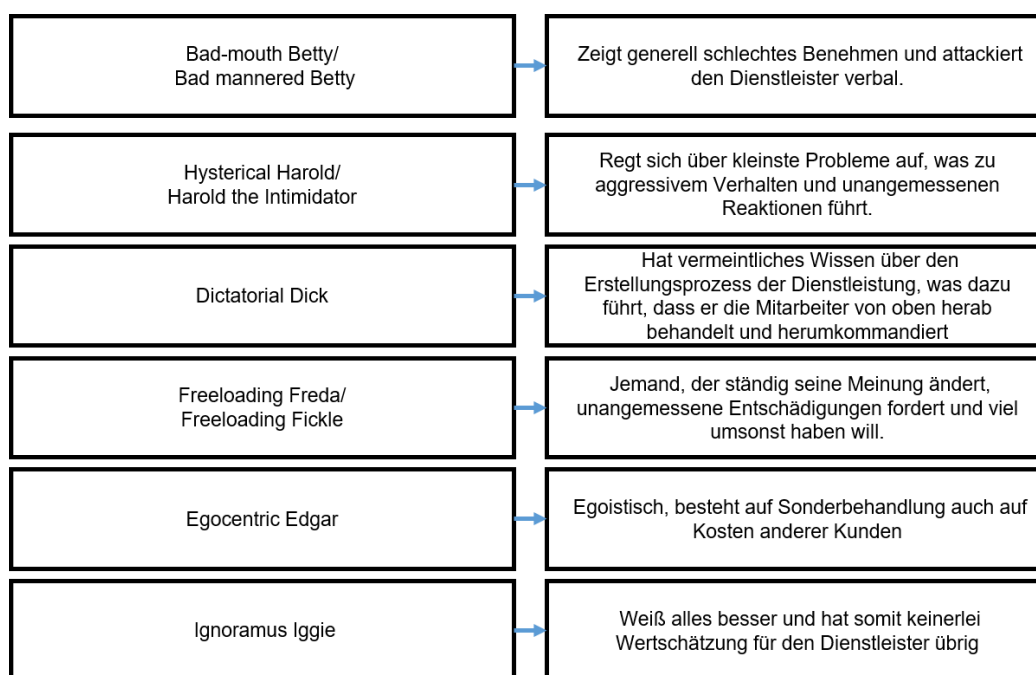


Abbildung 6 Typologie von Kundentypen
Quelle: Eigene Darstellung

B – Psychische Regulation von Dienstleistungstätigkeiten

4. Selbstregulation in der Arbeit

Selbstregulation ist im menschlichen Alltag allgegenwärtig und bestimmt jedes Handeln in maßgeblicher Weise (Holler, Fellner & Kirchler, 2005). So verwundert es nicht, dass Selbstregulation in vielen Bereichen der Psychologie Anklang findet. Aufgrund dessen sind selbstregulative Prozesse nicht nur für die Arbeits- und Organisationspsychologie, sondern beispielsweise auch für die Gesundheits- sowie pädagogische Psychologie, als die drei größten Anwendungsfelder, von Interesse (Boekaerts, Maes & Karoly, 2005). Neben diesen drei großen Anwendungsgebieten spielt Selbstregulation auch im Kontext sozialer Interaktion und sozialer Beziehungen eine wichtige Rolle (Vohs & Ciarocco,

2004). Dies ist gerade vor dem Forschungshintergrund dieser Arbeit relevant, da Interaktionen mit dem Kunden ein Kerncharakteristikum von Dienstleistungstätigkeiten darstellen.

Selbstregulation umfasst kognitive, emotionale, motivationale und körperliche Prozesse, die der Setzung, Verfolgung und Erreichung von Zielen dienen und mittels derer Individuen Kontrolle über sich und somit auch über ihre Tätigkeit ausüben können (Vohs & Baumeister, 2004; Holler, Fellner & Kirchler, 2005; Vancouver & Day, 2005; Zeidner, Boekaerts & Pintrich, 2000). Diese Definition zeigt, dass sich Selbstregulation über die gesamte Breite einer Handlung erstrecken kann. Ebenfalls wird deutlich, dass das Konzept der Selbstregulation in seiner definitorischen Breite variiert. So verschwimmen teilweise die Grenzen zur Handlungsregulation (siehe Kapitel 5; Lord et al. 2010), obwohl diese im deutschsprachigen Raum weitestgehend klar abgegrenzt werden (Frese & Zapf, 1994; Nerdinger, 2013). So geht es bei der Handlungsregulationstheorie nach Hacker (2005, 2010) um „die Koordination und Kontrolle von Arbeitshandlungen über ein hierarchisches, regelgesteuertes Rückkopplungsmodell“ (Nerdinger, 2013, S. 48). Bei der Selbstregulation ist das vordergründige Regulationsobjekt nicht external, sondern internal, d.h. es geht primär um interne Zustände während der Arbeitstätigkeit, die das erfolgreiche bzw. zielorientierte Handeln erschweren.

Eine wichtige Differenzierung des Begriffes Selbstregulation betrifft den Modus, also die Art und Weise wie ein Prozess abläuft. Hier wird zwischen automatischen und kontrollierten Prozesse unterschieden, was im folgenden Kapitel näher ausgeführt werden soll.

4.1 Modi der Selbstregulation - Kontrollierte und automatisierte Prozesse

Viele Handlungsweisen in unserem täglichen Leben laufen weitestgehend unbewusst und ohne kognitive Anstrengung ab. Sie gelten als automatisiert, so wie das Autofahren, das Essen oder das Sprechen (u.a. Lord et al., 2010).

Die begriffliche Differenzierung zwischen Selbstregulation und Selbstkontrolle ist teilweise nicht ganz eindeutig und so unterscheiden sich manche Autoren dahingehend, wie sie die Beziehung zwischen beiden Begriffen definieren. Für Baumann und Kuhl (2013) sowie Kuhl (2010) liegt der Unterschied zwischen Selbstregulation und Selbstkontrolle in der motivationalen Grundlage des Handelns begründet. Sie bezeichnen Selbstregulation als innere Demokratie, deren Prozesse weitestgehend parallel und unbewusst ablaufen. Eine zentrale Rolle kommt in diesem Zusammenhang den Zielen zu. Es ist bereits ein Unterschied, ob Ziele selbst- oder fremdbestimmt bzw. zum eigenen Selbstbild passend oder in Konflikt stehend sind. Eingebettet in die Theorie der Selbstbestimmung von Deci und Ryan (2000) ist Selbstregulation in diesem Zusammenhang mit dem Setzen von selbstkongruenten, d.h. mit dem Selbstbild kompatiblen Zielen verbunden. Das bedeutet, dass die zu erreichenden Ziele in Einklang mit den eigenen Bedürfnissen und Überzeugungen stehen. Ist dies der Fall, so findet Selbstregulation und keine Selbstkontrolle statt. In diesem Zusammenhang wird auch der Begriff der Selbsthemmung diskutiert. Durch Stressoren, negative Gefühle und/oder erlebte Bedrohung ist die Effizienz von Selbstregulation für das Erreichen selbstkongruenter Ziele eingeschränkt. Eigene Wünsche und Bedürfnisse geraten zugunsten von Zielzuständen, die weniger mit eigenen Bedürfnissen korrespondieren, in den Hintergrund (Baumann & Kuhl, 2013; Kuhl, 2010). Selbstkontrolle wird demgegenüber von Baumann und Kuhl (2013) weitestgehend kongruent zu anderen Konzeptionen betrachtet.

Ist ein Ziel gewählt und in der Umsetzung begriffen, kann es vorkommen, dass der Prozess der Zielverfolgung nicht ungestört ablaufen kann. Es können spontane Reaktionen und Verhaltenstendenzen als Reaktion auf im Prozess auftretende Stimuli eintreten. Sind diese Reaktionen für die Zielerreichung konflikthaft und somit dysfunktional, so kann das Ziel nur effektiv erreicht werden, wenn das Verhalten gegenüber Störquellen abgeschirmt oder schnell wieder auf das Ziel ausgerichtet werden können. Dieser Fall wird als Selbstkontrolle bezeichnet.

In Anlehnung an Baumeister et al. (2007) definieren Schmidt und Diestel (2012, S. 480) Selbstkontrolle als „overriding or inhibiting automatic, habitual, or spontaneous action tendencies, urges, emotions, or desires that otherwise interfere with goal-directed behaviour“. Nach Kanfer et al (2012, S. 35f.) kann folgendes ergänzt werden: „Von Selbstkontrolle spricht man demzufolge dann, wenn das Individuum – ohne unmittelbare externe Kontrolle und Druck – Verhaltensweisen zeigt (kontrollierende Reaktion), die ursprünglich eine geringere Auftrittswahrscheinlichkeit hatten, als das übliche Verhalten (kontrollierte Reaktion)“.

Die Inhalte dieser Definitionen können anhand einer zeitlichen Komponente differenziert werden. Kanfer et al. (2012) unterscheiden Kontrollsituationen. Das sind Situationen, in denen der Konflikt nach einmaliger Entscheidung zur Kontrolle aufgelöst ist (*decisional self-control*). Im Gegensatz dazu stehen Kontrollsituationen, die länger anhaltend sind, d.h. einer Versuchung oder einer aversiven Situation muss über einen längeren Zeitraum widerstanden werden.

Selbstkontrolle ist ein ambivalentes Konstrukt. Aufgrund seiner unterstützenden Wirkung in Bezug auf die Erreichung von Zielen und der erfolgreichen Bewältigung von Anforderungen konnte Selbstkontrolle bzw. Selbstkontrollfähigkeit als Erfolgsfaktor in verschiedenen Bereichen wie Schule, Studium oder interpersonalen Beziehungen identifiziert werden (Boekarts, Maes & Karoly, 2005; Vohs & Ciarocco, 2004).

Diesen positiven Aspekten steht eine wachsende Zahl an Studien gegenüber, die Selbstkontrolle bzw. Selbstkontrollanforderungen als stressauslösende und dysfunktionale Faktoren in Bezug auf Gesundheit und Wohlbefinden während der Arbeit identifizieren konnten (u.a. Schmidt & Neubach, 2007). Selbstkontrolle entspricht auch psychologischen Kosten. Dauerhaft hohe oder besonders häufige Anforderungen an die Selbstkontrolle können das Wohlbefinden beeinträchtigen (Muraven & Baumeister, 2000; Baumeister et al. 2007).

Baumeister und andere konnten in einer Reihe von Experimenten zeigen, dass Personen, die bei einer Aufgabe Selbstkontrolle ausüben mussten, in einer nachfolgenden Situation, in der ebenfalls Selbstkontrolle nötig war, diese nicht mehr gleich gut ausüben konnten (Muraven, Tice & Baumeister, 1998). Um dieses Phänomen zu erklären, führten sie die Analogie eines Muskels ein. Wird ein Muskel dauerhaft beansprucht, indem er beispielsweise Gewichte stemmen muss, so ermüdet er. Die Leistungsfähigkeit nimmt sukzessive ab, bis sie letztendlich nicht mehr abrufbar ist. In ähnlicher Weise kann der Prozess der Selbstkontrolle beschrieben werden (Muraven & Baumeister, 2000). Dies konnte auch im Kontext von Emotionsarbeit nachgewiesen werden. War eine Person dazu angehalten, den Ausdruck von Emotionen zu unterdrücken, fiel ihr dieser Selbstkontrollprozess in Folgesituationen deutlich schwerer (Muraven & Baumeister, 2000; zusammenfassend Hagger, Wood, Stiff, & Chatzisarantis, 2010).

Grundgedanke der Überlegungen ist, dass Individuen ein bestimmtes Ausmaß an Selbstkontrollressourcen besitzen. Wenn ein Individuum vielen Situationen ausgesetzt ist, in denen Selbstkontrolle notwendig wird, so greifen die dadurch initiierten Selbstkontrollprozesse auf ein und dieselbe, be-

grenzte Ressource zurück. Diese kann auch erschöpfen (Muraven & Baumeister, 2000). Die Konzeption wird auch als „*strength-model of self-control*“ bezeichnet (Baumeister & Heatherton, 1996; Heatherton & Baumeister, 1996; Muraven, Baumeister & Tice, 1998). Bestehen keine ausreichenden Möglichkeiten die Ressourcen wieder zu regenerieren, so kann es zu einem dauerhaften Selbstkontrolldefizit kommen. Wohlbefinden und Gesundheit werden dadurch beeinträchtigt.

Facette von Selbstkontrollanforderung	Beschreibung
1) Impulskontrolle	Kontrolle von Reaktionstendenzen, die in spontaner wie auch habitueller Form (inkl. der damit assoziierten Emotionen) auftreten können. Dazu zählen u.a. die Kontrolle von Gereiztheit, Ungeduld oder natürlichen emotionalen Reaktionen (siehe Kapitel 6.3.2). Im Rahmen von Emotionsarbeit wird diese Form besonders relevant, da es natürliche emotionale Reaktionen auf Verhaltensweisen des Kunden sind, die ein Dienstleister in Einklang mit entsprechenden Normen bringen muss (siehe Kapitel 6.4).
2) Überwinden innerer Widerstände	Innere Widerstände müssen dann überwunden werden, wenn wenig Motivation vorhanden oder die aufzuführende Aufgabe wenig attraktiv ist. Gleiches gilt für Blockaden oder Hemmungen, die überwunden werden müssen, um ein Ziel zu erreichen. Bei Emotionsarbeit wäre dies beispielsweise der Fall bei Darstellungsregeln, die dem eigenen Selbstbild widersprechen.
3) Ablenkungen widerstehen	Widerstehen von Ablenkungen, z.B. durch Ausblendung von Reizen, die der Aufgabenerfüllung im Wege stehen und Steuerung der Aufmerksamkeit (verursacht z.B. durch Regulations-behinderungen)

Tabelle 2 Facetten von Selbstkontrollanforderung

Quelle: eigene Darstellung nach Neubach (2004) und Schmidt & Neubach (2010) mit eigenen Ergänzungen

Tritt ein Zustand vollständiger Erschöpfung von Selbstkontrollkapazitäten ein, bezeichnen Muraven und Baumeister (2000) dies als *ego-depletion* oder Ich-Erschöpfung. Besonders relevant werden diese Prozesse, wenn Selbstkontrollanforderungen zu während der Arbeit dauerhaft überbeansprucht werden. Neubach und Schmidt (2006, 2007, 2008) konnten die experimentellen Ergebnisse zu den ressourcenzehrenden Prozessen der Selbstkontrolle auch im Feld bestätigen. Selbstkontrolle wird dabei als Arbeitsanforderung verstanden und über drei Subfacetten operationalisiert, die in Tabelle X exemplarisch zusammengefasst sind (Neubach, 2004; Neubach & Schmidt, 2006, 2007; Schmidt & Neubach, 2010).

In diversen Studien konnten in konsistenter Weise Zusammenhänge zwischen den in Tabelle 2 dargestellten Selbstkontrollanforderungen und Indikatoren psychischer Fehlbeanspruchung (z.B. emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und Depressivität) nachgewiesen werden (Schmidt & Neubach, 2007, 2008; Schmidt & Diestel, 2012).

Eine mögliche Ressource um die Effekte von Selbstkontrollüberforderung abzumildern, ist das Erleben von positiven Emotionen im Arbeitskontext (Tice, Baumeister, Shmueli & Muraven, 2007). Auf Basis der Broaden-and-Build-Theorie positiver Emotionen von Fredrickson und Joiner (2002) konnten Diestel und Schmidt (2012) einen abmildernden Effekt von affektivem organisationalen Commitment in diesem Zusammenhang feststellen. Das Erleben von positiven Emotionen spielt im Kontext von Emotionsarbeit im Kundenkontakt eine entscheidende Rolle. So kann eine erfolgreiche Interaktion mit einem Kunden, egal wie dies erreicht wird, zu eben diesen positiven Emotionen führen (siehe auch Kapitel 6.3).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass das exzessive Ausüben von Selbstkontrolle zu dysfunktionalen Folgen für die Gesundheit und Leistungsfähigkeit führt. Werden vorhandene Ressourcen zunehmend beansprucht, schwindet die Fähigkeit in nachfolgenden Situationen Selbstkontrolle ausüben zu können. Wird dieser anhaltende Ressourcenverbrauch mit mangelnder Erholungsmöglichkeit kombiniert, droht ein anhaltender Erschöpfungszustand. Dieser Prozess ist auch dann wirksam, wenn verschiedene Formen der Selbstkontrolle ausgeübt werden, die sachlich-inhaltlich nichts miteinander zu tun haben.

Bezüglich Übertragbarkeit und Generalität der von Baumeister und Kollegen experimentell dargelegten Ergebnisse und der zugrundeliegenden Theorien zur Ich-Erschöpfung und des „strength-model of self-control“ gibt es seit einiger Zeit eine lebhaft diskutierte Diskussion, welche zwar nicht genauer referiert, jedoch der Vollständigkeit halber nicht unerwähnt bleiben soll (Sripada, Kessler & Jonides, 2014a, 2016; Baumeister & Vohs, 2016).

4.2 Prozesstheorien der Selbstregulation

Neben eher inhaltlichen Theorien gibt es eine zweite Sichtweise auf Selbstregulation, die deren prozesshaften Charakter beschreibt. Darunter werden Theorien subsumiert, „die selbstregulatorischen Kompetenzen als eine zyklische Abfolge von Phasen zusammenfassen“ (Holler et al., 2005, S. 147). Die sogenannten Prozesstheorien der Selbstregulation werden im folgenden Kapitel näher beschrieben.

4.2.2.1 Das Selbstregulationsmodell nach Kanfer

Das Modell ist eingebettet in das therapeutische Konzept des Selbstmanagements nach Kanfer (1987), welches Menschen Hilfestellung bieten soll, ihre Autonomie zu steigern und Probleme besser bewältigen zu können. Das Selbstregulationsmodell nach Kanfer hat einen langjährigen Entwicklungsprozess durchlaufen und hat seinen Ursprung in einem linearen Black-Box Modell. Darunter ist eine Sichtweise zu verstehen, die von Reiz-Reaktionsmustern ausgeht und intrapsychische Prozesse zunächst vernachlässigt. Die „Black-Box“ versinnbildlicht die von außen nicht beobachtbaren mentalen Vorgänge der Selbstregulation. Zu Beginn waren lediglich die Inputfaktoren in Form eines bestimmten Stimulus und die Reaktionen sowie die Konsequenzen als beobachtbare Outputfaktoren relevant. Nach weiteren Entwicklungsschritten wandte man sich der vorher außer Acht gelassenen Black-Box zu und versuchte, den im Individuum ablaufenden Prozess zu verstehen. Aufgrund der im Modell dargestellten Komponenten fand dieser Selbstregulationsansatz als SORKC-Modell Eingang in die Literatur (Kanfer, Reinecker & Schmelzer, 2000). Eine Übersicht über den Selbstregulationsprozess und dessen Prozessbestandteile liefert Abbildung 7.

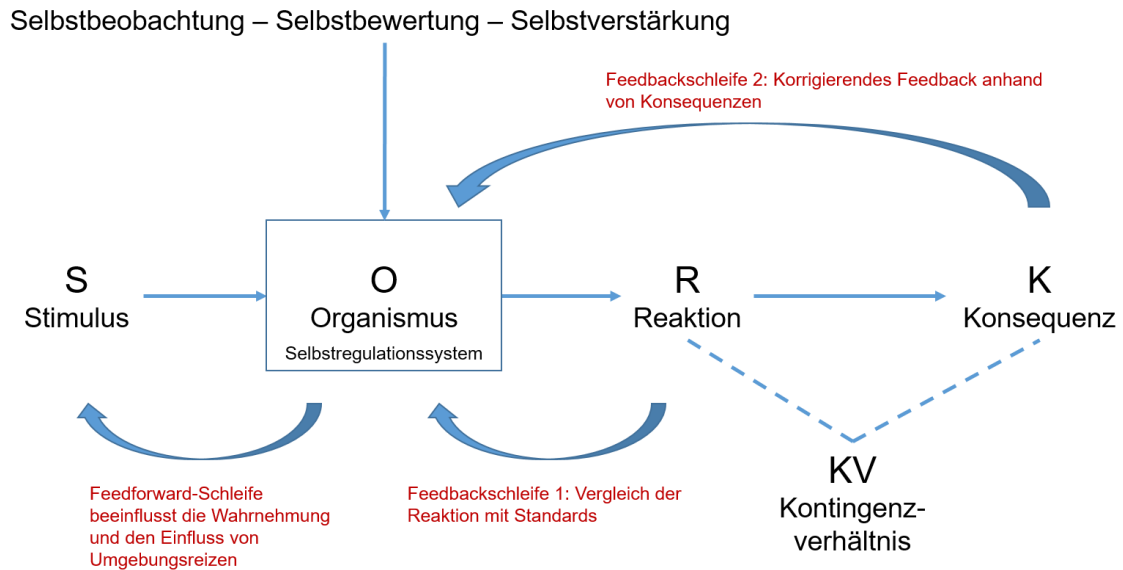


Abbildung 7 Modell der Selbstregulation nach Kanfer
 Quelle: Kanfer (XX, S. X)

Gemäß dieses Modells setzt Selbstregulation dann ein, wenn eine andauernde Handlung unterbrochen wird oder ein gezeigtes Verhalten nicht zur Zielerreichung beiträgt. Grundvoraussetzung der dann einsetzenden Selbstregulationsprozesse ist die Selbstbeobachtung. Die Aufmerksamkeit des Individuums wird auf aktuelles Verhalten gerichtet. Über diesen Vorgang werden für die Regulation notwendige Informationen gesammelt. Im darauffolgenden Schritt werden die so gewonnenen Informationen mit bestehenden Standards abgeglichen. Die daraus resultierenden Kontingenzen (in Form von positiven oder negativen Konsequenzen für das eigene Verhalten) werden in einem dritten Schritt, der sog. Selbstverstärkung subsumiert.

Im Modell wird dieser Vorgang durch Informationen bzgl. des eigenen Verhaltens im Hinblick auf die Umwelt repräsentiert. Diese werden vom Individuum wahrgenommen. Innerhalb dieser Selbstregulationsschleife laufen die Prozesse der Selbstbeobachtung, Selbstbewertung und Selbstverstärkung ab. Diese resultieren in einer konkreten Reaktion, welche kognitiver, motorischer, vegetativer und affektiver Natur sein kann. Sie wird zunächst mit den relevanten Standards abgeglichen und gegebenenfalls korrigiert. Die gezeigten Reaktionen bzw. Verhaltensweisen sind für das Erreichen eines Handlungsziels mehr oder weniger funktional. Ein wichtiger Baustein im Hinblick auf den einsetzenden Lern- bzw. Adaptionprozess ist das im Modell dargestellte Kontingenzverhältnis. Dabei geht es um die Regelmäßigkeit, mit der eine Reaktion bzw. Verhalten zu einer bestimmten Konsequenz führt... Wird die Regelmäßigkeit erkannt und als stabil wahrgenommen, werden die damit verbundenen Selbstregulationsprozesse automatisiert. Wird also ein Verhalten als dauerhaft funktional im Hinblick auf bestehende Handlungsziele wahrgenommen, führt dies, gemäß des Modells, zur Veränderung von Standards für ähnliche Verhaltensweisen. An dieser Stelle sei jedoch kritisch angemerkt, dass auch dysfunktionales Verhalten adaptiert werden kann. Der zuvor beschriebenen Gedanken von möglichen Rückkopplungen wurden von Kanfer und Karoly (1972) in das Modell integriert. Dies wird in Abbildung 7 durch die Feedbackschleifen 1 und 2 verdeutlicht.

Neben diesen korrektiven Zyklen sieht die Konzeption von Kanfer auch antizipatorische Selbstregulationszyklen vor. Das Individuum stellt sich sein Handeln und die damit verbundenen Konsequenzen vor bzw. antizipiert diese. Aufgrund dieses vorweggreifenden Prozesses werden im Folgenden die Entscheidungen zum Handeln gefällt (Kanfer, 1987). Dabei spielt die subjektive Einschätzung der Handhabbarkeit bzw. Kontrollierbarkeit der Situation eine entscheidende Rolle. Wird eine Anforderung als schlecht zu bewältigen antizipiert, so wirkt sich dies negativ auf das Verhalten aus (Kanfer & Hagermann, 1981). Ferner greifen frühere Erfahrungen einer Person in ähnlichen Situationen in den Prozess der Wahrnehmung in Form von selektiver Aufmerksamkeit sowie der Erwartungsbildung ein. Dies wird in diesem Modell als Feedforward-Schleife bezeichnet (Kanfer & Karoly, 1972).

4.2.2.2 Das Selbstregulationsmodell von Carver und Scheier

Im Bereich der Prozesstheorien bzw. Kontrolltheorien ist die Konzeption von Carver und Scheier (1998, 1999) das wohl meist verwendete Modell zur Erklärung und Darstellung von Selbstregulation. Für diese Arbeit ist die Theorie von Carver und Scheier (1998, 1999) aus zweierlei Gründen von besonderer Bedeutung: Zum einen weisen Howe, Chu-Hsiang & Johnson (2013) darauf hin, dass Aspekte wie Ziele und Feedback zwar in ausreichendem Maße in den Konzepten zur Selbstregulation Erwähnung finden, die Rolle von Emotionen jedoch nicht systematisch integriert sei. Dies sei vor allem deswegen verwunderlich, als dass Weiss und Cropanzano (1996) bereits Mitte der 1990er Jahre festgestellt haben, dass Emotionen während der Arbeit nicht nur regelmäßig in Erscheinung treten, sondern auch Kognitionen, Einstellungen und Verhalten maßgeblich beeinflussen. Zum anderen wird die Selbstregulationskonzeption nach Carver und Scheier (1998, 1999) auch im Forschungsfeld der Emotionsarbeit als Beitrag verstanden, den Ablauf von Emotionsregulation im Arbeitskontext zu beschreiben und zu verstehen (Diefendorff & Gosserand, 2003).

Grundgedanke der Konzeption von Carver und Scheier (1998, 1999) ist ein kontinuierlicher Prozess des Abgleiches von Soll- und Ist-Zuständen, um so dem Zielzustand bzw. der Zielerreichung schrittweise näher zu kommen (s. Abbildung 8). Dieses Prinzip hat naturwissenschaftliche Wurzeln und ist der Kybernetik entliehen (Magen & Gross, 2010).

Als Startpunkt des Modells sind zwei Faktoren von Bedeutung. Zum einen wird eine Ausgangsgröße benötigt. Diese wird durch den Faktor Input bereitgestellt, welcher als Wahrnehmung bzw. Informationsaufnahme bzgl. aktueller Gegebenheiten verstanden werden kann. Darauf folgt die Erstellung eines Ist-Wertes und dessen Bewusstwerdung. Zum anderen braucht es ein Gegenstück zum Ist-Zustand. Dieser wird als Soll-Zustand bezeichnet und drückt sich in gespeicherten Referenzwerten aus. Diese Referenzwerte können ein angestrebtes Ziel, ein Zustand oder eine andere Form von Vergleichswert sein (Carver & Scheier, 1998, 1999).

Diese beiden Werte werden nun gegenübergestellt und miteinander verglichen. Das geschieht im sogenannten Comparator. Diese Zusammenführung von Informationen bzgl. des momentanen Zustandes und dem als Maßstab formulierten Zielzustandes führt letztendlich zu einer Beurteilung, ob es eine Diskrepanz zwischen dem Status Quo und dem Idealzustand gibt. Sind beide deckungsgleich, so ist keine weitere regulative Aktivität notwendig. Bestehen Unterschiede, so spricht man von einer vorherrschenden Zieldistanz, welche es abzubauen gilt. Dies gilt zunächst nur für negative Feedbackprozesse, welche zur Erreichung eines positiven Ziels dienlich sind und daher Distanzverringerung anstreben.

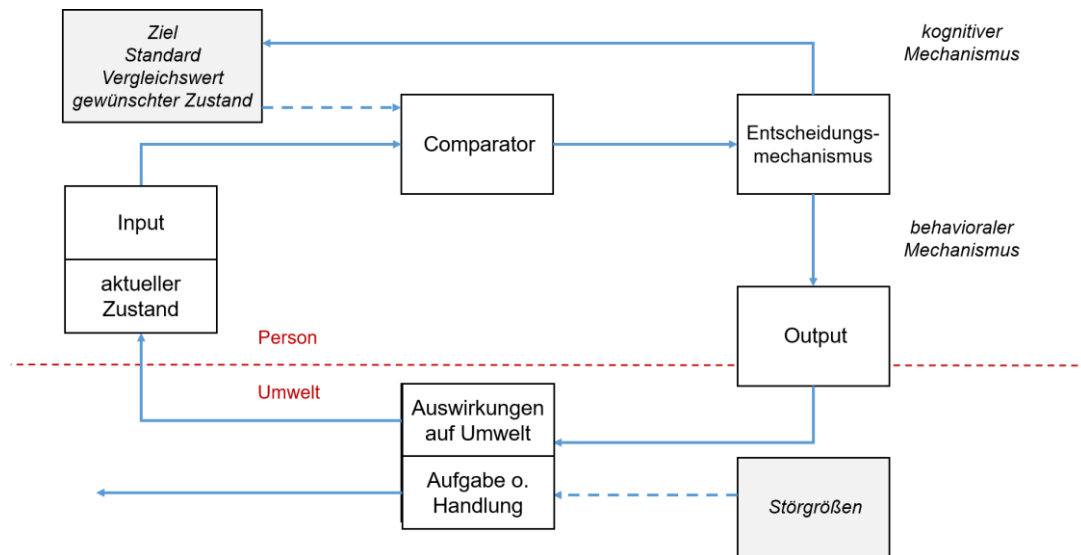


Abbildung 8 Modell der Selbstregulation nach Carver und Scheier
 Quelle: Eigene Darstellung nach Carver und Scheier (1998)

Wird eine Zieldistanz wahrgenommen, werden Verhaltensanpassungen vorgenommen, um sich dem angestrebten Zielzustand zu nähern (Carver, 2004). Das wird als behavioraler bzw. verhaltensbezogener Mechanismus bezeichnet und ist vom kognitiven Mechanismus in diesem Modell zu unterscheiden (Howe et al., 2013). Auf diesen Unterschied wird später noch eingegangen. Das diesbezüglich adaptierte Verhalten wird in diesem Modell als Output bezeichnet, da es eine Konsequenz bzw. ein Resultat des zuvor durchgeführten Vergleichsprozesses darstellt. Die bis hier beschriebenen Prozessbestandteile sind internal, d.h. sie laufen innerhalb der Person ab. Mit Initiierung des angepassten Verhaltens wechselt die Perspektive von internalen zu externalen, d.h. in der Umwelt verorteten, Prozessbestandteilen. Der Output bzw. das adaptierte Verhalten hat im Folgenden Auswirkungen auf die Umwelt. Dies kann in einem eher handlungsregulatorischen Sinne die Arbeitsaufgabe sein oder die Situation, in der sich das Individuum befindet. Mit diesem Schritt schließt sich der Kreis und die Perspektive richtet sich wieder auf internale Prozessbestandteile. Die Auswirkungen auf die Umwelt werden wiederum wahrgenommen und dienen als Inputgrößen einem abermaligen Soll-Ist-Vergleich. Mit diesem Schritt beginnt ein erneuter Regulationskreislauf bis es zu einer finalen Übereinstimmung von Referenzwert und tatsächlichem Zustand kommt (Carver & Scheier, 1998, 1999).

Die Übereinstimmung zwischen Soll- und Ist-Wert markiert zunächst den Endpunkt des Regulationsprozesses. Dies gilt jedoch nur für eine bestimmte Art von Zielen, den sogenannten Endpunktzielen. Sie haben finalen Charakter und sind nicht gekennzeichnet durch kontinuierliches Verhalten. Das Verhalten dient hier als Mittel zum Zweck der Zielerreichung. Im Dienstleistungskontext wäre ein Endpunktziel das erfolgreiche Bedienen eines bestimmten Kunden. Das gezeigte Verhalten dient der Zielerreichung, welches an einem bestimmten Punkt erreicht ist. Im Gegensatz dazu sind dynamische Ziele dadurch gekennzeichnet, dass sie von der Kontinuität eines bestimmten Verhaltens abhängig sind. Übertragen auf den Dienstleistungskontext wäre die Vorgabe stets ein guter und freundlicher Dienstleister zu sein ein dynamisches Ziel. Der Versuch, sich freundlich zu Verhalten, hat somit überdauernden Charakter.

Im Modell (siehe Abbildung 8) wird neben dem bereits erläuterten behavioralen Mechanismus ein weiterer Mechanismus deutlich. Der Weg über die Verhaltensmodifikation ist eine präferiert gezeigte

Reaktion. Das bedeutet, dass eine Verhaltensanpassung stets die erste Reaktion ist, die automatisch angestrebt wird. Führen die verhaltensbezogenen Regulationsschleifen länger anhaltend nicht zu einer wesentlichen Diskrepanzreduktion, so werden kognitive Anpassungen initiiert. Diese kognitiven Prozesse setzen an der Zielgröße an und führen dazu, dass beispielsweise das Anspruchsniveau abgesenkt wird. (Campion & Lord, 1982; Donovan & Williams, 2003).

Die Umwelt wird jedoch nicht nur vom (angepassten) Verhalten des Individuums beeinflusst, sondern auch von sogenannten Störgrößen. Darunter versteht man Faktoren, die nicht von der Person selbst ausgehen und als kontextuale Bedingungen fungieren. Diese können förderlicher oder hinderlicher Natur sein. Aus Sicht der Aufgabengestaltung können dies beispielsweise Regulationsbehinderungen sein, die neben dem Verhalten des Mitarbeiters Einfluss auf den Erfüllungsgrad der Aufgabe nehmen. Übertragen auf den Dienstleistungskontext kann auch die Kundeninteraktion bzw. das in diesem Kontext gezeigte Kundenverhalten dort eingeordnet werden. Das Zusammentreffen von Mitarbeiterverhalten zur Erreichung seines Ziels der Bearbeitung des Kundenanliegens (siehe auch Kapitel 3.2.2) und des Verhaltens des Kunden determiniert den aktuellen Zustand des Mitarbeiters (z.B. in emotionaler Hinsicht). Entspricht dieser nicht dem verlangten Standard, so sind Anpassungen notwendig.

Zwei wichtige Aspekte, die von großer Bedeutung sind, jedoch in diesem Modell nicht grafisch dargestellt werden, sind die Größe der Zieldistanz und die wahrgenommene Geschwindigkeit der Distanzreduktion. Diese spielen v.a. in Bezug auf handlungsbegleitende Emotionen eine wichtige Rolle. So gehen große Zieldistanzen und eine geringe wahrgenommene Geschwindigkeit hinsichtlich der Reduktion dieser Zieldistanzen mit negativen bewertenden Emotionen und vermehrter Regulationsanstrengung einher (Howe et al., 2013). Dies impliziert zumindest in kurzer Sicht, dass zum einen geringe Zieldistanzen und eine rasche Anpassung an den Zielzustand angestrebt werden. Dies hat auch Auswirkungen auf den Prozess der Emotionsregulation als Spezialfall von Selbstregulation, was in den Kapiteln 6.3.3 und 8 noch thematisiert werden wird.

4.2.2.3 Das Selbstregulationsmodell (SRA-Modell) von Wieland

Ein für den Arbeitskontext spezifisch entwickeltes Modell stammt von Wieland und Baggen (1999). Es ist im Hinblick auf Arbeitstätigkeiten insofern treffender als die zuvor beschriebenen Modelle, als dass es die Arbeitsaufgabe und die Umwelt/Situation, in der die Aufgabe eingebettet ist, explizit einschließt (s. Abbildung d9).

Zentraler Knotenpunkt in diesem Modell ist das sogenannte Ausführungs-Kontroll-System (AKS). Aufgabe des AKS sind die Selbstbeobachtung, Selbstbewertung, die Initiierung selbstbezogener Reaktionen, die Überwachung im Hinblick auf die zu regulierenden externen Objekte der Arbeitsaufgabe und die Koordination sowie Steuerung der vier regulativen Prozesse (Wieland & Baggen, 1999). Die Funktionen Selbstbeobachtung, Selbstbewertung und selbstbezogene Reaktionen finden sich auch in den Ausführungen von Kanfer zu Beginn dieses Kapitels. Diese beziehen sich auf die Wahrnehmung der person- und umweltbezogenen Informationen, deren gemeinsamer Abgleich mit

persönlich relevanten Standards und Zielen sowie der Beurteilung, ob das Ergebnis dieses Vergleichsprozesses als positiv oder negativ zu beurteilen ist. Im Falle eines negativen Urteils, also dem Vorhandensein einer Diskrepanz, werden Regulationsprozesse in Gang gesetzt.

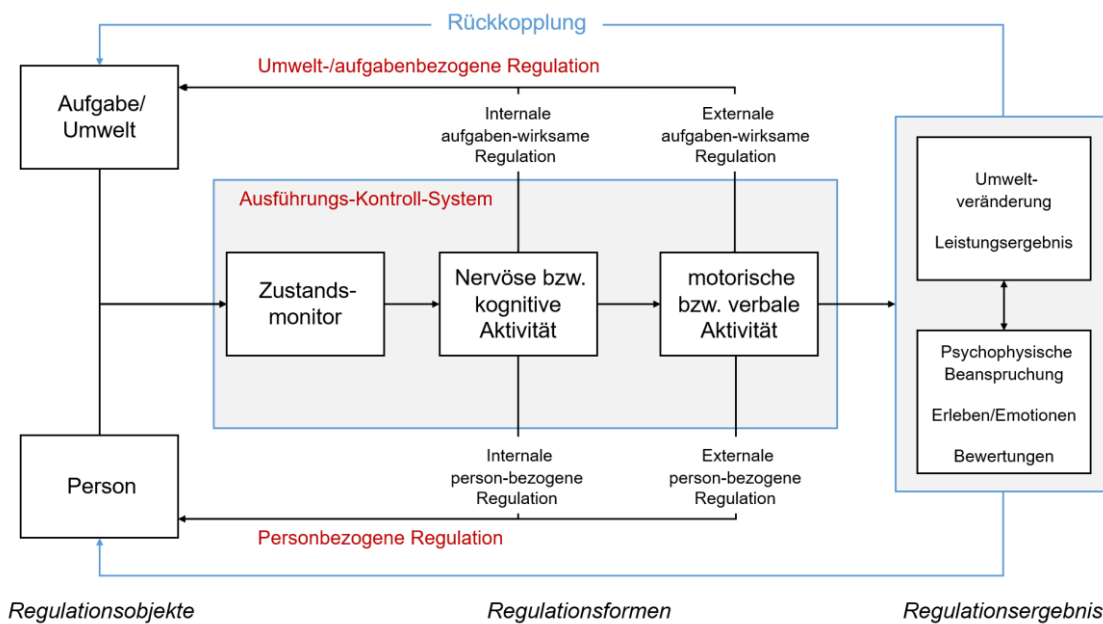


Abbildung 9 Modell der Selbstregulation in der Arbeitstätigkeit (SRA-Modell)
 Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Wieland und Baggen (1999)

Diese Regulationsprozesse werden anhand zweier Kriterien klassifiziert. Zunächst findet eine Unterscheidung im Hinblick auf das Regulationsobjekt statt. Dies kann zum einen die Aufgabe bzw. die Umwelt sein. Zum anderen kann die Person selbst Objekt bzw. Ansatzstelle der Regulationsvorgänge sein.

Das zweite Kriterium zur Differenzierung der Regulationsprozesse bezieht sich auf die Frage, ob es sich um internale, also nach innen gerichtete oder externale, d.h. nach außen gerichtete, Vorgänge handelt. Daraus ergibt sich eine Kombination aus vier verschiedenen Arten von Regulationsprozessen, die folgendem anhand von Beispielen näher erläutert und voneinander abgegrenzt werden sollen.

Internale aufgaben-wirksame Regulation

Die erste Regulationsform ist auf die Aufgabe bzw. die für die Aufgabe relevante Arbeitsumwelt und –umgebung gerichtet. Sie wird als aufgaben-wirksam und nicht aufgaben-bezogen bezeichnet, da die Arbeitsaufgabe nicht direkt Ansatzstelle der Regulation ist. Dies fällt unter den Bereich der Handlungsregulation. Es geht hierbei eher um die Regulation interner Zustände und damit verbunden um Aspekte wie Aufmerksamkeitsfokussierung bzw. -lenkung bei auftretenden Ablenkungen wie Telefonanrufen oder Lärm oder der bewussten Anpassung von Anstrengung, wenn ersichtlich wird, dass das angestrebte Ziel nicht wie geplant erreicht werden kann (Wieland-Eckelmann, 1992) oder der Senkung der eigenen Ansprüche hinsichtlich der Aufgabe (Wieland-Eckelmann, 1986).

Externale aufgaben-wirksame Regulation

Die zweite Regulationsform ist ebenfalls auf die für die Aufgabe relevante Arbeitsumwelt bzw. – umgebung gerichtet. Auch hier muss eine Abgrenzung zur Handlungsregulation erfolgen. Hierbei stehen motorische bzw. verbale Aktivitäten im Vordergrund, also nach außen hin sichtbare Handlungen bzw. Sprechhandlungen. Darunter fallen beispielsweise das Aufräumen des Schreibtisches, vorbereitende oder günstige Bedingungen schaffende Tätigkeiten, oder die Verteilung von Aufgaben verschiedener Schwierigkeitsstufen in Abhängigkeit von absehbaren Arbeitsbehinderungen, wie z.B. Phasen vermehrter Sprechstundentermine, Lärm durch Bauarbeiten oder Telefonanrufe (s. dazu auch Wieland-Eckelmann, 1986).

Internale person-bezogene Regulation

Die dritte Regulationsform umfasst alle nervösen und kognitiven Aktivitäten, die auf die Person selbst bzw. deren innere Zustände gerichtet sind, die der Aufgabenerfüllung entgegenstehen. Deshalb wird an dieser Stelle auch von person-bezogener und nicht person-wirksamer Regulation gesprochen. Es geht somit nicht um Aktivitäten, die indirekt, sondern die direkt am Regulationsobjekt Person ansetzen. Ziel der Regulation könnte beispielsweise sein, dass aufgrund von aufkommender Nervosität der Zustand der Person im Hinblick auf die Aufgabenbewältigung nicht mehr funktional ist und daher auf ein normales Niveau runterreguliert werden muss. Im Fall von unfreundlichen Kunden ist der dadurch empfundene Ärger der erfolgreichen Aufgabenbewältigung (Zufriedenheit der Kunden) meist nicht zuträglich und muss reguliert werden, um weiter die geordnete Freundlichkeit zeigen zu können (Grandey, 2000; Hochschild, 1983, 1990). Denkbar sind an dieser Stelle auch die Regulation von positiven Emotionen oder Stresserleben.

Externale person-bezogene Regulation

Die vierte Regulationsform bezieht sich auf motorische oder verbale Aktivitäten, die auf die Person selbst bzw. deren innere Zustände gerichtet sind. Diese Aktivitäten sind nach außen hin direkt sichtbar und werden demnach als external bezeichnet. Beispielsweise kann sich eine Person zur Regulation von Müdigkeit einen Kaffee kochen oder sich kaltes Wasser ins Gesicht schütten. Mangelnde Konzentration kann durch körperliche Aktivität in Form eines Spazierganges wiederhergestellt werden. Nervosität kann beispielsweise durch das Aufsuchen von vertrauten Personen und die daraus resultierende Unterstützung abgebaut werden.

Wie in Abbildung 9 ersichtlich, resultieren aus dem Einsatz der Regulationsstrategien zwei Ergebniskategorien. Zum einen ergeben sich sogenannte Umweltveränderungen und durch diese Leistungsergebnisse. Die mit der Zielerreichung einhergehende Resultate stellen das primäre Ziel des Regulationsprozesses in Bezug auf die Arbeitstätigkeit dar.

Der Prozess der Zielerreichung bzw. die Leistungsergebnisse gehen wiederum mit psychophysischer Beanspruchung und Bewertungen bzw. im Kontext dessen erlebten Emotionen einher (Nerdinger, 2013).

Die Endpunkte des Prozesses jedoch kein finales Ende. Die erbrachten Leistungsergebnisse bzw. die Umweltveränderungen gehen erneut als aufgaben- bzw. umweltbezogene Information in folgende Regulationsprozesse ein. Gleiches gilt für die psychophysische Beanspruchung, die erlebten Emotionen und die Bewertungen. Scheitern beispielsweise vorherige Versuche aufkommende Nervosität oder unangebrachte Wut in bestimmten Situationen erfolgreich zu regulieren, so wird es

kaum möglich sein eine adäquate Leistung zu erbringen und das Handlungsergebnis als positiv zu bewerten. Ferner ist es unwahrscheinlich, dass das Individuum künftig in ähnlichen Situationen optimistisch in Bezug auf seine Fähigkeiten sein wird. Die hier beschriebenen Prozesse werden im Modell als Rückkopplung bezeichnet.

Letztgenannter Aspekt ist für Emotionsarbeit im Kundenkontakt von besonderer Bedeutung. Gelingt es durch adäquate Emotionsregulation die Interaktion mit dem Kunden positiv zu beeinflussen, so wird sich das Individuum in folgenden, ähnlichen Situationen als kompetenter einschätzen.

5. Handlungsregulatorische Prozesse bei Dienstleistungstätigkeiten

Emotionsarbeit und die ihr immanenten Prozesse der Emotionsregulation sind im Hinblick auf die psychische Beanspruchung nicht isoliert von der Gesamttätigkeit zu betrachten. Hacker (2009) weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass gerade vor dem Hintergrund der handlungsregulatorischen Integration von Emotionen (inklusive deren Regulation) die Arbeitssituation eine wichtige, jedoch oft unterschätzte, bisweilen sogar negierte Rolle spielt. Hacker (2009) greift dies auf und integriert dies zu einem Konzept, welches er „emotionsintegrierende Handlungsregulation“ nennt.

Dienstleistungstätigkeiten weisen spezifische Anforderungen auf. Wie in Kapitel 2.2 ausführlich dargestellt, kann als zentrales Merkmal einer Dienstleistung die Integration des Kunden in den Prozess der Dienstleistungserstellung angesehen werden. Je nach Dienstleistung ist die Mitwirkung des Kunden eine notwendige bis hinreichende Bedingung. Anders ausgedrückt, der Dienstleister kann ohne die Mitwirkung des Kunden nicht erfolgreich sein Arbeitsziel erreichen. Wie sich diese Integration aus Sicht der Handlungsregulationstheorie vollzieht, soll Gegenstand der folgenden Ausführungen sein. Diese beziehen sich größtenteils auf die Arbeiten von Hacker (2009) sowie Hacker & Sachse (2014), da Hacker mit seinen Arbeiten zur Handlungsregulationstheorie die wesentlichen Impulse in der deutschsprachigen Arbeits- und Organisationspsychologie gesetzt hat.

Zu Beginn sollen an dieser Stelle einige Grundlagen der Handlungsregulationstheorie überblicksartig erläutert werden. Die Ausführungen sind genereller Natur und betreffen Arbeiten ohne als auch mit Kundenkontakt. In einem weiteren Schritt werden die erläuterten Grundlagen ergänzt um solche Aspekte, die eine Tätigkeit mit Kundenkontakt aus handlungsregulatorischer Sicht besonders machen.

5.1 Grundlagen der Handlungsregulationstheorie

Die Grundlagen der Handlungsregulationstheorie bilden das theoretische Grundgerüst, um den Faktor Kundeninteraktion und die damit verbundene Emotionsregulation im Hinblick auf ihre beanspruchende Wirkung theoretisch herleiten zu können. Daher werden die wesentlichen Grundlagen der Handlungsregulation im folgenden Abschnitt kurz vorgestellt.

Allgemein können Tätigkeiten in Handlungen und diese wiederum in Teilhandlungen und Operationen unterteilt werden. Handlungen sind als die kleinste psychologisch relevante Einheit zu bezeichnen. Wesentliches Abgrenzungsmerkmal zu Operationen ist die willentliche Steuerung, die bei letztgenannten nicht vorliegt (Hacker, 1998; Hacker & Sachse, 2014).

Die wichtigste Komponente handlungsregulatorischer Betrachtung sind Ziele, welche nach Hacker vier grundlegende Bedeutungen haben. Zunächst fungieren Ziele antizipatorisch, d.h. sie sind Vorwegnahmen eines angestrebten zukünftigen Zustandes. Da die Zielverfolgung in der Arbeitstätigkeit in der Regel kein menschliches Bedürfnis direkt befriedigt, spricht man auch davon, dass Ziele Quasi-Bedürfnisse sind und so eine antriebsmittelbare Wirkung hinsichtlich der Arbeitsmotivation aufweisen. Ferner sind Ziele relevant für die Auswahl der notwendigen Arbeitsmittel und Strategien. Je nach Ziel werden andere Hilfsmittel oder Vorgehensweisen nötig. In ihrer Rolle als kognitive Vorwegnahme dienen Ziele als sogenannte regulative Invariante für die immerwährenden handlungskontrollierenden Rückkopplungsprozesse. Diese Gedächtnisrepräsentationen werden auch operative Abbildsysteme (OAS) genannt. Sie bilden nicht nur den angestrebten Zielzustand ab, sondern beinhalten auch Informationen über adäquate Handlungsweisen, Hilfsmittel, Strategien etc. Regulative Invariante bedeutet, dass es während des Handlungsprozesses immer wieder Anpassungen und Veränderungen aufgrund vorhandener Soll-Ist-Diskrepanzen geben kann, das Ziel sich jedoch während des gesamten Regulationsprozesses nicht verändert und somit von Anfang bis zum Ende den Prozess determiniert (Hacker, 1998; Hacker & Sachse, 2014).

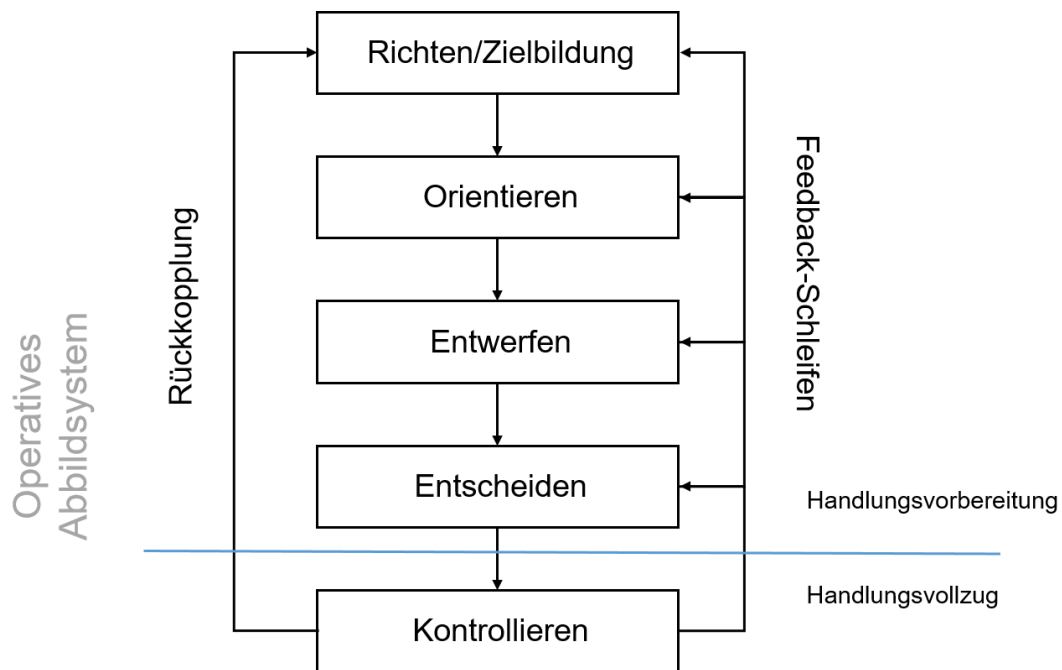


Abbildung 10 Sequenzielle Vollständigkeit
 Quelle: Eigene Darstellung nach Hacker (1989)

Letztendlich sind Ziele Ansatzstelle für bewertende Emotionen und Selbstwernerleben. Werden Ziele erreicht, sorgt dies für Zufriedenheit und Stolz. Werden Ziele nicht erreicht, kann dies zu Unzufriedenheit, Frustration und Aggression führen (Müller, Mohr & Rigotti, 2004; Pomaki, Karoly & Maes, 2009).

Hacker (1998, 2009) spricht in diesem Zusammenhang von sequentiell-hierarchischer Tätigkeitsregulation. Sequenziell bedeutet, dass die Zielverfolgung anhand von fünf Handlungssequenzen erfolgt, die von der Zielsetzung über das Orientieren, das Entwerfen von Handlungsplänen, dem Entscheiden für einen bestimmten Handlungsplan und dem Kontrollieren des Handlungsergebnisses

reichen (siehe Abbildung 10). Der hierarchische Aspekt bezieht sich auf die Inanspruchnahme der drei Regulationsebenen, der intellektuellen, der perzeptiv-begrifflichen und der sensumotorischen Ebene. Sequenzielle und hierarchische Aspekte im Rahmen der Tätigkeitsregulation laufen nicht getrennt voneinander ab. Vielmehr liegt eine gegenseitige Abhängigkeit vor. Eine Tätigkeit, die keine planenden Aspekte aufweist, sondern nur das reine Ausführen beinhaltet, wird kaum die intellektuelle Regulationsebene beanspruchen. Die zuvor beschriebene sequenziell-hierarchische Tätigkeitsregulation wird im Folgenden etwas detaillierter ausgeführt.

Im ersten Schritt erfolgt das Richten bzw. die Zielbildung. Der erhaltene Arbeitsauftrag wird einer individuellen Deutung unterzogen. Dieser Prozess wird Redefinition genannt und mündet in der wahrgenommenen Arbeitsaufgabe. Hier sind die zuvor beschriebenen Ziele zu verorten.

Wurde die Aufgabe internalisiert, folgt der Schritt des Orientierens. Dafür werden Informationen zu den relevanten Ausgangsbedingungen gesammelt. Außerdem wird ein erster Abgleich zum Ziel vorgenommen. Ist die Diskrepanz groß, wird dies zu einer anderen Einschätzung und zu anderen Maßnahmen führen als im umgekehrten Fall.

Dieser Schritt geht nahtlos in das Entwerfen von Aktionsprogrammen über. Die Ergebnisse des Orientierens konstituieren die Strategien, Pläne und Vorgehensweisen, die zur Zielerreichung generiert werden.

In diesem Zusammenhang spielen Handlungsspielräume eine besondere Rolle, da sie notwendige Bedingung für sequenziell-hierarchische Regulation sind. Sofern ein gewisser Handlungsspielraum besteht, können verschiedene Strategien vorliegen bzw. entwickelt werden und zur Zielerreichung eingesetzt werden, sodass es zur Entscheidung für einen bestimmten Aktionsplan kommt. Ist dieser ausgewählt, muss das Individuum sich zur Ausführung entschließen und somit den Rubikon, gemäß des motivationspsychologischen Modells von Heckhausen (für einen Überblick siehe Heckhausen & Heckhausen, 2010), überschreiten.

Wurde die Handlung vollzogen, erfolgt die letzte Komponente des Prozesses: das Kontrollieren des Handlungsergebnisses als Rückkopplung mit dem angestrebten Soll-Zustand. Sind Ist- und Soll-Zustand kongruent, gilt die Handlung als abgeschlossen. Bei einer Diskrepanz werden so lange weitere Aktionen vorgenommen, um sich dem Zielzustand weiter anzunähern, bis die Diskrepanz aufgelöst ist.

Diesen Vergleichsprozess haben Miller, Galanter und Pribram (1960) mithilfe eines Modells abgebildet. Diese sogenannten zyklischen Rückkopplungseinheiten (Hacker, 1998) werden als TOTE-Einheiten (*Test-Operate-Test-Exit*) bezeichnet (siehe Abbildung 11). Die aus der Kybernetik abgeleitete Grundidee sieht einen einleitenden Testschritt vor. Werden zwischen dem aktuellen Zustand und dem gewünschten Ziel Diskrepanzen festgestellt, erfolgen Angleichungsversuche (*Operate*) bis der Soll-Ist-Abgleich (*Test*) keine Diskrepanzen mehr feststellt und die Handlung abgeschlossen ist (*Exit*). Dieser Prozess kann in Abbildung 11 nachvollzogen werden.

Neben den Handlungssequenzen sind die Regulationsebenen von Relevanz. Hier unterscheidet Hacker (1998) die intellektuelle Ebene, die wissensbasierte bzw. perzeptiv-begriffliche Ebene und die automatisierte bzw. sensumotorische Ebene. Diese Ebenen sind als Hierarchie zu betrachten. Die oberste Ebene ist die intellektuelle Ebene. Sie gilt als bewusstseinspflichtig und rational problemlösend. Die dort ablaufenden Prozesse bedürfen zwingend bewussten Denkweisen und werden u.a. beim Lösen von Problemen und dem Verarbeiten von neuem aktiv.

Die mittlere Ebene ist die wissensbasierte bzw. perzeptiv-begriffliche Ebene. Hier wird auf gespeicherte Informationen, Handlungsschemata sowie anderen Erfahrungswerten zurückgegriffen. Sie

wird als bewusstseinsfähig bezeichnet. Das bedeutet, dass die dort ablaufenden Prozesse zwar grundsätzlich der bewussten Steuerung unterliegen können, es jedoch nicht zwingend immer sein muss. Beispiel einfügen.

Die unterste Ebene ist die automatisierte bzw. sensumotorische Ebene. Sie gilt als Grenzfall der Handlungsregulation. Zuvor wurden Handlungen von Operationen abgegrenzt, indem auf die willentliche Steuerung verwiesen wurde. Da die sensumotorische Ebene als nicht bewusstseinsfähig angesehen wird, laufen die dort stattfindenden Prozesse ohne willentliche Steuerung ab. Sie gilt als affektiv und nur bedingt reflektorisch (Hacker, 2009).

5.2 Handlungsregulatorische Besonderheiten bei Dienstleistungstätigkeiten

Die zuvor beschriebenen Prozesse gelten gleichsam auch für Dienstleistungstätigkeiten. Die zu Beginn dieses Kapitels angedeuteten und in Kapitel 3 näher ausgeführten Besonderheiten von Dienstleistungstätigkeiten, schlagen sich auch handlungsregulatorisch nieder. Die im vorherigen Kapitel beschriebenen Prozesse müssen dahingehend ergänzt werden.

Der Kunde ist im Prozess der Dienstleistungserstellung aktiv beteiligt und wird in diesem Zusammenhang auch „Aktor 2“ genannt. Der Beteiligungsgrad kann jedoch stark variieren. Im Falle eines Friseurbesuches oder einer Massage ist die aktive Mitarbeit nicht erforderlich. Der Kunde ist in der Regel passiv nachdem er sein Anliegen erläutert hat. Anders sieht es z.B. in der Alten- und Krankenpflege oder anderen Bereichen der psychophysischen Personenveränderung aus. Hier ist das aktive Mitwirken erforderlich, d.h. der eigentliche Arbeitsgegenstand wird zum „Partner“ und muss aktiv zum Gelingen der Dienstleistung beitragen. Gegebenenfalls muss sich der Patient anders hinlegen oder ein Körperteil...

Ferner kann es unerlässliche Mitwirkung geben, wenn der Mensch in erster Linie Partner zum Zweck der Selbstveränderung ist, wie es im Lehrer-Schüler-Verhältnis oder in der Berater-Klienten-Beziehung der Fall ist. Aber auch da, wo die Mitwirkung nicht zwingend erforderlich ist, findet Interaktion statt. Hacker (2009) spricht diesbezüglich von personenbezogenen Arbeitstätigkeiten und nennt Verkäufer, Kellner, Call-Center Agenten und Flugbegleiter als Beispiel. Im Hinblick auf das in Kapitel 3.2.1.2 dargestellte Konzept von Klaus (1984) muss jedoch erwähnt werden, dass der Begriff „personenbezogen“ nicht deckungsgleich verwendet wurde. Unter personenbezogenen Dienstleistungen versteht Klaus (1984) solche Tätigkeiten, die nach Hacker (2009) den personenverändernden Arbeitstätigkeiten mit mindestens erforderlicher Mitwirkung zugeschrieben werden müssen.

Als kleinster gemeinsamer Nenner aller Dienstleistungen kann eine Form der Interaktion identifiziert werden. Egal wie erforderlich die aktive Mitwirkung des Kunden ist, Kunde und Dienstleister interagieren und kommunizieren miteinander. Dies kann verbal vermittelt über Sprache, nonverbal durch Mimik oder Gestik und paraverbal erfolgen. In diesem Prozess verfolgt der Kunde eigene Wünsche, Bedürfnisse und Ziele, welche nicht immer mit denen des Dienstleisters deckungsgleich sein müssen. Dies stellt im Vergleich zu monologischen Tätigkeiten die Kernbesonderheit aus handlungsregulatorischer Sicht dar. Das Handeln des Kunden unterliegt ebenfalls handlungsregulatorischer Steuerung, was in der Interaktion mit dem Dienstleister mit dessen handlungsregulatorischen Prozessen verzahnt wird. Dies kann anhand des Modells der „verschränkten dyadischen TOTE-Einheiten“ (Hacker, 2009, S. 60) veranschaulicht werden (siehe Abbildung 11).

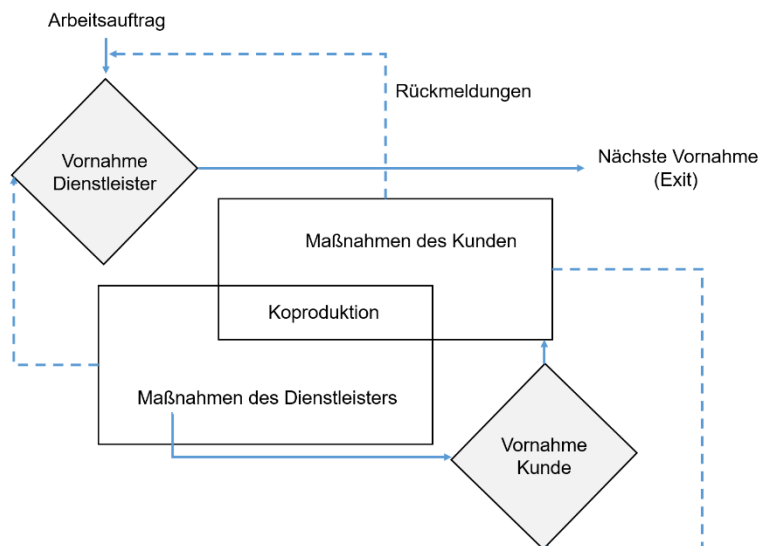


Abbildung 11 Verschränkte TOTE-Einheiten
Quelle: Hacker (2009, S.X)

Ersichtlich wird in diesem Modell, dass beide Interaktionspartner aufgrund ihrer jeweiligen Vornahmen und Ziele Maßnahmen bzw. Aktionen durchführen, um ihrem Ziel näher zu kommen. Die Maßnahme des Dienstleisters wird vom Kunden wahrgenommen, bewertet und mündet in einer reaktiven Maßnahme. Diese wird wiederum vom Dienstleister wahrgenommen, bewertet usw. Daraus folgt eine reaktive Abfolge von wechselseitiger Beeinflussung. Beide Seiten durchlaufen die in Kapitel 4.1 beschriebenen Phasen von „Test-Operate-Test-Exit“, um dem gewünschten Zielzustand schrittweise näher zu kommen.

1. Wenn der Dienstleister die Gunst oder gar die Mitwirkung des Kunden erreichen will, müssen Intentionen, Wünsche etc. des Kunden berücksichtigt werden.
2. Durch die Kundenintegration und die Heterogenität der Kunden kann die Handlung im Vorfeld nur schwer geplant werden.
3. Das Handeln des Dienstleisters wird vom Kunden interpretiert und bewertet. Das Resultat dieser Bewertung wird dem Dienstleister oftmals nicht sofort ersichtlich.¹¹ Somit muss der Dienstleister ein Stück weit hypothesen- und vermutungsgeleitet vorgehen.
4. Der Dienstleister interpretiert auch das (reaktive) Verhalten des Kunden. Dieser wird so zu einer spezifischen Quelle von bewertenden Emotionen.
5. Um den Kunden im Sinne der eigenen Zielerreichung zu „steuern“, bedarf es der Beeinflussung der Emotionen des Kunden (Gefühlsarbeit). Dafür kann es im Vorfeld nötig sein, dass der Dienstleister seine eigenen Emotionen anpassen muss (Emotionsarbeit).

Tabelle 3 Handlungsregulatorische Besonderheiten von Dienstleistungstätigkeiten
Quelle: Hacker (2009, S. 60)

Daraus ergeben sich im Folgenden weitere handlungsregulatorische Besonderheiten, welche in Tabelle 11 zusammengefasst aufgeführt werden.

¹¹ Stichwort „hidden agenda“ bzw. „hidden action“

Im Vergleich zu einem zu bearbeitenden Objekt (z.B. ein kaputter Fernseher oder ein Auto) entzieht sich ein Subjekt (Kunde) einer planbaren Beeinflussung. Gemäß der in Kapitel 3.2.1.1 erläuterten Interaktionsformen stehen Kunde und Dienstleister in wechselseitigem Kontakt. Jeder muss ad hoc auf die Aktionen des anderen reagieren. Somit werden die Phasen des Entwerfens und Entscheidens erheblich erschwert. Ist der Fortgang zur Zielerreichung mit Unwägbarkeiten versehen, fällt es nicht nur schwer einen adäquaten Handlungsplan zu entwerfen, sondern sich auch (bei Vorhandensein mehrerer Alternativen) für einen Handlungsplan zu entscheiden.

Hinsichtlich seiner Intentionen und Reaktionen hat der Kunde einen Informationsvorteil. Das heißt im Umkehrschluss, dass dem Dienstleister die Intentionen des Kunden, sowie dessen Reaktionen meist nicht sofort zugänglich sind. Daher ist der Dienstleister gezwungen sich in der Phase des Orientierens auf Vermutungen und Hypothesen zu stützen. Diese können sich dann im weiteren Verlauf der Interaktion bestätigen oder müssen verworfen werden. Diese Anforderung hat Weitz bereits 1978 in seinem Konzept des adaptiven Verhaltens beschrieben. Er ging davon aus, dass der Dienstleister zunächst Hypothesen bzgl. des Kunden und dessen Wünsche bildet und diese im weiteren Verlauf der Interaktion weiterverfolgt oder, sofern durch seine gewonnenen Eindrücke notwendig geworden, anpasst.

Im Ablauf der wechselseitigen Einflussnahme bewertet nicht nur der Kunde das Verhalten des Dienstleisters. Auch der Dienstleister bewertet bzw. interpretiert, die ihm entgegengebrachten Verhaltensweisen und schreibt dem Kunden daraufhin spezifische Absichten zu. Dies macht den Kunden zu einer spezifischen Ansatzstelle für bewertende Emotionen seitens des Dienstleisters (Hacker, 2009).

Um jedoch mittels einer positiven Emotionalität die Gunst des Kunden gewinnen oder ihn zur Mitwirkung motivieren zu können (Gefühlsarbeit), können die zuvor beschriebenen bewertenden Emotionen hinderlich sein. Somit muss der Dienstleister seine eigenen Emotionen in diesem Sinne regulieren (Emotionsarbeit).

An dieser Stelle wird deutlich, dass die Integration von Emotionen zentraler Bestandteil handlungsregulatorischer Betrachtung von Dienstleistungstätigkeiten ist. Dies soll im folgenden Kapitel aufgegriffen und einer elaborierteren Betrachtung unterzogen werden.

6 Emotionsintegrierende Handlungsregulation – Emotionen und Emotionsarbeit bei Dienstleistungstätigkeiten

Wie in den vorherigen Kapiteln dargestellt, kommt der Emotionalität des Dienstleisters eine bedeutende Rolle bei der erfolgreichen Regulation der Kundeninteraktion zu. In Anlehnung an Hacker (2009) wurde dafür der Begriff der „Emotionsintegrierenden Handlungsregulation“ eingeführt. Bevor die angedeutete Bedeutung von Emotionen in der sozialen Interaktion (Kapitel 6.2) und deren Regulation im Rahmen des Konzeptes der Emotionsarbeit (Kapitel 6.4) näher betrachtet werden kann, muss der Begriff Emotion zunächst konkretisiert werden.

6.1 Emotionspsychologische Grundlagen

Die Begriffe Affekt, Emotion, Stimmung oder auch Stress(reaktion) werden umgangssprachlich, wie auch teils im wissenschaftlichen Kontext, oft nicht trennscharf verwendet. Dies liegt unter anderem

auch darin begründet, dass es bisher keine einheitliche Definition gibt (u.a. Gross, 2014). Das Vorhandensein vieler unterschiedlicher Begrifflichkeiten in diesem Kontext, die nicht trennscharf definiert und verwendet werden, ist problematisch, wie Buck (1990) anmerkt. Nichtsdestotrotz soll an dieser Stelle der aktuellste Stand wiedergegeben und darauf aufbauend der Versuch einer Differenzierung der Begrifflichkeiten vorgenommen werden.

Der Begriff Affekt wird als Oberbegriff verstanden, der alle Zustände subsummiert, die auf Bewertungsreaktionen basieren (Scherer, 1984; Gross, 2014; Larsen & Prizmic, 2004).¹²

Dazu zählt unter anderem der Begriff Stimmung. Darunter versteht man eine eher längerfristige Färbung des Gemütszustandes, wie Depressivität oder Euphorie. Wesentliches Unterscheidungsmerkmal zur Emotion, neben dem zeitlichen Aspekt, ist der Auslöser. Dieser ist bei Stimmungen schwer zu ermitteln (Parkinson, Totterdell, Briner & Reynolds, 1996).

Emotionen hingegen sind eher kurzfristiger Natur und beziehen sich auf eine konkrete, distinkte Situation oder ein Objekt (Parkinson et al., 1996; Bartsch & Hübner, 2004). Der Bezug zu einem auslösenden Ereignis, welches durch eine individuelle Interpretation Individuum an Relevanz gewinnt, ist jedoch auch Gegenstand von Stresstheorien (Lazarus, 1966, 1993; Lazarus & Folkman, 1984). Zwischen Stress und Emotion besteht der wesentliche Unterschied darin, dass sich Stress auf ein rein negatives Bewertungsergebnis bezieht (Nerdinger, 2003). Emotionen als Bewertungsreaktion können positiv als auch negativ sein. An dieser Stelle soll die Diskussion um die Begriffe Eustress und Distress ausgeklammert werden, da sich hinter dem Stressbegriff von Lazarus inkl. dem Prozess des Bewertens als potenzielle Bedrohung und Erueieren von Bewältigungsressourcen etwas Anderes verbirgt.

Inhaltlich ist der Begriff Emotion sehr vielschichtig. Das ist der Tatsache geschuldet, dass das emotionale Erleben des Menschen sehr differenziert und vielseitig ist. Dennoch gab es immer wieder Versuche, das emotionale Erleben in Modellen zusammenzufassen. Darwin (1882/2000) beschrieb fünf sogenannte Basisemotionen: Freude, Trauer, Furcht, Ärger und Abscheu/Ekel. Diese werden als Basisemotionen bezeichnet, da sie zum einen einen entstellungsgeschichtlichen Hintergrund haben und zum anderen Grundlage (Basis) für weiter differenziertere Emotionen sind. Die genannte Zahl von fünf ist jedoch nicht abschließend. So beschreibt Plutchik (1980) acht Basisemotionen, die neben den von Darwin aufgezählten Emotionen, um Vertrauen, Neugier und Überraschung ergänzt werden. Es verwundert nicht, dass es insgesamt wenig Einigkeit darüber gibt wie viele Basisemotionen es tatsächlich gibt und welche man dazu zu zählen hat. Zumal davon auszugehen ist, dass es Mischformen gibt (Scherer, 1990).

Neben der nicht ganz einfachen inhaltlichen Abgrenzung können Emotionen auch anhand spezifischer grundlegender Dimensionen unterschieden werden. Man differenziert dabei zwischen Bewertungsdimension (Valenz), Stärke (Potenz) und Erregungsdimension (Aktiviertheit) (Wundt, 1905; Osgood, May & Miron, 1975). Die Bewertungsdimension beschreibt demnach, ob eine Emotion eher als angenehm oder unangenehm empfunden wird und somit eine bestimmte Valenz bzw. Wertigkeit erhält. Die Dimension der Stärke gibt die Intensität des Empfindens sowie der korrespondierenden Reaktion wieder und beschreibt somit die Potenz der Emotion. Die Erregungsdimension

Der Begriff Emotion entstammt dem Lateinischen und wird mit „heraus bewegen, in Bewegung setzen, in einen erregten Zustand versetzen“ übersetzt. Anhand dieser Übersetzung wird bereits die

¹² Es muss jedoch erwähnt werden, dass es auch andere Forscher gibt (z.B. Zajonc, 1984), die die Begriffe Affekt und Emotion synonym verwenden.

triadische Struktur von Emotionen (vgl. Abbildung 12) deutlich, die auch als „Emotion Trias“ bezeichnet wird (Scherer, 1996). Demnach weisen Emotionen eine Drei-Komponenten-Struktur auf. Sie bestehen aus dem subjektiven Erleben (Gefühle inkl. Ihrer Beziehung zu kognitiven Prozessen), den damit einhergehenden physiologischen Abläufen und der Ausdruckskomponente. Letztere kann weiter differenziert werden in Symptome i.S.v. Mimik, Gestik, verbale Expression und Körperduktus als Zusammenspiel von Körperhaltung und –bewegung, Klang der Stimme, Blickverhalten sowie damit verbundenes Verhalten (z.B. Zu- oder Abwenden) (Holodynski, 2006; Hacker, 2009).

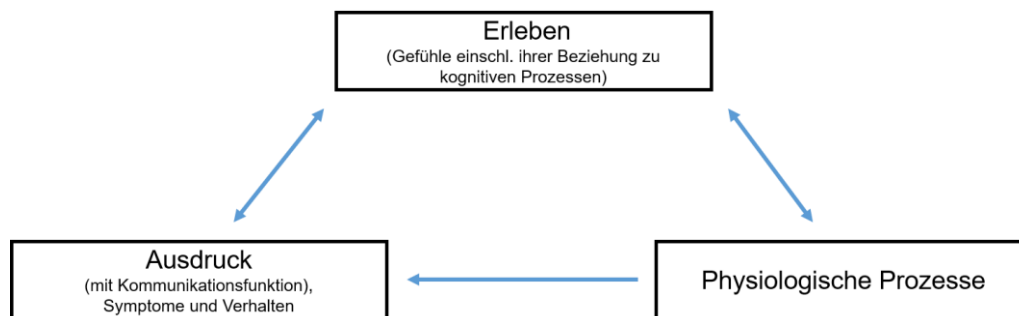


Abbildung 12 Komponenten der Emotion
Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Hacker (2009)

Scherer (1990) vertritt eine ähnliche Position. Er benennt jedoch insgesamt fünf konstituierende Komponenten: die kognitive Komponente, die neurophysiologische Komponente, die motivationale Komponente, die Ausdruckskomponente sowie die Gefühlskomponente.

Diese Komponenten werden jeweils mit einem organismischen Subsystem in Verbindung gebracht, was deren Funktionalität determiniert. Die kognitive Komponente steht mit dem Informationsverarbeitungssystem in Verbindung, wo interne (Rückkopplungssignale) und externe (Umweltreize) Reize verarbeitet werden. Prozesse der Reizverarbeitung können in Form von Wahrnehmung, Erinnerung, Vorhersage oder Bewertung ablaufen. Die neurophysiologische Komponente ist mit dem sogenannten Versorgungssystem des Organismus verbunden. Es dient der homöostatischen Regulation, der Bereitstellung von energetischen Ressourcen zur Reaktion auf externe Reize. Involviert dabei sind vor allem das neuroendokrine System und das autonome Nervensystem (vgl. dazu auch Lang & Bradley, 2010). Die motivationale Komponente korrespondiert mit dem Steuerungssystem. Hier werden über das zentrale Nervensystem Entscheidungen über Planung, Vorbereitung sowie Richtung von instrumentellen Handlungen getroffen (vgl. dazu auch Frijda, 1986). Die Ausdruckskomponente steht in Verbindung mit dem Aktionssystem, welches über das somatische (willkürliche) Nervensystem Reaktion und Intention des Individuums vermittelt. Die letzte Komponente ist die Gefühlskomponente, welche dem Monitorsystem nahesteht. Das Monitorsystem fungiert als Kontrollsystem und integriert Informationen über die momentane Situation der anderen Subsysteme. Es dirigiert die „...Aufmerksamkeit auf für den Organismus wesentliche Um- und Innenweltbedingungen“ (Scherer, 1990, S. 5). Dies spiegelt somit die Relevanz wieder, welche ein Reiz für ein Individuum hat.

Diese beiden Konzeptionen sind weitestgehend redundant. Jedoch zeigen sich bei Scherer (1990) einige detailliertere Ausführungen. Die zuvor von Hacker (2009) beschriebene triadische Struktur, bestehend aus Ausdruck, Erleben und physiologischen Abläufen, wird von Scherer (1990) als Reaktionstrias bezeichnet. Dies impliziert, dass es einen Auslöser der Reaktion geben muss. Die von

ihm explizit genannte kognitive Komponente wird allgemein als Auslöser der emotionalen Reaktion bezeichnet. Die motivationale Komponente, die bei Hacker (2009) in die Ausdruckskomponente integriert ist, wird von Scherer (1990) als Folgeerscheinung der Reaktionstrias gesehen. Es wird ersichtlich, dass eine Emotion, entgegen dem Alltagsverständnis, mehr ist, als das subjektive Erleben. Vielmehr ist der gesamte Körper in diese Prozesse involviert (Mauss, Levenson, McCarter, Wilhelm & Gross, 2005).

Scherer (1990, S.3) weist darauf hin, dass „...die Unterscheidung in Antezedenz, Essenz und Konsequenz nahezu undurchführbar“ sei, wenn Emotionen als Prozess verstanden werden. Eine klare, trennscharfe Abgrenzung der einzelnen „Phasen“ und eine genaue Zuordnung einzelner Prozessbestandteile sind somit schwierig zu vollziehen.

Der Begriff Prozess impliziert gleichsam einen Entstehungsablauf von Emotionen. Nachdem im vorherigen Abschnitt allgemeine Grundlagen gelegt wurden, soll nun die Genese von Emotionen näher betrachtet werden. Dies ist nicht zuletzt essenziell, um im weiteren Verlauf der Arbeit Ansatzstellen zur Regulation von Emotionen ausmachen zu können.

In der Diskussion über Basisemotionen kann sich die Entstehung von Emotionen, aus evolutionsbiologischer Sicht betrachtet, bis auf die Arbeiten von Darwin (1872/ 2000) zurückführen lassen. Demnach entstanden Emotionen, weil sie mit ihren spezifischen Funktionen zum Überleben der Art beigetragen haben. Plutchik (1980) hat das zusammengefasst und einen Ablauf von Reiz, Kognition, Gefühl, Verhalten und Effekt postuliert. So wurde mit einer Bedrohung (Reiz) der Gedanke „Gefahr“ verknüpft, was wiederum zu Furcht (Gefühl) führte. Daraufhin wurde Weglaufen als Verhalten induziert, was schließlich den überlebensdienlichen Effekt des Schutzes hatte. Der gleiche Prozess lässt sich z.B. auch mit Ekel bzw. Abscheu darstellen. Die Wahrnehmung eines abstoßenden Gegenstandes und die damit verbundene Kognition, dass es sich um einen nichtverträglichen, giftigen Gegenstand handelt, führt zur emotionalen Bewertung Ekel bzw. Abscheu. Das darauf eingeleitete distanzierende Verhalten führt im Endeffekt zur Zurückweisung und letztendlich zum Schutz. Der Kerngedanke ist, dass ein externer Reiz zu Wahrnehmungs- und Verarbeitungsprozessen führt, die in einer emotionalen Reaktion münden.

Dieser Aspekt findet sich ebenfalls im Modell der kognitiven Stresstheorie von Lazarus (1966, sowie Lazarus & Folkman, 1984). Hier wird der Fokus stärker auf den Bewertungsprozess gelegt. Es werden drei Bewertungsstufen unterschieden. Zunächst findet eine Erstbewertung (*primary appraisal*) der Situation bzw. des Ereignisses statt. Führt dies zum Ergebnis, dass die Situation als irrelevant eingestuft wird, erfolgt keine emotionale Reaktion.

Wird die Situation als positiv bewertet, hat dies positive Emotionen zur Folge. Als positiv gesehene Situationen können vielfältiger Natur sein. Wird ein Ziel erreicht und die Situation somit positiv wahrgenommen, führt dies zu Freude oder Stolz. Eine neue, herausfordernde Aufgabe, der man sich gewachsen fühlt, sollte demnach Neugier, Freude oder Hoffnung erzeugen.

Bei genannter Theorie stehen jedoch die negativen, da stressauslösenden Bewertungen eher im Vordergrund. Wird eine Situation aufgrund mangelnder Fähigkeiten oder Vertrauen in die Zulänglichkeit der eigenen Fähigkeiten als negativ bzw. fehlbelastend empfunden, geht dies mit erlebter Bedrohung, Schädigung oder Verlust einher. Es dürfte plausibel sein, dass eine Situation oder ein Ereignis dadurch als bedrohlich erlebt wird, dass keine ausreichenden Ressourcen vorhanden sind. Im Falle einer negativen primären Bewertung werden im Hinblick auf diese Situation zur Verfügung stehende Ressourcen zur Bewältigung eruiert, was als sekundäre Bewertung (*secondary appraisal*)

bezeichnet wird. Diese können entweder Fähigkeiten zur Bewältigung (*coping resources*) oder Möglichkeiten zur Bewältigung (*coping options*) sein. Die Bezeichnungen primäre und sekundäre Bewertung sind jedoch etwas irreführend, da sie eine festgelegte, kausale Reihenfolge suggerieren. Vielmehr laufen beide Bewertungsprozesse parallel ab (dazu auch Nerdinger, 2003).

Aus den Ausführungen von Plutchik (1980) und Lazarus (1966, sowie Lazarus & Folkman, 1984) zur Entstehung von Emotionen lässt sich erkennen, dass die Situation und die diesbezügliche subjektive Bewertung eine herausragende Rolle spielen. Diese Gedanken finden sich komprimiert im sogenannten Modal-Modell der Emotion von Gross (1998a, 1998b). Dieses Modell betont den Prozesscharakter der Emotionsentstehung und ist in diesem Bereich Grundlage vieler wissenschaftlicher Arbeiten. Ferner bietet es in einer weiterführenden Betrachtung konkrete und systematische Ansatzstellen für Regulationsstrategien. Daher soll im Folgenden das Modell von Gross detaillierter betrachtet und anhand beispielhafter Situationen aus dem Dienstleistungsbereich erläutert werden.

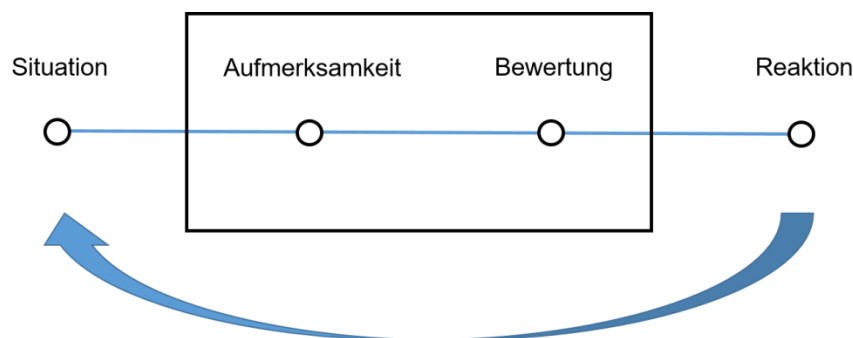


Abbildung 13 Prozess der Emotionsgenese

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Gross und Thompson (2007)

Den zuvor beschriebenen Prozesscharakter von Emotionen hat Gross (1998a, 1998b, 2014) in seinem Modell der Emotionsgenese detailliert ausgeführt. Dieses Modell gilt im Bereich der Forschung zur Emotionsregulation als akzeptiert und wird im Wesentlichen als theoretische Basis herangeführt (u.a. Webb, Miles & Sheeran, 2012).

Die Emotionsgenese kann nach Gross (1998a, 1998b, 2014) sowie Gross und Thompson (2007) anhand eines vierstufigen Prozesses abgebildet werden, welcher von einer Transaktion zwischen Person und Situation ausgeht (siehe Abbildung 13). Der Prozess beginnt mit einer Situation, in der sich das Individuum befindet. Im Kontext von Dienstleistungstätigkeiten wäre das der Arbeitsplatz, an dem der Dienstleister auf den Kunden trifft bzw. jedwede konkret mögliche Situation des Kundenkontaktes.

Das Individuum nimmt die relevanten Informationen aus der Situation wahr und verarbeitet diese. Aus Sicht des Dienstleisters kann dies die Präsenz, das Verhalten und das Anliegen des Kunden sein oder auch die ihm zur Verfügung stehenden Mittel das Kundenanliegen zu bearbeiten.

Aufgrund der wahrgenommenen Informationen findet im folgenden Schritt eine Bewertung der Situation statt. So kann die Situation als solche oder aber auch das Verhalten und das Anliegen des Kunden Gegenstand der bewertenden Interpretation sein (Hacker, 2009).

Je nachdem wie die Bewertung ausfällt, werden Reaktionen auf den Ebenen des Erlebens und Verhaltens sowie der neurobiologischen Ebene ausgelöst. Dies gilt als finaler Prozessschritt und endet in der vollen Entfaltung der Emotion inkl. all ihrer zu Beginn des Kapitels genannten Bestandteile. An dieser Stelle wird die Emotion nicht nur für das Individuum erlebbar, sondern auch für seine

Umwelt und den Interaktionspartner sichtbar. Wird Freude erlebt, drückt sich dies in einem Lachen (inkl. der damit verbundenen Gesichtsmuskeln, Ekman, 1992, 1993), einem korrespondierenden Stimmklang, einer offenen Körperhaltung und einem allgemein positiven Erleben aus. Wird Ärger erlebt, geht dies mit einer entsprechenden Mimik und Gestik sowie dem Empfinden von korrespondierenden physiologischen Aktivitäten (z.B. Aktivität des sympathischen Nervensystems; u.a. Kreibitz, 2010) einher. An dieser Stelle wird ersichtlich, dass durch die vollständige Entfaltung einer Emotion ein enormes Arsenal von Reaktionen aktiviert wird. Dies wird an späterer Stelle noch von entscheidender Bedeutung sein, um einzelne Strategien zur Regulation von Emotionen im Hinblick auf deren beanspruchende Wirkung differenzieren zu können (siehe Kapitel 7.3.1 und 7.3.2).

Aufmerksamkeit, Wahrnehmung und Bewertung sind intrapsychische Prozesse und somit der externen Beobachtung nicht zugänglich. Die Situation und Reaktionen (letzteres zumindest in Teilen) sind aufgrund des Bewertungsprozesses für die Umwelt wahrnehmbar.

Ein bedeutsamer Aspekt dieses Modells ist sein rekursiver Charakter. Die emotionale Reaktion ist zwar Endpunkt des dargestellten Prozesses der Emotionsgenese, jedoch nicht im realen Leben. Einzelne, in sich geschlossene Episoden dürften allerhöchstens die Ausnahme bilden. Vor allem in alltäglicher sozialer Interaktion im Berufsleben muss von einer Abfolge von Episoden ausgegangen werden. Der zuletzt genannte Aspekt der sozialen Funktion von Emotionen wird im anschließenden Kapitel 6.2 noch genauer beschrieben.

6.2 Grundmodell der sozialen Funktionalität von Emotionen

Dienstleistungstätigkeiten zeichnen sich im Vergleich zu anderen Tätigkeitsformen durch einen stark ausgeprägten interaktiven Charakter aus. Soziale Interaktion ist zwar auch bei monologischen Tätigkeiten gegeben, z.B. durch die Interaktion zum Vorgesetzten oder den Kollegen, jedoch ist hier die Interaktion lediglich unterstützend zu sehen. Um die Arbeitsaufgabe zu erfüllen ist der interaktive Austausch nicht zwingend erforderlich. Bei Dienstleistungstätigkeiten ist die Interaktion meist nicht nur unterstützend, sondern notwendig (Hacker, 2009).

Nachdem im vorherigen Kapitel die emotionspsychologischen Grundlagen gelegt wurden, soll im Folgenden die Bedeutung von Emotionen im Allgemeinen und des emotionalen Ausdrucks im Speziellen für soziale Interaktionen und Beziehungen zu anderen Individuen erarbeitet werden. Emotionen spielen in sozialen Interaktionen eine wichtige Rolle.

Die soziale Funktionalität von Emotionen begründet sich im klassischen sozialpsychologischen Verständnis anhand von individuellem Überleben und erfolgreicher Reproduktion. Demnach sind Emotionen dann funktional, wenn sie zu stabilen Beziehungen auf interpersonaler und Gruppenebene beitragen. Evolutorisch betrachtet begünstigen enge soziale Kontakte das Überleben insofern, als dass Probleme und Herausforderungen nicht allein bewältigt werden müssen und es zu einem Austausch von Ressourcen kommt (Fischer & Manstead, 2008).

Zwar sind in der heutigen Zeit diese „Grundfunktionen“ noch relevant, jedoch bedarf es bei der Betrachtung von Emotionen im Kontext von Dienstleistungstätigkeiten einer Interpretation des oft verwendeten Begriffs „*social survival*“ (Fischer & Manstead, 2008, S. 456).

Soziales Überleben ist insofern ein sehr breiter Begriff, als dass er nicht nur Überleben im klassischen Sinn umfassen kann, sondern auch das Erreichen von Zielen im sozialen Kontext abdeckt. In diesem Kontext helfen Emotionen nicht nur beim Aufbau und der Aufrechterhaltung stabiler sozialer

Beziehungen. Vielmehr dienen sie auch der Manifestation einer angestrebten Position im sozialen Gefüge.

Differenzierter betrachtet werden diese Ziele nicht nur durch möglichst große Nähe zu oder Kooperation mit anderen erreicht, sondern auch durch situationsadäquate Differenzierung und Abgrenzung zu Interaktionspartnern (Fischer & Manstead, 2008).

Die große Breite des Begriffs sozialen Überlebens spiegelt sich auch bei der Betrachtung verschiedener Dienstleistungstätigkeiten wieder. In helfenden Berufen wie der Alten- und Krankenpflege bedarf es einer großen Nähe zum Interaktionspartner, um das (soziale) Ziel der Dienstleistung optimal zu erfüllen. Andere Tätigkeiten, wie die eines Rechtsanwaltes oder eines Unternehmensberaters sind hingegen von zumeist professioneller Distanz geprägt. Gerichtsvollzieher und Polizisten in ihrer Funktion der Umsetzung rechtlicher Grundlagen müssen ebenfalls (situationsadäquate) Distanz zu ihren Interaktionspartnern wahren.

Ungeachtet der Tatsache, dass der Mensch ein soziales Wesen ist, welches nach Nähe und einem harmonischen Miteinander strebt, streben Individuen gleichsam nach weniger „sozial“ anmutenden Zielen. Dies kann bedeuten sich gegen jemanden durchsetzen zu wollen, die Kontrolle über den Interaktionspartner erlangen zu wollen oder generell der Wunsch soziale Macht zu besitzen und seine soziale Stellung zu verbessern (Fischer & Manstead, 2008).

Wie zuvor bereits angedeutet, spielen Emotionen in diesem Prozess eine entscheidende Rolle. Diese Funktion wird in der Sozialpsychologie als sozial-funktionaler Ansatz beschrieben (Frijda, 1986, Frijda & Mesquita, 1994, Keltner & Haidt, 2001). Gemäß dieses Ansatzes können Emotionen als „multichannel responses that enable the individual to respond adaptively to social problems and take advantage of social opportunities in the context of ongoing interactions“ (Keltner & Kring, 1998, S. 321) angesehen werden.

Dieser Ansatz basiert auf vier wesentlichen Grundannahmen (Keltner & Kring, 1998; Keltner & Haidt, 2001):

- 1) Nicht zuletzt evolutionsbezogene Ansätze gehen davon aus, dass der Mensch von Natur aus sozial ist und viele alltägliche Probleme durch soziale Beziehungen und Kooperation löst (vgl. dazu auch Baumeister & Leary, 1995). Weiß ja nicht wie wichtig das ist, aber es gibt hier Unterschiede zwischen den Geschlechtern
- 2) Emotionen spielen beim Aufbau, der Aufrechterhaltung und gegebenenfalls bei der Beendigung sozialer Beziehungen eine wesentliche Rolle. Bestimmte Emotionen motivieren individuelle und interaktionale Verhaltensweisen, die zu sozialer Bindung führen können (z.B. Angst und Begierde). Andere Emotionen wie Sympathie oder Scham können dazu beitragen soziale Beziehungen nicht nur zu erhalten, sondern auch zu stärken.
- 3) Emotionen sind dynamische und relationale Prozesse. Sie dienen der Regulation und Koordination individueller Verhaltensweisen innerhalb sozialer Interaktionen und helfen gewünschte, dem eigenen Nutzen dienende, Zielzustände zu erreichen.
- 4) Emotionen und deren Ausdruck bestimmen die Beziehung eines Individuums zur sozialen Umwelt und gehen mit nützlichen sozialen Konsequenzen einher.

Keltner und Haidt (2001) betrachten und analysieren die sozialen Funktionen von Emotionen auf insgesamt vier Analyseebenen: individuelle Ebene, dyadische Ebene, Gruppenebene und Ebene

der Kultur. Die beiden zuletzt genannten Ebenen sollen an dieser Stelle jedoch nicht weiter betrachtet werden, da sie für die Analyse von Dienstleistungsinteraktionen und Emotionsarbeit im weiteren Verlauf nicht relevant sind.

Auf individueller Ebene liegt der Fokus auf intraindividuellen Prozesse des endokrinen, autonomen sowie zentralen Nervensystems und auf mit Emotionen zusammenhängenden Bewertungen, Handlungstendenzen und Wahrnehmungen. Die Prozesse werden entweder als vorbereitende Maßnahmen gesehen, Problemen in sozialer Interaktion zu begegnen oder als Reaktion auf ein Problem verstanden. Somit können auf individueller Ebene zwei soziale Funktionen benannt werden.

Zum einen dienen Emotionen aus Bewertungsprozessen dem Individuum als Informationsquelle über seine soziale Umwelt und deren Bedingungen und lassen somit auch Rückschlüsse zu, was zu tun oder zu verändern ist (behaviorale bzw. verhaltensbezogene Konsequenzen). Das eigene emotionale Erleben beeinflusst die Bewertung sozialer Beziehungen in denen man sich befindet (Keltner & Kring, 1998). Ärger und Schuld haben beispielsweise einen deutlichen Einfluss auf die wahrgenommene Fairness innerhalb einer sozialen Interaktion (Solomon, 1990). Scham und Schuldgefühle sind mit einem geringeren wahrgenommenen eigenen sozialen Status im Vergleich zum Interaktionspartner verbunden (Tangney et al. 1996).

Zum anderen bereiten die mit einer Emotion verbundenen physiologischen und kognitiven Prozesse auf die Reaktion auf ein soziales Problem vor (Keltner & Haidt, 2001).

Übertragen auf den Kontext der Dienstleistungstätigkeiten bedeutet dies, dass das Verhalten des Kunden (soziale Umwelt) Bewertungsprozessen unterliegt. Weicht dieses Verhalten von geltenden sozialen Normen ab (vgl. dazu auch Kapitel 6.4.2), so wird sich dies in korrespondierenden Emotionen äußern. Dies signalisiert dem Mitarbeiter, dass die Interaktion problematisch ist, nicht dem sozial-funktionalen Ziel dienlich ist und eines Gegensteuerns bedarf.

Auf dyadischer Ebene liegt der Fokus darauf, wie Emotionen in (oder durch) Interaktionen die Beziehung zwischen Individuen steuern. Im Rahmen dieser Koordinationsfunktion geht es vordergründig um die Vermittlung bzw. Kommunikation von Emotionen über Mimik, Gestik und Stimme sowie die Eigenschaften solcher sogenannten dyadischen Emotionen inklusive deren Wirkungsweisen (Keltner & Kring, 1998; Keltner & Haidt, 2001).

Die Koordination sozialer Interaktion erfolgt über drei Prozesse. Zunächst dienen der emotionale Ausdruck und das emotionale Erleben als Informationsquelle. Individuen erhalten so Informationen über sich und ihren Interaktionspartner bzgl. des emotionalen Erlebens, sozialer Intentionen und zum momentanen Status der jeweiligen sozialen Beziehung (Keltner & Kring, 1998). Auf diese drei Prozesse wird im Folgenden Bezug genommen.

Im Hinblick auf Dienstleistungstätigkeiten und Emotionsarbeit im dyadischen Sinne spielen das emotionale Erleben und der emotionale Ausdruck eine entscheidende Rolle. Die mit einer erlebten Emotion einhergehende emotionale Darstellung wird vom Interaktionspartner wahrgenommen und führt zu entsprechenden Verhaltensweisen. Dieser zunächst eingängige Zusammenhang ist jedoch, im Detail betrachtet, komplexer Natur. Coté, van Kleef und Sy (2013) haben diese Gedanken in einem Modell (siehe Abbildung 14) zusammengefasst. Da dieses Modell herangezogen wurde, um vordergründig die Rolle von Emotionsregulation im Kontext sozialer Interaktion zu erläutern, soll das Augenmerk zusätzlich auf das sogenannte EASI-Modell (*Emotion As Social Information*) (van Kleef, 2009) gelegt werden. Dieses Modell bildet die konzeptionelle Grundlage des Modells von Coté et al. (2013) und fand ebenfalls in Abbildung 14 Verwendung.

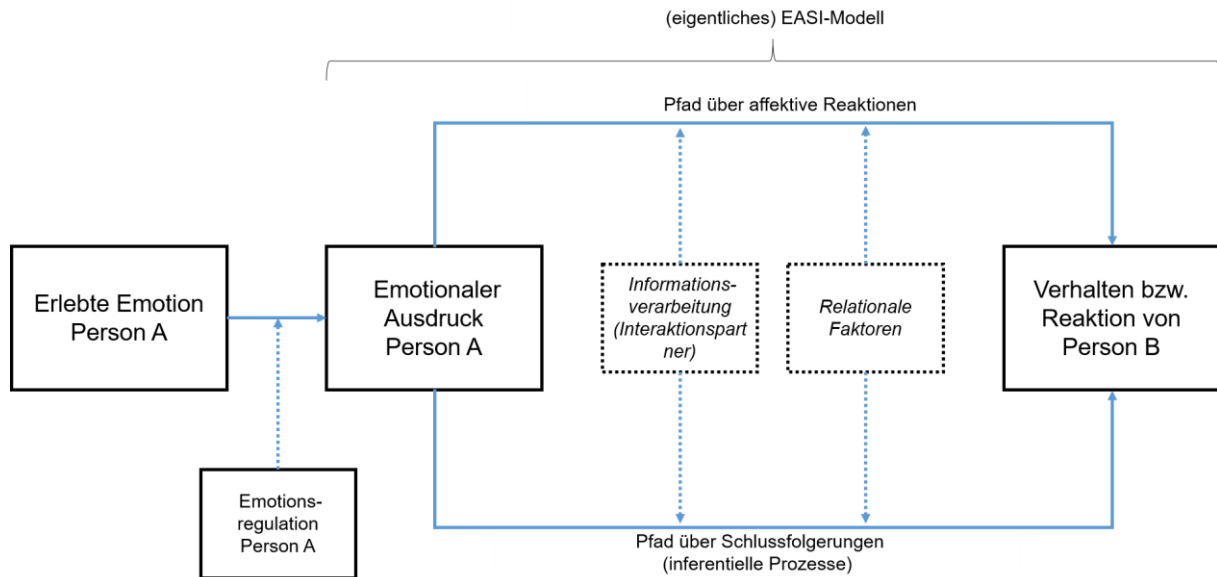


Abbildung 14 Erweitertes EASI-Modell

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Coté et al. (2013) und van Kleef (2009)

Zentraler Aspekt dieses Modells ist die Tatsache, dass Emotionen - bzw. der nach außen sichtbare Teil - dem Interaktionspartner/Empfänger (hier Person B) als Informationsquelle dient. Aufgrund dieser Informationen passt der Interaktionspartner gegebenenfalls sein Verhalten an. Gemäß des EASI-Modells wird der zuvor genannte Zusammenhang durch zwei zentrale Prozesse im Wesentlichen realisiert. Dies geschieht zum einen durch affektive Reaktionen, die durch den emotionalen Ausdruck des Senders (Person A) beim Empfänger (Person B) ausgelöst werden. Zum anderen determinieren inferentielle Prozesse inwiefern ein emotionaler Ausdruck die Reaktion oder das Verhalten des Senders beeinflusst (van Kleef, 2009). Diese Prozesse sollen nun im Folgenden näher betrachtet werden.

Pfad über inferentielle (schlussfolgernde) Prozesse

Ein möglicher Weg, wie der emotionale Ausdruck das Verhalten des Interaktionspartners beeinflussen kann, führt über sogenannte inferentielle Prozesse. Der sichtbare Anteil von Emotionen offenbart dem externen Betrachter Informationen bezüglich der momentanen Gefühlslage, Einstellungen sowie relationaler und verhaltensbezogener Absichten. Die Wahrnehmung dieser Informationen führt zu dazu, dass der Empfänger Schlussfolgerungen daraus zieht. Grundlage dieses Gedankens sind die Arbeiten von Darwin (1872/2000) zur Rolle von Gesichtsausdrücken im sozialen Leben. Vor allem die Mimik übermittelt viele Informationen über den Sender, aber auch Gestik und Stimme. Die Wahrnehmung von Ärger oder Wut legt den Schluss (Inferenz) nahe, etwas falsch gemacht zu haben, was mutmaßlich wiederum zu einer Entschuldigung oder einer Wiedergutmachung (Verhalten) führt. Im umgekehrten Fall lässt die Wahrnehmung eines positiven emotionalen Ausdrucks wie Freude darauf schließen, dass etwas nach Plan läuft und keine Verhaltensanpassung notwendig ist. Die Darstellung von Traurigkeit lässt den Empfänger folgern, dass sich der Sender des emotionalen Ausdrucks in einer Notsituation befindet und Hilfe bzw. Trost benötigt (van Kleef, 2009; Clark, Pataki & Carver, 1996).

Neben behavioralen Konsequenzen kann auch die Beurteilung einer sozialen Beziehung im Sinne von Macht- und Dominanzverhältnissen eine mögliche Folgerung eines emotionalen Ausdrucks sein. Vor allem verbale und nonverbale Signale wie Sprachinhalt, Stimmduktus, Mimik und Gestik vermitteln Informationen auf den Dimensionen Dominanz und Nähe. So kommunizieren beispielsweise Wut und Ärger Feindseligkeit und Dominanz gegenüber dem Interaktionspartner (Knutson, 1996). Schamgefühl drückt wiederum Unterwürfigkeit und den Wunsch nach Nähe aus (Keltner, 1995).

Ein für den Dienstleistungskontext wichtiges Ergebnis konnten van Kleef, De Dreu und Manstead (2004a, 2004b) in einem Simulationsexperiment zeigen. In einer simulierten geschäftlichen Verhandlung wurden beim verbalen Ausdruck von Ärger größere Zugeständnisse an den Sender gemacht, als im umgekehrten Fall. Dies deckt sich mit Ergebnissen zur Forschung aggressiven Kundenverhaltens (siehe Kapitel 3.5) und zum interpersonalen Circumplexmodell (Wiggins, 1991). Eher offensiv-aggressiv agierende Kunden erreichen durch deutlich dargestellten Ärger wahrscheinlicher ein Nachgeben des Dienstleisters und somit die zuvor postulierte Verhaltensänderung. Dieser Zusammenhang konnte auch im Kontext von Führung nachgewiesen werden (Sy, Côté & Saavedra, 2005). Vom Vorgesetzten gezeigte Enttäuschung führte bei den Mitarbeitern zur Schlussfolgerung, dass ihre Leistung nicht adäquat war und demzufolge zu einer Leistungssteigerung.

Pfad über affektive Reaktionen

Das Verhalten des Interaktionspartners kann jedoch nicht nur auf der kognitiven Ebene beeinflusst werden, sondern auch auf der affektiven Ebene. Der vom Gegenüber wahrgenommene emotionale Ausdruck beeinflusst dessen Affekt und daraufhin sein Verhalten (van Kleef, 2009). Ein emotionaler Ausdruck kann komplementäre, also vom Sender abweichende Emotionen oder gleiche Emotionen hervorrufen. Einige Beispiele sind in Tabelle 4 aufgelistet.

Emotionaler Ausdruck	Hervorgerufene Emotion	Quelle
Ärger/Wut	Angst	Dimberg & Öhman (1996)
Emotionale Anzeichen sich in einer Notsituation zu befinden	Sympathie, Hilfsbereitschaft	Batson & Shaw (1991)
Scham	Sympathie und andere Emotionen, die Nähe re-präsentieren	Keltner, Young & Buswell (1997)

*Tabelle 4 Emotionaler Ausdruck und dessen Wirkung
Quelle: Eigene Darstellung*

Wie zu Beginn bereits angedeutet, können neben komplementären Emotionen auch reziproke Emotionen hervorgerufen werden. Dieser Prozess wird als emotionale Ansteckung bezeichnet.

Emotionale Ansteckung kann definiert werden als „...the tendency to automatically mimic and synchronize expressions, vocalizations, postures, and movements with those of another person’s and, consequently, to converge emotionally“ (Hatfield, Cacioppo & Rapson, 1992, S. 153-154). In dieser Definition wird bereits deutlich, dass die emotionale Ansteckung ein zweistufiger Prozess ist. In einem ersten Schritt setzt Mimikry, sogenanntes mimisches Nachahmen ein. Die Autoren sprechen dabei von sogenannter primitiver Ansteckung. Dabei handelt es sich um die automatische Tendenz

die eigene Mimik, Gestik usw. an sein Gegenüber anzupassen bzw. mit dem Ausdrucksverhalten seines Interaktionspartners zu synchronisieren. Dieser Imitationsprozess läuft weitestgehend unbewusst ab und konnte bei Erwachsenen wie auch Kindern nachgewiesen werden (Wallbott, 1991; Meltzoff, 1990).

Die zweite Stufe dieses Prozesses wird initiiert durch Feedbackprozesse, die an der zuvor beschriebenen Mimikry anschließen. Das automatische und unbewusste Nachahmen von primärer Mimik, aber auch Gestik, löst physiologische Feedbackprozesse über die Gesichts- und Körpermuskulatur aus. Diese führen wiederum zu emotionalen Reaktionen, die mit der nachgeahmten Mimik korrespondieren (Hatfield et al., 1993, 1994; Adelman & Zajonc, 1989; Laird & Bresler, 1992). Dieser Mechanismus, auch als Facial-Feedback-Hypothese bekannt, ist abhängig von der Fähigkeit zur Selbstwahrnehmung eines Individuums (Laird et al., 1994). So berichten Laird und Bresler (1990), dass es zwischen Probanden in Bezug auf die Simultanität von erlebtem Gefühl und gezeigter Mimik große Unterschiede gibt.

Neben dem über die Mimik vermittelten Übertragungsprozess können noch weitere Mechanismen emotionaler Ansteckung identifiziert werden. Hoffman (2002) beschreibt neben den zuvor dargestellten automatischen Prozessen zwei kognitive Mechanismen. Zunächst kann die Beschreibung der Situation einer anderen Person zum Abruf einer im Gedächtnis gespeicherten ähnlichen Situation führen, in der sich der Beobachter selbst einmal befunden hat. Dies bewirkt daraufhin eine korrespondierende emotionale Reaktion. Der zweite kognitive Mechanismus beruht auf aktiver Perspektivenübernahme. Dabei stellt sich der Beobachter vor, er sei in derselben Situation wie sein Interaktionspartner. Dies führt wiederum zu einer ähnlichen emotionalen Reaktion oder macht die emotionale Reaktion seines Interaktionspartners nachvollziehbar. Der zuletzt genannte Aspekt der Perspektivenübernahme spielt in Bezug auf Emotionsregulation im Kundenkontakt eine entscheidende, weil gesundheitssichernde, Rolle. Das Hineinversetzen in die Situation des Interaktionspartners, in diesem Fall in die Situation des Kunden, ist Bestandteil der Regulationsstrategie der kognitiven Umdeutung bzw. des Tiefenhandelns (vgl. dazu die Ausführungen in Kapitel 6.4.3).

Neben den zuvor beschriebenen Mechanismen wird in der Literatur ein dritter Prozess unter dem Begriff Spiegelneuronen diskutiert. Wird ein emotionaler Ausdruck wahrgenommen, erfolgt eine Übertragung des emotionalen Erlebens über die Aktivierung neuronaler Repräsentationen der jeweiligen Emotion beim Empfänger (Preston & deWaal, 2002).

Neben dem Prozess der emotionalen Ansteckung können Emotionen bzw. der emotionale Ausdruck einer Person den Empfänger über dessen subjektive Beurteilung des Senders beeinflussen. Die wahrgenommene Emotionalität beeinflusst, wie der Empfänger den Sender auf persönlicher Ebene beurteilt und somit, ob er ihn sympathisch oder unsympathisch findet. Van Kleef et al. (2004a, 2004b) fanden heraus, dass der Ausdruck von Freude und Freundlichkeit zunächst zu gleichen Emotionen beim Interaktionspartner führten. Ferner gaben die befragten Interaktionspartner an, ihr Gegenüber eher sympathisch und angenehm zu finden und sich gerne ein weiteres Mal mit ihm treffen zu wollen. Der umgekehrte Fall zeigte sich bei ausgedrücktem Ärger. Der Sender wurde als wesentlich unsympathischer wahrgenommen. Ebenfalls übertrug sich die negative Emotionalität auf den Empfänger, was sich letztendlich auch negativ auf den Wunsch nach einem weiteren Aufeinandertreffen auswirkte.

Ein ähnliches Muster fanden Sy et al. (2005) in Vorgesetzten-Mitarbeiter-Beziehungen. Eine Führungskraft, die ein hohes Maß an Wut zeigte, übertrug nicht nur die negative Emotion auf ihre Mitarbeiter, sondern wurde auch deutlich negativer beurteilt.

Die beiden dargestellten Prozesse werden zwar inhaltlich-konzeptionell unterschieden, können jedoch in der Realität kaum trennscharf voneinander abgegrenzt werden. Es ist davon auszugehen, dass sie sich gegenseitig beeinflussen und bedingen. Die Beeinflussung kann konvergierend (gleiche Wirkrichtung) oder divergierend (gegensätzliche Wirkrichtung) sein. Von Konvergenz spricht man, wenn beide Prozesse in die gleiche Richtung verlaufen und somit das selbe Verhalten hervorrufen. Im umgekehrten Fall, wenn affektive Reaktionen und die Folgerungen aus dem wahrgenommenen emotionalen Ausdruck gegenläufige Wirkungen erzielen, spricht man von Divergenz. Dies wäre der Fall, wenn z.B. ein wütender Kunde zunächst ebenfalls Wut als affektive Reaktion bei Mitarbeitern hervorruft. Bei einem gegensätzlichen Verlauf könnte die Folgerung jedoch sein, dass sein Anliegen von solch schwerwiegender Bedeutung ist und so sein Verhalten rechtfertigt. Entgegen der zuvor beschriebenen, zu erwartenden gleichförmigen Reaktion, wäre es nun wahrscheinlicher, dass der Mitarbeiter Einsicht zeigt und sogar seine Bemühungen zur Kooperation verstärkt (van Kleef et al. 2004a).

Das Beispiel zeigt, dass der Zusammenhang zwischen gezeigter Emotion und Reaktion des Interaktionspartners nicht einem einfachen linearen Reiz-Reaktionsmuster entspricht. Laut van Kleef (2009) und Sy et al. (2013) ist vielmehr davon auszugehen, dass die dargestellten Zusammenhänge zwischen emotionalem Ausdruck des Senders und Reaktion/Verhalten des Empfängers von zwei Faktoren moderiert werden: Der Informationsverarbeitung des Empfängers und sozial-relationalen Faktoren.

Motivation zur Informationsverarbeitung (epistemische Motive)

Nach van Kleef et al. (2004b) hängen die, durch die zuvor genannten Prozesse vermittelten, Verhaltensweisen des Interaktionspartners von dessen Fähigkeit und Motivation zur Verarbeitung der an ihn übermittelten Informationen ab. Je nachdem wie gründlich bzw. intensiv die Informationsverarbeitung abläuft, ist entweder der Prozess über die affektiven Reaktionen oder der schlussfolgernde Prozess dominanter. Bei eher oberflächlicher Informationsverarbeitung haben die affektiven Prozesse einen stärkeren Einfluss. Bei intensiver Informationsverarbeitung dominieren eher die kognitiven Prozesse der schlussfolgernden Bewertung.

Die Motivation zur Informationsverarbeitung hängt nach van Kleef et al. (2004b) u.a. vom *need for cognitive closure*, dem Zeitdruck und der vorhandenen Macht, resultierend aus der sozialen Position, ab. Van Kleef, Homan, Beersma & van Knippenberg (2010) konnten zeigen, dass Teams mit hoher Motivation zur intensiven Informationsverarbeitung mit hoher Leistung auf einen offenkundig Ärger zeigenden Vorgesetzten reagieren. Die Autoren vermuteten als Motivation für die beobachtete Leistungssteigerung, dass der wahrgenommene Missmut des Vorgesetzten aus nicht zufriedenstellender Arbeitsleistung resultierte. Im umgekehrten Fall zeigten Mitarbeiter mit geringer Motivation zur Informationsverarbeitung eine bessere Leistung bei einem freundlichen Chef. Hier war der Prozess über die affektive Reaktion dominant. Die Mitarbeiter wurden mutmaßlich von Mechanismen der emotionalen Ansteckung sowie der beeinflussten subjektiven Bewertung des Vorgesetzten positiv beeinflusst und fühlten sich letztendlich wohler.

Sozial-relationale Faktoren

Neben der Art der Informationsverarbeitung konnten sozial-relationale Faktoren als beeinflussende Faktoren identifiziert werden (van Kleef, 2009). Wesentlich sind hier die Art der Interaktionsbeziehung, vorherrschende Normen und ob die Emotion in Richtung der Person oder der zugrundeliegenden Situation gerichtet ist.

So konnten Steinel et al. (2008) zeigen, dass es einen Unterschied macht, ob eine Emotion direkt an eine Person adressiert ist oder ob diese sich auf eine umgebende Situation bezieht. Die Probanden reagierten kooperativ auf Wut zeigende Interaktionspartner, wenn diese ihren Unmut nicht auf sie als Personen richteten.

Ähnliche Befunde konnten in Bezug auf die Angemessenheit von gezeigtem Ärger gefunden werden. Interaktionspartnern, die Ärger in einer angemessenen Form zeigten, wurden in Verhandlungssituationen in größerem Maße Zugeständnisse gemacht, als im Falle eines unangemessenen Emotionsausdruckes (van Kleef & Côté, 2007). Die Angemessenheit eines emotionalen Ausdrucks ist vordergründig davon abhängig, wieviel Macht eine Person in der Interaktionsbeziehung hat. Entscheidend ist die Frage, ob es sich der Empfänger aufgrund seines Status leisten kann, korrespondierend oder divergierend auf den ihm dargebotenen emotionalen Ausdruck zu reagieren (Sy et al. 2013). Dieser Aspekt wird im weiteren Verlauf in den Ausführungen zu Darstellungsregeln weiterführend aufgegriffen.

Im Dienstleistungsbereich finden sich diesbezüglich etliche Beispiele. Befindet sich der Dienstleister, z.B. aufgrund eines Wissensvorsprunges, in einer höheren Machtposition, so muss er weniger auf seinen emotionalen Ausdruck achten. Dies wäre u.a. bei Rechtsanwälten der Fall. Der umgekehrte Fall ist z.B. im Hotel- und Gaststättengewerbe zu beobachten. Dort befindet sich der Dienstleister in einer inferioren Position und muss dementsprechend seinen emotionalen Ausdruck anpassen.

Durch die zuvor dargestellten Prozesse lassen sich viele, im Dienstleistungssetting gezeigten emotionalen Ausdrücke (oder die Notwendigkeit solche zu zeigen) einordnen. Wie bereits in Kapitel 3.1 und 3.2 erläutert, kommt dem Mitarbeiter im Dienstleistungskontext eine zentrale Bedeutung zu. Er interagiert, stellvertretend für die Organisation, mit dem Kunden und bearbeitet dessen Anliegen. Neben der physischen Umgebung (vgl. dazu Bitner, 1992) ist es in erster Linie der Mitarbeiter, der affektive Reaktionen beim Kunden hervorrufen kann (Hennig-Thurau, Groth, Paul & Gremler, 2006). Durch die gezeigte Emotionalität kann der Mitarbeiter nicht nur die soziale Interaktion mit dem Kunden lenken, sondern auch dessen Evaluation der Interaktion maßgeblich beeinflussen. Gemäß der Theorie affektiver Ereignisse (*Affective Events Theory*; Weiss & Cropanzano, 1996) werden Einstellungen zu einer oder: (Dienstleistungs-) Tätigkeit bzw. zu einer Dienstleistung, primär von erlebten Emotionen bestimmt. Schafft es der Dienstleister über sein eigenes emotionales Verhalten beim Kunden eine günstige affektive Reaktion hervorzurufen, so wird er die Beziehung zum Kunden erfolgreich gestalten können. Ferner ist es wahrscheinlich, dass der Kunde die Dienstleistung bei Vorhandensein positiver Emotionen als hochwertiger evaluiert (vgl. u.a. Tsai, 2001).

Nachdem die grundsätzliche Funktionsweise des Modells erläutert und somit die Frage „Wie funktionieren Emotionen in sozialen Interaktionen?“ aufgegriffen wurde, soll nun der Blick auf die Konsequenzen gerichtet und die Frage „Was bewirken Emotionen“ im Kontext sozialer Interaktion?“ beantwortet werden.

Betrachtet man Kontext von Interaktion „soziales Funktionieren“ als das Vorhandensein von Wohlbefinden und den Erhalt psychomentaler Gesundheit (vgl. in diesem Kontext auch Fredrickson, 1998, 2001), so wird in der Literatur auf den Ausdruck positiver Emotionalität verwiesen. Wie zu

Beginn bereits erläutert, führt die Darstellung positiver Emotionen zu wünschenswerten sozialen Effekten. Dieser Zusammenhang wird vermittelt über soziale Verbundenheit, definiert als „...engagement in close, mutually satisfying relationships“ (Mauss, Shallcross, Troy, John, Ferrer, Wilhelm & Gross, 2011, S. 739). Es gibt jedoch an dieser Stelle eine bedeutsame Einschränkung. Wird dieses positive emotionale Ausdrucksverhalten nur vorgetäuscht, bspw. über ein aufgesetztes Lachen, führt dies zu geringerer sozialer Verbundenheit.

Die Wirkung von positiven Emotionen erfolgt über deren soziale Funktionalität. Sie vermitteln möglichen oder bereits vorhandenen Interaktionspartnern Umgänglichkeit und friedliche Intentionen. Ferner werden, wie in diesem Kapitel bereits angedeutet, durch positive Emotionen selbige im Interaktionspartner ausgelöst. Dies funktioniert jedoch nur, wenn die Darstellung der positiven Emotionalität erkennbar und aussagekräftig gelingt. Im Falle einer nicht adäquat funktionierenden emotionalen Darstellung ist anzunehmen, dass diese ihre soziale Funktionalität nicht entfalten können. Mauss et al. (2011) sprechen in diesem Zusammenhang von „*accuracy*“, die am besten erreicht wird, wenn das gezeigte Verhalten dem Empfinden entspricht. Eine deutliche Divergenz zwischen Verhalten und tatsächlichem Gefühl geht mit einer Störung der Kommunikation einher (vgl. auch Keltner & Kring, 1998). Die positive Emotion kann somit nicht ihre Informationsfunktion erfüllen. Eine Dissoziation zwischen wahrem Erleben von positiver Emotion und gezeigter positiver Emotion führt demnach eher zu Konfusion über den tatsächlichen emotionalen Zustand des Senders und vermittelt Inauthentizität. Diese nicht gelingende Offenbarung des eigenen emotionalen Zustandes, inkl. der damit verbundenen Funktionen, wirkt demnach nicht nur unauthentisch, sondern auch wenig vertrauenswürdig (Berry & Pennebaker, 1993; Boone & Buck, 2003). Der Aspekt der Authentizität spielt im Kontext von Emotionsarbeit im Kundenkontakt eine wesentliche Rolle und wird daher im weiteren Verlauf nochmals aufgegriffen werden.

Betrachtet man nun im erweiterten EASI-Modell (siehe Abbildung 14) die Art der Emotionsregulation und nicht direkt die konkret gezeigte Emotion, so wird eine weitere Ansatzstelle zur Erläuterung von Emotionen in sozialen Interaktionen deutlich. Ohne an dieser Stelle auf den Prozess der Emotionsregulation im Detail eingehen zu wollen¹³, werden in der Literatur meist zwei wesentliche Regulationsformen betrachtet: die Unterdrückung der sichtbaren Anteile der Emotion und die Umdeutung der Situation.

In einer Längsschnittstudie an Studierenden über einen Zeitraum von vier Jahren konnte gezeigt werden, dass diejenigen, die dazu neigen ihren wahren emotionalen Zustand zu verstecken, deutlich weniger stabile und enge soziale Beziehungen aufbauen konnten. Probanden, die hingegen über situative Umdeutung ihre Emotionen regulieren, konnten nicht nur stärkere und engere Beziehungen aufbauen, sondern auch einen höheren sozialen Status erreichen (English, John, Srivastava & Gross, 2012). Argumentiert wird dieser Zusammenhang auch hier über die sozialen Funktionen von Emotionen und die Notwendigkeit der Offenlegung persönlicher intimer Informationen, um soziale Nähe erzeugen zu können (Reis & Shaver, 1988). Übertragen auf die genannten Regulationsformen bedeutet dies, dass die Art der Regulation eine notwendige Voraussetzung darstellt, dass Emotionen ihre soziale Funktionalität entfalten können. Dies setzt noch vor dem Punkt an, was eine konkrete Emotion im speziellen an Informationsgehalt in sich trägt. Wird die Regulationsstrategie des Unterdrückens vordergründig verwendet, so wird die wahre Emotion nicht gezeigt und kann auch so ihre Funktion im sozialen Kontext nicht erfüllen. Wird stattdessen z.B. nur gespielte Freundlichkeit

¹³ Die detaillierte Darstellung des Prozesses der Emotionsregulation erfolgt in Kapitel 6.3.2.

gezeigt, wird dies oftmals als realitätsgetreu und unehrlich wahrgenommen, was den Interaktionspartner im Unklaren über den wahren emotionalen Zustand des Gegenübers lässt und somit Raum für Interpretationen eröffnet. Das situationsbezogene Umdeuten ermöglicht hingegen das Erleben und somit das Ausdrücken einer situationsadäquaten und nicht gespielten Emotion. Die zuvor beschriebene Wirkung von Divergenz zwischen tatsächlich erlebter positiver Emotion und gezeigtem Ausdruck, sowie die damit verbundene Wirkung von Inauthentizität (und Konfusion) sind auch im Dienstleistungsbereich von Bedeutung. Zeigt ein Dienstleister aufgrund seiner Rollenanforderung Freundlichkeit, obwohl er diese nicht empfindet, so wird dies vom Kunden tendenziell als negativ wahrgenommen und die Interaktion bzw. die Dienstleistungsqualität als schlechter eingestuft (u.a. Grandey, 2000).

Die zuvor beschriebene soziale Funktionalität von Emotionen wird dann besonders deutlich, wenn aufgrund einer vorliegenden psychischen Störung die emotionale Expressivität beeinträchtigt ist und Emotionen ihren Beitrag zur sozialen Interaktion nicht leisten können (Keltner & Kring, 1998). Im Folgenden soll zur Erläuterung der Fokus exemplarisch auf die unipolare Depression und die soziale Ängstlichkeit (Sozialphobie) gelegt werden. Die Auswahl erfolgt bewusst, da Depressionen einen großen Redundanzbereich zu Burnout, als einem im Kontext der Emotionsarbeit oft untersuchten Störungsbild, aufweisen. Ferner wird soziale Ängstlichkeit (Sozialphobie) betrachtet, da dies im Kontext von notwendiger sozialer Interaktion im Dienstleistungsbereich an einer grundlegenden Voraussetzung ansetzt.

Depressionen können u.a. durch ein stärkeres Ausmaß an negativen Affekten (Angst, Schuld, Wut) und eine geringere Ausprägung von positiven affektiven Zuständen (vermehrte Traurigkeit und Kontaktscheue) charakterisiert werden. Dies geht mit einer verringerten mimischen sowie stimmlichen Expressivität einher (Keltner & Kring, 1998). Damit verbunden ist letztendlich eine Störung sozialer Kontakte, was sich in weniger engen sozialen Beziehungen und weniger sozialer Unterstützung äußert (Gotlib, 1992). Dies kann darauf zurückgeführt werden, dass negativer Affekt die Qualität bestehender sozialer Beziehungen negativer erscheinen lässt inkl. der Erwartungen im Hinblick auf zukünftige soziale Beziehungen. Außerdem geht geringerer positiver Affekt mit verminderter aktiver Suche nach sozialen Beziehungen einher. Ferner werden negative Affekte auf den Interaktionspartner übertragen, was zu verminderter Kontaktsuche des Interaktionspartners führt. Letztendlich ruft eine verminderte emotionale Expressivität weniger entsprechendes Sozialverhalten bei anderen aus (Keltner & Kring, 1998).

Ähnliche Befunde gibt es zum Störungsbild soziale Ängstlichkeit (Sozialphobie). Diese ist gekennzeichnet durch extrem ausgeprägte Angst vor sozialer Interaktion und einer damit einhergehenden Vermeidung sozialer Interaktionen in verschiedenen Kontexten (Keltner & Kring, 1998). Dies deckt sich mit den Befunden von Leary und Kowalski (1995). Sie berichten, dass Sozialphobiker innerhalb von sozialen Interaktionen weniger aktiv sind, weniger sprechen, weniger Augenkontakt halten und geneigt sind die Interaktion so schnell wie möglich zu beenden. Kohärent zu den Ausführungen in diesem Kapitel führt dies zu weniger sozialen Kontakten und weniger sozialer Unterstützung. Ebenfalls werden Menschen mit einem solchen Störungsbild als weniger sozialkompetent wahrgenommen (Keltner & Kring, 1998).

In diesem Kapitel wurde bisher deutlich, dass Emotionen im Rahmen von sozialen Interaktionen wesentliche koordinierende Funktionen erfüllen. Sie ermöglichen dem Individuum die Wahrnehmung und Bewertung intrapsychischer Zustände und somit auch die Situation, in der es sich befindet. Auf interpersonaler Ebene vermittelt der emotionale Ausdruck des Senders, wie er zum Empfänger

steht, wie er sein Verhalten bewertet und welche Intentionen er bzgl. der sozialen Interaktion weiterhin verfolgt.

Wie zu Beginn des Kapitels bereits angedeutet, müssen sozialpsychologische Begriffe wie „*social survival*“ oder „*social functioning*“ im Kontext von Dienstleistungstätigkeiten etwas anders interpretiert werden. Die beschriebenen Grundfunktionen von Emotionen behalten zwar ihre Gültigkeit, jedoch laufen Dienstleistungen unter anderen Regeln ab als freundschaftliche Beziehungen, Liebes- oder Eltern-Kind-Beziehungen.

Der Dienstleister muss beim Einsatz seiner Emotionen nicht nur seine ureigenen Bedürfnisse innerhalb der jeweiligen sozialen Interaktion berücksichtigen, sondern auch die Vorgaben der Organisation erfüllen. Im Rahmen des strukturellen Personalmanagements versucht die Organisation Einfluss auf das Verhalten ihrer Mitarbeiter auszuüben und so sicherzustellen, dass konkrete, marketingrelevante Verhaltensweisen im Kundenkontakt gezeigt werden.

Diese Einflussnahme, welche zur Arbeitsanforderung wird und die damit verbundenen Regulationsanstrengungen sind Teil des Konzeptes der Emotionsarbeit. Diese Art der Arbeitsanforderung soll nun im folgenden Kapitel näher betrachtet werden.

6.3 Allgemeine Emotionsregulation

Emotionsregulation ist bereits seit vielen Jahrzehnten Teil der psychologischen Forschung, obgleich die Bezeichnung Emotionsregulation kaum auftauchte. Im vergangenen Jahrhundert wurden demnach wichtige Erkenntnisse zur Regulation von Emotionen unter jeweils anderen Bezeichnungen erarbeitet, wie beispielsweise Stress und Coping (Lazarus, 1966; Lazarus & Folkman, 1984) oder Selbstregulation (Mischel, 1996). Bis 1990 wurden lediglich einige wenige Veröffentlichungen registriert, die unter der konkreten Bezeichnung Emotionsregulation oder emotion regulation aufgeführt wurden. Mittlerweile gibt es mehrere Tausend Publikationen unter diesem Titel, was das Feld der Emotionsregulation zu einem hoch aktuellen Forschungsfeld der Psychologie macht (Tamir, 2011; Gross, 2014). So findet das Konzept der Emotionsregulation in vielen Bereichen des Lebens Anwendung, wie beispielsweise im organisationalen Kontext oder im Privatleben (Gross, Richards & John, 2006).

In Kapitel 6.2 wurde im Speziellen die Rolle von Emotionen bzw. des emotionalen Ausdrucks für das Funktionieren sozialer Interaktion verdeutlicht. In diesem Zusammenhang konnte anhand des EASI-Modells mit der Erweiterung von Côté et al. (2013) die herausgehobene Stellung von Emotionsregulation für den zuvor genannten Aspekt des sozialen Miteinanders verdeutlicht werden. In sozialen Interaktionen, wie beispielsweise Dienstleister-Kunden-Dyaden, kommt es letztendlich nicht nur darauf an eine bestimmte Emotion zu zeigen. Vielmehr kommt es auch auf den richtigen kontextbezogenen Zeitpunkt und die Art und Weise an. Letztgenannter Punkt bezieht sich zum einen darauf, ob der emotionale Ausdruck als authentisch oder aufgesetzt wahrgenommen wird und zum anderen welche gesundheitlichen Folgen dies für den Mitarbeiter impliziert. Da sich das später in Kapitel 6.4 vorgestellte Konzept der Emotionsarbeit der Erkenntnisse der Forschungsarbeiten zur Emotionsregulation bedient, wird im Folgenden ein in diesem Zusammenhang wesentliches Modell inkl. der dort verorteten Regulationsstrategien beschrieben. Im Anschluss daran werden in Kapitel 6.3.2 die Auswirkungen der verschiedenen Regulationsstrategien anhand der bestehenden Forschungslage im Hinblick auf Gesundheit und Wohlbefinden expliziert.

6.3.1 Grundlagen der Emotionsregulation

Der zentrale Gedanke von Emotionsregulation kann wie folgt zusammengefasst werden: „Emotion regulation refers to the processes by which we influence which emotions we have, when we have them and how we experience and express them“ (Gross, 2002, S. 282). Um einen differenzierten Blick auf diese Definition und somit auf den Prozess der Emotionsregulation zu erhalten, muss zunächst die Frage beantwortet werden, ob es sich um Regulation von Emotionen oder Regulation durch Emotionen handelt. Letzteres ist im Kontext dieser Arbeit weniger der Fall und begründet eher, wieso Emotionsregulation in manchen Situationen vollzogen werden sollte. Nämlich dann, wenn beispielsweise negative Affekte handlungshemmend wirken. Somit kann festgehalten werden, dass die Emotion selbst Ansatzpunkt der Regulationsaktivitäten ist.

Gross (2014) schlägt zur finalen Kategorisierung drei Kernmerkmale von Emotionsregulation vor: (a) Regulationsziele, (b) Regulationsstrategien und (c) Regulationsresultate.

(a) Regulationsziele

Regulationsziele beziehen sich darauf, was bzw. welcher Aspekt der Emotion reguliert werden soll und aus welchem Grund. Der erste zu klärende Aspekt ist, ob eigene oder fremde Emotionen im Fokus der Regulationsbemühungen stehen. Dieser Aspekt wird bereits aus der oben erwähnten Definition ersichtlich. Der Definition von Gross (2002, S. 282) folgend, geht es um die Regulation der eigenen Emotionen, was als intrinsische Emotionsregulation bezeichnet wird. Wenn Emotionen anderer Personen Ansatzstelle der Regulationsaktivitäten sind, spricht man von extrinsischer Emotionsregulation. Letzterer Prozess wird in der Forschung oft im Bezug zur Kindeserziehung untersucht, findet beispielsweise jedoch auch im Dienstleistungskontext Anwendung.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Frage, aus welchem Grund Emotionen reguliert werden. In diesem Zusammenhang werden hedonistische und instrumentelle Regulationsziele unterschieden. Hedonistische Regulationsmotive nehmen eine kurzfristige Perspektive ein und fokussieren sich eher darauf sich kurzzeitig, spontan besser zu fühlen. Instrumentelle Regulationsmotive sind eher langfristiger Natur und fokussieren das Erreichen langfristiger Ziele. Diese beiden Formen von Regulationsmotiven können sich teils konfliktär gegenüberstehen (Tamir, 2009).

Im Kontext von Regulationszielen werden ferner zwei Zielklassen unterschieden. Unter dem Aspekt von „down-regulation“ geht es um die Abmilderung von negativen Emotionen. Meist sollen Gefühle wie Ärger, Angst, Traurigkeit etc. herunterreguliert werden mit dem Ziel das damit verbundene Erleben und Verhalten zu beeinflussen. Das Gegenstück dazu bezeichnet man als „up-regulation“. Positive Emotionen wie Freude sollen im Hinblick auf Dauer und Intensität gesteigert werden. (Gross, Richards & John, 2006; Tamir, 2009; Gross, 2014). Da Emotionsregulation als insgesamt zu facettenreich angesehen werden muss, ist es sinnvoller die starre Kopplung von Reduzierung negativer und Steigerung positiver Emotionen aufzuheben und eine 2x2-Matrix zu formulieren (Gross, 2014). Damit werden auch Kombinationen, wie das Reduzieren von positiven Emotionen und die Intensivierung von negativen Emotionen, konzeptionell möglich. Auf den Kontext von Emotionsarbeit bezogen, scheint diese Einteilung deutlich realistischer, da die emotionalen Arbeitsanforderungen in Form von vorherrschenden Darstellungsregeln dies widerspiegeln (siehe Kapitel 6.4.2).

(b) Regulationsstrategien

Um den Ablauf, die Intensität und das eigentliche Erleben beeinflussen zu können, bedarf es der Beteiligung verschiedener Prozesse. Die im Prozessmodell der Emotionsgenese verorteten Regulationsstrategien sollen an dieser Stelle jedoch nicht näher analysiert werden, da sie im folgenden Kapitel einer detaillierteren Betrachtung unterzogen werden. Was jedoch erwähnt werden sollte an dieser Stelle, ist der Modus der Anwendung dieser Strategien. Analog zur Selbst- und Handlungsregulation kann Emotionsregulation auf einem Kontinuum von explizit, bewusst, anstrengend und kontrolliert bis implizit, unbewusst und automatisch ablaufen (Gross, 2014; Gyurak & Etkin, 2014).

(c) Regulationsresultate

Regulationsresultate beziehen sich in der Regel auf eine Änderung der emotionalen Verlaufskurve. Das bedeutet, dass emotionsregulatorische Prozesse beeinflussen, wann Emotionen entstehen, sie zum Ausdruck kommen, wie stark sie sind oder wie lange eine emotionale Reaktion anhält. Regulationsresultate beziehen sich somit auf Aspekte des Erlebens, Verhaltens und physiologischer Reaktionen (Thomson, 1990). Die Betrachtung der Regulationsresultate ist insofern wichtig, als dass sie einen engen Bezug zu den Regulationszielen aufweisen. Ferner dienen die Resultate des Regulationsprozesses als Kriterien anhand derer eine Beurteilung im Hinblick auf die Effektivität der Regulationsstrategien erfolgen kann (Gross, 1998a, 1998b; Sheppes & Gross, 2013).

6.3.2 Das Prozessmodell der Emotionsregulation nach Gross

Neben der Konzeption von Gross (1998a, 1998b) gibt es in der Forschung zur Emotionsregulation eine Vielzahl von parallelen alternativen Ansätzen. So haben beispielsweise Parkinson und Totterdell (1999) ebenfalls eine Klassifizierung von Emotionsregulationsstrategien vorgelegt. Ähnliche Ansätze haben u.a. Larsen (2000) mit dem Modell zur Stimmungsregulation oder Thayer et al. (1994, „self regulation of mood“) beschrieben. Jedoch haben keine der alternativen Konzepte so viel Zuspruch in der Forschung erlangt wie die Arbeiten von Gross (1998a, 1998b). Deshalb sei im weiteren Verlauf der Arbeit lediglich auf die Konzeption von letztgenanntem Autor verwiesen. Emotionsregulation bzw. die dafür einsetzbaren Strategien orientieren sich am Prozess der Emotionsgenese (siehe Kapitel 6.1) bzw. können genau genommen nicht getrennt davon betrachtet und abgeleitet werden (Gross & Barrett, 2011). Die Erkenntnisse aus Kapitel 6.1 aufgreifend sind die im folgenden Kapitel beschriebenen Zusammenhänge in Abbildung 15 schematisch dargestellt.

Wie zuvor bereits angedeutet, sind die Prozesse der Emotionsgenese und der Emotionsregulation untrennbar miteinander verbunden. Um die im Prozessmodell verorteten Regulationsstrategien genauer beschreiben zu können, werden die vier Schritte der Emotionsgenese kurz wiederholt. Wie in Abbildung 15 ersichtlich, ergibt sich anhand der vier Schritte jeweils eine Kategorie von Regulationsstrategien, die an der jeweiligen Stelle ansetzen. Ergänzt wird dies durch eine Strategie, die dem Prozess vorgelagert ist (Gross & Thompson, 2007; Gross, 2014).

Der Prozess der Emotionsgenese beginnt damit, dass sich ein Individuum in einer situativen Umgebung befindet, deren Merkmale als Stimuli auf ihn einwirken.

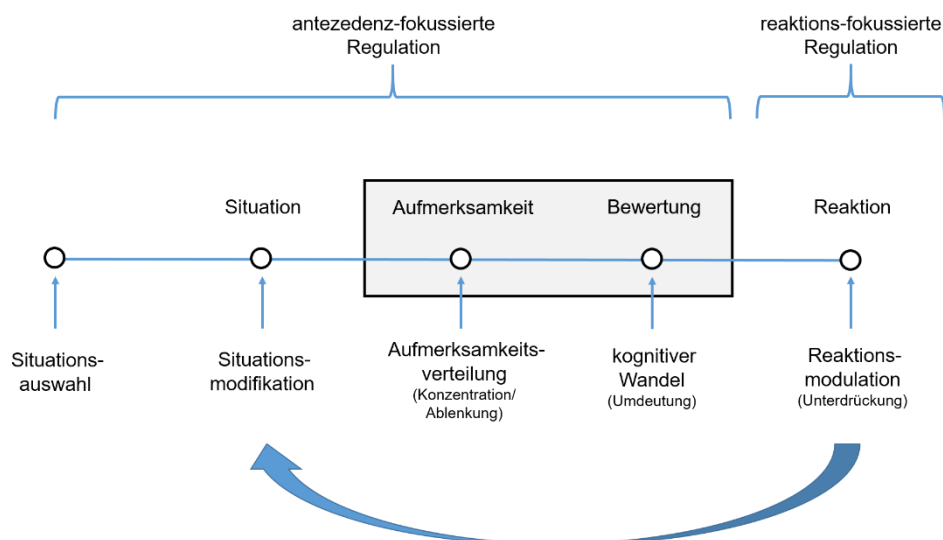


Abbildung 15 Prozessmodell der Emotionsregulation

Quelle: Eigene Darstellung nach Gross (1998a, 1998b) und Gross und Thompson (2007)

Die Aufmerksamkeit wird auf diese externen Reize gelenkt, was dazu führt, dass diese zunächst wahrgenommen werden. Nach der Wahrnehmung erfolgt eine Bewertung der situativen Informationen. Dieser Prozess wurde bereits vor einigen Jahrzehnten treffend von Lazarus (1966), Lazarus und Launier (1978) sowie Lazarus und Folkman (1984) beschrieben. Zunächst erfolgt eine primäre Bewertung hinsichtlich der Relevanz für die eigene Person bzw. das eigene Wohlbefinden. Besteht eine solche Relevanz werden die zur Verfügung stehenden Ressourcen bewertet. Je nachdem wie dieser Bewertungsprozess hinsichtlich der Relevanz in puncto eigener Person, eigener Vorstellungen oder eigener Ressourcen ausfällt, entsteht zunächst ein spezifisches emotionales Erleben. Dieser Erlebenszustand geht im Folgenden mit physiologischen Konsequenzen, wie z.B. steigendem Blutdruck und emotionalem Ausdrucksverhalten, wie z.B. Lächeln einher. Mit diesem letzten Schritt gilt die Emotion als vollständig entfaltet (Gross & Thompson, 2007; Gross, 2014).

An den zuvor beschriebenen Prozessschritten setzen nun fünf spezifische Kategorien von Regulationsstrategien an, wobei der Aspekt der Situation zweimal Ansatzstelle ist. Die ersten vier Regulationsmöglichkeiten werden als antezenz-fokussierte Strategien bezeichnet, da sie an den Vorstufen der emotionalen Reaktion ansetzen. Ist die Bewertung abgeschlossen und die Reaktion im Vollzug begriffen, besteht nur noch die Möglichkeit an den sichtbaren Anteilen der Emotion anzusetzen. Dies wird infolgedessen als reaktions-fokussierte Regulation bezeichnet (Gross & Thompson, 2007; Gross, 2007).

(1) Situationsauswahl

Noch bevor Aspekte der Situation wahrgenommen und relevant werden können, besteht die Möglichkeit einer als negativ antizipierten Situation aus dem Weg zu gehen oder eine positive angenehme Situation aktiv herbeizuführen. Dabei spielt die Erwartungshaltung in Bezug auf die damit verknüpften Emotionen eine wesentliche Rolle, wobei die Abschätzung ein schwieriger Prozess ist, der oftmals mit Verfälschungen einhergeht. Diese Strategiekategorie wird als Situationsauswahl bezeichnet (Gross & Thompson, 2007; Gross, 2014). Im praktischen Kontext könnte ein Dienstleister einen als unangenehm bekannten Kunden von einem Kollegen bedienen lassen. Andererseits kann ein Termin mit einem angenehmen Kunden übernommen werden, der zuvor nicht geplant gewesen

war oder die Nähe zu einem Kollegen gesucht wird, bei dem man sich wohl fühlt (Diefendorff, Richard & Yang, 2008). Diese Strategiekategorie ist stark davon abhängig wie viele Möglichkeiten der situativen Gestaltbarkeit, d.h. Handlungs- und Tätigkeitspielräume, ein Mitarbeiter hat. In vielen Dienstleistungskontexten dürften die Bedingungen diesbezüglich eher ungünstig sein (v. Scheve, 2012). Die darin bestehenden Möglichkeiten zu negieren wäre jedoch ratsam.

(2) Situationsmodifikation

Wenn es nicht möglich war eine bestimmte Situation als solche zu umgehen oder herbeizuführen, besteht im Rahmen der Situationsmodifikation die nächste Möglichkeit frühzeitig in den Prozess der Emotionsgenese einzugreifen. Diese Strategie zielt auf die Veränderung der situativen Gegebenheiten ab, um letztendlich eine bestimmte emotionale Reaktion zu verhindern, herbeizuführen oder in ihrer Stärke zu beeinflussen (Gross & Thompson, 2007; Gross, 2014). Im praktischen Kontext von Kundeninteraktionen besteht eine vordergründige Strategie darin, am konkreten Ausgangspunkt der Interaktion, dem Anliegen (siehe Kapitel 3.1), anzusetzen und das Problem zu lösen. Im Gegensatz zu dieser aktiv gestalterischen Art der Situationsmodifikation besteht ebenfalls die Möglichkeit sich aus der Situation zurückzuziehen (Diefendorff, Richard & Yang, 2008). Die Möglichkeiten zur Situationsmodifikation hängen, wie die Strategien zur Situationsauswahl, stark von den Gestaltungsmöglichkeiten des Dienstleisters ab und ist so eine potenzielle Ansatzstelle für Interventionen der Arbeits- und Organisationsgestaltung.

(3) Aufmerksamkeitsverteilung

Die dritte Strategiekategorie bezieht sich auf Aspekte der Wahrnehmung bzw. Aufmerksamkeitslenkung und verfolgt eine intrapsychische Perspektive. Hier wird nicht die Situation in einer bestimmten Weise verändert. Wie zuvor bereits beschrieben ist die bewusste Wahrnehmung situativer Stimuli Voraussetzung für den darauffolgenden Prozess der Bewertung. Es geht letztendlich darum, dass die Aufmerksamkeit auf Dinge gelenkt wird, die die emotionale Reaktion verändern (Gross & Thompson, 2007; Gross, 2014). Gross und Thompson (2007) sprechen in diesem Zusammenhang von einer internen Form der Situationsauswahl. An dieser Stelle setzen Strategien der Aufmerksamkeitsverteilung an. Für den Dienstleistungskontext nennen Diefendorff, Richard und Yang (2008) in diesem Zusammenhang die Strategien (a) etwas anderes, angenehmes zu machen, um die eigene Stimmung zu verbessern, (b) seine Energie auf etwas anderes richten und (c) seine Aufmerksamkeit auf etwas zu richten, was nicht beunruhigt. Im Kundeninteraktion die situativen Stimuli gänzlich auszublenden wird womöglich kaum realisierbar sein. Daher muss diese Strategiekategorie für den praktischen Kontext zumindest diskutiert werden.

(4) Kognitiver Wandel

Die zweite Strategiekategorie, die auf intrapsychische Prozesse fokussiert ist, ist der kognitive Wandel. Diese Strategieform kann weitestgehend mit der, im Bereich der Emotionsarbeit noch zu beschreibenden, Regulationsform des Tiefenhandelns gleichgesetzt werden. Sie bezieht sich auf die Veränderung der subjektiven situativen Bedeutung, um die daraus resultierende emotionale Reaktion zu verändern (Gross & Thompson, 2007; Gross, 2014). Im Zentrum stehen Umdeutungs- und Reinterpretationsprozesse. Für den Dienstleistungskontext haben Diefendorff, Richard und Yang (2008) folgende Strategien vorgeschlagen: (a) Die Situation reinterpretieren und in einem positiven Licht

sehen, (b) eine gute bzw. witzige Seite der Situation erkennen, (c) Sich in den Kunden hineinzusetzen und daran zu denken, wie er sich momentan fühlt, (d) sich vor Augen zu führen, dass die Situation noch schlimmer hätte sein können und (e) sich daran zu erinnern, dass nicht alle Aspekte einer Situation kontrollierbar sind.

(5) Reaktionsmodulation

Die letzte Strategiekategorie setzt erst nach vollzogenem Bewertungsprozess und somit am Ende der Emotionsgenese an und verändert lediglich eine oder mehrere der reaktiven Komponenten der Emotion. Ansatzstelle sind somit die nach außen sichtbaren Anteile der Emotion (Gross & Thompson, 2007; Gross, 2014). Diese Strategieform kann weitestgehend mit der, im weiteren Verlauf noch zu beschreibenden, Regulationsform des Oberflächenhandelns gleichgesetzt werden. Das tatsächlich erlebte Gefühl bleibt bestehen und nur die extern wahrnehmbaren Anteile werden an die situativen Gegebenheiten angepasst. Nach Diefendorff, Richard und Yang (2008) äußert sich Reaktionsmodulation entweder im Verbergen des tatsächlichen Erlebens oder dem Vorgeben in guter Stimmung zu sein.

6.3.3 Auswirkungen verschiedener Regulationsstrategien

Die im vorherigen Abschnitt oft zitierte Studie von Diefendorff, Richard und Yang (2008) ist insofern bemerkenswert, als dass sie die Perspektive auf Emotionsregulation (im Dienstleistungskontext) erweitert und die fast paradigmatische Fokussierung auf kognitiven Wandel und Reaktionsmodulation in Frage stellt. So wurde in allen dem Autor dieser Arbeit bekannten (Experimental-) Studien lediglich die Wirkung der zwei zuvor genannten Strategieformen untersucht.

Daher fokussiert sich die Analyse im Hinblick auf die Auswirkungen einzelner Regulationsstrategien zunächst auf den kognitiven Wandel als antezedenz-fokussierte Strategie und Unterdrückung von Emotionen bzw. Reaktionsmodulation als reaktions-fokussierte Strategie.

Eine wesentliche Studie in diesem Bereich stammt von Gross (1998a). Er untersuchte experimentell den Einfluss der beiden zuvor genannten Strategien im Hinblick auf das subjektive Erleben, das emotionale Ausdrucksverhalten und physiologische Aspekte. Gross (1998a) zeigte drei Probandengruppen einen Film über eine Amputation und gab einer Gruppe die Anweisung die Situation im Film umzudeuten, die andere Gruppe wurde gebeten ihre Emotionen zu unterdrücken und eine weitere Gruppe sollte sich nur den Film ansehen (Kontrollgruppe). Das subjektive Empfinden wurde mithilfe eines Fragebogens vor und nach dem Film erhoben. Um das emotionale Ausdrucksverhalten erfassen zu können, wurden der Gesichtsausdruck und die Bewegung des Oberkörpers der Probanden mithilfe einer nicht sichtbar angebrachten Kamera gefilmt und von vier instruierten Beobachtern eingestuft. Die physiologischen Reaktionen wurden mithilfe von fünf verschiedenen Indikatoren gemessen. Zunächst wurden mithilfe der Fingerpulsamplitude, der Fingertemperatur und der Hautleitfähigkeit die sympathische Aktivierung gemessen. Die anderen beiden Indikatoren waren generelle Bewegung, welche über einen Sensor am Stuhl gemessen wurde und die Herzrate. Im Hinblick auf das subjektive Erleben stellte sich die Strategie des Umdeutens als deutlich effektiver heraus. Das subjektive Erleben von Ekel war deutlich geringer als im Vergleich zu anderen Versuchsgruppe und der Kontrollgruppe. Die Gruppe, die den Auftrag hatte den aufkommenden Ekel zu unterdrücken empfand diesen als genauso ausgeprägt, wie die Kontrollgruppe. In Bezug auf das emotionale Ausdrucksverhalten zeigte sich ebenfalls ein hypothesenkonformes Bild. Wie zu erwarten war zeigte die

Gruppe, die die Situation umdeuten sollte, ein deutlich schwächer ausgeprägtes Ausdrucksverhalten als die Kontrollgruppe. Diesbezüglich war auch die Strategie des Unterdrückens erfolgreich. In Bezug auf die nach außen wahrnehmbare Intensität des Ekels waren die Effekte hier sogar ausgeprägter als in der Versuchsgruppe, die die Situation umdeuten sollte. In Bezug auf die physiologischen Parameter zeigten sich zwischen der Kontrollgruppe und der zuvor genannte Umdeutungsgruppe keine Unterschiede. Jedoch waren die Unterschiede zwischen Kontrollgruppe und Umdeutungsgruppe im Vergleich zur Gruppe, die die Emotion unterdrücken sollte, deutlich. Alle drei Indikatoren für sympathische Aktivierung zeigten deutlich höhere Werte. Die somatische Aktivierung (gemessen über die Bewegung) und die Herzrate waren im Vergleich zur Kontrollgruppe nicht erhöht. Die Ergebnisse dieser Studie zeigen, dass die kognitive Umdeutung im Hinblick auf das subjektive Erleben und das damit verbundene Ausdrucksverhalten, aber nicht in Bezug auf die Physiologie, erfolgreich war. Das Unterdrücken der aufkommenden Emotion führte lediglich dazu, dass diese nach außen an Sichtbarkeit verlor. Am subjektiven Erleben änderte sich nichts. In Bezug auf die physiologischen Reaktionen muss diese Strategieform sogar als ungeeigneter betrachtet werden, als der Fall der Nicht-Regulation.

Eine zweite in diesem Zusammenhang relevante Arbeit stammt ebenfalls von Gross (2002). Er fasste Studien zusammen, die sich mit den Auswirkungen der Regulationsstrategien kognitiver Wandel bzw. der Umdeutung und Reaktionsmodulation bzw. Unterdrückung der Emotion auf affektive, kognitive und soziale Konsequenzen. Unter affektiven Konsequenzen subsummierte er weitestgehend die Ergebnisse seiner Studie aus 1998 als Merkmale emotionaler Reaktion. Kognitive Konsequenzen wurden in einer Studie von Richards und Gross (2000) über verbale und nonverbale Tests zur Erinnerungsfähigkeit abgebildet. Die sozialen Konsequenzen wurden über eine künstlich hergestellte Interaktion zwischen zwei Personen gemessen. Dabei wurden beide Personen gebeten über ein stark polarisierendes Thema zu diskutieren nachdem sie einen kurzen, emotionsauslösenden Film angeschaut haben. Ein Interaktionspartner wurde vorher gebeten entweder seine Emotionen zu unterdrücken, die Situation umzudeuten oder einfach nur den Film zu schauen (Butler, Egloff, Wilhelm, Smith, Erickson & Gross, 2003).

Die Ergebnisse im Hinblick auf die affektiven Konsequenzen wurden bereits zuvor beschrieben (Gross, 1998a). Auf kognitiver Ebene schnitten Probanden der Gruppe „Reaktionsmodulation“ bei den durchgeführten Erinnerungstests deutlich schlechter ab, als Probanden der Gruppe „kognitive Umdeutung“ (Richards & Gross, 2000). Auch auf sozialer Ebene konnten Unterschiede festgestellt werden. In der Gruppe „Reaktionsmodulation“ stieg im Experimentalsetting, vermittelt über weniger funktionales Interaktionsverhalten der Versuchsperson während der angestoßenen Diskussion, der Blutdruck auf Seiten des Interaktionspartners. In einer Fragebogenstudie konnten Gross und John (2002) zeigen, dass die habitualisierte Verwendung der Regulationsstrategie „Reaktionsmodulation“ bzw. Unterdrückung von aufkommenden Emotionen mit weniger freundschaftlichen Kontakten und daher auch weniger sozialer Unterstützungsmöglichkeiten einhergeht.

Im Hinblick auf die Beurteilung der Effektivität von Emotionsregulationsstrategien müssen insgesamt drei wesentliche Aspekte beachtet werden (Sheppes & Gross, 2013). Regulationsstrategien können im Hinblick auf die Modulation der emotionalen Reaktion variieren. Ausschlaggebend sind die zugrundeliegenden Mechanismen und der damit verbundene kognitive Aufwand. Gemäß Theorien zur Informationsverarbeitung stellt dies eine begrenzte kognitive Ressource dar, die durch zwei Filter geschützt wird. Informationen müssen im Verarbeitungsprozess zwei Barrieren, welche als Filter

bezeichnet werden, passieren. Der erste, frühe Filter ist mit geringem mentalem Aufwand verbunden. Der zweite, späte Filter ist dagegen mit hohem mentalem Aufwand verbunden. Sheppes und Gross (2013) verorten früh einsetzende Regulationsstrategien, die die affektive Bedeutung des Stimulus gar nicht erst zulassen, beim ersten Filter und sprechen ihnen somit einen geringeren Ressourcenverbrauch zu. Spätere Strategien, wie die kognitive Umdeutung werden dem späteren, elaborierteren Filter zugeschrieben. Die affektive Bedeutung hat sich bereits entfaltet und muss umgedeutet werden, um die emotionale Reaktion zu verändern (Ochsner & Gross, 2008).

Ferner ist die Effektivität einzelner Strategien abhängig von der erlebten Intensität der Emotion. Je intensiver eine Emotion erlebt wird, desto schwieriger bzw. ressourcenverbrauchender ist der Regulationsprozess. Demnach sollten Strategien, die früher in den Prozess eingreifen, weniger von der emotionalen Intensität beeinflusst werden und somit schneller sowie mit geringerem Aufwand ablaufen können. Spätere Strategien wie Umdeutung sollten hingegen durch die emotionale Intensität beeinflusst werden. Bei geringer Intensität sollten spätere Strategien eher erfolgreich sein, als bei hoher Intensität.

Als dritter Aspekt muss berücksichtigt werden, ob es sich um ein kurzfristiges, hedonistisches Regulationsziel handelt oder ein strategisches, langfristiges Ziel verfolgt werden soll. Die schnelle, kurzfristige Beseitigung von negativem Affekt kann unter einer Kurzzeitperspektive durchaus sinnvoll sein, was auf lange Sicht jedoch zu negativen Konsequenzen, v.a. für die Gesundheit, führen kann. Sheppes und Gross (2013) kommen zu dem Schluss, dass frühe Regulationsstrategien eher mit kurzfristigem Erfolg verbunden sind. Spätere Strategien wie Umdeutung sind hingegen auf kurze Sicht mit größerer mentaler Anstrengung verbunden, was sich jedoch auf lange Sicht rentiert. Umdeutung ist eine kognitive Strategie, die den emotionsauslösenden Stimulus reinterpretiert und somit die persönliche Relevanz der Situation verändert. Dies ist als spontane Reaktion aufgrund der Umdeutungsprozesse mit höherer kognitiver Aktivität verbunden als Reaktionsmodulation.

In diesem Zusammenhang wurde bereits zwischen den frühen und späten Regulationsstrategien differenziert. Zu Beginn des Kapitels wurde auf eine Arbeit von Diefendorff, Richard und Yang (2008) verwiesen. In deren Studie wurden zu jeder Prozessphase von Gross' Modell dienstleistungsspezifische Strategien untersucht und mit affektiv bedeutsamen Ereignissen in Zusammenhang gebracht. Insgesamt zeigte sich, dass die bisher fokussierten Strategien kognitiver Wandel und Reaktionsmodulation im Vergleich zu den anderen erhobenen Strategien nur in mittlerer Häufigkeit auftraten. Ferner zeigte sich, dass sogenannte vermeidungsbasierte Emotionsregulationsstrategien deutlich weniger effektiv sind. Dies ist kongruent zu den Vermutungen, die Sheppes und Gross (2013) bzgl. der Effektivität einiger früh ansetzender Strategieklassen wie der Ablenkung und der Vermeidung geäußert haben. Zwar gelten diese selbst bei hoher emotionaler Intensität als ressourcenschonend, jedoch nur auf kurze Sicht betrachtet. Bei wiederholtem Aufeinandertreffen mit dem gleichen Stimulus tritt eine stärkere emotionale Reaktion ein. Die kurzfristige Effektivität aufgrund des geringeren mentalen Aufwandes wird durch einen Mangel an aktiver Auseinandersetzung mit dem situativen Auslöser überkompensiert.

6.4 Das Konzept der Emotionsarbeit

Bei der Dienstleistungserstellung und deren Bewertung sind zwei Perspektiven ausschlaggebend. Zunächst ist es Ziel des Dienstleisters das Anliegen des Kunden zu lösen. Dies ist im weitesten

Sinne objektiv beurteilbar. Wurde der Auslöser einer Beschwerde bearbeitet? Wurde ein Objekt wieder funktionsfähig gemacht? Wurde der Gast bedient oder wurden die Schmerzen gelindert? Dies kann auch als hinreichende Bedingung definiert werden. Die notwendige Bedingung ist nicht die Frage, ob eine Dienstleistung erbracht wurde, sondern wie die Dienstleistung erbracht wurde. Das in Kapitel 3.2.2 beschriebene Sozialverhalten, inklusive seiner Funktion das instrumentelle Verhalten zu unterstützen oder gar möglich zu machen, soll an dieser Stelle auf die emotionale Darstellung bzw. das emotionale Verhalten eingegrenzt und präzisiert werden. Im Kontext der arbeitsbedingten Notwendigkeit zur Anpassung des emotionalen Ausdrucksverhaltens wurde Ende der 1970er bzw. Anfang der 1980er Jahre das Konzept der Emotionsarbeit aus der wissenschaftlichen Taufe gehoben.

Die Forschung zur Emotionsarbeit begann 1979 als die Soziologin Arlie R. Hochschild den ersten Artikel über das Regulieren bzw. Managen von Emotionen im Kontext von Erwerbsarbeit (und somit gegen Geld) und Familienleben veröffentlichte. Kerngedanke war, dass etwas dem Menschen ureigenes, nämlich seine Emotionen, nun Gegenstand von wirtschaftlichen Austauschprozessen wurde. 1983 erschien das Werk, was bis heute als Grundlage der Forschung zur Emotionsarbeit in nahezu jedem Artikel in diesem Forschungsfeld zitiert wird. 1990 wurde die deutschsprachige Übersetzung von „The managed heart“ – Das gekaufte Herz – veröffentlicht.

Im Zuge der Ausweitung des Dienstleistungssektors (siehe Kapitel 2.1) rückten dienstleistungsspezifische Anforderungen mehr und mehr in den Fokus. Bis zum heutigen Tag wurde viel Forschungsarbeit in unterschiedlichen Disziplinen (Psychologie, Soziologie, Management, Marketing, vgl. dazu Grandey, Diefendorff & Rupp, 2013) geleistet, um neben den grundlegenden Gedanken zu diesem Thema auch den Prozess zu verstehen, welcher sich hinter dem Begriff der Emotionsarbeit verbirgt. Gleichsam wurde das Bild von Emotionsarbeit in den letzten knapp 35 Jahren deutlich differenziert. Wurde Emotionsarbeit noch zu Beginn als per sé gesundheitsschädlich eingestuft, so vielfältig ist der heutige Blick auf deren Auswirkungen (siehe Kapitel 6.4.4). So darf mittlerweile das einseitige Urteil im Hinblick auf die Gesundheit als revidiert betrachtet werden. Dabei steht schon längst nicht mehr die Frage zur Debatte, ob Emotionsarbeit gut oder schlecht ist. Es geht vielmehr darum die zwei gesundheitsbezogenen Seiten der Medaille im Detail zu begreifen. Es geht nicht darum zu sagen, ob es positive wie negative Effekte gibt, sondern was alles als positiv oder negativ in diesem Zusammen deklariert werden kann. Ferner wird der Frage nachgegangen wie und unter welchen Umständen es zu etwaigen Effekten kommt. Die folgenden Kapitel sollen die genannten Aspekte aufgreifen und den jeweils aktuellen Stand der Forschung darlegen.

6.4.1 Grundlagen von Emotionsarbeit

Das Konzept der Emotionsarbeit wurde lange Zeit nicht einheitlich betrachtet, was sich dementsprechend in den vielen Studien zu diesem Thema auch inhaltlich niederschlug. Auch wenn in den Titeln der Forschungsarbeiten konkret von Emotionsarbeit die Rede war (und auch noch ist), so fanden sich oftmals unterschiedliche Herangehensweisen bzw. Operationalisierungen des Konzeptes. Mal wurde das Erleben von emotionaler Dissonanz, mal der Einsatz einer bestimmten Regulationsstrategie in den Fokus gerückt (Humphrey, Ashforth & Diefendorff, 2015).

Um jedoch die Frage abschließend beantworten zu können, was Emotionsarbeit ist und was Emotionsarbeit zu einer speziellen Kategorie (ähnlich wie Wissensarbeit oder körperliche Arbeit) macht, bedarf es der Integration dreier konstituierender Aspekte von Emotionsarbeit: (a) berufsspezifische

Anforderungen, (b) emotionales Ausdrucksverhalten und (c) intrapsychische Prozesse (Grandey, Diefendorff & Rupp, 2013; siehe Tabelle 5). Jede dieser Perspektiven hat einen eigenständigen Beitrag zum Gesamtverständnis von Emotionsarbeit. Wie zu Beginn des Kapitels bereits angedeutet, war bzw. ist Emotionsarbeit Forschungsgegenstand von drei Fachrichtungen: der Soziologie, der Psychologie und der Betriebswirtschaftslehre. Jede Disziplin scheint dabei einen eigenständigen Fokus auf das Thema zu legen (Grandey et al, 2013). So werden die berufsspezifischen Anforderungen primär von Soziologen erforscht (z.B. Hochschild, 1983; Wharton, 1993). Die Darbietung eines bestimmten emotionalen Ausdrucks liegt im speziellen Interesse der Betriebswirtschaftslehre (*Organizational Behavior* und Marketing), da sich dieser auf den betriebswirtschaftlichen Erfolg der Organisation auswirkt (u.a. Pugh, 2001) und somit zum Ansatzpunkt für Interventionsaktivitäten wird (zusammenfassend zum Thema Einflussmöglichkeiten der Organisation: Nerdinger, 2011). Die Psychologie befasst sich schwerpunktmäßig mit den intrapsychischen Prozessen, v.a. den Prozessen der Selbst- und Emotionsregulation, die im Rahmen von Emotionsarbeit ablaufen (Morris & Feldman, 1996; Grandey, 2000; Gross, 1998). Tabelle 5 fasst die wesentlichen Inhalte zusammen.

	berufsspezifische Anforderungen	emotionales Ausdrucksverhalten	intrapsychische Prozesse
Definition	Managen von eigenen Gefühlen, um einen gewünschten emotionalen Ausdruck gegen Geld zu zeigen	Ausdruck von Emotionen, die ein Teil der Arbeitsrolle sind und teils bewusster Anstrengung bedürfen	Aufwändiges und ressourcenverbrauchendes Management der eigenen Emotionen während sozialer Interaktion während der Arbeit
zentrale Publikationen	Hochschild (1979, 1983, 1990); Wharton (1993)	Rafaeli & Sutton (1987, 1989)	Morris & Feldman (1996), Zerbe (2000), Grandey (2000)
zentrale Konzepte	<p><u>Emotionsmanagement</u> im Privatleben für private Gründe</p> <p><u>Spezifische EL-Berufe:</u> Hervorrufen bestimmter Emotionen bei anderen und Kontrolle durch die Organisation</p> <p><u>Gefühls- und Darstellungsregeln</u> als normative Vorgaben</p>	<p><u>Emotionale Harmonie:</u> Kongruenz von erlebten, dargestellten und geforderten Emotionen</p> <p><u>Emotionale Devianz:</u> Inkongruenz zwischen dargestellten und geforderten Emotionen</p> <p><u>Authentizität:</u> Ausmaß in dem die gezeigten Emotionen als echt wahrgenommen werden</p>	<p><u>Oberflächenhandeln:</u> Anpassung der emotionalen Darstellung um den Erwartungen zu entsprechen</p> <p><u>Tiefenhandeln:</u> Anpassung der tatsächlich erlebten Emotion um den Erwartungen zu entsprechen</p> <p><u>Emotionale Dissonanz:</u> Inkongruenz von erlebten und dargestellten Emotionen</p>

Methodischer Ansatz	Qualitative Interviews	Beobachtung und Fremdeinschätzung expressiven Verhaltens	Selbsteinschätzung durch Mitarbeiter
Angenommene Konsequenzen	EL ist funktional für die Organisation und dysfunktional für den Mitarbeiter	EL ist funktional für die Organisation und den Mitarbeiter; nur dysfunktional wenn ressourcenzehrend und inauthentisch	EL als Tiefenhandeln ist für die Organisation und den Mitarbeiter gut; Oberflächenhandeln und emotionale Dissonanz sind für beide schlecht
EL = emotional labor			

Tabelle 5 Emotionsarbeit aus dreierlei Perspektiven

Quelle: eigene Darstellung und Übersetzung nach Grandey, Diefendorff & Rupp (2013, S. 6)

Betrachtet man diese drei Perspektiven zusammen, lässt sich eine sogenannte „trifokale“ Definition von Emotionsarbeit benennen. Gemäß dieses Definitionsansatzes handelt es sich dann um Emotionsarbeit, „when emotion regulation is performed in response to job-based emotional requirements in order to produce emotion toward – and to evoke emotion from – another person to achieve organizational goals“ (Grandey, Diefendorff & Rupp, 2013, S. 18). Dieser Definition folgend kann Emotionsarbeit charakterisiert werden als die Instrumentalisierung der Emotionen des Dienstleisters inklusive der damit verbundenen mentalen Anstrengungen. Die Emotionen werden somit in den Dienst der Arbeit gestellt (Grandey, 2000; Rastetter, 2008; Nerdinger, 2011).

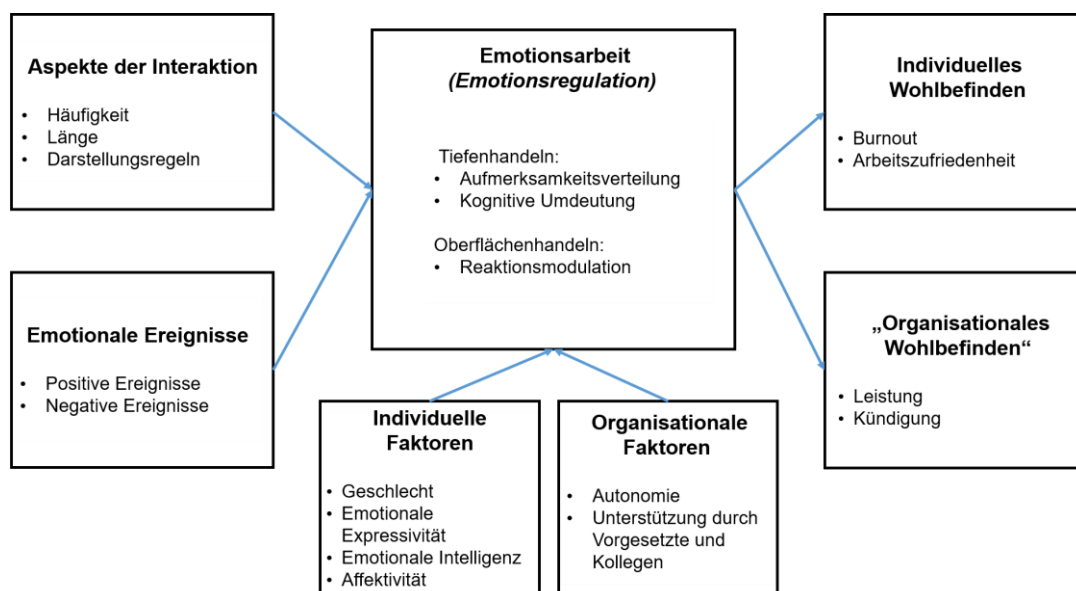


Abbildung 16 Grundmodell von Emotionsarbeit

Quelle: Grandey (2000, S. 101)

Diese Definition ist jedoch nicht als Checkliste zu verstehen, die Arbeitstätigkeiten in die Kategorien Emotionsarbeit oder Nicht-Emotionsarbeit einteilen soll. Vielmehr kann das Ausmaß an emotionalen Anforderungen von Beruf zu Beruf und Tätigkeit zu Tätigkeit unterschiedlich sein (Grandey et al.,

2013). Wichtig für diese Definition ist der entgeltliche Arbeitskontext. Dementsprechend werden Tätigkeiten im Privatleben (Rastetter, 2008) oder im Rahmen von ehrenamtlichen Aufgaben nicht unter dem Begriff Emotionsarbeit subsummiert. Dies bedeutet jedoch nicht, dass es in diesen Bereichen keinerlei emotionalen Anforderungen gibt. Um die Zusammenhänge, die im Arbeitskontext zusammentreffen und so das Bild von Emotionsarbeit komplettieren, schematisch darzustellen hat Grandey (2000) ein Rahmenmodell entwickelt. Im Rahmen dieses Modells hat die Autorin konzeptionell die Perspektive von Emotionsarbeit als Emotionsregulation im Arbeitskontext eingeführt. Ferner gilt dieses Modell als erster systematischer Versuch einer umfassenden Darstellung von Antezedenzen und Konsequenzen von Emotionsregulation während einer (Dienstleistungs-)Tätigkeit sowie moderierender Faktoren (siehe Abbildung 16).

Ausgangspunkt des prozesshaft dargestellten Modells ist die Situation des Kundenkontaktes, welche zum einen über Aspekte der Interaktion und zum anderen über emotionale Ereignisse dargestellt wird. Charakteristika der Interaktion, wie die Häufigkeit und die jeweilige Länge einer einzelnen Interaktion, haben maßgeblichen Einfluss auf das Stresspotenzial bzw. die emotionsbezogenen Anforderungsmomente (Hochschild, 1983, 1990; Morris & Feldman, 1996; Zapf et al., 1999). Diese Interaktionen laufen jedoch nicht im regelfreien Raum ab, sondern sind in eine Art Ordnungsrahmen eingebettet, den Darstellungsregeln. Die zweite Komponente, welche die Anforderungsseite von Emotionsarbeit beschreibt, sind die emotionalen Ereignisse. Dies sind, wie in Kapitel 3.5 beispielhaft beschrieben, Situationen, die aufgrund von Bewertungsprozessen eine positive oder negative emotionale Reaktion hervorrufen (siehe dazu auch Kapitel 6.1). Je nach Verhältnis von Ordnungsrahmen und emotionaler Reaktion, setzen Regulationsprozesse ein. Diese werden in der Literatur zur Emotionsarbeit weitestgehend über sogenanntes Oberflächen- und Tiefenhandeln abgebildet. Mittel- bis langfristig gesehen hat die Konstellation von Anforderung und Regulationsvorgang Auswirkungen auf den Mitarbeiter und die Organisation.

Die im zuvor dargestellten Modell abgebildeten und nachfolgend kurz angedeuteten Prozesskomponenten, werden in den folgenden Kapiteln betrachtet. Ausgenommen sind dabei die Faktoren, die die Arbeitssituation im Allgemeinen und die Interaktion zwischen Kunde und Dienstleister im Speziellen beschreiben. Diese wurden bereits im Abschnitt A „Anforderungen bei Dienstleistungstätigkeiten – Rahmenbedingungen für Emotionsarbeit“ dargestellt.

Zunächst wird der Ordnungsrahmen für das emotionale Ausdrucksverhalten, die Darstellungsregeln, im Zentrum der inhaltlichen Betrachtungen stehen (Kapitel 6.3.2). Sie sind relevant, da sie, kontrolltheoretisch bzw. selbstregulatorisch betrachtet, den anzustrebenden Idealzustand darstellen. Im Anschluss daran richtet sich der Fokus auf Aspekte, die oftmals (missverständlicherweise) als Formen der Gefühlsarbeit bzw. Emotionsarbeit bezeichnet werden (Nerdinger, 2008). Es geht vielmehr um Regulationsformen und Regulationsergebnisse, die an den Abgleich von emotionaler Reaktion und normativer Erwartung anschließen (Kapitel 6.3.3). Abgeschlossen wird das Thema Emotionsarbeit mit einer ergänzenden Betrachtung von grundlagenpsychologischen Erkenntnissen zur Emotionsregulation (Kapitel 6.3.4) und den Auswirkungen von Emotionsarbeit auf den Mitarbeiter und die Organisation (Kapitel 6.3.5).

6.4.2 Darstellungsregeln

Emotionen sind letztendlich individuelle Bewertungen von situativen Gegebenheiten (vgl. u.a. Frijda, 1986) und äußern sich in natürlicher Weise über subjektives Erleben, emotionalen Ausdruck und

physiologischen Prozessen (Scherer, 1984). Vor dem besonderen Hintergrund der Dienstleistungsinteraktion sind einige, für den Kunden sichtbare, Komponenten von Emotionen weniger wünschenswert als andere. Besonders relevant wird dies vor dem Hintergrund, dass die Darstellung bestimmter, meist positiver, Emotionen ein zentraler Einflussfaktor auf die Beurteilung der Dienstleistungsqualität ist (Pugh, 2001; Grandey et al. 2005). Welche Emotionen als gewünscht bzw. erlaubt angesehen werden, wird durch sogenannte Darstellungsregeln (display rules) determiniert (u.a. Ashforth & Humphrey, 1993; Diefendorff & Gosserand, 2003). Diese normativen Erwartungen an den emotionalen Ausdruck der Mitarbeiter spielen im Dienstleistungskontext eine große Rolle, da sie die tatsächlich dargestellten Emotionen im Kundenkontakt ziemlich gut vorhersagen (Diefendorff & Richard, 2003).

Zunächst müssen jedoch in diesem Kontext zwei ähnliche Begriffe voneinander abgegrenzt werden, die beide in Bezug auf Emotionsarbeit in der Literatur Verwendung finden: Feeling rules und display rules. Feeling rules sind Normen, die das tatsächlich erlebte Gefühl betreffen. Hingegen beschreiben display rules, welcher (emotionale) Ausdruck in einer bestimmten Situation normativ als wünschenswert gilt (Schaubroeck & Jones, 2000; Ashforth & Humphrey, 1993). Darstellungsregeln beziehen sich auf die nach außen sichtbaren Anteile der Emotion und lassen die Frage zunächst unbeantwortet, welches Erleben dem dargebotenen Ausdruck vorausgeht. Sie sind somit weiter formuliert und lassen verschiedene Möglichkeiten zu, wie ein zu zeigender Ausdruck erreicht werden kann. So kann das vorausgehende subjektive Gefühl beeinflusst werden oder, sofern ein ungünstiges Gefühl vorhanden ist, der darauffolgende Ausdruck. Demnach sind *feeling rules* ein deutlich restriktiveres Konzept, da sie ausschließlich ein bestimmtes Gefühl (inkl. der korrespondierenden Ausdruckskomponente) fordern und eine adaptive Anpassung lediglich der Ausdruckskomponente nicht einschließen. Um jedoch bei der situationsadäquaten Emotionsdarstellung auf beide Ansatzpunkte zurückgreifen zu können, werden sich die folgenden Ausführungen auf das Konzept der Darstellungsregeln (*display rules*) stützen.

Inhaltliche Arten von Darstellungsregeln

Zunächst können Darstellungsregeln danach differenziert werden, ob sie expansiven oder restriktiven Charakter haben. Bei expansiven Darstellungsregeln ist die Intensivierung einer bestimmten Emotion gefordert. Bei restriktiven Darstellungsregeln steht das Unterdrücken von unerwünschten Emotionen im Vordergrund (Martinez-Iñigo, Totterdell, Alcover & Holman, 2009). Dieser Aspekt beantwortet somit, ob eine Verstärkung oder eine Abschwächung von Emotionen Gegenstand der Darstellungsregel ist, jedoch nicht was für eine Art von Emotion. Diese beiden Arten liegen oft parallel vor. So wird die Expansion einer Emotion gefordert, was gleichsam mit der Restriktion gegenteiliger Emotionen einhergeht. Beispielsweise wird von Verkaufsmitarbeitern permanente Freundlichkeit gefordert, was gleichsam mit der Forderung einhergeht Wut und Ärger zu unterdrücken.

Darstellungsregeln variieren inhaltlich in der Regel auf einem Kontinuum zwischen positiven und negativen Darstellungsregeln. Positive Darstellungsregeln sind der klassische Anwendungsfall im Dienstleistungskontext. Das Konzept „*Service with a smile*“ beschreibt die Erwartung von Freundlichkeit, Enthusiasmus, Zuwendung u.ä. im Kundenkontakt. Gleichsam impliziert diese expansive Darstellungsregel, dass negative Emotionen wie Wut und Ärger zu unterdrücken sind (Brotheridge & Grandey, 2002; Diefendorff & Richard, 2003; Grandey et al. 2005). Dieses Konzept wird in ähnlicher Weise von Mann (1999, S. 20) als „*have a nice day culture*“ beschrieben.

Es gibt jedoch auch Beispiele für den umgekehrten Fall. So beschreiben z.B. Rafaeli und Sutton (1991) und Sutton (1991) das Beispiel von Gerichtsvollziehern. Von ihnen wurde (oder wird immer noch) im Sinne einer erfolgreichen Aufgabenerfüllung erwartet, negative Emotionen wie Wut und Strenge zu zeigen und dagegen Freundlichkeit sowie Zuvorkommenheit zu unterdrücken.

Die Art und Intensität der Darstellungsregeln hängen maßgeblich von den situationsspezifischen Rollenerwartungen und dem organisationalen Setting ab (Martinez-Iñigo et al., 2009). Viele berufliche Situationen sind bzgl. emotionaler Anforderungen ambivalent. So sind Mischformen nicht unüblich, die die Vielfalt an geforderten Emotionen erhöhen. Denkbar sind pädagogische Berufe, die zum einen auf freundlichem Umgang aufbauen, in sanktionierenden Situationen durchaus den Einsatz negativer Emotionen wie Wut und Enttäuschung erfordern. In diesem Zusammenhang haben Rafaeli und Sutton (1991) auch das Beispiel von Vernehmungsbeamten im Polizeikontext untersucht. Der gezielte Einsatz von emotional kontrastierender Strategien („*Good cop vs. bad cop*“) während der Vernehmung war insgesamt erfolversprechender als emotional eindimensionale Strategien. Durch den Kontrast von gezeigten negativen und positiven Emotionen wurden diese jeweils deutlich intensiver vom Verhörten wahrgenommen.

Innerhalb dieses Kontinuums von positiven und negativen Darstellungsregeln existiert eine dritte Kategorie, die neutralen Darstellungsregeln (Rafaeli & Sutton, 1987; Trougakos, Jackson & Beal, 2011). Hier steht insgesamt eine geringe Emotionalität in beide Richtungen, positiv wie negativ, im Fokus. Vielmehr wird eine neutrale Sachlichkeit gefordert. Dies ist z.B. überall dort der Fall, wo ein hohes Maß an Kompetenzanmutung wichtig ist, wie in der höheren Bildung oder juristischen Dienstleistungen.

Die inhaltliche Trennung in positive, neutrale und negative Darstellungsregeln muss jedoch zumindest kritisch diskutiert werden. Dies schließt an die Problematik an, dass es nicht trennscharf möglich ist alle Emotionen in allgemeingültige Kategorien einzuordnen. So werfen Rafaeli und Sutton (1987) die berechnete Frage auf, ob beispielsweise gezeigte Trauer eines Bestatters positiv oder negativ sei. Ferner wird betont, dass oftmals die Perspektive entscheidend ist, ob eine Emotion als positiv oder negativ betrachtet wird.

Quellen von Darstellungsregeln

Neben inhaltlichen Aspekten lässt sich zur Klassifizierung von Darstellungsregeln deren Ursprung heranziehen. Klassischerweise impliziert der Begriff Darstellungsregel ein von der Organisation geschaffenes und durchgesetztes formales Regelwerk. Dies deckt jedoch nur einen Teil der Faktoren ab, die eine bestimmte Erwartung bzgl. des emotionalen Ausdrucks an den Mitarbeiter kommunizieren. Eine Übersicht über die Quellen von Darstellungsregeln liefert Abbildung 17.

Zunächst existieren unabhängig von der Organisation soziale Normen, die gewisse emotionale Ausdrücke in bestimmten Situationen als adäquat bzw. zu erwarten klassifizieren. Sie sind als Metakonzepte zu sehen, da sie die Grundlage der organisational festgelegten Regeln bilden (Rafaeli & Sutton, 1989; Ekman & Friesen, 1975). So scheinen Trauer und Mitgefühl auf einer Beerdigung als sozialer gemeinsamer Nenner zu gelten. Dies gilt z.B. auch für Freude auf Hochzeitsfeiern. Jedoch sind soziale Normen von der jeweiligen Kultur und Gesellschaftsform abhängig. In China sollte das Ausmaß des Weins als Ausdruck von Trauer in adäquatem Verhältnis zur Beziehungsstärke zum Verstorbenen sein. Ein anderes Beispiel kommt aus Japan und bezieht sich auf Lächeln als Reaktion

auf eine Ermahnung. Dies soll als soziales Zeichen verstanden werden, dass man für die Verbesserung dankbar sei (Frijda, 1986). Diese Reaktion wäre im westlichen Kulturkontext unüblich und würde zu Irritationen führen.

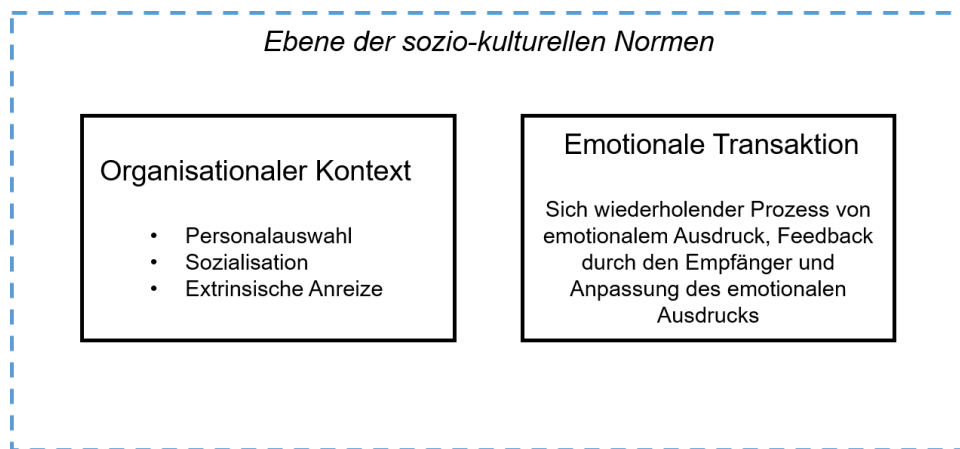


Abbildung 17 Quellen von Darstellungsregeln
 Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Rafaeli & Sutton (1987, 1989)

Auch der Ausdruck von Ärger und Wut unterliegt kulturellem Einfluss. So berichtet Gordon (1981, zit. nach Rafaeli & Sutton, 1989), dass bei einem Brasilianischen Indianerstamm das Zeigen von Wut gegenüber den Eltern als etwas Wünschenswertes angesehen wird, da dies Mut und Stärke symbolisiert. Dies ist hingegen in westlichen Kulturen eher verpönt.

Auch das zuvor bereits beschriebene „Service with a smile“, was in vielen westlichen Kulturen ein Maßstab im Dienstleistungskontext ist, erfährt im Nahen und Mittleren Osten seine Grenzen. Diese Norm existiert z.B. in Israel nicht, da das Lachen eines Dienstleisters eher als Unsicherheit interpretiert wird. Auch gibt es diesbezüglich Einschränkungen in muslimischen Ländern. Dort vermeiden es weibliche Dienstleister männliche Kunden anzulächeln, da dies als sexuelle Avancen interpretiert werden könnte (Rafaeli & Sutton, 1989).

Neben den kulturell geprägten sozialen Normen werden Darstellungsregeln durch den beruflichen bzw. organisationalen Kontext bestimmt. Dabei muss es sich nicht nur um den Kontext einer bzw. der aktuellen Organisation handeln. Vielmehr ist davon auszugehen, dass Mitarbeiter während ihres Erwerbslebens Mitglieder verschiedener normativ prägender Organisationen sind. Dies beginnt bereits bei der Schule bzw. Berufsschule, Aushilfsjobs während der Schule oder des Studiums und setzt sich bei arbeit gebenden Organisationen fort (Rafaeli & Sutton, 1987). Diese ursächliche Vermischung von schulischen und arbeitskontextbezogenen Faktoren sowie die Tatsache, dass Mitarbeiter während der Arbeit nicht nur organisationsspezifische, sondern auch berufsspezifische Normen lernen, legt eine gemeinsame Betrachtung von organisationsbezogenen und berufsbezogenen Darstellungsregeln nahe (Rafaeli & Sutton, 1989).

Abseits der Tatsache, dass ein Mitarbeiter durch vorherige Organisationen normativ geprägt wird, soll nun die Perspektive auf den individuellen organisationalen Kontext gelegt werden. Rafaeli und Sutton (1987) haben in diesem Zusammenhang drei wesentliche Einflussfaktoren identifiziert, die emotionsbezogene Rollenerwartungen transportieren: Der Personalauswahlprozess, die Sozialisation und extrinsische Anreize (Belohnung und Sanktionierung).

Bereits über Methoden der Personalauswahl können Erwartungen bzgl. des emotionalen Ausdrucks vermittelt werden. So berichten Rafaeli und Sutton (1989) von einem Auswahlverfahren bei Apple.

Es wurden neue Mitarbeiter gesucht, die bzgl. des damaligen Produktes ein hohes Maß an Enthusiasmus aufwiesen. Dazu wurde den Bewerbern ein Appleprodukt vorgelegt und die Reaktion beobachtet. Reagierte der Bewerber nicht mit dem erwarteten Enthusiasmus, so galt das Bewerbungsverfahren als nicht bestanden. Eine ähnliche Prozedur beschreibt Hochschild (1983) bei der damals noch existierenden Pan American Airlines. Ziel des Auswahlverfahrens war es aufgeschlossene und freundliche Flugbegleiter zu rekrutieren. Der für das Auswahlverfahren zuständige Personaler saß mit sechs Kandidaten zusammen und bat diese sich für ein paar Minuten gegenseitig kennenzulernen, um etwas Zeit zu haben einen Blick in deren Akten werfen zu können. Die darauf spontan einsetzenden Konversationen waren quasi das Testergebnis, um aufgeschlossene und freundliche Kontaktfreudigkeit zu beurteilen. Die Prozedur transportierte somit die Erwartung, dass spontane, freundliche Kontaktaufnahme mit fremden Menschen zur Arbeitstätigkeit dazugehört.

Ein weiterer wesentlicher Aspekt um Erwartungen bzgl. des emotionalen Ausdrucks zu vermitteln, ist die organisationale Sozialisation. Darunter sind formale/explicite sowie informale/implizite Prozesse und Maßnahmen zu verstehen, die innerhalb des organisationalen Settings bzgl. der Erwartungsbildung relevant werden (Holman et al., 2002; Rafaeli & Sutton, 1987). „Socialization practices are among the most powerful means for inducing behavior that is consistent with organizational display rules“ (Rafaeli & Sutton, 1989, S. 9).

Als formale bzw. explizite Instrumente werden im Rahmen der Sozialisation Handbücher, Trainingsmanuale und formalisierte Trainings eingesetzt, um die Erwartungen der Organisation in Bezug auf den emotionalen Ausdruck zu kommunizieren (Rafaeli & Sutton, 1989). Dies verdeutlicht ein Auszug aus einem Trainingshandbuch für Mitarbeiter in Disney World: „First we *practice a friendly smile* at all times with our guests and among ourselves. Second, we use friendly, courteous phrases. “May I help you?”...“Thank you.”...“Have a nice day.”...“Enjoy the rest of your stay.” and others are part of our daily working vocabulary“ (Walt Disney Productions, 1982, S. 6, zit. nach Rafaeli & Sutton, 1987, S. 27, Hervorhebungen im Original).

Darstellungsregeln können im Rahmen von Sozialisationsprozessen jedoch auch informal bzw. implizit vermittelt werden. Informale Sozialisationsprozesse beinhalten oftmals Lernprozesse, die durch Interaktionen mit Kollegen und Kunden initiiert werden (Rafaeli & Sutton, 1987, 1989). So wird in einer Studie von einer jungen Ärztin berichtet, die von anderen jungen Assistenzärzten und erfahreneren Ärzten als „Softie“ bezeichnet wird und sie ihr raten die Dinge nicht so sehr an sich herankommen zu lassen (Bell, 1984, zit. nach Rafaeli & Sutton, 1989). Wie hier bereits angedeutet spielt klassisches Modelllernen (Bandura, 1977) eine entscheidende Rolle. Normen werden von Rollen Vorbildern, meist ältere und erfahrenere Kollegen oder Vorgesetzte, imitiert und indirekt gelernt.

Eine sehr anschauliche wie wirkungsvolle Methodik ist das sogenannte *storytelling*. Dabei berichten erfahrener Mitarbeiter von erlebten Gegebenheiten und wie sie in diesen Situationen reagiert haben bzw. welche emotionale Reaktion passend war. Die weniger erfahrenen Zuhörer versetzen sich in die geschilderte Situation und stellen sich vor, genau so reagiert zu haben. Eine weitere Art des sozialen Lernens bezieht sich auf Beobachtung und Imitation. Erfahrener Kollegen oder Vorgesetzte, die bereits die geltenden Darstellungsregeln verinnerlicht haben, werden im konkreten Kontext begleitet und beobachtet. Rafaeli und Sutton (1987) berichten von jungen Ärzten, die ältere Kollegen in der Interaktion mit Patienten begleitet und dabei in verschiedenen Situationen deren emotionale Ausdrücke beobachtet haben. Die Zuordnung verschiedener emotionaler Ausdrücke zu den jeweiligen situativen Kontexten konnte somit als Vorlage für Imitation dienen.

Rafaeli und Sutton (1987) nennen neben den organisationalen Wurzeln von Darstellungsregeln eine weitere davon zu unterscheidende Quelle: die sogenannten emotionalen Transaktionen.

Unter emotionalen Transaktionen verstehen die Autoren Feedbackprozesse, die innerhalb einer Interaktion zwischen Sender und Empfänger ablaufen. Dabei zeigt der Sender in einer Situation einen bestimmten emotionalen Ausdruck und erhält in Form einer Reaktion des empfangenden Interaktionspartners implizites oder explizites Feedback. Dieses Feedback gibt dem Sender Rückmeldung über die Wirkung der gesendeten emotionalen Darstellung. Signalisiert das Feedback eine Passung und somit Akzeptanz der emotionalen Darstellung ist dieser Prozess beendet. Wird die empfangene Emotion als unangemessen betrachtet, wird dies entsprechend kommuniziert. Daraus entwickelt sich ein interaktiver Aushandlungsprozess bzgl. eines situationsadäquaten emotionalen Ausdruckes. Dieser Prozess wird zwar von Rafaeli und Sutton (1987) gesondert beschrieben, weist jedoch Ähnlichkeit zum sozialen Lernen auf. Der Unterschied ist bei zuletzt beschriebenem Prozess darin zu sehen, dass der Sender dort kein passiver Beobachter ist, sondern aus einer Interaktion lernt, in die er selbst aktiv involviert ist.

Organisationale Sozialisation zeigt somit, welcher emotionale Ausdruck wann richtig ist. Dies ist unabhängig davon, ob der Ansatzpunkt für den Sozialisationsprozess klassischerweise innerhalb der Organisation (Kollegen, Vorgesetzte) oder außerhalb (Kunden) liegt. Diese wünschenswerten Verhaltensweisen können ergänzend von extrinsischen Anreizen wie Belohnung (bzw. deren Ausbleiben) oder Bestrafung verstärkt werden.

Um extrinsischen Anreizen eine Ansatzstelle zu bieten, bedarf es zunächst der Beobachtung durch die Organisation. In Call Centern werden beispielsweise nach Zusage durch den Kunden Beratungsgespräche aufgezeichnet und zu Schulungszwecken ausgewertet. Eine andere Variante sind sogenannte *mystery-shopper*. Dabei beurteilen als Kunden geschulte Tester das Verhalten der Kundenkontaktmitarbeiter. Die daraus gewonnenen Informationen können anschließend als Ansatzstelle für extrinsische Anreize wie leistungsbezogene Boni oder Bestrafungen dienen. Als Beispiel kann eine Einzelhandelskette genannt werden, die als Reaktion auf vermehrt unfreundliche Mitarbeiter mit einem „Freundlichkeitswettbewerb“ reagiert hat. Wurde durch *mystery-shopper* der gewünschte emotionale Ausdruck Freundlichkeit dokumentiert, so wurden verschiedene Preise bis hin zu einem neuen Auto ausgelobt (Rafaeli & Sutton, 1987). Die berechtigte Diskussion bzgl. der Rolle und Wirksamkeit extrinsischer Anreize in einem solchen Kontext, soll an dieser Stelle nicht geführt werden. Sie wirft allerdings die Frage auf, wann sich Mitarbeiter an die Darstellungsregeln gebunden fühlen. In diesem Zusammenhang scheinen extrinsische Anreize, in Speziell Belohnungen, ein bedeutender Faktor zu sein. Diefendorff und Croyle (2008) haben das Commitment von Mitarbeitern zu den vorgegebenen Darstellungsregeln¹⁴ untersucht und fanden heraus, dass die Persönlichkeitseigenschaft Verträglichkeit und ein funktionierendes Belohnungssystem wirksame Prädiktoren für Commitment zu Darstellungsregeln sind. Die Argumentation baut auf den Arbeiten von Hollenbeck und Klein (1987) zur Zielbindung bzw. *goal commitment* auf. Diefendorff und Croyle (2008) argumentieren, dass die Entscheidung sich an Darstellungsregeln zu binden, analog zu Theorien der Zielwahl (Vroom, 1964; Atkinson, 1964), erfolgt und maßgeblich über den Erwartungswert (Kann ich die geforderte emotionale Darstellung leisten?) und die Valenz (Welchen Wert hat die Darstellung einer bestimmten Emotion in meinem Kontext?) vermittelt wird. Außerdem wurde eine für den

¹⁴ Bindung an Darstellungsregeln kann definiert werden als „a person’s intention to extend effort toward displaying organizationally-desired emotions, persist in displaying these emotions over time, and not abandon these display rules under difficult conditions“ (Gosserand & Diefendorff, 2005, S. 1257).

Dienstleistungskontext wichtige Unterscheidung vorgenommen. Die Autoren differenzierten ihre Aussagen dahingehend, ob es sich um eine typische bzw. normal ablaufende Interaktion handelte oder ob es zu einer unfreundlichen Kundeninteraktion kam.

Es konnte gezeigt werden, dass während einer normal ablaufenden Interaktion der Erwartungswert und die Valenz aussagekräftige Prädiktoren für die Bindung der Mitarbeiter an die Darstellungsregeln sind. Hingegen für die Situation einer Interaktion mit einem unfreundlichen Kunden konnten der Erwartungswert und die motivationale Stärke (Erwartungswert x Valenz) als Prädiktoren ermittelt werden (Diefendorff & Croyle, 2008).

Neben dem Aspekt, was Mitarbeiter motiviert Darstellungsregeln zu befolgen, wird in der Literatur in einem weiteren Schritt der Frage nachgegangen, auf welche Art und Weise die Darstellungsregeln umgesetzt werden. Das Befolgen der Darstellungsregeln und die Anpassung des emotionalen Ausdrucks können in guter Absicht (*in good faith*) oder schlechter Absicht (*in bad faith*) erfolgen. Entscheidend hierbei ist, welche Einstellung der Mitarbeiter zu den zu befolgenden Darstellungsregeln hat. Die Einstellung des Mitarbeiters bezieht sich klassischerweise auf die Kundenorientierung. Im Fall der „guten Absicht“ sind die ihm auferlegten Regeln nachvollziehbar, plausibel und gerechtfertigt. Wenig Verständnis für die Auferlegung und Befolgung der Regeln führen zu einem widerwilligen Umsetzen dieser und somit zu Handeln „in schlechter Absicht“. Diese Frage ist insofern entscheidend, als dass sich die grundlegende Einstellung zu den Darstellungsregeln auf das Verhalten in der Kundeninteraktion auswirkt und zu einer eher dysfunktionalen Art der Emotionsregulation führt (Allen, Pugh, Grandey & Groth, 2010).¹⁵

Wie zuvor ausgeführt sind Darstellungsregeln normative Erwartungen an den emotionalen Ausdruck des Mitarbeiters im Kundenkontakt. Diese Erwartungen können sozialer Natur sein oder aber explizit von der Organisation vorgegeben und durch extrinsische Anreize flankiert werden. Wichtiger Aspekt an dieser Stelle ist die Frage, ob die Darstellungsregeln eher strikt oder eher liberal formuliert sind, also letztendlich wie hoch der Handlungsspielraum in Bezug auf den emotionalen Ausdruck ist. Diesbezüglich hat sich in den letzten Jahren eine deutlich wahrnehmbare Diskussion in der Wissenschaft ergeben. Lange galt eine Art Primat der organisationalen Bedürfnisse, welches eine strikte Vorgabe von formalisierten Darstellungsregeln postulierte. Schließlich konnte nachgewiesen werden, dass Darstellungsregeln entscheidend dazu beitragen, dass ein von der Organisation gewünschter emotionaler Ausdruck gezeigt wird (Goldberg & Grandey, 2007; Gosserand & Diefendorff, 2005).

Die Beeinflussung des emotionalen Ausdruckes gegenüber den Kunden erlangt für die Organisation vor allem dadurch Bedeutung, dass die Stimmung und die Einstellungen des Kunden gegenüber der Organisation in positiver Weise beeinflusst werden können (Tsai & Huang, 2002; Pugh, 2001).

Diese offenkundigen Vorteile wurden im Zuge der aufkommenden Debatte zunehmend kritischer diskutiert und hinterfragt. Es ist sogar davon auszugehen, dass die genannten Vorteile die entstehenden Kosten auf Seiten der Beschäftigten nicht aufwiegen können. Strenge formale Darstellungsregeln verringern die Bandbreite an zulässigen emotionalen Ausdrücken und erhöhen somit die Wahrscheinlichkeit emotionale Dissonanz zu erleben. Dies wiederum geht mit somatischen Symptomen, geringer Arbeitszufriedenheit, psychischen Fehlentwicklungen wie Burnout u.ä. einher (siehe dazu detaillierter Kapitel 6.4.4). Ferner konnte nicht nachgewiesen werden, dass die erzeugten positiven Einstellungen auf Kundenseite in essentieller Weise mit Verkaufszahlen und dem Unternehmensgewinn einhergehen (Grandey, Rupp & Brice, 2015). Somit bleibt zu konstatieren, dass strikte

¹⁵ Eine genauere Betrachtung der Strategien der Emotionsregulation findet sich in Kapitel 6.3.2.

formale Darstellungsregeln ersetzt werden sollten durch Praktiken, die den Arbeitskontext so gestalten, dass positive Emotionen auf natürliche Weise entstehen und negative affektive Ereignisse vermeiden.

Um dies zu erreichen werden drei Möglichkeiten vorgeschlagen. Zum einen sollte sich der emotionale Aufwand auch in der Bezahlung widerspiegeln, um ein gewisses Maß an Wertschätzung zu kommunizieren und einem gesundheitsbeeinträchtigenden Ungleichgewicht von subjektivem Aufwand zur Gesamtheit des Ertrages vorzubeugen (vgl. dazu auch Siegrist, 1996). Ferner sollte der Aspekt der Selbstbestimmung stärker in den Fokus gerückt werden. Dies kann durch ein Klima erreicht werden, das anstelle von Kontrolle auf Unterstützung setzt und somit beobachtende Elemente zum konstruktiven Feedback werden. Ein anschauliches Beispiel ist bei Holman, Chissick & Totterdell (2002) zu finden. Sie konnten zeigen, dass Mitarbeiter in einem Call Center die eingesetzten Formen der Überwachung als positive Bereicherung ansahen, sofern diese als Möglichkeit der Unterstützung durch die Vorgesetzten angesehen wurden. Unter dem Aspekt der Selbstbestimmung wären auch adäquate Personalentwicklungsmaßnahmen zu sehen, die es den Mitarbeitern ermöglichen funktionale, gesundheitsfördernde Regulationsstrategien zu erlernen. Als dritte Ansatzstelle wird die Notwendigkeit beschrieben, dass Dienstleistungsorganisationen ihre Kommunikation bzgl. des zu erwartenden emotionalen Ausdruckes nach außen verändern sollten (Grandey et al., 2015). Dies schließt mit ein, dass es vermieden werden sollte die Mitarbeiter in eine inferiore Position zu bringen. Durch Slogans wie „Der Kunde ist König“ oder „Der Kunde hat immer Recht“ wird dem Kunden suggeriert, dass er womöglich weniger an Normen des sozialen Umgangs gebunden sei, als der Mitarbeiter. Die Tatsache einer Tätigkeit nachzugehen, die Emotionsarbeit erfordert, sollte dementsprechend den Kunden nicht dazu berechtigen gegen soziale Normen zu verstoßen (Grandey et al., 2015).

Nachdem der Ordnungsrahmen für das emotionale Ausdrucksverhalten in Form der Darstellungsregeln als zentrale Regulationsinstanz beschrieben wurde, sollen im Folgenden die zentralen Konzepte der Emotionsarbeit (siehe Tabelle 5) näher betrachtet werden. Diese können prozesstheoretisch als Folge von Darstellungsregeln betrachtet werden.

6.4.3 Zentrale Konzepte der Emotionsarbeit (spezifische Regulationsformen)

Prozesstheoretisch betrachtet resultieren diese als spezifische Regulationsformen bezeichneten Konzepte aus einem Abgleichungsprozess, welcher die momentan empfundenen Emotionen mit den erlaubten Emotionen abgleicht. Nerdinger (2008) nennt im Rahmen von Gefühlsarbeit, als inhaltlich der Emotionsarbeit nahestimmendes Konzept, vier wesentliche Aspekte, die sich auch in Tabelle 5 wiederfinden: Oberflächenhandeln, Tiefenhandeln, emotionale Devianz und automatische Regulation. Letzterer Begriff ist der in Tabelle 5 genannten emotionalen Harmonie gleichzusetzen. Das Konzept der emotionalen Dissonanz komplettiert die folgenden Ausführungen, die in Abbildung 18 schematisch prozesshaft zusammengefasst sind.

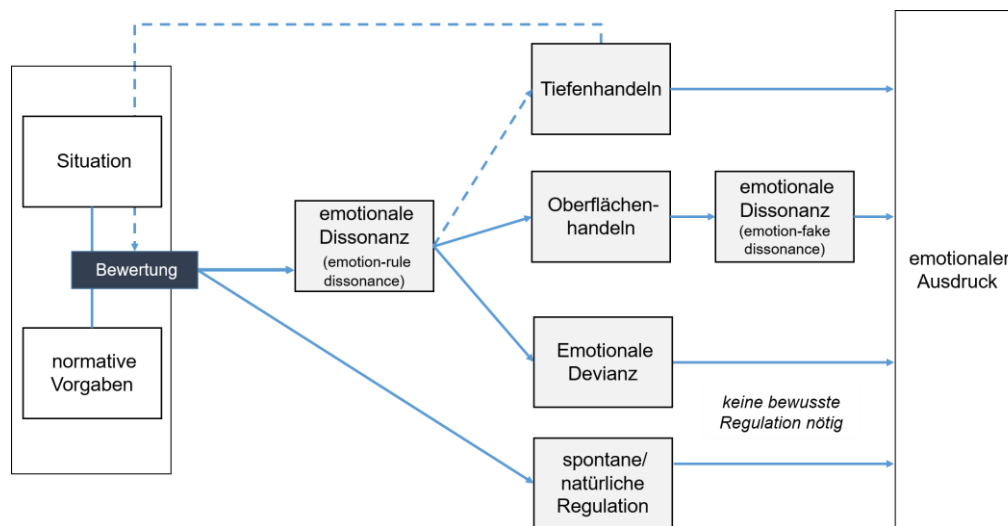


Abbildung 18 Phasenmodell von Emotionsarbeit
Quelle: Eigene Darstellung

Emotionale Dissonanz

Das Konzept der emotionalen Dissonanz basiert auf den Ausführungen zur kognitiven Dissonanz von Festinger (1957). Kognitive Dissonanz beschreibt einen Spannungszustand, der dadurch entsteht, dass ein Individuum mehrere, sich widersprechende Kognitionen, also Meinungen, Einstellungen, Absichten, Gedanken u.a., hat. Meist treten kognitive Dissonanzen auf, wenn gezeigtes Verhalten nicht im Einklang mit eigenen Einstellungen, Wünschen und Vorstellungen ist. Das Selbstkonzept eines Individuums spielt hierbei eine zentrale Rolle (Festinger, 1957; Harmon-Jones & Mills, 1999).

Im Konsumentenverhalten wird eine spezifische Form der kognitiven Dissonanz beschrieben, die Nachentscheidungs-Dissonanz. Dabei werden Produktkäufe, egal ob spontan oder von langer Hand vorbereitet, im Nachhinein bereut, weil das Produkt vielleicht doch nicht den Vorstellungen entspricht oder es sich als wenig nützlich erweist (Nerdinger, Neumann & Curth, 2015). Allgemein gilt, wird eine Dissonanz wahrgenommen, versucht das Individuum diesen Spannungszustand zu beseitigen. Dies geschieht mittels eines Anpassungsprozesses, an dessen Ende eine Angleichung der konflikthaften Kognitionen steht (Festinger, 1957).

Das Konzept der emotionalen Dissonanz folgt prinzipiell der gleichen Logik wie die kognitive Dissonanz (Pugh, Groth & Hennig-Thurau, 2011). Jedoch muss beachtet werden, dass es in der Literatur zwei verschiedene Konzeptionen von emotionaler Dissonanz gibt (Hülshager & Schewe, 2011; Ashforth, Humphrey & Diefendorff, 2015). (a) Gemäß der ersten Konzeption spricht man dann von emotionaler Dissonanz, wenn die momentan erlebten Gefühle nicht mit dem nach außen sichtbaren emotionalen Ausdruck übereinstimmen. Dies wird als *emotion display dissonance* oder *emotion fake dissonance* bezeichnet. (b) Die zweite und in der Forschung am häufigsten verwendete Konzeption bezieht sich direkt auf die Darstellungsregeln. Demnach spricht man von emotionaler Dissonanz, wenn die tatsächlich erlebten Gefühle nicht mit den Darstellungsregeln übereinstimmen. Dies wird als *emotion rule dissonance* bezeichnet. Im praktischen Forschungskontext ist es essentiell diese Unterscheidung zu kennen, denn je nachdem welcher Konzeption man folgt, ist die theoretisch be-

gründbare Kausalkette anders gestaltet (siehe auch zusammenfassend Abbildung 18). Letztere Variante kann prozesstheoretisch als Ausgangspunkt des Regulationsprozesses betrachtet werden, welcher von einer Soll-Ist-Diskrepanz eingeleitet wird (vgl. dazu auch die Ausführungen zur Selbstregulation). Diese Soll-Ist-Diskrepanz wird ermittelt über die Differenz zwischen Soll-Wert (vorgegeben durch die Darstellungsregeln) und Ist-Wert (aktuell erlebte Emotion). Dies entspricht der Definition der *emotion rule dissonance*. Die erstgenannte Konzeption entspricht, gemäß eines selbstregulatorischen Prozessgedankens, mehr der Folge eines (nicht adaptiven) Regulationsvorganges. Geht man von einer wahrgenommenen Soll-Ist-Diskrepanz in Form einer *emotion rule dissonance* aus, so setzt ein Regulationsprozess ein mit dem Ziel diese Diskrepanz zu verringern bzw. in Gänze aufzulösen. Setzt das Individuum daraufhin die Strategie Oberflächenhandeln ein und ändert somit den nach außen sichtbaren emotionalen Ausdruck, so wird zumindest die Diskrepanz zwischen zu zeigenden und ausgedrückten Emotionen zunächst aufgelöst. Da bei der Strategie des Oberflächenhandelns jedoch nur der emotionale Ausdruck und nicht das zugrundeliegende Erleben angepasst wird, entsteht ein neuer Spannungszustand, die *emotion display dissonance* bzw. *emotion fake dissonance*.

Oberflächenhandeln

Die Strategie des Oberflächenhandelns wird in der Literatur auch *surface acting* bezeichnet und ist eine reaktionsfokussierte Strategie zur Emotionsregulation. Demnach setzt sie erst am Ende des Entstehungsprozesses einer Emotion ein (siehe auch Kapitel 6.1), wenn die vollständige Reaktion auf den emotionsauslösenden Stimulus abgelaufen ist. Wir erinnern uns, dass der Prozess der Emotionsgenese von einem Stimulus abhängig ist, welcher vom Individuum zunächst wahrgenommen und bewertet wird. Aus dieser Bewertung resultiert eine emotionale Reaktion positiver oder negativer Art, welche sich zunächst als subjektives Erleben äußert und dann in physiologische und behaviorale Reaktionen übergeht. Oberflächenhandeln setzt an zuletzt genanntem Prozessschritt an und passt somit die sichtbaren Anteile der Emotion an die Darstellungsregeln an. Oberflächenhandeln kann durch Unterdrückung, Verstärkung oder Vortäuschung bestimmter Emotionen gezeigt werden (Totterdell & Holman, 2003). Dies ist auch als wesentlicher Unterschied zur äquivalenten Strategie der Reaktionsmodulation nach Gross (1998a, 1998b) zu verstehen. Die beiden Strategien sind zwar im Modell der Emotionsgenese an der gleichen Stelle zu verorten und daher weitestgehend als ähnlich anzusehen, inhaltlich gesehen ist Oberflächenhandeln etwas differenzierter (Grandey, 2015)

Tiefenhandeln

Die Strategie des Tiefenhandelns ist eine sogenannte antezedenz-fokussierte Strategie der Emotionsregulation und wird als *deep acting* bezeichnet. Die Bezeichnung resultiert aus der Ansatzstelle während der Emotionsgenese. Tiefenhandeln setzt im Gegensatz zum Oberflächenhandeln nicht erst an, wenn die emotionale Reaktion vollständig ausgebildet ist, sondern früher im intrapsychischen Stadium der Aufmerksamkeitslenkung und der Bewertung des situativen Stimulus. Tiefenhandeln setzt somit an der Problematik des Oberflächenhandelns an. Dadurch, dass die emotionale Reaktion sich noch nicht vollständig entfaltet hat oder sogar noch gar nicht initiiert wurde, ist der Ressourcenverbrauch geringer und der mit dem Oberflächenhandeln einhergehende Spannungszustand sowie der damit einhergehende negative Affekt bleibt aus (Grandey, 2000; Totterdell & Holman, 2003). Tiefenhandeln kann anhand von drei Techniken umgesetzt werden. Zunächst kann die Aufmerksamkeit auf Dinge gerichtet werden, die mit der situationsadäquaten Emotion verknüpft

sind. Dies kann sich auf Erinnerungen oder aktuell vorhandene Sachverhalte der Situation beziehen. So kann beispielsweise Freude durch das aktive Hervorrufen einer angenehmen Urlaubserinnerung erzeugt werden. Diese Strategie der Aufmerksamkeitsfokussierung wird auch als Stanislawski-Technik bezeichnet. Alternativ kann die Aufmerksamkeit vom emotionsauslösenden Stimulus abgelenkt werden. Die zweite Technik wird als kognitive Umdeutung bezeichnet und entspricht der gleichnamigen Strategie nach Gross (1998a, 1998b). Dabei wird der emotionsauslösende, situative Stimulus so interpretiert, dass keine negative Reaktion erfolgt, welche dann durch Oberflächenhandeln zu verbergen wäre. So kann ein Mitarbeiter die Unfreundlichkeit eines Kunden als Einfluss eines „schlechten Tages“ und nicht in Bezug auf sich als Dienstleister interpretiert werden. Als dritte Strategie werden Entspannungstechniken genannt. Diese sollen an den physiologischen Anteilen der Emotion ansetzen und die emotionale Reaktion so über den Körper regulieren (Nerdinger, 2008, 2011).

Emotionale Devianz

Oberflächen- und Tiefenhandeln wurden als zwei Regulationsstrategien beschrieben, die nach der Detektion einer Soll-Ist-Diskrepanz zwischen erlebten und geforderten Emotionen aktiv zur Dissonanzreduktion eingesetzt werden können. Nach dem Erkennen dieser fehlenden Passung zwischen tatsächlich erlebten und geforderten Emotionen gibt es jedoch auch die Möglichkeit die inadäquaten Emotionen bewusst nicht zu regulieren und dementsprechend zum Ausdruck zu bringen (Rafaeli & Sutton, 1987; Nerdinger, 2008). Damit nimmt der Mitarbeiter bewusst in Kauf, dass er gegen die Darstellungsregeln verstößt. Dieser Fall von bewusster Nicht-Regulation wird als emotionale Devianz bezeichnet (Lashley, 2002). Seinen Ursprung hat Konzept der emotionalen Devianz in den Arbeiten von Thoits (1985, 1990). Sie leitet emotionale Devianz zunächst von den Diskrepanzzuständen der emotionalen Dissonanz, wie zuvor bereits beschrieben, ab und führt jedoch gleichsam eine Abgrenzung ein: „I will reserve the term “deviance“ for discrepant feelings that occur persistently or repeatedly“ (Thoits, 1985, S. 227). Grundlage von emotionaler Devianz sind zunächst die gleichen wie für das Erleben emotionaler Dissonanz. So führen das Vorhandensein verschiedener Rollen, subkulturelle Gegensätze, sich verändernde Rollen und sehr stark ausgeprägte emotionale Normen zunächst dazu, dass die Wahrscheinlichkeit eine Diskrepanz zwischen tatsächlich erlebten und geforderten Emotionen zu erfahren, steigt (Barger, 2009). Gemäß der oben genannten Definition von Thoits (1985) sind somit die Voraussetzungen für emotionale Devianz dann erfüllt, wenn das Individuum dauerhaft dieser Diskrepanz ausgesetzt ist. Barger (2009) differenziert diese Sichtweise und fügt hinzu, dass es sich bei emotionaler Devianz um eine bewusste Verletzung der Darstellungsregeln, also einen volitional herbeigeführten Akt durch den Mitarbeiter handelt. Sie beschreibt das Auftreten emotionaler Devianz wie folgt: „That is, emotional deviance occurs when employees choose to display an inappropriate (negative) emotion rather than the organizationally-sanctioned (positive) one, and by doing so they negatively impact important organizational outcomes (such as customer satisfaction),...“ (Barger, 2009, S. 6). Zunächst scheint somit das Zeigen von emotionaler Devianz als Regulationsalternative zu Oberflächen- und Tiefenhandeln günstig zu sein, da keine Regulationsanstrengungen unternommen werden müssen. Dies ist jedoch lediglich auf den ersten Blick als günstig zu beurteilen. Die bewusste Abweichung von bestehenden Darstellungsregeln wird der Organisation bzw. dem Vorgesetzten in der Regel nicht verborgen bleiben. Entweder erlebt es der Vorgesetzte selber oder es kommt zu Kundenbeschwerden über einen unfreundlich agierenden

Mitarbeiter. Die daraufhin einsetzenden Ermahnungen und/oder Sanktionen sind als konflikthaft einzustufen und beeinflussen den Mitarbeiter so auf indirekte Weise.

Emotionale Harmonie

Die dritte Situation, neben emotionaler Dissonanz und emotionaler Devianz, die sich auf eine Passung zwischen momentan erlebten und normativ gewünschten Emotionen bezieht, ist die emotionale Harmonie. Dieser Fall tritt ein, wenn der vorgenommene Soll-Ist-Abgleich zwischen erlebten und gemäß den Darstellungsregeln sowie den sozialen Erwartungen erwünschten Emotionen günstig ausfällt, d.h. es liegt eine Übereinstimmung vor. Die geforderten Emotionen stellen sich automatisch und spontan als natürliche Reaktion auf die situativen Gegebenheiten und der Interaktion ein (Ashforth & Humphrey, 1993; Zapf, 2002). So kann ein Rezeptionist tatsächlich freudig gestimmt sein und dies zum Ausdruck bringen, wenn er mit einem höflichen Kunden interagiert. Gleichsam kann ein Polizist tatsächlich Wut oder Unverständnis bzgl. des Verhaltens eines Verkehrsteilnehmers empfinden, wenn er ihn zur Ordnung ruft und dies durch einen ärgerlichen Ton untermauert.

Mit emotionaler Harmonie ist insgesamt der geringste Regulationsaufwand verbunden, da aufgrund der Übereinstimmung von erlebten und geforderten Emotionen keine aktive Anpassungsleistung notwendig ist und es zu keinem Spannungsgefühl aufgrund von Dissonanz kommt (Grandey, 2000, 2003). Studien konnten zeigen, dass dieser günstige Fall sogar recht häufig vorkommt. So verwenden gemäß einer Studie von Jordan, Soutar & Kiffin-Petersen (2008) 28% der untersuchten Personen eine Kombination aus natürlichen Emotionen und Tiefenhandeln. Andere Studien konnten noch deutlichere Zahlen vorlegen. In einer Studie von Tschann, Rochat & Zapf (2005) wurden 85% der Interaktionen, in denen bestimmte Emotionen zu zeigen waren, als authentisch und somit nicht negativ empfunden.

Das Stichwort „authentisch“ ist ein wichtiger Begriff in diesem Zusammenhang. Zunächst kann Authentizität definiert werden als „...the subjective experience of alignment between one's internal experiences and external expressions“ (Roberts, Cha, Hewlin & Settles, 2009, S. 151). Diese Definition beschreibt das Verhältnis von Emotion und gezeigtem Verhalten und ist eine von zwei möglichen Ebenen von Authentizität. Die zweite Ebene beschreibt Authentizität als Konsistenz zwischen dem eigenen Verhalten und der eigenen individuellen Identität bzw. dem Selbstkonzept (Beispiel: „Ich als helfende Person“). Demnach setzt emotionale Harmonie vornehmlich dann ein, wenn zwischen den situativen Gegebenheiten und dem Selbstbild bzw. der Identität Kongruenz besteht (Humphrey et al., 2015). Dieser Aspekt wird im weiteren Verlauf der Arbeit noch wichtig und dementsprechend aufgegriffen werden, wenn es um die Beurteilung von Auswirkungen von Emotionsarbeit geht.

6.4.4 Auswirkungen von Emotionsarbeit

Wie bei allen Arbeitsanforderungen wird früher oder später die Frage nach den Auswirkungen auf den Mitarbeiter interessant bzw. relevant. Dabei ist nicht unwesentlich, ob mit positiven oder gar negativen Konsequenzen zu rechnen ist und welche Rahmenbedingungen dabei entscheidend sind. Aus Sicht der Arbeits- und Organisationsgestaltung sind vor allem die Rahmenbedingungen von Interesse, die im Zuge von Interventionen beeinflusst werden können und so nicht nur der Organisation, sondern auch dem Mitarbeiter nutzen und ihm humane Arbeitsbedingungen ermöglichen. Im Folgenden sollen daher die positiven wie auch negativen Effekte von Emotionsarbeit auf den Mitarbeiter und die Organisation herausgearbeitet und dargestellt werden.

Zu Beginn der Forschungsbemühungen im Kontext von Emotionsarbeit war die Sicht darauf, wie Emotionsarbeit im Hinblick auf die Gesundheit der Mitarbeiter zu betrachten ist, mehr als eindeutig. Die Soziologin Hochschild (1983, 1990), die das Konzept der Emotionsarbeit erstmalig in dieser Form beschrieb und es entscheidend prägte, zeichnete ein rein negatives Bild von Emotionsarbeit. Ihre Untersuchungen v.a. an Flugbegleitern ließ sie zu dem Schluss kommen, dass Emotionsarbeit per sé mit gesundheitlich beeinträchtigenden Folgen einhergehen müsse.

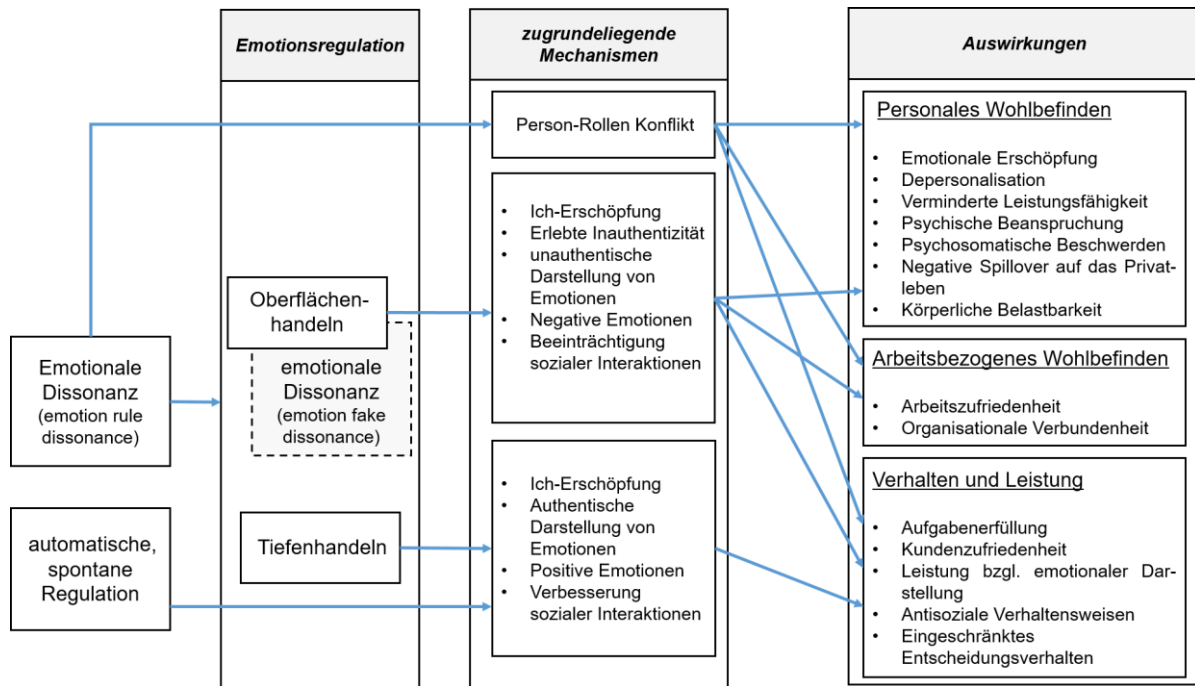


Abbildung 19 Zusammenfassende Darstellung der Wirkungen von Emotionsarbeit
 Quelle: eigene Darstellung nach Hülshager und Schewe (2011, S. 364) mit Ergänzungen nach Grandey et al. (2015) und Ashforth et al. (2015)

Nach über 30 Jahren, teils interdisziplinärer Forschung, in verschiedenen wissenschaftlichen Teilgebieten, wie der Soziologie, der Betriebswirtschaftslehre und vor allem der Psychologie, muss ein deutlich differenzierteres Bild von Emotionsarbeit gezeichnet werden. Nicht nur die vorher bereits angenommenen negativen Folgen wurden durch das Aufzeigen von begünstigenden oder abmildernden Rahmenbedingungen einer neuer Perspektive unterzogen. Auch wurde die vorherrschende Perspektive erweitert und positive Effekte mehr und mehr ins Zentrum der Betrachtung gerückt. Alle positiven wie auch negativen Effekte sind jedoch weder durch lineare noch monokausale Zusammenhänge erklärbar, sodass auch moderierende Faktoren sowie theoretische Erklärungsansätze an Bedeutung gewinnen.

Zum aktuellen Zeitpunkt gibt es einige sehr aussagekräftige Metaanalysen, die zwar mit teils unterschiedlichen statistischen Methoden gearbeitet haben, in ihren Aussagen jedoch weitestgehend konform sind (Hülshager & Schewe, 2011; Wang, Seibert & Boles; Bono & Vey, 2005).

Die Diskussion über positive und negative Effekte von Emotionsarbeit hat, trotz vielfältiger Forschungsergebnisse, seit dem Erscheinen der zuvor genannten Metaanalysen noch einmal deutlich „an Fahrt aufgenommen“ (Grandey, Rupp & Brice, 2015; Ashforth, Humphrey & Diefendorff, 2015). Die Relevanz dieser Ergebnisse ist scheinbar sehr ausgeprägt, da die Diskussion nicht zuletzt sogar

gesellschaftspolitische bzw. beschäftigungspolitische Dimensionen angenommen hat. Die genaueren Standpunkte dieser Debatte werden im weiteren Verlauf des Kapitels noch thematisiert werden. Da die Forschungslage zu den positiven und negativen Auswirkungen von Emotionsarbeit bis heute sehr mannigfaltig und ausdifferenziert ist, bedarf es eines strukturgebenden Rahmens, um in der vielfältigen Studienlage nicht den Überblick zu verlieren. Das in Abbildung 19 dargestellte Modell soll für die weiteren Ausführungen einen solchen Rahmen bieten. Es basiert auf dem Modell, welches Hülshager und Schewe (2011) im Rahmen ihrer Metaanalyse erarbeitet haben und wurde durch einige neuere Ergebnisse aus Grandey et al. (2015) sowie Ashforth et al. (2015) ergänzt.

6.4.4.1 Negative Effekte auf den Mitarbeiter und die Organisation

Da sich die Forschung lange Zeit auf die negativen Auswirkungen von Emotionsarbeit fokussiert hat (und es in großen Teilen auch noch tut), werden an dieser Stelle zunächst die negativen Effekte beschrieben. Der Überschaubarkeit halber orientieren sich die folgenden Ausführungen an einer separaten Grafik, die einen Ausschnitt aus Abbildung 19 darstellt. Es wird ersichtlich, dass Emotionsarbeit in der Regel dann mit negativen Auswirkungen für den Mitarbeiter oder die Organisation verbunden ist, wenn es zu emotionaler Dissonanz (definiert als *emotion rule dissonance*)¹⁶ und/oder damit verbundener dysfunktionaler Emotionsregulation kommt. Ein Sonderfall ist der Person-Rollenkonflikt, welcher durch die emotionale Dissonanz entsteht.

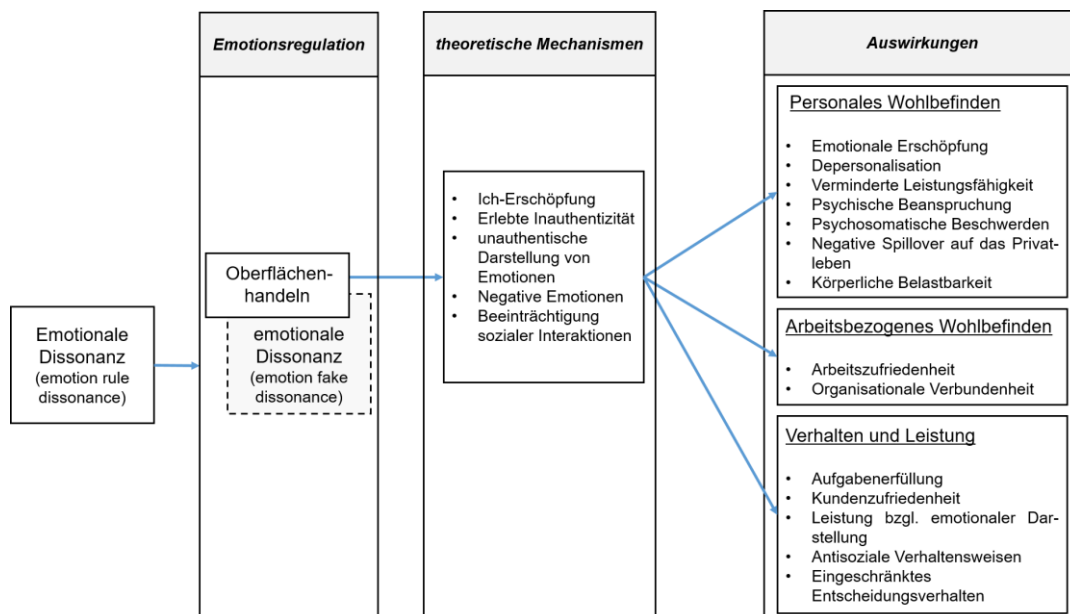


Abbildung 20 Negative Folgen von Emotionsarbeit

Quelle: eigene Darstellung nach Hülshager und Schewe (2011, S. 364) mit Ergänzungen nach Grandey et al. (2015) und Ashforth et al. (2015)

Bei der Darstellung der empirischen Befunde sei zunächst erwähnt, dass einige das Erleben von emotionaler Dissonanz als unabhängige Variable betrachten und manche wiederum einen Schritt

¹⁶ Zwecks besserer Lesbarkeit wird im Folgenden der Begriff emotionale Dissonanz i.S.v. *emotion rule dissonance* verwendet. Ist von *emotion display dissonance* bzw. *emotion fake dissonance* die Rede, so wird dies expliziert.

weitergehen und die daraufhin einsetzenden Regulationsstrategien als Ausgangspunkt ihrer Untersuchung ansehen.

Oberflächenhandeln und emotionale Dissonanz

Der Einsatz von Oberflächenhandeln und die daraus entstehende Dissonanz zwischen erlebten und gezeigten Emotionen (*emotion fake dissonance*) hat zunächst direkte Auswirkungen auf den Mitarbeiter. Wie Gross (1998a) bereits experimentell zeigen konnte, bestehen deutliche Zusammenhänge zwischen dem Unterdrücken von (zumeist negativen) Emotionen und physiologischen Indikatoren wie der Herzfrequenz und der Hautleitfähigkeit. Insgesamt konnten Zusammenhänge zwischen dem Unterdrücken von Emotionen und gesteigerter kardiovaskulärer Aktivität festgestellt werden. Die am häufigsten verwendeten Indikatoren in diesem Zusammenhang sind die Herzfrequenz und der Blutdruck (Butler, et al., 2003; Harris, 2001). Vermehrter Einsatz von Oberflächenhandeln geht mit permanenten physiologischen Reaktionen und andauernder regulativer Aktivität einher, die jedoch letztendlich nicht zur Erreichung des Regulationsziels beitragen und so auf lange Sicht, die physische Gesundheit der Mitarbeiter beeinträchtigen (Grandey, 2000). Wird das Erleben von emotionaler Dissonanz als unangenehmer Spannungszustand begriffen, so kann dies als Erleben negativer Affekte gesehen werden. Dies wiederum steht in Zusammenhang mit erhöhtem Muskeltonus (Brand, 2010). Neben experimentellen Studien konnten auch Feldstudien den Zusammenhang von Oberflächenhandeln und somatischen Symptomen nachweisen. So konnten Schaubroeck und Jones (2000) anhand einer Fragebogenstudie mit 217 Kundenkontaktmitarbeitern eines Meinungsforschungsinstitutes deutliche Zusammenhänge zwischen der Notwendigkeit negative Emotionen unterdrücken zu müssen und somatischen Beschwerden feststellen.

Der wohl am häufigsten untersuchte Zusammenhang im Kontext von negativen Wirkungen von Emotionsarbeit ist der zwischen emotionaler Dissonanz, Oberflächenhandeln und Burnout. In vielen Studien konnte belegt werden, dass emotionale Dissonanz und Oberflächenhandeln mit den Subfacetten von Burnout (Depersonalisation, emotionale Erschöpfung und verminderte Leistungsfähigkeit) einhergehen (Zapf & Holz, 2006; Schmidt & Diestel, 2014; Cropanzano, Rupp & Byrne, 2003).

Aufgrund des deutlich bestehenden Zusammenhangs zwischen emotionaler Dissonanz und Oberflächenhandeln, soll im Folgenden eine weitergehende Differenzierung anhand der theoretischen Mechanismen erfolgen.

Ego-depletion

Ein Phänomen, was mit vermehrtem Erleben von emotionaler Dissonanz sowie dem Anwenden von Oberflächenhandeln einherzugehen scheint und daher als Erklärungsansatz dient, ist die sog. Ich-Erschöpfung bzw. *ego-depletion* (Hülshager & Schewe, 2011). Aufgrund eines permanenten Zwanges sich gegen automatisch ablaufende Regulationsprozesse zu wehren und dafür kontinuierlich die erlebten Gefühle mit der äußeren Darstellung abzugleichen, verbraucht viele mentale Ressourcen (Baumeister, Vohs & Tice, 2007; siehe Kapitel 4.2). Da Prozesse der Selbstkontrolle und kognitive Anstrengungen zur Aufgabenbewältigung aus der gleichen Ressource gespeist werden, gehen mit vermehrtem Oberflächenhandeln Einbußen im Hinblick auf die Leistungsfähigkeit einher. So konnten Goldberg und Grandey (2007) in einem simulierten Call Center-Setting einen negativen Einfluss von Oberflächenhandeln auf die Bearbeitung von Aufgaben feststellen, welche ein hohes Maß an Aufmerksamkeit verlangten. Ferner gehen vorausgegangene hohe Selbstkontrollanforderungen mit geringerem Leseverständnis, verminderter Fähigkeit zu logischem Denken und Argumentieren

(Schmeichel, Vohs & Baumeister, 2003), sowie mit eingeschränkter Erinnerungsfähigkeit (Richards & Gross, 2000) einher. Es konnte also gezeigt werden, dass die Notwendigkeit zur Selbstkontrolle nicht nur mit verringerter Selbstkontrollfähigkeit bei einer nachfolgenden Situation, sondern auch mit verringerter kognitiver Leistungsfähigkeit, in Zusammenhang steht. In diesem Kontext konnten auch Einbußen im komplexeren Entscheidungsverhalten nachgewiesen werden (Zyphur, Warren, Landis & Thoresen, 2007). Es sind nicht nur kognitive Prozesse, die der Bearbeitung einer bestimmten (Denk)Aufgabe dienlich, beeinträchtigt. Es konnten ebenfalls negative Effekte von *ego-depletion* auf soziale Verhaltensweisen nachgewiesen werden. Vohs, Baumeister und Ciarocco (2005) konnten in einer Reihe von Experimentalstudien zeigen, dass Probanden, deren Selbstkontrollfähigkeiten im Vorfeld stark beansprucht wurden, schneller und hektischer sprechen. Was noch gravierendere Auswirkungen auf das Funktionieren im sozialen Gefüge haben dürfte, sind Aspekte des expressiven Verhaltens. Probanden, die im Vorfeld durch einen Stimulus zur Selbstkontrolle gezwungen wurden, zeigten vermehrt Formen inadäquater Selbstoffenbarung bis hin zu egoistischen und arroganten Verhaltensweisen. Beide Verhaltensweisen stehen mit weniger gut funktionierenden sozialen Beziehungen in Verbindung.

Authentizität und sozial-interaktionale Funktionalität

Situationen im Kundenkontakt werden vom Mitarbeiter bewertet und führen so zu natürlichen, authentischen emotionalen Reaktionen. Diese Natürlichkeit bzw. das Übereinstimmen von dem, was man fühlt und auch tatsächlich zeigt, wird in diesem Kontext als Authentizität verstanden. Da emotionale Reaktionen auch die persönlichen Vorstellungen eines Individuums widerspiegeln, führt das Unterdrücken einer natürlichen emotionalen Reaktion zu erlebter Inauthentizität (Brotheridge & Lee, 2002; Simpson & Stroh, 2004; Grandey, 2015). Das Gefühl sich nicht authentisch in Bezug zu seinen Emotionen zu verhalten oder verhalten zu können, führt zu anhaltenden negativen Erlebenszuständen und Stresserleben (Erickson & Wharton, 1997; Sheldon, Ryan, Rawsthorne & Ilardi, 1997).

Authentizität spielt nicht nur introspektiv eine Rolle, sondern auch im Hinblick auf die Wirkung nach außen. Eine emotionale Darstellung kann letztendlich nur ihre soziale Funktion erfüllen, wenn sie als authentisch wahrgenommen wird. Gelingt es dem Dienstleister durch gezielten Einsatz entsprechender emotionaler Darstellungen positive Emotionen im Kunden hervorzurufen, so ermöglicht dies Rapport zum Kunden herstellen und die Interaktion erfolgreich gestalten zu können (Grandey, Fisk, Mattila, Jansen & Sideman, 2005; Hennig-Thurau, Groth, Paul & Gremler, 2006). Negative Emotionen zu unterdrücken, um im Gegenzug positive Emotionen nach außen darzustellen, wird oftmals vom Interaktionspartner bzw. vom Kunden erkannt und als negativ, unehrlich und wenig vertrauenswürdig eingestuft (Ekman, Friesen & O'Sullivan, 1988). Das führt dazu, dass es dem Mitarbeiter weitaus weniger gut gelingt, die von ihm geforderten Interaktionen erfolgreich zu gestalten. Das ist auch für die Organisation problematisch, als dass es unerwünschte Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung gibt. Es ist ebenfalls mit negativen Konsequenzen für den Mitarbeiter verbunden. Nicht erfolgreich gestaltete Interaktionen gehen mit negativen Emotionen wie Enttäuschung oder Ärger einher. Im Gegenzug gehen erfolgreich gestaltete Interaktionen mit Gefühlen der Selbstwirksamkeit und des Erfolges einher (Brotheridge & Lee, 2002; Coté, 2005).

Allerdings finden sich auch Studien, die diesen klar anmutenden Zusammenhang etwas relativieren bzw. weniger eindeutig machen. So fanden Chi, Grandey, Diamond & Krimmel, (2011) heraus, dass das als inauthentisch und damit als weniger funktional geltende Oberflächenhandeln ebenfalls erfolgreich sein kann. Dies gilt im Speziellen für Mitarbeiter mit hoher Ausprägung in Extraversion.

Neben Extraversion des Dienstleisters gibt es jedoch auch Aspekte, die die Dienstleistung an sich betreffen. Befinden sich Dienstleister und Kunde in einer länger anhaltenden, engen Dienstleistungsbeziehung, so wird das Unterdrücken von negativen Emotionen für die Beurteilung der Dienstleistungsqualität als nicht relevant wahrgenommen. Bei Dienstleistungen hingegen, die einen sehr hohen Personalisierungsgrad aufweisen, sind die Kunden gegenüber unterdrückten negativen Emotionen deutlich sensitiver (Wang & Groth, 2014).

Wirkung von Oberflächenhandeln und negativen Emotionen auf Einstellungen und Verhalten von Mitarbeitern

Die negativen Emotionen, die aufgrund der zuvor genannten Aspekte mit emotionaler Dissonanz einhergehen, werden durch Oberflächenhandeln nur nach außen hin in positive Emotionen umgewandelt. Das negative Erleben bleibt jedoch bestehen. Gemäß der *affective events theory* (Weiss & Cropanzano, 1996) beeinflusst das Erleben negativer Emotionen maßgeblich subjektive Einstellungsvariablen des Mitarbeiters, wie die Arbeitszufriedenheit oder das organisationale Commitment (Weiss, 2002). So konnten Bhave und Glomb (2016) anhand einer Studie mit rund 4000 Universitätsmitarbeitern zeigen, dass Oberflächenhandeln negativ mit Arbeitszufriedenheit korreliert. Das bemerkenswerte an dieser Studie war, dass interaktions- bzw. emotionsbezogene Arbeitsanforderungen an sich positiv mit Arbeitszufriedenheit assoziiert sind und erst dann einen negativen Charakter aufweisen, wenn sie in Kombination mit vermehrtem Oberflächenhandeln auftreten. Zu einem ähnlichen Ergebnis in Bezug auf die Arbeitszufriedenheit kamen auch Pugh, Groth & Hennig-Thurau (2011).

Ist ein Mitarbeiter dauerhaft unzufrieden mit seiner Arbeitstätigkeit bzw. der Arbeitsumgebung, hat dies in der Regel Konsequenzen in Form von Fernbleiben vom Arbeitsplatz oder gar der Kündigung. In diesem Zusammenhang konnte nachgewiesen werden, dass Oberflächenhandeln, vermittelt über die Burnoutkomponente emotionale Erschöpfung, die Fluktuationsneigung des Mitarbeiters maßgeblich beeinflusst (Cropanzano, Rupp & Byrne, 2003; Goodwin, Groth & Frenkel, 2011). Neben der Option der Kündigung resultieren weitere negative Verhaltenstendenzen des Mitarbeiters aus häufig angewendetem Oberflächenhandeln. So zeigen Mitarbeiter, die häufig die Strategie des Oberflächenhandelns einsetzen, vermehrt Absentismusverhalten (Nguyen, Groth & Johnson, 2016).

Neben arbeitsplatzbezogenen Auswirkungen auf Einstellungen und Verhalten der Mitarbeiter gibt es deutliche Hinweise, dass sich während der Arbeit erlebte Konflikte und deren Auswirkungen auch auf das Privatleben der Mitarbeiter auswirken. So konnten Wagner, Barnes und Scott (2014) nachweisen, dass die tägliche Verwendung von Oberflächenhandeln nicht nur mit genereller emotionaler Erschöpfung einhergeht, sondern auch mit vermehrter Schlaflosigkeit und häufiger auftretenden arbeitsbezogenen Konflikten innerhalb der Familie in Zusammenhang steht.

Das Erleben eines Widerspruches zwischen tatsächlich erlebten und normativ geforderten Emotionen wirkt sich nicht ausschließlich über ungünstige Emotionsregulation auf den Mitarbeiter und die Organisation aus. Rollentheoretisch betrachtet ist das Erleben einer emotionalen Dissonanz eine Form des Person-Rollenkonfliktes, welcher den Effekt auf das individuelle und organisationale Wohlbefinden vermittelt (Rafaeli & Sutton, 1987). Ein Person-Rollenkonflikt liegt vor, wenn zwischen externen Erfordernissen und persönlichen Wertvorstellungen oder Bedürfnissen ein konfliktbehaftetes Verhältnis besteht (Kahn et al. 1964; siehe Kapitel 3.4). Emotionen entstehen als Resultat eines subjektiven Bewertungsprozesses und haben somit immer einen Selbstbezug zum Individuum. Wenn nun die so zustande gekommene emotionale Reaktion aufgrund von extern vorgegebenen

Regeln nicht gezeigt werden darf, erfüllt dies die Bedingungen für einen Person-Rollenkonflikt. Der Mitarbeiter befindet sich somit in einem Dilemma. Er kann den normativ geltenden Regeln folgen, muss dafür aber in Kauf nehmen entgegen seiner persönlichen Einstellung zu handeln. Andererseits kann er gemäß seiner persönlichen Einstellung reagieren und die empfundene Emotion zeigen, begeht dann jedoch einen sanktionierbaren Regelverstoß. Diese Form der Ausweglosigkeit ist ein Hindernis, welches nicht nur den Handlungsvollzug erschwert, sondern auch ein Gefühl der Anspannung erzeugt. Insgesamt lassen sich zwei Kategorien von Reaktionen auf Person-Rollenkonflikte erkennen. Zum einen sind dies arbeitsrelevante Einstellungen und zum anderen arbeitsbezogene Verhaltensweisen. So sind Person-Rollenkonflikte positiv mit Ängstlichkeit sowie der Absicht zu kündigen verbunden und negativ mit Arbeitszufriedenheit, Commitment gegenüber der Organisation sowie der wahrgenommenen Leistungsfähigkeit (Jackson & Schuler, 1985; LePine, Podsakoff & LePine, 2005).

6.4.4.2 Positive Effekte auf den Mitarbeiter und die Organisation

Wie zu Beginn des Kapitels bereits erwähnt ging die Forschung lange davon aus, dass Emotionsarbeit nur mit negativen Konsequenzen, vor allem in gesundheitlicher Hinsicht, einhergeht. Mittlerweile ist das Bild differenzierter, da sich vor allem der Blick auf Emotionsarbeit gewandelt zu haben scheint. Zu Beginn stand im Vordergrund, dass etwas dem Menschen ureigenes, nämlich seine Emotionen, kommerzialisiert werden und dass dies ein unnatürliches Vorgehen ist, welches an sich nur dissonant sein könne (Hochschild, 1983, 1990). Heute blickt man nicht nur aus einer pathogenetischen Perspektive auf Emotionsarbeit. Der Mitarbeiter gilt als geschulter, kompetenter Emotionsmanager, was die Perspektive vermehrt auf salutogenetische Aspekte richtet. Welche Umstände halten Mitarbeiter gesund in einem Umfeld, was andere krankmacht?

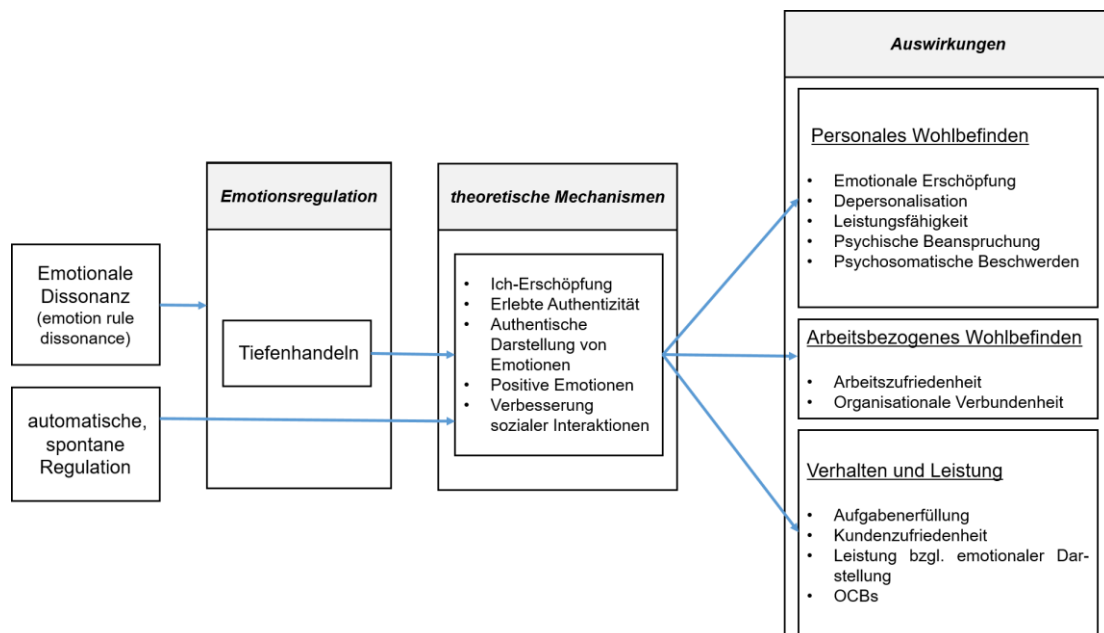


Abbildung 21 Positive Folgen von Emotionsarbeit

Quelle: eigene Darstellung nach Hülshager und Schewe (2011, S. 364) mit Ergänzungen nach Grandey et al. (2015) und Ashforth et al. (2015)

Im Hinblick auf diese Frage werden in diesem Kapitel die wesentlichen empirischen Ergebnisse zusammengefasst und erläutert. Wie im Kapitel zuvor, soll zunächst eine aus Abbildung 21 extrahierte Abbildung die Zusammenhänge grafisch darstellen.

Die als positiv angesehenen Auswirkungen von Emotionsarbeit sind grundsätzlich zweierlei Bedingungen zuzuordnen: zum einen die Regulationsstrategie des Tiefenhandelns und spontan-automatische Regulation (siehe auch Kapitel 6.4.3).

Bevor die wesentlichen Ergebnisse in Bezug zu konkreten Auswirkungen erläutert werden, sollen in einem ersten Schritt der Bezug zwischen Tiefenhandeln sowie spontan-automatischer Regulation und den vermittelnden Mechanismen näher betrachtet werden. In diesem Kontext können beide Regulationsformen als, in ihrer Wirkung gleichwertig, angesehen werden. Tiefenhandeln führt aufgrund bewusster Regulationsaktivität zum tatsächlichen Erleben der gewünschten Emotion. Bei der spontan-automatischen Regulation stellt sich die situativ und normativ gewünschte Emotion von alleine und auf natürlichem Wege ein.

Vermeidung von ego-depletion

Im Gegensatz zur zuvor beschriebenen Wirkung von Oberflächenhandeln, greift Tiefenhandeln auf weniger mentale Ressourcen zurück. Dies lässt sich im Wesentlichen mit den Ergebnissen von Gross (1998a) argumentieren. Demnach setzt Oberflächenhandeln als Äquivalent zur Reaktionsmodulation erst dann in den Prozess der Emotionsgenese ein, wenn die Bewertung des situativen Stimulus bereits abgeschlossen ist und die emotionale Reaktion, inkl. der physiologischen und behavioralen Aktivierung, vollzogen wurde (Gross & Thompson, 2007; Gross, 2014). Gemäß den Ausführungen zur Selbstregulation bedarf ein funktionierender Regulationsprozess in diesem Sinne einen ständigen Wechsel von Selbstbeobachtung und Abgleich mit dem anzustrebenden Sollzustand (siehe Kapitel 4). Demnach werden durch Oberflächenhandeln deutlich mehr (selbst)regulative Ressourcen verbraucht, was wiederum mit größerer Wahrscheinlichkeit zur Erschöpfung dieser Resource führt (ego-depletion). Im Gegensatz dazu setzt Tiefenhandeln als Form der antezedenz-fokussierten Strategien früher im Prozess der Emotionsgenese ein. Durch Aspekte des Tiefenhandelns, vornehmlich über die Strategie der kognitiven Umdeutung des situativen Stimulus, wird bereits der Auslöser einer emotionalen Reaktion, inkl. ihrer Begleiterscheinungen, beseitigt. Dadurch, dass ein permanenter Abgleich- und Anpassungsprozess zwischen eigener emotionaler Darstellung und geforderter Darstellung nicht erfolgen muss, verbraucht Tiefenhandeln deutlich weniger mentale Ressourcen. Somit kann festgehalten werden, dass Tiefenhandeln in negativem Zusammenhang zu *ego-depletion* stehen dürfte (Grandey, 2000; Hülshager & Schewe, 2011).

Trotz des vielfach beschriebenen geringeren Regulationsaufwandes beim Einsatz von Tiefenhandeln, darf jedoch nicht außer Acht gelassen werden, dass auch Tiefenhandeln eine Form der bewussten Regulation darstellt und nicht gänzlich ohne den Verbrauch mentaler Ressourcen auskommt (Grandey et al., 2015). In diesem Zusammenhang ist das spontane und automatische Zustandekommen adäquater Emotionen als noch ressourcenschonender anzusehen, denn in diesem Fall ist gar kein regulatorischer Aufwand zu leisten, weder während der Bewertung, noch nach der Bewertung (Humphrey et al., 2015).

Erlebte und von außen wahrgenommene Authentizität

Nach Roberts, Cha, Hewlin und Settles (2009, S. 151) kann Authentizität definiert werden als „the subjective experience of alignment between one’s internal experiences and external expressions“.

Demnach stehen beide Regulationsformen, Tiefenhandeln sowie spontan-automatische Regulation, qua definitionem in einem positiven Zusammenhang mit erlebter Authentizität. Es ließe sich sogar eine Gleichwertigkeit argumentieren, da das Resultat beider genannter Regulationsformen eine Kongruenz zwischen erlebten und gezeigten Emotionen zur Folge hat. Folgt man dieser Argumentation, so dürften Tiefenhandeln und spontan-automatische Regulation in positivem Zusammenhang zu Merkmalen des Wohlbefindens stehen (Hülshager & Schewe, 2011).

Gemäß der sozialen Funktion von Emotionen entfalten gezeigte Emotionen nur dann eine positive, gewünschte Wirkung, wenn sie als authentisch und ehrlich wahrgenommen werden (Grandey et al., 2005). In der Regel sind Interaktionspartner recht gut in der Lage vorgespülte von authentischen Emotionen zu unterscheiden (Ekman, Frieden & O'Sullivan, 1988; Grandey et al., 2005). Wie im vorherigen Kapitel bereits angedeutet, hängt die von Außenstehenden wahrgenommene Authentizität von Emotionen wesentlich von der Art der Regulation ab. Während Oberflächenhandeln nur den nach außen sichtbaren Anteil der Emotion an die Darstellungsregeln anpasst, modifiziert Tiefenhandeln zusätzlich das tatsächlich erlebte Gefühl, welches wiederum Grundlage für die physiologischen und behavioralen Reaktionen ist. Dadurch sind die nach außen sichtbaren Emotionen echt und werden demnach auch als authentisch wahrgenommen. Gleiches gilt für Emotionen, die durch spontan-automatische Regulation entstehen, da diese echte und unregulierte Emotionen sind.

Verbesserung sozialer Interaktionen

Argumentativ verbunden mit der Darstellung authentischer Emotionen und der dadurch sichergestellten sozialen Funktionalität des emotionalen Ausdrucks, sind angenehme und stabile soziale Interaktionen und Beziehungen (Coté, 2005; siehe Kapitel 6.2). Im Gegensatz dazu führen als inauthentisch wahrgenommene Emotionen zu negativen Reaktionen beim jeweiligen Interaktionspartner, was sich wiederum in negativem Erleben äußert. Gleichsam führt eine nicht funktionierende Interaktion mit Kunden zu weniger Rapport und weniger beruflichem Erfolg. Positiv gestaltete Kundeninteraktionen hängen hingegen mit Gefühlen des Erfolgs und gesteigerter Selbstwirksamkeit zusammen (Brotheridge & Lee, 2002). Demnach können Tiefenhandeln und spontan-automatische Regulation als funktionale Regulationsformen im Kontext von Kundeninteraktionen und beruflichem Erfolg gesehen werden.

Positive Emotionen

Zunächst kann davon ausgegangen werden, dass das Erleben von Authentizität und positiven sozialen Interaktionen an sich zu positiven Emotionen führt. Dies wurde bereits zuvor durch die Ausführungen zum Erfolgserleben und zur erlebten Selbstwirksamkeit (Brotheridge & Lee, 2002) deutlich. Darüber hinaus setzt Emotionsregulation in den meisten Dienstleistungssettings beim Erleben von negativen Emotionen wie Wut und Ärger ein (Diefendorff & Croyle, 2008; Gabriel & Diefendorff, 2015). Oberflächenhandeln reguliert, wie bereits zuvor dargelegt, lediglich den äußerlich sichtbaren Anteil der Emotion und das tatsächliche Erleben bleibt bestehen. Demnach werden negative Emotionen, die durch Kunden entstehen, nicht beseitigt, sondern lediglich überspielt. Im Gegensatz dazu verändert Tiefenhandeln nicht nur das emotionale Ausdrucksverhalten, sondern auch das tatsächliche Erleben und wandelt so negative Emotionen in positive Emotionen um. Neben der Tatsache, dass es angenehmer ist positive Emotionen zu erfahren als negative, hat das Erleben positiver Emotionen noch weiterführende Effekte. Gemäß der *broaden-and-build*-Theorie von Fredrickson (1998) sowie Fredrickson und Joiner (2002) initiieren positive Emotionen Aufwärtsspiralen aus positiven

Wahrnehmungen, Einschätzungen und Verhaltensmustern, die sich in langfristigem Wohlbefinden niederschlagen. Zusammenfassend lässt sich demnach festhalten, dass Tiefenhandeln und spontan-automatische Regulation direkt und indirekt zum Erleben positiver Emotionen beitragen.

Personales Wohlbefinden

Nachdem nun die Zusammenhänge zwischen den beiden Regulationsformen Tiefenhandeln und spontan-automatische Regulation und den unterstellten Wirkmechanismen erläutert wurden, sollen konkrete Indikatoren berichtet werden, die die positiven Auswirkungen von Emotionsarbeit determinieren. Es sei an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass sich die folgenden empirischen Studien nur auf Tiefenhandeln beziehen. Spontan-automatische Regulation wurde in diesem Zusammenhang nicht untersucht.

Zunächst sind auf der Ebene des personalen Wohlbefindens die Subfacetten von Burnout als oft verwendeter Beanspruchungsindikator zu nennen (Maslach & Jackson, 1986). Tiefenhandeln weist, im Gegensatz zum Oberflächenhandeln, keine Zusammenhänge zu Depersonalisation auf. Keine der Metaanalysen konnte diesbezüglich empirische Evidenz liefern (Bono & Vey, 2005; Hülshager & Schewe, 2011; Wang et al., 2011). In Bezug auf emotionale Erschöpfung ist die Befundlage hingegen uneindeutig. So kamen Wang et al. (2011) zu dem Ergebnis, dass Tiefenhandeln in keiner Weise mit emotionaler Erschöpfung assoziiert ist. Hülshager und Schewe (2011) fanden jedoch in ihrer Metaanalyse einen signifikanten, wenn auch sehr geringen, Zusammenhang. Betrachtet man Einzelstudien, so zeigt sich, dass es zwischen Tiefenhandeln und emotionaler Erschöpfung durchaus Zusammenhänge in moderater Stärke geben kann (Holman, Chissick & Totterdell, 2002; Goodwin, Groth & Frenkel, 2011). Diese Uneindeutigkeit begründen Liu, Prati, Perrewé und Ferris (2008) mit einer mangelnden externen Validität und daher eingeschränkter Übertragbarkeit der meist experimentell erlangten Ergebnisse im Zusammenhang von Tiefenhandeln und dessen regulatorischem Aufwand. Ferner argumentieren sie, dass Tiefenhandeln sehr wohl beachtliche Mengen an Ressourcen bindet, da das Ausführen von Tiefenhandeln in der Realität Motivation, Leistungsbereitschaft sowie ein hohes Maß an Rolleninternalisation erfordert. In Bezug auf die dritte Burnoutfacette, das persönliche Leistungserleben, weisen beide Metaanalysen von Hülshager und Schewe (2011) und Wang et al. (2011) jeweils positive Zusammenhänge zum Tiefenhandeln aus.

In Bezug zu psychosomatischen Beschwerden als physische Komponente des personalen Wohlbefindens finden sich signifikante, wenn auch sehr geringe, negative Zusammenhänge (Wang et al., 2011).

Arbeitsbezogene Einstellungen

Die am häufigsten untersuchte arbeitsbezogene Einstellung in diesem Zusammenhang ist das affektive organisationale *Commitment*, also das subjektive Gefühl der Bindung an das Unternehmen. Der vermutete positive Zusammenhang von Tiefenhandeln bestätigte sich bei Hülshager und Schewe (2011) sowie Wang et al. (2011), war jedoch recht niedrig ausgeprägt. Ein deutlicheres Bild zeigt sich bei Absicht in absehbarer Zeit den Arbeitgeber zu wechseln. Hier zeigten die zuvor genannten Studien negative Zusammenhänge zum Tiefenhandeln. Ebenfalls häufig untersucht wurde die Verbindung zwischen Tiefenhandeln und Arbeitszufriedenheit. Obwohl gemäß den theoretischen Ausführungen zu Beginn des Kapitels ein bedeutsamer positiver Zusammenhang zu erwarten gewesen wäre, zeigt sich kein einheitliches Bild. So konnten Hülshager und Schewe (2011) keinen Zusammenhang zwischen Tiefenhandeln und Arbeitszufriedenheit feststellen. In der Studie von

Wang et al. (2011) hingegen zeigte sich ein positiver Zusammenhang. Judge, Woolf und Hurst (2009) stellten sogar einen negativen Zusammenhang zwischen beiden Konstrukten fest. An dieser Stelle scheint ein detaillierterer Blick auf das Konstrukt Arbeitszufriedenheit nötig, der an dieser Stelle jedoch nicht erfolgen soll.

Verhalten und Leistung

Die dritte Kategorie sind arbeitsbezogene Verhaltensweisen sowie gezeigte Leistung im Kundenkontakt. Hier sind die empirischen Belege und die theoretischen Überlegungen kongruent. So konnte gezeigt werden, dass Tiefenhandeln mit einer positiven Aufgabenerfüllung in Selbst- und Fremdeinschätzung sowie einer adäquaten emotionalen Performanz einhergehen (Hülshager & Schewe, 2011; Wang et al., 2011). Zu diesem Ergebnis kam auch Grandey (2003) in einer Untersuchung mit 131 Verwaltungsmitarbeitern einer Universität. Tiefenhandeln führte zu einer positiven Evaluation der Adäquatheit des emotionalen Ausdrucks durch die Kollegen. Eng mit der Arbeitsleistung bzw. der emotionalen Performanz verbunden ist der Aspekt der Kundenzufriedenheit. So konnten Groth, Hennig-Thurau und Walsh (2009) empirisch belegen, dass Tiefenhandeln, vermittelt über wahrgenommene Kundenorientierung, zu höherer Kundenzufriedenheit führt. Zu einem ähnlichen Ergebnis kamen Hennig-Thurau, Groth, Paul und Gremler (2006). In dieser Studie konnte ebenfalls ein positiver Zusammenhang zwischen Tiefenhandeln und Kundenzufriedenheit ermittelt werden, der über eine positive Interaktion zwischen Kunde und Dienstleister (Rapport) vermittelt wurde.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass Tiefenhandeln zu wesentlichen Kriterien des personalen Wohlbefindens und organisationalen Funktionierens positive Zusammenhänge aufweist. Ferner muss von Interaktionen zwischen personalen und organisationalen Kriterien ausgegangen werden. Geht es dem Mitarbeiter gut, erlebt er positive Emotionen und fühlt er sich selbstwirksam sowie erfolgreich in seinem Handeln, wird er im Sinne der Organisation bessere Arbeit leisten. Gleichsam lässt sich der umgekehrte Fall argumentieren. Durch gute Arbeitsleistung und der erhaltenen positiven Rückmeldung durch den Vorgesetzten und den Kunden erfährt der Mitarbeiter Erfolg, Selbstwirksamkeit, positive Emotionen und Zufriedenheit bei der Arbeit. Ungeachtet der Tatsache, dass Tiefenhandeln in bestimmten Fällen mit emotionaler Erschöpfung in Verbindung steht, kann Tiefenhandeln als funktionale Regulationsstrategie bezeichnet werden.

Gleiches gilt ohne Einschränkung für die spontan-automatische Regulation, da sie ohne jeglichen Regulationsaufwand zustande kommt und so die Vorteile des Tiefenhandelns mit der Schonung mentaler Ressourcen vereint. In Zusammenhang mit spontan-automatischer Regulation wird oft das Konzept der Identität diskutiert. Demnach ist für ein dauerhaftes aufgabenadäquates und gesundes Handeln im Kontext der Emotionsarbeit eine möglichst große Passung zwischen Selbstkonzept bzw. der Identität des Mitarbeiters mit den an ihn gestellten (emotionalen) Arbeitsanforderungen absolut notwendig. Dieser möglichst große Fit zwischen Mitarbeiter und Anforderung führt zu einer vermehrten spontanen sowie natürlichen Herstellung der situativ geforderten Emotionen im Kundenkontakt (Humphrey et al., 2015).

7. Psychische Beanspruchung

In der Alltagssprache findet sich keine ausreichende Differenzierung zwischen psychischer Belastung und Beanspruchung sowie Beanspruchungsfolgen. Da jedoch eine Unterscheidung zwischen

den diesen Begriffen für eine systematische und zielführende Auseinandersetzung von essentieller Wichtigkeit ist, wird nachfolgend eine kurze begriffliche und konzeptionelle Einführung gegeben und auf differenzierende Aspekte hingewiesen.

7.1 Das Belastungs-/ Beanspruchungskonzept

Gemäß DIN EN ISO 10075-Teil 1 kann psychische Belastung als die „Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken“ definiert werden. An dieser Stelle wird bereits deutlich, dass es sich, anders als im gängigen Sprachgebrauch, aus wissenschaftlicher Perspektive um einen neutralen Begriff handelt (vgl. dazu auch Packebusch, 2003; Nachreiner & Schütte, 2005; Wieland, 2002). Belastung ist daher an sich nicht als schädlich zu bezeichnen. Im Arbeitskontext sind dies Anforderungen, die es zu bewältigen gilt. Belastungen können einen pathogenen (krankmachenden) Charakter, als auch einen, im Sinne Antonovskys (1987), salutogenen (gesunderhaltenden) Charakter aufweisen. Einen etwas anderen Ansatz vertreten Oesterreich & Volpert (1998), die den Begriff der Belastung analog zum umgangssprachlichen Gebrauch negativ konnotieren und die positiven Aspekte als (psychische) Anforderungen bezeichnen. Im weiteren Verlauf soll jedoch dem in der DIN EN ISO 10075 vertretenen Ansatz gefolgt werden.

Belastungen bzw. Anforderungen können verschiedenster Natur sein. Nach Schulz (2012) können fünf Anforderungsquellen unterschieden werden: 1) Aufgaben im Arbeitsalltag, 2) unterschiedliche Arten von (negativen) Belastungen¹⁷, 3) Bedrohungen, 4) Ermüdung und Erschöpfung sowie 5) belastende Emotionen bzw. negative emotionale Befindlichkeiten.¹⁸

Die Unterschiedlichkeit der Anforderungen ist ferner abhängig von den spezifischen Charakteristika der psychischen Struktur und Regulation einer Tätigkeit. Die im Rahmen dieser Arbeit betrachteten Dienstleistungstätigkeiten weisen insofern spezifische Belastungsquellen auf, als dass die Interaktion mit dem Kunden ein differenzierendes Merkmal ist und mit dieser Interaktion besondere Anforderungen verbunden sind (Hacker, 2009). Dies soll an dieser Stelle jedoch nicht weiter ausgeführt werden, da dies bereits in Kapitel 6.4 näher erläutert wurde.

Aus der Bewältigung der Belastung resultiert die psychische Beanspruchung. Auch dieser Begriff ist zunächst neutral zu verstehen und wird gemäß DIN-Norm definiert als „die zeitlich unmittelbare und nicht langfristige Auswirkung der psychischen Belastung auf die Einzelperson in Abhängigkeit von ihren eigenen habituellen und augenblicklichen Voraussetzungen einschließlich der individuellen Auseinandersetzungsstrategien“. Man kann nach Rohmert & Rutenfranz (1975, S. 8) demnach von „...Auswirkungen im Menschen und auf den Menschen“ sprechen.

Es handelt sich ferner bei der Beziehung zwischen Belastung und Beanspruchung keineswegs um eine lineare Reiz-Reaktionsbeziehung, sondern um einen interindividuell unterschiedlich verlaufenden Prozess der Anforderungsbewältigung.

Richter & Hacker (2012) sprechen in diesem Zusammenhang von Beanspruchung durch Informationsverarbeitungsprozesse, welche der Erfüllung eines übernommenen Arbeitsauftrages dienen und unter den Rahmenbedingungen individueller antriebs- und ausführungregulatorischer sowie körperlicher Leistungsvoraussetzungen bzw. der Inanspruchnahme von Organen und Organsystemen

¹⁷ Schulz (2012) benutzt hier den Begriff der Belastung im Sinne Oesterreichs & Volperts (1998) negativ konnotiert.

¹⁸ Wobei Schulz (2012) nicht zwingend von der DIN-Norm ausgeht.

(Schulz, 2012) ablaufen. Schönpflug (1991) spricht dabei von Beanspruchung als Funktionsaktivierung. Diese Informationsverarbeitungsprozesse schließen dabei kognitive, motivationale, volitionale und emotionale Prozesse mit ein. Das Individuum bewertet die an sie gestellten Anforderungen und reguliert aufgrund des daraus resultierenden Bewertungsergebnisses die notwendigen Anstrengungen zur Zielerreichung (Richter & Hacker, 2012). Beispielsweise ist die Anforderung an einen Kundenkontaktmitarbeiter das Anliegen des Kunden zu bearbeiten, dabei die Interaktion in positiver Weise zu gestalten und freundlich zu sein. Ist der Kunde vielleicht sehr fordernd und forsch in seinem Auftreten, kann dies zu einer ungünstigen Bewertung seitens des Dienstleisters führen. Um das geforderte Ziel zu erreichen, sind nun verschiedene Prozesse kognitiver, motivationaler, volitionaler und emotionaler Art nötig. Der Dienstleister muss seine Fähigkeiten einsetzen, um das Problem des Kunden zu lösen und gegebenenfalls seine Emotionen regulieren, um dabei freundlich zu sein. Diese Definition verdeutlicht zwei wichtige Aspekte. Zum einen handelt es sich bei Beanspruchung um eine direkte Reaktion des Individuums zur Bewältigung der an sie gerichteten Anforderungen. Zum anderen zeigt sich der subjektive Charakter der psychischen Beanspruchung, denn sie ist abhängig von individuellen Faktoren wie dem Bewältigungsstil, erlernten Fähig- und Fertigkeiten sowie "auftragsbezogenen Selbstwirksamkeitsüberzeugungen" (Hacker, 2009, S. 223).

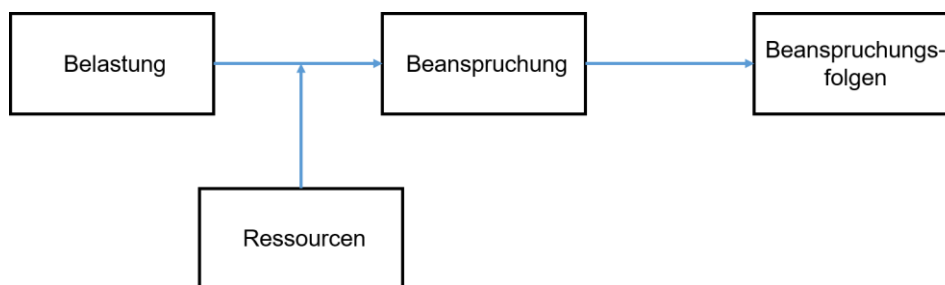


Abbildung 22 Zusammenhang von Belastung und Beanspruchung
 Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an DIN EN ISO 10075

In der ingenieurwissenschaftlichen Entstehungsgeschichte des Belastungs-Beanspruchungs-Konzeptes wird oft das Durchbiegen eines Bleches oder Brettes als Analogie zum Individuum, welches einer externen Belastung zu begegnen hat, herangezogen. Aus den vorherigen Ausführungen wird die Begrenztheit dieser Analogie deutlich. Gemäß der ingenieurwissenschaftlichen Sichtweise käme dem Individuum lediglich eine passive Rolle des Ertragens dieser externen Einwirkung zu. Vielmehr handelt es sich jedoch bei der psychischen Beanspruchung um einen Prozess der proaktiven Auseinandersetzung mit den gestellten Anforderungen (Hacker, 2009). Der Zusammenhang zwischen Belastung, Beanspruchung und Beanspruchungsfolgen ist in Abbildung 22 dargestellt.

7.2 Differenzierte Betrachtung von psychischer Beanspruchung

Wie zuvor bereits beschrieben sind im Beanspruchungsprozess vielerlei Mechanismen involviert, die einer genaueren Betrachtung bedürfen. Je nachdem welche Funktionen bei der Bewältigung von Anforderungen involviert sind, können verschiedene Beanspruchungsarten unterschieden werden. Tabelle 6 gibt einen Überblick über verschiedene Beanspruchungsarten.

Körperliche Beanspruchung	Muskuläre Beanspruchung des Muskel-Skelett-Systems und des Stütz- und Bewegungsapparates zur Bewältigung körperlicher Anforderungen
Mentale Beanspruchung	Beanspruchung informationsverarbeitender Systeme im zentralen Nervensystem, deren Intensität von der Bewusstseinstiefe (bewusst vs. automatisiert) abhängt.
Sensorische Beanspruchung	Bewältigung perzeptiver Anforderungen
Senso-motorische Beanspruchung	Beanspruchung bei Ausführung von Teilbewegungen mit großer Präzision
Emotionale Beanspruchung	Beanspruchung Emotionen generierender und verarbeitender Systeme
Motivationale Beanspruchung	Beanspruchung des Belohnungssystems zur Aufrechterhaltung der Anforderungsbewältigung; besondere Bedeutung bei subjektiv sehr bedeutsamen Aufgaben
Sozial-kommunikative Beanspruchung	Beanspruchung der Systeme, die der verbalen und/oder nonverbalen Kommunikation mit anderen Menschen dienen insb. dem Affektaus-tausch
Beanspruchung der Regenerationsfunktion	Beanspruchung und Aktivierung der regenerativen Organfunktionen

*Tabelle 6 Differenzierte Betrachtung von psychischer Beanspruchung
Quelle: Eigene Darstellung nach Schulz (2012)*

Wieland (2006) unterscheidet in seinem Ansatz, der gleichsam Grundlage des EEB-Verfahrens (Eigenschaftswörterliste zur Erfassung von Emotionen und des Beanspruchungserlebens während der Arbeit) ist, lediglich vier Beanspruchungsarten, von denen jeweils zwei die funktionale und die dysfunktionale Beanspruchung bilden (siehe auch Wieland & Hammes, 2014).

Wieland-Eckelmann (1992) differenziert die Gesamtbeanspruchung in zwei Verursachungsquellen: die psychomentale Funktionsbeanspruchung und die emotionale Selbstbeanspruchung.

Unter psychomentaler Funktionsbeanspruchung werden die Prozesse subsummiert, die mit der Arbeitsaufgabe und den begleitenden Ausführungsbedingungen einhergehen und kann definiert werden als die „Inanspruchnahme psychophysischer Leistungsfunktionen und der sie versorgenden energetischen Unterstützungsmechanismen..., deren Regulationsfunktion darin besteht externe Ist-Zustände in erforderliche Soll-Zustände zu überführen“ (Wieland-Eckelmann, 1992, S. 81). Anders ausgedrückt bezieht sich die psychomentale Funktionsbeanspruchung folglich auf den Varianzanteil der psychophysischen Gesamtbeanspruchung, der mit Aufgabenmerkmalen in Zusammenhang steht und Prozessen der Handlungsregulation zuzuordnen ist.

Emotionale Selbstbeanspruchung bezieht sich hingegen auf die Prozesse, die mit motivationalen und emotionalen Herausforderungen einhergehen und kann definiert werden als die „Inanspruchnahme psychophysischer Selbstregulationsfunktionen als Folge emotionaler Anforderungen/Belastungen vor, während und nach einer Arbeitshandlung, die persönliche Ziele, Bedürfnisse und (Leistungs-) Standards gefährden“ (Wieland-Eckelmann, 1992, S. 85). Emotionale Selbstbeanspruchung

bezieht sich somit auf interne, zusätzlich zu bewältigende Belastungsgrößen und ist den Prozessen der Selbstregulation zuzuordnen. Anhand dieser Differenzierung ergeben sich somit zwei wesentliche Verursachungsquellen psychischer Beanspruchung, die es bei der Betrachtung der Wirkungen von Arbeit gleichsam zu betrachten gilt (siehe Abbildung 23).

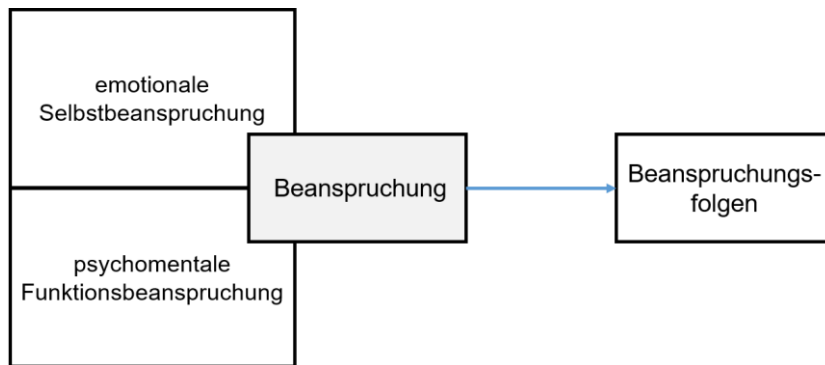


Abbildung 23 Verursachungsquellen der Gesamtbeanspruchung
Quelle: Eigene Darstellung nach Wieland-Eckelmann (1992)

7.3 Die Doppelrolle der psychischen Beanspruchung

An dieser Stelle wird auch die Ähnlichkeit zum transaktionalen Stressmodell von Lazarus (1966), Lazarus und Launier (1978) sowie Lazarus und Folkman (1984) deutlich. Basis dieses Modells sind ebenfalls individuelle (ressourcenabhängige) Bewertungsprozesse. Auch der Ressourcenbezug wird hier ersichtlich. Im Rahmen des sogenannten *secondary appraisal* werden die zur Verfügung stehenden Ressourcen zur Bewältigung der Situation eingeschätzt. Werden die zur Verfügung stehenden Bewältigungsfähigkeiten und -möglichkeiten als nicht ausreichend bewertet, führt dies zu Stresserleben oder einer dysfunktionalen Beanspruchung.

Wie in Kapitel 7.1 bereits erläutert wurde, bestimmen interne (Fähig- und Fertigkeiten, Bewältigungs- und Arbeitsstile) und externe Ressourcen (Handlungsspielraum, Regulationsbehinderungen, soziale Unterstützung, u.a.), wie sich eine Belastung auf ein Individuum auswirkt bzw. es beansprucht. Dies impliziert, dass es, je nach Günstigkeit der Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, zu positiven (funktionalen) oder negativen (dysfunktionalen) Beanspruchungen kommen kann. Gerade im Hinblick auf Gesundheit nennt Schulz (2012) optimale Beanspruchung und Fehlbeanspruchung als wichtige Indikatoren. Die zuvor angesprochene Unterscheidung von positiven und negativen Aspekten wird als Doppelrolle der Beanspruchung bezeichnet und im Folgenden näher betrachtet (siehe auch Wieland & Hammes, 2014a).

7.3.1 Optimale Beanspruchung und funktionale Aspekte

Schulz (2012) zieht zur theoretischen Herleitung der Qualität von Beanspruchung vier wesentliche Aspekte heran und bildet so ein Vier-Felder-Schema (siehe Tabelle 7). Wie zuvor bereits erwähnt konstituiert sich Beanspruchung grundlegend durch die Anregung oder die Hemmung von Organ-

funktionen. Diese bilden die ersten beiden Dimensionen des genannten Schemas. Um Beanspruchung jedoch letztendlich beurteilen zu können, ist nicht nur maßgeblich, ob eine Organfunktion aktiviert oder gehemmt wird. Ergänzt wird dies durch die Betrachtung eines qualitativen und eines quantitativen Aspektes. Qualitativ bezieht sich dabei auf das Resultat des Beanspruchungsprozesses. War der Prozess der Anforderungsbewältigung durch die Anregung der Organfunktionen erfolgreich, so spricht man von einer hohen Qualität (erfolgreiche Beanspruchung). Eine sogenannte erfolglose Beanspruchung wurde vermieden. Werden dabei die Funktionen, die nicht benötigt werden, in ausreichendem Maße gehemmt, so spricht man von gewollter Beanspruchung. Ein ungewollter Einsatz der eigenen Ressourcen wurde vermieden.

Der quantitative Aspekt bezieht sich auf das Ausmaß der Aktivität der Organfunktionen. Zum einen ist es gesundheitsförderlich, wenn zur Anforderungsbewältigung so viele Funktionen wie möglich einbezogen werden müssen. In diesem Fall spricht man von vielseitiger Beanspruchung, ein Gegenstück z.B. zum Monotonieerleben. Wird die Anregung aller relevanten Organsysteme in diesem Prozess maßvoll begrenzt, liegt eine maßvolle Beanspruchung vor, da eine Überbeanspruchung verhindert wurde (Schulz, 2012).

	Anregung von Organfunktionen	Hemmung von Organfunktionen
Quantitativer Aspekt	Vielseitige Beanspruchung	Maßvolle Beanspruchung
Qualitativer Aspekt	Erfolgreiche Beanspruchung	Gewollte Beanspruchung

*Tabelle 7 Arten optimaler Beanspruchung
Quelle: nach Schulz (2012, S. 35)*

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass ein Beanspruchungsprozess, der vielseitige Funktionen involviert sowie in einer erfolgreichen Bewältigung der Arbeitsanforderung mündet und dabei ressourcenschonend, im Sinne einer sinnvollen Initiierung sowie Begrenzung der Funktionsaktivierung, ist, als optimal bzw. funktional zu bezeichnen ist. Optimale bzw. funktionale Beanspruchung geht mit der Aktivierung mentaler sowie motivationaler Ressourcen einher, die mit dem Erleben positiver Emotionen wie Freude, Stolz und Zufriedenheit, dem Gefühl von Selbstwirksamkeit und Kompetenzerleben assoziiert sind (Schulz, 2012; Wieland, 2013; Wieland & Scherrer, 2001; Wieland & Hammes, 2014a).

7.3.2 Fehlbeanspruchung und dysfunktionale Aspekte

Unter welchen Voraussetzungen ein Beanspruchungsprozess dysfunktional ist und zu Fehlbeanspruchung führt, soll zunächst wieder anhand der im vorherigen Kapitel erläuterten Kriterien nach Schulz (2012) erfolgen. Die daraus resultierenden Arten der Fehlbeanspruchung sind in Tabelle 8 zusammengefasst.

In qualitativer Hinsicht wird von einer dysfunktionalen Funktionsaktivierung gesprochen, wenn entweder nicht genügend oder nicht lange genug Ressourcen bereitgestellt werden können oder wenn dies nur unter überproportional erhöhtem Aufwand geschehen kann. Als Resultat kann die Anforderung

rung entweder nur schwer oder gar nicht bewältigt werden. Als Gründe für eine erfolglose Beanspruchung nennt Schulz (2012) Hindernisse, wie z.B. fehlendes Selbstvertrauen, mangelnde Motivation oder unzureichende Ressourcen.

Eine dysfunktionale Funktionsaktivierung in quantitativer Hinsicht wird Überbeanspruchung genannt. Dabei werden die Organfunktionen bei der Anforderungsbewältigung entweder zu häufig, zu intensiv oder zu einseitig beansprucht. Chronisch bzw. langfristige Überbeanspruchung kann sich schädigend auf die Funktionalität der Organsysteme auswirken.

Neben der Anregung von Organfunktionen spielt auch hier die Hemmung von Organfunktionen eine wesentliche Rolle. Erfolgt diese auf dysfunktionale Weise ergeben sich gleichsam negative Effekte in qualitativer und quantitativer Hinsicht.

	Anregung von Organfunktionen	Hemmung von Organfunktionen
Quantitativer Aspekt	Überbeanspruchung	Beanspruchungsmangel
Qualitativer Aspekt	Erfolglose Beanspruchung	Ungewollte Beanspruchung

*Tabelle 8 Arten der Fehlbeanspruchung
Quelle: nach Schulz (2012, S. 40)*

Werden bei der Anforderungsbewältigung nicht benötigte Organsysteme nicht oder nur unvollständig gehemmt, kommt es zu einer „nicht intendierten“ (Schulz, 2012, S. 43) und somit ungewollten Beanspruchung. Nach Schulz (2012) gehen damit verschiedene Symptome einher wie Rumination, Selbstzweifel, verzögerte Rückbildung angeregter Funktionen, unnötige vegetative Erregung (z.B. Nervosität) und kontrollierende Vermeidungsimpulse im Sinne einer Vermeidung von bzw. einem Rückzug aus bestimmten Situationen.

Erfolgt eine übermäßige Hemmung der Organfunktionen so spricht man von Beanspruchungsmangel. Dies kann entweder durch zu starke Hemmungsimpulse oder durch zu geringe Anforderungen seitens der Umwelt entstehen. Dies kommt einer Unterforderung gleich und führt über eine längere Zeit zu einer Verringerung der Leistungsfähigkeit.

Insgesamt lässt sich festhalten, dass eine unangemessen starke Anregung der Organfunktionen im Beanspruchungsprozess zwar zur Zielerreichung bzw. zur Anforderungsbewältigung führt, jedoch übermäßig viele Ressourcen verbraucht. Gleichsam führt eine überproportional starke Hemmung der Leistungsfunktionen zu einer Degeneration dieser Funktionen und somit langfristig zu Leistungseinbußen.

Erfolgt eine nicht ausreichende Anregung der Leistungsfunktionen ist dies insofern dysfunktional, als dass das Ziel nicht erreicht bzw. die Anforderung nicht bewältigt wird. Werden die nicht benötigten Leistungsfunktionen hingegen in ausreichendem Maße gehemmt, so werden Ressourcen ohne praktischen Gegenwert verbraucht (Schulz, 2012).

Die aus den zuvor genannten Über- bzw. Unterforderungen resultierenden Symptome wie innere Anspannung, unangenehme körperliche Befindlichkeiten, Gereiztheit, nervöse Unruhe, mangelnde Motivation oder verminderte Leistungsfähigkeit führen zu einem sogenannten Kostenaspekt der Beanspruchung (Schulz, 2012; Wieland, 2013; Wieland & Scherrer, 2001; Wieland & Hammes, 2014a).

7.4 Beanspruchungsfolgen

Je nachdem, ob der Beanspruchungsprozess funktional oder dysfunktional abläuft, kommt es zu positiven oder negativen Beanspruchungsfolgen (siehe Abbildung 9). Diese können wiederum anhand ihres Zeithorizontes in kurzfristige und langfristige Beanspruchungsfolgen unterteilt werden.

Kurzfristige, positive Beanspruchungsfolgen sind Anregungseffekte wie Aufwärmeeffekte und Aktivierung, sowie Lernprozesse. Langfristig führt funktionale Beanspruchung zu Übungseffekten, Steigerung körperlicher wie auch geistiger Fähigkeiten und trägt maßgeblich zu Wohlbefinden und Gesundheit bei (vgl. Joiko, Schmauder & Wolf, 2010; Wieland, 2002, 2006).

Dagegen führt dysfunktionale Beanspruchung bereits kurzfristig zu erheblichen beeinträchtigenden Effekten. Auf der physiologischen Ebene kann es zu erhöhter Herzfrequenz, Steigerung des Blutdrucks und vermehrter Adrenalinausschüttung kommen. Ferner können Beeinträchtigungen des Erlebens durch innere Anspannung, Frustration, Ärger, Ermüdung, psychische Sättigung oder Monotonie entstehen. Auf der Verhaltensebene kann es zu vermehrten Fehlern, mangelnder Konzentration und Leistungsschwankungen kommen. Außerdem besteht auf sozialer Ebene (kurz- wie langfristig) ein vermehrtes Risiko von Konflikten und Streit aufgrund von aggressivem Verhalten anderen gegenüber (Kaufmann, Pornschlegel & Udris, 1982; Richter & Hacker, 2012).

Langfristig kann dysfunktionale Beanspruchung zu einer Chronifizierung der physischen und psychischen Beeinträchtigungen führen, die dann wiederum mit allgemeinen psychosomatischen Erkrankungen, Unzufriedenheit, Resignation, Depression, Fehlzeiten bis hin zum Konsum von Betäubungsmitteln einhergehen können (ebd.).

Den vier zuvor genannten Fehlbeanspruchungen nach Schulz (2012) lassen sich jeweils spezifische Beanspruchungsfolgen zuordnen (s. Tabelle 9).

Art der Fehlbeanspruchung	Beanspruchungsfolge
Überbeanspruchung	Rückenschmerzen, Suchtmittelmissbrauch, Hypertonie, Burnout (Anfangsphase), Schlafstörung, Migräne, Schwächung der Immunabwehr, muskuläre Verspannung, Verschleißerkrankungen
Erfolglose Beanspruchung	Hypercortisolismus (erhöhter Cortisolspiegel), Entstehung von Depressionen
Beanspruchungsmangel	Minderung der Leistungsfunktionen, Burnout (Endphase), Drogensucht, chronisches Erschöpfungssyndrom, Fibromyalgie (Faser-Muskel-Schmerz)
Ungewollte Beanspruchung	Posttraumatische Belastungsstörung, generalisierte Angststörung, Schlafstörung, Suchtmittelmissbrauch

*Tabelle 9 Fehlbeanspruchungen und spezifische Beanspruchungsfolgen
Quelle: Eigene Darstellung nach Schulz (2012)*

7.5 Irritation als spezifische Beanspruchungsform

Das Konzept der Irritation wird oft dem Konzept der Beanspruchung gleichgesetzt. Ein detaillierter Blick in die theoretischen Grundlagen zeigt jedoch, dass es einer Differenzierung bedarf. Gemäß DIN NORM und der Ausführungen u.a. von Wieland (2002, 2013) ist psychische Beanspruchung zunächst eine "zeitlich unmittelbare" Reaktion auf eine Belastung bzw. ein Korrelat der involvierten Prozesse zur Anforderungsbewältigung. Hier zeigen sich zwei wesentliche Unterschiede. Müller, Mohr und Rigotti (2004, S. 214) definieren Irritation als "...Zustand psychischer Befindensbeeinträchtigung in der Folge von Stresserleben", was einer Dauermobilisierung bzw. dauerhaften Inanspruchnahme der Leistungsfunktionen (im Sinne des Beanspruchungskonzeptes) entspricht. Irritation kann somit in ein Kontinuum des Stresserlebens zwischen akutem und chronischem Stress eingeordnet werden (Müller, Mohr & Rigotti, 2004). Stress wird gemäß dieser Konzeption durch Hindernisse ausgelöst, die das Individuum an der Zielerreichung hindern. Die Zielerreichung wiederum erlangt dadurch stressauslösende Bedeutung, da von einer Persönlichkeit ausgegangen wird, die als hierarchische Konstruktion aus verschiedenen Zielen beschrieben wird. Auf der obersten Ebene stehen eher allgemeine Ziele wie positive Zustände. Auf den unteren Ebenen werden die Ziele genauer und differenzierter und reichen von Wertvorstellungen hin zu konkreten handlungsbezogenen Zielen (Cropanzano, James & Citera, 1993, zitiert nach Müller, Mohr & Rigotti, 2004).

Verursachen nun Hindernisse eine Zieldiskrepanz, führt dies zu Invigoration, einem verstärkten Bemühen das Ziel trotz der vorhandenen Widerstände zu erreichen. Dieser Prozess manifestiert sich nicht ausschließlich in sichtbaren Handlungen, sondern auch in kognitiven Prozessen wie z. B. Rumination ("gedankliches Widerkäuen" bzw. wiederkehrende gedankliche Simulation der Problemsituation). Durch den vermehrten, jedoch weiterhin erfolglosen, Ressourceneinsatz setzt Frustration ein, was im weiteren Verlauf in Aggression übergeht (Mohr, 1986; Müller, Mohr & Rigotti, 2004)¹⁹. Analog zu diesem Phasenverlauf teilen Müller, Mohr und Rigotti (2004) Irritation in zwei Subfacetten auf: der kognitiven Irritation und der emotionalen Irritation. Die kognitive Irritation bezieht sich auf die zuvor beschriebenen arbeitsbezogenen Ruminationsprozesse (wiederkehrende gedankliche Simulation einer problemhaltigen Situation) und ist der emotionalen Irritation vorgelagert. Letztere ist als Gereiztheitsreaktion im Sinne der Frustrations- und Aggressionsphase zu verstehen und folgt auf die kognitive Irritation.

Hier zeigen sich die zu Beginn angedeuteten Unterschiede zum Beanspruchungskonzept. Dadurch, dass es sich hierbei nicht um eine zeitlich unmittelbare Reaktion handelt, sondern um einen längerfristigen Prozess, kann das Konzept der Irritation im Phasenablauf von Belastung, Beanspruchung und Beanspruchungsfolgen zwischen (akuter) Beanspruchung und (langfristigen) Beanspruchungsfolgen eingeordnet werden.

7.6 Ressourcen im Belastungs-Beanspruchungs-Prozess

In einer arbeits- und organisationspsychologischen Perspektive wird Beanspruchung nicht nur im Kontext von Leistung, sondern auch im Hinblick auf Gesundheit und Wohlbefinden betrachtet. In Bezug auf Gesundheit fand bereits vor einiger Zeit eine Paradigmenerweiterung statt, die den allei-

¹⁹ An dieser Stelle sei auf den Anreiz-Ablöse-Zyklus nach Klinger (1975) verwiesen, der die konzeptionelle Grundlage zu diesen Überlegungen lieferte.

nigen Blick auf pathogene (krankmachende) Faktoren mit der Fokuserweiterung auf salutogene (gesunderhaltende) Faktoren anreicherte (Antonovsky, 1987). Im Zusammenhang zwischen Belastung und Beanspruchung ist somit die Frage bedeutsam, welche Faktoren während der Arbeit einen günstigen Einfluss ausüben bzw. ungünstige Einflussfaktoren abmildern können. Wie in Kapitel 7.1 bereits beschrieben folgt der Belastungs-Beanspruchungs-Prozess keinem linearen Reiz-Reaktions-Muster, sondern ist abhängig von zur Verfügung stehenden Ressourcen. Demnach sind die Wirkungen von Arbeitsanforderungen auf die individuelle Beanspruchung eines Mitarbeiters von den Ressourcen abhängig, die in diesen Prozess eingebracht und wirksam werden. Dieser abmildernde Effekt von Ressourcen findet sich wieder im Job Demands-Resources Model von Demerouti, Bakker, Nachreiner und Schaufeli (2001). Ressourcen können definiert werden als „...those physical, psychological, social, or organizational aspects of the job that may do any of the following: (a) be functional in achieving work goals; (b) reduce job demands at the associated physiological and psychological costs; (c) stimulate personal growth and development“ (Demerouti, et al. 2001, S. 501). Diese Sichtweise ist jedoch stark auf externe Ressourcen fokussiert, da diese einer direkten Gestaltung zugänglich sind. Nach Richter und Hacker (1998) gibt es jedoch, neben den externen Ressourcen, auch eine zweite Kategorie, die internen Ressourcen. Diese spiegeln sich in kognitiven Merkmalen und Handlungsweisen der Mitarbeiter wieder.

Die zuvor kurz angedeuteten Ressourcen sollen im Folgenden im Fokus der Betrachtung stehen. Dabei soll jedoch nicht auf alle Ressourcen eingegangen werden, die Demerouti et al. (2001) bereits untersucht haben. Es soll vielmehr der Fokus auf die Einflussmöglichkeiten des Mitarbeiters auf seine Arbeitstätigkeit als externer Ressource und der Selbstwirksamkeit als interner Ressource gelegt werden. Ferner soll deren Anwendung im Kontext von Dienstleistungsarbeit und/oder Emotionsarbeit dargestellt werden, sofern bereits für den jeweils spezifischen Kontext adaptiert.

7.6.1 Einfluss des Mitarbeiters auf die Arbeitstätigkeit

Es bestehen, zumindest theoretisch, vielfältige Möglichkeiten des Mitarbeiters Einfluss auf seine Arbeitstätigkeit zu nehmen. An dieser Stelle sei bereits erwähnt, dass es eine Vielzahl an Bezeichnungen gibt, die dies beschreiben. Aufgrund von inhaltlicher Redundanzen und scheinbar nur geringerer differenzierender Nuancen (Semmer, 1990) wird hier jedoch nicht der Versuch einer abschließenden Begriffsklärung unternommen. Vielmehr soll es darum gehen den Grundgedanken von zur Verfügung stehenden Freiheitsgraden zu umreißen und deren Rolle für den Mitarbeiter zu benennen.

Handlungs- und Tätigkeitsspielräume können unter zweierlei Blickwinkeln betrachtet werden. Zum einen lassen sich objektive, also de facto existierende und subjektive Handlungs- und Tätigkeitsspielräume unterscheiden (u.a. Wieland, 2014). Diese Differenzierung ist von Bedeutung, da es zwischen den beiden Perspektiven deutliche Unterschiede geben kann. So kann ein objektiv großer Spielraum von einem Mitarbeiter als korrespondierend groß oder als kleiner wahrgenommen werden und umgekehrt. Ebenfalls bedeutsam ist das subjektive Ausmaß an Kontrollmöglichkeiten, welches zwar mit den objektiven Möglichkeiten in Beziehung steht, jedoch nicht deckungsgleich ist. Diesem Gedanken tragen die folgenden beiden Unterkapitel Rechnung. Zunächst werden die objektiven Freiheitsgrade eines Mitarbeiters beschrieben. Im Anschluss daran stehen die Wirkungen des subjektiven Ausmaßes der Freiheitsgrade, ausgedrückt durch das Kontrollerleben, im Zentrum der Betrachtung.

7.6.1.1 Handlungs- und Tätigkeitsspielraum

Bei der Betrachtung von Handlungs- und Tätigkeitsspielräumen können zunächst drei Analyse- und Gestaltungsebenen unterschieden werden. Die oberste Ebene ist die organisationale Ebene. Darauf folgt die Abteilungs- sowie Gruppenebene. Die unterste Analyse- und Gestaltungsebene ist die individuelle Auftrags- und Aufgabenebene (Wieland, 2014).

Eine häufig verwendete inhaltliche Konzeption stammt von Ulich (2011) und beschreibt Tätigkeitsspielraum als mehrdimensionales Konstrukt, welches durch die Subkonzepte Handlungsspielraum, Gestaltungsspielraum und Entscheidungsspielraum konstituiert wird.

Handlungsspielraum bezieht sich auf die Summe der Freiheitsgrade, die ein Mitarbeiter hinsichtlich der Verfahrenswahl, des Einsatzes der Arbeitsmittel und der zeitlichen Organisation seiner Arbeitsaufgabe zur Verfügung hat. Letztendlich beantwortet die Ausgestaltung des Handlungsspielraumes wie flexibel ein Mitarbeiter sein konkretes Handeln selbst organisieren kann (ebd., 2005). Der Aspekt des Gestaltungsspielraumes drückt die Gestaltbarkeit der Art und Weise des individuellen Vorgehens aus und beantwortet die Frage, wie variabel Teiltätigkeiten eines Mitarbeiters in ihrer Ausführung sind. Der Entscheidungsspielraum ist das „Ausmaß der Entscheidungskompetenz einer Person oder einer Gruppe von Personen zur *Festlegung* (kursiv im Original) bzw. Abgrenzung von Tätigkeiten oder Aufgaben“ (ebd., 2005, S. 183). Mit Entscheidungsspielräumen der Grad an Autonomie einher, der mit einer Arbeitstätigkeit verbunden ist. Autonomie wiederum bezieht sich auf Einflussmöglichkeiten im Hinblick auf Ziele und Regeln im Kontext der Zielerreichung (ebd., 2005).

Wie zu Beginn des Kapitels bereits angedeutet, werden die zuvor beschriebenen Begrifflichkeiten nicht einheitlich verwendet. So weicht z.B. Wiendieck (1994) von Ulichs (2011) Konzeptionalisierung ab, als dass er nicht Tätigkeitsspielraum als Mantelkonzept ansieht, sondern den Handlungsspielraum. an dieser Stelle ist jedoch nicht die umgekehrte Begriffsdefinition von Interesse, sondern die von Wiendieck (1994) benannten Subkonzepte. Er erwähnt, neben dem Tätigkeitsspielraum und dem Entscheidungsspielraum, noch eine zusätzliche, von Ulich (2011) nicht explizierte Form von Freiheitsgraden: den sozialen Interaktionsspielraum. Dieser wird beschrieben als die Möglichkeit einer gemeinsamen Aufgabenerledigung und Abstimmung innerhalb der Gruppe sowie mit den Kollegen. Ähnlich sieht dies auch Wieland (2014), der neben objektivem und subjektivem Tätigkeitsspielraum noch den interaktiven Tätigkeitsspielraum, als Ausmaß an Koordinations-, Kooperations- und Kommunikationserfordernissen bzw. –möglichkeiten, erwähnt. Der Fokus liegt hierbei zwar auf unternehmensinternen sozialen Prozessen, deutet jedoch bereits auf einen, für diese Arbeit, wichtigen Aspekt hin. Die soziale Interaktion mit anderen Menschen, seien es interne Personen wie beispielsweise Kollegen oder Externe wie Kunden, sollte in der Diskussion in Bezug auf Freiheitsgrade ebenfalls eine Rolle spielen. Dieser Aspekt wird später noch einmal aufgegriffen.

Auch wenn bzgl. der Begrifflichkeiten im Zusammenhang mit vorhandenen Freiheitsgraden bei der Aufgabenbewältigung eine enorme Bandbreite besteht, so kann als Konsens angesehen werden, dass Freiheitsgrade wichtige Aspekte im Rahmen der Gestaltung von Arbeitstätigkeiten sind. So konstatiert Semmer (1990, S. 190): „Handlungs- bzw- Tätigkeitsspielraum, Freiheitsgrade, Autonomie, *decision latitude* – so vielfältig und so nuancenreich die Konzepte auch sind: In der einschlägigen Literatur herrscht große Einmütigkeit, dass die Möglichkeit Einfluss auf seine Angelegenheiten zu nehmen, über möglichst viele Aspekte seines Lebens – und somit auch seiner Arbeit – selbst zu

entscheiden oder zumindest mit zu entscheiden, zu den Kriterien einer menschenwürdigen Lebensführung im allgemeinen wie einer persönlichkeitsförderlichen Arbeitsgestaltung im Besonderen zu zählen ist.“

Die große Bedeutung von Handlungs- und Tätigkeitsspielräumen in Form von Kontroll- und Einflussmöglichkeiten auf wesentliche Aspekte der Arbeitstätigkeit haben Karasek (1979) bzw. Karasek und Theorell (1990) im Job-Demand-Control Modell zusammengefasst. Sie gehen davon aus, dass im Wesentlichen zwei psychosoziale Aspekte einer Arbeitstätigkeit deren Auswirkung auf den Mitarbeiter beeinflussen. Dies sind zum einen die Arbeitsanforderungen, wie beispielsweise arbeiten unter Zeitdruck, mit hohen Leistungsvorgaben oder im Falle von Dienstleistungstätigkeiten das Einhalten von Darstellungsregeln. Zum anderen sind dies Kontrollmöglichkeiten in Bezug auf die Arbeitsaufgabe und deren Bearbeitung. Das Verhältnis von beiden Merkmalen bestimmt, ob es sich aus Sicht des Mitarbeiters um eine gesundheitsförderliche oder gesundheitsbeeinträchtigende Arbeitstätigkeit handelt. So nehmen Mitarbeiter eine Arbeitstätigkeit, die zwar mit hohen Anforderungen, jedoch auch mit vielen Möglichkeiten der Einflussnahme versehen ist, eher als Herausforderung wahr. Arbeitstätigkeiten mit stark ausgeprägten Anforderungen und geringen Kontrollmöglichkeiten gelten als stressauslösend (Karasek & Theorell, 1990; Terry & Jimmieson, 1999). Das Modell geht somit davon aus, dass der Effekt von zunehmenden Arbeitsanforderungen auf die Beanspruchung durch vorhandene situative Kontrollmöglichkeiten abgemildert wird. Neben den jeweiligen direkten Effekten von Arbeitsanforderungen und Kontrollmöglichkeit auf die Beanspruchung der Mitarbeiter werden ebenfalls Wechselwirkungen postuliert (Karasek & Theorell, 1990).

Wichtig ist, dass Möglichkeiten der Einflussnahme in Form von Handlungs- und Tätigkeitsspielräumen in Gänze zu begreifen sind, d.h. es handelt sich um Wahlmöglichkeiten bzw. Einflussmöglichkeiten in Bezug auf wesentliche Aspekte der Arbeitstätigkeit, um diese in einer Art und Weise zu bewältigen, in der es für den Mitarbeiter am günstigsten ist (Frese & Zapf, 1994; Nerdinger et al., 2011).

Wie in Kapitel 3 bereits erläutert, spielt die Interaktion mit dem Kunden im Rahmen von Dienstleistungstätigkeiten eine entscheidende Rolle und sollte demnach als Kontext ebenfalls konkrete Ansatzstelle für Handlungs- und Tätigkeitsspielräume sein. Dabei sind die Erkenntnisse aus den Kapiteln 3.2.2 und 5.2 wesentlicher Grundstein der Überlegungen. Somit weisen Dienstleistungstätigkeiten Anteile mit und ohne Kundenkontakt aus (Hacker, 2009). So kann jeweils der monologische oder dialogische Anteil der Tätigkeit mit Handlungs- und Tätigkeitsspielräumen bedacht werden. Im Optimalfall weisen beide Tätigkeitsanteile ausreichend Freiheitsgrade auf.

In Bezug auf monologische Anteile der Tätigkeit konnten Freund, Diestel und Schmidt (2012) die Bedeutung von Kontrollspielräumen in Form von Einflussmöglichkeiten über den zeitlichen Arbeitsablauf sowie die Art der Aufgabenbearbeitung im Kontext von emotionaler Dissonanz darstellen. Die dort untersuchten Kontrollspielräume konnten den dysfunktionalen Zusammenhang zwischen dem Erleben von emotionaler Dissonanz und den drei Burnoutdimensionen emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und verminderte Leistungsfähigkeit (Maslach & Jackson, 1986) deutlich abmildern. So ergaben sich nicht nur signifikante Haupteffekte der Kontrollspielräume auf die Burnoutdimensionen, sondern auch signifikante Wechselwirkungen.

Solche Wechselwirkungen konnten auch in einer Studie mit Mitarbeitern in der Krankenpflege nachgewiesen werden (Schmidt & Diestel, 2011). Kontrolle wurde wieder als eine Form der Einflussmöglichkeiten über den zeitlichen Arbeitsablauf sowie die Art der Aufgabenbearbeitung operationalisiert

und als moderierender Faktor im Zusammenhang zwischen Arbeitsanforderungen und Arbeitszufriedenheit sowie emotionaler Erschöpfung betrachtet. Bei ausreichend vielen Kontrollmöglichkeiten veränderte sich die Arbeitszufriedenheit bei steigenden Anforderungen nicht. Der Anstieg von emotionaler Erschöpfung durch zunehmende Arbeitsanforderungen wurde deutlich abgemildert.

Im englischsprachigen Raum wird in diesem Zusammenhang oft der Begriff *job autonomy* verwendet, der definiert werden kann als „people’s freedom to determine how they carry out work tasks, schedule work activities, and engage in work-related actions“ (Liu, Spector, Liu & Shi, 2011, S. 225f.). Es geht dabei um die Frage Einfluss darauf zu haben, wann, wo und wie die Arbeitsaufgabe erfüllt werden muss (Bailyn, 1993; Clark, 2001; Ganster & Fusilier, 1989). Diese Definition kommt den Ausführungen zu Handlungs- und Tätigkeitsspielräumen inhaltlich sehr nahe. Johnson und Spector (2007) haben die Auswirkungen von *job autonomy* im Kontext von Emotionsarbeit untersucht. Sie konnten zeigen, dass das als günstig angesehene Tiefenhandeln nur dann zu höherer Arbeitszufriedenheit führt, wenn es im Kontext von hoher Autonomie gezeigt wird. Im Fall von geringen Handlungs- und Tätigkeitsspielräumen führt sogar vermehrtes Tiefenhandeln zu geringerer Arbeitszufriedenheit.

Johnson und Spector (2007) konnten ebenfalls zeigen, dass der Zusammenhang zwischen affektivem Wohlbefinden (operationalisiert über das Erleben vieler positiver und wenig er negativer Emotionen) und dem als ungünstig angesehenen Oberflächenhandeln über die zur Verfügung stehenden Handlungs- und Tätigkeitsspielräume vermittelt wird. So nimmt das affektive Wohlbefinden bei oft gezeigtem Oberflächenhandeln unter Bedingungen geringer Autonomie deutlich ab. Im Fall von deutlich ausgeprägter Autonomie ist der Zusammenhang zwischen Oberflächenhandeln und affektivem Wohlbefinden nur marginal.

Ein dritter Zusammenhang, der bereits in vielen Studien untersucht wurde, bezieht sich auf die Burnoutfacette emotionale Erschöpfung und Oberflächenhandeln. Zwischen beiden Konstrukten besteht in der Regel ein positiver Zusammenhang. Häufig gezeigtes Oberflächenhandeln geht mit stärkerer emotionaler Erschöpfung einher (u.a. Hülsheger & Schewe, 2011). Die Ergebnisse von Johnson und Spector (2007) differenzieren diesen Zusammenhang. Bei geringer Autonomie ist die Auswirkung von Oberflächenhandeln auf emotionale Erschöpfung deutlich stärker ausgeprägt als bei stark ausgeprägten Handlungs- und Tätigkeitsspielräumen.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass Möglichkeiten der Einflussnahme auf wesentliche Aspekte der Arbeitstätigkeit, wie beispielsweise Arbeitsinhalte und Arbeitsorganisation eine bedeutende Rolle im Belastungs-Beanspruchungs-Prozess spielen. Die Forschungslage ist dahingehend eindeutig, dass Mitarbeiter einem hohen Maß an Arbeitsanforderungen jeglicher Art funktionaler begegnen können, wenn Sie Möglichkeiten der Kontrolle in Form von Handlungs- und Tätigkeitsspielräumen haben. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Arbeitsanforderungen qualitativer (Notwendigkeit starker Konzentration oder hohe Aufgabenkomplexität) oder quantitativer (Zeitdruck oder hohe Arbeitsmenge) Natur sind. Die Effekte zeigten sich ebenfalls im speziellen Feld von Dienstleistungstätigkeiten und Emotionsarbeit.

7.6.1.2 Kontrollerleben

Einflussmöglichkeiten von Mitarbeitern auf die Arbeitstätigkeit können, wie im Kapitel zuvor, unter der Perspektive des objektive Vorhandenseins²⁰ betrachtet werden. Dabei handelt es sich um objektive Eigenschaften der Arbeitssituation. Tatsächlich vorhandene Möglichkeiten der Einflussnahme und Kontrolle müssen jedoch nicht zwingend zu einem stark ausgeprägten Gefühl von Kontrolle bzw. Kontrollierbarkeit führen. Vorhandene Handlungs- und Tätigkeitsspielräume können vom Mitarbeiter nicht als solche erkannt werden oder können als unbrauchbar bzw. für die Arbeitsaufgabe als unnütz empfunden werden.

Daher soll nun in einer weiteren Betrachtung die subjektive Wirkung der objektiven Eigenschaften der Arbeitssituation, das Kontrollerleben, näher erläutert werden. Außerdem werden die gesundheitlichen Auswirkungen des Kontrollerlebens anhand eines ausgesuchten Modells dargestellt.

Kontrollerleben kann definiert werden als „psychological construct that reflects an employee's beliefs about his or her ability to change the environment“ (Thomson & Prottas, 2005, S. 104). Es geht somit darum den Glauben zu besitzen eine Situation „im Griff zu haben“ (Wieland & Hammes, 2014a, S. 37), selbst Veränderungen herbeiführen zu können und nicht Spielball der Gegebenheiten zu sein. Die subjektive Kontrollierbarkeit bzw. das Kontrollerleben wird im Wesentlichen von zwei Faktoren beeinflusst: objektive Merkmale der Situation und subjektive Merkmale der Person. Die objektiven Merkmale der Arbeitssituation sind Grundvoraussetzung für das Vorhandensein von Kontrollerleben. Darunter fallen in erster Linie Handlungs- und Kontrollspielräume, also tatsächlich vorhandene Möglichkeiten der individuellen Einflussnahme auf die Situation. Es scheint logisch, dass ohne real existierender Möglichkeit zur Einflussnahme ein subjektives Gefühl der Kontrollierbarkeit nicht existieren kann. Neben den genannten positiven Aspekten der Arbeitsaufgabe kann Kontrollerleben auch negativ beeinflusst werden. Treten vermehrt Regulationsbehinderungen in Form von unfreiwilligen Wartezeiten, unklaren Arbeitsanweisungen, mangelndem Feedback oder anderen Formen nicht beeinflussbarer Arbeitsunterbrechungen auf, so wirkt sich dies hemmend auf das Kontrollerleben aus (Wieland & Hammes, 2014a). Neben Aspekten, die direkt mit der Arbeitsaufgabe verbunden sind, kann Kontrollerleben jedoch auch durch formale und informale Unterstützung durch die Organisation (Thomson & Prottas, 2005) oder ganzheitliche Führung (Wieland, Winizuk & Hammes, 2009; Wieland & Hammes, 2014a) begünstigt werden.

Neben den situativen Charakteristika sind jedoch auch individuelle Merkmale einer Person ausschlaggebend, ob Kontrollmöglichkeiten tatsächlich wahrgenommen und Kontrollerleben demzufolge empfunden wird (Wieland & Hammes, 2014a).

In diesem Zusammenhang gelten Selbstwirksamkeit (Bandura, 1997; Schwarzer, 2004; Schwarzer & Warner, 2013; Kapitel 7.5.3) und Kontrollüberzeugung als zwei wesentliche Einflussfaktoren tatsächlich vorhandene Freiheitsgrade auch zu nutzen.

Zusammen mit der Beanspruchungsbilanz kann mithilfe des Kontrollerlebens ein Vier-Felder-Schema generiert werden, anhand dessen Arbeitsplätze hinsichtlich ihres gesundheitlichen Risikopotenzials beurteilt werden können (siehe Abbildung 24). Dieses Vier-Felder-Schema wird als Job-Strain-Control Modell (JSC-Modell) bezeichnet (Hammes & Wieland, 2012; Wieland & Hammes, 2014a, 2014b).

²⁰ Objektiv heißt an dieser Stelle nicht, dass die Handlungs- und Tätigkeitsspielräume von objektiven Beobachtern oder den Vorgesetzten eingeschätzt wurden und somit die stets vorhandene Subjektivität umgangen wurde. Es heißt vielmehr, dass tatsächlich vorhandene Möglichkeiten berichtet wurden und nicht das daraus resultierende subjektive Gefühl Kontrolle zu haben.

Anhand mehrerer Validierungsstichproben aus unterschiedlichen betrieblichen Projekten konnten Wieland und Hammes (2014a) den Einfluss von geringem Kontrollerleben auf gesundheitsbezogene Indikatoren nachweisen. So wurden für die Beschwerdeklassen Muskel-Skelett, Magen-Darm, Herz-Kreislauf und unspezifische Beschwerden negative Zusammenhänge festgestellt. Diese Befunde verstärken sich, wenn eine niedrige Beanspruchungsbilanz zusätzlich betrachtet wird (Feld links unten „dysfunktionale Beanspruchung“). Im umgekehrten Fall (Feld recht oben „funktionale Beanspruchung“) reduziert sich die Wahrscheinlichkeit für die zuvor beschriebenen Beschwerdeklassen deutlich.

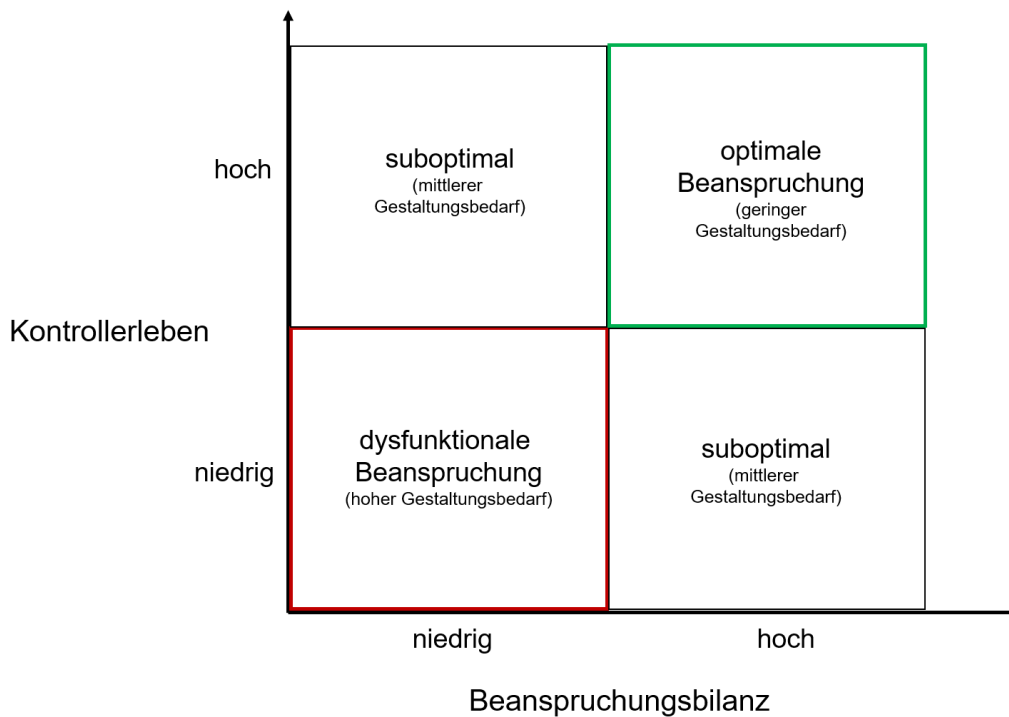


Abbildung 24 Job-Strain-Control-Modell

Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Wieland und Hammes (2014a, 2014b)

7.6.2 Selbstwirksamkeit (allgemein und spezifisch)

Seit mehr als vierzig Jahren findet das Konstrukt der Selbstwirksamkeitserwartung in der nationalen und internationalen Forschung konstant Berücksichtigung (Rigotti, Schyns & Mohr, 2008). Erstmals wurde es von Bandura (1977) beschrieben. Selbstwirksamkeit ist definiert als Überzeugung einer Person, Schwierigkeiten und Probleme überwinden zu können und eine Tätigkeit erfolgreich abzuschließen (ebd.). Schwarzer (2004) fasst Selbstwirksamkeitserwartung treffend als „Gewissheit, neue oder schwierige Anforderungssituationen aufgrund eigener Kompetenz bewältigen zu können“ (S.12) zusammen.

Daraus ergibt sich, dass Selbstwirksamkeit für sehr einfache und gut eingeübte Tätigkeiten weniger wichtig ist. Bei neuen, anspruchsvollen Aufgaben ist Selbstwirksamkeits-überzeugung dafür umso bedeutsamer. Sie spielt dabei in verschiedenen Phasen einer Handlung eine Rolle. Die Bedeutung der Selbstwirksamkeit für die Zielsetzung, Handlungsausführung und Bewertung soll in diesem Kapitel kurz erläutert werden. Charakterisierend für eine Handlung ist unter anderem, dass sie auf ein bestimmtes Ziel hin ausgerichtet ist (Hacker, 2005, 2010). Zielgerichtetheit setzt voraus, dass eine

Person sich bewusst dafür entscheidet, ein konkretes Handlungsziel erreichen zu wollen. Ein wichtiger Faktor im Prozess, sich für ein Handlungsziel zu entscheiden, ist die Überlegung, ob die eigenen Fähigkeiten dazu ausreichen, dieses Ziel auch zu erreichen (Kleinbeck, 2010). Nur wenn die Bewertung der eigenen Fähigkeiten positiv ausfällt, wird die Handlungsausführung initiiert. Kern des Prozesses der Einschätzung, Bewertung und Überzeugung hinsichtlich persönlicher Fähigkeiten ist die Selbstwirksamkeitserwartung („*self-efficacy beliefs*“; Bandura, 1997). Persönliche Selbstwirksamkeitserwartung beeinflusst dabei auch, ob und wie Stressbewältigungsstrategien während der Handlung eingesetzt werden. Sie bestimmt, wie sehr sich ein Mensch anstrengt, um ein Ziel zu erreichen und wie groß sein Durchhaltevermögen bei eventuellen Schwierigkeiten ist (Bandura, 1977, 2001).

Selbstwirksamkeit geht weit über Konsequenzerwartungen hinaus. Bei der Bewertung einer Handlung bzw. Tätigkeit geht es nicht nur darum, ein mögliches Endergebnis zu reflektieren. Selbstwirksamkeitserwartung impliziert so auch Überlegungen, ob neue, für eine Handlung möglicherweise relevante Fähigkeiten in ausreichendem Umfang erlernt werden können und somit grundsätzlich die Voraussetzungen für erfolgreiche Zielerreichung geschaffen werden können. Die persönliche Einschätzung eigener Handlungsmöglichkeiten ist die zentrale Komponente der Selbstwirksamkeitserwartung einer Person (Bandura, 1992a). Die subjektive Kompetenzerwartung beeinflusst und steuert dabei diverse kognitive, motivationale und aktionale Prozesse (Schwarzer, 1992). Selbstwirksamkeit ist die Überzeugung hinsichtlich der eigenen Kompetenzen und Fähigkeiten und so für den gesamten Verlauf einer Handlung wichtig.

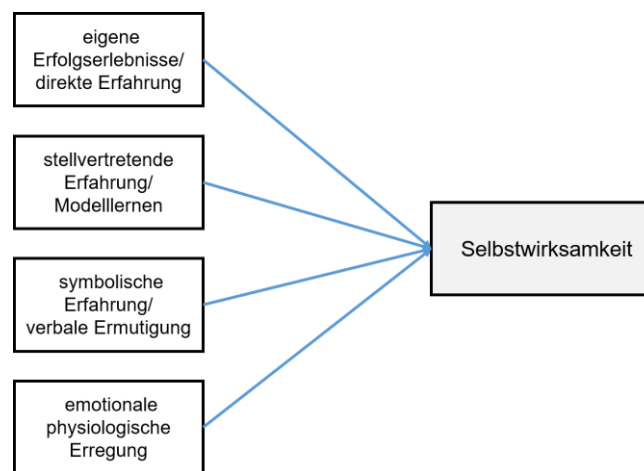


Abbildung 25 Antezedenzien von Selbstwirksamkeitserwartung
Quelle: Eigene Darstellung nach Bandura (1997)

Das Konzept der Selbstwirksamkeit kann auf verschiedene Bereiche des Lebens angewendet werden. Insgesamt betrachtet wird Selbstwirksamkeit z.B. als Grundvoraussetzung für Leistungsmotivation betrachtet. Zweifelt eine Person daran, dass sie eine mögliche Handlung auch umsetzen kann, ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie kreativ, innovativ und ausdauernd an der Umsetzung arbeitet sehr gering (Schwarzer & Jerusalem, 1982).

Die bisherigen Ausführungen deuten bereits an, dass Selbstwirksamkeitserwartung im Übergang von motivationalen zu volitionalen Prozessen wichtig ist. Sie steht in direkter Beziehung zur Selbstregulation (Carver & Scheier, 1998; siehe Kapitel 4). Selbstregulation gelingt Personen mit hoher Selbstwirksamkeitserwartung besser, als Personen mit geringer Selbstwirksamkeitserwartung. Ein

höheres Anspruchsniveau, Durchhaltevermögen, Flexibilität beim Problemlösen und eine realistische Einschätzung der eigenen Fähigkeiten begünstigen selbstregulatorische Prozesse (Bandura, 1997; Jerusalem, 1990; Schwarzer, 2004). Jerusalem (1990) überlegt, dass dies durch Informationsverarbeitungsprozesse moderiert wird. Eine hohe Selbstwirksamkeit begünstigt ggf. situationsunabhängigere Bewertungen und stimuliert so die Neugierde und optimistische Lösungsansätze in schwierigen Situationen (ebd.).

Geringe Selbstwirksamkeitserwartung fördert hingegen die Ausrichtung der Aufmerksamkeit auf Schwierigkeiten und Hindernisse, was sich verhaltenshemmend auswirken kann (Bandura, 1997; Schwarzer & Warner, 2013). Eine hohe Selbstwirksamkeitserwartung ist für eine Person mit verschiedenen positiven Auswirkungen verbunden. Die Ausprägung der Selbstwirksamkeit ist dabei von verschiedenen Faktoren abhängig, sie kann auf verschiedene Arten entstehen (siehe Abbildung 25).

Die wichtigste Quelle von Selbstwirksamkeitserfahrung ist die direkte Erfahrung – kurz die erfolgreiche Bewältigung einer Anforderungssituation aufgrund der persönlichen Fähigkeiten und Anstrengung (Bandura, 1977; Schneider, 2003). Wichtig ist dabei die bewusste Wahrnehmung des Zusammenhangs zwischen der eigenen Anstrengung und den resultierenden Konsequenzen (Kieseler, 2015). Die Selbstwirksamkeitserwartung kann auch indirekt gesteigert werden, z. B. durch Modelllernen (Bandura, 1977). Wenn eine als ähnlich bzw. vergleichbar eingeschätzte Person (mit ähnlichen Fähigkeiten/Voraussetzungen) eine Aufgabe erfolgreich bewältigt, kann die reine Beobachtung die eigene Selbstwirksamkeitserwartung steigern („Wenn der das kann, kann ich das auch.“). Auch die symbolische Erfahrung von Selbstwirksamkeit kann die subjektive Kompetenzerwartung steigern. Symbolische Erfahrungen sind z. B. guter Zuspruch durch andere („Ich bin mir sicher, dass du das schaffst.“). Eine weitere wichtige Quelle für Selbstwirksamkeitserwartungen sind physiologische Prozesse (Schwarzer, 2004). Empfindet eine Person in einer Anforderungssituation die physiologischen Reaktionen ängstlicher Erregung (erhöhte Herzfrequenz, Schwitzen, erhöhter Muskeltonus etc.), kann dies als Mangel an Kompetenz interpretiert werden. Bleibt eine solche Reaktion hingegen aus, steigt die Selbstwirksamkeitserwartung (Bandura, 1977; Schneider, 2003).

Selbstwirksamkeit beeinflusst nicht nur wie eine Person handelt, sondern auch wie sie denkt und fühlt (Schwarzer & Warner, 2013). Neben der Zielauswahl und Handlungsdurchführung beeinflusst die Selbstwirksamkeitserwartung auch die Attribution nach abgeschlossenen Handlungen. Die Ursachenerklärung für Erfolg oder Misserfolg ist an die subjektive Kompetenzerwartung gekoppelt (Bandura, 1997). Personen mit hoher Selbstwirksamkeitserwartung führen Erfolge auf ihr Können und ihre Fähigkeiten zurück (Weiner, 1985). Misserfolge werden weniger als mangelndes Können, sondern vielmehr als Grund für eine Optimierung der Handlungsstrategie gesehen. Personen mit geringer Selbstwirksamkeitserwartung führen Erfolge bedeutsam öfter auf äußere Umstände wie Glück oder Zufall zurück. Diese Einstellung zu Erfolg und Misserfolg erleichtert selbstwirksamen Personen wiederum die Selbstregulation (Nerdinger, 2013). Zwischen Selbstwirksamkeitserwartung, Selbstregulation, Handlung und Handlungsbewertungen besteht eine reziproke Beziehung (Jerusalem & Schwarzer, 1992; Schwarzer & Warner, 2013).

Schwieriger zu beantworten ist die Frage, wie stark die Selbstwirksamkeitserwartung von einer spezifischen Situation abhängt. Bandura (1977) formulierte Selbstwirksamkeitserwartung ursprünglich als situationsspezifisches Konstrukt. Jede Situation erfordert eine neue Bewertung und Entscheidung hinsichtlich der subjektiven Kompetenzüberzeugung. Während eine Person in einem Bereich sehr selbstsicher ist (z. B. wissenschaftliches Schreiben), kann sie in einem anderen, ähnlichen

Kontext deutlich weniger überzeugt sein von den eigenen Fähigkeiten (z.B. wissenschaftlicher Vortrag vor vielen fremden Personen). Dennoch zeigen empirische Untersuchungen zeitlich überdauernde Unterschiede zwischen Menschen (z.B. Sherer & Maddux, 1982; Jerusalem, 1990; Schwarzer, 2004; Schwarzer & Warner, 2004; Luszczynska, Gutiérrez-Dona & Schwarzer, 2005). Manche Personen trauen sich generell mehr zu, während ängstliche, neurotischere Menschen öfter an sich zweifeln (Scholz, Gutiérrez-Dona, Sud & Schwarzer, 2002). Die Selbstwirksamkeitsüberzeugung wird stark beeinflusst von der Gefühlslage einer Person.

Sie steht in enger Beziehung zum gesamten emotionalen Erleben einer Person. Dies hat auch im beruflichen Kontext Auswirkungen (Loeb, Stempel & Isaksson, 2016). Selbstwirksamkeit gilt während der Arbeit als eine der wichtigsten, individuellen Ressourcen (Heuven, Bakker, Schaufeli & Huismann, 2006; Judge & Bono, 2001). Sie beeinflusst nicht nur die Leistungsfähigkeit (Stajkovic & Luthans, 1998), sondern auch (direkt und indirekt) Wohlbefinden und Gesundheit von Beschäftigten (Bakker & Demerouti, 2008; Skakon, Nielsen, Borg & Guzman, 2010). An dieser Stelle wird relevant, dass das Konzept der Selbstwirksamkeitserwartung nicht nur generalisiert betrachtet werden sollte, sondern differenziert auf verschiedene Lebensbereiche angewandt werden kann. Spezielle Facetten sind beispielsweise die soziale und emotionale Selbstwirksamkeit einer Person. Soziale Selbstwirksamkeit ist die Überzeugung, soziale Interaktion umsetzen zu können und interpersonelle Beziehungen aufzubauen (Smith & Betz, 2000). Personen mit einer hohen sozialen Selbstwirksamkeit initiieren und entwickeln soziale Beziehungen mit anderen aktiv. Sie sind hilfsbereiter, beliebter und akzeptierter (Fan et al., 2012).

Emotionale Selbstwirksamkeit ist das Wissen um die Fähigkeit, Gefühle wahrzunehmen, Gefühle entsprechend zu regulieren und sie zu nutzen (Kirk, Schutte & Hine, 2009). Es gibt Unterschiede, ob eine Person sich in Bezug auf die eigenen Emotionen als selbstwirksam empfindet oder in Bezug auf die Gefühle anderer Menschen (Eklund, Loeb, Hansen & Andersson, 2012). Soziale und emotionale Selbstwirksamkeit spielen auch im Arbeitskontext eine Rolle, da beispielsweise das Teamklima unter anderem von der sozialen Selbstwirksamkeit der Beschäftigten abhängt. Die emotionale Selbstwirksamkeit von Beschäftigten eines Unternehmens korreliert negativ mit ungünstigen Beanspruchungszuständen und emotionaler Erschöpfung (Loeb, Stempel & Isaksson, 2016).

Neben diesen spezifischen Ausprägungen von Selbstwirksamkeitsüberzeugungen gibt es auch eine allgemeine, berufliche Selbstwirksamkeit (Abele, Andrä & Stief, 2000). Personen mit einer hohen beruflichen Kompetenzerwartung fühlen sich während der Arbeit häufig besser als Personen, welche sich im Job sehr unsicher fühlen (Jex & Bliese, 1999; Otto & Beck, 2012). Otto und Beck (2012) zeigen, dass die berufliche Selbstwirksamkeitserwartung und das damit zusammenhängende Empfinden und Erleben wichtige Prädiktoren für Arbeitszufriedenheit und Commitment sind. In Kombination mit entsprechenden Handlungsspielräumen während der beruflichen Tätigkeit kann eine hohe berufsbezogene Selbstwirksamkeit mögliche Fehlbelastungen, wie z. B. Distress, abpuffern (Schaubroeck, Lam & Xie, 2000; Wieland, 2014). Weitere empirische Arbeiten zeigen, dass die Selbstwirksamkeitserwartung mit dem beruflichen Leistungsverhalten besonders stark zusammenhängt, wenn die Anforderungen und die Kompetenzerwartung zueinander passen (Sadri & Robertson, 1993; Hackett & Betz, 1995). Selbstwirksamkeit ist demnach immer auch abhängig von der Günstigkeit der vorherrschenden Verhältnisse. Die berufsbezogene Selbstwirksamkeitserwartung determiniert auch, welche Aufgaben eine Person annimmt und welche sie umgeht. Selbstwirksame Menschen trauen sich komplexere Aufgaben zu. Gleichzeitig können sie besser einschätzen, welche Aufgaben für sie zu bewältigen sind (Speier, 1994).

Neben sozialen und beruflichen Aspekten, spielt die Selbstwirksamkeitserwartung in einem weiteren wichtigen Lebensbereich eine bedeutsame Rolle: Gesundheit. Gesundheitsbezogene Selbstwirksamkeit wird definiert als „die Erwartung, gesundheitlichen Beschwerden und Erkrankungen aktiv und wirksam begegnen zu können bzw. die Gesundheit durch geeignete Maßnahmen zu erhalten“ (Wieland & Hammes, 2008, S. 278). In der Fachliteratur wird gesundheitsbezogene Selbstwirksamkeit als Gesundheitskompetenz bezeichnet (ebd.). Gesundheitsbezogene Selbstwirksamkeit ist ein wichtiger Prädiktor für die Häufigkeit körperlicher Beschwerden und das generelle Empfinden und Erleben eines Menschen im Alltag (Wieland & Hammes, 2008). Der Zusammenhang zwischen Gesundheitskompetenz und der Häufigkeit körperlicher Beschwerden könnte auch durch den Einfluss von Gesundheitsverhalten erklärt werden. Ergebnisse diverser empirischer Studien belegen den Zusammenhang zwischen gesundheitsbezogener Selbstwirksamkeit und verschiedenen Facetten von gesundheitsbezogenem Verhalten (Bandura, 1992b; Schwarzer & Fuchs, 1995; Toobert, Glasgow, Nettekoven & Brown, 1998; Schneider, 2003; Schwarzer, 2004; Wieland & Hammes, 2008; Kieseler, Wieland & Hammes, 2016).

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Selbstwirksamkeitserwartung auf vielfältige Art und Weise einen bedeutsamen Einfluss auf das Wohlbefinden, die Gesundheit und die Leistungsfähigkeit eines Menschen hat. Der kompetente Umgang mit Anforderungen und eine realistische, optimistische Kompetenzerwartung stellen eine wichtige Voraussetzung für hohe Motivation und Zufriedenheit dar – beruflich, als auch privat (Schwarzer, 2004; Kieseler, 2015). Es ist daher nicht verwunderlich, dass Selbstwirksamkeitsüberzeugung (meist in Kombination mit Selbstregulationskompetenz) auch in verschiedenen Interventionen Berücksichtigung findet (vgl. z. B. Karoly & Kanfer, 1982; Frayne & Geringer, 2000; Schmitz, 2001; Gürtler, Perels, Schmitz & Bruder, 2002; Dignath, Büttner & Langfeldt, 2008). Neben dem Kontext Schule, Universität und Betrieb werden auch im therapeutischen Bereich erfolgreich Trainings zur Verbesserung der Selbstwirksamkeit und Selbstregulation eingesetzt (Kanfer, Reinecker & Schmelzer, 1996).

8. Forschungsfragen und Hypothesen

Nach den theoretischen Überlegungen zur psychischen Regulation von Dienstleistungs-tätigkeiten sollen anschließend in diesem Kapitel die Forschungsfragen formuliert und erläutert werden. Zur Beantwortung der Forschungsfragen werden zwei Vorgehensweisen angewendet. Zum einen werden im Vorfeld spezifische Hypothesen formuliert, die sich aus dem bisherigen Forschungsstand ergeben bzw. ableiten und begründen lassen. Zur Ergänzung werden explorative Analysen durchgeführt. Dies gilt verstärkt für die, in diesem Kontext, neuen Strategien zur Emotionsregulation. Aufgrund der berechneten Faktorstruktur ist eine direkte Kopplung an bisherige Forschung teilweise schwierig. Teilweise können Bezüge zu angrenzenden Disziplinen wie der klinischen Psychologie bzw. der Depressionsforschung hergestellt werden (Barnow, et al., 2013). Der explorative Ansatz wird auch bei der praxisorientierten Darstellung der Ergebnisse im Job-Strain-Control Modell sowie im Job-Demand-Emotion-Control Modell zur Anwendung kommen. Hier sind weniger im Vorfeld postulierte Zusammenhänge von Relevanz, sondern die Verwendung der Ergebnisse vor dem Hintergrund praktischer Umsetzung. Dies ist somit auch der Übergang zur Formulierung theoretisch fundierter Implikationen für die Praxis.

Zunächst werden die zentralen Untersuchungsvariablen in einem Modell zusammenfassend dargestellt. Der verwendete Modellrahmen bezieht sich auf das in Kapitel 4.2.2.3 dargestellte SRA-Modell

(Selbstregulation in der Arbeitstätigkeit). Das Modell ist für diesen Kontext gut geeignet, da es explizit zwischen internalen und externalen Strategien der Selbst- bzw. Emotionsregulation unterscheidet. Als Selbstregulationsmodell greift es zunächst den kontrolltheoretischen Charakter auf, der in den Ausführungen von Kanfer (Kapitel 4.2.2.1) sowie Carver und Scheier (Kapitel 4.2.2.2) deutlich wurde. Dies ist von besonderer Relevanz, da dieser Ansatz auch im Bereich der Emotionsarbeit Anwendung findet (Diefendorff & Gosserand, 2003). So determiniert ein (Soll-Ist) Abgleich zwischen zu zeigenden und tatsächlich erlebten Emotionen, ob es zu Dissonanzen und/oder regulatorischer Aktivität kommt. Ferner bildet es, im Vergleich zu anderen Selbstregulationsmodellen, Anforderungen im Arbeitskontext am besten ab. So findet neben der Person des Mitarbeiters die Arbeitsaufgabe, in dessen Kontext die selbstregulatorischen Aktivitäten stehen, explizit Erwähnung.

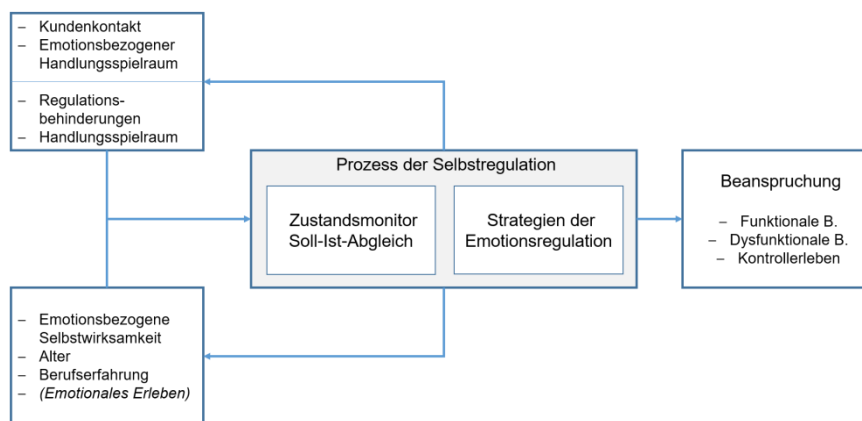


Abbildung 26 Untersuchungsvariablen im reduzierten SRA-Modell
Quelle: eigene Darstellung

In Abbildung 26 sind nun die Untersuchungsvariablen schematisch verortet, welche direkt oder indirekt in die Untersuchung einfließen. Auf Seiten der Arbeitsaufgabe sind dies zunächst die interaktionsspezifischen Merkmale des Kundenkontaktes. Betrachtet werden hierbei die Häufigkeit und die Dauer des Kundenkontaktes sowie der dabei gewährte emotionsbezogene Handlungsspielraum. Jedoch sind nicht nur interaktionsbezogene Merkmale der Arbeitsaufgabe relevant, sondern auch Aspekte, die nicht interaktionsspezifisch sind, wie Regulationsbehinderungen und genereller Handlungsspielraum.

Auf Seiten des Mitarbeiters sind zunächst demografische Variablen wie das Alter und die Berufserfahrung relevant. Ein spezieller Fokus wird auf das Konzept der emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit, als personaler Ressource, gelegt. Das emotionale Erleben des Mitarbeiters steht etwas gesondert, da dies zwar theoretischer Auslöser emotionsregulatorischer Aktivität ist, jedoch nicht speziell abgefragt wird. In Anlehnung an das Kapitel 6.4.3 und der dort dargestellten Abbildung 9 finden nach einem Soll-Ist-Abgleich gegebenenfalls regulatorische Aktivitäten statt, was sich letztendlich in einem bestimmten Beanspruchungserleben äußert.

Forschungsfrage A – Zusammenhänge zu etablierte Aspekten der Emotionsarbeit

Da die Eigenschaftswörterliste zur Erfassung von Emotionen und Beanspruchungserleben in der Arbeit (EEB) bisher nur im Kontext von Regulationsanforderungen, Regulationsbehinderungen, ganzheitlicher Führung, Gesundheitskompetenz sowie körperlichen Beschwerden (extern) validiert

wurde, fokussiert sich die Forschungsfrage A auf die (externe) Validierung der EEB im Kontext bereits untersuchter Aspekte von Emotionsarbeit. Dabei handelt es sich zum einen um den emotionalen Handlungsspielraum. Dieser bezieht sich nicht auf den Inhalt der Darstellungsregeln, sondern auf den Freiraum, den dieser den Mitarbeitern bzgl. ihrer Emotionen lässt. Zum anderen wird das Konzept der emotionalen Dissonanz betrachtet, da sich dies als zentrale Einflussgröße herausgestellt hat (Hülshager & Schewe, 2011; Wang et al., 2011). Außerdem werden die beiden Regulationsstrategien Tiefenhandeln und Oberflächenhandeln hinsichtlich ihrer Auswirkungen untersucht, da sie ähnlich wie die emotionale Dissonanz ein wesentlicher Schwerpunkt in der bisherigen Forschung darstellen (Grandey et al., 2013).

Daher lautet die **Forschungsfrage A** wie folgt:

Inwiefern lassen sich die wesentlichen Zusammenhänge grundlegender Forschung zur Emotionsarbeit anhand der Beanspruchungskriterien der EEB replizieren?

Um dieser Frage nachzugehen, werden nachfolgend theoretisch abgeleitete Hypothesen formuliert, die Einzelaspekte der Forschungsfrage abdecken.

Um etwaige Zusammenhänge zwischen Aspekten der Emotionsarbeit und der psychischen Beanspruchung theoretisch zu begründen, bedarf es zunächst eines detaillierten Rückblickes auf Kapitel 7.2. Nach Wieland-Eckelmann (1992) resultiert die psychophysische Gesamtbeanspruchung aus zwei dominanten Quellen.

Dies ist zum einen die psychomentele Funktionsbeanspruchung, welche gekennzeichnet ist durch die Inanspruchnahme psychophysischer Leistungsfunktionen inkl. deren unterstützenden energetischen Unterstützungsmechanismen. Sie variiert mit Aufgabenmerkmalen sowie deren Ausführungsbedingungen und bezieht sich auf die Regulation externer Soll-Ist-Diskrepanzen. Dies entspricht dem Beanspruchungsanteil, der durch Aspekte der Handlungsregulation beeinflusst wird.

Die Gesamtbeanspruchung resultiert zum anderen aus der emotionalen Selbstbeanspruchung. Sie wird verstanden als die Inanspruchnahme Selbstregulationsfunktionen und fokussiert die Bewältigung von internen, zusätzlich zu bewältigenden Belastungsgrößen. Der Bezug zu internen Größen deutet darauf hin, dass es sich hierbei um Aspekte der Selbstregulation handelt. In anderen Worten ausgedrückt bedeutet dies, dass die Gesamtbeanspruchung einen handlungsregulatorischen sowie einen selbstregulatorischen Anteil hat.

Aus Perspektive der Handlungsregulation spielt das zu erreichende Ziel und die damit verbundenen Pläne, Strategien, Handlungen und Kontrollmechanismen eine entscheidende Rolle (Hacker, 2005, 2010). Emotionsarbeit ist notwendiger Weise in die Interaktion zwischen Kunde und Dienstleister eingebettet. Diese Interaktion folgt stets dem Zweck das Anliegen bzw. das Problem des Kunden zu lösen und den Kunden im Sinne der Organisation zufriedenzustellen (Nerdinger, 2011; siehe Kapitel 3.1 und 3.2.2). Wie in Kapitel 3.2.2 ersichtlich wurde, stehen instrumentelles und soziales Verhalten hinsichtlich des Problemlöseprozesses in einem besonderen Verhältnis zueinander. Instrumentelles Handeln bzw. technische Fähig- und Fertigkeiten sind Grundvoraussetzung zur Bearbeitung des Kundenanliegens. Das soziale Verhalten ermöglicht bzw. begünstigt die Ausübung instrumenteller Handlungsweisen und hat somit am Gelingen der Interaktion einen erheblichen Anteil. Emotionsarbeit als Form sozialen Verhaltens unterstützt somit die Erreichung des Handlungsziels, welches mit der Interaktion verbunden ist. Entweder schafft der Dienstleister durch seine Emotionen (Beruhigung

eines aufgeregten Patienten oder wütenden Kunden) die Voraussetzungen instrumentelle Verhaltensweisen anwenden zu können oder es wird vom Dienstleister eine bestimmte Emotion als Teil seiner Arbeitsrolle gefordert (beispielsweise Freundlichkeit). Dies wurde in Kapitel 6 als emotionsintegrierende Handlungsregulation bezeichnet (Hacker, 2009). Somit erlangen Emotionen und deren Management in diesem Kontext eine besondere Bedeutung.

Damit die Emotionen und das damit verbundene emotionale Ausdrucksverhalten des Dienstleisters ihre funktionale Wirkung entfalten können, müssen diese gewissen normativen Regeln (display rules) entsprechen. Kunden und deren Verhaltensweisen in der Interaktion sind spezifische Quellen für bewertende Emotionen seitens des Dienstleisters (Hacker, 2009). Je nach gezeigtem Kundenverhalten können beim Dienstleister Emotionen entstehen, die nicht den geforderten bzw. erwarteten Emotionen entsprechen. Ist dies der Fall so setzen kontrollierte Prozesse der Selbstregulation ein, um das Resultat dieser natürlichen Reaktionstendenz dem gewünschten Optimalzustand anzupassen (siehe Kapitel 4). Schulz (2012) spricht in diesem Zusammenhang von emotionaler Beanspruchung, d.h. der Beanspruchung Emotionen generierender und verarbeitender Systeme. Gemäß den Ausführungen von Wieland-Eckelmann (1992) kann man diese Prozesse unter emotionaler Selbstbeanspruchung zusammenfassen.

Integriert man die Ausführungen von Wieland-Eckelmann (1992), Nerdinger (2011) und Hacker (2009) so lassen sich die beanspruchungswirksamen Aspekte von Emotionsarbeit in Abbildung 27 zusammenfassen.

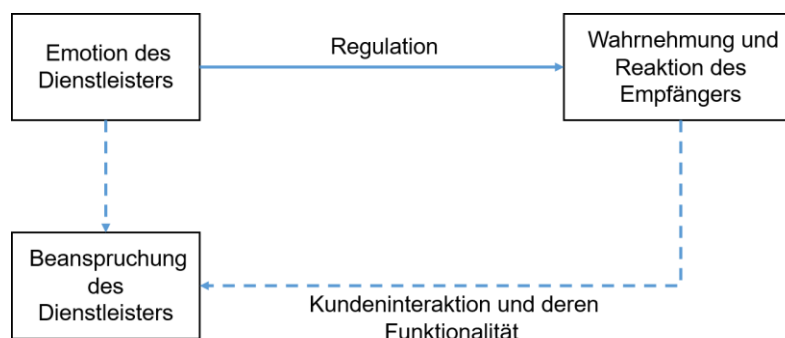


Abbildung 27 Beanspruchungswirksame Aspekte von Emotionsarbeit
Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Coté (2005) und Hacker (2009)

Ausgangspunkt eines jeden beanspruchungswirksamen Prozesses ist demnach die Emotion, die der Dienstleister in einer Situation im Kundenkontakt empfindet. Im Falle einer Diskrepanz zwischen tatsächlich erlebter und erwarteter Emotion treten Prozesse der Selbst- bzw. Emotionsregulation ein, die den emotionalen Ausdruck an die geltende Norm anzupassen versuchen. Dieser angepasste emotionale Ausdruck wird vom Kunden wahrgenommen und ebenfalls interpretiert hinsichtlich der damit transportierten (sozialen) Informationen (siehe Kapitel 6.2). Dies beeinflusst maßgeblich die Interaktion hinsichtlich ihrer Funktionalität. Schafft es ein Dienstleister nicht Rapport zum Kunden aufzubauen, so ist beispielsweise ein Verkaufsabschluss jetzt oder in Zukunft deutlich geringer (Gremier & Gwinner, 2008). Die Dienstleister-Kunden-Beziehung wird ebenfalls gestört durch inadäquate oder inauthentische Emotionen. Insgesamt wird der Reaktion des Kunden eine entscheidende Rolle im Hinblick auf die psychische Beanspruchung beigemessen (Coté, 2005).

Auf der anderen Seite sind die erlebten Emotionen und deren Regulation als solche der zweite große Einflussfaktor auf die psychische Beanspruchung (siehe Abbildung 27).

Die im folgenden formulierten Hypothesen weisen somit jeweils zwei Argumentationsstränge auf. Zum einen wird die Beanspruchungswirkung der jeweiligen Aspekte der Emotionsarbeit hinsichtlich der erlebten Emotion und deren Regulation argumentiert. Zum anderen werden Aspekte hinsichtlich der Funktionalität der gezeigten Emotion für die Interaktion zur theoretischen Herleitung herangezogen. Die Hypothesen werden nachfolgend nicht in Bezug auf die Beanspruchungsbilanz formuliert. Für eine detailliertere Analyse von positiven und negativen Auswirkungen auf die psychische Beanspruchung werden die Hypothesen im Hinblick auf die funktionale sowie dysfunktionale Beanspruchung abgeleitet.

Da das Erleben von emotionaler Dissonanz und das Vorhandensein von emotionalem Handlungsspielraum miteinander in Beziehung stehen, werden beide Konzepte hinsichtlich ihrer Beanspruchungswirkung parallel betrachtet.

Wie in den Kapiteln 5 und 7.6.1.1 bereits erläutert, ermöglichen Handlungs- und Tätigkeitsspielräume im Allgemeinen dem Mitarbeiter eigene Handlungspläne zu erarbeiten sowie die einzusetzenden Mittel und Strategien selbst zu wählen. Dies fördert den Erwerb neuer Kompetenzen und dient somit dem Humankriterium der Kompetenz- und Persönlichkeitsförderlichkeit (Ulich, 2011). Handlungs- und Tätigkeitsspielräume ermöglichen es dem Mitarbeiter also situationsspezifisch auf Anforderungen zu reagieren und diese bestmöglich bewältigen zu können. Anders ausgedrückt sind Mitarbeiter mit vielen Freiheitsgraden nicht eingegrenzt in einen engen Korridor von Handlungsmöglichkeiten. Daher wird für den emotionalen Handlungsspielraum folgender Zusammenhang angenommen.

Hypothese A1.1: Emotionaler Handlungsspielraum steht in positivem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.

Emotionaler Handlungsspielraum definiert die Bandbreite welche Emotionen als wünschenswert angesehen werden. Ist der emotionale Handlungsspielraum gering, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass empfundene Gefühle nicht den auferlegten Regeln entsprechen (emotionale Dissonanz). Daher wird folgender Zusammenhang angenommen.

Hypothese A1.2: Emotionaler Handlungsspielraum steht in negativem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.

Kontrollerleben wird beschrieben als das Gefühl die Dinge im Griff und Möglichkeiten der Einflussnahme zu haben, um den Arbeitsanforderungen mit adäquaten Strategien und Handlungen begegnen zu können. Bei Dienstleistungstätigkeiten sind emotionale Anforderungen hinsichtlich des Kundenkontaktes gegeben (siehe Kapitel 3 und 6.4) und müssen im Sinne einer adäquaten Aufgabenerfüllung bewältigt werden. Emotionaler Handlungsspielraum kann in diesem Kontext als Möglichkeit angesehen werden in einem gewissen Rahmen selber zu entscheiden, wie auf eine Anforderung (bspw. ein anstrengender Kunde) reagiert wird. Daher wird hinsichtlich des Kontrollerlebens folgender Zusammenhang angenommen.

Hypothese A1.3: *Emotionaler Handlungsspielraum steht in positivem Zusammenhang zum Kontrollerleben.*

Das Erleben von emotionaler Dissonanz ist ein interner Spannungszustand, welchem mit Prozessen der Emotionsregulation begegnet wird. Dieser Zustand steht zunächst der Zielerreichung nicht entgegen, sodass emotionale Dissonanz nicht mit Motivationseinbußen einhergehen dürfte. Ferner ist ein Zusammenhang zu mental-kognitiver Aktivierung i.S. einer vermehrten Konzentration oder Aufmerksamkeit schwer zu argumentieren. Lediglich daraufhin einsetzende Regulationsstrategien dürften zu mentaler oder motivationaler Beanspruchung führen. Daher lautet die vierte Hypothese wie folgt.

Hypothese A1.4: *Das Erleben von emotionaler Dissonanz steht in keinem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.*

Das Erleben von emotionaler Dissonanz (als *emotion-rule dissonance*) ist eine Form des Person-Rollenkonfliktes (siehe Kapitel 3.4) und wird als unangenehmer Spannungszustand wahrgenommen. Aufgrund der zumeist vorherrschenden Notwendigkeit freundlich und zuvorkommend sein zu müssen, erleben Dienstleister in der Regel dann eine emotionale Dissonanz, wenn sie negative Emotionen wie Wut oder Ärger erleben. Dies ist ein interner Zustand, der der Aufgabenerfüllung nicht zuträglich ist und daher unter Aufwand zu regulieren ist. Aufgrund der bekannten Auswirkungen von kognitiver und emotionaler Dissonanz (siehe Kapitel 6.4.3) ist von folgendem Zusammenhang auszugehen.

Hypothese A1.5: *Das Erleben von emotionaler Dissonanz steht in positivem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.*

Wie zuvor bereits beschrieben kann Kontrollerleben beschrieben werden als subjektives Gefühl die Dinge im Griff zu haben, Herr der Lage zu sein und nicht Spielball der Gegebenheiten zu sein (siehe Kapitel 7.6.1.2). Es kann somit gewissermaßen als Gegenstück zum Gefühl der Hilflosigkeit angesehen werden. Kommt ein Mitarbeiter nun in eine Situation, die in ihm Emotionen hervorruft, die nicht adäquat sind, so spricht man von emotionaler Dissonanz (siehe Kapitel 6.4). Der Entstehungsprozess einer solchen dysfunktionalen Emotion ist insofern kein freiwilliger Akt, sondern etwas Unfreiwilliges, was sich der Kontrolle bzw. Einflussnahme des Mitarbeiters in diesem Moment entzogen hat. Daher dürfte sich das Erleben von emotionaler Dissonanz negativ auf das Kontrollerleben auswirken. Die entsprechende Hypothese lautet daher wie folgt.

Hypothese A1.6: *Das Erleben von emotionaler Dissonanz steht in negativem Zusammenhang zum Kontrollerleben.*

Oberflächenhandeln wird unterstellt negative Auswirkungen auf soziale Interaktionen zu besitzen (siehe Kapitel 6.2, 6.3.3 und 6.4.4). In Kapitel 3.2.2 wurde jedoch erläutert, dass die erfolgreiche Gestaltung der Interaktion eine Kernanforderung innerhalb einer Dienstleistungstätigkeit ist. Zwar ist Oberflächenhandeln aus einer kontrolltheoretischen Perspektive mit einem hohen sowie permanen-

ten mental-kognitiven Aufwand für die Selbstbeobachtung verbunden, was nach Schulz (2012) jedoch eher eine Form der Überbeanspruchung darstellt. Aufgrund der angenommenen negativen Wirkungen auf die Interaktion als solche und dadurch auf das Erreichen des Arbeitsziels, kann folgender Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung formuliert werden.

Hypothese A2.1: *Die Strategie Oberflächenhandeln steht in negativem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.*

Oberflächenhandeln wird dadurch realisiert, dass der nach außen sichtbare Teil der Emotion unterdrückt und mit der geforderten emotionalen Darstellung überdeckt wird. Das subjektive Erleben bleibt dabei unverändert. Dieser Vorgang ist aus mehreren Perspektiven dysfunktional.

Zunächst kann über den Aspekt der emotionalen Selbstbeanspruchung argumentiert werden. Da durch Oberflächenhandeln das subjektive Erleben nicht verändert wird, bleibt die zumeist negative Emotion bestehen. Das hat wiederum negative Auswirkungen auf das individuelle Wohlbefinden (Gross & John, 2003; Hülshager & Schewe, 2011). Jedoch nicht nur das Erleben einer negativen Emotion hat einen dysfunktionalen Charakter. Der Regulationsprozess als solcher muss aufgrund der bestehenden Forschungslage als dysfunktional bezeichnet werden. Aus einer selbstregulatorischen Perspektive findet solange ein Soll-Ist-Abgleich statt, bis die bestehende Diskrepanz aufgelöst ist. In diesen Soll-Ist-Abgleich sind Prozesse der Selbstbeobachtung, Selbstbewertung und Selbstverstärkung involviert, die nicht ohne den Einsatz kognitiver Ressourcen ablaufen können. Da die eigentliche Emotion nur unterdrückt und überspielt wird, bedeutet das permanente Regulationsprozesse notwendig sind. Es muss permanent ein emotionaler Ausdruck hergestellt, aufrechterhalten und mit dem geforderten Soll-Ausdruck abgeglichen werden. Wird Oberflächenhandeln gezeigt, muss über die gesamte emotionale Episode hinweg auf entstehende Diskrepanzen zwischen gezeigtem und gefordertem Ausdruck geachtet werden. Das Empfinden einer Emotion ist eine natürliche Reaktion auf einen situativen Stimulus. Übertragen auf Oberflächenhandeln und den zuvor beschriebenen permanent ablaufenden Selbstregulationsprozess bedeutet dies, dass fortlaufend Impulskontrolle (Selbstkontrolle) im Sinne Neubachs (2004) vollzogen werden muss. Durch diese Form der permanenten Selbstkontrolle besteht die Gefahr, dass vorhandene Selbstregulationsressourcen dauerhaft verbraucht werden und es zu *ego-depletion* bzw. Ich-Erschöpfung kommt.

Das Vorspielen von nicht erlebten Emotionen geht ferner mit einem Gefühl der Inauthentizität einher. Da jedoch der Mensch grundsätzlich nach Authentizität strebt (Hochschild, 1983), geht das Vorspielen nicht echter Emotionen mit Stresserleben und geringerem Wohlbefinden einher.

Neben dem Erleben und der Emotionsregulation als solche, kann der dysfunktionale Charakter von Oberflächenhandeln außerdem über den Aspekt der Funktionalität der Interaktion argumentiert werden. Die zuvor angesprochene vom Dienstleister erlebte Inauthentizität ist auch durch den Kunden wahrnehmbar (Ekman, Friesen & O'Sullivan, 1988). Um jedoch die Arbeitsrolle adäquat ausführen zu können, sind die mit dem emotionalen Ausdruck transportierten Informationen immens wichtig. So kann ein Krankenpfleger seinen Patienten nur beruhigen, wenn Sympathie und Mitgefühl als authentisch und somit ehrlich wahrgenommen werden. Somit geht mit der wahrgenommenen Authentizität gleichsam Funktionalität hinsichtlich des Gelingens der Interaktion und somit für das Erreichen des Arbeitsziels einher. Wird demnach Oberflächenhandeln eingesetzt, ist es wahrscheinlicher, dass der Kunde die gezeigten Emotionen nicht als echt erkennt und somit als unehrlich oder unaufrichtig beurteilt. Das wirkt sich wiederum negativ auf die Interaktion als solche sowie deren

Beurteilung durch den Kunden aus (Coté, 2005; Grandey et al., 2005). Neben dem negativen Einfluss auf das Erreichen des Arbeitsziels besteht die Gefahr, dass die Interaktion als solche nicht gut verläuft und sich dies negativ auf die Beziehung zwischen Dienstleister und Kunde auswirkt (Hennig-Thurau et al., 2006).

Aufgrund der beschriebenen Wirkungen von Oberflächenhandeln hinsichtlich des emotionalen Erlebens und des damit verbundenen Regulationsaufwandes, kann folgender Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung postuliert werden.

Hypothese A2.2: Die Strategie „Oberflächenhandeln“ steht in positivem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.

Empfindet ein Mitarbeiter in einer Situation inadäquate Emotionen, müssen diese im Sinne einer funktionalen Aufgabenerfüllung reguliert werden. Oberflächenhandeln als reaktionsfokussierte Strategie setzt dann ein, wenn sich die emotionale Reaktion nahezu vollständig entfaltet hat (Gross, 1998a, 1998b; siehe Kapitel 6.3). Oberflächenhandeln ist somit eine mehr oder weniger notwendige Ad-hoc-Strategie als letzte Möglichkeit die geltenden Darstellungsregeln nicht zu verletzen. Überträgt man diesen Gedanken auf die Konzeptualisierung von Kontrollerleben, so dürfte sich der Einsatz von Oberflächenhandeln eher negativ auf das Gefühl aktiv und eigenständig Einfluss auf die Situation nehmen zu können auswirken. Andererseits kann Oberflächenhandeln zur Darstellung eines situationsadäquaten emotionalen Ausdrucks führen, der, sofern er nicht als gespielt erkannt wird, die Interaktion mit dem Kunden positiv beeinflussen kann. Dies wäre wiederum ein Indikator dafür, dass Oberflächenhandeln als Möglichkeit der aktiven Einflussnahme wahrgenommen werden kann. Aus diesen widersprüchlichen Vermutungen resultiert folgende Hypothese hinsichtlich des Kontrollerlebens.

Hypothese A2.3: Die Strategie „Oberflächenhandeln“ steht in keinem systematischen Zusammenhang zum Kontrollerleben.

Der Aspekt der Authentizität ist, wie für den Fall des Oberflächenhandelns bereits beschrieben, auch für die Außenwahrnehmung von großer Bedeutung. Erlebt der Kunde die Emotion des Dienstleisters als authentisch, wird er dementsprechend positiv und wohlwollend reagieren (Coté, 2005; Hülshager & Schewe, 2011). Dadurch kann das soziale Verhalten seine Funktion der Unterstützung des instrumentellen Handelns besser erfüllen und das Handlungsziel dürfte somit wahrscheinlicher erreicht werden. Aufgrund des unterstellten funktionalen Charakters von Tiefenhandeln kann die entsprechende Hypothese wie folgt formuliert werden.

Hypothese A3.1: Die Strategie Tiefenhandeln steht in positivem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.

Betrachtet man den Prozess der Emotionsgenese setzt Tiefenhandeln zeitlich früher an, als das Oberflächenhandeln. Beim Tiefenhandeln wird der wahrgenommene situative Stimulus umgedeutet und so dessen Relevanz verändert. Durch die veränderte Relevanz und die daran anschließende Bewertung wird wiederum das emotionale Erleben und die physiologischen Reaktionen im Vorfeld

verändert (Gross, 1998a, 1998b; siehe Kapitel 6.3). Vor dem Hintergrund meist positiver Darstellungsregeln dürfte Tiefenhandeln somit zu vermehrt positiven Emotionen führen. Positive Emotionen gehen wiederum mit personalem Wohlbefinden (Fredrickson & Joiner, 2002; Gross & John, 2003) sowie positiven Einstellungen wie Arbeitszufriedenheit (Weiss & Cropanzano, 1996) einher. Hinsichtlich der Funktionalität von Emotionen für die Interaktion zwischen Dienstleister und Kunde spielt Tiefenhandeln ebenfalls eine Rolle. Wie zuvor bereits, erläutert setzt Tiefenhandeln in der Phase der Interpretation des situativen Stimulus an und beeinflusst so die tatsächlich erlebte Emotion. Wenn im Kundenkontakt beispielsweise Freundlichkeit gefordert wird, kann diese somit tatsächlich und authentisch gefühlt und dargestellt werden. Dadurch erlebt sich der Dienstleister als authentisch und er erlebt keinen Konflikt zwischen seinen wahren und gezeigten Gefühlen. Die dysfunktionalen Auswirkungen von Oberflächenhandeln dürften somit bei Tiefenhandeln nicht vorhanden sein. Daher lautet die entsprechende Hypothese wie folgt.

Hypothese A3.2: Die Strategie „Tiefenhandeln“ steht in negativem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.

Tiefenhandeln ist dadurch gekennzeichnet, dass die situativen Gegebenheiten so gedeutet und interpretiert werden, dass für die Situation des Kundenkontaktes funktionale Emotionen entstehen. Dies bedarf einer entsprechenden Sicht auf die Dinge und die Situation. Fühlt man sich den situativen Gegebenheiten ausgeliefert und eher machtlos, so wird es schwer fallen die Situation in einem positiven Licht zu sehen oder zu reinterpretieren. Daher dürfte der Einsatz von Tiefenhandeln mit einem vermehrten kontrollierenleben einhergehen. Die entsprechende Hypothese lautet wie folgt.

Hypothese A3.3: Die Strategie „Tiefenhandeln“ steht in negativem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.

Die in diesem Abschnitt formulierten Hypothesen sind in Tabelle 10 zusammenfassend dargestellt.

H A1.1	Emotionaler Handlungsspielraum steht in positivem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.
H A1.2	Emotionaler Handlungsspielraum steht in negativem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.
H A1.3	Emotionaler Handlungsspielraum steht in positivem Zusammenhang zum Kontrollierenleben.
H A1.4	Das Erleben von emotionaler Dissonanz steht in keinem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.
H A1.5	Das Erleben von emotionaler Dissonanz steht in positivem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.
H A1.6	Das Erleben von emotionaler Dissonanz steht in negativem Zusammenhang zum Kontrollierenleben.
H A2.1	Die Strategie „Oberflächenhandeln“ steht in negativem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.
H A2.2	Die Strategie „Oberflächenhandeln“ steht in positivem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.

H A2.3	Die Strategie „Oberflächenhandeln“ steht in keinem Zusammenhang zum Kontrollerleben.
H A3.1	Die Strategie „Tiefenhandeln“ steht in positivem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.
H A3.2	Die Strategie „Tiefenhandeln“ steht in negativem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.
H A3.3	Die Strategie „Tiefenhandeln“ steht in positivem Zusammenhang zum Kontrollerleben.

*Tabelle 10 Hypothesenblock A
Quelle: eigene Darstellung*

Forschungsfrage B – Zusammenhänge zu erweiternden Aspekten der Emotionsarbeit

Die Forschungsfrage B schließt sich inhaltlich an die Forschungsfrage A an. Die (externe) Validierung der EEB steht auch hier im Zentrum der Analysen. Unterschied zur Forschungsfrage A ist jedoch, dass nicht Zusammenhänge zu bestehenden, sondern zu neu erarbeiteten Aspekten von Emotionsarbeit betrachtet werden. Diese erweiternden Aspekte sind die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und die über Oberflächen- und Tiefenhandeln hinausgehenden Strategien zur Emotionsregulation: Problem lösen, Vermeidung, positive Induktion und Aufmerksamkeitslenkung.

Daher lautet die **Forschungsfrage B** wie folgt:

Inwiefern lassen sich theoretisch begründbare Zusammenhänge zwischen den erweiternden Aspekten der Emotionsarbeit und den Beanspruchungskriterien der EEB empirisch nachweisen?

Um dieser Frage nachzugehen werden die entsprechenden Analysen in zwei Abschnitte aufgeteilt. Im ersten Abschnitt steht die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit im Fokus, im zweiten werden die ergänzenden Strategien zur Emotionsregulation betrachtet.

Die **Forschungsfrage B1** lautet daher wie folgt:

Inwiefern lassen sich theoretisch begründbare Zusammenhänge zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und den Beanspruchungskriterien der EEB empirisch nachweisen?

Zur Beantwortung der Forschungsfrage werden zunächst vorbereitende Analysen hinsichtlich der emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit durchgeführt. Um die inhaltliche Validität der Skala zu argumentieren, werden vor den eigentlichen Analysen zur Beantwortung der Forschungsfrage theoretisch begründete Zusammenhänge zu möglichen Antezedenzen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit überprüft. Die dieser Analyse zugrundeliegenden Hypothesen werden nachfolgend formuliert und theoretisch hergeleitet. Um die Hypothesen in Bezug auf die Antezedenzen von den Hypothesen hinsichtlich der Beanspruchungskriterien abgrenzen zu können, werden erstere zusätzlich mit dem Buchstaben „a“ versehen (Bsp. Hypothese B1a.1). Die Zusammenhangshypothesen im Hinblick auf die Beanspruchungskriterien werden hingegen mit einem „b“ ergänzt.

Wie in Kapitel 7.6.2 erläutert wurde, hat Selbstwirksamkeit vier potenzielle Quellen: eigene Erfolgserlebnisse, stellvertretende Erfahrung, verbale Ermutigung und emotionale bzw. physiologische Erregung. Die mit Abstand wirkungsvollste der vier Quellen ist jedoch das eigene Erfolgserleben (Bandura, 1977), was durch die erfolgreiche Bewältigung einer Anforderung aufgrund der eigenen Kompetenzen entsteht. Die Anforderungen, die an einen Dienstleister gestellt werden, wurden in Abschnitt A und Kapitel 6.4 erläutert. Das Problem des Kunden muss im technischen Sinne gelöst werden und von korrespondierendem Sozialverhalten begleitet werden. Um die Frage zu beantworten, wann sich ein Dienstleister – speziell in emotional herausfordernden Situationen – als kompetent hinsichtlich der eigenen Emotionen einschätzt, hängt also maßgeblich von der erfolgreichen Gestaltung der sozialen Interaktion ab. Gelingt dies gut, so bekommt es der Dienstleister vom Kunden entsprechend gespiegelt (Coté, 2005) und er kann dies als Erfolgserlebnis verbuchen. Damit eng verbunden ist die Frage von adäquater emotionaler Darstellung und Authentizität. Werden dargestellte Emotionen als unauthentisch wahrgenommen, so wird die Interaktion seitens des Kunden als weniger positiv eingeschätzt. Ferner können unauthentische Emotionen nicht die ihnen zuge dachte Wirkung innerhalb der Interaktion entfalten (siehe Kapitel 6.2). In diesem Kontext sind die Regulationsstrategien Oberflächen- und Tiefenhandeln von besonderer Bedeutung. Durch Tiefenhandeln passt der Dienstleister sein tatsächliches Empfinden an den geforderten emotionalen Ausdruck an. Dadurch können echte und somit authentische Emotionen dargestellt werden. Aufgrund der unterstellten Wirkung von authentischen Emotionen kann die erste Hypothese wie folgt formuliert werden.

Hypothese B1a.1: Die Regulationsstrategie „Tiefenhandeln“ steht in positivem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.

Im Gegensatz zum Tiefenhandeln passt ein Individuum beim Oberflächenhandeln lediglich die nach außen sichtbaren Bestandteile der Emotion an die geltenden Darstellungsregeln an. Das Vorspielen von nicht empfundenen Emotionen geht mit dem Risiko einher, dass dies vom Interaktionspartner erkannt wird und als inauthentisch sowie unredlich beurteilt wird. Das Gelingen der sozialen Interaktion ist somit in Frage gestellt. Gemäß diesen Überlegungen kann die zweite Hypothese wie folgt formuliert werden.

Hypothese B1a.2: Die Regulationsstrategie „Oberflächenhandeln“ steht in negativem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.

Neben den in der Forschung nahezu ausschließlich betrachteten Regulationsstrategien Oberflächen- und Tiefenhandeln, wurden in Kapitel 6.3.2 weitere antezedente Regulationsstrategien beschrieben. Vor dem Hintergrund der Anforderung das Problem des Kunden adäquat zu lösen und somit gegebenenfalls bereits präventiv eine negative Kundenemotion zu vermeiden, kommt der Strategie „Problem lösen“ eine besondere Bedeutung zu. Gelingt es dem Dienstleister das Kundenanliegen zu dessen Zufriedenheit zu bearbeiten, dürfte das mit positiven Emotionen seitens des Kunden einhergehen. Dies wird vermuteterweise die emotionalen Kompetenzen des Dienstleisters nicht herausfordern, was zu einer positiveren Einschätzung hinsichtlich der emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit führt. Aufgrund dessen lautet die dritte Hypothese wie folgt.

Hypothese B1a.3: Die Regulationsstrategie „Problem lösen“ steht in positivem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.

Eine weitere antezedente Regulationsstrategie ist „Vermeidung“. Diese ist entweder gekennzeichnet durch das Verlassen einer aktuellen emotional herausfordernden Situation oder das Meiden bestimmter Situation im Vorfeld. Beide Teilstrategien haben zur Folge, dass keine Auseinandersetzung mit der Anforderung erfolgt und somit keine Gelegenheit besteht adaptive Regulationsmechanismen zu erproben oder die Interaktion emotional erfolgreich zu gestalten. Ist sich ein Dienstleister nicht sicher bzgl. seiner emotionalen Kompetenz, wird er dies im Sinne der kognitiven Stresstheorie (Lazarus & Folkman, 1984) als unangenehm oder gar Angst auslösend empfinden. Dies geht mit entsprechender physiologischen Erregung einher, was sich nach Bandura (1977) ungünstig auf Selbstwirksamkeit auswirkt. Dementsprechend kann die vierte Hypothese wie folgt formuliert werden.

Hypothese B1a.4: Die Regulationsstrategie „Vermeidung“ steht in negativem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.

Wie an anderer Stelle bereits erläutert, wird die Strategie „positive Induktion“ operationalisiert über das Aufsuchen angenehmer Personen oder das Ausführen stimmungsverbessernder Handlungen. Diese dienen der Verbesserung des eigenen emotionalen Empfindens. Gelingt dies, sollte sich die Strategie „positive Induktion“ funktional die Interaktion und das eigene emotionale Erleben auswirken. Daher wird folgender Zusammenhang postuliert.

Hypothese B1a.5: Die Regulationsstrategie „positive Induktion“ steht in positivem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.

Im Prozess der Emotionsgenese spielt die Aufmerksamkeit bzw. die darüber erfolgende Wahrnehmung des emotionsauslösenden Stimulus eine entscheidende Rolle. Situationsbezogene Informationen werden wahrgenommen, interpretiert und führen so letztendlich zu einer emotionalen Reaktion (siehe Kapitel 6.3.2). Durch die gezielte Lenkung von Aufmerksamkeit kann somit die Entstehung sozial-funktionaler Emotionen begünstigt werden. Aufmerksamkeitslenkung kann als eine Art Vorstufe zum eigentlichen Tiefenhandeln angesehen werden bzw. wird diesem teilweise auch zugeordnet (Grandey, 2000). Daher sind für die Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“ ähnliche Befunde zu erwarten, wie für die Strategie „Tiefenhandeln“. Die fünfte Hypothese lautet daher wie folgt.

Hypothese B1a.6: Die Regulationsstrategie „Aufmerksamkeitslenkung“ steht in positivem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.

Während einer Kundeninteraktion entstehen aufgrund vielfältiger Anlässe emotionale Reaktionen auf Seiten des Dienstleisters. Diese können adäquat oder unerwünscht sein. Dies ist abhängig von der strenge der geltenden Darstellungsregeln. Ein Indikator dafür ist der emotionale Handlungsspielraum. Hat der Dienstleister die Möglichkeit in einem großzügigen Rahmen auf Kundenverhalten zu reagieren, so dürfte sich dies positiv auf die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit auswirken. Dies ist nicht zuletzt dem Umstand geschuldet, dass Handlungsspielräume zur adäquaten Problemlösung

eingesetzt werden können und somit im Sinne der Zielerreichung als funktional anzusehen sind. Daher lautet die entsprechende Hypothese wie folgt.

Hypothese B1a.7: Emotionaler Handlungsspielraum steht in positivem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.

Das Erleben von emotionaler Dissonanz wird in Anlehnung an das Konzept der kognitiven Dissonanz (Festinger, 1957) als unangenehmer Spannungszustand beschrieben, den das Individuum versucht aufzulösen (siehe Kapitel 6.4.3). Sie entsteht, wenn natürlich entstehende und letztendlich das Selbstkonzept repräsentierende emotionale Reaktionen nicht mit vorherrschenden Normen übereinstimmen (siehe Kapitel 6.4.3 und 6.4.4). Dieses unangenehme Gefühl geht mit korrespondierenden physiologischen Prozessen einher, welche dem Individuum eine nicht vorhandene Passung zwischen seinen emotionalen Kompetenzen und der aktuellen Situation signalisieren. Dies sollte sich nach Bandura (1977) negativ auf die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit auswirken. Dementsprechend lautet die sechste Hypothese wie folgt.

Hypothese B.1a.8: Das Erleben von emotionaler Dissonanz steht in negativem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.

Die zuvor beschriebenen Hypothesen sind nachfolgend in Tabelle 11 zusammengefasst.

H B1a.1	Die Regulationsstrategie „Tiefenhandeln“ steht in positivem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.
H B1a.2	Die Regulationsstrategie „Oberflächenhandeln“ steht in negativem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.
H B1a.3	Die Regulationsstrategie „Problem lösen“ steht in positivem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.
H B1a.4	Die Regulationsstrategie „Vermeidung“ steht in negativem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.
H B1a.5	Die Regulationsstrategie „positive Induktion“ steht in positivem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.
H B1a.6	Die Regulationsstrategie „Aufmerksamkeitslenkung“ steht in positivem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.
H B1a.7	Emotionaler Handlungsspielraum steht in positivem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit
H B1a.8	Das Erleben von emotionaler Dissonanz steht in negativem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.

Tabelle 11 Hypothesenblock B1a

Quelle: eigene Darstellung

Nach dieser vorgelagerten Analyse wird explizit der **Forschungsfrage B1** nachgegangen. Dazu werden theoretisch abgeleitete Hypothesen zu Zusammenhängen zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und den Beanspruchungskriterien der EEB formuliert und überprüft. Die entspre-

chenden Hypothesen werden nachfolgend formuliert und theoretisch hergeleitet. Da die Beanspruchungsbilanz als Differenz aus funktionaler und dysfunktionaler Beanspruchung statistisch jeweils eng mit letztgenannten Beanspruchungskennwerten verbunden ist, wird die Bilanz nicht zur Hypothesenbildung herangezogen. Stattdessen beziehen sich die Hypothesen und ihre theoretischen Begründungen auf die funktionale und dysfunktionale Beanspruchung sowie das Kontrollerleben. Selbstwirksamkeitserwartung gilt als Überzeugung Schwierigkeiten und Probleme überwinden zu können (Bandura, 1977) oder als Gewissheit neue Anforderungen aufgrund eigener Kompetenz bewältigen zu können (Schwarzer, 2004). Hat eine Person eine hohe Selbstwirksamkeit, so ist die persönliche Einschätzung hinsichtlich der eigenen Handlungsmöglichkeiten zur Anforderungsbewältigung positiv ausgeprägt. Diese Form der Einschätzung wurde bereits in der kognitiven Stresstheorie beschrieben (Lazarus, 1966; Lazarus & Folkman, 1984). Wird eine Situation als relevant erachtet, so erfolgt in einem nächsten Schritt die Bewertung im Hinblick auf vorhandene Bewältigungsfähigkeiten. Sind diese kaum oder nicht vorhanden, so entstehen Stressempfinden und korrespondierende negative Emotionen wie Ärger oder Niedergeschlagenheit. Ferner korreliert emotionale Selbstwirksamkeit²¹ negativ mit ungünstigen Beanspruchungszuständen. Da dysfunktionale Beanspruchung u.a. über Unwohlsein und Nervosität sowie aufgeregt sein operationalisiert wird, kann ein negativer Zusammenhang zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und dysfunktionaler Beanspruchung angenommen werden. Die dazugehörige Hypothese lautet wie folgt.

Hypothese B1b.1: Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit steht in negativem Zusammenhang zu dysfunktionaler Beanspruchung.

Die zuvor beschriebene Überzeugung bzgl. der eigenen Fähig- und Fertigkeiten zur Anforderungsbewältigung spielt in motivationaler Hinsicht eine wesentliche Rolle (Bandura, 1977; siehe Kapitel 7.6.2). Personen mit hoher Selbstwirksamkeitserwartung übernehmen nicht nur eher eine herausfordernde Aufgabe und sind motivierter, sondern sie attribuieren Handlungsergebnisse deutlich günstiger als Personen mit niedriger Selbstwirksamkeitserwartung. Demnach werden Erfolge eher den eigenen Fähigkeiten zugeschrieben. Dies wirkt sich wiederum positiv auf die Übernahme weiterer, ähnlicher Aufgaben aus. Ferner gehen mit berufsbezogener Selbstwirksamkeit eine höhere Zufriedenheit mit der Arbeit und eine stärkere Bindung an die Organisation einher (Otto & Beck, 2012). Demnach kann in Bezug auf die funktionale Beanspruchung folgende Hypothese formuliert werden.

Hypothese B1b.2: Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit steht in positivem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.

Kontrollerleben bezieht sich darauf im Arbeitskontext einflussreich zu fühlen, die Dinge im Griff zu haben und sich nicht nur als den Gegebenheiten ausgeliefert zu betrachten. Dies impliziert eine inhaltliche Nähe zum Konzept der Selbstwirksamkeit (siehe Kapitel 7.6.2). Demnach ist es naheliegend, dass jemand, der sich seiner Fähigkeiten sicher ist und glaubt Anforderungen bewältigen zu können, ein hohes Maß an Kontrollerleben aufweist. Demnach kann die dazugehörige Hypothese wie folgt formuliert werden.

²¹ Gemessen über ein anderes, jedoch ähnliches Konzept.

Hypothese B1b.3: Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit steht in positivem Zusammenhang zum Kontrollerleben.

Die Hypothesen hinsichtlich des Zusammenhanges zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und der Beanspruchungskriterien der EEB sind in folgender Tabelle 12 zusammenfassend dargestellt.

H B1b.1	Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit steht in negativem Zusammenhang zu dysfunktionaler Beanspruchung.
H B1b.2	Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit steht in positivem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.
H B1b.3	Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit steht in positivem Zusammenhang zum Kontrollerleben.

*Tabelle 12 Hypothesenblock B1b
Quelle: eigene Darstellung*

Gemäß den obigen Ausführungen lautet die **Forschungsfrage B2** wie folgt:

Inwiefern lassen sich theoretisch begründbare Zusammenhänge zwischen den erweiterten Strategien zur Emotionsregulation und den Beanspruchungskriterien der EEB empirisch nachweisen?

Bevor dieser Frage explizit nachgegangen wird, werden zunächst die ergänzenden Strategien zur Emotionsregulation explorativ untersucht. Dazu werden einleitend die deskriptiven Daten des Strategieinventars betrachtet und mit den Ergebnissen der Studie von Diefendorff et al. (2008) verglichen (siehe Kapitel 11.2.2). An dieser Stelle werden zunächst entsprechende Hypothesen formuliert, die einen potenziellen Zusammenhang zwischen den erweiterten Regulationsstrategien und den Beanspruchungskriterien abbilden.

Die Strategie „Problem lösen“ kann definiert werden als „bewusste Versuche, eine belastende Situation zu verändern oder deren Konsequenzen zu kontrollieren“ (Aldao & Nolen-Hoeksema, 2010, S. 974). Im Fokus einer jeden Dienstleistungsinteraktion steht die Lösung eines Problems oder die Bearbeitung eines Anliegens (Nerdinger, 2011; siehe Kapitel 3.1 und 3.2.2). Dies dürfte aus zwei Gründen beanspruchungswirksam sein. Zum einen ist ein (ungelöstes) Problem seitens des Kunden Ansatzstelle für negative Emotionen und korrespondierendes Verhalten. Da Interaktionen wechselseitig sind, wird das Kundenverhalten vom Dienstleister wahrgenommen und interpretiert, was wiederum zu emotionalen Reaktionen beim Dienstleister führt. Diese emotionalen Reaktionen müssen dann gegebenenfalls reguliert werden. Somit können über die Lösung des Problems die emotionalen Anforderungen während einer Kundeninteraktion verändert werden. Damit dürfte weniger negatives emotionales Erleben und weniger Regulationsaufwand einhergehen. Aus der Depressionsforschung sind einige Längsschnittstudien bekannt, die einen selteneren Gebrauch der Strategie „Problem lösen“ mit Symptomen wie Niedergeschlagenheit und emotionale Instabilität in Beziehung bringen (Chen et al. 2012; Sugawara et al. 2012). Daher lautet die korrespondierende Hypothese wie folgt.

Hypothese B2.1: Die Strategie „Problem lösen“ steht in negativem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.

Wie zuvor bereits erläutert ist die Problemlösung zentral für die Kundeninteraktion und somit für die Erreichung des Handlungsziels des Dienstleisters. Mit der Zielerreichung gehen spezifische bewertende Emotionen wie Freude, Stolz etc. einher (siehe Kapitel 5). Ferner gilt die Zielerreichung als bedeutender Einflussfaktor hinsichtlich des Wohlbefindens während der Arbeit (Quelle). Dies führt zu folgender Annahme.

Hypothese B2.2: Die Strategie „Problem lösen“ steht in positivem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.

Wenn Mitarbeiter in der Lage sind ein Kundenproblem zu lösen und somit ihr Handlungsziel zu erreichen, dürfte dies mit korrespondierender Kompetenzwahrnehmung einhergehen. Ferner ist es naheliegend, dass entsprechende Handlungs- und Tätigkeitsspielräume vorhanden sind, die die Problemlösung begünstigen. Im umgekehrten Fall dürfte die Strategie „Problem lösen“ auch weniger eingesetzt werden können. Daher lautet die korrespondierende Hypothese wie folgt.

Hypothese B2.3: Die Strategie „Problem lösen“ steht in positivem Zusammenhang zum Kontrollerleben.

Die Strategie „Vermeidung“ kann definiert werden als „auf Verleugnung, Minimierung oder Vermeidung ausgerichtete kognitive und verhaltensbezogene Bemühungen, um mit belastenden Anforderungen umzugehen“ (Holahan, Moos, Holahan, Brennan & Schutte, 2005, S. 659) und wird speziell in der Depressionsforschung als dysfunktionale Strategie bezeichnet (Barnow, Aldinger, Ulrich & Stopsack, 2013). Es existieren aus genanntem Forschungsfeld einige Studien, die einen positiven Zusammenhang zwischen der Strategie „Vermeidung“ und Depressivität dokumentieren (Faisal-Cury, Savoia & Menezes, 2012; Sugawara et al. 2012). Hinsichtlich der Kausalität ist die Studie von Lambert, Girgis, Lecathelinais & Stacey (2013) interessant. Sie untersuchten den Zusammenhang zwischen „Vermeidung“ und der Entstehung bzw. Entwicklung einer Depression mithilfe einer Längsschnittstudie. Sie fanden heraus, dass das Vermeiden von belastenden Anforderungen die Entstehung einer Depression begünstigt. Im Dienstleistungskontext scheint die Strategie „Vermeidung“ relativ schwer einsetzbar, da der Kundenkontakt eine grundlegende Anforderung darstellt. Wenn sie jedoch eingesetzt wird, verhindert dies eine Auseinandersetzung mit der emotionalen Anforderung. Die mit der Vermeidung assoziierte Unsicherheit (oder gar Angst) bleibt bestehen und Handlungsziele werden nicht erreicht. Die nicht gelöste Problemsituation bleibt weiterhin bestehen und führt zu Rumination (siehe Kapitel 7.5). Ferner werden Möglichkeiten die belastende Situation doch noch zu bewältigen bereits im Vorfeld verhindert. Daher können hinsichtlich der dysfunktionalen Beanspruchung folgende Hypothesen formuliert werden.

Hypothese B2.4: Die Strategie „Vermeidung“ steht in positivem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.

Vermeidungsbasierte Emotionsregulation zeichnet sich dadurch aus, dass die Person sich aus einer als emotional herausfordernd abzeichnenden Situation zurückzieht oder diese antizipatorisch meidet. Dieses Verhalten drückt somit das genaue Gegenteil davon aus, motiviert oder leistungsbereit im Sinne motivationaler Beanspruchung zu sein. Ferner verhindert Vermeidung die aktive Auseinandersetzung mit einer emotional herausfordernden Situation, sodass die Chance auf ein Erfolgserlebnis oder einen Lerneffekt bereits im Vorfeld verhindert wird. Aus diesem Grund wird ein negativer Zusammenhang zwischen der Strategie „Vermeidung“ und der funktionalen Beanspruchung vermutet. Die korrespondierende Hypothese lautet wie folgt.

Hypothese B2.5: Die Strategie „Vermeidung“ steht in negativem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.

Da der Strategie „Vermeidung“ meist eine Form der Unsicherheit oder gar Angst hinsichtlich der zu bewältigenden Anforderung vorhergehen, dürfte dies mit einem entsprechend gering ausgeprägten Gefühl von subjektiv vorhandener Kontrolle einhergehen. Aufgrund dessen kann folgende Hypothese hinsichtlich des Kontrollerlebens formuliert werden.

Hypothese B2.6: Die Strategie „Vermeidung“ steht in negativem Zusammenhang zum Kontrollerleben.

Die Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“ wird in der klinischen Psychologie auch unter dem Begriff Distraction beschrieben (Barnow et al. 2013) und kann definiert werden als „auf Gedanken fokussieren oder Verhaltensweisen ausführen, die einen von dem Problem ablenken“ Broderick & Korteland, 2004, S. 384). Barnow et al. (2013) weisen darauf hin, dass es zur Relevanz von Distraction (im klinischen Kontext) bisher nur wenige Studien gibt, die zusammengenommen kein einheitliches Bild ergeben. So finden sich teils widersprüchliche Befunde hinsichtlich depressiver Symptome (Reynolds & Brewin, 1998; Broderick & Korteland, 2004). In der Arbeits- und Organisationspsychologie haben Regulationsstrategien, die über Oberflächen- und Tiefenhandeln hinausgehen, generell bisher keine Rolle gespielt. Daher sollen an dieser Stelle hypothetische Überlegungen als Grundgerüst dienen.

Aufmerksamkeit und Wahrnehmung von situativen Stimuli sind im Prozess der Emotionsgenese nach Gross (1998a, 1998b) von zentraler Bedeutung. Zunächst muss kritisch hinterfragt werden, ob diese Strategie im Kundenkontakt anwendbar ist. Die folgenden Ausführungen beziehen sich zunächst auf die Annahme, dass der Strategieeinsatz möglich ist.

Aufmerksamkeit ermöglicht die Wahrnehmung eines Reizes, was anschließend zur Bewertung führt. Die Lenkung von Aufmerksamkeit auf weniger belastende Dinge sollte demnach wie ein präventiver Filter wirken und negativen emotionalen Reaktionen (die nachfolgend zu regulieren wären) entgegenwirken. Einen Hinweis aus der Depressionsforschung könnte an dieser Stelle die Studie von Matheson und Anisman (2003) liefern. Sie fanden heraus, dass gedankliche Ablenkung positiv mit depressiven Symptomen assoziiert sind. Daher kann hinsichtlich der dysfunktionalen Beanspruchung folgende Hypothese formuliert werden.

Hypothese B2.7: Die Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“ steht in negativem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.

Hinsichtlich der funktionalen Beanspruchung wäre die Frage zu beantworten inwieweit die Lenkung der Aufmerksamkeit auf weniger belastende Dinge zur Aufgabenbewältigung beiträgt und mentale sowie motivationale Ressourcen aktiviert. Da in diesem Zusammenhang der belastende Faktor der kritische Kundenkontakt ist, sollte Aufmerksamkeitsfokussierung auf instrumentelle Dinge der Interaktion förderlich sein. Die im verwendeten Strategieinventar vorliegenden Items bilden dies jedoch nicht so spezifisch ab. Sie sind eher generell formuliert (Beispiel: „Die Aufmerksamkeit auf etwas richten, das nicht beunruhigt.“). Daher soll an dieser Stelle davon ausgegangen werden, dass die Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“ keinen funktionalen Beitrag zur Aufgabenbewältigung liefert. Daher lautet die entsprechende Hypothese wie folgt.

Hypothese B2.8: Die Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“ steht in negativem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.

Kontrollerleben geht mit Handlungs- und Tätigkeitsspielräumen sowie dem Gefühl die Dinge im Griff zu haben einher (siehe Kapitel 7.6.1.2). Die Lenkung der Aufmerksamkeit auf weniger beunruhigende Dinge kann als Form der Handlungskontrolle seitens des Dienstleisters interpretiert werden, die eingesetzt wird, um sich vor negativen Aspekten abzuschirmen. Daher lautet die korrespondierende Hypothese wie folgt.

Hypothese B2.9: Die Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“ steht in positivem Zusammenhang zum Kontrollerleben.

Die Strategie „positive Induktion“ wird über die beiden Items „Etwas Angenehmes machen, um die Situation zu verbessern“ und „Mit wohltuenden Personen in Kontakt treten“ operationalisiert. Damit werden Stimmungsverbesserungen induziert, sei es über selbstbezogene Aktivitäten und durch Kontakt zu anderen Menschen (außer dem Kunden). Dies sollte etwaige negative Emotionen und damit einhergehende Reaktionen abmildern. Damit dürfte ebenfalls ein deutlich geringerer Regulationsaufwand einhergehen. Dementsprechend kann von folgendem Zusammenhang ausgegangen werden.

Hypothese B2.10: Die Strategie „positive Induktion“ steht in negativem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.

Im Hinblick auf die funktionale Beanspruchung steht eine ähnliche Frage im Raum, wie bei der Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“. Aufgrund der zu Beginn dargestellten Items lassen sich positive Wirkungen auf das emotionale Erleben und den damit verbundenen Regulationsaufwand argumentieren. Inwiefern jedoch motivationale oder mentale Ressourcen aktiviert werden, ist schwer zu beurteilen. Anhand der Operationalisierung der Items ist eher davon auszugehen, dass diese Strategie im Vorfeld oder im Nachhinein eines Kundenkontaktes eingesetzt werden kann. Nach Gross (1998a, 1998b) gehören die zuvor dargestellten Items zu den als günstig beurteilten antezedenten Regulationsstrategien. Daher lautet die entsprechende Hypothese wie folgt.

Hypothese B2.11: Die Strategie „positive Induktion“ steht in positivem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.

Wird die Strategie „positive Induktion“ verwendet, so tritt der Mitarbeiter mit wohltuenden Personen in Kontakt oder macht etwas, um die eigene Stimmung zu verbessern. Dies kann als eine Form der aktiven Handlungskontrolle interpretiert werden. Haben Personen die Möglichkeit diese Strategie einzusetzen, so dürfte dies mit einem vermehrten Gefühl der Kontrolle einhergehen. Daher lautet die korrespondierende Hypothese wie folgt.

Hypothese B2.12: Die Strategie „positive Induktion“ steht in positivem Verhältnis zum Kontrollerleben.

Die zuvor formulierten zwölf Hypothesen sind zusammenfassend in Tabelle 13 abgebildet.

H B2.1	Die Strategie „Problem lösen“ steht in negativem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.
H B2.2	Die Strategie „Problem lösen“ steht in positivem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.
H B2.3	Die Strategie „Problem lösen“ steht in positivem Zusammenhang zum Kontrollerleben.
H B2.4	Die Strategie „Vermeidung“ steht in positivem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.
H B2.5	Die Strategie „Vermeidung“ steht in negativem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.
H B2.6	Die Strategie „Vermeidung“ steht in negativem Zusammenhang zum Kontrollerleben.
H B2.7	Die Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“ steht in negativem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.
H B2.8	Die Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“ steht in negativem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.
H B2.9	Die Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“ steht in positivem Zusammenhang zum Kontrollerleben.
H B2.10	Die Strategie „positive Induktion“ steht in negativem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.
H B2.11	Die Strategie „positive Induktion“ steht in positivem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.
H B2.12	Die Strategie „positive Induktion“ steht in positivem Zusammenhang zum Kontrollerleben.

*Tabelle 13 Hypothesenblock B2
Quelle: Eigene Darstellung*

C – Empirische Untersuchung Teil 1 – Datengewinnung

9. Datenerhebung

Die vorliegende empirische Studie wurde als Querschnittsstudie durchgeführt. Somit fand die Datenerhebung für jeden Probanden zu einem einzigen Zeitpunkt statt. Dieses Vorgehen wird auch als

Ex-post-facto-Design bezeichnet (Döring & Bortz, 2016). Zur Datenerhebung wurde ein wissenschaftlicher Fragebogen verwendet. „Unter der wissenschaftlichen Fragebogenmethode („*questionnaire method*“) verstehen wir die zielgerichtete, systematische und regelgeleitete Generierung und Erfassung von verbalen und numerischen Selbstauskünften von Befragungspersonen zu ausgewählten Aspekten ihres Erlebens und Verhaltens in schriftlicher Form“ (Döring & Bortz, 2016, S. 398). Der Fragebogen ist vollstandardisiert und besteht aus geschlossenen Frageformaten.

9.1 Verwendete Messverfahren

Im folgenden Abschnitt werden die im Fragebogen verwendeten Messverfahren beschrieben und ihre Anwendung begründet.

Frankfurt Emotion Work Scales (FEWS – Frankfurter Skalen zur Emotionsarbeit)

Um verschiedene Aspekte von Emotionsarbeit abzufragen, wurden Teile der Frankfurt Emotion Work Scales (FEWS) verwendet. Die ursprüngliche Version des Fragebogens von Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic (1999) wurde mehrmals erweitert und überarbeitet. In dieser Arbeit wurde die Version 4.3 nach Zapf, Vogt, Seifert, Mertini, Isic & Fischbach (2005) verwendet. Da der Dienstleistungsnehmer in verschiedenen Branchen anders bezeichnet wird (z.B. Kunde, Patient etc.) und es so bei der Verwendung zu sprachlicher Irritation der Befragten kommen könnte, wird zu Beginn des Fragebogens der Begriff des Klienten als einheitliche Sprachregelung festgelegt.

Der FEWS enthält die folgenden Skalen: Häufigkeit positiver Emotionen (EP 1 bis EP 5), Häufigkeit negativer Emotionen (EV 1 bis EV 7), Häufigkeit neutraler Emotionen (EW 1 bis EW 4), Häufigkeit bestimmter Emotionen (E 1 bis E 12), Sensitivitätsanforderungen (ES 1 bis ES 4), Emotionale Anteilnahme (EA 1 bis EA 4), Emotionsbezogene Kontrolle (EK 1 bis EK4), Interaktionsspielraum (EH 1 bis EH 4), Emotionale Dissonanz (ED 1 bis ED 5), Emotionsbezogene Normen (EN 1 bis EN 8) und Umfang des Klientenkontaktes (EU 1 bis EU 4).

Im Folgenden werden nur die Skalen beschrieben, die in der Untersuchung verwendet wurden. Dies sind a) Häufigkeit bestimmter Emotionen, b) Emotionsbezogene Kontrolle, c) Emotionale Dissonanz und d) Umfang des Klientenkontaktes.

a) Emotionaler Handlungsspielraum (EK 1 bis EK 4)

Die Skala zum emotionalen Handlungsspielraum beschreibt wie stark der Umgang mit den eigenen Gefühlen im Klientenkontakt von außen geregelt ist und ist somit ein Indikator für die Strenge der Darstellungsregeln. Bei Zapf et al. (2005) heißt die Subskala emotionsbezogene Kontrolle. Da die Items jedoch positiv formuliert sind und so Handlungsspielraum hinsichtlich der emotionalen Darstellung ausdrücken, wurde für die vorliegende Untersuchung diese Variante der Formulierung gewählt. Das Antwortformat ist fünfstufig. Allerdings unterscheiden sich die Items in Bezug auf die Art ihrer Formulierung. Bei den Items EK 1 und EK 4 werden jeweils zwei Szenarien (Szenario A und Szenario B) mit jeweils gegensätzlichen Ausprägungen der emotionalen Kontrolle formuliert. Dies soll am Beispiel von EK 1 kurz veranschaulicht werden (siehe Tabelle 14).

Bei Arbeitsplatz A ist von außen genau vorgeschrieben, ob und wann bestimmte Gefühle den Klienten gegenüber zu zeigen sind.

Bei Arbeitsplatz B kann man selbst entscheiden, ob und wann bestimmte Gefühle den Klienten gegenüber gezeigt werden müssen.

Tabelle 14 Beispielitems zur Skala "Emotionale Kontrolle"
Quelle: Zapf et al. (2005)

Die Probanden sollen dann auf einer fünfstufigen Skala einschätzen, wie sie ihren eigenen Arbeitsplatz vor dem Hintergrund der beiden Szenarien einschätzen. Die Beantwortung kann in einem Bereich von „genau wie der von A“ bis zu „genau wie der von B“ liegen. (Dies ähnelt einem semantischen Differential, dessen Beantwortung auch zwischen zwei gegensätzlichen Polen (meist jedoch Adjektiven) erfolgt. Jedoch sind die Antwortabstufungen nicht horizontal angeordnet, sondern in ausformulierter Form untereinanderstehend.)

Die beiden verbleibenden Items EK 2 und EK 3 sind hingegen als Fragen formuliert, die auf einem fünfstufigen Format von „sehr selten/ nie“ bis „sehr oft (mehrmals pro Stunde)“ beantwortet werden.

b) Emotionale Dissonanz (ED 1 bis ED 5)

Die Skala zur Emotionalen Dissonanz beschreibt die Divergenz zwischen darzustellenden und tatsächlich erlebten Emotionen sowie die daraufhin auftretende Notwendigkeit diese Emotionen kontrollieren zu müssen. Die Items ED 1, ED 3, ED 4 und ED 5 sind als Fragen formuliert wie häufig eine bestimmte Situation eintritt, z.B. „Wie häufig kommt es vor, dass man an Ihrem Arbeitsplatz Gefühle unterdrücken muss, um nach außen hin „neutral zu erscheinen?“. Die Probanden beurteilen folgend ihren eigenen Arbeitsplatz anhand eines fünfstufigen Antwortformates von „sehr selten/nie“ bis „sehr oft (mehrmals pro Stunde)“. Das Item ED 2 ist hingegen nach dem in Tabelle X beschriebenen Muster konstruiert. Es werden zunächst zwei gegensätzliche Arbeitsplatzszenarien beschrieben und der Proband beurteilt welchem Szenario sein Arbeitsplatz am nächsten kommt. Für eine nähere Beschreibung siehe Punkt c. Das Item ED 2 ist invers formuliert und muss bei der weiteren Berechnung umcodiert werden.

c) Umfang des Klientenkontaktes (EU 1 bis EU 4)

Der Umfang des Klientenkontaktes wird anhand von vier Items erfasst. In den ersten beiden Fragen geht es um den allgemeinen Stellenumfang und die durchschnittliche Arbeitszeit pro Tag. Hier wird der Klientenkontakt noch nicht direkt erfasst, jedoch dürften der allgemeine Stellenumfang und die Anzahl der Arbeitsstunden pro Tag mit der Intensität des Kundenkontaktes zusammenhängen. Dies dürfte je nach Art der Dienstleistung variieren.

Der allgemeine Stellenumfang wird anhand eines fünfstufigen Antwortformates eingestuft von „weniger als 25%“ bis „ca. 100% (Vollzeitstelle)“. Die durchschnittlichen Arbeitsstunden pro Tag werden ebenfalls mit einem fünfstufigen Antwortformat erfasst und können zwischen „weniger als 2 Stunden täglich“ bis „mehr als 8 Stunden täglich“ variieren.

Die Items EU 3 und EU 4 beziehen den Klientenkontakt nun direkt ein. Bei Item EU 3 sollen die Probanden zunächst einschätzen wie viele Stunden sie pro Tag im Klientenkontakt stehen. Die Antwortmöglichkeiten variieren auf einer fünfstufigen Skala von „weniger als 2 Stunden täglich“ bis „mehr als 8 Stunden täglich“. Item EU 4 bezieht sich folgend auf die Länge der einzelnen Klientenkontakte. Das Antwortformat ist hier sechsstufig und reicht von „weniger als 5 Minuten“ bis „mehr als 2 Stunden“.

Strategieinventar zur Emotionsregulation

Das Inventar zur Emotionsregulation geht auf eine Arbeit von Diefendorff, Richard und Yang (2008) zurück. In einem ersten Schritt erarbeiteten die Autoren ein Set aus 69 relevanten Strategien zur Emotionsregulation, die sich am Prozessmodell von Gross (1998) (siehe auch Kapitel 6.3.2) orientieren. Dabei wurden explizit Strategien ausgeschlossen, die für den Arbeitskontext als unwahrscheinlich angesehen wurden. Darunter zählen u.a. das Trinken von Alkohol, die Einnahme von Drogen oder „Frustshopping“.

In einem zweiten Schritt wurde mithilfe eines qualitativen Verfahrens²² die Itemanzahl auf 14 reduziert, die jedoch weiterhin die fünf Prozessstufen nach Gross (1998) abdecken. Die ins Deutsche übersetzten Items wurden aus Nerdinger (2011, S. 82) entnommen. Für eine exemplarische Übersicht sei auf die folgende Tabelle 15 verwiesen. Die vollständige Itemliste findet sich im Anhang 1. Vor Beantwortung der Skala werden die Probanden mit einem kurzen einleitenden Text instruiert. Es wird der Begriff „emotional herausfordernde Situation“ erläutert, auf welchen sich die Probanden bei der Beantwortung beziehen sollen. Ferner werden die Probanden gebeten bei der Beantwortung zu reflektieren, welche der genannten Strategien sie in den letzten 30 Tagen mindestens einmal verwendet haben. Ergänzt wurde die Voraussetzung, dass man sich an mindestens eine konkrete Situation erinnern muss, in der die jeweilige Strategie zum Einsatz kam. Diese Instruktion wurde aus Diefendorff et al. (2008) übernommen.

Die Beantwortung erfolgt auf einer achtstufigen Skala beginnend bei „0 Nie“ bis „7 Fast immer“. Die Antwortkategorie „0 Nie“ wurde im Fragebogen mit einem Grauton farblich hervorgehoben, da es aus Sicht des Autors relevant ist grundsätzlich zunächst zwischen verwendeter und nicht verwendeter Strategie zu unterscheiden.

Strategie nach Gross (1998)	Beispielitem
Situationsauswahl	Unangenehme Situation auslösende Situation vermeiden.
Situationsmodifikation	Sich aus der Situation zurückziehen.
Aufmerksamkeitsverschiebung	Die Aufmerksamkeit auf etwas richten, das nicht beunruhigt.
Kognitiver Wandel/ Umdeutung	Daran denken, wie sich die andere Person fühlt.
Reaktionsmodulation	Verbergen wie man sich wirklich fühlt.

*Tabelle 15 Beispielitems des Strategieinventars zur Emotionsregulation
Quelle: Eigene Darstellung nach Diefendorff et al. (2008)*

Die Items des Strategieinventars lassen sich faktorenanalytisch teilweise verdichten, sodass eine exakte Zuordnung der Items zur Strategie nach Gross (1998) resultiert. Dies ist die Strategien kognitiver Wandel und Reaktionsmodulation der Fall. Für die anderen Items ergibt sich entweder eine abweichende oder schwer interpretierbare Faktorstruktur, die auch zur Betrachtung auf der Ebene einzelner Items führt. Für weiterführende Ausführungen dazu sei auf Kapitel 10.3.1 verwiesen.

²² Für Details zum Prozess der Itemgenerierung sei auf Diefendorff, Richard und Yang (2008, S. 500 f.) verwiesen.

Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit (in emotional herausfordernden Situationen)

Die Skala zur emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit (in emotional herausfordernden Situationen) ist angelehnt an den Fragebogen zur Gesundheitskompetenz (GKF) (Wieland, 2010a; Wieland & Hammes, 2008). Dieser hat seinen konzeptionellen Ursprung wiederum in der Skala zur allgemeinen Selbstwirksamkeit nach Jerusalem und Schwarzer (2002) sowie der Skala zur berufsbezogenen Selbstwirksamkeit (Schyns & von Collani, 2002; Rigotti, Schyns & Mohr, 2008).

Zunächst wird den Probanden der Begriff „emotional herausfordernde Situation“ erklärt, da sich die Items der Skala auf diese spezielle Situation beziehen. Die Items des GKF wurden an das emotionale Management im Kundenkontakt angepasst. In Tabelle 16 sind Beispielitems aufgeführt. Die vollständige Skala ist im Fragebogen zu finden (siehe Anhang 1).

Der Fragebogen besteht aus insgesamt zehn Aussagen, die auf einem fünfstufigen Antwortformat beurteilt werden sollen. Die möglichen Antworten reichen von „Trifft gar nicht zu“ bis „Trifft völlig zu“. In Anlehnung an den GKF von (Wieland, 2010a; Wieland & Hammes, 2008) weist die Skala zur Emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit drei Subfacetten auf, die im weiteren Verlauf jedoch nicht gesondert betrachtet werden. Ferner wird mit emotionsbezogener Selbstwirksamkeit als vollständigem Konstrukt gerechnet.

Subskala	Beispielitem
Emotionale Ziele	Ich erreiche die Ziele, die ich mir bezüglich meiner Emotionen (während der Arbeit) setze.
Kompetenzerwartung	Wenn ich unerwartet in eine emotional herausfordernde Situation gerate, kann ich diese schlecht bewältigen.
Erfolgserwartung	Ich fühle mich den meisten emotional herausfordernden Situationen gewachsen.

Tabelle 16 Beispielitems zur Skala "Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit"
Quelle: Eigene Darstellung

Trotz der deklarierten Subfacetten werden die zehn Items zu einer Gesamtskala aufsummiert. Die Items zwei und drei sind invers formuliert und müssen bei der finalen Berechnung umcodiert werden.

Eigenschaftswörterliste zur Erfassung von Emotionen und Beanspruchungserleben in der Arbeit (EEB)

Die psychische Beanspruchung während der Arbeit wird anhand der Eigenschaftswörterliste zur Erfassung von Emotionen und Beanspruchungserleben in der Arbeit (EEB) erhoben. Die Grundlagen dieses Verfahrens liegen in der „Mental-Workload-Forschung“ begründet (Wieland-Eckelmann & Bössel, 1987; Wieland-Eckelmann, 1992). Die Probanden werden instruiert anhand der vorgelegten Eigenschaftswörter ihr Befinden während der Arbeit zu bewerten. Die Adjektive werden mit dem Halbsatz „Im Allgemeinen fühle ich mich während der Arbeit...“ eingeleitet.

Inwieweit die Eigenschaftswörter das allgemeine Befinden während der Arbeit treffend beschreiben, wird mithilfe eines siebenstufigen Antwortformates beurteilt.

Ursprünglich bestand der Fragebogen aus insgesamt 25 Items. Diese Langversion wurde über die Zeit weiterentwickelt und reduziert. Zur Datenerhebung wurde eine Version mit zehn Items verwendet. Die in Kapitel 7 dargestellten Beanspruchungsdimensionen mentale, motivationale, (negativ)

emotionale und physische Beanspruchung werden jeweils mit zwei Items erfasst. Die verbleibenden zwei Adjektive messen das Kontrollerleben²³.

Die EEB wurde bereits in vielen Studien und Praxisprojekten eingesetzt (Farrenkopf & Mertens, 2014; Wieland & Hammes, 2014a). Zum einen konnte die so gemessene psychische Beanspruchung stabile und erwartbare Zusammenhänge zu Aspekten der Arbeits- und Aufgabengestaltung, der Führung und Personenmerkmalen wie Gesundheitskompetenz als antezedente Variablen nachgewiesen werden. Ferner konnten Zusammenhänge zu verschiedenen Gesundheitsindikatoren, wie unspezifische Beschwerden und Muskel-Skelett-Erkrankungen empirisch belegt werden (Wieland, Hammes & Winizuk, 2004; Wieland & Hammes, 2014a).

Irritationsskala

Zur Messung von Irritation wurde auf die gleichnamige Skala von Müller, Mohr und Rigotti (2004) zurückgegriffen. Operationalisiert wird das Konstrukt anhand von acht Items, die in Form von Aussagen wie „Es fällt mir schwer, nach der Arbeit abzuschalten“ formuliert wurden. Zur Beantwortung wird der Proband gebeten jeweils auf einer siebenstufigen Likertskala von „trifft überhaupt nicht zu“ bis „trifft fast völlig zu“ die Aussagen zu bewerten. Alle Items sind intuitiv formuliert, sodass keine inversen Items recodiert werden müssen.

Im Gegensatz zu einer ursprünglichen einfaktoriellen Variante wird die Irritationsskala in zwei Subskalen aufgeteilt: die kognitive Irritation (Rumination) und die emotionale Irritation (Gereiztheit).

Die Reliabilität und Validität (konvergent und diskriminant) konnte anhand von insgesamt 15 Branchen übergreifenden Studien und einer repräsentativen Bevölkerungsstichprobe gesichert werden (Mohr, Rigotti & Müller, 2005). Ferner wurde die Skala in neun Sprachen übersetzt und jeweils erfolgreich einem Validierungsprozess unterzogen (Mohr, Müller, Rigotti, Aycan & Tschan, 2006).

Synthetische Beanspruchungs- und Arbeitsanalyse (SynBA)

Die Synthetische Beanspruchungs- und Arbeitsanalyse ist ein sogenanntes semi-objektives Arbeitsanalyseverfahren, welches ursprünglich entwickelt wurde, um die psychische Belastung und Beanspruchung bei Bildschirmarbeitsplätzen beurteilen zu können (Wieland-Eckelmann, Saßmannshausen, Rose & Schwarz, 1999). Im Fokus steht die theoriegeleitete und empirisch gestützte Beurteilung der Gesamtaufgabe, die als Gesamtheit der Aufgaben und der damit einhergehenden Anforderungen definiert wird, welche der Mitarbeiter bei der Ausübung seiner Funktion in der Organisation bewältigen muss. Konkret sind es fünf Merkmale, die die Anforderungen während der Arbeit determinieren: Vollständige Aufgaben, Regulationsbehinderungen, Handlungs- und Entscheidungsspielräume, (angemessene) Leistungsvorgaben und die Möglichkeit zur sozialen Interaktion bzw. Kooperation (Wieland-Eckelmann et al., 1999).

In Anlehnung an den MTO-Ansatz, der die Optimierung der zentralen Arbeitsaufgabe durch Aspekte von Mensch, Technik und Organisation definiert, werden die zuvor genannten fünf Anforderungsmerkmale auf drei Ebenen untersucht. Daraus resultieren drei spezifische Schnittstellen. In dieser Arbeit wurde jedoch eine allgemeine und somit nicht auf einen Schnittstellenbereich zugeschnittene Variante des Verfahrens verwendet.

²³ In einer späteren Version wird das Kontrollerleben nur noch mit dem Item „einflussreich“ abgebildet.

Die fünf Anforderungsmerkmale weisen jeweils eine unterschiedliche Anzahl von Items auf. Die Aufgabenanforderungen werden mit vier Items, der Tätigkeitsspielraum mit drei Items, die Regulationsbehinderungen mit fünf Items, Kooperation und Kommunikation mit zwei sowie die Leistungskontrolle ebenfalls mit zwei Items gemessen. In der vorliegenden Arbeit werden jedoch nur die Regulationsbehinderungen näher betrachtet. Die dazugehörigen Items sind jeweils als Aussagen formuliert, die der Proband auf einer fünfstufigen Likertskala von „Trifft gar nicht zu“ bis „Trifft vollständig zu“ beurteilen soll. Die Items sind in Tabelle 17 dargestellt.

Sie erhalten keine Rückmeldung über Ihre Arbeitsergebnisse.

Die Arbeitsbedingungen sind schlecht, der Arbeitsablauf ist häufig gestört.

Sie erhalten ungenaue und schwer durchschaubare Arbeitsaufträge.

Sie werden bei der Arbeit durch Lärm, schlechte Lichtverhältnisse oder unangenehme Temperaturen beeinträchtigt.

Sie haben häufig Wartezeiten, in denen Sie nichts tun können und keine weiteren Informationen erhalten.

*Tabelle 17 Items Regulationsbehinderungen
Quelle: Wieland-Eckelmann et al. (1999)*

Wieland-Eckelmann et al. (1999) weisen für die fünf Anforderungsmerkmale bzw. deren Operationalisierungen theoretisch begründete (Humankriterien) und empirisch abgeleitete Mindestprofile aus, die jeweils eine wünschenswerte Ausprägung (selten, oft, mittlere Ausprägung) beschreiben. Bei der Auswertung der Daten müssen die Items teilweise umcodiert werden, damit jeweils hohe Ausprägungen des Items negativ konnotiert ist und somit Gestaltungsbedarf signalisiert. Die Items, die die Regulationsbehinderungen abbilden, sind von einer möglichen Umcodierung nicht betroffen.

9.2 Fragebogenerstellung

Nachdem im vorherigen Kapitel die eingesetzten Messverfahren beschrieben wurden, soll nachfolgend die daraus resultierende Konstruktion des Fragebogens erläutert werden. Dies wird ergänzt durch die kurze Beschreibung der routinemäßig durchgeführten Pre-Tests, welche im Vorfeld einer Hauptbefragung zur Klärung von Unverständlichkeiten eingesetzt werden.

9.2.1 Fragebogenkonstruktion

Bei der Konstruktion eines Fragebogens spielt die Platzierung der Skalen bzw. der Fragenblöcke innerhalb des Fragebogens eine entscheidende Rolle. Einzelne Fragen bzw. Fragenblöcke oder die dazu gegebenen Antworten können den Probanden gedanklich in eine bestimmte Richtung lenken und so zu sogenannten Ausstrahlungseffekten bzw. Halo-Effekten führen. Demnach kann sich die Beantwortung anschließender Fragen an den Frageformulierungen oder den gegebenen Antworten orientieren (Schnell et al. 2013). Diese Ausstrahlungseffekte sind nicht nur problematisch, sondern können auch bei der Konstruktion eines Fragebogens gezielt eingesetzt werden. Dabei wird durch eine Abfolge von eher allgemeinen Fragen zu Beginn bis hin zu sehr spezifischen Fragen im weiteren Verlauf ein spezifischer Kontext geschaffen (Schnell et al. 2013). Dieses Verfahren wurde auch

in der hier vorliegenden Arbeit verwendet und wird daher im weiteren Verlauf noch genauer beschrieben. Wie in Kapitel 9.1 beschrieben wurde ist die Beantwortung des Strategieinventars zur Emotionsregulation mit einem nicht zu unterschätzenden kognitiven Aufwand verbunden. Dies ist von besonderer Schwierigkeit, da die Probanden den Fragebogen (online sowie paper-pencil) mutmaßlich nicht während der Arbeit ausfüllen und somit mental erst an die schwierig zu beantwortende Skala herangeführt werden müssen. Ziel ist es somit zunächst die Befragten auf die Abfrage emotionsspezifischer Merkmale der Arbeit inkl. der damit verbundenen Regulationsstrategien vorzubereiten.

Zu Beginn wurde der Fragebogen durch ein Deckblatt eingeleitet. Dieses enthält Informationen über die grundlegenden Befragungsinhalte²⁴, Kontaktdaten des Studienleiters und die Zusicherung der Anonymität der gesammelten Daten. Außerdem wurden die Logos der Bergischen Universität Wuppertal und des Fachbereichs B²⁵ – Schumpeter School of Business and Economics eingefügt, um die Seriosität der Befragung zu verdeutlichen.

Zu Beginn einer Befragung ist es ratsam den Fragebogen mit einfachen und von allen Befragten beantwortbaren Fragen zu beginnen. Dies soll das Engagement des Befragten aufrechterhalten und gegebenenfalls Ängste der Befragung nicht gewachsen zu sein minimieren (Schnell et al., 2013). Diesem Konstruktionskriterium folgend wurden zu Beginn Fragen zum Stellenumfang platziert. Diese sind einfach und können von jedem leicht beantwortet werden. Zusammen mit den darauffolgenden allgemeinen Arbeitsanforderungen bilden die Fragen zum Stellenumfang den Befragungsteil A. Dieser recht allgemeine Teil bildet den Einstieg in die Befragung.

Der darauffolgende Befragungsteil B fokussiert sich auf emotionsbezogene Anforderungen der Arbeitstätigkeit (emotionaler Handlungsspielraum während des Kundenkontaktes, das Erleben emotionaler Dissonanz und Häufigkeit zu zeigender Emotionen, siehe Kapitel 9.1). Dies folgt insofern der „Trichter-Strategie“ als dass dies eine Spezifizierung der zunächst allgemeinen Arbeitsanforderungen darstellt und den Befragten an die emotionalen Aspekte seiner Tätigkeit heranführt. Der Befragte wird sich bewusst, welche Emotionen während seiner Tätigkeit von ihm erwartet werden und wie aktiv die Rolle der Organisation dabei spielt. Vor allem der Aspekt des dabei gewährten Handlungsspielraumes leitet auf den Befragungsteil C über.

Dieser fokussiert die verwendeten Strategien zur Emotionsregulation, um den emotionsbezogenen Anforderungen gerecht zu werden. Der Befragungsteil C ist zunächst die kognitive Klimax des Fragebogens. Die Befragten wurden durch die Befragungsteile A und B auf die Beantwortung dieses Teiles vorbereitet und für ihre (emotionalen) Arbeitsanforderungen sensibilisiert. Diese Vorbereitungsphase erschien notwendig, da die mit dem Strategieinventar verbundenen Beantwortungsinstruktionen einen hohen kognitiven Aufwand implizieren. Die Befragten mussten an die letzten 30 Tage denken und beurteilen, wie oft sie die aufgeführten 14 Strategien verwendet haben (Details siehe Kapitel 9.1).

Im Anschluss an den mental sehr intensiven Befragungsteil C wurde die diesbezügliche, emotionsbezogene Selbstwirksamkeit platziert. Dies soll die zuvor sehr intensive Auseinandersetzung mit verschiedenen Regulationsstrategien nutzen. Es wurde vermutet, dass es an dieser Stelle zu einer möglichst realen Einschätzung der emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit kommt, da die vorherige

²⁴ An dieser Stelle wurden jedoch keine Detailinformationen preisgegeben, um die zu befragenden Personen nicht im Vorfeld zu stark zu beeinflussen.

²⁵ Zum damaligen Zeitpunkt noch Fachbereich B anstatt Fakultät 3 genannt.

Beurteilung hinsichtlich der Strategienutzung mutmaßlich eine als subjektiv kompetente bzw. inkompetente Emotionsregulation offenbart.

Nachdem die Anforderungen in allgemeiner und emotionsspezifischer Form, die dazu korrespondierenden Regulationsstrategien und die personenbezogene Ressource Selbstwirksamkeit abgefragt wurden, schließt die inhaltliche Befragung mit den Skalen zur psychischen Beanspruchung. Dies schließt die „Trichter-Strategie“ insofern ab, als dass dies den Charakter psychischer Beanspruchung während der Arbeit als Resultat der personenspezifischen Anforderungsbewältigung widerspiegelt (siehe Kapitel 7).

Die Befragung endet mit der Abfrage der demografischen Variablen wie Alter, Geschlecht und Berufserfahrung.

Der Papierfragebogen bestand insgesamt aus sieben Seiten (inkl. Deckblatt) und wurde im Querformat angelegt. Dies stellt zwar eine Abweichung des Standardvorgehens dar, hat jedoch praktische Gründe. Da einer der beiden bedeutsamsten Kernbereiche des Fragebogens, die Skalen des FEWS (Frankfurt Emotion Work Scales) von Zapf et al. (2005) Ausgangspunkt der konzeptionellen Überlegungen war und ebenfalls im Querformat angelegt und erprobt wurde, wurden die anderen Fragebogenbestandteile an dieses Format angepasst.

Der Online-Fragebogen ist in Bezug auf die Abfolge der abgefragten Skalen identisch mit dem Paper-Pencil-Fragebogen. Da jedoch die verwendete Befragungsplattform SoSciSurvey keine Möglichkeit offerierte das Querformat des Paper-Pencil-Fragebogens zu übernehmen, wurde das Hochformat verwendet. Damit ging jedoch auch eine andere Seitengestaltung einher, was den Fragebogen bei gleicher Itemanzahl auf 13 Seiten vergrößerte. Insgesamt wurden die Items der einzelnen Befragungsbereiche so aufgeteilt, dass die zu beantwortende Menge an Fragen pro Seite im Bereich des Machbaren blieb.

9.2.2 Pretest der Befragungsinstrumente

Nachdem die Skalen und sonstigen Fragebogenteile zu einem Befragungsinstrument (im Folgenden Fragebogen genannt) zusammengeführt wurden, wurde mit beiden Versionen des Fragebogens ein Pretest durchgeführt. Pretests haben zur Aufgabe Fragebögen vor deren Einsatz auf bestimmte Kriterien zu überprüfen (Schnell, Hill & Esser, 2013). Die zu überprüfenden Kriterien sind in Tabelle 18 kurz dargestellt.

Die von Schnell et al. (2013) genannten zu überprüfenden Aspekte beziehen sich insgesamt auf die Erstellung komplett neuer Fragebögen (sowie Skalen) und sind für die vorliegende Arbeit somit nicht alle relevant. Nichtsdestotrotz führen Schnell et al. (2013) an, dass Voruntersuchungen vor einer Befragung zwingend notwendig sind, auch wenn der Fragebogen oder Teiles des Fragebogens bereits Verwendung gefunden haben. Von besonderem Interesse und daher im Fokus der in dieser Arbeit durchgeführten Pretests sind zunächst die Überprüfung des Verständnisses und der Schwierigkeit der Items für die Befragten. Dadurch, dass im Fragebogen nur bereits etablierte oder adaptierte Skalen verwendet wurden, sind andere der von Schnell et al. (2013) aufgeführten Aspekte hier nicht von Interesse. Darunter fallen beispielsweise die ausreichende Variation der Antworten, welche in der Regel bei der Erarbeitung der Skalen durch die Erstautoren bereits vorgenommen wurde. Der Aspekt des Interesses und der Aufmerksamkeit der Befragten wird in Kapitel 10.1 unter Zurhilfe-

nahme speziell für diese Fragestellung erarbeiteten statistischen Verfahren bearbeitet. Welche Pretestvariante für welche Fragestellung und bei welcher Fragebogenversion (*online* oder *paper-pencil*) verwendet wurde, wird im folgenden Abschnitt thematisiert.

Ausreichende Variation von Antworten
Verständnis der Fragen durch die Befragten
Schwierigkeit der Fragen für den Befragten
Interesse und Aufmerksamkeit des Befragten gegenüber den Fragen
Kontinuität („Fluss“) des Interviewablaufs
Effekte der Fragenanordnung
Güte der Filterführung
Kontexteffekte
Dauer der Befragung
Interesses der Befragten gegenüber der gesamten Befragung
Belastung der Befragten durch die Befragung

*Tabelle 18 Zu überprüfende Fragebogenkriterien
Quelle: Schnell, Hill & Esser (2013, S. 339)*

Pretest des Paper-Pencil-Fragebogens

Da der Pretest des Paper-Pencil-Fragebogens in einer Art Interviewsituation in direkter Interaktion zwischen Forscher und Testprobanden stattfindet, können an dieser Stelle Aspekte wie Schwierigkeit und Verständlichkeit der Items mit anderen Methoden untersucht werden als im anonymen Online-Pretest. Ein Pre-Test macht unter anderem dann besonders Sinn, wenn bisher wenig erprobte Instrumente eingesetzt werden, so in diesem Fall. Da bei einem Pre-Test die Befragten aus der selben Berufsgruppe wie die Befragten der Hauptuntersuchung stammen sollte, wurden als Vorbereitung zwei qualitative Pre-Tests mit einer Pädagogin und einer Pflegeschülerin durchgeführt. Die Pre-Tests fanden unabhängig voneinander, jedoch mit gleichem Ablaufplan statt. Die beiden Personen stammen aus dem persönlichen Umfeld des Autors dieser Arbeit.

Zunächst wurden die beiden Personen gebeten sich den Fragebogen durchzulesen und besonders auf die Instruktionen zu achten und diese hinsichtlich ihrer Verständlichkeit zu beurteilen. Beide Personen versicherten die Instruktionen verstanden zu haben. Stichprobenartiges Nachfragen bestätigte die Aussagen.

Besonderes Augenmerk wurde auf das Strategieinventar zur Emotionsregulation gelegt, da es nach der Übersetzung aus dem Englischen vorher in keiner deutschsprachigen Stichprobe zum Einsatz kam. Hier wurde die *Think-Aloud*-Technik eingesetzt (Schnell et al., 2013). Dabei wurden die Befragten gebeten ihre Gedanken zu den jeweiligen Items laut auszusprechen, um etwaige inhaltliche Verständnisschwierigkeiten erkennen zu können. Auch dieser Test verlief positiv, sodass keine Änderungen am Fragebogen vorgenommen wurden.

Pretest des Online-Fragebogens

Der Pretest der Onlineversion des Fragebogens wurde über eine spezielle Funktion des Befragungstools SoSciSurvey durchgeführt. Im Pretestmodus werden die Probanden nicht nur gebeten den Fragebogen auszufüllen, sondern auch in ein spezielles offenes Feld einzutragen, welche Gedanken

ihnen beim Ausfüllen gekommen sind oder ob es Unklarheiten gegeben hat. Dies greift die zu Beginn des Kapitels aufgeführten Zielstellungen eines Pretests auf. An dieser Stelle ging es vornehmlich um Aspekte des generellen Verständnisses und der Schwierigkeit der Itemformulierungen. Das vollständige Ausgabeprotokoll von SoSciSurvey ist im Anhang X einsehbar. Zur Testung des Onlinefragebogens wurde der dazugehörige Link an Bekannte verschickt, die in den Bereichen Erziehung und Alten- bzw. Krankenpflege arbeiteten. Eine Testung wurde von einer studierten Psychologin durchgeführt, um den Fragebogen in Bezug auf fachliche Korrektheit zu überprüfen.

Die wesentlichen Aspekte, die angemerkt wurden, bezogen sich auf konkrete Formulierungen der Items sowie Rechtschreibung. Letzterer Punkt wird v.a. von den Probanden mit den Interviewnummern 60 und 65 angemerkt. Die dort angesprochenen kleineren Rechtschreib- und Grammatikfehler wurden im Anschluss überarbeitet und korrigiert.

Die von den Probanden mit den Interviewnummern 60, 63 und 66 angesprochenen Verbesserungsvorschläge hinsichtlich der Itemformulierung wurden demgegenüber nicht alle berücksichtigt. So merkte Proband #60 an, dass die Reihenfolge Antwortvorgaben von „fast nie“ ansteigend bis „fast immer“ so sei, als würde man „rückwärts denken“. Da dies von keinem weiteren Probanden angesprochen wurde und diese Formulierung in der Form Bestandteil einer etablierten Skala war, wurde keine Änderung vorgenommen. Ebenso wurde von Proband #63 ein Verständnisproblem bei der ersten Frage zum emotionalen Handlungsspielraum (EK1) angemerkt. Dies ist vor allem in Bezug zum vierten Item der Skala (EK4) zu sehen. Hier liegt bewusst eine inhaltliche Nähe vor, die von den Autoren des FEWS (siehe Kapitel 9.1) bewusst so gewählt wurde, um einen ähnlichen inhaltlichen Aspekt abzudecken. Aus diesem Grund wurde an dieser Stelle ebenfalls keine Änderung vorgenommen.

Eine wichtige Anmerkung machte Proband #66 und wies darauf hin, dass es in manchen Fragen der Dienstleistungsnehmer unterschiedlich bezeichnet wird (Kunde, Klient etc.). Daher wurde ein erläuternder Textbaustein aus dem FEWS eingefügt, der erläutert, dass je nach Branchenfokus andere Bezeichnungen zulässig sein können.

Eine zweite wichtige Anmerkung bezog sich auf die Eigenschaftswörterliste zur Erfassung von Emotionen und Beanspruchungserleben bei der Arbeit (EEB). Das zweite Item zur Operationalisierung des Kontrollerlebens „selbstwirksam“ führte bei Proband #66 zu Verständnisproblemen, da dieses Wort scheinbar nicht bekannt war. Da in der mittlerweile verkürzten Version der EEB dieses Item weggelassen wird und die Gefahr von Verständnisproblemen auch bei anderen Probanden ergeben könnte, wurde das Eigenschaftswort „selbstwirksam“ bei den weiteren Analysen nicht berücksichtigt. Das Onlineprotokoll des Pre-Tests ist in Anhang 2 einsehbar.

9.3 Prozess der Datengewinnung

Wie zu Beginn des Kapitels bereits angedeutet, wurde die empirische Untersuchung zu dieser Arbeit als Ein-Zeitpunkt-Messung durchgeführt. Diese auch als Ex-post-facto-Design bezeichnete Querschnittsanalyse ist somit eine Momentaufnahme von Meinungen und des Erlebens der Befragten. Anhand dieses Erhebungsdesigns kann keine Kausalität ermittelt werden, da kein Vergleich zu vor- oder nachgelagerten Situationen erfolgen kann. Es kann somit lediglich von einem gemeinsamen Auftreten bestimmter Variablenausprägungen ausgegangen werden (Bortz & Schuster, 2010; Döring & Bortz, 2016).

Der Prozess der Datenerhebung erstreckte sich auf einen Zeitraum von Mai 2014 bis März 2016. Dabei wurden verschiedene Datenquellen und Erhebungsmöglichkeiten genutzt.

Der Onlinefragebogen wurde zunächst in den sozialen Netzwerken Facebook und Xing allgemein zugänglich verbreitet. Spezifiziert wurde dies durch die Platzierung in sogenannten „Netzwerken“, um eine größere Verbreitung des Fragebogens zu erreichen. Unter einem „Netzwerk“ versteht man eine geschlossene Gruppe auf Facebook, die in der Regel in Bezug zu einer größeren Stadt steht (Beispiel: Netzwerk Köln, Netzwerk Düsseldorf). Um spezifische Berufsgruppen direkt auf Facebook anzusprechen, wurde versucht Kontakt zu berufsspezifischen Gruppen auf Facebook herzustellen. Lediglich eine friseurspezifische Gruppe war der Befragung gegenüber offen und erlaubte eine Platzierung des Fragebogens innerhalb der ansonsten geschlossenen Gruppe.

Neben der Platzierung des Fragebogens an verschiedenen Stellen auf Facebook wurden berufsspezifische Foren außerhalb von Facebook recherchiert sowie deren Administratoren kontaktiert mit der Bitte um Unterstützung. Lediglich zwei Administratoren gewährten Zugang und ermöglichten die Platzierung des Fragebogens in dem von ihnen betreuten Forum. Dabei handelte es sich jeweils um ein Forum für Gesundheitsberufe und für fliegendes Personal. Bei der Verfolgung des Rücklaufes über SoSciSurvey zeigte sich jedoch wenig Resonanz. Letztere Berufsgruppe erschien nicht zuletzt wegen der Arbeiten von Hochschild (1979, 1983) interessant, sodass ein weiterer Versuch unternommen wurde, Probanden dieser Berufsgruppe zu akquirieren. Dazu wurde der Vorsitzende der „Unabhängigen Flugbegleiter Organisation“ (UFO), der Gewerkschaft des Kabinenpersonals, kontaktiert. Dieser sicherte ebenfalls Unterstützung zu und veranlasste eine Platzierung des Fragebogens im deutschlandweiten Forum der Gewerkschaft. Leider blieb auch dieser Versuch ohne Erfolg, denn die Befragung wurde im Forum mit Misstrauen betrachtet und der Lufthansa zugeschrieben. Resultat war ebenfalls eine sehr geringe Teilnahme.

Eine weitere Datenquelle waren zwei Masterseminare an der Bergischen Universität Wuppertal zum Thema „*Organizational Service Behavior*“. Die Seminare fanden jeweils im Sommersemester der Jahre 2014 sowie 2015 statt und wurden jeweils von 20 Studenten besucht. Im Rahmen dieser Seminare hatte jeder Student die Aufgabe zehn Papierfragebögen an relevante Personen in seinem Bekannten- bzw. Freundeskreis zu verteilen und in Absprache mit dem Dozenten den Link im Internet zu verbreiten. Die Absprache mit dem Dozenten hatte zum Ziel Dopplungen in unterschiedlichen Foren oder Gruppen zu vermeiden.

Neben den Seminarteilnehmern wurden auch Daten durch eine Studentin im Rahmen ihrer Masterthesis akquiriert. Sie verfügte über einen Kontakt zu einer Personalreferentin eines Krankenhauses im Großraum München. Durch diesen Kontakt konnten insgesamt 60 ausgefüllte Fragebögen in der Kategorie „Gesundheitsdienstleistungen“ akquiriert werden. Der Bereich der Gesundheitsdienstleistungen konnte noch ausgebaut werden durch einen privaten Kontakt des Autors zur Personalreferentin eines lokalen Trägers von Altenpflegeheimen. Dies ermöglichte die Datenerhebung in zwei Einrichtungen des Trägers in Remscheid und Wuppertal.

Nach Abschluss der Datenerhebungsphase resultierte die Zahl von $N = 709$ ausgefüllten Fragebögen im Online- sowie Paper-Pencil-Format. Der bestehende Gesamtdatensatz wurde in einem weiteren Schritt einem mehrstufigen Prozess unterzogen, welcher mithilfe statistischer Verfahren mutmaßlich qualitativ minderwertige Daten eliminierte. Dieser Prozess wird in Kapitel 10.1 ausführlich erläutert.

C – Empirische Untersuchung Teil 2 – Datenanalyse

10 Vorbereitende Schritte und explorative Datenanalyse

Nachdem die Daten online und als auch offline gesammelt wurden, müssen diese für die eigentlichen Analysen vorbereitet werden. Es empfiehlt sich zunächst die Qualität der Rohdaten zu betrachten, um gegebenenfalls entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung der Datenqualität durchführen zu können. Nachfolgend werden anhand der bereinigten Rohdaten die Skalen gebildet und einer ersten Analyse unterzogen.

10.1 Bereinigung der Rohdatensätze

Wie zuvor bereit erläutert, wurden die vorliegenden Daten auf zwei Arten erhoben: mit einer Onlinebefragung über Sosci-Survey und einer Befragung mittels Papierfragebögen. Vor allem subjektive Daten dieser Befragungsquellen sind anfällig für Fehlerquellen und Verzerrungen. Es kann Probanden geben, die nur unzureichend motiviert sind sich intensiv genug mit den Fragestellungen auseinanderzusetzen und dementsprechend qualitativ gute Antworten zu geben (McGrath et al. 2010).

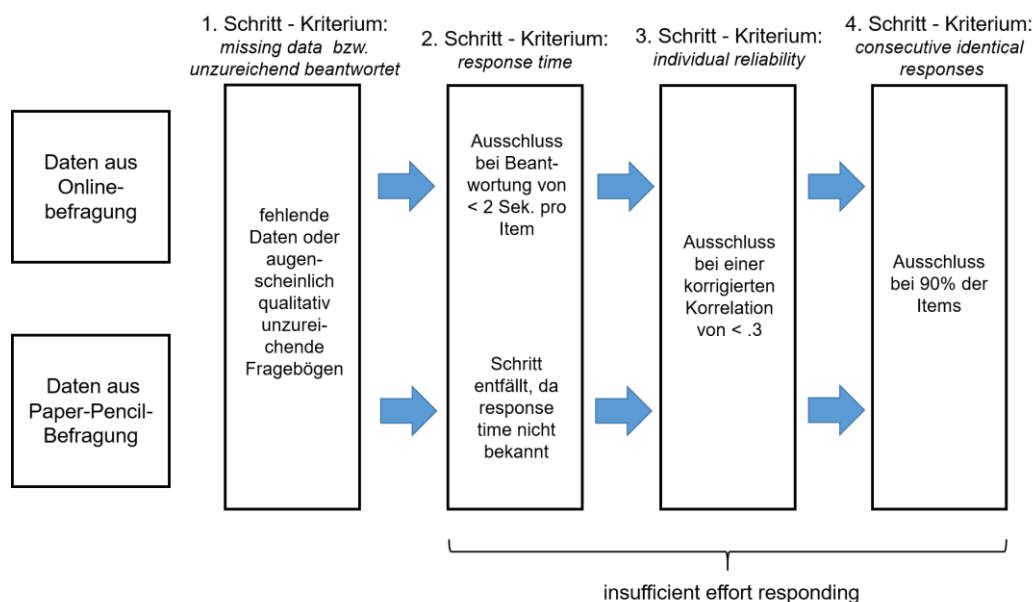


Abbildung 28 Prozess der Rohdatenbereinigung
Quelle: eigene Darstellung

Im Gegensatz zu Laborsettings entzieht sich die Beantwortung von Papierfragebögen oder Onlinefragebögen der Kenntnis des durchführenden Forschers. Die situativen Umstände des Ausfüllens des Fragebogens bleiben unklar. So sind verschiedene Ablenkungsquellen denkbar. Am Arbeitsplatz sind die regulären Aufgaben zu bearbeiten. Kollegen suchen das Gespräch um Absprachen zu treffen. Im privaten Umfeld können Freunde, Bekannte oder Familienmitglieder die kognitive Involviertheit negativ beeinflussen. Neben diesen situativen Faktoren kann auch das generelle Interesse am Befragungsthema unzureichend sein, die Beantwortung jedoch durch extrinsische Anreize wie die Verlosung von Gutscheinen oder sozialer Notwendigkeit bzw. Verbundenheit motiviert

sein²⁶. Aufgrund der zuvor genannten Gründe ist es empfehlenswert die so generierten Rohdaten einem Aufbereitungsprozess zu unterziehen. Der in dieser Arbeit vollzogene Prozess ist in Abbildung 28 schematisch dargestellt.

Schritt 1: Vorbereitung und Ausschluss von offensichtlich qualitativ mangelhaften oder unzureichenden Daten

Als Vorbereitung des ersten Schrittes wurden die Rohdaten zur weiteren Verarbeitung zunächst vorbereitet. Die Daten der Onlinebefragung (im weiteren Verlauf Onlinedaten genannt) wurden von Sosci-Survey als Excel-Dokument heruntergeladen. Die Daten aus der Paper-Pencil-Erhebung (im weiteren Verlauf Paper-Pencil-Daten genannt) wurden in eine vorbereitete Exceldatei übertragen. Diesem Schritt ging ein Entfernen von lediglich angefangenen oder unkenntlich gemachten Fragebögen voraus. Aussortiert wurden ebenfalls Fragebögen, die mit unsachlichen Bemerkungen versehen waren.

Der von SosciSurvey heruntergeladene Onlinedatensatz wies zunächst einige Informationen auf, die für die weitere Betrachtung nicht relevant waren. Dies bezieht sich hauptsächlich auf Informationen, die bei Mehrzeitpunktmessungen oder Datenerhebungen bei denen eine konkrete Zuordnung zu bestimmten Versuchspersonen nötig sind. Darunter fallen u.a. die Fragebogennummer oder die Befragungsart. Jedoch auch anderweitige Informationen wie die konkrete Uhrzeit des Befragungsbegins, die Anzahl fehlender Werte, die zuletzt bearbeitete Seite des Fragebogens oder die Frage, ob die Befragung beendet wurde, sind für den weiteren Verlauf nicht von Bedeutung und wurden gelöscht. Letztere Informationen sind obsolet, da in den Befragungseinstellungen bei SosciSurvey angegeben wurde, dass jedes Item beantwortet werden muss, bevor die Befragung weitergeführt werden kann. Die Gründe für dieses Vorgehen wurden bereits in Kapitel 9.2.1 beschrieben.

Im nächsten Schritt wurden die Onlinedaten und Paper-Pencil-Daten zusammengeführt (siehe digitaler Anhang). Da die Abfrage der Berufsbezeichnung in einem offenen Format erfolgte und die Probanden somit frei in der Beschreibung ihres Berufes waren, mussten die angegebenen Tätigkeiten in ein Schema eingeordnet und klassifiziert werden. Das gewählte Branchenschema, um die Probanden einem Berufszweig zuzuordnen, orientiert sich an Angaben des statistischen Bundesamtes und selbst formulierten Kategorien (z.B. interne Unternehmensdienstleister), die sich nach einem Überblick über die genannten Tätigkeiten ergaben. Die Zuordnung der Tätigkeitsbezeichnungen zu den einzelnen Kategorien kann in der Datei „Codierung Berufsbezeichnung“ im digitalen Anhang nachvollzogen werden.

Zu Beginn der Datenerhebung wurden die Probanden aufgefordert lediglich ihre Berufsbezeichnung zu nennen. Dies führte jedoch dazu, dass es teilweise zu nicht klassifizierbaren Antworten (z.B. „Chef“ oder „Diplom-Kaufmann“) kam. Daraufhin wurde in der Onlinevariante wie auch der Paper-Pencil-Variante die Aufforderung eingefügt kurz die Inhalte der Tätigkeit zu beschreiben. Insgesamt wurden in diesem Prozessabschnitt Datensätze gelöscht, die a) nicht eindeutig klassifizierbar waren, b) keine Berufsbezeichnung angegeben haben oder c) keinen Kundenkontakt erkennen ließen.

Ferner wurden die Probanden aus der Studie entfernt, deren Stellenumfang die 50%-Marke unterschritten. Es verblieben demnach die Versuchspersonen im Datensatz, die mindestens halbtags

²⁶ Als Beispiel sei an dieser Stelle die Facebookgruppe „Psychologische Studien für alle“ genannt. Die Beantwortung eines Fragebogens wird anschließend mit dem höflichen Hinweis kommentiert, den eigenen Fragebogen doch auch bitte im Gegenzug auszufüllen.

ihrer Tätigkeit nachgehen. Begründung dieses Schrittes ist die Überlegung, dass der Einfluss von zu leistender arbeitsbedingter Emotionsregulation auf die psychische Beanspruchung ansonsten unterrepräsentiert ist. Im Umkehrschluss ist die Gefahr begründbar, dass die erfasste psychische Beanspruchung von mehrheitlich anderen Faktoren beeinflusst wird als von Emotionsarbeit. So dürfte die psychische Beanspruchung eines Studenten, der zehn Stunden in der Woche kellnert, nur zu einem verschwindend geringen Anteil von zu leistender Emotionsregulation während seiner Tätigkeit beeinflusst werden. Aspekte des Studiums, die logischerweise den Großteil des Alltags eines regulären (Vollzeit)Studenten ausmachen, dürften einen deutlich größeren Erklärungsanteil liefern. Ferner spielt die Einstellung zur Tätigkeit eine entscheidende Rolle im Rahmen von Emotionsarbeit und der gewählten Form der Regulationsstrategien (s. Kapitel 6.4). Es wird unterstellt, dass es durch die Tatsache lediglich einer Aushilfstätigkeit nachzugehen weniger wahrscheinlich ist eine entsprechende Einstellung zur Tätigkeit zu besitzen oder entwickelt zu haben. Beide Argumente zusammengekommen haben zur Entscheidung geführt alle Datensätze mit einem geringeren Stellenumfang als 50% zu entfernen. Dies führte zu einer Reduktion des Datensatzes um 45 Personen. Nach den eher grundsätzlichen Vorbereitungen, die sich weitestgehend an augenscheinlichen und inhaltlichen Kriterien orientierte, befassen sich die Schritte zwei bis vier mit Kriterien, die sich in statistischen Kennwerten ausdrücken lassen. Die inhaltlichen Überlegungen basieren auf der Forschung zum insufficient effort responding (Huang, Curran, Keeney, Poposki & DeShon, 2012). Um Versuchspersonen zu detektieren, deren Aufmerksamkeit nicht in ausreichendem Maße auf die Befragung gerichtet war, werden in den nächsten drei Schritten drei verschiedene Verfahren vorgestellt und durchgeführt.

2. Schritt: Detektion qualitativ unzureichender Datensätze mithilfe des Time-Response-Ansatzes

Grundidee des Time-Response-Ansatzes in Bezug auf das Aufdecken unzureichend aufmerksamer Versuchspersonen ist, dass die sinnvolle Beantwortung eines Items nicht unter einer bestimmten Dauer pro Item zu erreichen ist. Werden Items zu schnell beantwortet, deutet dies darauf hin, dass der Proband zu wenig Aufmerksamkeit auf den jeweiligen Inhalt des Items gerichtet hat und somit auch nicht valide entsprechende Inhalte memorieren konnte. Auch, wenn die Versuchspersonen gebeten werden möglichst spontan zu antworten, wird eine Antwortzeit unter zwei Sekunden pro Item als zu schnell angesehen (Huang et al., 2012).

Um diesen Ansatz verwenden zu können, sind jedoch Informationen bzgl. der Beantwortungsdauer notwendig. Im besten, aber unwahrscheinlichen Fall, liegen diese Informationen für jedes Item vor. An dieser Stelle wird eine Einschränkung deutlich. Da entsprechende Informationen nur für die Onlinedaten vorliegen, können die Paper-Pencil-Daten nicht mit diesem Verfahren bearbeitet werden. SociSurvey weist die Bearbeitungsdauer pro Fragebogenseite aus. Pro Seite des Fragebogens wurde eine Skala bzw. ein Fragebogenkomplex platziert. Mithilfe der jeweiligen Itemanzahl und der Bearbeitungszeit wurde die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Item und Seite berechnet, um der Bearbeitungszeit pro Item am nächsten zu kommen. Dieser Schritt kann in der Tabelle „Daten_online 2 time response“ im digitalen Anhang nachvollzogen werden.

Soci-Survey weist ebenfalls einen eigenen Wert aus, der einer ähnlichen Idee wie der Time-Response-Ansatz folgt. Unter DEG_TIME werden Maluspunkte ausgewiesen, die durch zu schnelles Beantworten von Items entstehen. Grundgedanke ist prinzipiell ähnlich dem vorher beschriebe-

nen Ansatz, jedoch wird kein fester Wert von zwei Sekunden zugrunde gelegt, sondern die Abweichung vom Mittelwert aller Bearbeitungszeiten. Dieser Mittelwert ist ein Erfahrungswert dessen Datengrundlage eine große Anzahl an Befragungen auf SosciSurvey ist. Zur genauen Berechnung der Maluspunkte sei auf Leiner (2013) und SosciSurvey verwiesen. Es ist im Folgenden dem Forscher überlassen, welcher Grenzwert von Maluspunkten zur Eliminierung von Datensätzen herangezogen wird. Möglich wäre beispielsweise ein strenger Wert von 50 bis zu einem sehr liberalen Wert von 200 (Leiner, 2013).

Im Folgenden soll jedoch primär Bezug genommen werden auf die Kriterien des Time-Response-Ansatzes nach Huang et al. (2012).

Wie in Tabelle „Daten_online 2 time response“ im digitalen Anhang ersichtlich wird, weisen einige Versuchspersonen mehrere Skalen auf, die sehr schnell beantwortet wurden auf. Diese sind rot markiert. Dabei sind zwei Arten von Verstößen gegen das Zweisekunden-Kriterium erkennbar. Einige Probanden haben lediglich vereinzelt Skalen sehr schnell beantwortet. Andere dagegen haben einen Großteil der Skalen in deutlich weniger als zwei Sekunden pro Item beantwortet. In letzteren Fällen ist jeweils ein deutliches Muster zu erkennen und die Entscheidung zur Eliminierung der so detektierten Datensätze einfach zu treffen. Diese Fälle weisen zudem jeweils einen Maluspunktwert von über 100 auf. Somit decken sich beide Kriterien zunächst. Bei den Probanden, die lediglich vereinzelt zu schnell beantwortete Skalen aufwiesen, war die Entscheidung zur Eliminierung nicht ganz eindeutig. Zum einen wurde zwar das Kriterium von zwei Sekunden pro Item lediglich vereinzelt verletzt (bspw. bei einer Skala im Fragebogen), zum anderen wurden Maluspunktwerte von deutlich unter 100 erreicht. Die Entscheidung bzgl. dieser Grenzfälle wurde durch eine genauere Analyse der zu schnell beantworteten Skalen herbeigeführt. Im Fragebogen gibt es Skalen, die eine relativ schnelle Beantwortung inhaltlich eher im Rahmen des Möglichen erscheinen lassen als andere. Dies spiegelt sich auch im Aufbau des Fragebogens wieder (siehe Kapitel 9.2.1). Als inhaltlicher Klimax des Fragebogens, auf den die vorherigen Fragenkomplexe vorbereiten sollen, gilt das Strategieinventar zur Emotionsregulation. Dort sollten jeweils 14 einzelne Strategien anhand ihrer Einsatzhäufigkeit in den letzten 30 Tagen bewertet werden. Dieser Memoriervorgang gilt als kognitiv anspruchsvoller Prozess, sodass eine Beantwortung nicht glaubwürdig valide in einer Geschwindigkeit von unter zwei Sekunden pro Item hätte erfolgen können. Die Beantwortung anderer Skalen, wie z.B. die EEB zur Erfassung der psychischen Beanspruchung während der Arbeit, bedürfen eines geringeren mentalen Aufwandes. Dort soll das eigene Befinden anhand von zehn Eigenschaftswörtern beurteilt werden.

Aufgrund der genaueren Betrachtung der einzelnen zu schnell beantworteten Skalen wurden im Folgenden die Datensätze derjenigen Grenzfälle eliminiert, die bei der Beantwortung des als aufwendig geltenden Strategieinventars zur Emotionsregulation unter dem Durchschnittswert von unter zwei Sekunden pro Item lagen. Die anderen Versuchspersonen, die lediglich eine Skala zu schnell beantwortet hatten, jedoch bei den anderen Fragenkomplexen keine auffälligen Werte zeigten, wurden im Datensatz belassen. Anhand dieses Kriteriums ergab sich die Eliminierung von insgesamt 33 Datensätzen. Diese sind in genannter Tabelle im digitalen Anhang rot markiert.

3. Schritt: Detektion qualitativ unzureichender Datensätze mithilfe der individuellen Reliabilität

Nachdem Fälle von zu schnell beantworteten Fragebögen eliminiert wurden, wird der Datensatz anhand des Kriteriums der individuellen Reliabilität auf Probanden, die die Befragung nicht aufmerksam oder ernsthaft genug ausgefüllt haben. Die in diesem Schritt durchgeführte Analyse bezieht sich nun wieder auf den gesamten Datensatz, da keine erhebungsspezifischen Informationen benötigt werden (Johnson, 2005).

Analog zur Reliabilität (interne Konsistenz, Kapitel 10.2.2) von Skalen versteht man unter individueller Reliabilität die auf individueller Ebene gleichförmige Beantwortung von Items eines Konstruktes. Demnach sollte ein aufmerksamer Proband bei bereits etablierten und validierten Messinstrumenten die Items, die ein Konstrukt bilden, relativ ähnlich beantworten. Eine Versuchsperson, die zu wenig Aufmerksamkeit in die Beantwortung der Items investiert, wird dementsprechend weniger exakt seinen für ihn zutreffenden Wert angeben und dadurch stärker im Antwortschema streuende Antworten geben (Johnson, 2005).

Zur Berechnung der individuellen Reliabilität wurden zunächst die Skalen des Fragebogens ausgewählt, deren Struktur bereits vorgegeben war. Dieser Punkt ist wichtig, um die Items eingrenzen zu können, die ein bestimmtes Konstrukt messen und nicht vorher anhand einer exploratorischen Faktorenanalyse einem Faktor zugeordnet werden müssen. Ferner war es nötig die inversen Items umzucodieren, da dies ansonsten eine substantielle Reliabilitätsgefährdung darstellt. Dieser Schritt wurde in SPSS vollzogen. Zur Berechnung der individuellen Reliabilitäten auf Eben der Versuchspersonen wurden die Items der Skalen emotionaler Handlungsspielraum, emotionale Dissonanz, emotionale Selbstwirksamkeit, funktionale Beanspruchung, dysfunktionale Beanspruchung und Irritation in eine Exceltabelle übertragen (siehe Tabelle „Daten Schritt 3 individual reliability“ im digitalen Anhang).

Die Berechnung der individuellen Reliabilität wurde mithilfe der Even-Odd-Methode durchgeführt. Bei dieser Methode werden die Skalen in zwei Hälften geteilt: eine Even-Half und eine Odd-Half. Die Teilung der Skalen erfolgt anhand von geraden und ungeraden Items. So werden beispielsweise bei einer Skala mit sechs Items die Nummern 1, 3 und 5 zur Oddhalf und die Items #2, 4 und 6 zur Evenhalf zusammengerechnet und der jeweilige Mittelwert gebildet. Diesen Schritt führt man für alle in die Analyse einbezogenen Skalen aus. Das Prozedere ist in Abbildung 29 schematisch dargestellt und kann anhand der Tabelle „Daten Schritt 3 individual reliability“ im digitalen Anhang nachvollzogen werden.

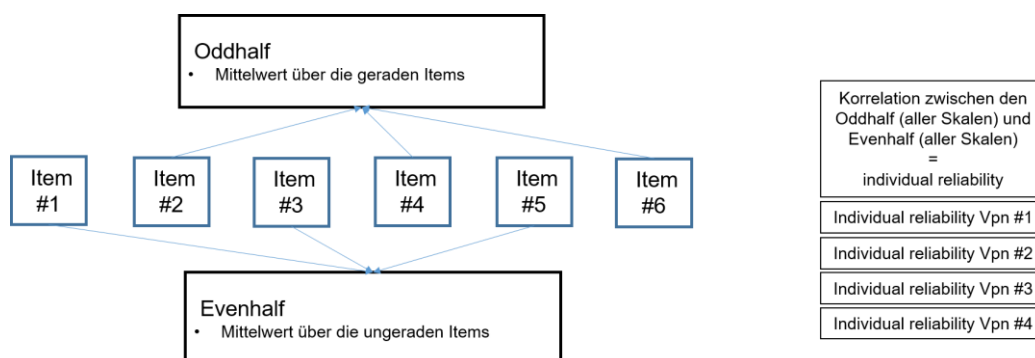


Abbildung 29 Schematische Darstellung der Berechnung der individuellen Reliabilität
Quelle: Eigene Darstellung

Somit resultieren aus diesem Schritt für die oben genannten Skalen jeweils ein Mittelwert für die Oddhalf und die Evenhalf für jede Versuchsperson. Die finale individuelle Reliabilität wird berechnet indem die Korrelation zwischen den Oddhalbs aller Skalen und den Evenhalbs aller Skalen ermittelt wird. Damit wird für jeden Probanden ein über alle Skalen konsistentes Antwortverhalten ermittelt. Nach (Johnson, 2005) gilt ein Antwortverhalten als nicht reliabel, wenn die Korrelation zwischen den Oddhalbs und Evenhalbs geringer als $r = .3$ ist.

Die Durchsicht der so ermittelten individuellen Reliabilitäten ergab, dass der zuvor genannte Cut-Off Wert von 22 Probanden nicht erreicht wurde. Dabei ergaben sich größtenteils Korrelationen von nahezu $r = .00$ oder sogar Korrelationen im negativen Bereich.

Die so ermittelten 22 Versuchspersonen wurden für die weiteren Analysen aus dem Datensatz entfernt. Der Gesamtdatensatz reduzierte sich somit auf $N = 609$ Probanden aus verschiedenen Dienstleistungsberufen.

4. Schritt: Detektion qualitativ unzureichender Datensätze mithilfe von konsekutiv identischen Antworten

Abschließend wurde im vierten Schritt mithilfe der Identifizierung des Anteils an konsekutiv identischen Antworten der Datensatz im Hinblick auf unzureichend aufmerksame Probanden untersucht. Als konsekutiv identisch gelten Antworten dann, wenn aufeinanderfolgende Items z.B. immer mit der untersten oder der obersten Antwortkategorie beantwortet wurden (Heydasch, 2014). Dies geschieht unter anderem dann, wenn sich Probanden ohne ernsthaftes inhaltliches Interesse durch den Fragebogen klicken, um sich die weiteren Fragenkomplexe anzusehen. Ein solches Antwortverhalten ist jedoch nicht nur bei der Beantwortung des Fragebogens im Onlineformat möglich. Ein Proband kann einen Paper-Pencil-Fragebogen ausfüllen, weil er sich vielleicht durch persönliche Ansprache moralisch dazu verpflichtet fühlt, inhaltlich jedoch kein Interesse hat (Dies gilt auch für die zuvor beschriebene individuelle Reliabilität). Die vorherigen Ausführungen implizieren, dass auch dieser Schritt mit dem vollständigen Datensatz durchgeführt wurde.

Die Berechnung des Anteils an konsekutiv identischer Antworten im Vergleich zur Gesamtzahl der Items erfolgte in SPSS. Für dieses Verfahren wurden alle Items bis auf die demografischen Merkmale einbezogen.

Zunächst wurde ein Gesamtscore (AKIA = Anzahl konsekutiv identischer Antworten) für jeden Probanden berechnet. Im Anschluss daran wurde der PKIA, also der Prozentsatz konsekutiv identischer Antworten, berechnet. Dazu wurde die AKIA zunächst durch die Anzahl aller Items minus eins geteilt und mit 100 multipliziert. Bei der Division muss die Anzahl aller Items um eins reduziert werden, da das erste Item den ersten Referenzwert bildet und nicht mit einem vorherigen Item identisch sein kann. Die Berechnung ist in nachfolgend stehender Formel dargestellt.

$$PKIA = 100 * \left(\frac{AKIA}{70} \right)$$

Operativ wurde die Berechnung anhand einer Syntax in SPSS durchgeführt. Der Gesamtscore AKIA wurde immer dann um eins erhöht, wenn ein nachfolgendes Item mit dem gleichen Skalenwert wie

das vorherige Item beantwortet wurde. Dieses Prozedere wurde für alle Items außer den demografischen Merkmalen durchgeführt. Die formulierte „Syntax konsekutiv identische Antworten“ kann im digitalen Anhang eingesehen werden.

In der Literatur wird kein exakt festgelegter Cut-Off Wert angegeben, jedoch wird vorgeschlagen Probanden, die einen Wert von 90% oder mehr konsekutiv identischer Antworten aufweisen von den weiteren Berechnungen auszuschließen (Heydasch, 2014). Nach Durchführung der oben beschriebenen Prozedur ergaben sich keine Probanden, die den vorgeschlagenen Wert von 90% konsekutiv identischer Antworten erreichten. Nach den recht massiven Ausschlüssen in Folge der ersten drei Schritte scheint dies nun zunächst überraschend. Geht man allerdings davon aus, dass unaufmerksame und unwillige Probanden durch die Maßnahmen in den Schritten zwei, drei und vier ähnlich gut identifiziert werden können, so ist es nicht unwahrscheinlich, dass diese bereits durch die vorherigen Schritte eliminiert wurden. Dadurch ließe sich die Anzahl von null Ausschlüssen nach Schritt vier erklären. Final resultiert für die weiteren Berechnungen ein Datensatz von N = 609 Probanden aus verschiedenen Dienstleistungsberufen.

10.2 Aufbereitung der Variablen

Nach der Bereinigung der Rohdatensätze und der Generierung des finalen zusammengesetzten Datensatzes können die Variablen für die weiteren Berechnungen vorbereitet werden.

10.2.1 Exploratorische Faktorenanalyse mit Strategieinventar zur Emotionsregulation

Da in der hier vorliegenden Arbeit nicht nur etablierte Skalen verwendet werden, deren Faktorstruktur bereits bekannt ist, ist es zunächst notwendig mittels exploratorischer Faktorenanalyse latente Faktoren in den bisher nicht validierten Skalen sichtbar zu machen. In dieser Arbeit wäre dies prinzipiell bei den Skalen zur emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit und dem Strategieinventar zur Emotionsregulation als neue Messverfahren der Fall. Da die Skala zur emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit jedoch eine Adaption des Gesundheitskompetenzfragebogens (GKF) (Wieland & Hammes, 2008) darstellt und dessen zehn Items zu einer Gesamtskala zusammengeführt werden, wird für die Skala emotionsbezogene Selbstwirksamkeit keine exploratorische Faktorenanalyse durchgeführt. Stattdessen wird lediglich eine Reliabilitätsanalyse vorgenommen (siehe Kapitel 10.2.2).

Zunächst sei kurz in die Grundidee der exploratorischen Faktorenanalyse (EFA) eingeführt. Die EFA ist ein quantitatives, multivariates, datenreduzierendes, hypothesengenerierendes und strukturentdeckendes Verfahren beschrieben worden (Backhaus et al., 2008). Vor allem in Bezug auf die Eigenschaften der Hypothesengenerierung und der Strukturentdeckung können die wesentlichen Unterschiede zur konfirmatorischen Faktorenanalyse (CFA) benannt werden. Es geht im Wesentlichen darum solche Items zu benennen, die gemeinsam zu einem latenten und somit nicht direkt sichtbaren Faktor gehören. Die Zusammenführung mehrerer Items zu einem Faktor ist eine Form der Informationsverdichtung und reduziert die ansonsten vorherrschende Komplexität vieler einzeln zu betrachtender Items (Backhaus et al., 2008). Ziel der EFA ist die Identifizierung von hoch korrelierenden Variablengruppen. Eine hohe Korrelation ist in diesem Fall ein Indikator für einen latenten Faktor. Die Zusammenführung hoch korrelierender Variablen zu einem Faktor geht jedoch stets mit einem Informationsverlust einher. Dies resultiert aus der Tatsache, dass durch die neue Variable

weniger Varianz aufgeklärt werden kann als durch die Summe der Einzelitems (Überla, 1984; Backhaus et al., 2008).

Eine Vielzahl von einzeln zu betrachtender Items liegt an dieser Stelle in Form des Strategieinventares zur Emotionsregulation vor. Wie in Kapitel 9.1 beschrieben besteht das Strategieinventar aus insgesamt 14 Items, die den fünf Prozessschritten der Emotionsgenese nach Gross (1998b) zugeordnet werden können. Sieben der 14 Items können im Vorfeld sicher zwei Faktoren zugeordnet werden, die in der Forschung bereits etabliert sind. Dabei handelt es sich um das Tiefenhandeln (Items #8 bis #12) und das Oberflächenhandeln (Items #13 und #14), die gute Reliabilitäten aufweisen und als Faktoren inhaltlich gut interpretierbar sind (siehe dazu Kapitel 10.2.2). Folgt man dem Gedanken des Prozessmodells der Emotionsgenese nach Gross (1998b), bleiben somit sieben Items, um drei Prozessschritte abzubilden. Daher wird die EFA im Folgenden lediglich mit den sieben verbleibenden Items des Strategieinventares durchgeführt. Die vollständige Darstellung der EFA findet sich in Anhang 3).

Zur Vorbereitung der Faktorextraktion muss zunächst die Extraktionsmethode und die zu extrahierenden Faktoren bestimmt werden. Zur Extraktion wird im Standardverfahren die Hauptkomponentenanalyse durchgeführt. Besonderes Interesse erlangen an dieser Stelle die Anzahl der extrahierten Faktoren. Die Extraktion orientiert sich zunächst an den Kommunalitäten, die angeben in welchem Ausmaß die Varianz einer Variablen durch alle extrahierten Faktoren erklärt wird (Backhaus et al., 2008). Wichtigerer Hinweis zur Faktorextraktion ist die daran anschließende Betrachtung der Eigenwerte. Eigenwerte beschreiben den Varianzerklärungsbeitrag eines Faktors im Hinblick auf die Varianz aller Variablen. Im Standardverfahren werden Faktoren betrachtet, die Eigenwerte größer als 1 aufweisen (Backhaus et al., 2008). Vor dem Hintergrund dieser Ausführungen sollen nun die Ergebnisse der EFA für die sieben verbleibenden Items des Strategieinventares zur Emotionsregulation betrachtet werden.

KMO und Bartlett-Test		
Kaiser-Meyer-Olkin-Maß der Stichprobeneignung.		,764
Bartlett-Test auf Sphärizität	Näherungsweise Chi-Quadrat	746,292
	df	21
	Sig.	,000

Tabelle 19 KMO und Bartlett-Test
Quelle: Eigene Berechnungen

Bevor die extrahierten Faktoren analysiert und interpretiert werden können, muss zunächst die Dateneignung bzw. die Güte der Faktorenanalyse überprüft werden. Dies geschieht anhand zweier Indikatoren. Zunächst wird der KMO-Wert nach Kaiser, Meyer und Olkin herangezogen. Dieser Wert wird auch als „measure of sampling adequacy“ (MSA) genannt und gibt an, in welchem Ausmaß die Ausgangsvariablen zusammengehören. Er ist somit ein Indikator dafür, ob die Faktorenanalyse sinnvoll ist oder nicht und sollte einen Wert von 0,5 nicht unterschreiten (Backhaus, et al. 2008). Der zweite Indikator ist der Bartlett-Test auf Sphärizität. Dieser überprüft, ob die der Faktorenanalyse zugrundeliegende Korrelationsmatrix signifikant und somit nicht durch Zufall von der Einheitsmatrix unterschiedlich ist.

Betrachtet man nun die Ergebnisse in Tabelle 19, so wird ersichtlich, dass der KMO-Wert mit ,764 eine gute Stichprobeneignung attestiert. Ferner weist der Bartlett-Test auf Sphärizität eine hohe Sig-

nifikanz auf ($p = ,000$). Dies attestiert signifikante Korrelationen der Variablen in der Grundgesamtheit. Die Voraussetzungen für eine Faktorenanalyse können somit als erfüllt angesehen werden. Betrachtet man nun die zuvor angesprochenen Eigenwerte, so zeigt sich in Tabelle 20, dass zwei Faktoren zu extrahieren sind. Komponente 1 und 2 weisen Eigenwerte > 1 auf und erklären 54% der Varianz.

Komponente	Anfängliche Eigenwerte		
	Gesamtsumme	% der Varianz	Gesamtsumme
1	2,680	38,286	38,286
2	1,114	15,920	54,206
3	,853	12,190	66,396
4	,750	10,708	77,103
5	,595	8,495	85,598
6	,568	8,112	93,710
7	,440	6,290	100,000

Tabelle 20 Eigenwerte der EFA der Regulationsstrategien
Quelle: Eigene Berechnungen

Aufgrund des Eigenwertindikators werden zunächst zwei Faktoren extrahiert und der Komponentenmatrix dargestellt (siehe Anhang 3). Um eine Interpretation der Faktoren zu erleichtern, sollte jede Variable deutlich auf einen separaten Faktor laden. Um eine Interpretierbarkeit im ungünstigen Fall einer Mehrfachstruktur (uneindeutige Faktorladungen) trotzdem zu gewährleisten, empfiehlt es sich eine geometrische Faktorrotation durchzuführen. In diesem Fall wurde die standardmäßig am häufigsten verwendete Rotationsvariante, die Varimax-Rotation, verwendet. Ziel der Faktorrotation ist es durch Drehung der Koordinatenachsen möglichst viele Vektoren (Variablen) in die Nähe der Koordinatenachsen (Faktoren) zu bewegen (Backhaus et al., 2008). Durch dieses Verfahren werden die Ergebnisse eindeutiger und sachlogisch plausibler interpretierbar. Tabelle 21 zeigt das Ergebnis der rotierten Komponentenmatrix nach Varimax-Rotation.

	Komponente	
	1	2
Unangenehme Situation vermeiden	,530	
Mit wohltuenden Personen in Kontakt treten		,635
Problem lösen		,843
Aus Situation zurückziehen	,761	
Etwas angenehmes machen/Stimmung verbessern	,452	,588
Ganze Energie auf etwas anderes lenken	,705	
Aufmerksamkeit auf etwas richten, das nicht beunruhigt	,684	

Tabelle 21 Rotierte Komponentenmatrix der EFA der Regulationsstrategien (Versuch 1)
Quelle: Eigene Berechnungen

Das Ergebnis der Varimax-Rotation zeigt das in Tabelle X ersichtliche Ergebnis. Die beiden Faktoren (Komponenten) weisen nun unterschiedliche Faktorladungen der einzelnen Items auf. Aufgrund inhaltlicher Überlegungen, die sich an den Formulierungen der Items orientieren, müssen nun die Faktoren interpretiert und benannt werden. Es fallen zunächst drei Dinge auf, die einer eindeutigen Interpretation, auch im Sinne des Modells der Emotionsgenese, entgegenstehen. Die Items #2 und #3 weisen jeweils eine hohe Ladung auf Faktor 2 auf, gehören jedoch, modelltheoretisch betrachtet, zwei unterschiedlichen Phasen an. Außerdem lädt Item #5 ebenfalls auf diesen Faktor. Dieses Item lädt jedoch ebenfalls auf Faktor 1. Da die beiden Faktorladungen mit ,452 und ,588 jedoch ähnlich hoch sind, fällt eine eindeutige Interpretation schwer. Die restlichen Items laden allesamt auf Faktor 1. Dies scheint zwar statistisch rechtfertigbar, entzieht sich jedoch einer plausiblen und sachlogischen Interpretation. Die auf Faktor 1 ladenden Items weisen inhaltlich zu große Unterschiede auf. Aus diesem Grund wurde die EFA erneut, jedoch mit einer Modifikation, durchgeführt. Da der dritte Faktor mit einem Eigenwert von ,853 recht knapp am Eigenwertkriterium gescheitert ist, die Faktorstruktur jedoch uneindeutig ist, ist zu vermuten, dass die gegebene Faktorzahl von zwei nicht ausreichend ist, die Struktur treffend abzubilden. Daher wurde im zweiten Durchlauf nicht das Eigenwertkriterium (Eigenwert >1) zur Faktorextraktion verwendet, sondern eine feste Anzahl von drei Faktoren a priori vorgegeben. Da von dieser Prozedur weder die Gütekriterien der Faktorenanalyse, noch die Eigenwerte als solche beeinflusst werden, wird an dieser Stelle lediglich die neue (varimax-) rotierte Komponentenmatrix dargestellt (siehe Tabelle 22 und Anhang 4)

Rotierte Komponentenmatrix^a

	Komponente		
	1	2	3
Unangenehme Situation vermeiden			,855
Mit wohltuenden Personen in Kontakt treten	,408	,556	
Problem lösen		,879	
Aus Situation zurückziehen			,679
Etwas angenehmes machen/Stimmung verbessern	,626	,446	
Ganze Energie auf etwas anderes lenken	,805		
Aufmerksamkeit auf etwas richten, das nicht beunruhigt	,761		

*Tabelle 22 Rotierte Komponentenmatrix der EFA der Regulationsstrategien (Versuch 2)
Quelle: Eigene Berechnungen*

Es zeigt sich ein zunächst nicht ganz eindeutiges Bild, was sich jedoch bei einem genaueren Blick auf die Faktorladungen und die Inhalte der Items relativiert. Insgesamt werden bei der nun folgenden Faktorinterpretation zwei Aspekte berücksichtigt. Dies sind neben statistischer Kennzahlen in Form der Faktorladungen auch sachlogische Überlegungen.

Betrachtet man zunächst den Faktor #3, so wird ersichtlich, dass zwei Items alleinig und mit hohen Faktorladungen ausgewiesen werden. Dabei handelt es sich um die Items #1 („Unangenehme Situation vermeiden“) und #4 („Aus Situation zurückziehen“). Gemäß des Modells der Emotionsgenese gehören beide Items zwar jeweils zu einem anderen Prozessschritt, jedoch weisen die genannten

Items eine andere Gemeinsamkeit aus. Sie kennzeichnen ein Verhalten, welches im Kern eine Vermeidung des emotionsauslösenden Stimulus beinhaltet. Anders ausgedrückt haben beide Regulationsstrategien nicht zum Ziel an einem bestehenden Stimulus Veränderungen vorzunehmen, sondern sich von dem noch relevanten Stimulus zu entfernen und gegebenenfalls ein Problem oder Konflikt ungelöst zu lassen. Aufgrund dieser Überlegungen sollen beide Items nachfolgend den Faktor „Vermeidung“ bilden.

Betrachtet man nun die zweite Komponente, so werden drei Items ersichtlich, die auf diesen Faktor laden. Allerdings stellt sich Versuch einer sachlogisch plausiblen Interpretation dieses Faktors als schwierig dar. Allerdings unterscheiden sich die Faktorladungen deutlich in deren Höhe. Die Items #2 („Mit wohltuenden Personen in Kontakt treten“) und Item #5 („Etwas angenehmes machen/ Stimmung verbessern“) weisen mit ,556 und ,446 jeweils moderate Faktorladungen auf. Das dritte Item „Problem lösen“ lädt mit ,879 deutlicher auf diesen Faktor. Die Items #2 und #5 entstammen, ebenfalls wie die beiden im vorherigen Schritt betrachteten Items #1 und #4, verschiedenen Prozessschritten im Modell der Emotionsgenese. Sie weisen jedoch ebenfalls eine inhaltliche Gemeinsamkeit auf. Die beiden Regulationsstrategien setzen am emotionsauslösenden Stimulus an bzw. wollen einen positiven Stimulus herbeiführen und so eine positive Emotion induzieren. Im Vergleich zum zuvor benannten Faktor „Vermeidung“ stellt dies ein aktiv-gestaltendes Verhalten dar. Somit bilden die Items #2 und #5 im Folgenden den Faktor „positive Induktion“. Dass beide Items auch auf den ersten Faktor laden ist zwar ein mathematischer Fakt, soll jedoch an dieser Stelle den inhaltlichen Überlegungen untergeordnet werden. Das Item #3 „Problem lösen“ soll in den folgenden Berechnungen ein sogenannter Single-Item-Measure (Bergkvist & Rossiter, 2007) sein. Darunter versteht man Rechengrößen, die nicht aus mehreren verdichteten Items berechnet werden, sondern lediglich aus einem inhaltlich treffenden Item bestehen. Neben der alleinig sehr hohen Faktorladung macht eine isolierte Betrachtung der Strategie „Problem lösen“ auch sachlogisch Sinn. Wie in Abschnitt A ausgeführt, nimmt das Problem bzw. Anliegen eine zentrale Position in der Kundeninteraktion ein. Es ist nicht nur Gegenstand, sondern auch Grund der Interaktion. Somit kommt der Lösung des Kundenanliegens für die gesamte Dienstleistung, der damit verbundenen Beeinflussung der Kundemotionen und dadurch letztendlich auch der Regulation der eigenen Emotionen eine entscheidende Bedeutung zu.

Somit bleiben für den ersten Faktor aus Tabelle 22 zwei Items übrig. Die beiden Items #6 („Ganze Energie auf etwas anderes lenken“) und #7 („Aufmerksamkeit auf etwas richten, das nicht beunruhigt“) weisen nicht nur jeweils hohe Faktorladungen auf, sondern sind auch inhaltlich plausibel interpretierbar. Sie entsprechen inhaltlich der Prozessstufe der Aufmerksamkeitslenkung im Modell der Emotionsgenese und sollen im Folgenden ebenfalls als „Aufmerksamkeitslenkung“ bezeichnet werden. Tabelle 23 fasst die Ergebnisse der EFA und deren Interpretation zusammen.

Faktor	Item
Vermeidung	#1 Unangenehme Situation vermeiden
	#4 Aus Situation zurückziehen
Positive Induktion	#2 Mit wohltuenden Personen in Kontakt treten
	#5 Etwas angenehmes machen/ Stimmung verbessern

Problem lösen	#3 Problem lösen
Aufmerksamkeitslenkung	#6 Ganze Energie auf etwas anderes lenken
	#7 Aufmerksamkeit auf etwas richten, das nicht beunruhigt

Tabelle 23 Ergebnisse der EFA der Regulationsstrategien
Quelle: Eigene Berechnungen

Die Items der so erarbeiteten Faktoren werden im folgenden Kapitel, zusammen mit den Items der bereits etablierten Skalen, zunächst einer Reliabilitätsanalyse unterzogen und im Anschluss daran zu den jeweils finalen Skalen verdichtet.

10.2.2 Reliabilitätsanalyse und Skalenbildung

Bevor nun die aus der Faktorenanalyse gewonnenen bzw. die im Vorfeld bereits feststehenden Itemkonstellationen dem Prozess der Skalenbildung unterzogen werden können, bedarf es zunächst einer Reliabilitätsanalyse. Reliabilität bedeutet Zuverlässigkeit und ist im Rahmen der Konstruktion bzw. Überprüfung von Summated Rating- oder (Likert-) Skalen von Bedeutung (Janssen & Laatz, 2010).

$$\text{Cronbachs Alpha} = \frac{N \cdot r}{1 + (N - 1) \cdot r}$$

N = Anzahl der Items

r = Ø Korrelation zwischen den Items

Der bedeutsamste Zuverlässigkeitskoeffizient zur Beurteilung einer Gesamtskala ist Cronbachs Alpha, welcher die interne Konsistenz einer Skala misst. Der Begriff interne Konsistenz bezieht sich auf den Grad der Korrelation der Items untereinander. Unterstellt man einem Set von Items einen latenten Faktor abbilden zu können, so ist eine hohe Korrelation zwischen den Items Voraussetzung für eine additive Zusammenfassung dieser Items (Janssen & Laatz, 2010). Cronbachs Alpha kann Werte zwischen 0 und 1 annehmen. Janssen und Laatz (2010) weisen zwar darauf hin, dass es keine allgemeingültige Konvention gibt, wie hoch Cronbachs Alpha sein muss, um eine Skala als hinreichend zuverlässig beurteilen zu können, verweisen jedoch gleichsam auf allgemeine Empfehlungen nach denen ein Wert von 0,7 nicht unterschritten werden sollte (vgl. auch Bühner, 2011). Dass es keine allgemeingültigen Grenzwerte gibt, wird auch darin deutlich, dass z.B. Bortz und Döring (2006) Werte ab 0,8 als ausreichend betrachten.

Cronbachs Alpha	Bedeutung
> 0,9	exzellent
> 0,8	gut
> 0,7	akzeptabel
> 0,6	fragwürdig
> 0,5	schlecht
< 0,5	inakzeptabel

Abbildung 30 Grenzwerte für Cronbachs Alpha
Quelle: Bühner (2011)

Auf Basis der zuvor beschriebenen Grundüberlegungen wurden die Items der zu untersuchenden Faktoren im Folgenden einer Reliabilitätsanalyse unterzogen. Die Analyseergebnisse werden zunächst kurz beschrieben und diskutiert. Die vollständigen Ergebnisse finden sich in Anhang 5.

Emotionaler Handlungsspielraum

Gemäß den Ausführungen zum FEWS (siehe Kapitel 9.1) besteht die Skala „Emotionaler Handlungsspielraum“ aus den vier Items EK1 bis EK4, wobei EK3 ein gegenläufig formuliertes Item ist und zunächst gemäß Standardprozedur umcodiert wurde (vgl. dazu u.a. Janssen & Laatz, 2010). Die durchgeführte Reliabilitätsanalyse ergab ein Wert für Cronbachs Alpha von 0,661, was nach Bühner (2011) ein zumindest fragwürdiges Ergebnis darstellt. Betrachtet man nun in der Item-Skala-Statistik die Spalte „Cronbachs Alpha, wenn Item gelöscht“, so stellt man fest, dass der Reliabilitätskoeffizient durch die Eliminierung des zuvor umcodierten Items EK3 auf 0,781 steigen würde. Die Entscheidung ein Item zu löschen ist jedoch nicht trivial. Es ist vielmehr ein Trade-off zwischen dem inhaltlichen Verlust, den der Wegfall eines Items mit sich bringt und statistischer Güte. Somit würde sich eine Eliminierung eines Items für marginale Verbesserungen von Cronbachs Alpha nicht rechtfertigen. In dem hier vorliegenden Fall ergäbe sich jedoch eine Verbesserung der internen Konsistenz von 0,661 auf 0,781, welche nicht als marginal zu bezeichnen ist. Ferner verbessert sich die Beurteilung der Reliabilität von fragwürdig zu akzeptabel (bis fast schon in den guten Bereich). Bei genauerem Blick in die Formulierung der Items zur „Emotionalen Kontrolle“ ist ein Hinweis zu erkennen, der die dysfunktionale Wirkung von EK3 auf die interne Konsistenz erklären könnte. Die Items EK1, EK2 und EK4 befassen sich inhaltlich konkret mit Handlungsspielräumen zur emotionalen Darstellung. Dies zeigt sich in Formulierungen wie „Wie häufig können Sie selbst entscheiden?“ oder „Welcher der beiden (zuvor dargestellten) Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?“. EK3 fragt dagegen konkreter nach einer ganz bestimmten Art und Weise der Gefühlsdarstellung. Aufgrund der inhaltlichen Unterschiedlichkeit und dem zuvor erläuterten statistischen Argument, wird das Item EK3 für die weiteren Analysen aus der Skala „Emotionaler Handlungsspielraum“ ausgeschlossen.

Emotionale Dissonanz

Die Skala „Emotionale Dissonanz“ wurde ebenfalls dem FEWS (siehe Kapitel 9.1) entnommen und besteht aus den fünf Items ED1 bis ED5. Auch hier musste ein Item gemäß Standardprozedur umcodiert werden. Dabei handelte es sich um das Item ED2. Diese fünf Items wurden ebenfalls wie

oben beschrieben einer Reliabilitätsanalyse unterzogen, die ein Cronbachs Alpha von 0,823 ergab. Dieser Wert liegt im guten Bereich und kann durch eine Elimination eines Items nicht substantiell verbessert werden. Wie in der Item-Skala-Statistik ersichtlich, kann durch eine Löschung des umcodierten Items ED2 lediglich eine Verbesserung der internen Konsistenz von 0,823 auf 0,835 erreicht werden. Diese nur marginale Verbesserung ist jedoch mit dem damit einhergehenden inhaltlichen Verlust nicht zu rechtfertigen, sodass insgesamt keine Löschung erfolgt und alle fünf Items für die Berechnung der Skala beibehalten werden.

Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit

Wie in Kapitel 9.1 bereits beschrieben besteht die Skala zur „Emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit“ aus insgesamt zehn Items. Die Items ESW2 und ESW3 sind gegenläufig formuliert und müssen gemäß Standardprozedur umcodiert werden. Nach der Umcodierung wurden die zehn Items einer Reliabilitätsanalyse unterzogen. Daraus resultierte ein Wert für Cronbachs Alpha von 0,900. Ein Blick auf die Item-Skala-Statistik bestätigt, dass dieser Wert lediglich nur höchst marginal auf 0,904 verbessert werden kann. Dies könnte durch eine Eliminierung von Item ESW1 erreicht werden, was sich jedoch nach Abwägung von statistischer Güte bzw. Notwendigkeit und inhaltlichem Verlust nicht rechtfertigt. Daher verbleiben alle zehn Items in der Skala.

Irritation

Die Skala „Irritation“ besteht gemäß den Ausführungen in Kapitel 9.1 aus zwei Subskalen, der kognitiven und emotionalen Irritation, welche zunächst getrennt voneinander und der Gesamtskala betrachtet werden. Für diese Skala sind keine Items umzucodieren.

Die Skala „Kognitive Irritation“ besteht aus den drei Items IRR1, IRR2 und IRR4, welche einer Reliabilitätsanalyse unterzogen wurden. Der Wert für die interne Konsistenz kann mit 0,889 als gut bezeichnet werden. Mit Blick auf die Item-Skala-Statistik kann festgehalten werden, dass auch durch Löschung eines Items keine substantielle Verbesserung erreicht werden kann. Lediglich die Eliminierung von Item IRR4 würde zu einer marginalen Verbesserung von Cronbachs Alpha auf 0,890 führen. Da sich dies jedoch nach Abwägung inhaltlicher und statistischer Argumente nicht rechtfertigen lässt, verbleiben alle drei Items in der Skala.

Die gleiche Prozedur wurde für die fünf Items der Skala „Emotionale Irritation“ (IRR3, IRR5, IRR6, IRR7 und IRR8) durchgeführt. Der daraus resultierende Wert für die interne Konsistenz betrug 0,889 und konnte weder marginal noch substantiell verbessert werden. Daher verbleiben alle fünf Items in der Skala.

Für die Gesamtskala „Irritation“ ergibt sich ein Cronbachs Alpha von 0,898, welcher mit Blick auf die Item-Skala-Statistik ebenfalls weder marginal noch substantiell durch Eliminierung eines Items verbessert werden kann.

Beanspruchungserleben

Die für die späteren Berechnungen relevante Beanspruchungsbilanz resultiert aus der Differenz aus funktionaler und dysfunktionaler Beanspruchung (siehe Kapitel 9.1). Daher sollen zunächst die beiden Subskalen „funktionale Beanspruchung“ und „dysfunktionale Beanspruchung“ einer Reliabilitätsanalyse unterzogen werden. Im Anschluss daran wird dies ebenfalls für die jeweiligen Subfacetten von funktionaler und dysfunktionaler Beanspruchung durchgeführt. Vorab sei erwähnt, dass kein Item umcodiert werden musste.

„Funktionale Beanspruchung“ besteht aus den Items EEB1, EEB5, EEB8 und EEB9 für die ein Wert für Cronbachs Alpha von 0,832 berechnet wurde. Mit Blick auf die Item-Skala-Statistik wird ersichtlich, dass mit Eliminierung von Item EEB9 (energiegeladen) lediglich zu einer marginalen Verbesserung der internen Konsistenz auf 0,834 führen würde. Somit fließen alle vier Items in die Skala „funktionale Beanspruchung“ ein.

Funktionale Beanspruchung besteht wiederum aus zwei Subfacetten, der motivationalen (EEB8 und EEB9) und mentalen Beanspruchung (EEB1 und EEB5). Da es für (Sub-)Skalen, die aus lediglich zwei Items bestehen, nicht sinnvoll ist einen Wert für Cronbachs Alpha zu berechnen, werden folgend die Inter-Item-Korrelationen berechnet. Nach Ferketich (1991) sollten diese Korrelationen Werte zwischen 0,3 und 0,7 aufweisen. Werte unter 0,3 zeugen von keinem bedeutsamen Zusammenhang der beiden Items, die eine gemeinsame Betrachtung rechtfertigen würde. Werte über 0,7 gelten ebenfalls als problematisch, da man bei zu hohen Korrelationen von zu großer Redundanz ausgehen muss.

Für die beiden Items zur motivationalen Beanspruchung wurde eine Inter-Item-Korrelation von $r = .632$ ($p = .000$) berechnet, was als gut zu bezeichnen ist. Für die beiden Items zur mentalen Beanspruchung wurde ein Wert von $r = .757$ ($p = .000$) ausgewiesen. Dieser übertrifft den von Ferketich (1991) ausgewiesenen Grenzwert von 0,7 lediglich in geringem Maße und wird daher toleriert.

„Dysfunktionale Beanspruchung“ besteht ebenfalls aus vier Items (EEB2, EEB4, EEB6 und EEB7). Eine Reliabilitätsanalyse ermittelte ein Cronbachs Alpha von 0,816, welcher als gut zu bezeichnen ist. Da durch die Eliminierung des Items EEB4 (körperlich verspannt) lediglich eine marginale Verbesserung auf 0,822 zu erreichen wäre, wird kein Item aus der Skala entfernt. Somit fließen ebenfalls alle vier Items in die Skala „dysfunktionale Beanspruchung“ ein. Für die beiden Items zur (negativ) emotionalen Beanspruchung wurde eine Inter-Item-Korrelation von $r = .760$ ($p = .000$) berechnet. Dieser übersteigt, ähnlich wie die Inter-Item-Korrelation der beiden Items zur mentalen Beanspruchung, den Grenzwert von 0,7 nur gering und wird ebenfalls toleriert. Für die beiden Items zur physischen Beanspruchung wurde ein Wert von $r = .588$ ($p = .000$) ausgewiesen, welcher in der von Ferketich (1991) ausgewiesenen Toleranzzone liegt und als gut zu bezeichnen ist.

Strategien zur Emotionsregulation

Die Items, die die Regulationsstrategien Oberflächenhandeln und Tiefenhandeln repräsentieren, waren aus konzeptionellen Gründen vor der in Kapitel 10.2.1 durchgeführten EFA ausgenommen worden. Diese werden im Folgenden durch die Items ergänzt, die aus der EFA resultieren.

Die Skala „Tiefenhandeln“ besteht gemäß der in Kapitel 9.1 getätigten Überlegungen aus den fünf Items ES8, ES9, ES10, ES11 und ES12. Die mit diesen Items durchgeführte Reliabilitätsanalyse ergab einen Wert für die interne Konsistenz von 0,758. Dieser ist nach Bühner (2011) als akzeptabel zu bezeichnen. Ein Blick in die Item-Skala-Statistik offenbart keine Möglichkeit zur Verbesserung von Cronbachs Alpha, sodass alle fünf Items in die Berechnung der Skala „Tiefenhandeln“ eingehen.

Die Skala „Oberflächenhandeln“ besteht, ebenfalls gemäß theoretischer Überlegungen, aus den beiden Items ES13 und ES14. Da es sich hierbei nur um zwei Items handelt, wurde kein Wert für Cronbachs Alpha berechnet. Die alternativ berechnete Inter-Item-Korrelation beträgt $r = .626$ ($p = .000$) und liegt in der von Ferketich (1991) ausgewiesenen Toleranzzone.

Gleiche Prozedur wurde ebenfalls für die Items ausgeführt, die aus der in Kapitel 10.2.1 ausgeführten EFA resultierten. Für die Skala „Vermeidung“ (ES1 und ES4) ergab sich eine Inter-Item-Korrelation von $r = .300$ ($p = .000$), die im unteren Bereich der Toleranzzone liegt.

Für die Skala „Positive Induktion“ (ES2 und ES5) ergab sich eine Inter-Item-Korrelation von $r = .340$ ($p = .000$), die ebenfalls im unteren Bereich der Toleranzzone liegt.

Abschließen ergab sich für die Skala „Aufmerksamkeitslenkung“ (ES6 und ES7) eine Inter-Item-Korrelation von $r = .491$ ($p = .000$). Nach Ferketich (1991) ist dies als gut zu bezeichnen. Die Strategie „Problem lösen“ wird lediglich von einem Item repräsentiert und entzieht sich somit der Notwendigkeit einer Reliabilitätsanalyse.

SynBA

Die synthetische Beanspruchungs- und Arbeitsanalyse (SynBA) untersucht insgesamt fünf Anforderungsbereiche (siehe Kapitel 9.1). Für die nachfolgende Reliabilitätsanalyse sind lediglich die Regulationsbehinderungen (fünf Items) relevant.

Unterzieht man die fünf Items, die die Regulationsbehinderungen operationalisieren, einer Reliabilitätsanalyse, so ergibt sich ein Wert für Cronbachs Alpha von 0,588. Nach Bühner (2011) ist dieser Wert im schlechten Bereich einzuordnen. Mit Blick auf die Item-Skala-Statistik wird ersichtlich, dass durch die Eliminierung des Items Synba16 lediglich eine marginale Verbesserung auf 0,634 zu erreichen ist. Selbst dieser verbesserte Wert wäre jedoch noch im fragwürdigen Bereich (Bühner, 2011) und somit kein adäquater Lösungsansatz. Ebenso wäre eine Eliminierung des Items Synba 16 („Häufige Wartezeiten“) inhaltlich ein kaum zu argumentierender inhaltlicher Verlust. An dieser Stelle zeigt sich die Notwendigkeit einer differenzierenden Diskussion um Reliabilität, die über die Bestimmung der internen Konsistenz mittels Cronbachs Alpha hinausgeht. Schermelleh-Engel und Werner (2012) weisen darauf hin, dass es gerade in der angewandten Psychologie (zu der auch die hier vorliegende Arbeit und das SynBA-Verfahren zu zählen sind) breiter abgegrenzte Merkmale gibt, die die volle Breite eines Phänomens nur mit inhaltlich heterogenen Items abdecken können. Diese Heterogenität äußert sich in nur gering interkorrelierten Items, was sich letztendlich in einem geringen Wert für Cronbachs Alpha widerspiegelt. Als Beispiel für ein derartig breit abgegrenztes Merkmal führen Schermelleh-Engel und Werner (2012) die Skala „Arbeitsunterbrechungen“ aus dem Instrument zur stressbezogenen Tätigkeitsanalyse (ISTA) von Semmer, Zapf und Dunckel (1999) an. Dies ist für die vorliegende Arbeit von besonderem Interesse, da die Konzepte „Regulationsbehinderungen“ und „Arbeitsunterbrechungen“ eine deutliche inhaltliche Nähe aufweisen. Schermelleh-Engel und Werner (2012) argumentieren, dass Arbeitsunterbrechungen in vielerlei Form vorliegen, jedoch von Arbeitsplatz zu Arbeitsplatz unterschiedlich ausgeprägt sein können. Vor dem Hintergrund ihrer Auswirkungen auf die psychische Gesundheit der Mitarbeiter spielt es jedoch aus Gründen der Validität nur eine untergeordnete Rolle, ob es sich um stark interkorrelierte Items handelt. Gleiches gilt für die Erreichung einer hohen Retest-Reliabilität. Dieser Argumentation folgend wird aus der Skala „Regulationsbehinderungen“ kein Item eliminiert. Dies stellt die notwendige inhaltliche Breite sicher, zumal das kritische Item „häufige Wartezeiten“ ein wesentlicher Aspekt dysfunktional gestalteter Arbeitsbedingungen ist. Somit verbleiben alle fünf Items in der Skala „Regulationsbehinderungen“.

Die in diesem Abschnitt errechneten Skalen inkl. der zugrundeliegenden Itemanzahl und den jeweiligen Reliabilitätsmaßen werden nachfolgend in Tabelle 24 abschließend zusammengefasst.

Skala	Itemanzahl	Reliabilitätsmaß
Emotionaler Handlungsspielraum	3	$\alpha = ,783$

Emotionale Dissonanz	5	$\alpha = ,823$
Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit	10	$\alpha = ,900$
Kognitive Irritation	3	$\alpha = ,889$
Emotionale Irritation	5	$\alpha = ,889$
Irritation (gesamt)	8	$\alpha = ,898$
Funktionale Beanspruchung	4	$\alpha = ,832$
Dysfunktionale Beanspruchung	4	$\alpha = ,816$
Mentale Beanspruchung	2	$r = ,757$
Motivationale Beanspruchung	2	$r = ,632$
emotionale Beanspruchung	2	$r = ,760$
Physische Beanspruchung	2	$r = ,588$
Oberflächenhandeln	2	$r = ,626$
Tiefenhandeln	5	$\alpha = ,758$
Vermeidung	2	$r = ,300$
Positive Induktion	2	$r = ,340$
Aufmerksamkeitslenkung	2	$r = ,491$
Regulationsbehinderungen	5	$\alpha = ,588^*$

* = Der schlechte Wert für Cronbachs Alpha kann hier vernachlässigt werden. Siehe dazu die Erläuterungen im Text.

Tabelle 24 Reliabilitäten der verwendeten Skalen

Quelle: Eigene Berechnungen

Nachdem mittels Reliabilitätsanalyse für jedes Set von Items eine ausreichende interne Konsistenz sichergestellt wurde, werden in einem nächsten Schritt die Skalen berechnet. Dazu werden die jeweiligen Items zusammengezogen bzw. aufsummiert und durch die Itemanzahl geteilt, d.h. es wird der Mittelwert über alle Items gebildet. Die aus diesem Schritt resultierenden endgültigen Skalen inkl. deren Mittelwerte, Standardabweichungen sowie Minimum und Maximum sind in Tabelle 25 zusammengefasst. Ergänzt wird die Tabelle um die Variablen Kontrollerleben und Problem lösen. Sie wurden vorher nicht explizit betrachtet, da es sich hierbei um Single-Item-Measures handelt (Bergkvist & Rossiter, 2007).

Skala	M	SD	Min	Max
Emotionaler Handlungsspielraum	3,55	0,84	1	5
Emotionale Dissonanz	3,18	0,85	1	5
Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit	3,63	0,66	1,6	5
Kognitive Irritation	3,59	1,69	1	7
Emotionale Irritation	2,59	1,32	1	7
Irritation (gesamt)	3,09	1,34	1	7
Beanspruchungsbilanz	3,24	1,48	-3	6
Funktionale Beanspruchung	5,21	0,94	1,25	7
Dysfunktionale Beanspruchung	1,97	1,02	1	7
Mentale Beanspruchung	5,53	1,04	1,5	7
Motivationale Beanspruchung	4,89	1,08	1	7

emotionale Beanspruchung	1,84	1,12	1	7
Physische Beanspruchung	2,10	1,20	1	7
Kontrollerleben	4,09	1,56	1	7
Oberflächenhandeln	3,40	1,65	0	7
Tiefenhandeln	3,63	1,25	0	7
Vermeidung	2,20	1,36	0	7
Problem lösen	4,72	1,38	0	7
Positive Induktion	4,00	1,32	0	7
Aufmerksamkeitslenkung	2,66	1,56	0	7
Regulationsbehinderungen	1,24	0,69	0	4

*Tabelle 25 Deskriptive Statistik der verwendeten Skalen
Quelle: Eigene Berechnungen*

10.2.3 Explorative Datenanalyse

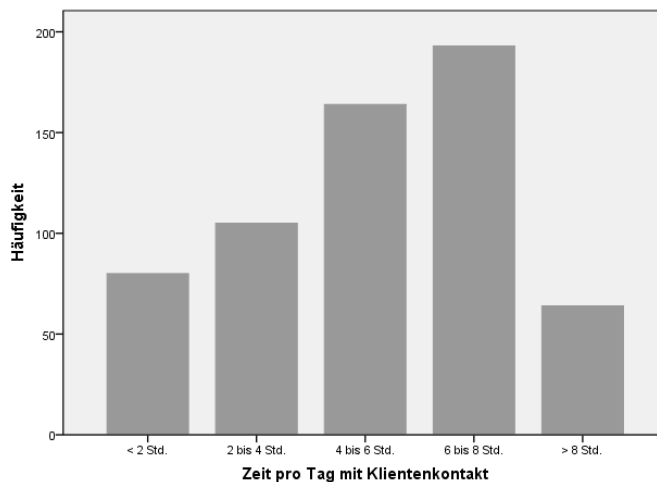
Nachdem die Skalen und die jeweils dazugehörigen Items einer Reliabilitätsanalyse unterzogen und final berechnet wurden, wird im Folgenden eine erste explorative Analyse durchgeführt. Aus dieser ersten Analyse, die noch nicht auf zu prüfende Hypothesen eingeht, können bereits wichtige Informationen generiert werden. Zunächst werden die wesentlichen Charakteristika der Gesamtstichprobe dargestellt. Dies ist daher von besonderem Interesse, da die Zusammensetzung der Stichprobe hinsichtlich des Alters, der Geschlechterverteilung, der Berufserfahrung usw. später erfolgende Analysen beeinflussen kann und gegebenenfalls in die spätere Diskussion der Ergebnisse einbezogen werden sollte. Anschließend werden die in Kapitel 10.2.2 berechneten Skalen hinsichtlich ihrer deskriptiven Merkmale untersucht. So können deskriptive Lagemaße ebenfalls erste wertvolle Informationen enthalten. Der Aspekt der Lagemaße wird auch im darauffolgenden Abschnitt aufgegriffen. Viele statistische Verfahren setzen voraus, dass die in die Berechnung einfließenden Variablen normalverteilt sind. Aus den deskriptiven Lagemaßen und ergänzenden Verfahren wird abschließend eine Beurteilung der Skalen hinsichtlich ihrer Verteilung getroffen.

10.2.3.1 Stichprobenbeschreibung²⁷

Nach dem in Kapitel 10.1 beschriebenen Bereinigungsprozesses resultierte final eine Stichprobengröße von $N = 609$ Befragten. Davon sind 61% weiblich und im Durchschnitt 122,05 Monate in ihrem Beruf tätig, was 10,17 Jahren entspricht. Im Mittel sind die Befragten 35,5 Jahre alt. Für 86,3 % der Probanden handelt es sich dabei um ihre Haupttätigkeit. Dazu korrespondierend ist auch das Ergebnis, dass 76,6 % einer Tätigkeit mit einem Stellenumfang von 75% oder 100% nachgehen. Dies spiegelt sich auch in der täglichen Arbeitszeit wieder. 76,9% der Befragten arbeiten sechs Stunden und mehr pro Tag. Für diese Arbeit von besonderem Interesse ist der Anteil des Kundenkontaktes an der Gesamtarbeitszeit und die jeweilige Länge der Kundeninteraktion. Wie aus Grafik 2 ersichtlich

²⁷ Die vollständige Darstellung der Stichprobenbeschreibung findet sich in Anhang 6.

wird, hat die Mehrzahl der Befragten zwischen vier und acht Stunden Kontakt zu Kunden pro Arbeitstag. Lediglich 10% der Probanden hat mehr als acht Stunden Kundenkontakt pro Tag, was einem deutlichen Extremwert entspricht.

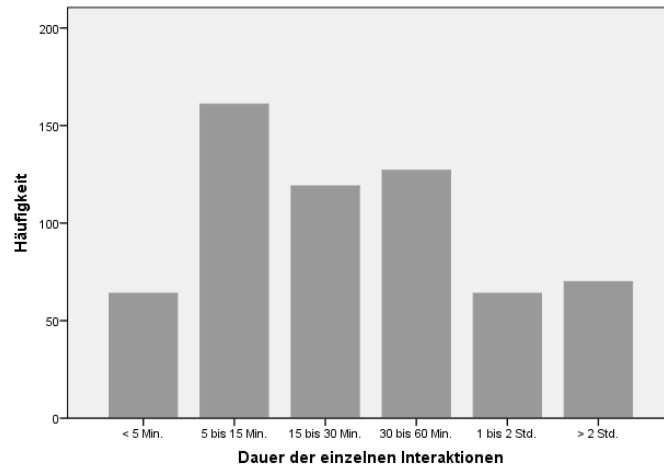


Grafik 2 Zeit pro Tag mit Klientenkontakt
Quelle: Eigene Berechnungen

Wie zuvor beschrieben verbringt ein Großteil der befragten Dienstleister seinen Arbeitstag im Kundenkontakt. Die Gesamtzeit des Kundenkontaktes pro Tag ist isoliert betrachtet jedoch nur begrenzt aussagekräftig. So gelten viele, eher kurze Kontakte als belastender. Dies liegt vor allem am Interaktionscharakter. Kurze Kontakte sind eher charakteristisch für die in Kapitel 3.2.1 beschriebenen Dienstleistungsbegegnungen. Mit steigender Anzahl an Kundenkontakten nehmen die „Gelegenheiten“ zur Emotionsregulation und die Notwendigkeit sich auf einen neuen Kunden einstellen zu müssen ebenfalls zu.

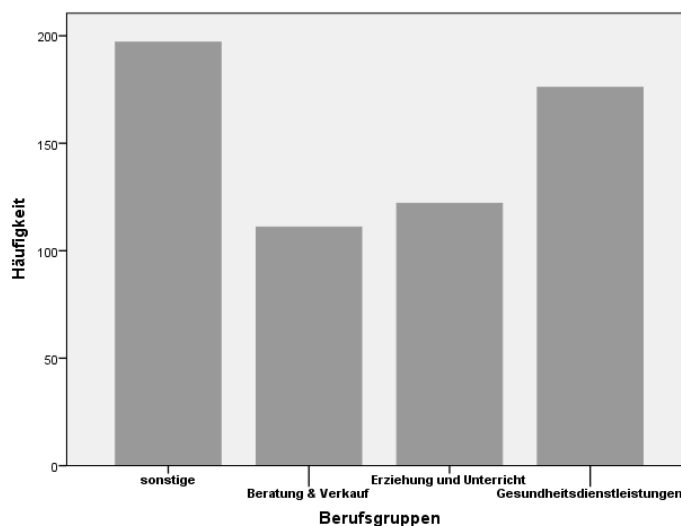
Somit richtet sich der Blick auf die Dauer der einzelnen Kundeninteraktionen. Wie in Grafik 3 abgebildet zeigt sich, dass die berichteten Kundeninteraktionen mehrheitlich von kurzer bis mittlerer Dauer sind. Demnach sind sehr kurze Kontakte von unter fünf Minuten pro Kontakt mit 10,6% ebenso selten wie Interaktionsspannen von ein bis zwei oder gar mehr als zwei Stunden (10,6% bzw. 11,6%). Den Modalwert bildet die zweite Kategorie (Interaktionsdauer fünf bis 15 Minuten) mit einer relativen Häufigkeit von 26,6%. Die in Grafik 3 dargestellten einzelnen Interaktionsdauern sind spiegelbildlich zu den korrespondierenden Berufsgruppen zu sehen. Das bedeutet, dass diese Heterogenität wahrscheinlich mit einer starken Varianz an vertretenen Berufsgruppen einhergehen dürfte. Diese Vermutung wird bestätigt durch einen Blick auf die Häufigkeiten der genannten Berufsgruppen. Aus Gründen der Übersichtlichkeit sei an dieser Stelle auf Anhang 6 für eine genaue Auflistung verwiesen. Deutlich wird an dieser Stelle jedoch, dass die 606 Befragten insgesamt in 25 verschiedene Berufsgruppen eingruppiert werden konnten. Dabei tauchen einige durchaus interessante Berufsgruppen wie Flugbegleiter ($n = 11$), soziale Dienstleistungen wie beispielsweise Sozialarbeiter ($n = 13$) oder Call Center Agenten ($n = 17$) nur in geringer Anzahl auf²⁸.

²⁸ Auf die Versuche der Akquise von Flugbegleitern wurde an anderer Stelle bereits eingegangen.



Grafik 3 Dauer der einzelnen Interaktionen
Quelle: Eigene Berechnungen

Andere Dienstleistungen wie touristische Dienstleistungen oder handwerkliche Dienstleistungen sind sogar nur einmal vertreten. Andere Berufsgruppen sind jedoch deutlicher in der Stichprobe repräsentiert. Dazu zählen die Gesundheitsdienstleistungen ($n = 176$) und die Kategorie Erziehung und Unterricht ($n = 122$). Somit zeigt sich, dass personenbezogene Dienstleistungen mit hohem Interaktionsgrad die beiden größten individuellen Berufsgruppen innerhalb der Stichprobe stellen. Für detailliertere Analysen ist es jedoch erforderlich die große Komplexität bzw. Vielfalt an Berufskategorien auf ein handhabbares Ausmaß zu reduzieren. In diesem Zusammenhang sollte ebenfalls berücksichtigt werden, dass Vergleiche zwischen einzelnen Gruppen am sinnvollsten durchgeführt werden können, wenn ähnlich große Gruppen vorliegen.



Grafik 4 Befragte pro Teilstichprobe
Quelle: Eigene Berechnungen

Zwecks einer größeren Übersichtlichkeit wurden zunächst zwei neue Kategorien gebildet. Die beiden Berufsgruppen „Gesundheitsdienstleistungen“ und „Erziehung und Unterricht“ bleiben unverändert.

Untersucht man die in Anhang 6 aufgelisteten heterogenen Berufsgruppen hinsichtlich potenzieller Ähnlichkeiten, so lässt sich erkennen, dass es einige Kategorien mit vergleichbaren Handlungszielen gibt. Dieser kleinste gemeinsame Nenner lässt sich charakterisieren mit Beratung von Kunden mit dem Ziel ein Produkt oder eine Dienstleistung zu verkaufen. Eindeutig ist dies bei der Kategorie „Einzelhandel“. Ziel des Kundenkontaktes ist es einen Kunden hinsichtlich eines Produktes und dessen Nutzen beratend zur Seite zu stehen und durch diese Beratung letztendlich einen Kauf herbeizuführen. Dies geschieht in ähnlicher Weise in der Kategorie „Handel“. Unter diesem Label sind weitestgehend Personen eingruppiert, die im Vertrieb einer Organisation arbeiten. Ziel dieser Tätigkeit ist ebenfalls die Beratung von potenziellen Kunden im Hinblick auf das Produkt- oder Dienstleistungsangebot, die Begleitung des Kaufprozesses und/oder die Beschwerdeannahme sowie –abwicklung. Ein spezieller Fall von Beratungs- und Verkaufstätigkeit sind Finanz-, Immobilien- und Versicherungsdienstleistungen. Diese sind den zuvor beschriebenen Tätigkeiten sehr ähnlich. Das Objekt der Dienstleistung ist hierbei jedoch ein sehr beratungsintensives Gut, was oftmals mit einem großen Wissensvorsprung seitens des Dienstleisters einhergeht. Die letzte Berufsgruppe, die potenziell für die neu zu bildende Kategorie geeignet ist, sind die Call Center-Agenten.

	Gesamt- datensatz	Sonstige Dienst- leistungen	Beratung & Verkauf	Erziehung & Unterricht	Gesundheits- dienstleistun- gen
N	606	197	111	122	176
Alter (Jahre)	35,5	34,09	35,4	35,99	36,8
Geschlecht (weibl.)	69%	59,9%	51,4%	76,2%	85,2%
Bildung²⁹	5	5	4	5	2
Berufserfahrung (Jahre)	10,41	10,65	9,73	9,48	11,22
Stellenumfang³⁰	5	5	5	5	5
Haupttätigkeit (ja)	86,3%	81,7%	81,1%	91%	91,5%
Arbeitsstunden/Tag³¹	5	5	4	4	4
Dauer Kundenkon- takt/Tag³²	4	2/4*	3	3	4
Dauer/Kundenkontakt³³	2	4	2	4/6*	3

Tabelle 26 Demografische Daten des Gesamtdatensatzes und der Teilstichproben

Quelle: Eigene Berechnungen

Es werden auch beratende und verkaufende Tätigkeiten ausgeführt, weisen jedoch einen höheren Anteil an Beschwerdeannahme und –abwicklung aus. Eine weitere Besonderheit ist, dass die Kundeninteraktion nicht *face-to-face* stattfindet, sondern meist über Telefon. Aufgrund dieser inhaltlichen Nähe wurden die zuvor beschriebenen Berufsgruppen Handel, Einzelhandel, Finanz-, Versiche-

²⁹ (1) Hauptschulabschluss; (2) Realschulabschluss; (3) Fachabitur; (4) Abitur; (5) (Fach-)Hochschulstudium

³⁰ (1) < 25%; (2) 25%; (3) 50%; (4) 75%; (5) 100%

³¹ (1) < 2 Std.; (2) 2-4 Std.; (3) 4-6 Std.; (4) 6-8 Std.; (5) > 8 Std.

³² (1) < 2 Std.; (2) 2-4 Std.; (3) 4-6 Std.; (4) 6-8 Std.; (5) > 8 Std.

³³ (1) < 5 Min.; (2) 5-15 Min.; (3) 15-30 Min.; (4) 30-60 Min.; (5) 1-2 Std.; (6) > 2 Std.

* Es existieren zwei Modalwerte.

rungs- und Immobiliendienstleistungen sowie Call Center zur Kategorie „Beratung und Verkauf“ zusammengeführt. Die verbleibenden sehr heterogenen Berufsgruppen bilden die Kategorie „Sonstige Dienstleistungen“. Die Variablen zur demografischen Stichprobenbeschreibung sind in Tabelle 26 zusammengefasst. Wie in Tabelle 26 ersichtlich wird, unterscheiden sich der Gesamtdatensatz und die vier Teilstichproben hinsichtlich ihres Durchschnittsalters nur unwesentlich. Gleiches gilt hinsichtlich der Berufserfahrung, die im Mittel bei ca. 10 Jahren liegt, des Stellenumfanges, der damit verbundenen Arbeitsstunden pro Tag und ob es sich um eine Haupttätigkeit handelt. In Bezug auf andere Merkmale sind jedoch Unterschiede erkennbar. So ist in den Teilstichproben „Erziehung und Unterricht“ und „Gesundheitsdienstleistungen“ ein deutlich größerer Anteil an weiblichen Befragten zu beobachten (76,2% und 85,2%) im Vergleich zu den sonstigen Dienstleistungen und der Kategorie „Beratung und Verkauf“. Dies repliziert bisherige Statistiken, nach denen personenorientierte Dienstleistungen schwerpunktmäßig eine weibliche Domäne sind (siehe Kapitel 2). Eine weitere Abweichung betrifft den höchsten erreichten Bildungsabschluss. Die Befragten der Kategorien „sonstige Dienstleistungen“, „Beratung und Verkauf“ sowie „Erziehung und Unterricht“ hatten mehrheitlich ein (Fach-)Hochschulstudium absolviert, wohingegen die Befragten der Kategorie „Gesundheitsdienstleistungen“ den Realschulabschluss als höchsten Bildungsabschluss am häufigsten angaben. In Bezug auf die Intensität des Kundenkontaktes gibt es ebenfalls Unterschiede. Demnach geben die Befragten in den Kategorien „Beratung und Verkauf“, „Erziehung und Unterricht“ sowie „Gesundheitsdienstleistungen“ am häufigsten an vier bis sechs bzw. sechs bis acht Stunden eines Arbeitstages im Kundenkontakt zu verbringen. Im Wesentlichen unterschieden sich die genannten Kategorien jedoch hinsichtlich der Dauer der einzelnen Kundenkontakte. Die Befragten aus der Berufsgruppe „Beratung und Verkauf“ interagieren demnach am häufigsten zwischen fünf und 15 Minuten mit ihren Kunden. Vor dem Hintergrund der geschilderten Tätigkeiten im Bereich „Beratung und Verkauf“ ist dies auch erwartbar gewesen. In der Kategorie „Gesundheitsdienstleistungen“ dauern die Interaktionen mehrheitlich doppelt so lang (15 bis 30 Minuten). Die Befragten der Kategorie „Erziehung und Unterricht“ gaben hingegen zwei Modalwerte an (30 bis 60 Minuten sowie über zwei Stunden). Dies ist mutmaßlicherweise auf zweierlei Interpretationen der Itemformulierung zurückzuführen. Ein Teil der Befragten wird eine Schulstunde ihrer Antwort zugrunde gelegt haben, der andere Teil den Arbeitstag mit allen Schulstunden insgesamt.

10.2.3.2 Prüfung auf Normalverteilung

Da viele statistische Verfahren eine Normalverteilung der Daten voraussetzen, werden nun die Skalen dahingehend überprüft (siehe Anhang 7). Für diesen Zweck werden in der Literatur verschiedene Ansätze diskutiert (Janssen & Laatz, 2010; Razali & Wah, 2011). Dies sind grafische Methoden, Normalverteilungstests und numerische Methoden.

Als grafische Hilfestellungen zur Normalverteilungstestung können u.a. Histogramme mit unterlegter Normalverteilungskurve, Q-Q-Diagramme und Boxplots verwendet werden. Grafische Verfahren haben jedoch den Nachteil, dass sie keine definitiven Grenzen benennen können, ab wann eine Variable nicht mehr normalverteilt ist. Somit sind teils große interpretative Spielräume vorhanden. Aus diesem Grund sollten grafische Verfahren lediglich Hinweise geben und nicht ausschließlich zur Beurteilung verwendet werden. Da, wie zuvor beschrieben, grafische Verfahren nur als Ergänzung zu anderen Verfahren eingesetzt werden sollten, wird im Rahmen dieser Arbeit lediglich ein grafisches Verfahren beschrieben und eingesetzt, das Histogramm mit unterlegter Normalverteilungskurve.

Histogramm stellen Daten anhand von direkt aneinander liegenden Flächen dar und sind gut zur Darstellung von Verteilungen von (quasi-) kontinuierlicher Daten geeignet. Die unterlegte Normalverteilungskurve zeigt an, wie die Daten verteilt sein müssten, um einer Normalverteilung perfekt zu entsprechen. Aufgrund der begrenzten Güte grafischer Verfahren zur abschließenden, sicheren Beurteilung einer Verteilung, ist es ratsam diese mit einer oder mehrerer der nachfolgend beschriebenen Verfahren zu kombinieren.

Die zweite Verfahrensklasse sind Normalverteilungstests. In diesem Zusammenhang werden der Kolmogorov-Smirnov-Test und der Shapiro-Wilk-Test genannt. Janssen und Laatz (2010) weisen jedoch darauf hin, dass die Verwendung dieser Tests problematisch ist, da diese bereits bei Stichprobengrößen ab $N = 30$ sehr sensibel werden. Dies hat wiederum zur Folge, dass bereits kleinste Abweichungen von einer perfekten Normalverteilung dazu führen, dass eine Normalverteilung der Variablen abgelehnt wird (obgleich sich die Verteilung noch im Toleranzbereich befindet). Janssen und Laatz (2010) begründen dies mit der Fokussierung auf den α -Fehler bei der Überprüfung der Nullhypothese. Dadurch kommt es „zu dem paradoxen Ergebnis, dass die zu prüfende Hypothese umso eher bestätigt wird, je kleiner die Stichprobengröße n ist“ (Janssen & Laatz, 2010, S. 259).

Da die dieser Arbeit zugrundeliegende Stichprobe mit $N = 606$ deutlich größer ist als 30, ist damit zu rechnen, dass diese Tests bei allen verwendeten Variablen eine Normalverteilung fälschlicherweise ablehnen. Aufgrund dieser Überlegungen wird an dieser Stelle von der Verwendung eines dieser beiden Tests Abstand genommen.

Die dritte Verfahrensklasse sind die numerischen Verfahren, welche in Ergänzung zur optischen Prüfung in dieser Arbeit eingesetzt werden. Zur Überprüfung der Normalverteilung werden bei dieser Verfahrensklasse zwei Indikatoren herangezogen: die Schiefe (Skewness) und die Wölbung (Kurtosis). Die Schiefe einer Verteilung kann nach Bortz und Schuster (2010, S. 584) wie folgt beschrieben werden: „Steigt eine Verteilung auf einer Seite steiler an als auf der anderen, wird sie als schief bezeichnet; sie ist also asymmetrisch.“ Unter der Schiefe wird somit die Symmetrie einer Verteilung verstanden. Dabei werden, ausgehend vom Schwerpunkt (dem Mittelwert), die Seiten links und rechts des Mittelwertes gegenübergestellt. Sind beide Seiten identisch, so wird die Verteilung als symmetrisch bezeichnet und der Schiefekoeffizient ist null. Dagegen implizieren negative Werte eine rechtsschiefe und positive Werte eine linksschiefe Verteilung. Unter Kurtosis wird die Wölbung einer Verteilung verstanden. Sie bezieht sich auf die Dichteverteilung einer Variablen. Im Sinne der Wölbung kann eine Verteilung im Extremfall sehr schmal oder in die Breite gezogen sein. Beim Vergleich der Wölbung mit der Normalverteilung bei gleicher Standardabweichung deuten Wölbungskoeffizienten im negativen Bereich auf hochgipflige und Koeffizienten im positiven Bereich auf flachere Verteilungen hin (Weiber & Mühlhaus, 2010). Schiefe und Kurtosis nehmen bei einer perfekt symmetrischen Verteilung jeweils den Wert null an. Ab wann jedoch eine Verletzung der Normalverteilung vorliegt, ist in der Literatur umstritten. Um die Verteilung einer Variablen hinsichtlich einer Normalverteilung zu prüfen, können nun Referenzwerte für beide Indikatoren betrachtet werden. Diese sind jedoch nicht einheitlich und so ist es wenig verwunderlich, dass entsprechende Grenzwerte in der Literatur kontrovers diskutiert werden. So können nach Temme und Hildebrandt (2009) Variablen als normalverteilt angesehen werden, deren Schiefe und Kurtosis den Betrag von eins nicht überschreiten. Dieser Wert kann als relativ streng angesehen werden. Im Gegensatz dazu vertreten West, Finch und Curran (1995) eine liberalere Sichtweise. Demnach sollte die Schiefe nicht den Betrag von zwei und die Kurtosis nicht den Betrag von sieben überschreiten.

Im folgenden Abschnitt werden die in den nachfolgenden Berechnungen verwendeten Variablen unter Zuhilfenahme von Histogrammen sowie der Schiefe und der Kurtosis einer Normalverteilungsprüfung unterzogen.

	Emo_SWE	Emo_Diss	Emo_HSR	Irr (kogn.)	Irr (emo.)
Schiefe	-.483	-.181	-.623	.160	1,052
Kurtosis	.043	-.413	.356	-1,081	.776
	Irr (gesamt)	ment_B	mot_B	emo_B	phys_B
Schiefe	.572	-.564	-.485	1,772	1,623
Kurtosis	-.309	.047	.292	3,269	2,641
	funkt_B	dysfunkt_B	B_Bilanz	Tiefen_H	Oberfl_H
Schiefe	-.576	1,903	-.966	-.002	-.038
Kurtosis	.198	4,307	1,168	.193	-.294
	Vermeidung	pos.Induktion	Aufm_L	Reg_B	Kontrollerleben
Schiefe	.503	-.220	.107	.507	-.175
Kurtosis	.510	.589	-.423	.064	-.608
Problem lösen					
Schiefe	-.461				
Kurtosis	1,069				

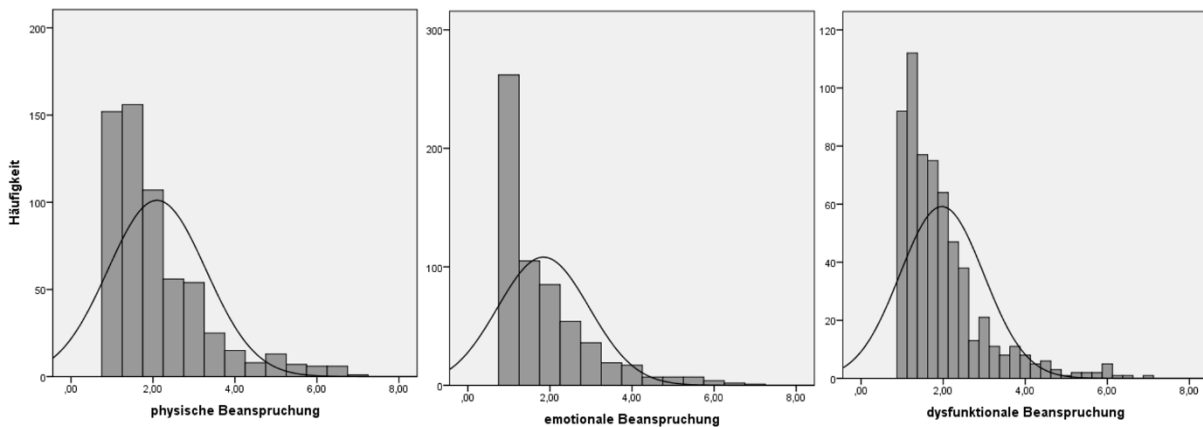
Emo_SWE = emotionsbezogene Selbstwirksamkeit; Emo_Diss = emotionale Dissonanz; Emo_HSR = emotionaler Handlungsspielraum; Irr (kogn.) = kognitive Irritation; Irr (emo.) = emotionale Irritation; Irr (gesamt) = Irritation gesamt; ment_B = mentale Beanspruchung; mot_B = motivationale Beanspruchung; emo_B = emotionale Beanspruchung; phys_B = physische Beanspruchung; funkt_B = funktionale Beanspruchung; dysfunkt_B = dysfunktionale Beanspruchung; B_Bilanz = Beanspruchungsbilanz; Tiefen_H = Tiefenhandeln; Oberfl_H = Oberflächenhandeln; pos_Induktion = positive Induktion; Aufm_L = Aufmerksamkeitslenkung; Reg_B = Regulationsbehinderungen

*Tabelle 27 Schiefe und Kurtosis der Beanspruchungskennwerte(inkl. Irritation)
Quelle: Eigene Berechnungen*

Wie in Tabelle 27 ersichtlich bewegen sich die meisten Variablen hinsichtlich der Werte für Schiefe und Kurtosis im streng aufgefassten Normbereich von Betrag von eins. Einige Variablen jedoch überschreiten diese Grenzwerte. Bemerkenswert ist, dass es sich dabei ausschließlich um Variablen zur Beanspruchungsmessung handelt. Die Skala „kognitive Irritation“ überschreitet den Grenzwert für die Kurtosis mit -1,081 leicht. Gleiches gilt für die Skala „emotionale Irritation“. Hier ist der Wert für die Schiefe mit 1,052 leicht über dem Grenzwert. Diese Überschreitungen sind jedoch nur marginal und können im weiteren Verlauf ignoriert werden, zumal diese noch weit innerhalb der liberaleren Grenzen nach West et al. (1995) liegen. Anders sieht dies teilweise für die Verteilung der EEB aus. Die Werte für Schiefe und Kurtosis von mentaler, motivationaler sowie funktionaler Beanspruchung liegen innerhalb der strengen Vorgaben nach Temme und Hildebrandt (2009) Betrag von eins. Jedoch überschreiten die Variablen emotionale, physische und dysfunktionale Beanspruchung diese Werte deutlich und erreichen für die Schiefe Werte bis 1,903 und für die Kurtosis Werte bis

4,307. Letztendlich bewegen sie sich jedoch noch innerhalb der liberalen Grenzwerte von West et al. (1995).

Zieht man die jeweiligen Histogramme zur optischen Prüfung heran, so bestätigen sich die durch Schiefe und Kurtosis dargestellten Ergebnisse hinsichtlich der Normalverteilungsannahme der meisten Variablen (siehe Anhang 7). Wie im Abschnitt zuvor beschrieben, weichen die dysfunktionalen Aspekte der Beanspruchungsmessung mittels EEB von den strengen Normwerten für Schiefe und Kurtosis ab. Betrachtet man nun die dazugehörigen Histogramme (siehe Grafik 5), so wird deutlich, dass die drei genannten Variablen eine deutliche Tendenz zur Rechtschiefe aufweisen.

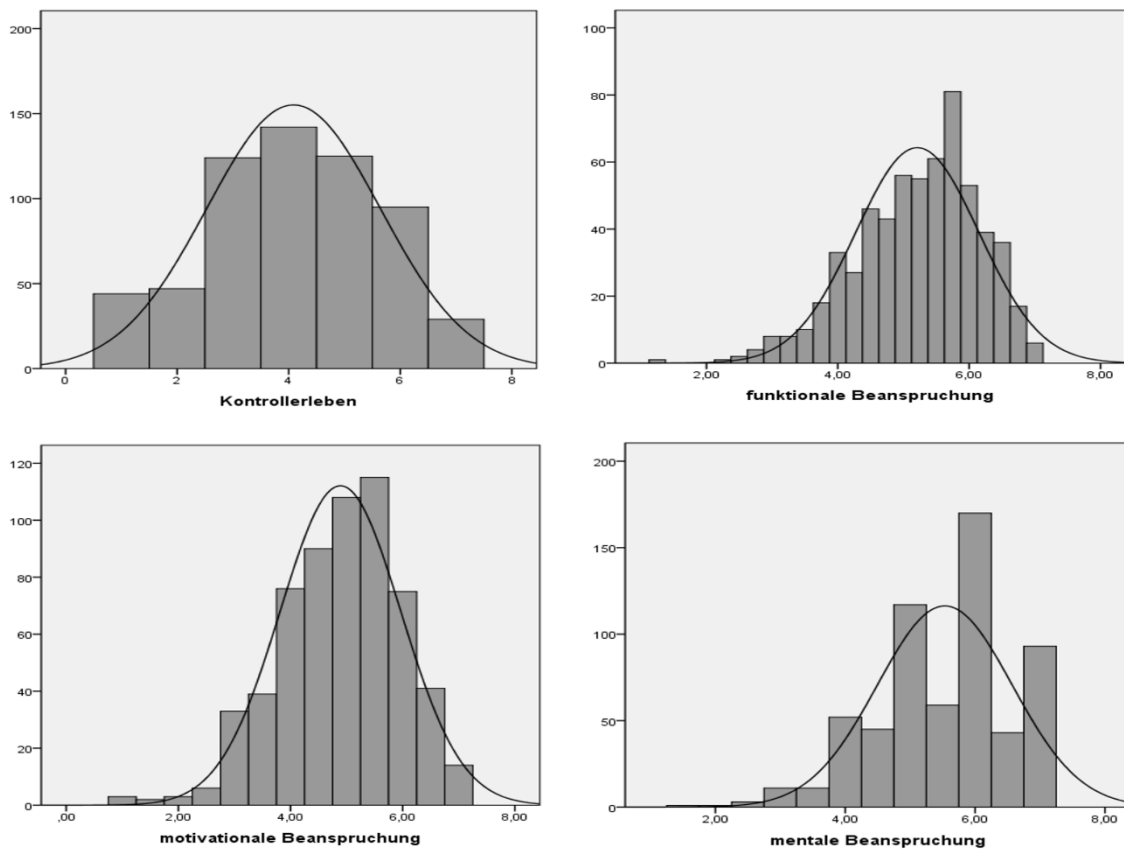


Grafik 5 Histogramme von physischer, emotionaler und dysfunktionaler Beanspruchung
Quelle: Eigene Berechnungen

Im Vergleich dazu zeigt Grafik 6 die Histogramme der innerhalb der strengen Grenzwerte liegenden mentalen, motivationalen sowie funktionalen Beanspruchung. Hier zeigt sich eine deutlichere, wenn auch nicht perfekte, Tendenz zur Symmetrie.

Vor dem Hintergrund der optischen Prüfung fällt somit eine endgültige Beurteilung der Verteilung der Variablen der dysfunktionalen Beanspruchung schwer. Ferner ist dies nur als subjektive Einschätzung möglich. Daher soll die abschließende Entscheidung anhand der numerischen Indikatoren getroffen werden. Da die Werte für Schiefe und Kurtosis der Variablen der dysfunktionalen Beanspruchung noch im Normbereich der liberal formulierten Grenzen nach West et al. (1995) liegen, soll im weiteren Verlauf von einer annähernden Normalverteilung ausgegangen werden. Ferner sind die unterschiedlichen Verteilungen von funktionaler und dysfunktionaler Beanspruchung ein konsistentes Muster vor dem Hintergrund bereits durchgeführter Studien (zusammenfassend Wieland & Hammes, 2014a). Dort zeigte sich, dass positive Beanspruchungsaspekte stets auf einem höheren Level angegeben werden als dysfunktionale. Mögliche Erklärungen wären Effekte wie soziale Erwünschtheit oder selbstwertdienliches Antworten.

Gemäß den Ergebnissen der optischen, sowie numerischen Prüfung lässt sich zusammenfassend festhalten, dass bei allen verwendeten Variablen von einer zumindest annähernden Normalverteilung ausgegangen werden kann.



Grafik 6 Histogramme von motivationaler, mentaler und funktionaler Beanspruchung
Quelle: Eigene Berechnungen

10.3 Parametervergleich in Bezug auf Methodenartefakte

Nachdem die Variablen auf Normalverteilung überprüft wurden, erfolgt ein letzter Prüfungsschritt bevor die eigentlichen statistischen Analysen beginnen. Da die Gesamtstichprobe mithilfe zweier verschiedener Erhebungsmethoden (Onlinefragebogen und Paper-Pencil-Fragebogen) generiert wurde, soll in diesem Abschnitt zunächst untersucht werden, ob sich die Art der Datenerhebung auf konkrete Werte niederschlägt. Genauer ausgedrückt soll an dieser Stelle analysiert werden, ob sich die Art der Datenerhebung in substantiellen und signifikanten Ausprägungen der Variablen äußert. Ist dies der Fall, so muss dieser Umstand zumindest diskutiert werden.

Um Unterschiede zwischen den unterschiedlich generierten Stichproben feststellen zu können, werden die zuvor berechneten und auf Normalverteilung geprüften Variablen mittels T-Test für unabhängige Stichproben analysiert. Unabhängige Stichproben „sind solche, bei denen die Vergleichsgruppen aus unterschiedlichen Fällen bestehen, die unabhängig voneinander aus ihren Grundgesamtheiten gezogen wurden“ (Janssen & Laatz, 2010, S. 337). Dabei sind folgende Voraussetzungen zu beachten (Janssen & Laatz, 2010): (a) Die abhängigen Variablen (hier die später zu analysierenden Variablen) müssen mindestens auf Intervallskalenniveau gemessen sein, (b) Normalverteilung der abhängigen Variablen in der Grundgesamtheit, (c) Zufällige Auswahl der Fälle. Diese Voraussetzungen können, nicht zuletzt nach den Analysen in Kapitel 10.2.3.3, als gegeben angenommen werden.

Variable	Differenz Mittelwert	Paper-Pencil	Online	Skalierung
Emo_HSR	0,23	3,4	3,63	5-stufig
Tiefenhandeln	-0,95	4,28	3,33	8-stufig
Oberflächenhandeln	-0,44	3,70	3,26	8-stufig
Vermeidung	-0,34	2,43	2,09	8-stufig
Positive Induktion	-0,88	4,61	3,73	8-stufig
Aufmerksamkeitslenkung	-0,60	3,07	2,47	8-stufig
Problem lösen	-1,01	5,40	4,39	8-stufig

Emo_HSR = emotionsbezogener Handlungsspielraum

Tabelle 28 Mittelwertvergleiche in Abhängigkeit von der Erhebungsmethode

Quelle: Eigene Berechnungen

Das Ergebnis des T-Test bei unabhängigen Stichproben ergab bei den in Tabelle 28 aufgeführten Variablen signifikante Unterschiede hinsichtlich ihres jeweiligen Mittelwertes. Neben der betroffenen Variablen sind die errechnete Differenz, der jeweilige Wert für die Online- und Paper-Pencil-Stichprobe sowie die Skalierung der Variablen aufgeführt. Anhand der Skalierung der Variablen soll die errechnete Differenz hinsichtlich ihrer Bedeutsamkeit interpretiert werden. Die nicht in Tabelle 28 aufgeführten Variablen weisen keine signifikanten Mittelwertunterschiede in beiden Gruppen auf. Die vollständigen Berechnungen finden sich in Anhang 8.

Zunächst fällt auf, dass alle per Paper-Pencil-Fragebogen erhobenen Variablen einen höheren Mittelwert aufweisen. Der emotionale Handlungsspielraum bildet diesbezüglich jedoch eine Ausnahme. Hier liegt der Mittelwert der Onlinestichprobe mit 3,63 leicht über dem der Paper-Pencil-Stichprobe (3,4). Dies kann auf einer 5-stufigen Likertskalierung jedoch als unerheblich angesehen werden. Ähnlich sieht es für die Mittelwertdifferenzen für die Variablen Tätigkeitsspielraum, Vermeidung und Oberflächenhandeln aus. Hier beträgt der Unterschied zwischen -0,34 und -0,44 auf einer 5-stufigen Likertskalierung für die Variable Tätigkeitsspielraum bzw. einer 8-stufigen Skalierung für die Regulationsstrategien Vermeidung und Oberflächenhandeln. Diese können ebenfalls als kaum erheblich angesehen werden, zumal die Differenzen nicht mit einer anderen Skalenstufe (3 = „Trifft manchmal zu“ vs. 4 = „trifft oft zu“) einhergehen.

Betrachtet man ferner die anderen Mittelwertsdifferenzen, so fällt auf, dass die dort beobachtbaren Unterschiede jeweils mit einer anderen Skalenstufe einhergehen. Da die Skalenstufen, abgesehen von den Endpunkten, des Strategieinventares zur Emotionsregulation nicht benannt sind, fällt an dieser Stelle eine inhaltliche Interpretation nicht leicht. Nichtsdestotrotz sollte dieser Umstand Erwähnung finden, obgleich man die Relevanz eines Skalensprunges auf einer 8-stufigen Likertskala zumindest diskutieren sollte.

Abschließend kann festgehalten werden, dass es bei acht von 21 Variablen signifikante Mittelwertsdifferenzen hinsichtlich der Erhebungsmethode zu verzeichnen gibt. Diese Unterschiede fallen jedoch teilweise recht gering aus und können hinsichtlich der Antwortskalierung als wenig relevant bezeichnet werden. Anzumerken ist außerdem, dass die mehrheitlich höheren Mittelwerte für die

Erhebungsmethode „Paper-Pencil-Fragebogen“ durch die fast doppelt so große Teilstichprobengröße der Onlineerhebung ($n = 196$ vs. $n = 410$) wieder ausgemittelt werden. Bleibt zuletzt die Frage nach dem Grund für die ermittelten Unterschiede offen.

Zur Beantwortung dieser Frage liegt es zunächst nahe die beiden Gruppen hinsichtlich ihrer branchenspezifischen Zusammensetzung zu analysieren. Tabelle 29 zeigt die Verteilung der Befragten im Hinblick auf deren Berufsgruppe in Abhängigkeit der Erhebungsmethode. Hier zeigt sich, dass in beiden Erhebungsgruppen mit 35,7% bzw. 31% der größte Anteil an Befragten auf die Kategorie „sonstige Dienstleistungen“ entfällt, gefolgt von der Kategorie „Gesundheitsdienstleistungen“ (25% bzw. 31%³⁴). Die Rangfolge von „Beratung und Verkauf“ sowie „Erziehung und Unterricht“ variiert jedoch zwischen beiden Erhebungsgruppen. In der Paper-Pencil-Stichprobe ist die Kategorie „Beratung und Verkauf“ mit 23% stärker vertreten als die Kategorie „Erziehung und Unterricht“ mit 16,3%. In der Online-Stichprobe zeigt sich ein genau gegensätzliches Bild. Dort ist die Kategorie „Erziehung und Unterricht“ mit 22% stärker vertreten als die Kategorie „Beratung und Verkauf“. Übertragen auf die ermittelten Mittelwertdifferenzen stellt sich somit die Frage, ob die in der Paper-Pencil-Stichprobe stärker repräsentierten Berufsgruppen häufiger und somit intensiver Emotionsregulation betreiben und so die Unterschiede erklären könnten. Dies scheint jedoch eher theoretisch als praktisch plausibel, da dies bedeuten würde, dass sonstige Dienstleistungen wie Handwerker, Juristen, Fitnesstrainer, Friseure u.a. mehr Emotionsarbeit leisten müssten, als beispielsweise Alten- und Krankenpfleger. Die branchenbezogene Zusammensetzung der Erhebungsgruppen könnte jedoch ein plausibler Grund für die höheren Werte für den emotionalen Handlungsspielraum in der Online-Stichprobe sein. In dieser sind die Kategorien „Erziehung und Unterricht“ und „Gesundheitsdienstleistungen“ etwas stärker repräsentiert als in der Paper-Pencil-Stichprobe. Es ließe sich argumentieren, dass in diesen Branchen eher allgemeine berufsspezifische Darstellungsregeln gelten und es daher zu einem größeren wahrgenommenen emotionalen Handlungsspielraum kommt. Hingegen könnten Tätigkeiten im Bereich „Beratung und Verkauf“ eher von formalisierten Darstellungsregeln seitens der Organisation geprägt sein.

Zusammensetzung der Stichprobe				
Berufsgruppe	Paper-Pencil ($n = 196$)		Online ($n = 410$)	
sonstige	70	35,7%	127	31%
Beratung & Verkauf	45	23%	66	16,1%
Erziehung & Unterricht	32	16,3%	90	22%
Gesundheitsdienstleistungen	49	25%	127	31%

*Tabelle 29 Stichprobenzusammensetzung
Quelle: Eigene Berechnungen*

Ein weiterer Grund für die ermittelten Mittelwertdifferenzen könnte soziale Erwünschtheit sein. Es ließe sich vermuten, dass die ausgeteilten Papierfragebögen zum größeren Teil am Arbeitsplatz ausgefüllt wurden und die Befragten in den aufgeführten Regulationsstrategien wünschenswerte Verhaltensweisen gesehen haben. Da die Befragten während der Arbeitstätigkeit in der Regel nicht

³⁴ Wert wurde aufgerundet, daher als Zweiter in der Rangfolge.

im Internet surfen oder gar Zugang zu einem PC haben, dürften die Onlinefragebögen tendenziell eher zu Hause ausgefüllt worden sein, was den Einfluss von sozialer Erwünschtheit etwas abgemildert haben könnte.

Allerdings lässt sich die Frage nach den Ursachen dieser teils doch recht geringen Differenzen ex post kaum beantworten. Daher sollen die hier ermittelten Unterschiede zwischen den Erhebungsgruppen im weiteren Verlauf nicht in die Primäranalysen einfließen, sondern später in der Diskussion der Arbeit ihren Platz finden.

11 Datenanalyse im Hinblick auf die Forschungsfragen³⁵

Nachfolgend werden die in Kapitel 8 formulierten Forschungsfragen anhand der empirischen Daten überprüft. Zunächst werden die Beanspruchungskriterien der EEB mit den etablierten und bislang nahezu ausschließlich betrachteten Determinanten von Emotionsarbeit in Beziehung gesetzt (Forschungsfrage A). Zur Beantwortung dieser Forschungsfrage werden die ebenfalls in Kapitel 8 hergeleiteten Hypothesen geprüft. Dies geschieht zunächst in einem ersten Schritt mithilfe korrelativer Zusammenhangsanalysen. Diese werden in einem zweiten Schritt durch eine varianzanalytische Betrachtung verfeinert. Abschließend werden die zuvor getätigten Analysen durch eine detaillierte Betrachtung einzelner Branchen ergänzt (Kapitel 11.1).

In Kapitel 11.2 wird die externe Validierung der EEB fortgesetzt, indem neue bzw. bisher wenig beachtete Determinanten von Emotionsarbeit ebenfalls herangezogen werden. Dies sind zum einen die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und zum anderen ergänzende Strategien zur Emotionsregulation. Die Zusammenhänge zwischen den Beanspruchungskriterien der EEB und diesen beiden Aspekten werden nach gleichem Muster wie in Kapitel 11.1 analysiert. Diese Analysen werden jeweils ergänzt durch einen explorativen Anteil, da weder die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit in der Art ihrer Messung, noch die ergänzenden Strategien der Emotionsregulation bisher systematisch im Kontext von Dienstleistungstätigkeiten untersucht wurden.

In einem nächsten Schritt werden die ermittelten Zusammenhänge zwischen den Determinanten von Emotionsarbeit und den Beanspruchungskriterien der EEB mit den Zusammenhängen zu einem beanspruchungsähnlichen Konzept, der Irritation, verglichen (11.3).

Als letztem Analyseschritt werden die ermittelten Ergebnisse in zwei anwendungsorientierten Modellen dargestellt: Job-Strain-Control-Modell und Job-Demand-Emotion-Control-Modell. Diese beiden Modelle zeichnen sich als Vier-Felder-Schemata durch eine schnelle Erfassbarkeit und eine übersichtliche Darstellung der relevanten Inhalte aus. Dies wird in Kapitel 11.4 näher ausgeführt werden.

11.1 Validierung der EEB-Beanspruchungskennwerte mithilfe bereits bestehender Aspekte von Emotionsarbeit (Forschungsfrage A)

In Kapitel 8 wurden zunächst die Forschungsfragen formuliert, die im Folgenden Ansatzstelle für die theoretisch abgeleiteten Hypothesen sind. In diesem Kapitel geht es vordergründig um die **Forschungsfrage A**, die der Übersichtlichkeit wegen an dieser Stelle noch einmal wiederholt wird:

³⁵ Für einen Überblick über die generellen Zusammenhänge ist in Anhang 9 eine Interkorrelationstabelle zu finden.

Inwiefern lassen sich die wesentlichen Zusammenhänge grundlegender Forschung zur Emotionsarbeit anhand der Beanspruchungskriterien der EEB replizieren?

Die theoretisch begründeten Hypothesen hinsichtlich der Beanspruchungskennwerte der EEB wurden in Kapitel 8 detailliert beschrieben. An dieser Stelle fasst Tabelle 30 die Hypothesen noch einmal zusammen, um bei den folgenden Analysen einen direkten Anknüpfungspunkt zu geben.

H A.1.1	Emotionaler Handlungsspielraum steht in positivem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.
H A.1.2	Emotionaler Handlungsspielraum steht in negativem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.
H A.1.3	Emotionaler Handlungsspielraum steht in positivem Zusammenhang zum Kontrollerleben.
H A.1.4	Das Erleben von emotionaler Dissonanz steht in keinem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.
H A.1.5	Das Erleben von emotionaler Dissonanz steht in positivem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.
H A.1.6	Das Erleben von emotionaler Dissonanz steht in negativem Zusammenhang zum Kontrollerleben.
H A.2.1	Die Strategie „Oberflächenhandeln“ steht in negativem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.
H A.2.2	Die Strategie „Oberflächenhandeln“ steht in positivem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.
H A.2.3	Die Strategie „Oberflächenhandeln“ steht in keinem Zusammenhang zum Kontrollerleben.
H A.3.1	Die Strategie „Tiefenhandeln“ steht in positivem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.
H A.3.2	Die Strategie „Tiefenhandeln“ steht in negativem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.
H A.3.3	Die Strategie „Tiefenhandeln“ steht in positivem Zusammenhang zum Kontrollerleben.

*Tabelle 30 Hypothesenblock A
Quelle: eigene Darstellung*

11.1.1 Korrelative Zusammenhänge zu Beanspruchungskriterien³⁶

Da es sich bei den formulierten Hypothesen um reine Zusammenhangshypothesen handelt, soll zu deren Prüfung zunächst korrelative Zusammenhänge betrachtet werden. Aufgrund der in Kapitel 10.3.2.2 durchgeführten Normalverteilungsprüfung wird im Folgenden der Korrelationskoeffizient nach Pearson herangezogen (Janssen & Laatz, 2010). Zunächst werden an dieser Stelle die Ergebnisse hinsichtlich der Gesamtstichprobe betrachtet.

³⁶ Die vollständigen Ergebnisse der korrelativen Analyse zur Forschungsfrage A finden sich in Anhang 10.

	<i>M</i>	<i>SD</i>	Emotionaler Hand- lungsspielraum	Emotionale Dissonanz	Tiefen- handeln	Oberflächen- handeln
Beanspruchungs- bilanz	3,24	1,48	.229**	-.227**	.039 n.s.	-.154**
Funktionale Bean- spruchung	5,21	0,94	.107**	-.34 n.s.	.141**	.000 n.s.
Dysfunktionale Beanspruchung	1,97	1,02	-.232**	.298**	.072 n.s.	.222**
Kontrollerleben	4,09	1,56	.168**	-.058 n.s.	.109**	-.032 n.s.

Tabelle 31 Korrelationen Beanspruchungskriterien EEB und bestehenden Aspekten von Emotionsarbeit
Quelle: eigene Darstellung

Die ermittelten Zusammenhänge zwischen den Beanspruchungskriterien der EEB und den bisher vordergründig untersuchten Aspekten der Emotionsarbeit sind in Tabelle 31 zusammengefasst. Da die Beanspruchungsbilanz als Differenz aus funktionaler und dysfunktionaler Beanspruchung eine Art Globalindikator ist, werden an dieser Stelle letztere Beanspruchungskennwerte und nicht die Bilanz betrachtet. Ferner wird der Fokus auf das Kontrollerleben gerichtet, da dies eine spezifische Beanspruchungsform darstellt und für die weiteren Betrachtungen in Kapitel 11.4 noch von Bedeutung sein wird.

In Anlehnung an die in Tabelle 30 dargestellten Hypothesen werden zunächst der emotionale Handlungsspielraum, das Erleben von emotionaler Dissonanz, das Oberflächenhandeln und abschließend das Tiefenhandeln betrachtet.

Aus Tabelle 31 wird ersichtlich, dass es hochsignifikante Zusammenhänge zwischen dem emotionalen Handlungsspielraum mit den drei genannten Beanspruchungskriterien funktionale und dysfunktionale Beanspruchung sowie Kontrollerleben gibt. Die Korrelationskoeffizienten variieren von ihrem Betrag nach zwischen geringer und zu mittlerer Stärke tendierend. Die funktionale Beanspruchung steht in hoch signifikantem, aber geringem Zusammenhang zum emotionalen Handlungsspielraum ($r = .107 / p < .01$). Dies trifft in ähnlicher Weise auf das Kontrollerleben zu, welches ebenfalls zum emotionalen Handlungsspielraum einen geringen, hoch signifikanten Zusammenhang aufweist ($r = .168 / p < .01$). Hinsichtlich der Beanspruchungskriterien der EEB weist der emotionale Handlungsspielraum den deutlichsten Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung auf ($r = -.232 / p < .01$). Dieser ist negativ und tendiert gemäß der Klassifizierung von Cohen (1988) zu mittlerer Stärke. Somit kann festgehalten werden, dass auf Basis der ermittelten korrelativen Ergebnisse die Hypothesen A.1.1 bis A.1.3 bestätigt werden können.

Im Hinblick auf das Erleben von emotionaler Dissonanz lässt sich aus Tabelle 31 entnehmen, dass lediglich ein positiver Zusammenhang in mittlerer Stärke zur dysfunktionalen Beanspruchung besteht ($r = .298 / p < .01$). Die Zusammenhänge zwischen dem Erleben von emotionaler Dissonanz und der funktionalen Beanspruchung sowie zum Kontrollerleben sind nicht signifikant. Gemäß den vorliegenden Daten können die in Tabelle X dargestellten Hypothesen A.1.4 und A.1.5 jeweils bestätigt werden- Lediglich Hypothese A.1.6, die einen negativen Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und dem Kontrollerleben postuliert, kann demnach nicht bestätigt werden.

Ein ähnliches Bild zeigt sich hinsichtlich der Strategie „Oberflächenhandeln“. Auch hier kann lediglich ein signifikanter Zusammenhang dokumentiert werden. Oberflächenhandeln steht in positivem Zusammenhang mit schwacher bis mittlerer Stärke zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .222 / p <$

.01). Die Korrelationskoeffizienten zwischen Oberflächenhandeln und funktionaler Beanspruchung sowie Kontrollerleben werden nicht signifikant. Somit können die Hypothesen A.2.2 und A.2.3 bestätigt werden. Hypothese A.2.1, die einen negativen Zusammenhang zwischen der Strategie „Oberflächenhandeln“ und der funktionalen Beanspruchung postuliert, muss hingegen verworfen werden. Aus Tabelle X wird ersichtlich, dass es zwischen der Strategie „Tiefenhandeln“ und der funktionalen Beanspruchung ($r = .141 / p < .01$) sowie dem Kontrollerleben ($r = .109 / p < .01$) signifikante positive Zusammenhänge gibt. Diese sind jedoch nach Cohen (1988) als schwach zu bezeichnen. Zwischen Tiefenhandeln und dysfunktionaler Beanspruchung kann hingegen kein signifikanter Zusammenhang dokumentiert werden. Vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse können die Hypothesen A.3.1 und A.3.3 bestätigt werden. Aufgrund des nicht signifikanten Zusammenhanges zwischen Tiefenhandeln und dysfunktionaler Beanspruchung muss die Hypothese A.3.2 verworfen werden.

11.1.2 Varianzanalyse³⁷

Die zuvor ermittelten Ergebnisse sollen im Folgenden einer varianzanalytischen Betrachtung unterzogen werden. Dazu werden die Beanspruchungskriterien Beanspruchungsbilanz und funktionale Beanspruchung jeweils in vier Gruppen klassiert und die jeweiligen Mittelwertunterschiede der Determinanten von Emotionsarbeit betrachtet. Selbiges geschieht mit der dysfunktionalen Beanspruchung und dem Kontrollerleben. Aufgrund der zu geringen Streuung der Konstrukte wird jeweils lediglich ein Mediansplit vorgenommen.

Dies geschieht nicht zuletzt vor dem Hintergrund der Vergleichbarkeit der Ergebnisse mit der Referenzstudie von Wieland und Hammes (2014a). Dort wurde ebenfalls die korrelativen Zusammenhänge durch varianzanalytische Betrachtungsweisen ergänzt. An dieser Stelle wird auch die Beanspruchungsbilanz wieder explizit in den Fokus gerückt, da keine Prüfung von im Vorfeld formulierten Hypothesen erfolgen soll. Vielmehr geht es darum zu eruieren, wie sich die zuvor betrachteten Determinanten von Emotionsarbeit auf die Beanspruchungsbilanz als Kriterium gesundheitsförderlicher Arbeits- und Aufgabengestaltung niederschlagen.

Beanspruchungsbilanz

Zunächst zeigt Tabelle 32 die Mittelwerte von emotionaler Dissonanz, emotionalem Handlungsspielraum, Oberflächenhandeln und Tiefenhandeln in Abhängigkeit von vier Stufen der Beanspruchungsbilanz. Die Beanspruchungsbilanz wurde, wie oben bereits beschrieben, in die vier Gruppen sehr niedrig, niedrig, hoch und sehr hoch klassiert. In die varianzanalytische Betrachtung werden nur die Aspekte der Emotionsarbeit aufgenommen, die einen signifikanten korrelativen Zusammenhang zum jeweils relevanten Beanspruchungskriterium aufweisen (siehe Kapitel 11.1.1). Dargestellt werden ebenfalls die dazugehörigen F-Werte und Eta² als Effektstärkemaß.³⁸

³⁷ Die vollständigen Ergebnisse der Varianzanalyse zur Forschungsfrage A finden sich in Anhang 11. Die Ergebnisse des Bonferroni-Tests sind in Anhang 12 einsehbar.

³⁸ Eta² berechnet sich, indem die Varianz des Effektes durch die geschätzte Gesamtvarianz dividiert wird.

Kriterium	F	η^2	Beanspruchungsbilanz			
			Sehr niedrig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Emo_Diss	9,754**	.046	3,48	3,17	3,01	3,04
Emo_HSR	4,577**	.039	3,34	3,53	3,53	3,83
Tiefenhandeln	-	-	-	-	-	-
Oberflächenhandeln	8,331**	.022	3,75	3,44	3,07	3,27

** = $p < .01$

Tabelle 32 Determinanten von Emotionsarbeit in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz
Quelle: eigene Darstellung

Aus Tabelle 32 wird zunächst ersichtlich, dass es hinsichtlich der Mittelwerte von emotionaler Dissonanz, emotionalem Handlungsspielraum, Tiefenhandeln und Oberflächenhandeln hochsignifikante Unterschiede in Abhängigkeit der vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz gibt. Dies gilt auch hinsichtlich der emotionalen Dissonanz ($F(3/601) = 9,754, p < .01$).

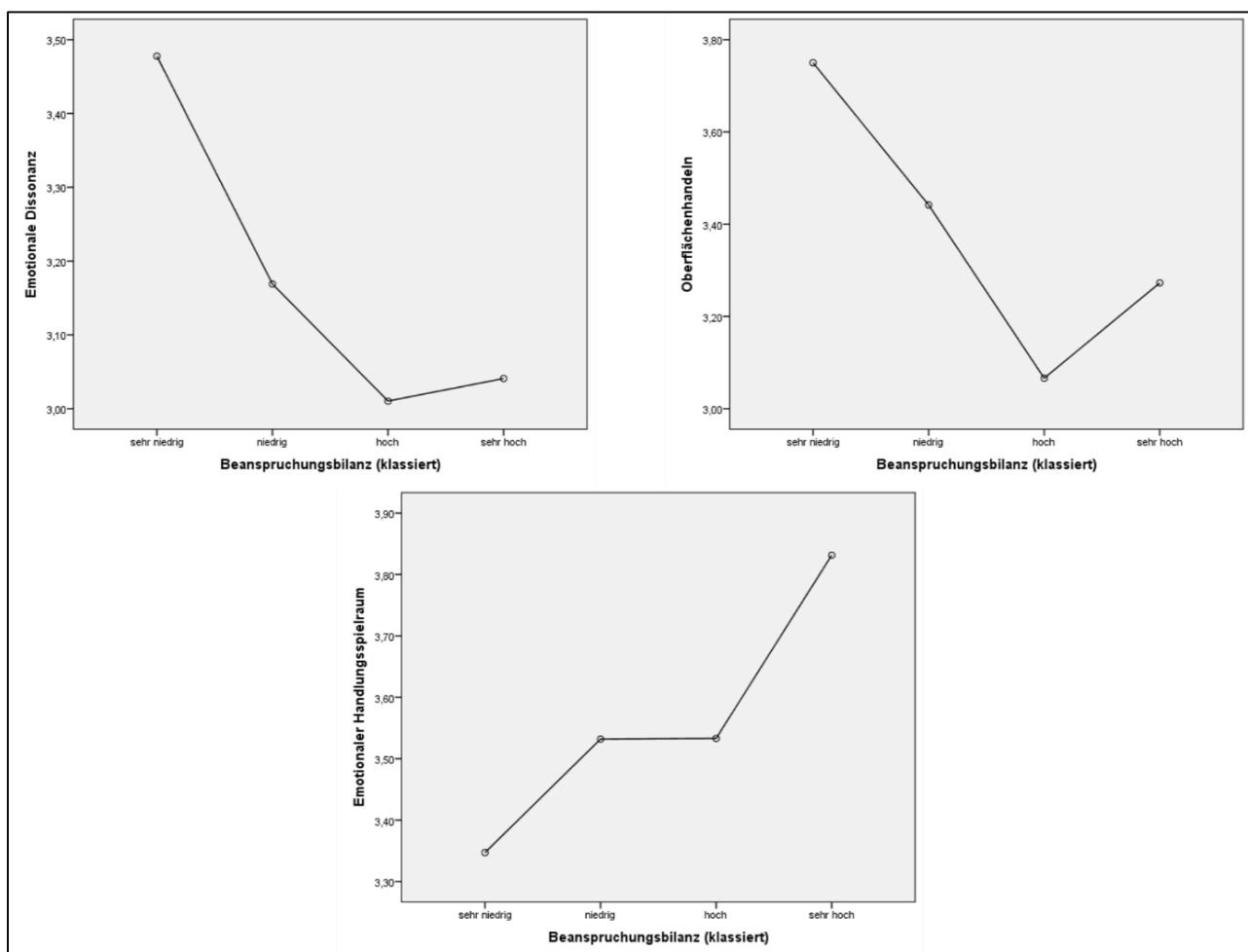


Tabelle 33 ANOVA Emotionale Dissonanz, Oberflächenhandeln und emotionaler Handlungsspielraum in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz
Quelle: Eigene Berechnungen

Im Fall einer sehr niedrigen Beanspruchungsbilanz beträgt der Mittelwert für emotionale Dissonanz 3,48. Im umgekehrten Fall einer sehr hohen Beanspruchungsbilanz liegt der Mittelwert bei 3,04. Für emotionale Dissonanz beträgt die Effektstärke η^2 .046. Nach Cohen (1988) spricht man hier von einem kleinen Effekt. Ab einem $\eta^2 = .06$ geht man hingegen von einem mittleren Effekt aus. Erreicht η^2 einen Wert von .14 und mehr spricht man von einem starken Effekt. Ein ähnliches Bild zeigt sich für den emotionalen Handlungsspielraum. Auch hier sind die Unterschiede zwischen den Gruppen hoch signifikant ($F(3/601) = 4,577, p < .01$). Im Fall einer sehr niedrigen Beanspruchungsbilanz beträgt der emotionale Handlungsspielraum im Mittel 3,34. Liegt hingegen eine sehr hohe Beanspruchungsbilanz vor, so beträgt der Mittelwert für den emotionalen Handlungsspielraum 3,83. Die Effektstärke ist mit $\eta^2 = .039$ nach Cohen (1988) ebenfalls als gering einzuschätzen. Gleiches zeigt sich für die Strategie des Oberflächenhandelns. Hier zeigen sich signifikante Unterschiede zwischen den Faktorstufen ($F(3/600) = 8,331, p < .01$). Eine sehr niedrige Beanspruchungsbilanz geht tendenziell mit einem vermehrten Einsatz von Oberflächenhandeln einher ($M = 3,75$). Eine sehr hohe Beanspruchungsbilanz geht hingegen mit geringerem Oberflächenhandeln einher ($M = 3,27$). Die Effektstärke ist ebenfalls als gering einzustufen ($\eta^2 = .022$).

Nachdem für die drei Aspekte der Emotionsarbeit, emotionale Dissonanz, emotionaler Handlungsspielraum und Oberflächenhandeln signifikante Unterschiede zwischen den Faktorstufen ermittelt werden konnten, soll nun detaillierter analysiert werden, an welcher Stelle die Unterschiede genau verortet werden können. Um diese Information zu erhalten, wird ein Post-Hoc-Test durchgeführt. In diesem Fall wird der Bonferroni-Test eingesetzt, um zu ermitteln zwischen welchen der vier Faktorstufen signifikante Unterschiede vorhanden sind. Um die Ergebnisse des Bonferroni-Tests zu untermauern, werden die Mittelwerte in Abhängigkeit der vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz zusätzlich grafisch dargestellt (siehe Tabelle 33).

Hinsichtlich der emotionalen Dissonanz weist der Bonferroni-Test einen signifikanten Unterschied zwischen der Faktorstufe sehr niedrig und den anderen drei Faktorstufen ($p < .05$). Dies wird ebenfalls in Tabelle 33 deutlich. Dort zeigt sich ein deutlicher Unterschied zwischen dem Mittelwert für emotionale Dissonanz auf der Faktorstufe „sehr niedrig“ und darauffolgenden Stufe „niedrig“. Die nicht signifikanten Unterschiede zwischen den drei verbleibenden Faktorstufen zeigen sich ebenfalls in dem verflachenden Verlauf der Kurve.

Im Hinblick auf den emotionalen Handlungsspielraum zeigt der Bonferroni-Test, dass der Mittelwert auf der Faktorstufe „sehr hoch“ gegenüber den Mittelwerten der anderen Faktorstufen signifikant unterschiedlich ist ($p < .05$). Das bedeutet im Umkehrschluss, dass die Faktorstufen „sehr niedrig“, „niedrig“ und „hoch“ nicht signifikant voneinander differieren. Dies wird auch durch den Kurvenverlauf deutlich. Nach einem ersten Anstieg von „sehr niedrig“ auf „niedrig“ verflacht die Kurve und nimmt einen waagerechten Verlauf. Zur letzten Faktorstufe ist wiederum ein deutlicher Anstieg zu verzeichnen.

Für die Strategie des Oberflächenhandelns weist der Bonferroni-Test lediglich einen signifikanten Unterschied zwischen den Mittelwerten der Faktorstufen „sehr niedrig“ und „hoch“ aus. Diese markieren zugleich die beiden Extremwerte. Dass kein signifikanter Unterschied zwischen den Faktorstufen „sehr niedrig“ und „sehr hoch“ besteht, lässt sich durch den finalen Anstieg der Kurve erklären

(siehe Tabelle 33). Der Mittelwert für Oberflächenhandeln ist bei einer sehr hohen Beanspruchungsbilanz höher, als bei einer hohen. Dieser Unterschied ist zwar nicht signifikant, eröffnet jedoch Raum zur Diskussion (siehe Kapitel 12).

Funktionale Beanspruchung

Nach der varianzanalytischen Betrachtung der Beanspruchungsbilanz als globalem Gesundheitsindikator, werden nun die einzelnen Beanspruchungsdimensionen betrachtet. Zunächst zeigt Tabelle 34 die Mittelwerte der Determinanten von Emotionsarbeit in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der funktionalen Beanspruchung. Das Vorgehen ist identisch mit dem, welches für die Beanspruchungsbilanz verwendet wurde.

Funktionale Beanspruchung						
Kriterium	F	η^2	Sehr niedrig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Emo_Diss	-	-	-	-	-	-
Emo_HSR	2,594°	.013	3,42	3,52	3,57	3,68
Tiefenhandeln	5,359**	.026	3,52	3,52	3,50	3,63
Oberflächenhandeln	-	-	-	-	-	-

° = nicht signifikant; ** = $p < .01$

Tabelle 34 Determinanten von Emotionsarbeit in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der funktionalen Beanspruchung
Quelle: Eigene Darstellung

Hinsichtlich der funktionalen Beanspruchung werden lediglich zwei Determinanten von Emotionsarbeit betrachtet: der emotionale Handlungsspielraum und die Strategie des Tiefenhandelns. Der emotionale Handlungsspielraum wird jedoch nur unter Vorbehalt betrachtet, da die Mittelwertunterschiede zwischen den Gruppen denkbar knapp das Signifikanzniveau von $p = .05$ nicht erreichen ($p = .052$). Die Effektstärke ist zudem mit .013 als sehr schwach zu bezeichnen

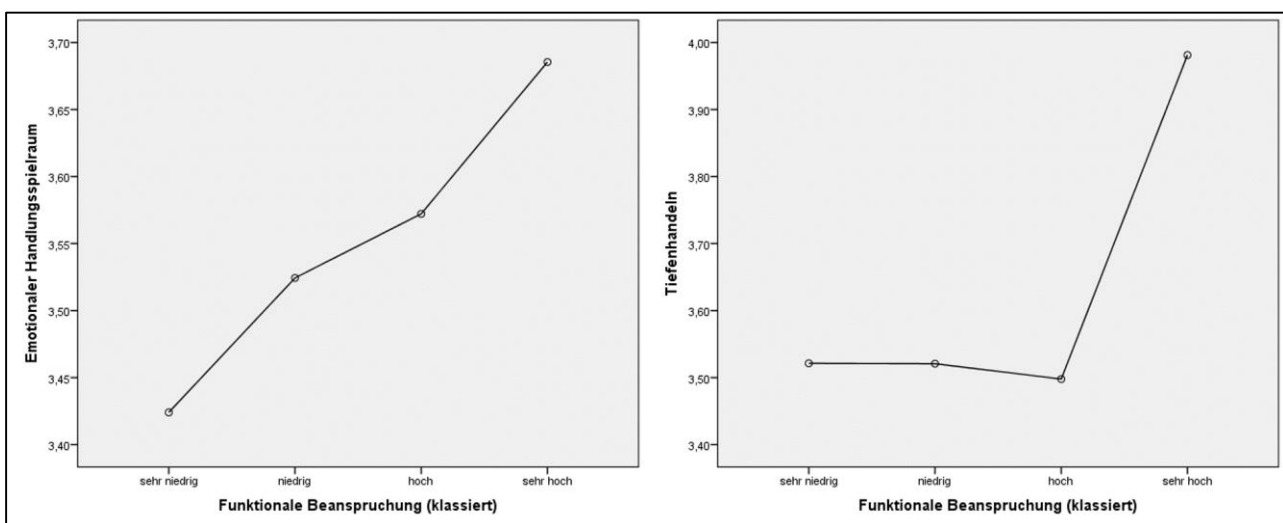


Tabelle 35 ANOVA Emotionaler Handlungsspielraum und Tiefenhandeln in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der funktionalen Beanspruchung
Quelle: Eigene Berechnungen

Die Mittelwertunterschiede des Tiefenhandelns in Abhängigkeit der vier Faktorstufen der funktionalen Beanspruchung sind hingegen hoch signifikant ($F(3/595) = 5,359, p < .01$). Das Effektstärkemaß $\eta^2 = .026$ deutet auf einen kleinen Effekt hin. Erwähnenswert ist jedoch der Kurvenverlauf der Mittelwerte (siehe Tabelle 35). Sie verbleiben auf den ersten drei Faktorstufen „sehr niedrig“ bis „hoch“ auf konstantem Niveau um 3,5 und steigen final auf 3,63 an. Dieser sehr geringe Unterschied schlägt sich auch im zuvor erwähnten niedrigen η^2 nieder. Die Verläufe beider Emotionsarbeitsaspekte sind in Tabelle 35 zur Übersicht dargestellt.

Der Bonferroni-Test weist für den emotionalen Handlungsspielraum, trotz fehlender Signifikanz der Gesamtgruppenunterschiede, einen signifikanten Unterschied zwischen den Mittelwerten auf den Faktorstufen „sehr niedrig“ und „sehr hoch“ ($p = .037$).

Einen ebenfalls signifikanten Unterschied konnte der Bonferroni-Test hinsichtlich der Mittelwerte für die Strategie „Tiefenhandeln“ nachweisen. Dabei ist der Mittelwert für die Faktorstufe „sehr hoch“ signifikant unterschiedlich zu den Mittelwerten auf den anderen drei Faktorstufen ($p < .05$). Die zuvor beschriebene Verlaufskurve verdeutlicht diesen Befund.

Dysfunktionale Beanspruchung

Im Folgenden werden die Zusammenhänge zwischen den Aspekten der Emotionsarbeit und der dysfunktionalen Beanspruchung varianzanalytisch betrachtet. Da die dysfunktionale Beanspruchung zu wenig Varianz für eine Teilung in vier Faktorstufen hat, wird an dieser Stelle ein Mediansplit vorgenommen. Die beiden resultierenden Faktorstufen werden nachfolgend als „niedrig“ und „hoch“ bezeichnet.

Kriterium	F	η^2	Dysfunktionale Beanspruchung	
			niedrig	hoch
Emotionale Dissonanz	30,703**	.048	3,03	3,41
Emotionaler Handlungsspielraum	13,305**	.022	3,65	3,55
Tiefenhandeln	-	-	-	-
Oberflächenhandeln	13,189**	.021	3,20	3,40

** = $p < .01$

Tabelle 36 Determinanten von Emotionsarbeit in Abhängigkeit von zwei Faktorstufen dysfunktionaler Beanspruchung
Quelle: Eigene Darstellung

Die in Tabelle 36 dargestellten Ergebnisse wurden in Anlehnung an Wieland und Hammes (2014a) ebenfalls mithilfe einer einfaktoriellem Varianzanalyse berechnet, um die Vergleichbarkeit mit der zuvor genannten Referenzstudie zu gewährleisten.

Die Mittelwertunterschiede für emotionale Dissonanz zwischen den Faktorstufen „hoch“ und „niedrig“ sind zunächst hoch signifikant ($F(1/604) = 30,703, p < .01$). Im Falle einer niedrigen dysfunktionalen Beanspruchung beträgt der Mittelwert der emotionalen Dissonanz 3,03. Ist die dysfunktionale Beanspruchung hingegen hoch ausgeprägt, geht dies ebenfalls mit einer höheren Ausprägung an emotionaler Dissonanz einher ($M = 3,41$). Das errechnete η^2 liegt mit .048 zwar im niedrigen Bereich, jedoch ist die Differenz zu einer mittleren Effektstärke recht gering.

Der Mittelwertunterschied zwischen den Faktorstufen „hoch“ und „niedrig“ hinsichtlich des emotionalen Handlungsspielraumes ist ebenfalls signifikant, jedoch insgesamt gering ($F(1/604) = 13,305$, $p < .01$). Dies drückt sich in einem entsprechend geringen η^2 von .022 aus. Dies lässt auf eine geringe Effektstärke schließen.

Ein ähnliches Bild zeigt sich im Hinblick auf das Oberflächenhandeln. Die Mittelwertunterschiede in Abhängigkeit zu den beiden Faktorstufen „hoch“ und „niedrig“ sind zwar gering, jedoch hoch signifikant ($F(1/603) = 13,189$, $p < .01$). Dies resultiert in einem η^2 von .021, was auf einen kleinen Effekt hindeutet.³⁹

Kontrollerleben

Zuletzt werden die Zusammenhänge zwischen den etablierten Aspekten von Emotionsarbeit und dem Kontrollerleben varianzanalytisch untersucht. Dabei wird die Variable Kontrollerleben, wie die dysfunktionale Beanspruchung, nicht in vier Faktorstufen klassiert. Aufgrund einer ebenfalls zu geringen Varianz werden zwei Faktorstufen mittels Mediansplit erzeugt. Diese werden im Folgenden als „niedrig“ und „hoch“ bezeichnet.

Analog zum Vorgehen bei der Betrachtung der dysfunktionalen Beanspruchung wird an dieser Stelle eine einfaktorielle Varianzanalyse verwendet und kein klassischer T-Test, um die Vergleichbarkeit zur oben genannten Referenzstudie zu gewährleisten.

Aus Tabelle 37 wird ersichtlich, dass es hinsichtlich des emotionalen Handlungsspielraumes ($F(1/604) = 13,389$, $p < .01$) und des Tiefenhandelns ($F(1/598) = 4,144$, $p = .042$) signifikante Mittelwertunterschiede in Abhängigkeit der beiden Faktorstufen des Kontrollerlebens gibt. Im Falle eines geringen Kontrollerlebens beträgt der Mittelwert für den emotionalen Handlungsspielraum 3,47. Hohes Kontrollerleben geht mit einem höheren emotionalen Handlungsspielraum einher ($M = 3,75$). Das η^2 beträgt .022 und deutet auf einen kleinen Effekt hin.

Kriterium	F	η^2	Kontrollerleben	
			niedrig	hoch
Emotionale Dissonanz	-	-	-	-
Emotionaler Handlungsspielraum	13,389**	.022	3,47	3,70
Tiefenhandeln	4,144*	.007	3,54	3,75
Oberflächenhandeln	-	-	-	-

** = $p < .01$; * = $p < .05$

Tabelle 37 Determinanten von Emotionsarbeit in Abhängigkeit von zwei Faktorstufen des Kontrollerlebens
Quelle: Eigene Darstellung

Die Differenz der Mittelwerte des Tiefenhandelns ist ebenfalls signifikant unterschiedlich. Im Fall von geringem Kontrollerleben beträgt der Mittelwert der Strategie „Tiefenhandeln“ 3,54. Hohes Kontrollerleben geht wiederum mit einem vermehrten Einsatz von Tiefenhandeln einher ($M = 3,75$). Das η^2 von .007 deutet allerdings auf einen verschwindet kleinen Effekt hin.

³⁹ Bei der Betrachtung von nur zwei Faktorstufen ist ein Post-Hoc-Test hinfällig.

11.1.3 Branchenunterschiede

Die Ergebnisse der Kapitel 11.1.1 und 11.1.2 deuten darauf hin, dass sich die Zusammenhänge zwischen den hergebrachten Aspekten der Emotionsarbeit und den Beanspruchungskriterien theoriekonform abbilden lassen. Diese Ergebnisse beziehen sich auf den Gesamtdatensatz, dessen Zusammensetzung sehr heterogen ist, d.h. es befinden sich Personen vieler unterschiedlicher Dienstleistungsbranchen im Datensatz. Da mit verschiedenen Branchen eine Variation der Anforderungskonstellationen einhergeht, werden nachfolgend (auch für die Forschungsfragen B1 und B2) die korrelativen Ergebnisse branchenspezifisch betrachtet. Innerhalb des Gesamtdatensatzes konnten die Teilstichproben „Beratung und Verkauf“, „Erziehung und Unterricht“ und „Gesundheitsdienstleistungen“ differenziert werden. Die korrelativen Zusammenhänge innerhalb der Teilbranchen werden ergänzt durch die ebenfalls errechneten Effektstärken (η^2).

Emotionale Dissonanz

Auf Basis des Gesamtdatensatzes konnten signifikante Zusammenhänge zwischen emotionaler Dissonanz und der dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .298, p < .01, \eta^2 = .048$) sowie der Beanspruchungsbilanz ($r = -.227, p < .01, \eta^2 = .046$) ermittelt werden. Zur funktionalen Beanspruchung und dem Kontrollerleben zeigten sich keine signifikanten Korrelationen. Diese Ergebnisse zeigen sich in dieser Form jedoch nicht konsistent über die verschiedenen Teilbranchen hinweg. In der Teilstichprobe „Beratung und Verkauf“ kann kein signifikanter Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und der Beanspruchungsbilanz berichtet werden. Emotionale Dissonanz steht hingegen in positivem Zusammenhang mit funktionaler ($r = .196, p < .05, \eta^2 = .024$) wie auch dysfunktionaler Beanspruchung ($r = .277, p < .01, \eta^2 = .031$). Kontrollerleben und emotionale Dissonanz sind auch hier nicht signifikant miteinander korreliert.

In der Teilstichprobe „Erziehung und Unterricht“ zeigt sich lediglich eine signifikante Korrelation mittlerer Stärke zwischen emotionaler Dissonanz und dysfunktionaler Beanspruchung ($r = -.297, p < .01, \eta^2 = .026$). Zu den anderen Beanspruchungskriterien zeigen sich keine signifikanten Zusammenhänge.

Im Bereich der Gesundheitsdienstleistungen zeigen sich die Zusammenhänge, die bereits im Gesamtdatensatz gefunden wurden, in noch deutlicherer Weise. Emotionale Dissonanz ist hier positiv mit dysfunktionaler Beanspruchung ($r = .393, p < .01, \eta^2 = .11$) und negativ mit der Beanspruchungsbilanz ($r = -.356, p < .01, \eta^2 = .105$) assoziiert. Zusätzlich zeigt sich ein schwacher negativer Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung ($r = -.170, p < .05, \eta^2 = .049$). Auch in der Branche „Gesundheitsdienstleistungen“ findet sich kein signifikanter Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und dem Kontrollerleben.

Emotionaler Handlungsspielraum

Im Gesamtdatensatz zeigten sich zwischen emotionalem Handlungsspielraum, als Indikator für die Strenge der Darstellungsregeln, und allen Beanspruchungskriterien signifikante Zusammenhänge. Am deutlichsten fielen die Beziehungen zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = -.232, p < .01, \eta^2 = .022$) und der Beanspruchungsbilanz ($r = -.229, p < .01, \eta^2 = .039$) aus. Die Zusammenhänge zu den positiven Beanspruchungsaspekten (funktionale Beanspruchung und Kontrollerleben) waren zwar signifikant, jedoch deutlich schwächer.

Die im Gesamtdatensatz schwach ausgeprägten Beziehungen zu den positiven Beanspruchungsaspekten werden in der Teilstichprobe „Beratung und Verkauf“ nicht signifikant. Die Korrelationen

zwischen emotionalem Handlungsspielraum und der dysfunktionalen Beanspruchung ($r = -.349$, $p < .01$, $\text{Eta}^2 = .088$) sowie der Beanspruchungsbilanz ($r = .312$, $p < .01$, $\text{Eta}^2 = .102$) sind hingegen deutlicher ausgeprägt.

Im Vergleich dazu können für die Teilstichprobe „Erziehung und Unterricht“ keine signifikanten Korrelationen zwischen emotionalem Handlungsspielraum und den Beanspruchungskriterien berichtet werden.

In der Branche „Gesundheitsdienstleistungen“ zeigen sich ähnliche Effekte wie in der Branche „Beratung und Verkauf“. Auch hier zeigen sich signifikante Zusammenhänge zwischen emotionalem Handlungsspielraum und der dysfunktionalen Beanspruchung ($r = -.226$, $p < .01$, $\text{Eta}^2 = .021$) sowie der Beanspruchungsbilanz ($r = .236$, $p < .01$, $\text{Eta}^2 = .057$). Analog zum Gesamtdatensatz, jedoch im Gegensatz zu den anderen Teilstichproben, kann hier ein signifikanter Zusammenhang zum Kontrollerleben ($r = .219$, $p < .01$, $\text{Eta}^2 = .038$) berichtet werden.

Tiefenhandeln

Tiefenhandeln wird in den meisten Quellen als positive Regulationsstrategie angesehen. Die Ergebnisse aus Basis des Gesamtdatensatzes waren diesbezüglich konform. Es zeigten sich signifikante Beziehungen zwischen Tiefenhandeln und der funktionalen Beanspruchung ($r = .141$, $p < .01$, $\text{Eta}^2 = .026$) sowie dem Kontrollerleben ($r = .109$, $p < .01$, $\text{Eta}^2 = .007$). Zur Beanspruchungsbilanz und zur dysfunktionalen Beanspruchung zeigten sich keine signifikanten Beziehungen.

Diese Zusammenhänge zeigen sich in der Teilbranche „Beratung und Verkauf“ in ähnlicher Weise. Tiefenhandeln steht in signifikanter Beziehung zur funktionalen Beanspruchung ($r = -.214$, $p < .05$, $\text{Eta}^2 = .064$) und dem Kontrollerleben ($r = .222$, $p < .05$, $\text{Eta}^2 = .048$). In dieser Branche kann jedoch auch ein signifikanter Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .242$, $p < .05$, $\text{Eta}^2 = .027$) dokumentiert werden.

Für die Branche „Erziehung und Unterricht“ zeigen sich keine signifikanten Relationen zwischen Tiefenhandeln und der funktionalen und dysfunktionalen Beanspruchung sowie der Beanspruchungsbilanz. Lediglich zum Kontrollerleben zeigt sich ein signifikanter Zusammenhang ($r = .202$, $p < .05$, $\text{Eta}^2 = .008$).

Oberflächenhandeln

Auf Basis des Gesamtdatensatzes konnten signifikante Zusammenhänge zwischen Oberflächenhandeln und der dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .222$, $p < .01$, $\text{Eta}^2 = .021$) sowie der Beanspruchungsbilanz ($r = -.154$, $p < .01$, $\text{Eta}^2 = .022$) ermittelt werden. Hingegen steht Oberflächenhandeln nicht in signifikanter Beziehung zur funktionalen Beanspruchung und zum Kontrollerleben.

Der signifikante Zusammenhang zur Beanspruchungsbilanz zeigt sich in der Teilbranche „Beratung und Verkauf“ jedoch nicht. Jedoch zeigt sich auch hier eine signifikante Korrelation zwischen Oberflächenhandeln und der dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .213$, $p < .05$, $\text{Eta}^2 = .018$). Etwas entgegen den Erwartungen ist ein signifikanter Korrelationskoeffizient zwischen Oberflächenhandeln und dem Kontrollerleben beobachtbar ($r = .222$, $p < .05$, $\text{Eta}^2 = .031$). Dieser Zusammenhang ist im Übrigen nur hinsichtlich dieser Teilstichprobe zu beobachten.

Für die Branche „Erziehung und Unterricht“ kann lediglich eine signifikante Beziehung zwischen Oberflächenhandeln und dysfunktionaler Beanspruchung ($r = .305$, $p < .01$, $\text{Eta}^2 = .041$) dokumentiert werden. Zu den anderen Beanspruchungskriterien zeigen sich keine signifikanten Zusammenhänge.

Im Bereich der Gesundheitsdienstleistungen zeigen sich ähnliche Zusammenhänge wie im Gesamtdatensatz. So können signifikante Beziehungen zwischen Oberflächenhandeln und dysfunktionaler Beanspruchung ($r = .273, p < .01, \text{Eta}^2 = .051$) sowie der Beanspruchungsbilanz ($r = -.210, p < .01, \text{Eta}^2 = .038$) dokumentiert werden. Allerdings sind die Korrelationskoeffizienten insgesamt etwas höher. Zur funktionalen Beanspruchung und zum Kontrollerleben zeigen sich keine signifikanten Zusammenhänge.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass es hinsichtlich der Zusammenhänge zwischen den Aspekten der Emotionsarbeit und den Beanspruchungskriterien je nach Branche zu leicht abweichenden Ergebnissen kommen kann. Eine entsprechende Diskussion findet sich in Kapitel 12.

11.2 Validierung der EEB-Beanspruchungskennwerte mithilfe neuer Aspekte von Emotionsarbeit (Forschungsfrage B)

Nachdem in Kapitel 11.1 die Zusammenhänge zwischen den Beanspruchungskriterien der EEB und den bisher etablierten Aspekten von Emotionsarbeit betrachtet wurden, wird der Fokus im folgenden Kapitel auf die neuen bzw. bisher wenig betrachteten Aspekte wie emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und weitere Regulationsstrategien gelegt. Zunächst werden anhand des Gesamtdatensatzes jeweils die „neuen“ Aspekte von Emotionsarbeit explorativ analysiert. Dies geschieht vor allem vor dem Hintergrund, dass beide Aspekte mit neuen und teils unerprobten Messinstrumenten erfasst wurden. Nach dieser ersten explorativen Analyse werden die Zusammenhänge zu den Beanspruchungskriterien der EEB untersucht. Das Vorgehen wird analog zu dem in Kapitel 11.1 erfolgen. Zu Beginn werden korrelative Zusammenhangsanalysen betrachtet, welche in einem weiteren Schritt durch eine varianzanalytische Betrachtung ergänzt werden. Die Analyse wird mit einer branchenspezifischen Betrachtung abgeschlossen. Die genannten Schritte werden jeweils für die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und die ergänzenden Regulationsstrategien vollzogen.

11.2.1 Schwerpunkt emotionsbezogene Selbstwirksamkeit (B1)

Der erste Analyseschritt bezieht sich auf die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit (siehe auch Anhang 13). Bevor die Zusammenhänge zu den Beanspruchungskriterien der EEB betrachtet werden, erfolgt eine explorative Betrachtung. Diese wird ergänzt durch die Prüfung, der in Kapitel 8 formulierten Hypothesen hinsichtlich möglicher Antezedenzen von emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.

11.2.1.1 Explorative Analyse der Skala zur emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit

Wie zuvor bereits erwähnt, wurden in Kapitel 8 Hypothesen zu möglichen Antezedenzen von emotionsbezogener Selbstwirksamkeit theoretisch hergeleitet und begründet. Zwecks einer besseren Übersicht werden die Hypothesen an dieser Stelle wiederholt dargestellt (siehe Tabelle 38).

H B1a.1	Die Regulationsstrategie „Tiefenhandeln“ steht in positivem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.
H B1a.2	Die Regulationsstrategie „Oberflächenhandeln“ steht in negativem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.

H B1a.3	Die Regulationsstrategie „Problem lösen“ steht in positivem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.
H B1a.4	Die Regulationsstrategie „Vermeidung“ steht in negativem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.
H B1a.5	Die Regulationsstrategie „positive Induktion“ steht in positivem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.
H B1a.6	Die Regulationsstrategie „Aufmerksamkeitslenkung“ steht in positivem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.
H B1a.7	Emotionaler Handlungsspielraum steht in positivem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.
H B1a.8	Das Erleben von emotionaler Dissonanz steht in negativem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit.

Tabelle 38 Hypothesenblock B1a
Quelle: Eigene Darstellung

Die in Tabelle 38 dargestellten Hypothesen sind Zusammenhangshypothesen, die zunächst mithilfe von Korrelationen geprüft werden. Wie bereits in Kapitel 11.1 wird aufgrund der erfolgten Normalverteilungsprüfung der Korrelationskoeffizient nach Pearson verwendet (Janssen & Laatz, 2010). An dieser Stelle sei die Analyse auf die möglichen Antezedenzen beschränkt, da die theoretisch begründbaren Konsequenzen von emotionsbezogener Selbstwirksamkeit (Kriterien psychischer Beanspruchung) in Kapitel 11.2.1.2 betrachtet werden.

In Tabelle 39 sind die korrelativen Zusammenhänge zwischen der emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit und den möglichen Antezedenzen dargestellt.

	<i>M</i>	<i>SD</i>	TH	OH	Prob. lösen	Verm.	Pos. Induktion	Aufm. Lenk.	Emo HSR	Emo Diss
Emo SWE	3,63	0,66	.216**	.033°	.218**	-.169**	.096*	.021°	.107**	-.110**

° = nicht signifikant; ** = $p < .01$; * = $p < .05$

TH = Tiefenhandeln; OH = Oberflächenhandeln; Prob. Lösen = Problem lösen; Verm. = Vermeidung; pos. Induktion = positive Induktion; Aufm. Lenk. = Aufmerksamkeitslenkung; Emo HSW = emotionaler Handlungsspielraum; emo Diss = emotionale Dissonanz

Tabelle 39 Korrelationen emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und (mögl.) Antezedenzen
Quelle: eigene Darstellung

Aus Tabelle 39 wird ersichtlich, dass die Strategie „Tiefenhandeln“ und die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit signifikant und positiv korreliert sind ($r = .216$, $p < .01$). Einen ähnlich starken Zusammenhang findet sich zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und der Strategie „Problem lösen“ ($r = .218$, $p < .01$). Die Regulationsstrategie „Vermeidung“ steht in negativem Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit ($r = -.169$, $p < .01$). Die Zusammenhangsmaße zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und „positiver Induktion“ ($r = .096$, $p < .05$), emotionalem Handlungsspielraum ($r = .107$, $p < .01$) und dem Erleben von emotionaler Dissonanz ($r = -.110$, $p < .01$) sind alle signifikant, jedoch deutlich kleiner als die zuvor beschriebenen Korrelationen. Für die Strategien „Oberflächenhandeln“ ($r = .033$, $p = .423$) und „Aufmerksamkeitslenkung“ ($r = .021$, $p = .603$) können keine signifikanten Zusammenhänge berichtet werden. Gemäß den zuvor

dokumentierten Ergebnissen können die Hypothesen B1a.1, B1a.3, B1a.4, B1a.5, B1a.6 und B1a.8 bestätigt werden. Die Hypothesen B.1a.2 und B.1a.5 müssen hingegen verworfen werden. Bivariate Korrelationen dokumentieren zweiseitige Zusammenhänge zwischen zwei Variablen ohne eine kausale Richtung abbilden zu können (vgl. u.a. Janssen & Laatz, 2010). Aus einer anwendungsorientierten Sicht ist es notwendig der Frage nachzugehen, welchen Erklärungsanteil die zuvor dargestellten Variablen an der Gesamtvarianz der emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit haben. Um den Erklärungsanteil einer unabhängigen Variablen an einer abhängigen Variablen vor dem Hintergrund des Vorhandenseins anderer unabhängiger Variablen bestimmen zu können, kann eine multiple lineare Regression durchgeführt werden. Diese bestimmt den sogenannten inkrementellen Varianzanteil einer unabhängigen Variablen. Wichtig ist an dieser Stelle jedoch zu erwähnen, dass dies nicht mit einer kausalen Prüfung verwechselt werden darf (Janssen & Laatz, 2010). Zunächst wird die abhängige Variable auf die Antezedenzen regressiert (zurückgeführt), deren Korrelationskoeffizienten am deutlichsten sind. Die nachfolgenden Tabellen 40 bis 42 dokumentieren die Resultate der multiplen linearen Regression. Die Voraussetzungen für eine lineare Regression wurden geprüft und können als gegeben angesehen werden. Die dazugehörigen Statistiken finden sich in Anhang 13.

Modellübersicht^b

Modell	R	R-Quadrat	Angepasstes R-Quadrat	Standardfehler der Schätzung
1	,348 ^a	,121	,116	,61251

a. Prädiktoren: (Konstante), Vermeidung, Problem lösen, Tiefenhandeln/kognitive Umdeutung

b. Abhängige Variable: Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit

*Tabelle 40 Modellübersicht der multiplen linearen Regression mit emotionsbezogener Selbstwirksamkeit als abhängiger Variable
Quelle: Eigene Berechnungen*

ANOVA^a

Modell	Quadratsumme	df	Mittel der Quadrate	F	Sig.
1 Regression	30,445	3	10,148	27,050	,000 ^b
Residuum	221,353	590	,375		
Gesamtsumme	251,798	593			

a. Abhängige Variable: Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit

b. Prädiktoren: (Konstante), Vermeidung, Problem lösen, Tiefenhandeln/kognitive Umdeutung

*Tabelle 41 ANOVA-Statistik der multiplen linearen Regression mit emotionsbezogener Selbstwirksamkeit als abhängiger Variable
Quelle: Eigene Berechnungen*

Koeffizienten^a

Modell	Nicht standardisierte Koeffizienten		Standardisierte Koeffizienten	t	Sig.
	B	Standardfehler	Beta		
1 (Konstante)	3,136	,100		31,356	,000
Tiefenhandeln/kognitive Umdeutung	,114	,023	,218	4,923	,000
Problem lösen	,073	,020	,153	3,555	,000
Vermeidung	-,119	,019	-,249	-6,195	,000

a. Abhängige Variable: Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit

*Tabelle 42 Koeffizienten der multiplen linearen Regression mit emotionsbezogener Selbstwirksamkeit als abhängiger Variable
Quelle: Eigene Darstellungen*

Betrachtet man zunächst die ANOVA-Statistik, so kann festgehalten werden, dass das Regressionsmodell signifikant ist ($F(3/590) = 27,050, p < .01$). Die drei hypothetischen Antezedenzen weisen jeweils einen inkrementellen Erklärungsanteil auf. Die standardisierten Betakoeffizienten der Strategien „Tiefenhandeln“ ($\beta = .218, p = .000$) und Vermeidung ($\beta = -.249, p = .000$) sind etwas höher als der entsprechende Koeffizient der Strategie „Problem lösen“ ($\beta = .153, p = .000$). Die drei unabhängigen Variablen können insgesamt 11,6% der Gesamtvarianz der abhängigen Variablen emotionsbezogene Selbstwirksamkeit erklären (siehe Modellübersicht). Dies bedeutet jedoch im Umkehrschluss, dass 88,4% nicht erklärt werden können. Erweitert man das Regressionsmodell um die anderen Variablen aus Tabelle X, die einen signifikanten Zusammenhang zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit aufweisen, so zeigt sich eine marginale Steigerung der erklärten Varianz auf 12,7%. Die Betakoeffizienten der neu hinzugefügten Variablen sind jedoch allesamt nicht signifikant (siehe Anhang 14). So bleibt die Frage nach einer möglichst umfassenden Darstellung von Antezedenzen von emotionsbezogener Selbstwirksamkeit zu einem erheblichen Teil unbeantwortet. Für weitere Ausführungen sei jedoch auf Kapitel 12 verwiesen.

Da es sich um ein neues Messverfahren bzw. eine adaptierte Skala handelt, sind grundsätzliche Informationen bzgl. des Einflusses demografischer Variablen wie Alter und Geschlecht nicht nur interessant, sondern auch von praktischer Relevanz. So können dies wertvolle Informationen im Hinblick auf Personalauswahl und Personalentwicklung sein. Bei signifikanten und substantiellen Unterschieden könnte sich somit beispielsweise eine andere Relevanz für bestimmte Altersgruppen ergeben.

Zunächst soll überprüft werden, ob emotionsbezogene Selbstwirksamkeit ein Altersphänomen ist. Theoretisch ließe sich argumentieren, dass ältere Dienstleister aufgrund ihrer gemachten Erfahrungen kompetenter sind hinsichtlich ihres emotionalen Managements und somit auch eine höhere emotionsbezogene Selbstwirksamkeit aufweisen. In ähnlicher Weise argumentieren Sliter, Chen, Withrow und Sliter (2013). Sie fanden heraus, dass je älter die Befragten waren, desto mehr wurde Tiefenhandeln und desto weniger wurde Oberflächenhandeln eingesetzt. Dieser Zusammenhang wurde von emotionaler Intelligenz begünstigend mediiert.

Um dieser Frage nachzugehen wurde die Variable Alter in vier Gruppen klassiert. Dabei wurde mithilfe der visuellen Klassierung die Verteilung der Variable explizit berücksichtigt. Nachfolgend werden die Altersgruppen „bis 30 Jahre“, „30 – 40 Jahre“, „40 – 50 Jahre“ und „50 und älter“ betrachtet. Tabelle 43 zeigt das Ergebnis der univariaten Varianzanalyse (ANOVA) für die Variable emotionsbezogene Selbstwirksamkeit in Abhängigkeit der vier Altersgruppen.

ANOVA

Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit

	Quadratsumme	df	Mittel der Quadratrate	F	Sig.
Zwischen Gruppen	2,355	3	,785	1,853	,136
Innerhalb der Gruppen	252,568	596	,424		
Gesamtsumme	254,924	599			

Tabelle 43 ANOVA Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und Alter
Quelle: Eigene Berechnungen

Aus Tabelle 43 wird ersichtlich, dass es zwischen allen Altersgruppen keine signifikanten Unterschiede hinsichtlich emotionsbezogener Selbstwirksamkeit gibt ($F(3/596) = 1,853, p = .136$). Dies bestätigt auch ein zusätzlich durchgeführter Post-Hoc-Test (Bonferroni), welcher ebenfalls keine partiellen Unterschiede zwischen einzelnen Altersgruppen bestätigen kann (siehe Anhang 18). Hinsichtlich der Berufserfahrung, gemessen als „Verweildauer im Beruf“ (siehe Kapitel 9.2), können wiederum Unterschiede festgestellt werden. Dazu wurde die Variable „Verweildauer im Beruf“ mittels eines Mediansplits klassiert und die Gruppen „viel Erfahrung“ und „wenig Erfahrung“ gebildet. Wie in Tabelle 44 ersichtlich, ist emotionsbezogene Selbstwirksamkeit bei erfahreneren Befragten ($M = 3,68, SD = 0,65$) im Mittel etwas stärker ausgeprägt als bei weniger erfahrenen Dienstleistern ($M = 3,58, SD = 0,66$). Dies würde zunächst für einen positiven Effekt sprechen, der sich mit zunehmender Erfahrung im Beruf und der Auseinandersetzung mit Kunden einstellt.

Gruppenstatistik					
	Verweildauer im Beruf (Monate)(Klassiert)	H	Mittelwert	Standardabweichung	Standardfehler Mittelwert
Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit	geringe Erfahrung	301	3,5754	,64987	,03746
	hohe Erfahrung	298	3,6826	,65815	,03813

Tabelle 44 Gruppenstatistik Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und Berufserfahrung
Quelle: Eigene Berechnungen

Der beobachtete Mittelwertunterschied ist zwar auf dem 5%-Fehlerniveau signifikant ($t(597) = -2,005, p = .045$) (siehe Anhang 15), kann jedoch mit 0,1 nicht als substantiell bezeichnet werden. Daher wird dies in den weiteren Überlegungen keine Berücksichtigung finden.

Bleibt die Frage zu beantworten, ob das Geschlecht der Befragten relevant für die Betrachtung der emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit ist. In früheren Studien zur Gesundheitskompetenz, einem Konstrukt, dessen Skala als konzeptionelle Grundlage für die Messung von emotionsbezogener Selbstwirksamkeit dient, konnte für weibliche Befragte ein höherer Wert dokumentiert werden (Wieland & Hammes, 2008). In einer studentischen Stichprobe hingegen zeigten sich für die männlichen Befragten höhere Werte (Beitz, 2010). Überträgt man den Grundgedanken der Selbstwirksamkeit beider Skalen auf die hier vorliegende Stichprobe, könnte vermutet werden, dass Frauen einen höheren Wert hinsichtlich der emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit aufweisen.

Dies kann anhand der hier vorliegenden Daten nicht bestätigt werden. Demnach fühlen sich Männer ($M = 3,73, p = 0,65$) im Hinblick auf ihre Emotionen (im Kundenkontakt) als selbstwirksamer als Frauen ($M = 3,58, p = 0,65$).

Gruppenstatistik					
	Geschlecht	H	Mittelwert	Standardabweichung	Standardfehler Mittelwert
Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit	männlich	186	3,7253	,65211	,04782
	weiblich	416	3,5846	,65241	,03199

Tabelle 45 Gruppenstatistik Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und Geschlecht
Quelle: Eigene Berechnungen

Dieser beobachtete Unterschied hinsichtlich der emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit ist zwar signifikant ($t(600) = 2,445, p = .015$) (siehe Anhang 15), jedoch nicht sehr ausgeprägt. Diese nur marginalen Unterschiede in Bezug auf das Alter (bzw. hier die Erfahrung) und das Geschlecht zeigen sich auch bei Wieland und Hammes (2009) und Beitz (2010), was auf einen Interaktionseffekt zwischen Alter und Geschlecht hindeuten kann. Um dies genauer zu untersuchen erfolgt eine univariate Varianzanalyse (ANOVA) mittels Allgemeinem Linearem Modell (ALM) zur Überprüfung der Signifikanz eines möglichen Interaktionseffektes prüfen zu können und um die Effekte auch grafisch darstellen zu können. Tabelle 46 zeigt die Ergebnisse des ALM im Hinblick auf die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit.

Tests der Zwischensubjekteffekte

Abhängige Variable: Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit

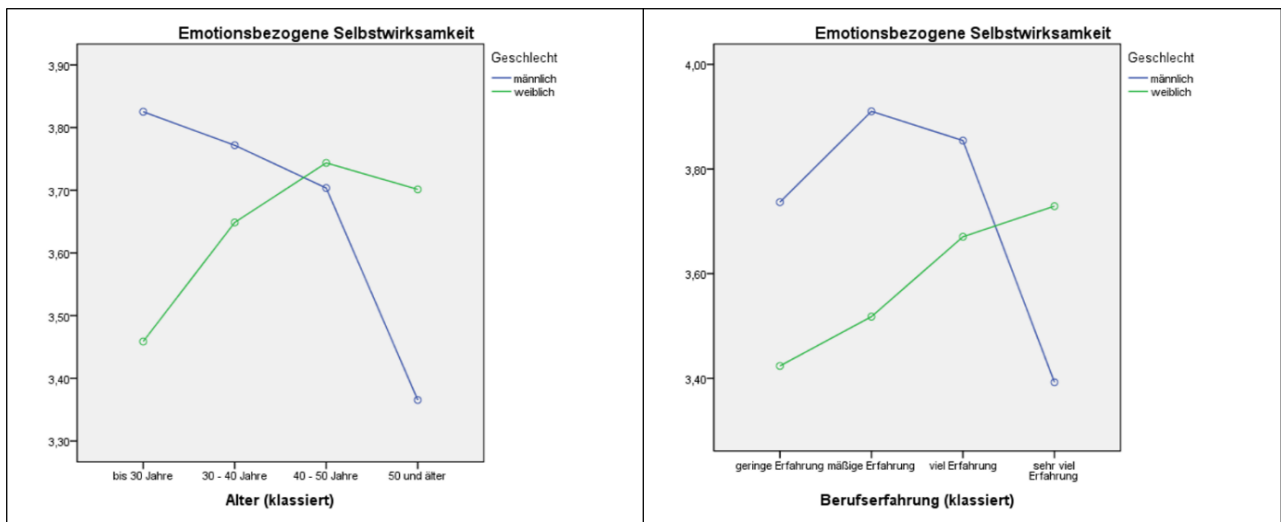
Quelle	Typ III Quadratsumme	df	Quadratischer Mittelwert	F	Sig.
Korrigiertes Modell	13,295 ^a	7	1,899	4,653	,000
Konstanter Term	5442,917	1	5442,917	13335,351	,000
Alter_klassiert	1,866	3	,622	1,524	,207
Geschlecht	,082	1	,082	,202	,654
Alter_klassiert * Geschlecht	8,187	3	2,729	6,686	,000
Fehler	241,629	592	,408		
Gesamtsumme	8158,160	600			
Korrigierter Gesamtwert	254,924	599			

a. R-Quadrat = ,052 (Angepasstes R-Quadrat = ,041)

Tabelle 46 Zwischensubjekteffekte Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und Alter
Quelle: Eigene Berechnungen

Aus Tabelle 46 wird ersichtlich, dass weder das Alter, noch das Geschlecht einen signifikanten inkrementellen Einfluss auf die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit ausüben. Jedoch zeigt sich auch hier der von Wieland und Hammes (2009) und Beitz (2010) beobachtete Interaktionseffekt zwischen Alter und Geschlecht ($F(3/592) = 6,686, p = .000$). Es sei an dieser Stelle jedoch noch einmal darauf hingewiesen, dass es sich in den genannten Studien zwar ebenfalls um eine Art von Selbstwirksamkeitserwartung handelt, jedoch Gesundheit und nicht Emotionen (im Kundenkontakt) fokussiert werden.

Grafik 7 zeigt den Verlauf von emotionsbezogener Selbstwirksamkeit in Abhängigkeit der Altersgruppen „bis 30 Jahre“, „30 – 40 Jahre“, „40 – 50 Jahre“ und „50 und älter“. Zunächst zeigt sich ein deutlicher Unterschied in der Ausprägung von emotionsbezogener Selbstwirksamkeit in der Altersgruppe „bis 30 Jahre“ zugunsten der männlichen Befragten. Diese Diskrepanz zwischen Männern und Frauen verringert sich in der darauffolgenden Altersgruppe. Die Mittelwerte für emotionsbezogene Selbstwirksamkeit nähern sich im Bereich „30 – 40 Jahre“ an. Zwischen der Altersgruppe „30 – 40 Jahre“ und „40 – 50 Jahre“ kreuzen sich die Kurven, was in einer leicht höheren emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit der weiblichen Befragten resultiert. Erstaunlicherweise sinkt der Wert für emotionsbezogene Selbstwirksamkeit bei den Männern in der Altersgruppe „50 und älter“ deutlich ab. Bei den weiblichen Befragten sinkt der Wert in genannter Altersgruppe jedoch nur marginal ab und bleibt somit auf einem höheren Niveau als bei den männlichen Befragten (siehe Grafik 7).



Grafik 7 Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit in Abhängigkeit von Alter und Berufserfahrung
Quelle: Eigene Berechnungen

Da das Alter und die Berufserfahrung in logischem Zusammenhang stehen, soll ergänzend die Berufserfahrung in diesem Kontext betrachtet werden. Dazu wurde die Variable Berufserfahrung (Verweildauer im Beruf) in vier Gruppen klassiert, die zwischen „geringe Erfahrung“, „mäßige Erfahrung“, „viel Erfahrung“ und „sehr viel Erfahrung“ differenzieren. Oben konnte bereits gezeigt werden, dass die Berufserfahrung (ähnlich wie das Geschlecht) nur geringe Mittelwertunterschiede im Hinblick auf emotionsbezogene Selbstwirksamkeit hervorbringt. Wie zuvor im Falle der Variable Alter, gibt es auch für die Berufserfahrung einen signifikanten Interaktionseffekt mit der Variablen Geschlecht ($F(3/591) = 7,790, p = .000$). Für den Fall der Berufserfahrung werden, im Gegensatz zur Betrachtung des Alters, die Haupteffekte von Berufserfahrung ($F(3/591) = 3,065, p = .028$) und Geschlecht ($F(1/591) = 5,829, p = .016$) ebenfalls signifikant.

Tests der Zwischensubjekteffekte

Abhängige Variable: Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit

Quelle	Typ III Quadratsumme	df	Quadratischer Mittelwert	F	Sig.
Korrigiertes Modell	15,614 ^a	7	2,231	5,460	,000
Konstanter Term	6661,746	1	6661,746	16305,862	,000
Geschlecht	2,381	1	2,381	5,829	,016
Berufsdauer_klassiert4	3,757	3	1,252	3,065	,028
Geschlecht * Berufsdauer_klassiert4	9,548	3	3,183	7,790	,000
Fehler	241,453	591	,409		
Gesamtsumme	8144,440	599			
Korrigierter Gesamtwert	257,066	598			

a. R-Quadrat = ,061 (Angepasstes R-Quadrat = ,050)

Tabelle 47 Zwischensubjekteffekte Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und Berufserfahrung
Quelle: Eigene Darstellung

Dieser Interaktionseffekt wird in Grafik 7 (rechte Seite) ersichtlich. Der Verlauf der emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit in Abhängigkeit von der Berufserfahrung der Befragten nimmt einen ähnlichen Verlauf wie in Bezug auf das Alter. Allerdings zeigen sich auch Unterschiede. In Bezug auf das

Alter fiel der Wert für emotionsbezogene Selbstwirksamkeit kontinuierlich und erreichte in der Altersgruppe „50 und älter“ sein Minimum. Für den Faktor Berufserfahrung ist ausgangs ein ähnlicher Unterschied zwischen Männern und Frauen zu beobachten. Jedoch steigt die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit der Männer auf der nächsten Erfahrungsstufe zunächst an. Zwischen den Gruppen „viel Erfahrung“ und „sehr viel Erfahrung“ fällt der Wert für die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit ebenfalls drastisch ab.

Es scheint somit, dass Selbstwirksamkeit deutlich von Alter und Geschlecht beeinflusst wird. Für eine detailliertere Diskussion sei an dieser Stelle auf Kapitel 12 verweisen.

11.2.1.2 Korrelative Zusammenhänge zu Beanspruchungskriterien

Im vorherigen Abschnitt wurden teils hypothesengeleitet, teils explorativ Zusammenhänge zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und möglichen Antezedenzen untersucht.

Die Beanspruchungskriterien der EEB fungieren an dieser Stelle als hypothetische Konsequenzen von emotionsbezogener Selbstwirksamkeit. Die unterstellten Wirkungen von emotionsbezogener Selbstwirksamkeit wurden in Kapitel 8 in Form von Zusammenhangshypothesen hergeleitet und begründet. Zur besseren Übersicht sind die dort formulierten Hypothesen in nachfolgender Tabelle 48 aufgeführt.

H B1b.1	Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit steht in negativem Zusammenhang zu dysfunktionaler Beanspruchung.
H B1b.2	Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit steht in positivem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.
H B1b.3	Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit steht in positivem Zusammenhang zum Kontrollerleben.

*Tabelle 48 Hypothesenblock B1b
Quelle: Eigene Darstellung*

Zur Prüfung der Hypothesen werden korrelative Zusammenhänge (Koeffizient nach Pearson) betrachtet. An dieser Stelle wird für die durchzuführenden Analysen zunächst, wie in Kapitel 11.1.1, der Gesamtdatensatz herangezogen. Eine weiterführende Differenzierung erfolgt in anschließenden Kapitel 11.2.1.3.

In nachfolgender Tabelle 49 sind die korrelativen Zusammenhänge zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und den Beanspruchungskriterien der EEB dargestellt. Da die Beanspruchungsbilanz als Differenz aus funktionaler und dysfunktionaler Beanspruchung als Globalindikator dient, werden nachfolgend ihre Komponenten und das Kontrollerleben vordergründig betrachtet.

	M	SD	B_Bilanz	Funktionale Beanspruchung	Dysfunktionale Beanspruchung	Kontrollerleben
Emo_SWE	3,63	0,66	.496**	.394**	-353**	.301**

*Tabelle 49 Korrelationen zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und den Beanspruchungskennwerten
Quelle: eigene Darstellung*

Aus Tabelle 49 wird ersichtlich, dass zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit allen vier Beanspruchungskennwerten der EEB signifikante Zusammenhänge bestehen (siehe Anhang 16). Den höchsten Zusammenhang lässt sich zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und der Beanspruchungsbilanz dokumentieren ($r = .496, p < .01$), welcher nach Cohen (1988) als stark zu bezeichnen ist.⁴⁰ Dieser sehr hohe Korrelationskoeffizient kann dadurch begründet werden, dass emotionsbezogene Selbstwirksamkeit ebenfalls in mittlerer Stärke mit den Subfacetten der Beanspruchungsbilanz korreliert ist. Der Koeffizient für den Zusammenhang mit der funktionalen Beanspruchung liegt mit $r = .394 (p < .01)$ auf ähnlichem Niveau wie zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = -.353, p < .01$). Da die Beanspruchungsbilanz die Differenz aus funktionaler und dysfunktionaler Beanspruchung ist, zahlen beide Effekte auf den Gesamtzusammenhang ein. Nach Cohen (1988) sprechen die berichteten Korrelationen zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und funktionaler sowie dysfunktionaler Beanspruchung für einen Zusammenhang mittlerer Stärke. Auch zum vierten Beanspruchungskennwert, dem Kontrollerleben, besteht ein hoch signifikanter Zusammenhang mittlerer Stärke ($r = .301, p < .01$). Somit sind die berichteten Korrelationen mit den in Kapitel 8 formulierten Erwartungen konform, sodass die Hypothesen B1b.1 bis B1b.3 als bestätigt angesehen werden können.

11.2.1.3 Varianzanalyse

Nach der Darstellung der korrelativen Zusammenhänge zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und den Beanspruchungskriterien der EEB, werden diese nun ergänzend varianzanalytisch betrachtet (siehe Anhang 17). Die Vorgehensweise ist die Gleiche wie bereits zu Beginn von Kapitel 11.1.2 beschrieben. Für die varianzanalytische Betrachtung der Zusammenhänge zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und den Beanspruchungskriterien der EEB, werden die Beanspruchungskriterien zunächst klassiert. Die Beanspruchungsbilanz und die funktionale Beanspruchung werden aufgrund ihrer vorhandenen Varianz in vier Gruppen (Faktorstufen) geteilt.

Kriterium	<i>F</i>	η^2	Sehr niedrig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Beanspruchungsbilanz						
Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit	49,828**	.200	3,24	3,59	3,70	4,08
Funktionale Beanspruchung						
Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit	25,311**	.113	3,32	3,59	3,69	3,93
Dysfunktionale Beanspruchung						
Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit	57,083**	.087		3,79	3,40	
Kontrollerleben						
Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit	39,955**	.062		3,49	3,82	

** = $p < .01$

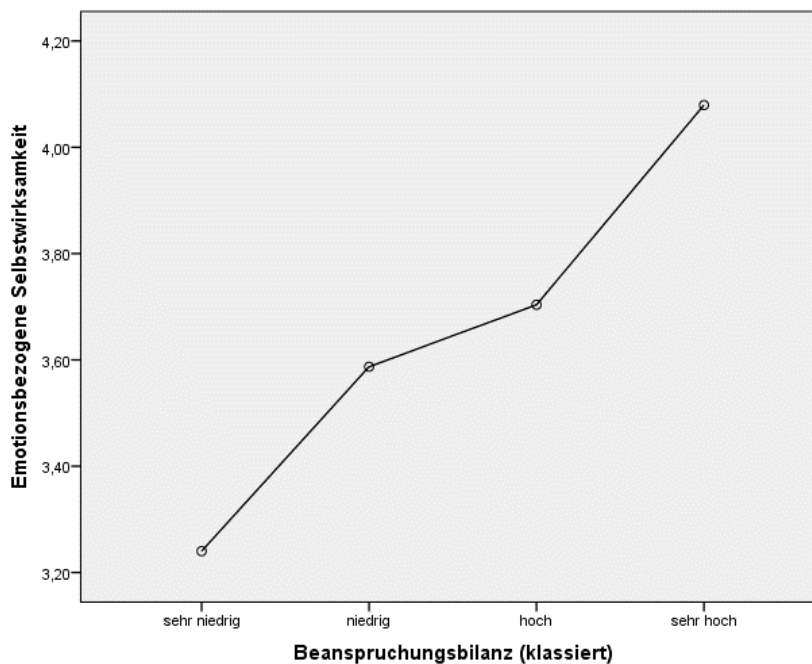
Tabelle 50 Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit in Abhängigkeit der Faktorstufen der Beanspruchungskriterien
Quelle: Eigene Darstellung

⁴⁰ Nach Cohen (1988) sind Korrelationen ab $r = 0,5$ als stark anzusehen.

Maßgeblich für diese Einteilung sind jeweils die Quartile. Die Verteilungen der dysfunktionalen Beanspruchung und des Kontrollerlebens sind hingegen gestaucht und weisen für eine Einteilung in vier Gruppen keine ausreichende Varianz auf. Daher werden beide Kriterien mittels Mediansplit in zwei Gruppen geteilt. Die Ergebnisse der univariaten Varianzanalyse (ANOVA) sind in Tabelle 50 dargestellt.

Beanspruchungsbilanz

Hinsichtlich der Beanspruchungsbilanz zeigt sich ein starker signifikanter Effekt der emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit⁴¹ ($F(3/597) = 49,828, p < .01$), was sich in einem η^2 von .200 niederschlägt. Betrachtet man ergänzend die Mittelwerte in Abhängigkeit der vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz, so fällt vor allem der deutliche Unterschied zwischen den beiden Extremgruppen „sehr niedrig“ und „sehr hoch“ auf. So weisen die Befragten mit einer sehr niedrigen Beanspruchungsbilanz einen Mittelwert für emotionsbezogene Selbstwirksamkeit von 3,24 auf. Personen mit einer hohen Beanspruchungsbilanz geben einen Mittelwert von 4,08 hinsichtlich der emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit an. Die Unterschiede zwischen den beiden mittleren Faktorstufen sind hingegen nur marginal (3,59 zu 3,70). In Grafik 8 ist der zuvor beschriebene Verlauf der Mittelwerte für emotionsbezogene Selbstwirksamkeit in Abhängigkeit der vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz dargestellt. Der nur marginale Unterschied zwischen den beiden mittleren Faktorstufen ist deutlich erkennbar.



*Grafik 8 ANOVA Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz
Quelle: Eigene Berechnungen*

⁴¹ Die Formulierung lässt irrtümlicher Weise auf eine kausale Richtung schließen. Dies ist so nicht gemeint. Die Analysen beruhen ursprünglich auf Korrelationen, die kausal in beide Richtungen interpretiert werden können.

Der im Anschluss durchgeführte Bonferroni-Test bestätigt zusätzlich die augenscheinlichen Unterschiede. Gemäß des Post-Hoc-Tests sind alle Mittelwerte signifikant voneinander verschieden. Ausnahme sind die Mittelwerte der Faktorstufen „niedrig“ und „hoch“. Sie sind zwar signifikant von den Mittelwerten der Extremgruppen verschieden, jedoch nicht untereinander ($p = .491$). Die vollständige Statistik zum Bonferroni-Test ist in Anhang 18 aufgeführt. Analog zur korrelativen Betrachtung kann dieser starke Zusammenhang auf die jeweiligen Zusammenhänge von emotionsbezogener Selbstwirksamkeit zur funktionalen sowie dysfunktionalen Beanspruchung zurückgeführt werden. Daher wird die varianzanalytische Betrachtung anschließend durch die weiteren Beanspruchungskriterien ergänzt.

Funktionale Beanspruchung

Wie schon bei der Beanspruchungsbilanz kann ein mittlerer bis starker Effekt von emotionsbezogener Selbstwirksamkeit auf die funktionale Beanspruchung beobachtet werden ($F(3/597) = 25,311$, $p < .01$). Die Effektstärke ergibt sich anhand von η^2 , welches mit $.113$ im mittleren Bereich liegt (Cohen, 1988). Auch hier ist ein deutlicher Mittelwertunterschied zwischen den beiden Extremgruppen „sehr niedrig“ und „sehr hoch“ zu beobachten. Im Bereich einer sehr geringen funktionalen Beanspruchung liegt der Mittelwert für emotionsbezogene Selbstwirksamkeit bei $3,32$. Im Falle einer sehr hohen Beanspruchungsbilanz liegt der entsprechende Mittelwert bei $3,93$. Der Mittelwertunterschied zwischen den beiden Mittelkategorien ist auch hier als marginal zu bezeichnen. Der anschließend durchgeführte Bonferroni-Test zeigt signifikante Unterschiede aller Mittelwerte untereinander, mit Ausnahme der Mittelwerte der beiden mittleren Faktorstufen. Der Kurvenverlauf der Mittelwerte in Abhängigkeit der vier Faktorstufen der funktionalen Beanspruchung ist dem der Beanspruchungsbilanz sehr ähnlich und wird daher an dieser Stelle nicht dargestellt.

Dysfunktionale Beanspruchung

Wie zuvor bereits beschrieben wurde die Variable dysfunktionale Beanspruchung aufgrund ihrer gestauchten Verteilung lediglich mithilfe eines Mediansplits in zwei Faktorstufen aufgeteilt. Auch hier zeigt die varianzanalytische Betrachtung einen signifikanten und bedeutsamen Effekt mittlerer Stärke ($F(1/604) = 57,083$, $p < .01$, $\eta^2 = .087$). Nach Cohen (1988) spricht die Höhe des Effektstärkemaßes η^2 einem Zusammenhang mittlerer Stärke. Im Gegensatz zur Betrachtung der Beanspruchungsbilanz und der funktionalen Beanspruchung hat der Zusammenhang hier umgekehrte Vorzeichen. Befragte mit einer niedrig ausgeprägten dysfunktionalen Beanspruchung weisen mit $3,79$ einen höheren Mittelwert hinsichtlich emotionsbezogener Selbstwirksamkeit auf als Befragte mit einer hohen Ausprägung an dysfunktionaler Beanspruchung ($M = 3,40$). Aufgrund der Darstellung mittels zweier Faktorstufen wird an dieser Stelle auf eine grafische Darstellung verzichtet.

Kontrollerleben

Der letzte Beanspruchungskennwert ist auch hier das Kontrollerleben, als Sonderform funktionaler Beanspruchung. Wie zuvor bei der dysfunktionalen Beanspruchung beschrieben, wurde aufgrund einer sehr gestauchten Verteilung lediglich eine Einteilung über einen Mediansplit vorgenommen. Der Mittelwertunterschied ist auch hier signifikant ($F(1/600) = 39,955$, $p < .01$). Das Effektstärkemaß η^2 ist mit $.062$ für diesen Zusammenhang zwar am schwächsten, entspricht jedoch nach Cohen (1988) einem Effekt mittlerer Stärke. Die im vorherigen Kapitel berichtete positive Korrelation zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und dem Kontrollerleben wirkt sich dahingehend aus,

dass Befragte mit einem niedrigen Kontrollerleben ($M = 3,49$) sich als deutlich weniger emotional selbstwirksam erleben als Befragte mit hohem Kontrollerleben ($M = 3,82$). Da lediglich zwei Faktorstufen betrachtet wurden, wird auch hier auf eine ergänzende grafische Darstellung verzichtet.

11.2.1.4 Branchenunterschiede

Im Hinblick auf den Zusammenhang zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und den Beanspruchungskriterien der EEB zeigen sich in Abhängigkeit der betrachteten Branche Unterschiede. Vergleicht man diese mit den branchenspezifischen Unterschieden hinsichtlich der in Kapitel 11.1 betrachteten etablierten Aspekte von Emotionsarbeit, so können die nachfolgend berichteten Unterschiede als weniger deutlich bezeichnet werden. In Kapitel 11.1 konnten Zusammenhänge in der branchenspezifischen Betrachtung im Gegensatz zur Gesamtbetrachtung teilweise nicht mehr bestätigt werden. Andere Facetten von Emotionsarbeit wiesen deutliche Unterschiede hinsichtlich der Effektstärken in Bezug auf die Beanspruchungskriterien der EEB auf.

Im Falle der emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit sind die Branchenunterschiede weniger deutlich. In allen Branchen, die differenziert wurden, konnten durchgehend signifikante Korrelationen zu allen Beanspruchungskriterien nachgewiesen werden. Lediglich die Höhe der Korrelationen und Effektstärken variiert je nach betrachteter Branche. Daher werden nachfolgend nur einige herausstechende Ergebnisse aus einzelnen Branchen berichtet. Eine vollständige Darstellung der korrelativen Zusammenhänge und varianzanalytischen Zusammenhänge findet sich in Anhang 16 und 17. Eine Übersicht bietet an dieser Stelle Tabelle 51.

Kriterium	Beanspruchungsbilanz	Funktionale Beanspruchung	Dysfunktionale Beanspruchung	Kontrollerleben
Gesamtdatensatz				
Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit	.496**	.394**	-.353**	.301**
Beratung und Verkauf				
Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit	.401**	.285**	-.281**	.304**
Erziehung und Unterricht				
Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit	.481**	.392**	-.352**	.345**
Gesundheitsdienstleistungen				
Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit	.629**	.502**	-.482**	.370**

** = $p < .01$

Tabelle 51 Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und Beanspruchungskriterien im Branchenvergleich
Quelle: Eigene Darstellung

Aus Tabelle 51 wird ersichtlich, dass sich die Korrelationskoeffizienten zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und den Beanspruchungskriterien kaum unterscheiden, wenn der Gesamtdatensatz und der Teildatensatz „Erziehung und Unterricht“ betrachtet werden. Wesentliche Unter-

schiede ergeben sich für die Teildatensätze „Beratung und Verkauf“ sowie „Gesundheitsdienstleistungen“. Im Vergleich zum Gesamtdatensatz korreliert emotionsbezogene Selbstwirksamkeit deutlich geringer mit den Beanspruchungskriterien.⁴² Gleiches gilt für die Zusammenhänge zur funktionalen sowie dysfunktionalen Beanspruchung. Einzig der korrelative Zusammenhang zum Kontrollerleben bleibt (über alle Branchen) weitestgehend stabil.

Im Hinblick auf die Teilstichprobe „Gesundheitsdienstleister“ ist ein gegenteiliger Effekt beobachtbar. Die Zusammenhänge zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und den Beanspruchungskriterien sind deutlich größer im Vergleich zum Gesamtdatensatz.⁴³

11.2.2 Schwerpunkt Emotionsregulation (B2)

Nachdem im vorherigen Kapitel die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit als erstes „neues“ Element der Emotionsarbeit betrachtet wurde, werden nun Strategien zur Emotionsregulation betrachtet, die über die üblicherweise in ausschließlicher Form untersuchten Oberflächen- und Tiefenhandeln hinausgehen. Wie im Kapitel zuvor wird zunächst eine explorative Analyse der Regulationsstrategien durchgeführt. Nachfolgend werden dann die Zusammenhänge zwischen den ergänzenden Regulationsstrategien und den Beanspruchungskriterien der EEB korrelativ und varianzanalytisch untersucht. Abschließend wird eine branchenspezifische Betrachtung vorgenommen.

11.2.2.1 Explorative Analyse der Regulationsstrategien

Die **Forschungsfrage B2** lautete:

„Inwiefern lassen sich theoretisch begründbare Zusammenhänge zwischen den erweiterten Strategien zur Emotionsregulation und den Beanspruchungskriterien der EEB empirisch nachweisen?“

Bevor der Beantwortung der (Kern-) Forschungsfrage nachgegangen wird, werden die verwendeten Strategien zur Emotionsregulation etwas detaillierter betrachtet. Um einen umfassenden Vergleich mit der Studie von Diefendorff et al. (2008) durchführen zu können, werden an dieser Stelle kurzfristig auch die Teilstrategien des Oberflächen- und Tiefenhandelns betrachtet, die in Kapitel 11.1 bereits beschrieben wurden.

Diefendorff et al. (2008) haben mit ihrem Beitrag die Perspektive auf Emotionsregulation im Dienstleistungskontext erweitert bzw. einen ersten Schritt in diese Richtung unternommen. Sie haben aus einem Set von 66 Items, welche dem Prozessmodell der Emotionsgenese (Gross, 1998a, 1998b) entstammen, ein Strategieinventar von 14 Einzelstrategien erarbeitet und einer Stichprobe von Studenten vorgelegt, die verschiedenen Tätigkeiten mit Kundenkontakt nachgehen. Da die Stichprobe aus Studenten bestand, ist zumindest kritisch zu hinterfragen, ob die von Diefendorff et al. (2008) erzielten Ergebnisse ein realistisches Bild von Emotionsregulation im Dienstleistungskontext zeichnen.

⁴² Differenz der Korrelationen im Vergleich zum Gesamtdatensatz liegt jeweils bei ca. -0,1.

⁴³ Differenz der Korrelationen im Vergleich zum Gesamtdatensatz liegt jeweils bei ca. 0,1

Diefendorff et al. (2008)			M	Gesamtdatensatz	M	
1	Mit Personen in Kontakt treten, bei denen man sich wohl fühlt.	SA	4,01	Versuchen das Problem zu lösen.	4,72	SM
2	Die ganze Energie auf andere Dinge richten.	AL	3,85	Daran denken, wie sich die andere Person fühlt.	4,38	KW
3	Etwas angenehmes machen, um die Stimmung zu verbessern.	AL	3,84	Mit Personen in Kontakt treten, bei denen man sich wohl fühlt.	4,16	SA
4	Versuchen das Problem zu lösen.	SM	3,78	Etwas angenehmes machen, um die Stimmung zu verbessern.	3,86	AL
5	Die witzige Seite der Situation herausfinden.	KW	3,58	Die Situation in einem positiven Licht sehen (re-interpretieren).	3,71	KW
6	Daran denken, wie sich die andere Person fühlt.	KW	3,51	Daran denken, dass die Situation auch viel schlimmer sein könnte.	3,47	KW
7	Daran denken, dass die Situation auch viel schlimmer sein könnte.	KW	2,98	Verbergen, wie man sich wirklich fühlt.	3,45	RM
8	Vorgeben in guter Stimmung zu sein.	RM	2,92	Sich daran erinnern, dass man nicht alles kontrollieren kann.	3,37	KW
9	Die Aufmerksamkeit auf etwas richten, dass nicht beunruhigt.	AL	2,91	Vorgeben in guter Stimmung zu sein.	3,35	RM
10	Sich daran erinnern, dass man nicht alles kontrollieren kann.	KW	2,69	Die witzige Seite der Situation herausfinden.	3,25	KW
11	Die Situation in einem positiven Licht sehen (re-interpretieren).	KW	2,64	Die Aufmerksamkeit auf etwas richten, dass nicht beunruhigt.	2,90	AL
12	Verbergen, wie man sich wirklich fühlt.	RM	2,63	Die ganze Energie auf andere Dinge richten.	2,43	AL
13	Unangenehme Gefühle auslösende Situation vermeiden.	SA	2,16	Unangenehme Gefühle auslösende Situation vermeiden.	2,39	SA
14	Sich aus der Situation zurückziehen.	SM	1,72	Sich aus der Situation zurückziehen.	2,01	SM

Tabelle 52 Vergleich der Häufigkeiten von Regulationsstrategien

Quelle: eigene Berechnungen und Diefendorff et al. (2008)

SA = Situationsauswahl; SM = Situationsmodifikation; AL = Aufmerksamkeitslenkung; KW = Kognitiver Wandel (Tiefenhandeln); RM = Reaktionsmodulation (Oberflächenhandeln)

In Tabelle 52 sind die angegebenen Häufigkeiten der einzelnen Strategien zur Emotionsregulation dargestellt und anhand ihrer Mittelwerte in eine Rangfolge gebracht. Ebenfalls aufgeführt sind die korrespondierenden Prozessschritte des Modells der Emotionsgenese nach Gross (1998a, 1998b). Wesentliche Aussage der Arbeit von Diefendorff et al. (2008) war, dass es neben Oberflächen- und Tiefenhandeln noch andere Strategien zur Emotionsregulation gibt, die im praktischen Kontext eingesetzt werden. Sie fanden heraus, dass Oberflächenhandeln und Tiefenhandeln lediglich mit mittlerer Häufigkeit eingesetzt werden. Dieser Aspekt wird dadurch besonders interessant, dass ausschließlich diese beiden Strategien in der Forschung zur Emotionsarbeit Verwendung finden. Andere

Strategien werden hingegen kaum beachtet oder deren Relevanz sogar negiert (u.a. Grandey, 2000).

Betrachtet man zunächst die von Diefendorff et al. (2008) ermittelten Mittelwerte der Einzelstrategien so stellt man fest, dass die Strategien mit den Labels KW (für kognitiver Wandel bzw. Tiefenhandeln) und RM (für Reaktionsmodulation) nur mit mittlerer bis geringer Häufigkeit genannt wurden. Die Strategie „Die witzige Seite der Situation herausfinden“ wurde hier am häufigsten berichtet ($M = 3,58$) und befindet sich auf Platz fünf der Rangfolge. Darauffolgend finden sich die zum kognitiven Wandel gehörenden Strategien „Daran denken, wie sich die andere Person fühlt“ ($M = 3,51$) und „Daran denken, dass die Situation auch viel schlimmer sein könnte“ ($M = 2,98$) auf den Rängen sechs und sieben. Betrachtet man die Skalierung der Antwortvorgaben (0 bis 7), so erreichen die berichteten Häufigkeiten maximal in etwa den Median der Skala. Die verbleibenden beiden Strategien des kognitiven Wandels „Sich daran erinnern, dass man nicht alles kontrollieren kann“ ($M = 2,69$) und „Die Situation in einem positiven Licht sehen (re-interpretieren)“ ($M = 2,64$) werden noch seltener berichtet und sind auf den Rängen zehn und elf zu finden.

Die beiden Strategien der Reaktionsmodulation (Oberflächenhandeln) „Vorgeben in guter Stimmung zu sein“ ($M = 2,92$) und „Verbergen, wie man sich wirklich fühlt“ ($M = 2,63$) werden insgesamt noch seltener verwendet (Rang acht und zwölf).

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Einzelstrategien, die zusammengenommen Oberflächen- und Tiefenhandeln bilden, in einem mittleren Häufigkeitsbereich zwischen 2,63 und 3,58 liegen⁴⁴. Andere Strategien wurden von den befragten Studierenden häufiger berichtet. Die meist präferierte Strategie in der Studie von Diefendorff et al. (2008) ist „Mit Personen in Kontakt treten, bei denen man sich wohlfühlt“ ($M = 4,01$), welche der Situationsauswahl zuzuordnen ist. Mit etwas Abstand auf Rang vier, jedoch noch vor den Strategien des Oberflächen- und Tiefenhandelns, wird „Versuchen das Problem zu lösen“ genannt ($M = 3,78$).

Am unteren Ende der Rangfolge finden sich mit deutlichem Abstand die vermeidungsbasierten Strategien der Emotionsregulation „Unangenehme Gefühle auslösende Situation vermeiden“ ($M = 2,16$) und „Sich aus der Situation zurückziehen“ ($M = 1,72$).

Betrachtet man nun im Vergleich die im Rahmen dieser Arbeit ermittelten Werte von hauptberuflich als Dienstleister arbeitenden Befragten, sind Ähnlichkeiten, jedoch auch deutliche Unterschiede zu erkennen.

Die erste Ähnlichkeit bezieht sich auf die Häufigkeit der vermeidungsbasierten Strategien. Wie bereits in der Referenzstudie von Diefendorff et al. (2008) dokumentiert, wurden die Strategien „Unangenehme Gefühle auslösende Situation vermeiden“ ($M = 2,39$) und „Sich aus der Situation zurückziehen“ ($M = 2,01$) am seltensten eingesetzt.

Die zweite Ähnlichkeit bezieht sich auf die Häufigkeit des Oberflächen- und Tiefenhandelns. Auch hier konnte gezeigt werden, dass diese beiden Strategieklassen nicht am häufigsten eingesetzt wurden. Wie in der Studie von Diefendorff et al. (2008) wurden die korrespondierenden Einzelstrategien lediglich mit mittlerer Häufigkeit berichtet. So finden sich die zum kognitiven Wandel (Tiefenhandeln) gehörenden Strategien „Die Situation in einem positiven Licht sehen (re-interpretieren)“ ($M = 3,71$), „Daran denken, dass die Situation auch viel schlimmer sein könnte“ ($M = 3,47$), „Sich daran erinnern, dass man nicht alles kontrollieren kann“ ($M = 3,37$) und „Die witzige Seite der Situation herausfinden“

⁴⁴ Eine inhaltliche Interpretation kann hier nicht erfolgen, da im Fragebogen nur die Skalenendpunkte beschrieben wurden.

($M = 3,25$) auf den Rängen fünf, sechs, acht und zehn. Eine Ausnahme bildet die Strategie „Daran denken, wie sich die andere Person fühlt“ ($M = 4,38$), die am zweithäufigsten berichtet wurde.

Die beiden Strategien der Reaktionsmodulation (Oberflächenhandeln) wurden, ähnlich wie in der Studie von Diefendorff et al. (2008), in mittlerer Häufigkeit genannt. „Verbergen, wie man sich wirklich fühlt“ ($M = 3,45$) und „Vorgeben in guter Stimmung zu sein“ ($M = 3,35$) befinden sich in der Rangfolge somit auf den Plätzen sieben und neun.

Ein wesentlicher Unterschied zwischen beiden Studien bezieht sich auf die Strategie „Problem lösen“, die der Situationsmodifikation zugeordnet wird. In der hier vorliegenden Studie wird sie mit Abstand am häufigsten berichtet ($M = 4,72$) und scheint im praktischen Kontext eine wichtige Rolle zu spielen. Der Unterschied zur Studie von Diefendorff et al. (2008) beträgt ca. ein Skalenpunkt, was im Hinblick auf die festgestellten Unterschiede zwischen den Strategien deutlich ist.

Ein ebenfalls recht deutlicher Unterschied findet sich hinsichtlich der Strategie „Daran denken, wie sich die andere Person fühlt“. Bei Diefendorff et al. (2008) wird diese Strategie mit einem Mittelwert von 3,51 als sechsthäufigste Strategie genannt. In der hier vorliegenden Studie hat die zum Tiefenhandeln gehörende Strategie eine deutlich größere Relevanz ($M = 4,38$) und wird am zweithäufigsten verwendet.

Auch im Hinblick auf andere Strategien können Differenzen zwischen beiden Studien festgestellt werden. In der Referenzstudie von Diefendorff et al. (2008) wird beispielsweise die Strategie „Die ganze Energie auf andere Dinge richten“ ($M = 3,85$) am zweithäufigsten genannt. Im Vergleich dazu findet sich diese Strategie in der hier vorliegenden Studie mit einer mittleren Häufigkeit von 2,43 an drittletzter Stelle und scheint vergleichsweise unwichtig zu sein. Eine ähnlich große Differenz von über einem Skalenpunkt findet sich bei der Strategie „Die Situation in einem positiven Licht sehen (re-interpretieren)“. Diese Substrategie des Tiefenhandelns wird in dieser Arbeit deutlich häufiger berichtet ($M = 3,71$) als in der Referenzstudie von Diefendorff et al. (2008) ($M = 2,64$).

Insgesamt betrachtet scheinen im Kontext von hauptberuflich als Dienstleister arbeitenden Personen teilweise andere Strategien relevanter zu sein, als in der studentischen Stichprobe von Diefendorff et al. (2008).

Ein immer wieder aufkommender Aspekt ist die Geschlechterfrage und damit verbunden die Hypothese, dass Frauen anders ihre Emotionen regulieren als Männer. Dies kann in der hier vorliegenden Arbeit weitestgehend nicht bestätigt werden.

Strategie	<i>M</i> (weibl.)	<i>M</i> (männl.)	Differenz	Statistik
Mit wohltuenden Personen in Kontakt treten.	4,3	3,8	-.50	$t(307) = -3,505$ $p = .01$
Aus der Situation zurückziehen.	2,17	1,64	-.53	$t(346) = -4,231$ $p = .000$
Daran denken, wie sich die andere Person fühlt.	4,48	4,17	-.31	$t(603) = 2,229$ $p = .026$
Daran denken, dass die Situation schlimmer sein könnte.	3,57	3,25	-.32	$t(599) = -2,028$ $p = .043$

Tabelle 53 Häufigkeit der Strategienutzung nach Geschlecht (signifikante Ergebnisse)
Quelle: eigene Berechnungen

Lediglich bei vier der 14 Strategien können signifikante Unterschiede hinsichtlich der berichteten Häufigkeiten nachgewiesen werden (siehe Tabelle 53). Demnach treten Frauen eher mit wohltuenden Personen in Kontakt und ziehen sich eher aus Situationen zurück. Ferner versetzen sich Frauen tendenziell eher in die Gefühlslage ihres Gegenübers und relativieren eher die Relevanz der Situation. Die ermittelten Differenzen zwischen Männern und Frauen variieren jedoch lediglich zwischen .31 und .53 und müssen im Hinblick auf ihre Relevanz zumindest kritisch hinterfragt werden (siehe dazu Kapitel 12).

Im Folgenden sollen die in Kapitel 10.3.1 faktorenanalytisch hergeleiteten Strategien vor dem Hintergrund der vorliegenden Substichproben näher betrachtet werden (siehe Tabelle 54). An dieser Stelle erfolgt die Analyse nicht mehr auf Ebene der Einzelstrategien, da die daran anschließenden korrelativen und varianzanalytischen Berechnungen ebenfalls mit den verdichteten Strategien durchgeführt werden. Ferner ist eine Darstellung auf Ebene der Einzelstrategien nicht übersichtlich zu realisieren.

Eventuelle branchenabhängige Unterschiede hinsichtlich der Relevanz einzelner Strategien werden für die später erfolgende Diskussion bzw. Interpretation der Ergebnisse an dieser Stelle erarbeitet.

	Gesamtdatensatz		Beratung und Verkauf		Erziehung und Unterricht		Gesundheitsdienstleistungen	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Vermeidung	2,20	1,36	2,46	1,37	2,15	1,43	2,07	1,22
Problem lösen	4,72	1,37	4,78	1,36	4,75	1,38	4,69	1,39
Positive Induktion	4,00	1,32	3,85	1,49	4,09	1,19	4,09	1,19
Aufmerksamkeitslenkung	2,66	1,56	2,74	1,63	2,53	1,54	2,63	1,45
Tiefenhandeln	3,63	1,25	3,57	1,26	3,57	1,24	3,65	1,24
Oberflächenhandeln	3,40	1,65	3,66	1,64	2,78	1,54	3,35	1,60

Tabelle 54 Häufigkeit Strategienutzung nach Branchen
Quelle: eigene Berechnungen

Betrachtet man nun Tabelle 54, so finden sich weitestgehend keine substantziellen Unterschiede in der Häufigkeit der Strategienutzung über verschiedene Branchen hinweg.

11.2.2.2 Korrelative Zusammenhänge zu Beanspruchungskriterien⁴⁵

Nachdem im vorherigen Kapitel die Strategien zur Emotionsregulation näher analysiert und mit den Ergebnissen der Studie von Diefendorff et al. (2008) verglichen wurden, werden die Strategien nachfolgend im Zusammenhang mit den Beanspruchungskriterien der EEB betrachtet. In Kapitel 8 wurden diesbezüglich Hypothesen formuliert und teils unter Bezugnahme von angrenzender Forschung aus der klinischen Psychologie (Depressionsforschung) theoretisch begründet. Bevor nun die korrelativen Zusammenhänge näher betrachtet werden, werden die zugrundeliegenden Hypothesen zwecks einer besseren Übersicht in nachfolgender Tabelle 55 zusammenfassend dargestellt.

⁴⁵ Siehe Anhang 16.

H B2.1	Die Strategie „Problem lösen“ steht in negativem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.
H B2.2	Die Strategie „Problem lösen“ steht in positivem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.
H B2.3	Die Strategie „Problem lösen“ steht in positivem Zusammenhang zum Kontrollerleben.
H B2.4	Die Strategie „Vermeidung“ steht in positivem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.
H B2.5	Die Strategie „Vermeidung“ steht in negativem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.
H B2.6	Die Strategie „Vermeidung“ steht in negativem Zusammenhang zum Kontrollerleben.
H B2.7	Die Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“ steht in negativem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.
H B2.8	Die Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“ steht in negativem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.
H B2.9	Die Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“ steht in positivem Zusammenhang zum Kontrollerleben.
H B2.10	Die Strategie „positive Induktion“ steht in negativem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung.
H B2.11	Die Strategie „positive Induktion“ steht in positivem Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung.
H B2.12	Die Strategie „positive Induktion“ steht in positivem Zusammenhang zum Kontrollerleben.

Tabelle 55 Hypothesenblock B2
Quelle: Eigene Darstellung

Wie bereits in Kapitel 11.1 werden zur Hypothesenprüfung nur die funktionale und dysfunktionale Beanspruchung sowie das Kontrollerleben betrachtet. Dies geschieht vor dem Hintergrund, da die Beanspruchungsbilanz kein eigenständiges Konstrukt mit eigenen Items ist, sondern die Differenz aus funktionaler und dysfunktionaler Beanspruchung. Das Kontrollerleben ist wiederum eine Sonderform funktionaler Beanspruchung, welche jedoch nicht explizit in die Beanspruchungsbilanz einfließt. Die korrelativen Zusammenhänge zwischen den erweiterten Strategien zur Emotionsregulation und den Beanspruchungskriterien der EEB sind zusammenfassend in Tabelle 56 dargestellt. Datengrundlage für diese Berechnungen ist der Gesamtdatensatz. Eine nach Branchen differenzierende Analyse findet sich in Kapitel 11.2.2.4. Nachfolgend werden die Strategien Vermeidung, Problem lösen, positive Induktion und Aufmerksamkeitslenkung betrachtet.

	<i>M</i>	<i>SD</i>	Problem lösen	Vermeidung	Aufmerksamkeitslenkung	Positive Induktion
Beanspruchungsbilanz	3,24	1,48	.199**	-.289**	-.135**	-.053 n.s.
Funktionale Beanspruchung	5,21	0,94	.238**	-.120**	-.27 n.s.	.038 n.s.

Dysfunktionale Beanspruchung	1,97	1,02	-.069 n.s.	.307**	.170**	.111**
Kontrollerleben	4,09	1,56	-.037 n.s.	.100*	.078 n.s.	.050 n.s.

n.s. = nicht signifikant; * = $p < .05$; ** = $p < .01$

Tabelle 56 Korrelationen zwischen Beanspruchungskriterien und "neuen" Regulationsstrategien

Quelle: Eigene Berechnungen

Hinsichtlich der Strategie „Problem lösen“ kann zunächst festgehalten werden, dass es einen hochsignifikanten Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung gibt ($r = .238/ p < .01$). Nach Cohen (1988) tendiert dieser Wert zu einem Zusammenhang mittlerer Stärke.⁴⁶ Zur dysfunktionalen Beanspruchung und zum Kontrollerleben können keine signifikanten korrelativen Zusammenhänge berichtet werden. Dadurch besteht auch ein hochsignifikanter, jedoch etwas schwächerer Zusammenhang zur Beanspruchungsbilanz ($r = .199/ p < .01$).

Die Strategie „Vermeidung“ ist hingegen mit allen drei Beanspruchungskriterien (und der Beanspruchungsbilanz, $r = -.289, p < .01$) hoch signifikant korreliert. Dabei zeigt sich ein negativer Zusammenhang von nahezu mittlerer Stärke hinsichtlich des Beanspruchungserlebens. Dies äußert sich zunächst in einer schwachen, jedoch hoch signifikanten negativen Korrelation zwischen „Vermeidung“ und der funktionalen Beanspruchung ($r = -.120/ p < .01$). Der deutlichste Zusammenhang besteht jedoch zwischen der Strategie „Vermeidung“ und der dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .307/ p < .01$), welcher nach Cohen (1988) von mittlerer Stärke ist. Ebenfalls signifikant, jedoch nur gering ist der Zusammenhang zwischen „Vermeidung“ und dem Kontrollerleben ($r = .100/ p = .014$). Dabei zeigt sich ein Korrelationskoeffizient mit positivem Vorzeichen.

Während die Strategie „Vermeidung“ mit teils sehr deutlichen korrelativen Zusammenhängen zu den Beanspruchungskriterien der EEB auftritt, sind die Zusammenhänge zwischen der Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“ und den Beanspruchungskriterien deutlich geringer. Es zeigen sich lediglich signifikante Korrelationen zwischen „Aufmerksamkeitslenkung“ und der dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .170/ p < .01$) sowie der Beanspruchungsbilanz ($r = -.135/ p < .01$). Somit steht die Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“ in negativem Zusammenhang zum Beanspruchungserleben. Zur funktionalen Beanspruchung und dem Kontrollerleben können keine signifikanten Zusammenhänge berichtet werden.

Noch geringer sind die Zusammenhänge zwischen der Strategie „positive Induktion“ und den Beanspruchungskriterien. Es kann lediglich ein signifikanter Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung dokumentiert werden ($r = .111/ p < .01$). Dieser ist jedoch so gering, dass er sich nicht auf die Beanspruchungsbilanz auswirkt ($r = -.053/ p = .196$). Die Korrelationskoeffizienten zwischen positiver Induktion und der funktionalen Beanspruchung sowie dem Kontrollerleben sind ebenfalls nicht signifikant.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass zwei der vier „neuen“ Strategien (Problem lösen und Vermeidung) in einem wesentlichen Zusammenhang zu den Beanspruchungskriterien der EEB stehen und somit hinsichtlich einer weiterführenden Betrachtung von besonderem Interesse sind. Die Strategien „Aufmerksamkeitslenkung“ und „positive Induktion“ korrelieren jedoch nur partiell und schwach mit den Beanspruchungskriterien.

⁴⁶ Nach Cohen (1988) sprechen Korrelationen ab $r = .30$ für einen Zusammenhang mittlerer Stärke.

Auf Basis der korrelativen Daten können somit lediglich die Hypothesen B2.2, B2.4 und B2.5 bestätigt werden. Die restlichen Hypothesen müssen demnach verworfen werden.

11.2.2.3 Varianzanalyse⁴⁷

Die zuvor beschriebenen korrelativen Zusammenhänge werden nachfolgend mittels univariater Varianzanalyse (ANOVA) näher betrachtet. Wie in den vorherigen varianzanalytischen Ausführungen zuvor, wird dafür die Beanspruchungsbilanz und die funktionale Beanspruchung in vier Faktorstufen klassiert. Ausschlaggebend sind die jeweiligen Quartile der Verteilung. Aufgrund einer zu stark gestauchten Verteilung werden die dysfunktionale Beanspruchung und das Kontrollerleben jeweils lediglich mittels eines Mediansplits in zwei Faktorstufen klassiert. Betrachtet werden zunächst nur die „neuen“ Regulationsstrategien, die einen signifikanten Zusammenhang zum jeweiligen Beanspruchungskriterium aufweisen. In Ausnahmefällen werden die Gruppenunterschiede zwischen den Faktorstufen signifikant, obwohl zuvor keine signifikante Korrelation ermittelt wurde. Diese werden der Vollständigkeit halber ebenfalls dargestellt. Zu Beginn werden die Regulationsstrategien in Abhängigkeit der vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz betrachtet. Nachfolgend werden die Regulationsstrategien hinsichtlich der funktionalen sowie der dysfunktionalen Beanspruchung und des Kontrollerlebens varianzanalytisch betrachtet.

Beanspruchungsbilanz

In Tabelle 57 sind die Mittelwerte für die ergänzend betrachteten („neuen“) Strategien zur Emotionsregulation in Abhängigkeit der vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz dargestellt.

Kriterium	Beanspruchungsbilanz					
	<i>F</i>	η^2	Sehr niedrig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Vermeidung	10,648**	.050	2,60	2,31	1,97	1,78
Problem lösen	6,167**	.029	4,36	4,74	4,77	5,04
Positive Induktion	-	-	-	-	-	-
Aufmerksamkeitslenkung	2,330°	.012	2,89	2,71	2,55	2,44

° = nicht signifikant; ** = $p < .01$

Tabelle 57 "Neue" Regulationsstrategien in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz
Quelle: Eigene Berechnungen

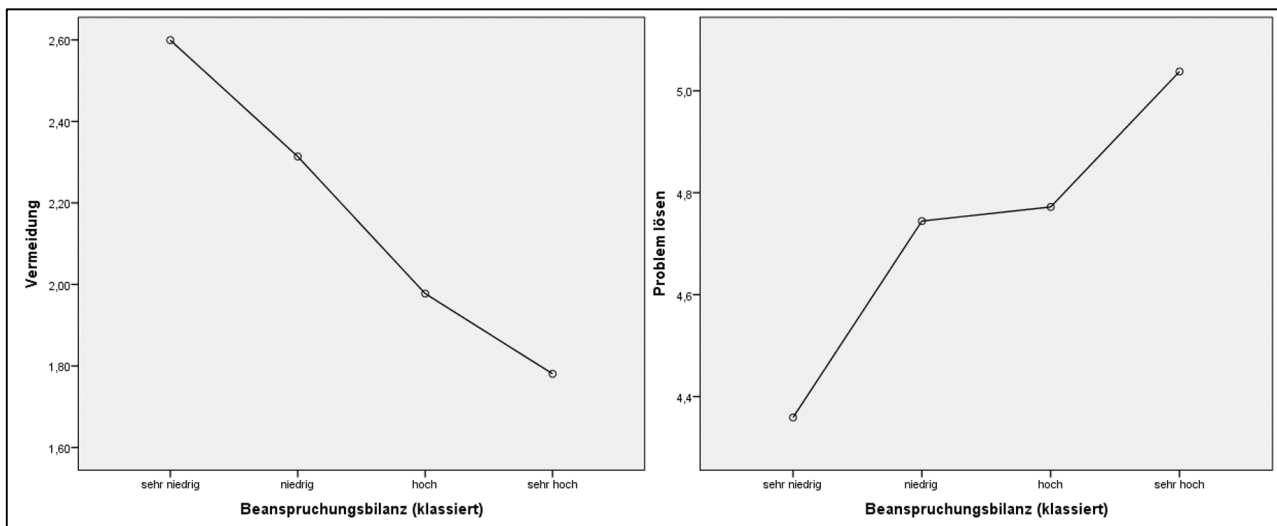
Aus Tabelle 57 wird ersichtlich, dass für die Strategien „Vermeidung“ ($F(3/596) = 10,648, p < .01$) und „Problem lösen“ ($F(3/600) = 6,167, p < .01$) die Mittelwertunterschiede zwischen den vier Gruppen hoch signifikant sind. Für die Strategie „Vermeidung“ kann ein zu mittlerer Stärke tendierender Effekt dokumentiert werden ($\text{Eta}^2 = .050$) (Cohen, 1988). Dieser äußert sich dahingehend, dass Personen mit einer sehr niedrigen Beanspruchungsbilanz für die Strategie „Vermeidung“ einen Mittelwert von 2,60 angeben. Befragte mit einer sehr hohen Beanspruchungsbilanz geben hingegen einen Mittelwert von 1,78 an. Die Mittelwerte für die beiden mittleren Faktorstufen liegen in etwa gleichmäßigem Abstand zwischen den beiden Extremgruppen und dokumentieren einen kontinuierlichen Ver-

⁴⁷ Siehe Anhang 17.

lauf. Der anschließend durchgeführte Bonferroni-Test zeigt vor allem signifikante Unterschiede zwischen den beiden Extremgruppen. Jedoch sind auch die Mittelwertunterschiede zwischen dem Bereich „sehr niedrig“ und „hoch“ bzw. „sehr hoch“ und „niedrig“ signifikant (für alle Zusammenhänge $p < .01$).

Im Hinblick auf die Strategie „Problem lösen“ zeigen sich ebenfalls signifikante Mittelwertunterschiede in Abhängigkeit der vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz. Dieser Effekt ist mit einem η^2 von .029 als klein zu bezeichnen (Cohen, 1988). Befragte Personen mit einer sehr niedrigen Beanspruchungsbilanz geben für die Strategie „Problem lösen“ einen Mittelwert von 4,36 an. Der Mittelwert für die Verwendung der Strategie „Problem löse“ liegt jedoch bei Personen mit einer sehr hohen Beanspruchungsbilanz bei 5,04. Die Mittelwerte der beiden mittleren Faktorstufen liegen sehr nah beieinander und unterschieden sich gemäß Bonferroni-Test nicht signifikant. Für die Strategie „Problem lösen“ sind nur die Mittelwerte der beiden Extremgruppen signifikant voneinander verschieden ($p < .01$) (siehe Anhang 18).

Die Mittelwertverläufe der Strategien „Vermeidung“ und „Problem lösen“ in Abhängigkeit der Faktorstufen sind in nachfolgender Grafik 9 dargestellt.



Grafik 9 ANOVA Strategien "Vermeidung" und "Problem lösen" in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz
Quelle: Eigene Berechnungen

Für die Strategie „positive Induktion“ ergab die korrelative Analyse im vorherigen Kapitel keinen signifikanten Zusammenhang und wird daher nicht betrachtet. Die Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“ weist zwar einen signifikanten Zusammenhang zur Beanspruchungsbilanz auf, die Mittelwertunterschiede in Abhängigkeit der Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz sind jedoch nicht signifikant ($F(3/598) = 2,330, p < .073$).

Funktionale Beanspruchung

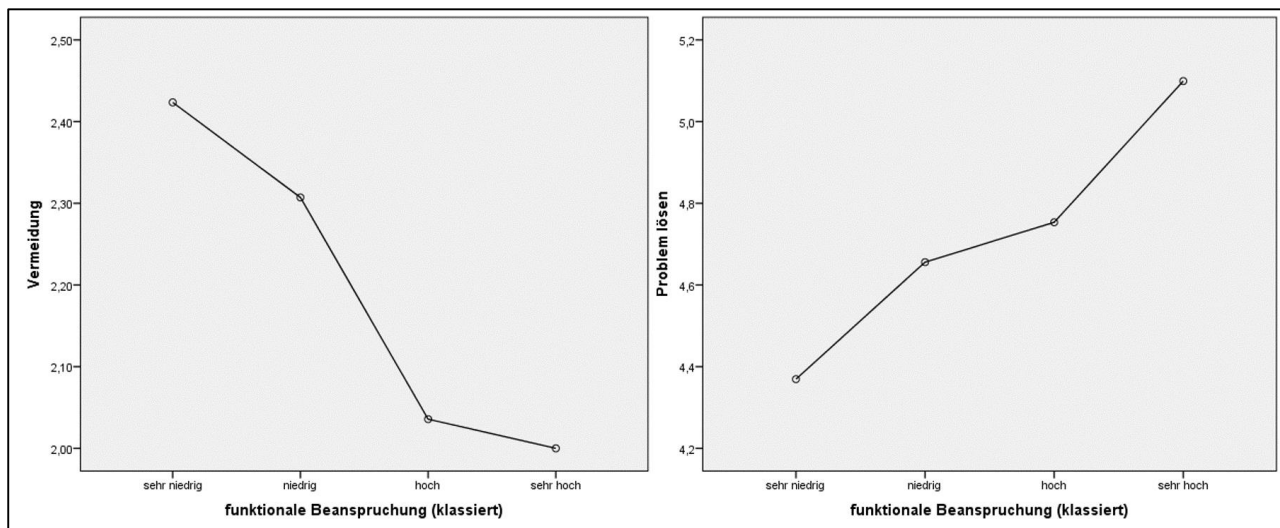
Nach der varianzanalytischen Betrachtung der Beanspruchungsbilanz als globalem Gesundheitsindikator erfolgt eine differenzierte Analyse der beiden Komponenten der Beanspruchungsbilanz sowie des Kontrollerlebens hinsichtlich der ergänzenden Regulationsstrategien. Tabelle 58 fasst die Ergebnisse der ANOVA im Hinblick auf die funktionale Beanspruchung zusammen.

Kriterium	F	η^2	Funktionale Beanspruchung			
			Sehr niedrig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Vermeidung	3,516*	.017	2,42	2,31	2,04	2,00
Problem lösen	7,606**	.036	4,37	4,66	4,75	5,10
Positive Induktion	-	-	-	-	-	-
Aufmerksamkeitslenkung	-	-	-	-	-	-

* = $p < .05$; ** = $p < .01$

Tabelle 58 "Neue" Regulationsstrategien in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der funktionalen Beanspruchung
Quelle: Eigene Berechnungen

Aus der korrelativen Analyse des vorherigen Kapitels ging hervor, dass die funktionale Beanspruchung lediglich mit den Strategien „Vermeidung“ und „Problem lösen“ signifikant korreliert war. Dies spiegelt sich auch im Vorhandensein von signifikanten Mittelwertunterschieden in Abhängigkeit der in vier Faktorstufen geteilten funktionalen Beanspruchung. Für die Strategie „Vermeidung“ zeigt sich ein geringer signifikanter Effekt ($F(3/596) = 3,516, p < .05, \text{Eta}^2 = .017$).



Grafik 10 ANOVA Strategien "Vermeidung" und "Problem lösen" in Abhängigkeit von vier Faktorstufen der funktionalen Beanspruchung

Quelle: Eigene Berechnungen

Betrachtet man die Mittelwerte für die verwendete Regulationsstrategie, so wird ersichtlich, dass die Mittelwerte der Faktorstufen „sehr niedrig“ und „niedrig“ sowie „hoch“ und „sehr hoch“ recht nah beieinanderliegen. Ein erkennbarer Unterschied besteht somit vornehmlich zwischen den beiden Extremgruppen. Diese Beobachtung wird durch den Bonferroni-Test bestätigt, der lediglich zwischen den Faktorstufen „sehr niedrig“ und „sehr hoch“ einen signifikanten Mittelwertunterschied dokumentiert. Etwas deutlicher ist der ebenfalls signifikante Effekt der Strategie „Problem lösen“ ($F(3/600) = 7,606, p < .01$). Betrachtet man die Mittelwerte in Abhängigkeit der Faktorstufen, so stellt man einen kontinuierlichen Anstieg fest. Demnach weisen Personen mit einer sehr niedrigen funktionalen Beanspruchung einen verhältnismäßig geringeren Mittelwert hinsichtlich der Strategie „Problem lösen“ auf ($M = 4,37$), als Personen mit einer hoch ausgeprägten funktionalen Beanspruchung ($M = 5,10$). Der Gesamteffekt ist jedoch mit einem Eta^2 von .036 als eher klein einzustufen. Der ergänzend durchgeführte Bonferroni-Test weist nur teilweise signifikante Unterschiede innerhalb der Gruppen

aus. So ist der Mittelwert für den Fall einer sehr hoch ausgeprägten funktionalen Beanspruchung nur im Vergleich zur ersten und zweiten Faktorstufe signifikant unterschiedlich. Die Mittelwerte der Faktorstufen „hoch“ und „sehr hoch“ unterscheiden sich nicht überzufällig. Die zuvor beschriebenen Verläufe sind in Grafik 10 zusammenfassend dargestellt. Abschließend lässt sich festhalten, dass lediglich zwei der vier Strategien signifikante Mittelwertunterschiede in Abhängigkeit der vierfach klassierten funktionalen Beanspruchung bedingen. Die damit einhergehenden Effektstärken sind nach Cohen (1988) allenfalls als gering einzustufen.

Dysfunktionale Beanspruchung

Nach der varianzanalytischen Betrachtung der funktionalen Seite der Beanspruchung, erfolgt nun eine entsprechende Analyse der dysfunktionalen Beanspruchung. Wie zu Beginn bereits erwähnt wird die funktionale Beanspruchung nicht in vier Faktorstufen klassiert. Stattdessen erfolgt lediglich eine Teilung in zwei Faktorstufen mittels Mediansplit. Die Ergebnisse der ANOVA sind in Tabelle 59 dargestellt. Aufgrund der lediglich zwei vorhandenen Faktorstufen erübrigt sich ein Post-Hoc-Test.

Kriterium	F	η^2	Dysfunktionale Beanspruchung	
			niedrig	hoch
Vermeidung	13,322**	.022	2,03	2,44
Problem lösen	5,226*	.009	4,82	4,56
Positive Induktion	,190°	.000	3,99	4,03
Aufmerksamkeitslenkung	2,068°	.003	2,59	2,66

° = nicht signifikant; ** = $p < .01$

Tabelle 59 "Neue" Regulationsstrategien in Abhängigkeit von zwei Faktorstufen der dysfunktionalen Beanspruchung
Quelle: Eigene Berechnungen

Die vorherigen korrelativen Analysen dokumentierten signifikante Zusammenhänge zwischen der dysfunktionalen Beanspruchung und den Regulationsstrategien „Vermeidung“, „Aufmerksamkeitslenkung“ und „positive Induktion“. In der varianzanalytischen Betrachtung zeigt sich jedoch nur noch ein signifikanter Effekt von einer dieser Strategien. Dieser äußert sich in einem signifikanten Mittelwertunterschied hinsichtlich der Strategie „Vermeidung“ in Abhängigkeit einer niedrigen bzw. hohen dysfunktionalen Beanspruchung ($F(1/599) = 13,322, p < .01$). Befragte mit einer niedrig ausgeprägten dysfunktionalen Beanspruchung weisen einen Mittelwert hinsichtlich der Strategie „Vermeidung“ von 2,03 auf. Personen mit einer hohen Ausprägung von dysfunktionaler Beanspruchung berichten lediglich einen Mittelwert für die vermeidungsbasierte Strategie von 2,44. Der Effekt ist mit einem η^2 von .022 als klein einzustufen.

Ebenfalls signifikant wird der Mittelwertunterschied hinsichtlich der Strategie „Problem lösen“ ($F(1/603) = 5,226, p < .05$), welche zuvor keinen signifikanten Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung zeigte. Die errechnete Effektstärke von .009 deutet nach Cohen (1988) auf einen sehr geringen Effekt hin.

Die Mittelwertunterschiede und die Effektstärken der verbleibenden Strategien „positive Induktion“ und „Aufmerksamkeitslenkung“ sind weder signifikant noch substantiell (siehe Tabelle 59).

Abschließend lässt sich festhalten, dass lediglich vermeidungsbasierte Emotionsregulation einen signifikanten und gleichsam verwertbaren Einfluss auf die dysfunktionale Beanspruchung ausübt.

Kontrollerleben

Hinsichtlich des Kontrollerlebens konnte in der vorherigen korrelativen Analyse lediglich ein signifikanter und sehr geringer Zusammenhang zur Strategie „Vermeidung“ dokumentiert werden. Diese schwache Korrelation äußert sich ebenfalls in einem nicht signifikanten Mittelwertunterschied in Abhängigkeit von niedrig und hoch ausgeprägtem Kontrollerleben ($F(1/599) = 0,524, p = .469$). Alle anderen Effekte sind ebenfalls nicht signifikant.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass es v.a. hinsichtlich der Beanspruchungsbilanz lohnenswert ist Strategien zu betrachten, die über das klassische Oberflächen- und Tiefenhandeln hinausgehen. Dies gilt scheinbar v.a. für die Strategien „Vermeidung“ und „Problem lösen“, die für diesen Forschungsbereich teils recht hohe Zusammenhänge zu den relevanten Beanspruchungskriterien aufweisen. Für eine detailliertere Analyse sei jedoch auf Kapitel 12 verweisen.

11.2.2.4 Branchenunterschiede hinsichtlich der Regulationsstrategien

In Kapitel 11.2.2.2 wurden die korrelativen Zusammenhänge zwischen den erweiterten Strategien zur Emotionsregulation und den Beanspruchungskriterien der EEB beschrieben. Nachfolgend sollen branchenabhängige Unterschiede herausgearbeitet werden. Der Fokus liegt dabei auf den korrelativen Zusammenhängen, welche durch das Effektstärkemaß η^2 ergänzt wird. Die varianzanalytischen Ergebnisse werden jedoch punktuell hinzugezogen. Nachfolgend werden nacheinander die einzelnen Zusammenhänge zwischen den Regulationsstrategien und den Beanspruchungskriterien in Abhängigkeit der jeweiligen Branchen dargestellt und mit den Ergebnissen des Gesamtdatensatzes verglichen. Wie in Kapitel 10 beschrieben, können auf Basis des Gesamtdatensatzes drei spezifische Branchen differenziert werden: „Beratung und Verkauf“, „Erziehung und Unterricht“ und „Gesundheitsdienstleistungen“. Die einzelnen Korrelationstabellen und Varianzanalysen sind in Anhang 16 und 17 einsehbar.

Strategie „Vermeidung“

Auf Basis des Gesamtdatensatzes konnten zwischen der Strategie „Vermeidung“ und den vier Beanspruchungskriterien der EEB signifikante Zusammenhänge dokumentiert werden. Am deutlichsten fallen die Zusammenhänge hinsichtlich der dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .307, p < .01, \eta^2 = .022$) und der Beanspruchungsbilanz ($r = -.289, p < .01, \eta^2 = .05$) auf. Zu den positiven Beanspruchungsaspekten sind die dokumentierten Zusammenhänge deutlich geringer. Betrachtet man allerdings speziell einzelne Branchen, so werden Unterschiede deutlich.

In der Teilstichprobe „Beratung und Verkauf“ ist die Strategie „Vermeidung“ mit den positiven Beanspruchungsaspekten unkorreliert. Zwischen „Vermeidung“ und der dysfunktionalen Beanspruchung zeigt sich jedoch ein signifikanter Zusammenhang. Dieser ist mit $r = .489 (p < .01, \eta^2 = .045)$ sogar deutlich stärker als im Gesamtdatensatz. Analog dazu verhält sich der Zusammenhang zur Beanspruchungsbilanz ($r = -.347, p < .01, \eta^2 = .084$), welcher ebenfalls deutlicher ausfällt als im Gesamtdatensatz.

Ein ähnliches Bild zeigt sich in der Teilstichprobe „Erziehung und Unterricht“. Hier liegen ebenfalls keine signifikanten Korrelationen zwischen der Strategie „Vermeidung“ und den positiven Beanspruchungsaspekten (funktionale Beanspruchung und Kontrollerleben) vor. Gleichsam zeigen sich auch hier signifikante Zusammenhänge zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .302, p < .01, \text{Eta}^2 = .058$) und der Beanspruchungsbilanz ($r = -.291, p < .01, \text{Eta}^2 = .07$). Die Höhe der Korrelationskoeffizienten liegt nahezu auf gleichem Niveau wie im Gesamtdatensatz.

Für die Teilstichprobe „Gesundheitsdienstleistungen“ können wiederum keine signifikanten Korrelationen zwischen der Strategie „Vermeidung“ und den Beanspruchungskriterien der EEB festgestellt werden.

Strategie „Problem lösen“

Die Analysen auf Basis des Gesamtdatensatzes zeigten, dass die Strategie „Problem lösen“ positiv mit der funktionalen Beanspruchung ($r = .199, p < .01, \text{Eta}^2 = .036$) und der Beanspruchungsbilanz ($r = .238, p < .01, \text{Eta}^2 = .029$) korreliert ist.

Für die Teilstichprobe „Beratung und Verkauf“ liegt hingegen kein signifikanter Zusammenhang zwischen „Problem lösen“ und der Beanspruchungsbilanz vor. Selbiges gilt für die dysfunktionale Beanspruchung. Allerdings sind die positiven Beanspruchungsaspekte funktionale Beanspruchung ($r = .294, p < .01, \text{Eta}^2 = .101$) und Kontrollerleben ($r = .204, p < .05, \text{Eta}^2 = .032$) signifikant korreliert mit der Strategie „Problem lösen“. Diese Konstellation ist insofern diskussionswürdig, als dass zwar deutliche Zusammenhänge zu positiven Beanspruchungsaspekten bestehen, diese sich jedoch nicht auf die Beanspruchungsbilanz auswirken. Ferner ist anzumerken, dass die Teilstichprobe „Beratung und Verkauf“ die einzige Branche ist, in der zwischen der Strategie „Problem lösen“ und dem Kontrollerleben ein signifikanter Zusammenhang gefunden werden konnte.

Im Vergleich zum Branche „Beratung und Verkauf“ sieht es für die Teilstichprobe „Erziehung und Unterricht“ etwas anders aus. Dort zeigt sich ein hoch signifikanter positiver Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung ($r = .411, p < .01, \text{Eta}^2 = .134$), welcher sich ebenfalls in der Beanspruchungsbilanz ($r = .283, p < .01, \text{Eta}^2 = .047$) wiederfindet. Die Korrelationskoeffizienten zur dysfunktionalen Beanspruchung und zum Kontrollerleben sind nicht signifikant.

Im Bereich der Gesundheitsdienstleistungen stehen die funktionale ($r = .276, p < .01, \text{Eta}^2 = .042$) sowie die dysfunktionale Beanspruchung ($r = -.229, p < .01, \text{Eta}^2 = .057$) in signifikantem Zusammenhang zur Strategie „Problem lösen“. Dies spiegelt sich ebenfalls im Korrelationskoeffizienten zwischen „Problem lösen“ und der Beanspruchungsbilanz wieder. Hier ist ein deutlicher Zusammenhang zu verzeichnen ($r = .324, p < .01, \text{Eta}^2 = .087$). Die Lösung eines spezifischen Problems spielt im Vergleich zu anderen Regulationsstrategien in dieser Branche eine herausgehobene Rolle.

Strategie „positive Induktion“

Auch im Hinblick auf die Strategie „positive Induktion“ gibt es teils gravierende Branchenunterschiede. Während für den Gesamtdatensatz lediglich ein schwacher positiver Zusammenhang zwischen positiver Induktion und dysfunktionaler Beanspruchung gefunden wurde, so zeigen in anderen teilweise deutlichere Zusammenhänge. Was über alle Branchen hinweg gleichsam zu beobachten ist, ist die Tatsache, dass „positive Induktion“ keinen signifikanten Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung aufweist.

Für die Teilstichprobe „Beratung und Verkauf“ kann, wie für den Gesamtdatensatz, eine positive Korrelation zwischen positiver Induktion und dysfunktionaler Beanspruchung berichtet werden ($r =$

.271, $p < .01$, $\text{Eta}^2 = .026$), welche sich gleichsam auf die Beanspruchungsbilanz auswirkt ($r = -.204$, $p < .01$, $\text{Eta}^2 = .061$). Im Gegensatz dazu können in der Branche „Erziehung und Unterricht“ keinerlei Zusammenhänge zu den Beanspruchungskriterien beobachtet werden, weder zur funktionalen oder dysfunktionalen Beanspruchung, zum Kontrollerleben oder gar der Beanspruchungsbilanz.

In der Teilstichprobe „Gesundheitsdienstleistungen“ korreliert die Strategie „positive Induktion“ signifikant mit der dysfunktionalen Beanspruchung ($r = -.179$, $p < .05$, $\text{Eta}^2 = .047$) und der Beanspruchungsbilanz ($r = .196$, $p < .01$, $\text{Eta}^2 = .048$). Im Gegensatz zum Gesamtdatensatz und der Branche „Beratung und Verkauf“ weisen die Korrelationskoeffizienten umgekehrte Vorzeichen auf. Vermehrter Einsatz positiver Induktion geht mit weniger dysfunktionaler Beanspruchung einher oder umgekehrt.

Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“

Die letzte der ergänzenden „neuen“ Strategien ist „Aufmerksamkeitslenkung“. Im Kontext des Gesamtdatensatzes betrachtet zeigen sich signifikante Zusammenhänge zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .170$, $p < .01$) und der Beanspruchungsbilanz ($r = -.135$, $p < .01$). Die Korrelationskoeffizienten können nach Cohen (1988) jedoch als gering bezeichnet werden, was gleichsam für die ermittelten Effektstärken gilt (Eta^2 für dysfunktionale Beanspruchung nicht signifikant und nahe null, sowie Eta^2 für Beanspruchungsbilanz = .012).

Für den Teildatensatz „Beratung und Verkauf“ zeigen sich ähnliche Zusammenhänge. „Aufmerksamkeitslenkung“ ist hier signifikant mit der dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .340$, $p < .01$) und der Beanspruchungsbilanz ($r = -.236$, $p < .01$) korreliert. Für diese Branche ist das Eta^2 hinsichtlich der Beanspruchungsbilanz mit .039 fast dreimal so hoch wie für den Gesamtdatensatz. Gleiches gilt für die Effektstärke in Bezug auf die dysfunktionale Beanspruchung. Dieser ist signifikant und mit .046 fast von mittlerer Stärke (Cohen, 1988). Ein weiterer Unterschied zeigt sich hier im Gegensatz zum Gesamtdatensatz. „Aufmerksamkeitslenkung“ ist ebenfalls signifikant mit dem Kontrollerleben korreliert ($r = .243$, $p < .05$).

Für die Branchen „Erziehung und Unterricht“ sowie „Gesundheitsdienstleistungen“ können keine signifikanten Zusammenhänge zu den Beanspruchungskriterien gefunden werden.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass „Aufmerksamkeitslenkung“ scheinbar vorrangig im Bereich „Beratung und Verkauf“ eine Rolle zu spielen scheint.

11.3 Gegenüberstellung der Effekte von Emotionsarbeit auf EEB und Irritation

In Kapitel 7.1 wurde das sogenannte 3B-Modell kurz erläutert (siehe dazu auch Wieland & Hammes, 2016). Dahinter verbirgt sich die prozesshafte Darstellung der Abfolge von Belastung, Beanspruchung und Beanspruchungsfolgen. An dieser Stelle wurden die drei Begriffe erläutert und differenziert. Es wurde deutlich, dass Belastung, Beanspruchung und Beanspruchungsfolgen kausal miteinander in Beziehung stehen. Eine Anforderung (Belastung) wird unter Einsatz der zur Verfügung stehenden Ressourcen bewältigt (Beanspruchung). In Abhängigkeit von der Günstigkeit dieses Bewältigungsprozesses und einer zeitlichen Komponente bedingen Beanspruchungsprozesse Folgeerscheinungen (Beanspruchungsfolgen), die positiv oder negativ sein können.

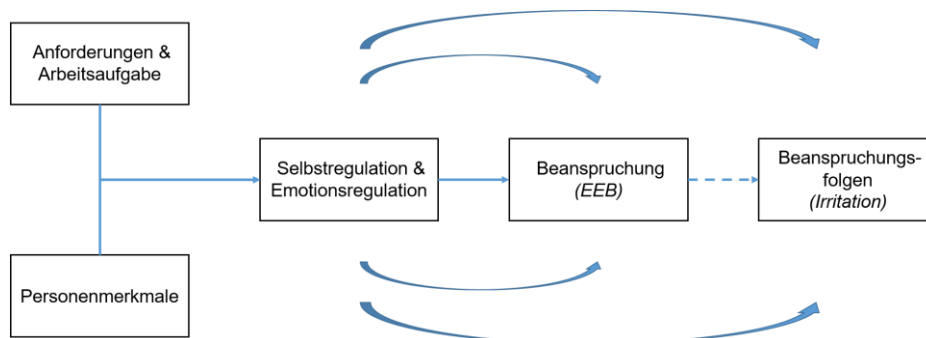


Abbildung 31 Emotionsarbeit, EEB und Irritation
Quelle: Eigene Darstellung

Vor dem Hintergrund des primären Forschungsziels dieser Arbeit – der Validierung der EEB hinsichtlich der Determinanten von Emotionsarbeit – soll mit dem Konzept der Irritation ein Vergleichskonzept herangezogen werden, um die zuvor dargestellten Ergebnisse vergleichen und einordnen zu können. Irritation ist nicht zuletzt deswegen ein gutes Referenzkonzept, weil es bereits Anfang der 2000er Jahre validiert und international publiziert wurde. Daher kann es als etabliertes Konzept bezeichnet werden. Grundgedanke ist auch hier eine Form der externen Validierung. In den Kapiteln 11.1 und 11.2 wurden die Beanspruchungskriterien der EEB im Zusammenhang mit Anforderungen (emotionaler Handlungsspielraum), relevanten Personenmerkmalen (emotionsbezogene Selbstwirksamkeit) und Aspekten der Selbstregulation (emotionale Dissonanz und Emotionsregulation) betrachtet (siehe Abbildung 31). Das an dieser Stelle hinzugezogene Konzept der Irritation ist in den Kontext des 3B-Modells nicht ganz einfach einzuordnen. In der Literatur wird es als Konzept verstanden, das Beanspruchung misst (Müller, Mohr & Rigotti, 2004), also den Beanspruchungskriterien der EEB gleichzusetzen wäre. Mohr, Müller und Rigotti (2005, S. 12) definieren Irritation als „Produkt eines Interaktionsprozesses zwischen Person und Umwelt.“ Ferner beschreiben Müller et al. (2005), dass kognitive

Irritation ein Resultat einer nicht funktionierenden volitionalen Handlungssteuerung ist, was kumuliert zunächst in Leistungsdefiziten und schließlich in Erwartungsdefiziten mündet. Dies geht einher mit ruminativen Gedanken. Über einen gewissen Zeitraum betrachtet, führt dies wiederum zu Zuständen der Gereiztheit (emotionale Irritation) (Müller, Mohr & Rigotti, 2005). Aus dieser Beschreibung wird deutlich, dass Irritation ein Konzept ist, welches ein Resultat eines kumulativen Prozesses sich wiederholender Fehlregulationen zu verstehen ist. Daher entspricht es nicht der Beschreibung von Beanspruchung gemäß DIN EN ISO 10075-1 wonach Beanspruchung „die zeitlich unmittelbare und nicht langfristige Auswirkung der psychischen Belastung“ darstellt. Somit wäre Irritation als Beanspruchungsfolge zu definieren, wenngleich es sich nicht um eine psychische Störung handelt (Mohr, 1986).

Überträgt man die Ausführungen zur Irritation und die Zusammenhänge des 3B-Modells auf das Forschungsziel der vorliegenden Arbeit, so ergibt sich folgender Grundgedanke (siehe Abbildung 31). Die EEB sollte als Maß der Beanspruchungsmessung dann valide sein, wenn sich zwischen den untersuchten Aspekten der Emotionsarbeit und Irritation als Maß für Beanspruchungsfolgen ähnliche Zusammenhänge zeigen.

Um diese Frage zu beantworten werden im Folgenden die korrelativen Zusammenhänge zwischen der Beanspruchungsbilanz, der dysfunktionalen Beanspruchung sowie der (Gesamt) Irritation den

Aspekten von Emotionsarbeit gegenübergestellt (siehe Tabelle 60). An dieser Stelle liegt den Berechnungen der Gesamtdatensatz zugrunde.

EEB		Determinanten von Emotionsarbeit	Irritation
BB	DB		Irritation gesamt
.227**	.298**	Emotionale Dissonanz	.300**
.229**	-.232**	Emotionaler Handlungsspielraum	-.117**
.039 n.s.	.072 n.s.	Tiefenhandeln	.044 n.s.
-.154**	.222**	Oberflächenhandeln	.225**
.496**	-.353**	Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit	-.354**
-.289**	.307**	Vermeidung	.258**
.199**	-.069 n.s.	Problem lösen	-.027 n.s.
-.053 n.s.	.111**	Positive Induktion	.130**
-.135**	.170**	Aufmerksamkeitslenkung	.157**

n.s. = nicht signifikant; ** = $p < .01$

Tabelle 60 Vergleich Korrelationen Emotionsarbeit und EEB sowie Irritation

Quelle: eigene Darstellung

Als Beanspruchungskriterien der EEB werden die Beanspruchungsbilanz und die dysfunktionale Beanspruchung der Irritation gegenübergestellt. Vordergründig ist zunächst der Vergleich zwischen dysfunktionaler Beanspruchung und Irritation, da beide Konzepte negative Beanspruchungen bzw. Beanspruchungsfolgen messen und somit gleichläufig sein sollten. Die Beanspruchungsbilanz ist zunächst nicht optimal für den Vergleich geeignet, da sie die positiven bzw. funktionalen Aspekte der Beanspruchung ebenfalls abbildet. Sie wird allerdings an dieser Stelle aus zweierlei Gründen ebenfalls dargestellt. Zum einen dient die Beanspruchungsbilanz im praktischen Kontext als Gesamtindikator für das Beanspruchungserleben und zum anderen zeigt sich an einer Stelle besonders die Bedeutung von funktionalen Aspekten der Beanspruchung.

Betrachtet man zunächst die korrelativen Zusammenhänge zwischen emotionaler Dissonanz und dysfunktionaler Beanspruchung ($r = .298 / p < .01$) sowie Irritation ($r = .300 / p < .01$) so stellt man eine nahezu identische Zusammenhangsstärke fest. Ähnlich sieht es beim Oberflächenhandeln und der emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit aus. Für das Oberflächenhandeln können nahezu gleich starke Zusammenhänge zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .222 / p < .01$) und zu Irritation ($r = .225 / p < .01$) beobachtet werden. Die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit steht in negativem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = -.353 / p < .01$) wie auch zu Irritation ($r = -.354 / p < .01$). Die Korrelationskoeffizienten sind auch hier nahezu identisch.

Betrachtet man die Zusammenhänge zwischen dysfunktionaler Beanspruchung sowie Irritation zu den erweiterten Regulationsstrategien so zeigt sich ein ähnliches Bild. Die Zusammenhänge sind in

Richtung und Stärke ebenfalls sehr ähnlich. Die Strategie „positive Induktion“ steht in schwachem positiven Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .111/ p < .01$) sowie zu Irritation ($r = .130/ p < .01$). Dies trifft in ähnlicher Weise auch auf die Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“ zu. Sie ist ebenfalls mit dysfunktionaler Beanspruchung ($r = .170/ p < .01$) sowie Irritation ($r = .157/ p < .01$) schwach korreliert. Die Strategie „Vermeidung“ ist mit $.307$ ($p < .01$) zwar etwas stärker mit der dysfunktionalen Beanspruchung korreliert als mit Irritation ($r = .258/ p < .01$), jedoch ist der Unterschied als gering einzustufen.

Die bisherigen Ergebnisse dokumentieren eine große Ähnlichkeit der Zusammenhänge zwischen Aspekten der Emotionsarbeit und dysfunktionaler Beanspruchung sowie Irritation. Jedoch zeigt sich beim emotionalen Handlungsspielraum ein „leichter“ Ausreißer aus der bisherigen Systematik. Im Hinblick auf den emotionalen Handlungsspielraum ist ein größerer Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = -.232/ p < .01$) zu beobachten als zu Irritation ($r = -.117/ p < .01$). Die Richtung des Zusammenhanges ist jedoch gleich.

Eine weitere Ähnlichkeit zeigt sich bei den nicht signifikanten Zusammenhängen, was eine Vergleichbarkeit ebenfalls dokumentiert. Die Strategien „Tiefenhandeln“ und „Problem lösen“ sind weder mit der dysfunktionalen Beanspruchung noch mit Irritation signifikant korreliert.

Bei der Strategie „Problem lösen“ zeigt sich jedoch eine Besonderheit, die mit einer Betrachtung von dysfunktionaler Beanspruchung oder Irritation als alleinigem Beanspruchungsindikator verloren ginge. Wie zuvor beschrieben ist die Strategie „Problem lösen“ weder mit dysfunktionaler Beanspruchung, noch mit Irritation signifikant korreliert. Jedoch zeigt sich zur Beanspruchungsbilanz ein hoch signifikanter Zusammenhang ($r = .199/ p < .01$). Mit Blick auf Tabelle 56 wird ersichtlich, dass dieser Effekt über die funktionale Seite der Beanspruchungsbilanz entsteht. Dies impliziert, dass nicht nur eine Fokussierung auf negative Aspekte des Beanspruchungserlebens während der Arbeit erfolgen sollte. Dieser Aspekt wird in der abschließenden Diskussion noch einmal aufgegriffen.

Abschließend lässt sich festhalten, dass alle Determinanten von Emotionsarbeit ähnliche, wenn nicht sogar nahezu identische, Zusammenhangsstärken und –richtungen zu dysfunktionaler Beanspruchung und Irritation aufweisen. Gleiches gilt für die nicht signifikanten Zusammenhänge mit den Strategien „Problem lösen“ und „Tiefenhandeln“. Die dokumentierte weitestgehende Ähnlichkeit zu den Ergebnissen der Irritationsskala ist ein weiterer Indikator für die Validität der EEB bzw. des damit abgefragten dysfunktionalen Anteils der Beanspruchung.

11.4 Explorative Analyse vor dem Hintergrund der praktischen Anwendbarkeit

In den Kapiteln 11.1 und 11.2 konnte gezeigt werden, dass sich die wesentlichen Zusammenhänge zwischen verschiedenen Aspekten von Emotionsarbeit und positiven wie auch negativen Auswirkungen in Form der Beanspruchungskriterien abbilden lassen. In diesem Zusammenhang wurden korrelative und varianzanalytische Verfahren eingesetzt. Vor dem Hintergrund der praktischen Anwendbarkeit sind solche statistischen Maße jedoch nur begrenzt sinnvoll. Zur grundlegenden Dokumentation und Publikation sind sie jedoch als verbindliche Standards notwendig. Wieland und Hammes (2016) betonen, dass Wissenschaftler und betriebliche Akteure anderen Denk- und Handlungsmustern folgen. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit einer gemeinsamen Ziel- und Aufgabenorientierung hinsichtlich der Maßnahmen beispielsweise zur Gesundheitsförderung. Aus diesem Grund spielen arbeits- und organisationspsychologische Modelle eine wichtige Rolle. Sie vermögen die

Die beiden anderen Felder kennzeichnen suboptimale Beanspruchung, die dadurch gekennzeichnet ist, dass entweder die Beanspruchungsbilanz niedrig und das Kontrollerleben hoch ist oder umgekehrt. Die Unterteilungen in hoch und niedrig erfolgte für das Kontrollerleben über einen Mediansplit. Aufgrund der Antwortskala von 1 = kaum bis 7 = außerordentlich liegt somit der Trennwert für das Kontrollerleben bei 3,5. Der Trennwert für die Beanspruchungsbilanz wird nicht durch den Nullpunkt, also den Punkt, an dem die Bilanz negativ wird, definiert. Er ergibt sich als Benchmark-Wert aus den Referenzstichproben und liegt bei 2,3.

In Tabelle 61 sind die Mittelwerte und Standardabweichungen der Aspekte von Emotionsarbeit in Abhängigkeit der vier Felder des JSC-Modells dargestellt. Ebenfalls dargestellt ist die Anzahl an Befragten, die der jeweiligen Kategorie zugeordnet werden können.

Erwähnenswert ist zunächst der Vergleich der hier vorliegenden Verteilung der Befragten im Vergleich zu den Referenzstichproben aus Wieland und Hammes (2014a). Dort befanden sich 27,1% im dysfunktionalen Bereich und 34,7% im optimalen Bereich. Auf die suboptimalen Bereiche entfielen 18% (BB- = geringe Beanspruchungsbilanz, hohes Kontrollerleben) bzw. 20,2% (K- = hohe Beanspruchungsbilanz, geringes Kontrollerleben).

Wie in Tabelle 61 ersichtlich entfallen in der hier vorliegenden Stichprobe hingegen lediglich 11,4% auf den dysfunktionalen Bereich und 55% auf den optimalen Bereich. Auf die suboptimalen Bereiche entfallen 9,8% (BB-) bzw. 23,8% (K-). Somit zeigt sich, dass die Befragten in der hier vorliegenden Stichprobe tendenziell funktionaler beansprucht sind, als die Befragten der Referenzstichproben.

Beanspruchungsprofile JSC-Modell				
	dysfunktional	Suboptimal (BB-)	Suboptimal (K-)	optimal
	<i>n</i> = 69 (11,4%)	<i>n</i> = 59 (9,8%)	<i>n</i> = 144 (23,8%)	<i>n</i> = 332 (55%)
Emo_Diss	3,39	3,65	3,24	3,04
Emo_HSR	3,28	3,32	3,50	3,67
TH	3,18	4,07	3,51	3,69
OH	3,68	3,86	3,45	3,24
Emo_SWE	2,97	3,38	3,60	3,83
Problem lösen	4,07	4,68	4,77	4,83
Vermeidung	2,69	2,89	2,00	2,06
Pos_Induktion	3,78	4,30	3,92	4,04
Aufmerks_L	2,68	3,34	2,34	2,68

Emo_Diss = emotionale Dissonanz; Emo_HSR = emotionaler Handlungsspielraum; TH = Tiefenhandeln, OH = Oberflächenhandeln; Emo_SWE = emotionsbezogene Selbstwirksamkeit; Pos_Induktion = positive Induktion; Aufmerks_L = Aufmerksamkeitslenkung

*Tabelle 61 Mittelwerte von Determinanten von Emotionsarbeit in Abhängigkeit der vier Beanspruchungsprofile JSC-Modell
Quelle: eigene Darstellung*

Betrachtet man zunächst die Mittelwerte für die Aspekte von Emotionsarbeit in den Extremgruppen „optimale Beanspruchung“ und „dysfunktionale Beanspruchung“, so stellt man teils deutliche Unterschiede fest.

Vergleicht man also lediglich die Extremp Profile, so reflektieren die dokumentierten Unterschiede den bisherigen Forschungsstand recht treffend (siehe Abbildung 32). Besonders erwähnenswert ist jedoch der nicht lineare Verlauf der Zusammenhänge zwischen den Aspekten der Emotionsarbeit und den Beanspruchungsprofilen von dysfunktional nach optimal. Es zeigen sich vielmehr Unterschiede, die darauf zurückzuführen sind, dass verschiedene Aspekte von Emotionsarbeit mal größeren Einfluss auf die Beanspruchungsbilanz und mal auf das Kontrollerleben ausüben.

Bei einem linearen Verlauf wäre ein negativer Aspekt von Emotionsarbeit, beispielsweise das Erleben von emotionaler Dissonanz, im Feld dysfunktionaler Beanspruchung am deutlichsten ausgeprägt und würde bis zu zur optimalen Beanspruchung schrittweise an Bedeutung verlieren. Dies kann bei der hier vorliegenden Stichprobe jedoch nicht beobachtet werden. Es ist vielmehr so, dass die Mittelwerte in den beiden suboptimalen Kategorien, in wechselnder Abhängigkeit zur Beanspruchungsbilanz und des Kontrollerlebens, in entgegengesetzter Richtung verlaufen können.

So zeigt sich für das Erleben von emotionaler Dissonanz für den dysfunktionalen Bereich zunächst ein Wert von 3,39. Im suboptimalen Bereich (BB-) steigt dieser Wert auf 3,65 und flacht im zweiten suboptimalen Bereich (K-) auf 3,24 und im optimalen Bereich auf 3,04 ab. Dadurch, dass im suboptimalen Bereich (BB-), der durch eine geringe Beanspruchungsbilanz gekennzeichnet ist, der Wert für emotionale Dissonanz am höchsten ist, liegt die Vermutung nahe, dass emotionale Dissonanz einen stärkeren Einfluss auf die Beanspruchungsbilanz als auf das Kontrollerleben hat.

Betrachtet man die profilabhängigen Werte für den emotionalen Handlungsspielraum, so bietet sich ein erwartungsgemäßes Bild. Im dysfunktionalen Bereich verfügen die Befragten über den geringsten emotionalen Handlungsspielraum ($M = 3,28$), im funktionalen Bereich hingegen über die meisten emotionsbezogenen Freiräume ($M = 3,67$).

Im Rahmen der korrelativen Analysen fiel bereits auf, dass die Strategie „Tiefenhandeln“ teilweise nur mäßig mit relevanten Beanspruchungskriterien in Verbindung steht und dies ein wenig gegen die allseits postulierte Meinung der uneingeschränkt positiven Wirkung dieser Strategie spricht.⁴⁹ Die etwas schwierig zu interpretierende Rolle des Tiefenhandelns spiegelt sich auch im JSC-Modell wieder. Zunächst ist der Befund, dass Befragte im dysfunktionalen Bereich am wenigsten Tiefenhandeln einsetzen ($M = 3,18$), wenig überraschend. Allerdings sind Personen, die am häufigsten Tiefenhandeln einsetzen, nicht im optimalen Bereich ($M = 3,69$) zu finden, sondern im suboptimalen Bereich (BB-) ($M = 4,07$). Dies ist insofern diskussionsbedürftig, als dass dieser Bereich von viel Kontrollerleben und einer geringen Beanspruchungsbilanz geprägt ist. Um Umkehrschluss würde dies bedeuten, dass ein vermehrter Einsatz von Tiefenhandeln zumindest kritisch zu betrachten ist und als alleinige Ansatzstelle für Interventionen nur bedingt geeignet ist. Dies würde zumindest die kritische Haltung von Hochschild (1983, 1990) sowie Liu et al. (2008) bestätigen.

Hingegen sind die Ergebnisse hinsichtlich der zweiten oft untersuchten Regulationsstrategie, dem Oberflächenhandeln, leichter zu interpretieren. Befragte im dysfunktionalen ($M = 3,68$), sowie im suboptimalen Bereich (BB-) ($M = 3,86$) benutzen deutlich öfter Oberflächenhandeln als Personen im optimalen Bereich ($M = 3,24$). Ebenfalls eindeutig sind die Befunde hinsichtlich der Strategie „Problem lösen“. Hier unterscheiden sich die Mittelwerte zwischen dysfunktionalem und funktionalem Bereich um fast einen Skalenpunkt. Interessanter Aspekt ist jedoch, dass die Werte für die beiden suboptimalen Bereiche nur geringfügig kleiner sind, als für den optimalen Bereich.

⁴⁹ Wenngleich sich Hochschild (1983, 1990) sowie Liu et al. (2008) kritisch hinsichtlich des Tiefenhandelns äußerten.

Hinsichtlich der Strategie „Vermeidung“ wird ersichtlich, dass sich die Mittelwerte für den dysfunktionalen und den suboptimalen Bereich (BB-) deutlich gegenüber den Werten für den optimalen Bereich und den zweiten suboptimalen Bereich (K-) abgrenzen lassen. Es scheint als stehe die Strategie „Vermeidung“ in einem stärkeren Zusammenhang zur Beanspruchungsbilanz als zum Kontrollerleben.

Die Ergebnisse im Hinblick auf die Strategie „positive Induktion“ sind hingegen weniger eindeutig, zumal sie sehr eng bei einander liegen. Eine stringente Interpretation scheint hier nicht möglich. Ähnlich sieht es bei der Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“ aus, da Befragte im optimalen wie auch im dysfunktionalen Bereich diese Strategie im Mittel gleich oft einsetzen ($M = 2,68$). Der einzige deutliche Unterschied besteht im Vergleich zum suboptimalen Bereich (BB-). Hier wird diese Strategie häufiger eingesetzt ($M = 3,34$), was zu dem Schluss führt, dass Aufmerksamkeitslenkung eher das Kontrollerleben verbessert und wenig die Beanspruchungsbilanz beeinflusst.

Hinsichtlich der emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit zeigt sich ein recht eindeutiges Bild. Befragte im optimalen Bereich weisen mit 3,83 einen deutlich höheren Mittelwert auf als Personen im dysfunktionalen Bereich ($M = 2,97$). Der Unterschied beträgt demnach fast einen Skalenpunkt.

Nachdem die Ergebnisse in das etablierte JSC-Modell eingeordnet wurden, werden die Aspekte von Emotionsarbeit im folgenden Kapitel anhand eines neuen Modells, ebenfalls ein Vier-Felder-Schema, hinsichtlich der Beanspruchungskennwerte eingeordnet.

11.4.2 Das Job-Demand Emotional-Control Modell (JDemoC-Modell)⁵⁰

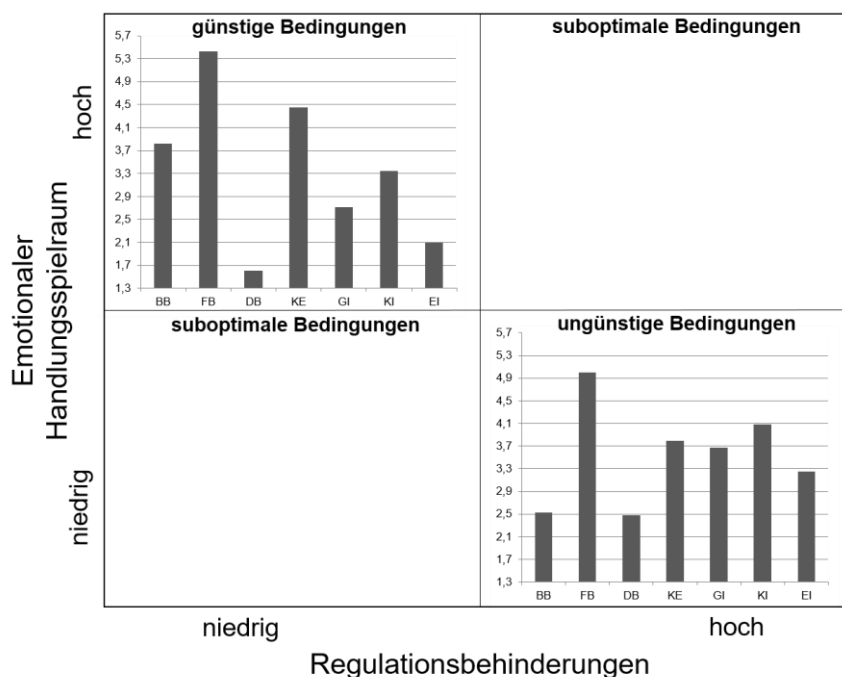
Wie bereits in Kapitel 11.4.1 soll an dieser Stelle ein Vier-Felder-Schema zur Darstellung der Ergebnisse herangezogen werden. Im Gegensatz zum JSC-Modell (Wieland & Hammes, 2014a, 2014b) werden die Dimensionen bei dem hier vorliegenden Vier-Felder-Schema nicht durch Beanspruchungskriterien abgebildet. Vor dem Hintergrund der bereits beschriebenen Anwendbarkeit im betrieblichen Kontext, werden zwei gestaltbare Bedingungen des Arbeitskontexts herangezogen: der emotionale Handlungsspielraum und Regulationsbehinderungen (siehe Abbildung 33). Die Auswahl dieser beiden Faktoren soll an dieser Stelle kurz erläutert werden.

Dienstleistungstätigkeiten im Allgemeinen und Emotionsarbeit im Speziellen sind in hohem Maße von Anforderungen an die selbstregulativen Kompetenzen eines Mitarbeiters geprägt (Grandey, 2000; 2015). Wie in Kapitel 4.1 beschrieben wurde kann Selbstregulation automatisch/unbewusst oder bewusst und kontrolliert ablaufen. Letzteres wird als Selbstkontrolle bezeichnet. Selbstkontrolle kann jedoch nur in begrenztem Maße gezeigt werden. Wird diese sogenannte Selbstkontrollressource zu stark in Anspruch genommen, so kann diese erschöpfen und nicht mehr zur Verfügung stehen (Muraven & Baumeister, 2000; Baumeister, Vohs & Tice, 2007). Dieser Zustand wird als Ich-Erschöpfung oder *ego-depletion* bezeichnet. Die adversen Effekte von zu Selbstkontrollanforderungen auf die Beanspruchung von Mitarbeitern wurden u.a. von Schmidt und Neubach (2007) belegt. Dienstleistungstätigkeiten, in denen Emotionsarbeit ein Bestandteil der Anforderungsseite darstellt, haben nicht nur Anteile mit Kundenkontakt (dialogische Anteile), sondern auch Anteile, die nicht direkt in Bezug zum Kundenkontakt stehen. Somit können ebenfalls die Anteile der Dienstleistungstätigkeit, die nicht direkt zur Emotionsarbeit gehören, Ansatzstelle für Selbstkontrollanforderungen

⁵⁰ Siehe Anhang 20.

sein. Eine Quelle von Selbstkontrollanforderungen sind sogenannte Regulationsbehinderungen. Darunter sind äußere Arbeitsbedingungen zu verstehen, die den reibungslosen Arbeitsablauf stören und den Aufbau einer effizienten Handlungsstruktur behindern. Wesentliches Merkmal ist zudem, dass der Mitarbeiter diese nicht beseitigen und das Arbeitsziel nur unter erhöhtem regulatorischen Aufwand erreichen kann (u.a. Greiner et al. 1987). In der hier vorliegenden Arbeit wurden folgende Regulationsbehinderungen erfasst: mangelnde Rückmeldung, Arbeitsunterbrechungen, ungenaue Arbeitsaufträge, störende Umwelteinflüsse (Lärm, Hitze, Lichtverhältnisse) und viele Wartezeiten. Diese Regulationsbehinderungen führen dazu, dass vermehrter Regulationsbedarf, auch im Sinne von Selbstkontrolle, erforderlich wird. Beispielsweise muss Aufmerksamkeit nach einer Unterbrechung vom störenden Reiz wieder auf die Aufgabe gelenkt werden.

Im Rahmen von Emotionsarbeit wurde die Bedeutung des emotionalen Handlungsspielraumes erläutert (siehe Kapitel 6.4). Emotionaler Handlungsspielraum determiniert den Spielraum zur emotionalen Darstellung im Kundenkontakt. Je geringer dieser ist, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit des Erlebens inadäquater bzw. unerwünschter Emotionen (emotionale Dissonanz). Ebenfalls lässt sich aus den Ausführungen zum allgemeinen Handlungs- und Tätigkeitsspielraum (siehe Kapitel 7.6.1.1) die Bedeutung von zur Verfügung stehenden Freiheitsgraden bei der Aufgabenbewältigung ableiten. Ein geringer emotionaler Handlungsspielraum sollte daher die Notwendigkeit zur Selbstregulation bzw. Selbstkontrolle erhöhen.



BB = Beanspruchungsbilanz; FB = funktionale Beanspruchung; DB = dysfunktionale Beanspruchung; KE = Kontrollieren; GI = Gesamtirritation; KI = kognitive Irritation; EI = emotionale Irritation

Abbildung 33 Beanspruchungskriterien der EEB und Irritationswerte im Job-Demand-Emotion-Control-Modell (JDemoC-Modell)

Quelle: Eigene Darstellung

Diestel und Schmidt (2011) konnten Interaktionseffekte von emotionaler Dissonanz und anderen Selbstkontrollanforderungen auf verschiedene Indikatoren psychischer Gesundheit (emotionale Erschöpfung, Depersonalisation, depressive Symptome) sowie der Absentismusrate nachweisen. Das

bedeutet, dass das Vorhandensein verschiedener Anforderungen, die auf die gleiche Selbstkontrollressource zurückgreifen, zu einem verstärkten negativen Effekt hinsichtlich der psychischen Gesundheit führen.

Vor dem Hintergrund der praktischen Anwendung bzw. Gestaltbarkeit wird in der hier vorliegenden Arbeit nicht das Erleben von emotionaler Dissonanz als Kriterium verwendet, da dies nicht direkt beeinflussbar bzw. Maßnahmen der Arbeitsgestaltung nicht unmittelbar zugänglich ist. Stattdessen wird der emotionale Handlungsspielraum gewählt, da er eine wesentliche Antezedenz zur emotionalen Dissonanz darstellt und direkt gestaltbar ist. Aus dem gleichen Grund bilden die genannten Regulationsbehinderungen das zweite Beurteilungskriterium. Sie liefern konkrete Ansatzstellen für Gestaltungsmaßnahmen und wurden im Kontext von psychischer Beanspruchung bereits untersucht (Wieland & Hammes, 2014a).

In Anlehnung an das Job-Demand-Control-Modell (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990) soll das in Abbildung 33 dargestellte Vier-Felder-Schema als Job-Demand-Emotion-Control (JDemoC) Modell bezeichnet werden. Aufgrund der zuvor beschriebenen theoretischen Grundlagen zum kumulativen Effekt mehrerer Selbstkontrollanforderungen definieren ein hoher emotionaler Handlungsspielraum und wenige Regulationsbehinderungen günstige Arbeitsbedingungen. Wenig emotionaler Handlungsspielraum und viele Regulationsbehinderungen beschreiben hingegen ungünstige Arbeitsbedingungen. Ähnlich wie bei JSC-Modell gibt es auch hier zwei suboptimale Bereiche. Dabei ist jeweils ein Kriterium in positiver und das andere in negativer Weise ausgeprägt.

Die jeweiligen Trennwerte für den emotionalen Handlungsspielraum und die Regulationsbehinderungen werden mithilfe eines Mediansplits erzeugt. Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind in Abbildung 33 nur die Beanspruchungskriterien des EEB und die Irritationswerte für die günstigen sowie ungünstigen Bedingungen dargestellt. Die vollständigen Werte finden sich in Tabelle 62.

Arbeitsplatzprofile JDemoC-Modell				
	ungünstig	Suboptimal (H-)	Suboptimal (R+)	günstig
	n = 145 (23,9 %)	n = 160 (26,4 %)	n = 117 (19,3 %)	n = 184 (30,4 %)
B_Bilanz	2,52	3,41	2,98	3,82
dysf_B	2,48	1,83	2,09	1,61
funkt_B	5,00	5,24	5,08	5,43
Kontrollerleben	3,79	4,01	3,99	4,45
Irritation	3,67	2,84	3,28	2,72
kogn_Irritation	4,09	3,23	3,85	3,34
emo_Irritation	3,25	2,46	2,72	2,09

B_Bilanz = Beanspruchungsbilanz; dysf_B = dysfunktionale Beanspruchung; funkt_B = funktionale Beanspruchung; kogn_Irritation = kognitive Irritation; emo_Irritation = emotionale Irritation

Tabelle 62 Mittelwerte der Beanspruchungskriterien der EEB und Irritation
Quelle: eigene Darstellung

Anzumerken sind zunächst die Verteilungen der Befragten auf die vier Felder des JDemoC-Modells. In Kapitel 11.4.1 zeigte sich hinsichtlich der Verteilung innerhalb des JSC-Modells ein deutlicher Schwerpunkt im optimalen Bereich (55%). Im hier betrachteten JDemoC-Modell liegt eine gleichmä-

ßigere Verteilung der Probanden vor. 23,9% der Befragten sind dem ungünstigen Bereich zuzuordnen, der sich durch viele Regulationsbehinderungen und einen geringen emotionalen Handlungsspielraum kennzeichnen lässt. 30,4% sind hingegen dem Bereich der günstigen Arbeitsbedingungen zuzuordnen. Die Befragten dieses Bereiches berichten wenige Regulationsbehinderungen und einen großen emotionalen Handlungsspielraum.

Im ersten suboptimalen Bereich, der zwar durch wenige Regulationsbehinderungen, jedoch auch durch einen geringen emotionalen Handlungsspielraum gekennzeichnet ist (H-), sind 26,4% der Befragten einzuordnen. Im zweiten suboptimalen Bereich, der wiederum durch einen hohem emotionalen Handlungsspielraum und hohe Regulationsbehinderungen gekennzeichnet ist (R+), befinden sich 19,3% der Befragten.

Betrachtet man zunächst die in Tabelle 62 dargestellten Ergebnisse der beiden Extremgruppen (optimale und ungünstige Bedingungen), so fallen deutliche Unterschiede hinsichtlich der Beanspruchungskennwerte der EEB als auch bzgl. der Irritationswerte auf.

Der Mittelwert der Beanspruchungsbilanz liegt mit 3,82 im günstigen Bereich um 1,3 Skaleneinheiten höher als im ungünstigen Bereich (2,52). Erwähnenswert sind an dieser Stelle die Mittelwerte der Beanspruchungsbilanz in den beiden suboptimalen Bereichen. Im suboptimalen Bereich (H-), der gekennzeichnet ist durch einen geringen emotionalen Handlungsspielraum und wenige Regulationsbehinderungen, liegt die Beanspruchungsbilanz mit 3,41 auf nahezu ähnlichem Niveau wie im optimalen Bereich (3,82). Der Mittelwert der Beanspruchungsbilanz im zweiten suboptimalen Bereich (R+ = viele Regulationsbehinderungen und hoher emotionaler Handlungsspielraum) liegt dagegen relativ zwischen dem günstigen und ungünstigen Bereich ($M = 2,98$).

Hinsichtlich der dysfunktionalen Beanspruchung sind zwischen den Extremgruppen ebenfalls deutliche Unterschiede zu erkennen. So weisen Befragte, die wenigen Regulationsbehinderungen ausgesetzt sind und viel emotionalen Handlungsspielraum haben, im Mittel bei der dysfunktionalen Beanspruchung lediglich einen Wert von 1,61 auf. Im Fall ungünstiger Bedingungen mit vielen Regulationsbehinderungen und wenig emotionalem Handlungsspielraum liegt der Mittelwert bei 2,48. Wie bereits bei den Mittelwerten für die Beanspruchungsbilanz ist der Unterschied hinsichtlich der dysfunktionalen Beanspruchung zwischen den ungünstigen Bedingungen und den suboptimalen Bedingungen (H-) recht hoch ausgeprägt. Dabei erreicht der Wert im suboptimalen Fall (H- = wenige Regulationsbehinderungen, jedoch auch geringer emotionaler Handlungsspielraum) mit 1,83 fast den Wert im Falle der günstigen Bedingungen. Auch hier liegt der Mittelwert für den zweiten suboptimalen Fall (R+) fast exakt zwischen den günstigen und ungünstigen Bedingungen ($M = 2,09$). Dies legt den Schluss nahe, dass hinsichtlich der Beanspruchungsbilanz und der dysfunktionalen Beanspruchung eine günstige Ausprägung von Regulationsbehinderungen einen größeren Einfluss zu haben scheint. Eine detaillierte Diskussion der Ergebnisse findet sich in Kapitel 12.

Die Mittelwerte hinsichtlich der funktionalen Beanspruchung unterscheiden sich zwar zwischen den zuvor angesprochenen Gruppen, jedoch sind die dokumentierten Unterschiede nur recht gering. Zwischen den beiden Extremgruppen variiert der Mittelwert für die funktionale Beanspruchung lediglich zwischen 5,43 unter günstigen Bedingungen und 5,00 unter ungünstigen Bedingungen. Wie bereits für die Beanspruchungsbilanz und die dysfunktionale Beanspruchung beschrieben, weisen die Werte in den suboptimalen Bereichen ein bestimmtes Muster auf. Hier sind die Mittelwerte für die funktionale Beanspruchung zwischen dem ungünstigen Bereich ($M = 5,00$) und dem suboptimalen Bereich (R+ = viel emotionaler Handlungsspielraum, jedoch auch viele Regulationsbehinderungen) ($M = 5,08$) nahezu identisch. Dementsprechend scheint hier der Einfluss des emotionalen

Handlungsspielraumes etwas größer zu sein. Auf Einzelheiten sei an dieser Stelle jedoch auch auf Kapitel 12 verweisen.

Hinsichtlich des Kontrollerlebens ist zwischen den Extremgruppen ebenfalls ein Unterschied erkennbar. Dieser beträgt ca. einen Skalenpunkt. So berichten Befragte mit ungünstigen Bedingungen einen Wert von 3,79. Personen mit günstigen Bedingungen weisen für das Kontrollerleben einen Wert von 4,45 auf. Die Mittelwerte für die suboptimalen Bereiche liegen im Fall des Kontrollerlebens mit 4,01 (H+) und 3,99 (R+) nahezu auf gleichem Niveau.

Im Hinblick auf die Irritationswerte fallen die Unterschiede insgesamt etwas deutlicher aus bzw. bewegen sich in etwa auf dem Niveau von Beanspruchungsbilanz und dysfunktionaler Beanspruchung. Für die Gesamtirritation beträgt der Mittelwertunterschied zwischen den beiden Extremgruppen fast ein Skalenpunkt. Die Befragten, die unter ungünstigen Bedingungen arbeiten, berichten im Mittel einen Irritationswert von 3,67. Unter günstigen Bedingungen beträgt der Mittelwert für Irritation lediglich 2,72. Der Mittelwert für den suboptimalen Bereich (H-) liegt mit 2,84 nahezu auf gleichem Niveau wie im Fall der günstigen Bedingungen ($M = 2,72$). Für den zweiten suboptimalen Bereich (R+) liegt der Mittelwert für Irritation mit 3,28 zwischen den Werten der beiden Extremgruppen. Auch hier zeigt sich somit, dass eine der beiden maßgeblichen Faktoren mehr Einfluss zu haben scheint als das andere. Wie auch bei der Betrachtung der Beanspruchungsbilanz und der dysfunktionalen Beanspruchung ersichtlich wurde, wirkt sich das Fehlen von Regulationsbehinderungen günstiger aus, als emotionaler Handlungsspielraum.

Ein ähnliches Bild zeigt sich hinsichtlich der kognitiven Irritation. Die beiden Extremgruppen unterscheiden sich deutlich. Unter ungünstigen Bedingungen berichten die Befragten im Mittel einen Wert von 4,09 für kognitive Irritation. Unter günstigen Bedingungen beträgt der Mittelwert lediglich 3,34. Bei der Betrachtung der suboptimalen Bereiche zeigt sich ein ähnliches Bild wie zuvor für die Gesamtirritation. Der Mittelwert für den suboptimalen Bereich (H-) ($M = 3,23$) liegt hier sogar leicht unter dem Wert unter günstigen Bedingungen ($M = 3,34$). Der Mittelwert für kognitive Irritation im suboptimalen Bereich (R+) liegt wiederum mit 3,85 relativ nahe am Mittelwert, der unter ungünstigen Bedingungen berichtet wird.

Hinsichtlich der emotionalen Irritation sind im Vergleich der beiden Extremgruppen die größte Differenz beobachtbar. Unter ungünstigen Bedingungen liegt der Mittelwert für die emotionale Irritation bei 3,25. Unter günstigen Bedingungen wird im Mittel jedoch lediglich ein Wert von 2,09 für die emotionale Irritation berichtet. Erwähnenswerter Weise liegen die beiden Mittelwerte für die suboptimalen Bereiche mit recht gleichmäßigem Abstand dazwischen. Für den suboptimalen Bereich (H-) liegt der Wert für emotionale Irritation bei 2,46. Für den zweiten suboptimalen Bereich (R+) wird im Mittel ein Wert von 2,72 angegeben. Für die emotionale Irritation scheint somit der emotionale Handlungsspielraum einen größeren Einfluss auszuüben als für die kognitive Irritation.

12 Diskussion

Zahlen für sich betrachtet haben relativ wenig Aussagekraft. Sie erlangen erst durch ihre Diskussion und Interpretation im Kontext der zugrundeliegenden Theorie Relevanz. In diesem Zuge spielt nicht nur die Frage nach der inhaltlichen Interpretation der Ergebnisse eine Rolle, sondern auch die kritische Reflexion der eigenen Studie hinsichtlich ihrer inhaltlichen und methodischen Grenzen sowie der praktischen Anwendbarkeit.

12.1 Inhaltliche Diskussion der Ergebnisse

Nachdem in Kapitel 11 die Ergebnisse der durchgeführten Datenanalysen beschrieben wurden, sollen diese nun inhaltlich interpretiert und in Bezug zu relevanten Forschungsergebnissen diskutiert werden. Dies geschieht nicht zuletzt vor dem Hintergrund der formulierten Forschungsfragen, deren Beantwortung die Quintessenz des Kapitels sein wird.

Ergebnisse der Forschungsfrage A

Die Forschungsfrage A thematisierte die Frage, inwiefern sich bisher gut untersuchte Aspekte der Emotionsarbeit anhand der Beanspruchungskriterien der EEB abbilden lassen. Für die Forschungsfrage A wurden der emotionale Handlungsspielraum, emotionale Dissonanz, Tiefenhandeln und Oberflächenhandeln betrachtet. Nachfolgend werden jeweils die wesentlichen Ergebnisse der einzelnen Aspekte in Bezug auf die Beanspruchungskriterien verkürzt dargestellt, interpretiert und diskutiert.

In Kapitel 11.1 konnte zunächst gezeigt werden, dass **emotionaler Handlungsspielraum** signifikant mit allen vier Beanspruchungskriterien korreliert ist (siehe Tabelle 32). Die deutlichsten Zusammenhänge können zwischen emotionalem Handlungsspielraum und der dysfunktionalen Beanspruchung ($r = -.232, p < .01$) sowie der Beanspruchungsbilanz ($r = .229, p < .01$) dokumentiert werden. Dieses Ergebnis ist erwartungsgemäß und logisch begründbar. In Kapitel 6.4.3 wurden die zentralen Begriffe und Aspekte von Emotionsarbeit erläutert. Dazu gehörte u.a. die Rolle von Darstellungsregeln. Im Kontext von Emotionsarbeit nehmen Darstellungsregeln (display rules) eine entscheidende Position ein, wenn sie determinieren den Zielkorridor von adäquaten und darzustellenden Emotionen. Je enger diese Regeln formuliert werden, desto weniger emotionale Variabilität stehen dem Dienstleister als Reaktion im Kundenkontakt zur Verfügung und desto wahrscheinlicher kommt es zu emotionaler Dissonanz.⁵¹ Das Ergebnis kann so interpretiert werden, dass ein Dienstleister mit hohem emotionalem Handlungsspielraum während seiner Tätigkeit weniger nervös und angespannt ist, da er seltener in den Konflikt zwischen tatsächlichen und geforderten Emotionen kommt, weniger das unangenehme Dissonanzgefühl ertragen und die damit verbundenen dysfunktionalen Emotionen regulieren (bzw. kontrollieren) muss.

Die Korrelationen zu den positiven Aspekten der Beanspruchung, funktionale Beanspruchung ($r = .107, p < .01$) und Kontrollerleben ($r = .168, p < .01$), sind ebenfalls hoch signifikant, wenn auch deutlich geringer. Diese Ergebnisse sind jedoch ebenfalls theoretisch erklärbar. Hinsichtlich des Kontrollerlebens scheint es logisch, dass sich Personen, die relativ frei entscheiden können, welche emotionale Reaktion sie zeigen, eher als einflussreich in der Interaktion betrachten. Schließlich wären strikte Vorgaben hinsichtlich der emotionalen Darstellung für das Gefühl die Dinge selbst im Griff zu haben und nicht Spielball externer Faktoren zu sein, nicht zuträglich. Ähnliches gilt für die funktionale Beanspruchung. In Kapitel 6 wurde die Idee der emotionsintegrierenden Handlungsregulation vorgestellt. Aus einer handlungsregulatorischen Perspektive gehört es zur Tätigkeitsregulation im Dienstleistungsbereich dazu, die Emotionen zum Ziel der Handlungserfüllung einzusetzen. Hat ein Dienstleister strenge Vorgaben hinsichtlich seines emotionalen Ausdrucks zu erfüllen, so schränkt dies seine Möglichkeiten ein, was sich negativ auf die motivationale Aktivierung auswirken dürfte. Ähnliche Befunde zeigten sich bereits bei Hackman und Oldham (1980) hinsichtlich allgemeiner Handlungsspielräume und Vielfältigkeit in der Arbeit.

⁵¹ Die Auswirkungen von emotionaler Dissonanz werden nachfolgend betrachtet.

Betrachtet man die varianzanalytischen Ergebnisse, so zeigt sich kein kontinuierlicher Kurvenverlauf für den emotionalen Handlungsspielraum hinsichtlich der vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz. Für die beiden mittleren Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz „niedrig“ und „hoch“) sind die Werte für den emotionalen Handlungsspielraum nahezu identisch. Das bedeutet im Umkehrschluss, dass der emotionale Handlungsspielraum keine Rolle zu spielen scheint, ob die Beanspruchungsbilanz niedrig oder hoch ausfällt. Strebt man also eine sehr hohe Beanspruchungsbilanz an, kann dies mit ein wenig emotionalem Handlungsspielraum nicht erreicht werden. Stattdessen scheint sehr viel Autonomie in dieser Hinsicht notwendig zu sein.

Die zuvor beschriebenen Ergebnisse beziehen sich auf den Gesamtdatensatz. Betrachtet man die verschiedenen Teilstichproben, so stellt man Unterschiede fest, welche bereits in Kapitel 11.1.3 detailliert beschrieben wurden. So konnten für die Branche „Erziehung und Unterricht“ keine signifikanten Zusammenhänge zu den Beanspruchungskriterien gefunden werden. Dies scheint vor dem Hintergrund allgemeiner Theorie kontraintuitiv. Allerdings lässt sich dieses Ergebnis durch branchenspezifische Tätigkeitsanforderungen erklären. Bei Lehrern dürfte die Rolle von organisational bestimmten Darstellungsregeln eher gering ausgeprägt sein. Darstellungsregeln führen letztendlich dazu, dass eine Art von emotionaler Darstellung favorisiert und andere zu vermeiden sind. Allerdings scheint es für den Lehrerberuf wenig sinnvoll, beispielsweise auf positive Emotionen wie Freude und Herzlichkeit zu verzichten, da der Ausdruck positiver Emotionen Schüler auch motivieren und bestärken kann. Gleichsam wäre es wenig hilfreich gänzlich auf negative Emotionen wie Wut oder Enttäuschung zu verzichten, da diese Emotionen ebenfalls wichtige Informationen transportieren (siehe Ausführungen zum EASI-Modell, Kapitel 6.2).

Für die Teilstichprobe „Beratung und Verkauf“ zeigt sich ein signifikanter Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = -.349, p < .01$), welcher sich auch in der Beanspruchungsbilanz ($r = .312, p < .01$) abbilden lässt. Zu den positiven Beanspruchungskriterien finden sich keine signifikanten Zusammenhänge. Auch hier können Vermutungen hinsichtlich branchenabhängiger Einflüsse angestellt werden. Die genannte Teilstichprobe besteht vornehmlich aus Personen, die im Vertrieb, der Immobilien- bzw. der Finanzbranche, dem Einzelhandel und im Call Center arbeiten. Diesen Tätigkeiten wird ein hoher Aufwand hinsichtlich anforderungsspezifischer Trainings und Schulungen nachgesagt, v.a. was Aspekte der Kommunikations- und Verkaufstechniken angeht. Dabei wird den Mitarbeitern auch vermittelt Rapport zu Ihren Kunden herzustellen. Dementsprechend dürfte der jeweiligen Organisation viel daran liegen die emotionale Darstellung des Mitarbeiters, als Teil seines sozial-kommunikativen Verhaltens, zu steuern. Daher dürften in dieser Branche den emotionalen Handlungsspielräumen eine hohe Relevanz zukommen. Dies äußert sich auch in den deutlich höheren Korrelationskoeffizienten im Vergleich zur Gesamtstichprobe.

Im Bereich der Gesundheitsdienstleister sind die Zusammenhänge in etwa vergleichbar mit denen des Gesamtdatensatzes. Einzige Ausnahme bildet der nicht signifikante Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung. Da die Gesundheitsdienstleister als „Paradebeispiel“ hinsichtlich der funktionalen Notwendigkeit der emotionalen Beeinflussung des Kunden bzw. Patienten gelten (Strauss et al., 1980) ist dieses Ergebnis in Bezug auf die funktionale Beanspruchung schwer zu erklären.

Zweifelsohne kommt dem emotionalen Handlungsspielraum eine große Bedeutung zu, da dies ein gestaltbarer Aspekt der Arbeitssituation vieler Dienstleister ist. Dies gilt auch trotz der teils nur mäßig ausgeprägten Zusammenhänge. Nichtsdestotrotz muss die Aussagekraft von Darstellungsregeln auch kritisch betrachtet werden, da es noch weitere Motive zur Emotionsregulation gibt. Von Gilsa et al. (2014) konnten beispielsweise zeigen, dass Darstellungsregeln nicht das einzige Regulativ im

Prozess der Emotionsregulation im Dienstleistungskontext darstellen. So führen die befragten Dienstleister Eigeninteresse (sich persönlich besser fühlen, den Kunden motivieren), präventive Absichten (Vermeidung von Auseinandersetzung oder Eskalation; Kontrolle über die eigene Situation zu behalten) sowie instrumentelle Motive Teil des Jobs, Sicherung des Arbeitsplatzes) als Auslöser für Emotionsregulation an.

Ungeachtet dessen wird seit kurzem eine interessante Debatte darüber geführt, ob Darstellungsregeln überhaupt noch zu rechtfertigen sind, wenn man betriebswirtschaftliche und humanistische Argumente gegeneinander aufrechnet (Grandey, Rupp & Brice, 2015). Die Autoren kommen zu dem Schluss, dass die intendierten positiven Aspekte aus betriebswirtschaftlicher Sicht kaum nachzuweisen sind. Sie plädieren daher dafür, einer humanistischen Grundidee der Selbstbestimmung folgend, Darstellungsregeln abzuschaffen und eher dafür zu sorgen, dass ein Klima des respektvollen Miteinanders zwischen Dienstleister und Kunde entsteht und die Notwendigkeit zur Emotionsregulation minimiert wird.

Im Hinblick auf den Gesamtdatensatz zeigt sich ein positiver Zusammenhang mittlerer Stärke zwischen dem Erleben von **emotionaler Dissonanz** und der dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .298$, $p < .01$), welcher sich auch in der Beanspruchungsbilanz abbildet ($r = -.227$, $p < .01$). Gerade die Beziehung zwischen emotionaler Dissonanz und dysfunktionaler Beanspruchung entspricht in Richtung und Stärke den aus der Literatur abgeleiteten Erwartungen. Schaubroek und Jones (2000), Mesmer-Magnus et al. (2012) und Hülshager und Schewe (2011) konnten zeigen, dass emotionale Dissonanz mit psychosomatischen Symptomen und verringertem personalen Wohlbefinden (beispielsweise emotionale Erschöpfung und Depersonalisation) einhergeht. Da dysfunktionale Beanspruchung über körperliche Verspannung und körperliches Unwohlsein sowie Nervosität und Aufgeregtheit operationalisiert wird, ist der ermittelte Zusammenhang naheliegend. Betrachtet man die Ergebnisse der univariaten Varianzanalyse so zeigt sich ein nahezu kontinuierlicher Verlauf von emotionaler Dissonanz in Abhängigkeit der vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz. Lediglich zwischen den Faktorstufen „hoch“ und „sehr hoch“ ist wieder ein leichter, jedoch nicht signifikanter Anstieg von emotionaler Dissonanz zu verzeichnen. Daraus lässt sich ableiten, dass sich emotionale Dissonanz scheinbar nur bis zu einem gewissen Grad auf die Beanspruchungsbilanz auswirkt.

Betrachtet man die verschiedenen Teilstichproben, so stellt man fest, dass sich das Erleben von emotionaler Dissonanz in jeder untersuchten Branche negativ auf das Beanspruchungserleben auswirkt. Dabei ist die Höhe der Korrelationskoeffizienten jeweils in etwa auf gleichem Niveau. Einzig bei den Gesundheitsdienstleistern ist der Zusammenhang mit fast .40 noch einmal deutlich ausgeprägter. Zunächst ist es nicht verwunderlich, dass auch in den Teilbranchen ähnliche Zusammenhänge zwischen emotionaler Dissonanz und dysfunktionaler Beanspruchung gefunden wurden, denn das Erleben eines dissonanten Zustandes dürfte in jedem Setting unangenehm sein. Der etwas höhere Korrelationskoeffizient im Bereich der Gesundheitsdienstleister kann darauf zurückzuführen sein, dass Emotionen im Pflegesektor eine etwas stärkere und präsentere Rollen spielen könnten als in anderen Branchen. Ein weiterer Erklärungsansatz bezieht sich die emotionale Bandbreite und die Frequenz der emotionalen Anforderungen. Dienstleister im Pflegebereich müssen teils in recht kurzer Zeit den Anliegen vieler Patienten gerecht werden. Dabei kann es nötig sein neutral zu wirken, positive wie auch manchmal negative Emotionen zu zeigen. Demnach ist die Wahrscheinlichkeit eine inadäquate Emotion zu empfinden, die wiederum dem Handlungsziel entgegensteht, deutlich höher.

Neben dem durchgängig beobachtbaren Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und dysfunktionaler Beanspruchung, tauchen gleichsam Unterschiede und teils paradox erscheinende Ergebnisse auf. In der Teilstichprobe „Beratung und Verkauf“ ist emotionale Dissonanz nicht nur positiv mit der dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .277, p < .01$) assoziiert, sondern auch mit der funktionalen Beanspruchung ($r = .196, p < .05$). Das bedeutet, dass in dieser Branche die emotionale Dissonanz gleichsam einen positiven wie auch negativen Effekt auf das Beanspruchungserleben hat. Der negative Effekt wurde zuvor bereits diskutiert und ist konform zu den Ergebnissen bisheriger Studien. Der positive Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung ist jedoch eine Ausnahmererscheinung, die einer branchenspezifischen Interpretation bedarf. Die Marketingliteratur hat bereits darauf hingewiesen, dass im Verkauf die Verbindung zwischen Verkäufer und Kunde einen entscheidenden Einfluss auf den Erfolg hat (Gremler & Gwinner, 2008). Es wäre plausibel anzunehmen, dass das Erleben von unpassenden Emotionen in diesem Kontext als ein notwendiges Übel angesehen wird/ werden muss, um die Interaktion letztendlich erfolgreich zu gestalten und somit gegebenenfalls motivationale Aktivierung zu generieren. Dies gilt v.a. unter der Annahme, dass Verkaufsabschlüsse als Erfolgskriterium herangezogen werden und Kunden durchaus kritisch reagieren können, wenn sie merken, dass ihnen etwas verkauft werden soll. Hinsichtlich der Beanspruchungsbilanz zeigt sich kein signifikanter Zusammenhang, was sich durch die zuvor beschriebenen zwei gegenläufigen Effekte erklären lässt.

In der Teilbranche Erziehung und Unterricht zeigen sich neben dem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung keine weiteren signifikanten Beziehungen zu anderen Beanspruchungskriterien. Vor allem hinsichtlich der Beanspruchungsbilanz ist dies verwunderlich, da der Korrelationskoeffizient auf einen Zusammenhang mittlerer Stärke hindeutet und nicht durch einen gegenläufigen Effekt durch die funktionale Beanspruchung gemittelt wird. Dies könnte dadurch erklärt werden, dass die Befragten in dieser Teilstichprobe, im Vergleich zum Gesamtdatensatz und den anderen Branchen, den höchsten Wert für die Beanspruchungsbilanz und die funktionale Beanspruchung, sowie den geringsten Wert für die dysfunktionale Beanspruchung aufweisen. Dadurch ließe sich zumindest statistisch argumentieren, dass der Zusammenhang zur Beanspruchungsbilanz im Zusammenspiel mit der funktionalen Beanspruchung nicht systematisch ausfällt und andere Einflussfaktoren wichtiger sein können.

In der Teilstichprobe „Gesundheitsdienstleistungen“ sind die Zusammenhänge zwischen emotionaler Dissonanz und den Beanspruchungskriterien am deutlichsten. Wie im Gesamtdatensatz und den anderen Branchen zeigt sich auch hier keine signifikante Beziehung zum Kontrollerleben. Jedoch korreliert hier das Erleben von emotionaler Dissonanz negativ mit der funktionalen Beanspruchung. Dieser Zusammenhang wurde im Vorfeld auch für die anderen Branchen erwartet, zeigte sich jedoch nicht bzw. in der Teilstichprobe „Beratung und Verkauf“ sogar in gegenläufiger Weise. Dass sich emotionale Dissonanz in der Alten- und Krankenpflege negativ auf die funktionale Beanspruchung auswirkt lässt sich durch die herausgehobene Stellung des eigenen emotionalen Ausdrucks für die Funktionalität der Handlung begründen (vgl. dazu Strauss et al, 1980). Erlebt ein Dienstleister dieser Branche inadäquate Emotionen steht dies in doppelter Hinsicht dem Handlungsziel konträr gegenüber. Der Dienstleister erlebt dadurch nicht nur einen Rollenkonflikt, sondern wird ebenfalls in seiner Funktionalität eingeschränkt, was sich beispielsweise in unkooperativen Patienten äußern kann. Aufgrund der zuvor beschriebenen Zusammenhänge ist der recht hohe Korrelationskoeffizient zwischen emotionaler Dissonanz und der Beanspruchungsbilanz erklärbar.

In Kapitel 11.1 konnte gezeigt werden, dass die Zusammenhänge zwischen **Tiefenhandeln** und den Beanspruchungskriterien weitestgehend hypothesenkonform sind und zumindest hinsichtlich der Richtung der Zusammenhänge der vorherrschenden Literaturlage entsprechen. In Bezug auf den Gesamtdatensatz zeigten sich signifikante Zusammenhänge zur funktionalen Beanspruchung ($r = .141, p < .01$) sowie dem Kontrollerleben ($r = .109, p < .01$), die jedoch sehr gering ausfallen. Die berechneten Effektstärken deuten ebenfalls auf sehr geringe Effekte hin (siehe Anhang 11). Dieser Befund zeigt deutliche Ähnlichkeit zu den Ergebnissen wesentlicher Forschungsarbeiten. Da bisher die psychische Beanspruchung nicht in diesem Zusammenhang untersucht wurde, müssen Analogien zwischen bisherigen Kriterien und den Beanspruchungsdimensionen gebildet werden. In der Studie von Mesmer-Magnus et al. (2012) konnte gezeigt werden, dass Tiefenhandeln und reduzierte Leistungsfähigkeit schwachem negativen Zusammenhang zueinanderstehen ($r = -.13, p < .01$). Überträgt man den Gedanken der eigenen Leistungsfähigkeit, so finden sich Parallelen zur funktionalen Beanspruchung, die den oben aufgeführten Korrelationskoeffizienten von $r = .141$ in diesem Kontext plausibel erscheinen lassen. Einen ähnlichen, wenn auch etwas stärkeren, Zusammenhang zur subjektiven Leistungsfähigkeit fanden Hülshager und Schewe (2011). Da das Gefühl der eigenen Leistungsfähigkeit eng verknüpft ist, sich „einflussreich“ zu fühlen, scheint auch der Zusammenhang zum Kontrollerleben plausibel. Da im Dienstleistungskontext nicht nur das eigene emotionale Erleben beanspruchungswirksam ist (Hacker, 2009; Coté, 2005), sondern auch die Reaktion des Interaktionspartners, kann der positive Zusammenhang von Tiefenhandeln zur Kundenzufriedenheit (Hülshager & Schewe, 2011) in ähnlicher Weise zur Argumentation herangezogen werden. Die in der Literatur berichteten schwachen Zusammenhänge zwischen Tiefenhandeln und psychosomatischen Beschwerden sowie zur emotionalen Erschöpfung (Hülshager & Schewe, 2011) lassen sich hier nicht abbilden. Betrachtet man den Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung varianzanalytisch, so zeigt sich ein interessanter Verlauf. In Abhängigkeit der vier Faktorstufen der funktionalen Beanspruchung verändert sich der Wert für Tiefenhandeln nur marginal, sodass die Funktion von der Faktorstufe „sehr niedrig“ bis „hoch“ nahezu waagrecht verläuft (siehe Tabelle 35). Erst bei einer sehr hoch ausgeprägten funktionalen Beanspruchung ist ein Anstieg des Tiefenhandeln erkennbar. Somit scheint Tiefenhandeln erst ab einem gewissen Ausmaß einen Effekt auf die funktionale Beanspruchung zu haben.

Betrachtet man den Zusammenhang von Tiefenhandeln und Beanspruchungserleben in einzelnen Teilbranchen, so zeigen sich teils diskussionswürdige Befunde. In der Branche „Beratung und Verkauf“ ist Tiefenhandeln deutlich höher mit der funktionalen Beanspruchung korreliert als im Gesamtdatensatz ($r = .214, p < .05$). Gleichsam zeigt sich jedoch ebenfalls ein positiver Zusammenhang ähnlicher Stärke zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .242, p < .05$). Dieser widersprüchliche Befund zeigte sich in dieser Branche ebenfalls beim Erleben von emotionaler Dissonanz. Liu et al. (2008) weisen beispielsweise darauf hin, dass Tiefenhandeln nicht nur positiv betrachtet werden dürfe. Tiefenhandeln erfordert demnach auch Anstrengung und ein hohes Maß an Rolleninternalisation. Unterstellt man Beschäftigten im Bereich von Beratung und Verkauf eine entsprechend geringe Rolleninternalisation, dementsprechend plausibel wäre der negative Zusammenhang von Tiefenhandeln zur dysfunktionalen Beanspruchung. Dies ist allerdings lediglich eine vage Vermutung. Interessanterweise zeigt sich in der Branche „Erziehung und Unterricht“ lediglich ein signifikanter Zusammenhang zum Kontrollerleben ($r = .202, p < .05$). Auch in diesem Kontext liegt die Vermutung nahe, dass die Form der Emotionsregulation in dieser Branche vielleicht nicht die zentrale Rolle spielt. Vielmehr liegt die Vermutung nahe, dass die emotionalen Anforderungen so breit sind, sodass

systematische Zusammenhänge schwierig zu finden sind. Geht man davon aus, dass die Fähigkeit zum Tiefenhandeln etwas mit der Einstellung zur Tätigkeit zu tun hat (Nerdinger & Röper, 1999; Rafaeli & Sutton, 1987), so ließe sich darüber ein fehlender Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung argumentieren. Die Entscheidung Lehrer zu werden und das lange Studium inkl. Referendariat auf sich zu nehmen ist eine langfristig angelegte Entscheidung, die vermehrt dann getroffen wird, wenn man eine entsprechende Einstellung und Motivation hinsichtlich dieses Berufes hat. Wenn dem so ist, dürfte der Einsatz von Tiefenhandeln kein differenzierendes Merkmal sein.

Alleinig bei den Gesundheitsdienstleistern zeigen sich die im Vorfeld erwarteten Zusammenhänge in Gänze. Neben den signifikanten Korrelationen zwischen Tiefenhandeln und der dysfunktionalen Beanspruchung ($r = -.262, p < .01$) sowie der Beanspruchungsbilanz ($r = .263, p < .01$) zeigt sich ein signifikanter Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung ($r = .152, p < .05$). Diese Ergebnisse sind konform mit einer Vielzahl an konzeptionellen Annahmen, die in den Theoriekapiteln beschrieben wurden. Neben der funktionalen Nützlichkeit eines authentischen Ausdrucks, zeigt Tiefenhandeln in dieser Branche ähnliche Wirkungen, wie in den Arbeiten von Gross (1998a, 1998b). Durch das vorzeitige Regulieren der Emotion bevor sie sich vollständig herausgebildet hat, werden wesentliche physiologische Reaktionen, die mit einer Emotion einhergehen, gehemmt. Nach Schulz (2012) kommt es so zur anzustrebenden vollständigen Affektkontrolle. Die dysfunktionalen physiologischen Reaktionen äußern sich somit weniger wahrscheinlich in körperlichem Unwohlsein sowie körperlicher Verspannung.

Vor dem Hintergrund der meta-analytischen Ergebnisse und der Befunde der hier vorliegenden Studie muss die Rolle von Tiefenhandeln durchaus kritisch diskutiert werden. Es scheint, als dass die Bedeutung von Tiefenhandeln bisweilen überhöht ist.

Die zweite klassische Regulationsstrategie ist das **Oberflächenhandeln**, welches im Allgemeinen als negativ angesehen wird (u.a. Grandey, 2000). Die in dieser Arbeit ermittelten Ergebnisse bestätigen dieses Bild, wenngleich mit etwas schwächeren Zusammenhängen als in den Referenzstudien (Hülshager & Schewe, 2011; Wang et al., 2011; Mesmer-Magnus et al., 2012).

Im Hinblick auf den Gesamtdatensatz zeigt sich zunächst ein hochsignifikanter Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .222, p < .01$) und zur Beanspruchungsbilanz ($r = -.154, p < .01$). Dies bestätigt zunächst den negativen Einfluss von Oberflächenhandeln. Hülshager und Schewe (2011) konnten in ihrer Meta-Analyse deutliche Beziehungen zwischen Oberflächenhandeln und emotionaler Erschöpfung ($r = .374, p < .05$), Depersonalisation ($r = .352, p < .05$) sowie psychosomatischen Symptomen ($r = .368, p < .05$) nachweisen. Zu einem ähnlichen Ergebnis kommen Mesmer-Magnus et al. (2012), die in ihrer Studie ebenfalls eine Korrelation mittlerer Stärke zwischen Oberflächenhandeln und gesundheitlichem Wohlbefinden dokumentieren. Übertragen auf die Operationalisierung der dysfunktionalen Beanspruchung (Nervosität, Aufgeregtheit, körperliches Unwohlsein und körperliche Verspannung) können die Ergebnisse der hier vorliegenden Studie als plausibel angesehen werden. Auch der nicht signifikante Zusammenhang zur funktionalen Beanspruchung scheint vor dem Hintergrund bestehender Forschung erklärbar. So fanden Hülshager und Schewe (2011) ebenfalls keine signifikanten Zusammenhänge zwischen Oberflächenhandeln und der extern beurteilten Leistung und der subjektiv wahrgenommenen Leistungsfähigkeit. Hier ist die Forschungslage jedoch nicht ganz eindeutig. So konnten Beal et al. (2006), sowie Chi et al. (2011) nachweisen, dass sich Oberflächenhandeln auch positiv auf die Leistung auswirken kann. Diese Ambivalenz in der Forschungslage könnte auch eine mögliche Erklärung dafür sein, dass die Zusammenhänge zwischen Oberflächenhandeln und den oben genannten Beanspruchungskriterien

nicht so deutlich ausfallen, wie zwischen Oberflächenhandeln und den ebenfalls oben beschriebenen gesundheitlichen Beanspruchungsfolgen.

Ein weiterer beanspruchungswirksamer Aspekt hinsichtlich der Wirkung von Oberflächenhandeln betrifft den Zusammenhang zum Selbstbild und der damit verbundenen Authentizität. Emotionen sind eng mit der Identität eines Individuums verbunden. Wie in Kapitel 6.3.2 erläutert wurde, ist die Bewertung eines situativen Stimulus im Wesentlichen dafür verantwortlich, wie die emotionale Reaktion ausfällt. Dazu zählt zunächst welche Emotion in welcher Stärke und welcher Dauer entsteht. Ein situativer Stimulus, der keinerlei Bedeutung für ein Individuum hat, wird auch keine nennenswerte emotionale Reaktion nach sich ziehen. Grundlage dieser Bewertung sind Aspekte, die im Individuum selbst verankert sind. Emotionen sind somit eine Manifestation der Identität einer Person. Dazu zählen Werte, Normen, Selbstbild, kurz die eigene Identität, das was ein Individuum ausmacht. Nach Humphrey et al. (2015) streben Menschen danach etwas Bedeutsames zu tun, was gleichsam ihrer Identität entspricht. Im Zusammenhang mit Emotionsarbeit wird oft der Begriff der Authentizität diskutiert (Humphrey et al, 2015; Grandey et al., 2005). Authentizität kann definiert werden als *„the subjective experience of alignment between one’s internal experiences and external expressions.“* (Roberts, Cha, Hewlin & Settles, 2009, S. 151). Der Begriff der Authentizität muss in diesem Kontext etwas detaillierter betrachtet werden. Nach Humphrey et al. (2015) müssen zwei Ebenen der Authentizität unterschieden werden. Die untere Ebene (*„superficial (in)authenticity“*, S. 754) entspricht der oben genannten Definition von Authentizität und der im Rahmen von Emotionsarbeit betrachteten Weise. Diese Form von Authentizität wird gemäß gängiger Theorie durch Oberflächenhandeln verletzt. Die obere Ebene von Authentizität bezieht sich auf die Passung zwischen gezeigtem Verhalten oder Denken vor dem Hintergrund des eigenen Selbstbildes. Somit kann durch Oberflächenhandeln ausgelöste Authentizität auf der unteren Ebene durchaus kongruent zur oberen Ebene sein (Ashforth & Humphrey, 1993; Gordon, 1989). Wenn es zum beruflichen Selbstbild passt, kann selbst Oberflächenhandeln als Unterdrücken von unerwünschten und Darstellen von nicht erlebten Emotionen positiv sein. Dies wurde bereits in ähnlicher Weise von Rafaeli und Sutton (1987) unter dem Begriff *„faking in good faith“* diskutiert. Einen weiteren Hinweis auf die Bedeutung von Kongruenz zwischen dem Selbstbild und der zu erfüllenden Arbeitsaufgabe geben Baumann und Kuhl (2013). Im Kontext von Selbstregulation sprechen sie von (schädlicher) Selbstkontrolle, wenn ein Ziel verfolgt werden muss, was nicht dem Selbstbild entspricht. Demnach wäre es möglich, dass in der hier vorliegenden Stichprobe überproportional viele Personen vertreten sind, die ein Selbstbild hinsichtlich ihrer Tätigkeit haben, welches Oberflächenhandeln legitimiert. Dadurch könnte der geringere Zusammenhang zwischen Oberflächenhandeln und den Beanspruchungskriterien, im Speziellen der dysfunktionalen Beanspruchung, zustande gekommen sein. Dieser Selektionsbias wird noch in Kapitel 12.2 diskutiert werden.

Betrachtet man den Zusammenhang zur Beanspruchungsbilanz varianzanalytisch, so zeigt sich ein ähnlicher Verlauf wie für die Variable emotionale Dissonanz (siehe Tabelle 33). Für die vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz zeigt sich, von einer sehr niedrigen Beanspruchungsbilanz ausgehend, ein stetig sinkender Wert für Oberflächenhandeln. Zur letzten Faktorstufe „sehr hoch“ steigt der Wert für Oberflächenhandeln wieder an. Gemäß Bonferroni-Test ist dieser Zusammenhang jedoch nicht signifikant. Ein signifikanter Unterschied hätte ein Hinweis darauf sein können, dass bei einer kurzfristigen Perspektive schnell einsetzbare Regulationsstrategien durchaus auch positive Wirkungen haben können (Carver & Scheier, 1998, 1999; siehe Kapitel 4.2.2.2).

In der branchenspezifischen Betrachtung zeigen sich hinsichtlich des Oberflächenhandelns teils unerwartete Zusammenhänge. In der Teilstichprobe Beratung und Verkauf korreliert Oberflächenhandeln zunächst erwartungsgemäß mit der dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .213, p < .05$), jedoch nicht mit der Beanspruchungsbilanz. Außerdem zeigt sich ein signifikanter positiver Zusammenhang zum Kontrollerleben ($r = .222, p < .05$). Dies scheint zunächst verwunderlich. Vergegenwärtigt man sich jedoch branchenspezifische Anforderungskonstellationen, so lässt sich dieser Zusammenhang durchaus plausibel erklären. Kontrollerleben wird über das Gefühl einflussreich zu sein operationalisiert und bedeutet inhaltlich den Anforderungen selbst aktiv begegnen zu können. Vor dem Hintergrund der Vermutung, dass Verkaufsabschlüsse vordergründig für den Erfolg sind, kann selbst Oberflächenhandeln als bewusst eingesetzte Strategie zur Zielerreichung das Kontrollerleben stärken. Betrachtet man die Teilstichprobe „Erziehung und Unterricht“, so zeigt sich lediglich eine positive Korrelation mittlerer Stärke zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .305, p < .01$). Da Oberflächenhandeln oftmals eine Folge von emotionaler Dissonanz ist, ist dieses Ergebnis ein plausibler Befund. Interessanterweise überträgt sich dieser Zusammenhang nicht auf die Beanspruchungsbilanz der befragten Lehrer. Dieser Befund zeigte sich ebenfalls hinsichtlich der emotionalen Dissonanz. Daher kann auch hier das Argument der durchschnittlich positiveren Beanspruchung der Befragten in dieser Teilstichprobe analog herangezogen werden. Vor dem Hintergrund der Annahme, dass Emotionen auf zwei Arten beanspruchungswirksam werden (über das Erleben an sich und die Funktionalität für die Interaktion), kann hier nur eine einseitige Wirkung vermutet werden. Einseitig insofern, dass in Verbindung mit dem Erleben von emotionaler Dissonanz Oberflächenhandeln zu dysfunktionalen Beanspruchungszuständen beiträgt. Die Wirkung über die Funktionalität für die Interaktion mit den Schülern muss jedoch kritisch hinterfragt werden. Schüler sind keine Dienstleistungsnehmer im Sinne von Kunden. Schüler sind zum großen Teil Kinder oder Heranwachsende, die eine Dienstleistung konsumieren, deren Nutzen viele erst später erkennen und deren Qualität erst im weiteren Lebensverlauf beurteilt werden kann. Die Funktionalität einer Schüler-Lehrer-Interaktion richtet sich in der Regel nicht nach herkömmlichen Kriterien, wie beispielsweise der Kundenzufriedenheit, die unter gespielten und als unauthentisch wahrgenommenen Emotionen leidet. Ferner ist das Machtgefälle zwischen Schülern und Lehrern zu groß, als dass eingesetztes Oberflächenhandeln plausibel die Funktionalität der Interaktion stören könnte. Spricht man mit Lehrern über die emotionalen Anforderungen, so bekommt man größtenteils ein Bild einer sehr breiten Anforderungsvielfalt gezeichnet. Da scheint vielmehr die Frage von Bedeutung, ob jemand prinzipiell in der Lage ist dieser Vielfalt adäquat zu begegnen, als in welcher Art und Weise.

Betrachtet man abschließend die Branche der Gesundheitsdienstleistungen, so zeigen sich, analog zur Gesamtstichprobe, erwartungskonforme Zusammenhänge zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .273, p < .01$) und zur Beanspruchungsbilanz ($r = -.210, p < .01$). Die Korrelationskoeffizienten fallen hier sogar noch stärker aus, als in der Gesamtstichprobe. Dies kann vermuteter Weise auf die große Bedeutung der emotionalen Beeinflussung in diesem Kontext zurückgeführt werden.

Fasst man die vorliegenden Ergebnisse, v.a. die in Bezug auf den Gesamtdatensatz, zusammen, so kann die Forschungsfrage A insgesamt positiv beantwortet werden. Die wesentlichen Zusammenhänge zwischen den etablierten Konzepten der Emotionsarbeit und Indikatoren psychischer sowie physischer Gesundheit lassen sich mithilfe der Beanspruchungskriterien der EEB weitestgehend erwartungstreu abbilden. Es zeigt sich jedoch, dass die Ergebnisse branchenabhängige Unterschiede aufweisen. Diesbezüglich stellt sich die Frage, ob es an mangelnder Validität der Beanspru-

chungskriterien und deren Messung liegt oder ob sich diese Unterschiede theoretisch erklären lassen. Im Kapitel 3 wurden die grundlegenden Mechanismen und Zusammenhänge von Dienstleistungstätigkeiten erläutert. Dabei wurde deutlich, dass der Kern einer Dienstleistung, die Interaktion, auf verschiedene Art und Weise ablaufen kann. Die Unterschiedlichkeit verschiedener Dienstleistungstätigkeiten beruht letztendlich nicht zuletzt auf der Art der Dienstleistung selber, d.h. findet die Kerndienstleistung ohne direktes Zutun des Kunden statt oder ist der Kunde unmittelbar Objekt der Dienstleistung. Auch ist es plausibel anzunehmen, dass die emotionalen Anforderungen an den Dienstleister je nach Branche und Tätigkeit stark variieren können. Dies schlägt sich zum einen in Darstellungsregeln nieder, die sehr streng oder im Extremfall nicht existent sein können. Zum anderen variieren die emotionalen Anforderungen in Abhängigkeit mit der tätigkeitsspezifischen Funktionalität von Emotionen. Sind die Emotionen des Dienstleisters zur Erreichung des Handlungsziels elementar, so scheint der Emotionsregulation eine stärkere Rolle zuzukommen. Nichtsdestotrotz bedarf es weiterer branchendifferenzierter Forschung um ermittelte Befunde zu untermauern oder gegebenenfalls zu revidieren.

Ergebnisse der Forschungsfrage B1

Die Forschungsfrage B1 hat die Frage aufgeworfen, ob es zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und den Beanspruchungskriterien der EEB substantielle Zusammenhänge zeigen. Diese Frage kann eindeutig mit „Ja“ beantwortet werden. Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit steht in deutlichem Zusammenhang zu verschiedenen Facetten des Beanspruchungslebens. In Kapitel 11.2.1.2 konnte dargelegt werden, dass die entsprechenden Korrelationskoeffizienten auf mittlere bis starke Zusammenhänge hindeuten (Cohen, 1988). Im Hinblick auf den Gesamtdatensatz mit seiner heterogenen Zusammensetzung zeigt sich der stärkste Zusammenhang zur Beanspruchungsbilanz ($r = .496, p < .01$). Dieses Ergebnis ist insofern begründbar, als dass die beiden Facetten der Beanspruchungsbilanz, die funktionale ($r = .394, p < .01$) und dysfunktionale Beanspruchung ($r = -.353, p < .01$), ebenfalls hochsignifikant mit emotionsbezogener Selbstwirksamkeit in Zusammenhang stehen. Ein etwas geringerer Zusammenhang, jedoch ebenfalls hochsignifikant und in mittlerer Stärke, wird in Bezug auf das Kontrollerleben ersichtlich ($r = .301, p < .01$). Auch die jeweiligen Effektstärken sind in Bezug auf die Beanspruchungskriterien deutlich.

Für die praktische Anwendung resultieren daraus einige Hinweise. Um die psychische Beanspruchung als Differenz aus funktionaler und dysfunktionaler Beanspruchung zu optimieren, können zwei Wege eingeschlagen werden. Zum einen können die funktionalen Anteile der Beanspruchung erhöht und zum anderen die dysfunktionalen Anteile reduziert werden. Gemäß den Ergebnissen scheint emotionsbezogene Selbstwirksamkeit für beide Ansätze geeignet zu sein. Gemäß den Arbeiten von Bandura (1977) hat Selbstwirksamkeit für Handlungen und Wohlbefinden eine entscheidende Bedeutung. Personen, die sich hinsichtlich ihrer Fähigkeiten sicher sind, initiieren Handlungen wesentlich wahrscheinlicher und sind bezüglich der Handlungsausführung optimistischer. Übertragen auf emotionsbezogene Selbstwirksamkeit bedeutet dies, dass Personen, die sich ihrer emotionalen Fähigkeiten im kritischen Kundenkontakt sicher sind, sich weitaus optimistischer und selbstsicherer den Arbeitsanforderungen stellen. Dies dürfte hinsichtlich motivationaler Aktivierung förderlich sein. Ferner zeigt bestehende Forschung zu Selbstwirksamkeit und Stress (z.B. Jex & Bliese, 1999; Jex, Bliese, Buzzel & Primeau, 2001), dass Selbstwirksamkeit die dysfunktionalen Wirkungen von ungünstigen Bedingungen abmildern können. Dies lässt sich ebenso auf Emotionsarbeit übertragen. Es wird sich wahrscheinlich kaum vermeiden lassen, dass Kunden Verhaltensweisen zeigen, die als

schwierig oder abweichend zu bezeichnen sind. Gleichsam ist der Dienstleister dazu verpflichtet sich hinsichtlich seiner emotionalen Darstellung rollenkonform zu verhalten. Diesem Stressor funktional zu begegnen kann durch hoch ausgeprägte emotionsbezogene Selbstwirksamkeit erreicht werden. Die Sicherheit in Bezug auf die eigenen emotionalen Fähigkeiten im kritischen Kundenkontakt wird mutmaßlich dazu beitragen, dass der Dienstleister weniger nervös oder angespannt auf bevorstehenden Kundenkontakt reagiert. Dies entspricht einer Reduzierung dysfunktionaler Beanspruchung, welche anhand von negativ emotionaler und physischer Beanspruchung operationalisiert wird.

Für die praktische Anwendung wurden die Ergebnisse in Kapitel 11.4.1 in das JSC-Modell eingeordnet. Für die Beurteilung von Arbeitsplätzen bzw. Arbeitstätigkeiten hinsichtlich des gesundheitlichen Gefährdungspotenzials spielen die Beanspruchungsbilanz und das Kontrollerleben eine bedeutsame Rolle. Personen, die eine hohe Beanspruchungsbilanz und ein ausgeprägtes Kontrollerleben aufweisen, sind deutlich weniger gesundheitlich gefährdet und weisen weniger körperliche Beschwerden auf (Wieland & Hammes, 2014a). Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit steht nicht nur in positivem Zusammenhang zur Beanspruchungsbilanz, sondern auch zum Kontrollerleben. Dadurch, dass emotionsbezogene Selbstwirksamkeit deutliche Zusammenhänge zu beiden Dimensionen des JSC-Modells aufweist, kommt ihr hinsichtlich gesundheitsförderlicher Arbeitsbedingungen eine entscheidende Bedeutung zu. Diese werden in Kapitel 13 noch näher ausgeführt werden. Der zuvor beschriebene, positive Zusammenhang zum Beanspruchungserleben zeigt sich auch bei einer branchenspezifischen Betrachtung. Es wurden, neben dem Gesamtdatensatz, die Branchen „Beratung und Verkauf“, „Erziehung und Unterricht“ sowie „Gesundheitsdienstleistungen“ differenziert. In allen Branchen zeigen sich ähnlich deutliche Zusammenhänge zu den Beanspruchungskriterien. Bei einer detaillierteren Betrachtung zeigen sich jedoch Unterschiede. So sind die Korrelationskoeffizienten zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und den Beanspruchungskriterien in der Branche „Beratung und Verkauf“ zwar noch hoch, jedoch erkennbar niedriger als in den anderen Branchen und im Vergleich zum Gesamtdatensatz. Scheinbar ist Selbstwirksamkeit bzgl. der eigenen Emotionen in kritischem Kundenkontakt in dieser Branche marginal weniger bedeutsam als in den Branchen „Erziehung und Unterricht“ und „Gesundheitsdienstleistungen“. Dies kann zum einen an den unterschiedlichen spezifischen Anforderungen der einzelnen Branchen liegen. Es kann vermutet werden, dass im Bereich „Beratung und Verkauf“ die emotionalen Anforderungen weniger zentral sind hinsichtlich des Beanspruchungserlebens. Sicherlich spielen spezifische (emotionale) Verhaltensweisen im Verkauf eine bedeutende Rolle für den Interaktionserfolg (Nerdinger, 2001), jedoch scheint die Regulation von Emotionen als Reaktion auf kritisches Kundenverhalten weniger bedeutsam zu sein. Damit dürfte ebenfalls eine geringere Bedeutung der emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit einhergehen, die in ihrer Konzeption auf das Management der eigenen Emotionen im Kontext von emotional herausfordernden Situationen ausgelegt ist.

Der umgekehrte Fall ist für die Branche „Gesundheitsdienstleistungen“ zu beobachten. Die Zusammenhänge zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und den Beanspruchungskriterien sind hier deutlich ausgeprägter als bei den anderen Branchen und im Vergleich zum Gesamtdatensatz (siehe Kapitel 11.2.1.4). Auch hier können generelle Anforderungsunterschiede zwischen den jeweiligen Branchen als Argument herangezogen werden. In der Branche „Gesundheitsdienstleistungen“ sind Personen zusammengefasst, die im Bereich Alten- und Krankenpflege arbeiten. Diese Tätigkeit ist im Gegensatz zu „Beratung und Verkauf“ stark personenbezogen, was die Bedeutung von sozialer Interaktion und emotionalem Verhalten hervorhebt. Der Handlungserfolg ist maßgeblich davon

abhängig, wie auf die Patienten reagiert wird und deren Empfinden positiv beeinflusst werden kann. Ein breites Repertoire emotionaler Darstellung ist gefordert. Neben Freundlichkeit sind dies u.a. auch Sympathie, Einfühlsamkeit usw. Gleichsam kann Verhalten seitens der Patienten oder deren Angehörigen von allgemein geltenden Normen abweichen und dysfunktionale Emotionen bei der Pflegekraft hervorrufen. Vor dem Hintergrund der zuvor erläuterten emotionalen Anforderungen scheinen die deutlicheren Zusammenhänge zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und den Beanspruchungskriterien plausibel.

Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit ist als Personenmerkmal nicht starr, sondern kann u.a. je nach gemachten Erfahrungen, Veränderungen unterliegen. Die Analysen in Kapitel 11.2.1.1 haben gezeigt, dass emotionsbezogene Selbstwirksamkeit abhängig vom Alter und Geschlecht des Dienstleisters ist. Hier zeigte sich ein signifikanter Interaktionseffekt zwischen beiden Einflussfaktoren. Gleicher Effekt hinsichtlich der emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit zeigt sich für die Einflussfaktoren Berufserfahrung und Geschlecht.⁵² Dies ist insofern nicht verwunderlich, als dass zunehmende Berufserfahrung mit steigendem Alter einhergeht. Ausnahmen wären beispielsweise Quereinsteiger, die jedoch nicht die Regel sind.

Frauen scheinen demnach über das Alter bzw. mit steigender Berufserfahrung sich ihrer emotionalen Fähigkeiten (in kritischem) Kundenkontakt zunehmend sicherer zu fühlen. Bei Männern zeigt sich ein gegenteiliger Effekt. Die Frage nach dem Grund für diese Verläufe ist schwierig zu beantworten. Sliter et al. (2013) fanden beispielsweise heraus, dass ältere Beschäftigte im Dienstleistungssektor deutlich häufiger Tiefenhandeln einsetzen als jüngere Kollegen im gleichen beruflichen Umfeld. Dabei wirkte sich Tiefenhandeln positiv auf das Wohlbefinden der Befragten aus. Stellt man eine Verbindung zwischen Wohlbefinden und emotionsbezogener Selbstwirksamkeit her, so lässt sich ein positiver Zusammenhang zum Tiefenhandeln begründen. In Kapitel 11.2.1.1 konnte ein signifikanter und positiver Zusammenhang zwischen Tiefenhandeln und emotionsbezogener Selbstwirksamkeit ermittelt werden ($r = .216$, $p < .01$). Dieser Effekt ist insgesamt jedoch gering. Ferner kann Tiefenhandeln zusammen mit den Strategien „Problem lösen“ und „Vermeidung“ lediglich ca. 12% der Varianz von emotionsbezogener Selbstwirksamkeit erklären. Bezüglich der restlichen 88% können lediglich Vermutungen angestellt werden. Denkbar wären u.a. Zusammenhänge zu Persönlichkeitsmerkmalen wie beispielsweise Extraversion oder Verträglichkeit. Persönlichkeitseigenschaften oder spezifische Entwicklungsverläufe als mögliche Erklärungen sind jedoch eher methodische bzw. prospektive Fragestellungen, die im weiteren Verlauf gesondert diskutiert werden.

Ergebnisse der Forschungsfrage B2

Der Vergleich mit der Studie von Diefendorff et al. (2008) zeigte zunächst teils deutliche Unterschiede hinsichtlich der Häufigkeit der eingesetzten Strategien. Diese Differenzen sind nicht unbedeutend. Diefendorff et al. (2008) nutzten in ihrer Studie eine studentische Stichprobe, d.h. Personen, die neben dem Studium arbeiten gehen. Die damit verbundene methodische Problematik wird an anderer Stelle diskutiert. Die in dieser Arbeit ermittelten Unterschiede zur Studie von Diefendorff et al. (2008) gehen mutmaßlich auf die Stichprobenszusammensetzung zurück.

Beiden Studien weisen jedoch eine sehr bedeutsame Ähnlichkeit auf. Die Teilstrategien des Oberflächen- und Tiefenhandelns⁵³ wurden insgesamt nur in mittlerer Häufigkeit verwendet und scheinen

⁵² In diesem Fall war nicht nur der Interaktionseffekt von Geschlecht und Berufserfahrung, sondern auch die Haupteffekte auf emotionsbezogene Selbstwirksamkeit signifikant.

⁵³ Es wurden einzelne Strategien abgefragt, die später zu Strategieklassen verdichtet wurden.

somit nicht die wichtigsten Strategien zur Emotionsregulation zu sein. Andere Strategien werden teils deutlich häufiger verwendet als Oberflächen- und Tiefenhandeln. Vor dem Hintergrund, dass die Forschung zur Emotionsarbeit andere Strategie als Oberflächen- und Tiefenhandeln nicht untersucht oder gar thematisiert, ist dies ein bemerkenswerter Befund. In diesem Zusammenhang ist weiterhin interessant, dass diese Erkenntnisse seit der Veröffentlichung der Studie von Diefendorff et al. (2008) vor bis dato acht Jahren, keine weitere Beachtung in diesem Forschungsfeld gefunden hat. In der klinischen Psychologie bzw. in der Depressionsforschung ist es hingegen üblich eine große Bandbreite an Strategien zur Emotionsregulation hinsichtlich ihrer pathogenen Wirkungen zu untersuchen (vgl. zusammenfassend Barnow et al., 2013). Letztendlich geht nicht darum die Relevanz von Oberflächen- und Tiefenhandeln herabzuwürdigen, indem häufiger verwendete Strategien aufgezeigt werden. Es geht vielmehr darum den Blick auf den Prozess der Emotionsregulation zu erweitern und die enge Fokussierung auf Oberflächen- und Tiefenhandeln aufzugeben. In dieser Arbeit wurden beispielsweise Zusammenhänge zwischen dysfunktionalen Beanspruchungszuständen und vermeidungsbasierten Strategien dokumentiert. Diese Strategiekategorie scheint im Kontext von Mitarbeitergesundheit und psychischem Wohlbefinden einen eher negativen Einfluss zu besitzen. Besonders bedeutsam wird diese Erkenntnis jedoch dadurch, dass die vermeidungsbasierten Strategien deutlich am seltensten eingesetzt werden (siehe Kapitel 11.2.2.1). Dass die Bedeutung einzelner Regulationsstrategien nicht nur an der Quantität deren Nutzung festzumachen ist, wird an anderer Stelle noch aufgegriffen und näher diskutiert werden.

Die dargestellten Ergebnisse in Abhängigkeit einzelner spezifischer Branchen sind ein wichtiger Hinweis hinsichtlich einer generalisierbaren Aussage bzgl. der Funktionalität verschiedener Regulationsstrategien. Gemäß den vorliegenden Daten können teils deutliche Unterschiede in Höhe und Signifikanz im Hinblick auf die Zusammenhänge zwischen verschiedenen Regulationsstrategien und den Beanspruchungskriterien festgestellt werden. Dies legt den Schluss nahe, dass es branchenspezifische Anforderungskonstellationen geben muss, die die Relevanz einer bestimmten Strategie erhöhen oder absenken.

Die Unterschiede gehen teilweise sogar über die reine Betrachtung von Signifikanz und Relevanz hinaus. Für die Teilstichprobe „Gesundheitsdienstleistungen“ konnte beispielsweise für die Strategie „positive Induktion“ ein umgekehrtes Vorzeichen im Vergleich zum Gesamtdatensatz bzw. der anderen Teilstichproben festgestellt werden. Im Gegensatz zum Gesamtdatensatz bzw. zur Branche „Beratung und Verkauf“ stehen bei den Gesundheitsdienstleistern die Strategie „positive Induktion“ und die dysfunktionale Beanspruchung in negativem Verhältnis zueinander. Dies ist insofern von großer Bedeutung, als dass daraus gegenläufige Schlussfolgerungen zu ziehen wären. Es scheint somit, dass einzelne Regulationsstrategien in verschiedenen Branchen nicht nur unterschiedliche Relevanz haben, sondern auch teils gegenteilige Wirkungen in die ein oder andere Richtung angenommen werden müssen. Dies zeigte sich bereits in Ansätzen in der Diskussion zur Forschungsfrage A.

Die zuvor angesprochenen Unterschiede zeigen sich auch in den Zusammenhängen zu den Beanspruchungskriterien. Wie in der Diskussion zur Forschungsfrage A werden nun die ergänzenden Strategien und deren Beziehungen zu einzelnen Beanspruchungskriterien näher betrachtet und diskutiert.

Im Hinblick auf den Gesamtdatensatz zeigten sich in Kapitel 11.2.2 signifikante positive Zusammenhänge zwischen der Strategie „**Problem lösen**“ und der funktionalen Beanspruchung ($r = .238$, $p <$

.01) sowie der Beanspruchungsbilanz ($r = .199, p < .01$). Dieser Befund ist hypothesenkonform und lässt sich auf Basis vorhandener Theorie begründen. In den Kapiteln 3.1 und 3.2.2 wurde deutlich, dass eine Dienstleistungs-interaktion primär einem Ziel dient, der Bearbeitung des Kundenanliegens bzw. der Lösung des Kundenproblems. Zur Problemlösung werden mentale Ressourcen eingesetzt, was bei erfolgreichem Handlungsergebnis in motivationaler Aktivierung mündet (funktionale Beanspruchung). Da das vorhandene Problem bzw. dessen Lösung auch Ansatzstelle von dysfunktionalem Kundenverhalten darstellt (beispielsweise im Beschwerdefall), kann eine adäquate Problemlösung ebenfalls als präventive Regulationsstrategie angesehen werden. Die Befunde aus der Depressionsforschung weisen ebenfalls in diese Richtung. Aus zuvor genannten Gründen ist die positive Beziehung zwischen der Strategie „Problem lösen“ und funktionaler Beanspruchung sowie der Beanspruchungsbilanz ein plausibler Befund. Auch varianzanalytisch betrachtet ist dieses Ergebnis plausibel, da hinsichtlich der vier Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz ein nahezu kontinuierlicher Verlauf zu beobachten ist (siehe Grafik 8). Allein für die beiden mittleren Faktorstufen „niedrig“ und „hoch“ ist eine Verflachung der Kurve beobachtbar. Dies würde zu dem Schluss führen, dass eine mittlere Häufigkeit dieser Strategie nicht zu einer wesentlichen Differenzierung der Beanspruchungsbilanz in hoch und niedrig beitragen kann.

In der branchenspezifischen Betrachtung zeigen sich jedoch kleine Unterschiede. In der Teilstichprobe „Beratung und Verkauf“ zeigt sich neben einem Zusammenhang mittlerer Stärke zur funktionalen Beanspruchung ($r = .294, p < .01$) ebenfalls ein signifikanter Zusammenhang zum Kontrollerleben ($r = .204, p < .05$). Diese Beziehung wurde in Hypothese B2.3 plausibel formuliert und hergeleitet. Vor dem Hintergrund branchenspezifischer Anforderungen macht dieser Befund Sinn. Dienstleister in diesem Segment haben es in der Regel mit Kundenanliegen einer hohen Kritikalität zu tun. Eine hohe Kritikalität bedeutet, dass den Kunden aufgrund von möglichen negativen Konsequenzen sehr viel an einer reibungslosen Bearbeitung und Lösung des Anliegens gelegen ist. Dies kann für Versicherungs-, Finanz- und Immobiliendienstleistungen durchaus so angenommen werden. Aufgrund der hohen Kritikalität dürften emotionale Reaktionen bei beispielsweise Nichtgelingen der Problemlösung deutlich stärker ausfallen. Daher ist es plausibel, dass die Möglichkeit der Problemlösung ein Gefühl erzeugt „die Dinge im Griff zu haben“ und selber aktiv den Anforderungen begegnen zu können.

In der Teilstichprobe „Erziehung und Unterricht“ scheint die Regulationsstrategie „Problem lösen“ einen noch deutlicheren Einfluss auf die funktionale Beanspruchung ($r = .411, p < .01$) sowie die Beanspruchungsbilanz ($r = .283, p < .01$) zu haben. Dieser Befund deckt sich mit den Ergebnissen hinsichtlich des Gesamtdatensatzes. Dass diese Regulationsstrategie gerade für die positiven Beanspruchungsaspekte in dieser Branche so wichtig ist, lässt sich ebenfalls mit spezifischen Anforderungen argumentieren. Im schulischen Alltag tauchen fortlaufend Probleme verschiedenster Natur auf, die sich in letzter Konsequenz nicht nur das emotionale Empfinden auswirken, sondern auch die optimale Gestaltung des Unterrichts verhindern. Daher scheinen die sehr deutlichen Korrelationskoeffizienten einen plausiblen Hintergrund zu haben.

Für die Branche der Gesundheitsdienstleister zeigen sich teils ähnliche Zusammenhänge wie bereits zuvor erläutert. So können signifikante positive Korrelationen zwischen der Strategie „Problem lösen“ und der funktionalen Beanspruchung ($r = .276, p < .01$) sowie der Beanspruchungsbilanz ($r = .324, p < .01$) dokumentiert werden. Der stärkere Effekt auf die Beanspruchungsbilanz im Vergleich zu den anderen Teilstichproben sowie dem Gesamtdatensatz lässt sich durch den ebenfalls vorhandenen signifikanten Effekt auf die dysfunktionale Beanspruchung ($r = -.229, p < .01$) erklären. Somit

sind die Gesundheitsdienstleister die einzige Branche, in der der in Hypothese B2.1 formulierte Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung gefunden werden konnte. Eine mögliche Erklärung könnten die speziellen emotionalen Anforderungen sein. Patienten und Pflegebedürftige sehen sich in ihrem Zustand mit vielerlei problematischen Situationen konfrontiert, wie Schmerzen, Unwohlsein oder Frustration. Dies dürfte zu entsprechend heftigen emotionalen Reaktionen, auch gegenüber dem Pflegepersonal, führen. Eine Linderung dieser Problemlagen ist somit nicht nur eine Strategie um das Handlungsziel zu erreichen, sondern auch um Ansatzstellen negativer Affektivität bereits im Vorfeld oder möglichst schnell zu beseitigen. Aufgrund einer angenommenen hohen Dichte an Patienteninteraktionen scheint es plausibel, dass zwischen der Regulationsstrategie „Problem lösen“ und den genannten Beanspruchungskriterien derart deutliche Zusammenhänge berichtet werden können.

Erstaunlicher Punkt ist die nichtvorhandene Beziehung zum Kontrollerleben, welche nicht nur im Gesamtdatensatz, sondern auch in den Teilstichproben „Erziehung und Unterricht“ sowie „Gesundheitsdienstleistungen“ zu beobachten ist. Scheinbar sind andere Faktoren maßgeblich dafür verantwortlich, dass ein Dienstleister sich einflussreich fühlt. Eine mögliche Erklärung könnte sein, dass die Strategie „Problem lösen“ insgesamt sehr häufig eingesetzt wird (siehe 11.2.2.1) und dadurch die Problemlösung ein fester und wenig differenzierender Bestandteil des Interaktionsprozesses ist. Nichtsdestotrotz zeigen die Zusammenhänge zur funktionalen Beanspruchung mit teils mittlerer Stärke, dass die Möglichkeit zur Problemlösung einen wesentlichen Beitrag zur Beanspruchungsoptimierung leisten kann.

Die zweite Regulationsstrategie, die in dieser Arbeit im Kontext von Emotionsarbeit ergänzend betrachtet wird, ist „**Vermeidung**“. Im Hinblick auf den Gesamtdatensatz zeigten sich signifikante Zusammenhänge zwischen der Strategie „Vermeidung“ und der funktionalen Beanspruchung ($r = -.120, p < .01$), der dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .307, p < .01$) sowie, analog zu diesen Befunden, zur Beanspruchungsbilanz ($r = -.289, p < .01$). Somit zeigt sich, dass vermeidungsbasierte Strategien zur Emotionsregulation mit einem dysfunktionaleren Beanspruchungserleben einhergehen. Diese Befunde spiegeln die Forschungslage aus der Depressionsforschung wieder (Barnow et al., 2013) und sind soweit konform mit den zuvor formulierten Hypothesen. Lediglich die Hypothese B2.6 konnte aufgrund der vorliegenden Daten nicht bestätigt werden. Es wurde ein negativer Zusammenhang zwischen Vermeidung und Kontrollerleben postuliert. Im Gegensatz zur theoretisch begründeten Vermutung zeigt sich eine schwache positive Korrelation zwischen Vermeidung und Kontrollerleben ($r = .100, p < .05$), d.h. ein vermehrter Einsatz dieser Strategie geht mit einem tendenziell stärkeren Gefühl einher, „die Dinge im Griff zu haben“ und einflussreich zu sein. Eine mögliche Erklärung könnte sein, dass Dienstleister die Möglichkeit sich aus der Situation zurückzuziehen oder ihr gar im Vorfeld bereits aus dem Weg zu gehen, als eine Möglichkeit wahrnehmen selbst aktiv die Anforderungssituation zu gestalten. Ein Dienstleister könnte diese Strategie als eine Art Rest an eigener Handlungsfähigkeit interpretieren. Dass dies mittelfristig eher dazu führt keine Bewältigungsstrategien zu erlernen und somit in eine Spirale aus Angst, Vermeidung und fehlender Auseinandersetzung zu geraten spielt dabei jedoch keine Rolle. Vermeidung ist eher eine Strategie, die auf einen kurzfristigen Effekt abzielt. Erstaunlich ist auch, dass lediglich in der Betrachtung des Gesamtdatensatzes dieser Zusammenhang signifikant vorliegt. In den einzelnen Teilstichproben kann keine signifikante Korrelation zum Kontrollerleben gefunden werden.

Betrachtet man den Effekt von Vermeidung auf die Beanspruchungsbilanz aus einer varianzanalytischen Perspektive, so zeigt sich ein kontinuierlicher Verlauf in Abhängigkeit der vier gebildeten Faktorstufen der Beanspruchungsbilanz. Ist die Beanspruchungsbilanz besonders niedrig, so zeigt sich mit 2,6 ein verhältnismäßig hoher Wert für die Strategie „Vermeidung“.⁵⁴ Ist die Beanspruchungsbilanz sehr hoch ausgeprägt, so beträgt der Wert für die vermeidungs-basierte Regulationsform nur noch 1,78.

Betrachtet man einzelne Teilbranchen, so stellt man jedoch einige Unterschiede fest. In der Teilstichprobe „Beratung und Verkauf“ zeigen sich nur noch zwei signifikante Beziehungen. Vermeidung ist hier signifikant positiv mit dysfunktionaler Beanspruchung ($r = .489, p < .01$) sowie signifikant negativ mit der Beanspruchungsbilanz korreliert ($r = -.347, p < .01$). Die für diese Branche ermittelten Zusammenhänge fallen deutlich höher aus, als im Vergleich zum Gesamtdatensatz. Vor dem Hintergrund branchespezifischer Anforderungen lassen sich Vermutungen anstellen, die diesen Unterschied erklären können. Aufgrund der zuvor vermuteten Verkaufsorientierung als Erfolgskriterium wäre es plausibel anzunehmen, dass eine Vermeidung bestimmter Kunden oder gar ein Abbruch einer Interaktion, zu deutlich negativeren Konsequenzen führen dürfte. Das bedeutet, dass selbst im seltenen Fall des Einsatzes dieser Strategie, die Konsequenzen in Form von geringer Kundenzufriedenheit und fehlenden Verkaufsabschlüssen deutlich ins Gewicht fallen dürften. Betrachtet man die Konsequenzen aus der Verwendung dieser Strategie, so dürfte dies lediglich ein Aufschub der problembehafteten Situation bedeuten. Termine mit problematischen Kunden können zwar hinausgezögert werden, müssen in letzter Konsequenz jedoch wahrgenommen werden. Vermeidung fördert somit eher Nervosität und Anspannung hinsichtlich der Arbeitstätigkeit, als dass es einen funktionalen Nutzen hätte.

Ein ähnlicher Zusammenhang kann in der Teilstichprobe „Erziehung und Unterricht“ beobachtet werden. Auch hier zeigen sich signifikante Korrelationen zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .302, p < .01$) und der Beanspruchungsbilanz ($r = -.291, p < .01$), die jedoch etwas schwächer ausfallen als im Teildatensatz „Beratung und Verkauf“. Auch hier lässt sich argumentieren, dass es eher das Aufschieben einer Problemlösung oder einer problematischen Interaktion mit einem Schüler oder Eltern ist, die zu höherer Nervosität und Anspannung beiträgt.

Erstaunlicherweise können in der Teilstichprobe der Gesundheitsdienstleister keine signifikanten Zusammenhänge zu den Beanspruchungskriterien ermittelt werden, d.h. es gibt keine systematischen Zusammenhänge zwischen dieser Strategie und dem Beanspruchungserleben. Dies könnte daran liegen, dass vermeidungsbasierte Strategien in dieser Branche am seltensten eingesetzt werden und somit weniger Relevanz erhalten. Ein unsystematischer Zusammenhang kann jedoch auch bedeuten, dass es im Extremfall Personen gibt, für die diese Strategie höchst funktional ist, es jedoch auch Personen gibt, für die der umgekehrte Fall zutrifft. Demnach wäre es durchaus möglich, dass es im Alltag von Gesundheitsdienstleistern eine sehr große Bandbreite individuell nützlicher Strategien.

Die letzten beiden „neuen“ Strategien werden in der Depressionsforschung zusammengefasst als Distraction, einer Strategieform, die die Ablenkung von Problemen durch kognitive oder motorische Aktivität fokussiert. In der hier vorliegenden Arbeit wird Distraction differenziert betrachtet, zum einen

⁵⁴ Die Strategie „Vermeidung“ wird insgesamt recht selten eingesetzt, was darauf zurückzuführen ist, dass oftmals die Möglichkeit einfach nicht besteht sich einer Situation zu entziehen.

unter dem Aspekt der positiven Induktion (Initiation von positiver Stimmung durch spezifische Handlungsweisen oder das Aufsuchen von angenehmen Personen) und zum anderen durch Aufmerksamkeitslenkung, d.h. der Fokussierung auf Dinge, die nicht beunruhigen. Die im Hypothesenblock B2 vermuteten Zusammenhänge bestätigten sich allesamt nicht. Dies soll im Folgenden näher betrachtet werden.

Im Hinblick auf den Gesamtdatensatz zeigte sich für die Strategie **Aufmerksamkeitslenkung** jeweils ein relativ geringer Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .170, p < .01$) und zur Beanspruchungsbilanz ($r = -.135, p < .01$). Entgegen der in den Hypothesen postulierten positiven Wirkung der Strategie Aufmerksamkeitslenkung sind hier negative Effekte auf das Beanspruchungserleben zu beobachten. Eine mögliche Erklärung dafür könnte eine konzeptionelle Ähnlichkeit zur Strategie „Vermeidung“ sein. Die prospektive Meidung oder das Zurückziehen aus einer Situation führt letztendlich dazu, dass keine aktive Auseinandersetzung mit der problematischen Situation stattfindet und die negativen Gedanken diesbezüglich sich zu einer Spirale aus Angst, Vermeidung und Stress ausweiten. Im Kern ähneln sich Vermeidung und Aufmerksamkeitslenkung. Der Unterschied besteht letztendlich darin, dass bei vermeidungsbasierten Strategien eine externe Regulation in Form einer Handlung und bei Aufmerksamkeitslenkung eine internale Regulation in Form von kognitiver Aktivität stattfindet. Somit wäre eine aktive Lenkung der Aufmerksamkeit weg von einer problematischen Situation hin zu etwas positivem lediglich eine abgewandelte, internale Form der Vermeidung. Die zuvor als positiv vermutete Abschirmung gegen negative Emotionalität scheint nicht wirksam zu sein.

Wie auch die zuvor beschriebenen Zusammenhänge unterliegt die Beziehung zwischen Aufmerksamkeitslenkung und der psychischen Beanspruchung branchenabhängigen Schwankungen. In der Teilstichprobe „Beratung und Verkauf“ zeigt sich ebenfalls eine signifikante Korrelation zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .340, p < .01$) und zur Beanspruchungsbilanz ($r = -.236, p < .01$). Die Vorzeichen sind jeweils identisch, jedoch sind die hier ermittelten Zusammenhänge deutlich stärker. Neben den zuvor beschriebenen negativen Effekten auf das Beanspruchungserleben kann hier jedoch auch eine signifikante Korrelation zwischen Aufmerksamkeitslenkung und Kontrollerleben ($r = .243, p < .05$) dokumentiert werden. Im Hinblick auf den signifikanten Zusammenhang zum Kontrollerleben kann vermutet werden, dass es sich dabei eher um ein illusorisches Gefühl der Handlungskontrolle handelt. Ähnlich wie bei der vermeidungsbasierten Regulation mag das Umlenken von aufmerksamkeitsbezogenen Ressourcen in der kurzfristigen Sicht dazu führen, die Dinge selbst aktiv gestalten zu können und einflussreich zu sein in dieser Situation. Betrachtet man jedoch die Funktionalität für die Interaktion, so dürfte diese Strategie nicht zum Erfolg führen. In den beiden Teilstichproben „Erziehung und Unterricht“ sowie „Gesundheitsdienstleistungen“ zeigen sich keine signifikanten Zusammenhänge zu den Beanspruchungskriterien. Das mag vielleicht daran liegen, dass in einer konkreten Situation im Schüler-Lehrer bzw. Pfleger-Patienten-Kontakt aufgrund der akuten Problematik wenig Möglichkeit besteht die Aufmerksamkeit auf etwas Positives zu lenken. Gleichsam wäre es möglich, dass sich ein Dienstleister der genannten Branchen gar nicht erlauben kann sich kognitiv der akuten Problemsituation zu entziehen.

Somit zeigt sich, dass die Strategie „Aufmerksamkeitslenkung“ entgegen der formulierten Hypothesen eine eher negative bis untergeordnete Rolle zu spielen scheint. Diese Befunde passen jedoch zu den Ergebnissen von Matheson und Anisman (2003). Sie fanden heraus, dass Depressivität mit vermehrter kognitiver Distraction, also Aufmerksamkeitslenkung, einhergeht.

Die letzte der neu eingeführten Strategien ist die positive Induktion. Sie wird operationalisiert über Handlungen die die Stimmung verbessern oder das Aufsuchen angenehmer Personen. In diesem Fall kann man nach Matheson und Anisman (2003) von verhaltensbezogener Distraction sprechen. Hinsichtlich des Gesamtdatensatzes zeigt sich lediglich ein signifikanter Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .111, p < .01$), der jedoch als gering einzustufen ist. Zu den anderen Beanspruchungskriterien konnten keine signifikanten Korrelationen ermittelt werden. Dies führt zunächst zu dem Schluss, dass diese Strategie im Hinblick auf das Beanspruchungserleben nicht den zuvor postulierten positiven Effekt zu haben scheint. Ferner kann davon ausgegangen werden, dass diese Strategie global betrachtet wenig Relevanz zu haben scheint. Diese Annahme kann auf die Teilstichprobe „Erziehung und Unterricht“ übertragen werden. Hier zeigen sich zu keinem der Beanspruchungskriterien signifikante Zusammenhänge. Dies kann womöglich daran liegen, dass diese Strategie in der konkreten Lehr-Lern-Situation weder eingesetzt werden kann (Kontakt zu netten, angenehmen Kollegen suchen) oder zielführend ist (etwas Angenehmes machen, um die Stimmung zu verbessern).

In der Teilstichprobe „Beratung und Verkauf“ zeigen sich dagegen recht deutliche signifikante Korrelationen zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = .271, p < .05$) und der Beanspruchungsbilanz ($r = -.204, p < .01$). Hier scheint in der Interaktion mit einem Kunden die Möglichkeit etwas Angenehmes zur Stimmungsverbesserung zu machen, eher dysfunktional zu sein. Ebenfalls scheint es denkbar, dass das Aufsuchen eines angenehmen Kollegen ebenfalls nicht möglich ist oder zu negativen Konsequenzen führt. Dies könnte ein Beispiel für fehlgeschlagene externe Emotionsregulation sein. Die Regulation von Emotionen durch das Offenbaren gegenüber anderen zwecks emotionaler Unterstützung ist nur dann funktional, wenn das Gegenüber einem wohlgestimmt ist. Befindet man sich in einem kompetitiven Umfeld, so ist diese Strategie eher dysfunktional (Gross, 2014).

Interessanterweise zeigen sich bei den Gesundheitsdienstleistern ebenfalls signifikante Zusammenhänge zur dysfunktionalen Beanspruchung ($r = -.179, p < .05$) und der Beanspruchungsbilanz ($r = .196, p < .01$), allerdings mit umgekehrten Vorzeichen. Hier scheint positive Induktion sich positiv auf das Beanspruchungserleben auszuwirken. Eine mögliche Erklärung könnte sein, dass es im Kontakt mit Patienten leichter fällt in problematischen Situationen etwas Angenehmes zu machen, um die Stimmung zu verbessern. Ebenfalls denkbar wäre, dass die soziale Unterstützung im Sinne einer Kontaktaufnahme mit einer angenehmen Person im Kontext von Pflegeberufen leichter fällt. Der Befund für die Branche der Gesundheitsdienstleister entspricht somit den Ergebnissen von Matheson und Anisman (2003), die zwischen Depressivität und verhaltensbezogener Distraction einen negativen Zusammenhang feststellten.

Im Hinblick auf die eingangs formulierte Forschungsfrage B2 muss zunächst ein gemischtes Résumé gezogen werden. Die beiden Strategien „Vermeidung“ und „Problem lösen“ stehen in weitestgehend erwartbaren Zusammenhängen zu den Beanspruchungskriterien der EEB. Die Abweichung hinsichtlich des Kontrollerlebens und die branchenspezifischen Unterschiede sind zwar im Vorfeld nicht erwartet worden, können jedoch anhand theoretischer Konzepte zumindest versuchsweise erklärt werden. Durch die Betrachtung der beiden genannten Regulationsstrategien eröffnen sich nicht unerhebliche Ansatzmöglichkeiten für betriebliche Interventionen. Dieser Punkt wird jedoch erst in Kapitel 13 diskutiert werden.

Hinsichtlich der Strategien „positive Induktion“ und „Aufmerksamkeitslenkung“ konnte keine im Vorfeld formulierte Hypothese bestätigt werden. Dieser Befund ist jedoch ursächlich nicht mit einer vermeintlich mangelnden Validität der EEB verbunden. Vielmehr muss die Ursache bei der theoretischen Herleitung der Hypothesen und der branchenspezifischen Anwendbarkeit der Strategien gesucht werden. Bei der Formulierung der Hypothesen war der Aspekt der Abschirmung vor negativer Emotionalität und der Induzierung positiver Emotionen im Vordergrund. Jedoch lässt sich auch ein entgegengesetzter Wirkmechanismus plausibel begründen. Durch eine mangelnde Auseinandersetzung mit der problematischen Situation wird diese nicht bewältigt, egal ob die Ablenkung durch kognitive Prozesse oder bestimmte Verhaltensweisen herbeigeführt wird.

Wie bereits bei den zuvor betrachteten Forschungsfragen zeigt sich auch hier weiterer Forschungsbedarf, v.a. vor dem Hintergrund branchenspezifischer Anforderungen im Kontext von Emotionsarbeit, Emotionsregulation und psychischer Beanspruchung.

12.2 Methodische Diskussion und Limitationen

Nachdem die wesentlichen Ergebnisse dargestellt und diskutiert wurden, werden nachfolgend Limitationen, v.a. in methodischer Hinsicht, aufgezeigt und kritisch betrachtet.

Eine Untersuchung ist nicht in der Lage alle Aspekte der Realität abzubilden. Je nach Untersuchungsdesign können unterschiedliche Aspekte in den Fokus gerückt werden.

Experimentaldesigns zeichnen sich dadurch aus, dass eine aktive Manipulation unabhängiger Variablen und eine Kontrolle von Störvariablen erfolgen kann. Ferner lassen sich Experimente beliebig häufig wiederholen. Neben Quasi-Experimenten sind Ex-post-facto-Studien die dritte Untersuchungsart. Mit einem solchen Untersuchungsdesign sind einige Vor- aber auch Nachteile verbunden, die in den folgenden Abschnitten diskutiert werden. Da die hier vorliegende Studie eine querschnittliche Ex-post-facto-Betrachtung darstellt, gehen damit auch bestimmte Limitationen einher, die aufgegriffen und kritisch diskutiert werden.

Die Bewertung von Untersuchungsplänen bzw. die Qualität einer Studie kann nach Cook und Campbell (1979) anhand verschiedener Validitätsarten vorgenommen werden. Dies sind die statistische Validität, die Konstruktvalidität, die interne und die externe Validität. Jede Validitätsart kann jeweils über einen Aspekt der Untersuchungsplanung berücksichtigt werden. Nachfolgend werden die einzelnen Validitätsarten kurz vorgestellt und deren Realisierung anhand der Untersuchungsplanung diskutiert.

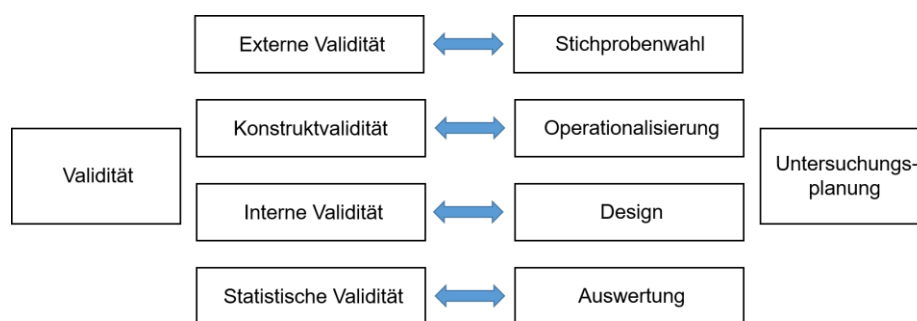


Abbildung 34 Validität im Kontext von Untersuchungsplanung
Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Cook und Campbell (1979)

Abbildung 34 gibt einen Überblick über die vier Validitätsformen und deren jeweiliger Umsetzungsmöglichkeit durch Aspekte der Untersuchungsplanung.

Externe Validität

Die externe Validität bezieht sich auf die Güte der Schlussfolgerung, dass eine gefundene kausale Beziehung auf andere Personen, Settings oder Zeitpunkte generalisiert werden kann. Dieser Aspekt kann über die Stichprobenwahl beeinflusst werden. In der hier vorliegenden Arbeit war es das Ziel bestehende Zusammenhänge zwischen psychischem Beanspruchungserleben und Aspekten der Emotionsarbeit zu untersuchen. Dies stellt insofern eine Form der externen Validierung dar, als dass die Beanspruchungsmessung mittels EEB bisher nur vor dem Hintergrund klassischer arbeitspsychologischer Aspekte wie Arbeits- und Aufgabengestaltung, Führung und Gesundheitskompetenz untersucht wurde (Wieland & Hammes, 2014a). Dies war somit die zentrale Forschungsfrage dieser Arbeit und wurde vorher bereits im Rahmen der Ergebnisinterpretation diskutiert. Der Aspekt der Stichprobenwahl wurde dadurch berücksichtigt, dass explizit Dienstleister verschiedener Branchen (Aspekt der Population) im Kontext von Emotionsarbeit (Aspekt der Situation) befragt wurden. In Kombination mit der nachfolgend beschriebenen statistischen Validität kann die zentrale Forschungsfrage somit beantwortet werden.

Statistische Validität

Die statistische Validität bezieht sich auf die Güte der Schlussfolgerung, dass zwischen zwei Variablen ein statistischer Zusammenhang besteht. Zur Beantwortung einer Forschungsfrage und damit verbunden zur Hypothesenprüfung sind statistische Zusammenhänge wesentliche Voraussetzung. Die statistischen Zusammenhänge zwischen den Beanspruchungskriterien und den verschiedenen Aspekten der Emotionsarbeit wurden in Kapitel 11 beschrieben. Die empirisch ermittelten Zusammenhänge sprechen insgesamt für das Vorhandensein statistischer Validität. Cook und Campbell (1979) nennen spezifische Quellen, die die statistische Validität gefährden können: geringe Reliabilitäten, Nichtbeachten der Anwendungsvorschriften, zufällige Störeinflüsse anderer Variablen auf die abhängige Variable und zufällige Unterschiedlichkeiten bei den Teilnehmergruppen.

Durch die in Kapitel 10.3.2.1 ermittelten Kennwerte kann eine Gefährdung der statistischen Validität durch geringe Reliabilitäten ausgeschlossen werden. Dadurch, dass weitestgehend auf etablierte und validierte Verfahren zurückgegriffen wurde, wurden auch deren Anwendungsvorschriften übernommen, sodass dies als Gefährdungsquelle ausgeschlossen werden kann. Dies gilt selbst für die beiden „neuen“ Messverfahren, die Skala zur emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit und dem Strategieinventar zur Emotionsregulation. Der Aspekt der zufälligen Störeinflüsse anderer Variablen auf die abhängige Variable muss an dieser Stelle zumindest in Betracht gezogen werden. Denkbar wären scheinrelative Zusammenhänge, die durch eine latente Drittvariable verursacht werden. Im Kontext von Emotionsarbeit könnten dies Verhaltens- und Erlebensdispositionen wie generelle Affektivität oder genereller Optimismus sein, die beispielsweise die sehr hohen Korrelationen zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und den Beanspruchungskriterien der EEB beeinflussen, jedoch nicht erhoben wurden. Ebenfalls sind nicht bekannte Aspekte der Befragungssituation als mögliche Störgrößen denkbar. Da die meisten Fragebögen mutmaßlicherweise im privaten Umfeld ausgefüllt wurden, können private Ereignisse, wie ein Streit mit dem Ehepartner oder Krankheit der Kinder usw., wie ein Spill-Over negativ auf die Einschätzung des Beanspruchungserlebens wirken.

Ebenfalls denkbar sind zufällige Unterschiedlichkeiten bei den Teilnehmergruppen bzw. der Befragten in den Teilstichproben. Dieser Aspekt wird jedoch später im Rahmen möglicher Selektionseffekte noch diskutiert werden.

Konstruktvalidität

Die Konstruktvalidität bezieht sich auf die Güte der Annahme, dass von der Art der Operationalisierung auf das zu messende Konstrukt geschlossen werden kann. Die Konstruktvalidität kann über die Operationalisierung bzw. die verwendeten Skalen/Fragebögen sichergestellt werden. Im Rahmen dieser Arbeit wurden weitestgehend etablierte Messverfahren eingesetzt (siehe Kapitel 9.1). Zwei der eingesetzten Messinstrumente sind jedoch bisher noch nicht in vergleichbaren Studien zum Einsatz gekommen. Dies sind zum einen die Skala zur emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit und das Strategieinventar zur Emotionsregulation. Die Konstruktion dieser Messverfahren wurde in Kapitel 9.1 beschrieben. Allerdings kann bei keinem der beiden Verfahren auf direkte bisherige Forschungsergebnisse in großem Umfang zurückgegriffen werden.

Hinsichtlich der Skala zur emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit kann jedoch auf Forschungsergebnisse zur Gesundheitskompetenz zurückgegriffen werden (Wieland & Hammes, 2014a; Kieseler, 2015). Dies ist möglich, da der Gesundheitskompetenzfragebogen (GKF) und die Skala zur emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit jeweils adaptierte Versionen der Skala zur allgemeinen Selbstregulation von Jerusalem und Schwarzer (2002) darstellen.

Die Diskussion hinsichtlich des Strategieinventars zur Emotionsregulation kann keiner Validitätsart alleinig zugeordnet werden, sodass am Ende der Ausführungen eine nähere Betrachtung erfolgt. Als empirischer Indikator für Konstruktvalidität wird die sogenannte konvergente Validität herangezogen (Campbell & Fiske, 1959). Demnach sollten Skalen, die ein gleiches oder sehr ähnliches Konstrukt messen, hoch miteinander korrelieren. Für die Beanspruchungsmessung mittels EEB als für diese Arbeit zentralem Messverfahren kann hier die Irritationsskala herangezogen werden. Beide Skalen inkl. deren Subfacetten korrelieren in nicht unerheblichem Maße (siehe Anhang 9, Interkorrelationstabelle). Dieser Befund wird ebenfalls durch Hinzunahme mehrerer Außenkriterien bestätigt. In Kapitel 11.3 wurden die Zusammenhänge zwischen allen untersuchten Determinanten von Emotionsarbeit und der dysfunktionalen Beanspruchung sowie der Irritation betrachtet.⁵⁵ Dabei zeigten sich große Ähnlichkeiten hinsichtlich der Richtung und Stärke der Korrelationen zwischen den Aspekten der Emotionsarbeit und der dysfunktionalen Beanspruchung sowie zwischen Irritation und den Aspekten von Emotionsarbeit (siehe Kapitel 11.3). Somit kann die konvergente Validität der EEB zumindest hinsichtlich ihres negativen Anteils somit als gesichert angesehen werden.

Interne Validität

Die letzte Validitätsform nach Cook und Campbell (1979) ist die interne Validität. Diese spielt für die vorliegende Arbeit eine besondere Rolle und wird daher in Folgenden ausführlicher diskutiert.

Interne Validität bezieht sich auf die Güte der Schlussfolgerung, dass zwischen zwei Variablen ein kausaler Zusammenhang besteht. Die interne Validität wird maßgeblich über das Untersuchungsdesign beeinflusst (siehe Abbildung 34). Cook und Campbell (1979) führen verschiedene potenzielle Gefährdungsquellen der internen Validität an. Darunter fallen u.a. zwischenzeitliches Geschehen

⁵⁵ Es wurde die dysfunktionale Beanspruchung herangezogen, um zur rein negativ ausgelegten Irritation ein entsprechendes Gegenstück als Vergleichsobjekt zu haben.

(*History* Effekt), statistische Regression zur Mitte, Reifung (*Maturation*), Experimentelle Mortalität, Maßnahmentransfers, kompensatorische Rivalität oder Demoralisierung. Diese Gefährdungsquellen sind für die hier vorliegende Arbeit im Ex-post-facto Design jedoch nicht relevant, da sie sich auf experimentelle Untersuchungsdesigns mit Treatment und Mehrzeitpunktmessung beziehen. Cook und Campbell (1979) nennen jedoch noch andere Gefährdungsquellen, die für die hier vorliegende Studie bedeutsam sein könnten. Dies wäre zum einen der *Testing*-Effekt, wobei die Messung an sich Auswirkungen auf den Befragten hat. Dieser Punkt wurde bereits in Kapitel 9.2.1 näher erläutert. Der Fragebogen ist bewusst so aufgebaut, dass vermutete Reihungseffekte ausgenutzt werden sollen, um die Befragten kognitiv auf das schwierig zu beantwortende Strategieinventar zur Emotionsregulation hinzuführen. Nach dem Strategieinventar wurde die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und das Beanspruchungserleben abgefragt. Die Ergebnisse in Kapitel 11 zeigten sehr starke Zusammenhänge zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und den Beanspruchungskriterien der EEB, welche zum Teil das erwartbare Maß überschritten (beispielsweise in der Teilstichprobe „Gesundheitsdienstleistungen“). An dieser Stelle käme ein solcher Effekt in Frage. Befragte, die sich durch das zuvor erfolgreiche Ausfüllen des Strategieinventars ihrer Emotionen und den damit verbundenen Fähigkeiten bewusstgeworden sind, füllen die darauffolgenden Skalen (emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und Beanspruchung) wahrscheinlich euphorischer bzw. optimistischer aus. Um die Relevanz dieses Effektes zu überprüfen empfiehlt es sich für weitere Studien die Reihenfolge der Befragungsblöcke systematisch zu variieren. Die damit verbundenen Effekte wären dann jedoch ebenfalls zu diskutieren.

Eine weitere Gefährdungsquelle wären fehlerhafte Messinstrumente (*Instrumentation*) (Cook & Campbell, 1979). Da in der vorliegenden Studie nur etablierte und validierte Messverfahren eingesetzt wurden, kann diese Gefährdungsquelle ausgeschlossen werden. Dies gilt mit Ausnahme für die Skala zur emotionsbezogenen Selbstwirksamkeit und dem Strategieinventar zur Emotionsregulation. Da die Diskussion hinsichtlich beider Verfahren mehrere Validitätsformen betrifft, wird eine nähere Betrachtung am Ende der Ausführungen zu den Validitätsgefährdungen vorgenommen.

Zu den Gefährdungsquellen ist ebenfalls die Selektion zu zählen (Cook & Campbell, 1979). Unter Selektion versteht man die Selbstzuordnung zu einer bestimmten (Experimental-) Gruppe. Man geht davon aus, dass die Selbstzuordnung durch Merkmale motiviert ist, die letztendlich einen verfälschenden Effekt haben können. Dies wäre beispielsweise der Fall, wenn unzufriedene Personen vermehrt an einer Mitarbeiterbefragung teilnehmen würden als zufriedene, nur um ihrem Ärger Luft zu machen. Dieser Effekt könnte prinzipiell auch in der hier vorliegenden Studie vorhanden sein. In der branchenspezifischen Betrachtung zeigten sich teils deutliche Unterschiede hinsichtlich der Zusammenhänge zwischen alten und neuen Aspekten der Emotionsarbeit und den Beanspruchungskriterien. Dies gilt vor allem für die Teilstichprobe „Gesundheitsdienstleistungen“ im Vergleich zur Gesamtstichprobe. Ein Selektionseffekt könnte insofern vorliegen, dass die Befragten in der Alten- und Krankenpflege zum Großteil über betriebliche Kooperationspartner angesprochen wurden. Es wäre somit denkbar, dass sich eine größere Anzahl an Personen durch die „Weisung von oben“ zur Teilnahme aufgerufen sah, unabhängig ihres persönlichen Befindenzustandes. Dies würde für eine realistischere Stichprobe sprechen und die deutlichen Zusammenhänge in dieser Teilstichprobe in ein anderes Licht rücken. Der Rest des Gesamtdatensatzes wurde als sogenannte Gelegenheitsstichprobe über Seminarteilnehmer, angehende Absolventen und das Internet akquiriert. Die so erreichten Befragten dürften in der Regel stärker am Gegenstand der Befragung interessiert sein. Die-

ses verstärkte Interesse könnte durch besonders schlechte bzw. gute Erfahrungen in diesem Bereich oder einer ausgeprägten (Un)Zufriedenheit hervorgerufen werden. Somit würden sich vermehrt Personen selbst in die Stichprobe rekrutieren, die gegebenenfalls Extrempositionen besetzen und dadurch die Ergebnisse verzerren. Ein derartiger Selektionseffekt könnte auch dafür verantwortlich sein, dass die in dieser Studie dokumentierten Mittelwerte der Beanspruchungsbilanz deutlich günstiger ausfallen, als in der Referenzstichprobe von Wieland und Hammes (2014a). Dies wäre dadurch erklärbar, dass sich vermehrt Personen zur Teilnahme an der Studie motiviert sahen, die eine positive Einstellung zu ihrer Tätigkeit und dementsprechendes Interesse haben. Im Gegensatz dazu können unzufriedene und dysfunktional beanspruchte Personen weniger Interesse gehabt haben den Fragebogen auszufüllen.

In ähnlicher Weise ließe sich hinsichtlich der Zusammenhänge zwischen Oberflächenhandeln und den Beanspruchungskriterien, im Speziellen zur dysfunktionalen Beanspruchung, argumentieren. Im Vergleich zu diversen Referenzstudien zeigten sich in der hier vorliegenden Arbeit in der Gesamtheit betrachtet schwächere Zusammenhänge zwischen dem als schädlich angesehenen Oberflächenhandeln und der dysfunktionalen Beanspruchung. In der inhaltlichen Diskussion wurde der Aspekt der Authentizität angesprochen. Damit war nicht die Übereinstimmung zwischen erlebter und gezeigter Emotion gemeint, sondern eine Form, die man als Tiefenauthentizität bezeichnen kann. Diese Form der Authentizität bezieht sich auf die Kongruenz zwischen gezeigtem Handeln und dem Selbstbild bzw. der eigenen Identität. Bei Personen, bei denen Oberflächenhandeln kongruent zu ihrem Selbstbild als Dienstleister ist, dürfte Oberflächenhandeln weniger dysfunktional beanspruchend sein, als im umgekehrten Fall. Durch die Wahl der Erhebungskanäle und der Freiwilligkeit der Studie könnten sich vermehrt Personen in die Stichprobe selektiert haben, die ein elaboriertes und ausgeprägtes Selbstbild von sich als Dienstleister haben, welches den Einsatz von Oberflächenhandeln rechtfertigt. Dadurch würden weniger Personen beim Einsatz von Oberflächenhandeln mit dysfunktionalem Beanspruchungserleben reagieren und der statistische Zusammenhang würde abgemildert werden.

Dementsprechend wäre es für weiterführende Forschung in diesem Kontext erstrebenswert die gefundenen Zusammenhänge in betrieblichen Projekten zu replizieren und somit der Problematik der selbstselektierten Ad-hoc-Stichprobe zu umgehen bzw. abzumildern. Letztendlich bleibt jedoch klar, dass Mitarbeiter nicht gezwungen werden können an einer solchen Befragung teilzunehmen. Eine andere Möglichkeit wäre zunächst das Selbstbild des Dienstleisters abzufragen, um bei den späteren Analysen für diese Variable kontrollieren zu können.

Ein weiterer Aspekt, der dem Selektionseffekt ähnlich ist und ebenfalls die Zusammensetzung der Stichprobengruppen beeinflussen kann, ist die Erhebungsmethodik. Der Gesamtdatensatz wurde aus Gründen der Praktikabilität mithilfe eines Paper-Pencil-Fragebogens und eines Onlinefragebogens erhoben. Die Analysen in Kapitel 10.4 ergaben teils statistisch signifikante Unterschiede in Bezug auf manche Variablen in Abhängigkeit der Erhebungsmethode. So zeigten sich für die Datenerhebung mittels Paper-Pencil-Fragebogen teils höhere Werte bei der Verwendung einzelner Regulationsstrategien und bei der Beurteilung des emotionalen Handlungsspielraumes. Die Unterschiede sind jedoch relativ gering. Ferner können diese insofern vernachlässigt werden, als dass die Teilstichprobe, die mittels Paper-Pencil-Fragebogen erhoben wurde, nur ca. ein Drittel des Gesamtdatensatzes ausmacht. Daher wäre es für nachfolgende Forschungsvorhaben erstrebenswert sich auf eine Erhebungsform zu beschränken.

Eine weitere bedeutsame Gefährdungsquelle stellt die Unklarheit bezüglich der Richtung von Kausalzusammenhängen dar (Cook & Campbell, 1979). Diese Problematik ist für die hier vorliegende Studie besonders relevant, da es sich hier um eine Ex-post-facto Betrachtung mit Querschnittsdaten handelt. Diese sind somit nur eine Momentaufnahme, ähnlich eines Fotos. Alle vorgelagerten Prozesse und somit auch Kausalitäten lassen sich mit solchen Daten nicht abbilden. Es lassen sich lediglich theoriegeleitete, plausible Vermutungen anstellen. Dies sei an einem kurzen Beispiel verdeutlicht. Der Zusammenhang zwischen der Regulationsstrategie Vermeidung und der dysfunktionalen Beanspruchung lässt sich in zwei Richtungen interpretieren. Zum einen scheint es plausibel, dass Personen, die sich hinsichtlich ihrer Arbeit nervös oder angespannt fühlen, die auslösende Situation zu meiden versuchen. Andererseits ist es genauso denkbar, dass Personen mit Nervosität oder Angespanntheit reagieren, weil sie bestimmten Situationen aus dem Weg gehen, diese nicht zu bewältigen lernen, was wiederum zu ruminativen Prozessen führt. In anderen Fällen scheint eine Erklärungsvariante wiederum plausibler als ihr gegenteiliges Pendant. Beispielsweise zeigt sich zwischen dem Erleben von emotionaler Dissonanz und der dysfunktionalen Beanspruchung (körperliches Unwohlsein, Angespanntheit, Nervosität und Aufgeregtheit) ein korrelativer Zusammenhang mittlerer Stärke. Hier scheint es plausibler zu sein, dass das Erleben von emotionaler Dissonanz zu dysfunktionalem Beanspruchungserleben führt. Jedoch ist die umgekehrte Kausalrichtung auch nicht auszuschließen. Schließlich ist das Erleben von Nervosität und Anspannung meist nicht kongruent mit der Forderung nach offenem, freundlichem Verhalten im Kundenkontakt, was letztendlich auch emotionale Dissonanz bedeuten würde. Für weiterführende Forschung wäre es demnach wünschenswert, die in dieser Arbeit untersuchte Fragestellung mit einem multimethodalen Ansatz zu untersuchen. Denkbar wären beispielsweise Tagebuchstudien in Kombination mit Beanspruchungsmessung mittels EEB oder Längsschnittstudien im Feld. Letzterer Ansatz wurde vor einem halben Jahr⁵⁶ mit Auszubildenden im Bereich Alten- und Krankenpflege begonnen. Des Weiteren könnten die untersuchten Fragestellungen mittels experimenteller Untersuchungen weiterführend elaboriert werden. Dies wäre insofern eine sinnvolle Ergänzung als dass man die Beanspruchungsmessung mit der EEB direkt im Anschluss an die Versuchsdurchführung einsetzen und so der Definition von Beanspruchung als unmittelbare Reaktion auf eine Belastung bzw. Anforderung gerecht werden könnte.

Die letzte relevante Gefährdungsquelle ist eine potenzielle Interaktion der Selektion mit anderen Gefährdungsquellen. Im vorliegenden Fall könnte dies eine Interaktion zwischen Selektion und *Testing* sein. Das würde bedeuten, dass die selbstselektierte Stichprobe aufgrund ihrer spezifischen Eigenschaften in besonderem Maße auf die *Testing*-Effekte reagiert. Beispielsweise könnten besonders zufriedene und funktional beanspruchte Personen noch optimistischer auf die Frage nach emotionsbezogener Selbstwirksamkeit antworten. Andererseits könnten besonders unzufriedene Probanden, welche bereits sehr angespannt und nervös hinsichtlich ihrer Arbeitstätigkeit sind, durch das Strategieinventar zusätzlich verunsichert werden. Diese Verunsicherung würde sich dann mutmaßlicherweise besonders negativ auf die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und das abgefragte Beanspruchungserleben auswirken.

An dieser Stelle soll das eingesetzte Strategieinventar zur Emotionsregulation von Diefendorff et al. (2008) kritisch diskutiert werden. Da mehrere Validitätsarten davon tangiert werden, erfolgt die nähere Auseinandersetzung erst an dieser Stelle.

⁵⁶ Stand September 2016

Das Strategieinventar zur Emotionsregulation wurde bisher nur einmal von Diefendorff et al. (2008) in einer Studie verwendet. In dieser Studie wurde zunächst beschrieben wie der Fragebogen erarbeitet und an einer studentischen Stichprobe erprobt wurde. Daher soll das Strategieinventar zur Emotionsregulation nachfolgend unter methodischen Gesichtspunkten diskutiert werden.

Das Vorgehen bei der Erarbeitung des Strategieinventares ist zwar formal korrekt und auch transparent dargestellt, muss aber zumindest diskutiert, wenn nicht gar kritisch hinterfragt werden. Diefendorff hat zunächst mit einem Doktoranden relevante Literatur von Gross (1998), Thayer et al. (1994) sowie Totterdell und Parkinson (1999) zu Emotionsregulationsstrategien gesichtet. Auf dieser Basis wurden insgesamt 69 Items von beiden Personen formuliert. Dieses Set von Items bildete den Startpunkt eines mehrstufigen Auswahlverfahrens, welches von sieben weiteren Doktoranden durchgeführt wurde. Die Doktoranden wurden für dieses Verfahren gewählt, da sie sich mit dem Thema „Emotionen im Arbeitskontext“ wissenschaftlich intensiv auseinandergesetzt haben. Den Doktoranden wurden die fünf Prozessstufen von Gross erläutert und mithilfe von Beispielen verdeutlicht. Anschließend wurden sie gebeten die 69 Items den fünf Prozessstufen zuzuordnen. Jedes Item, welches nicht mindestens von fünf der sieben Doktoranden der gleichen Prozessstufe zugeordnet wurde, wurde aus dem Set entfernt. Die so resultierenden 21 Items wurden nachfolgend um offenkundige Redundanzen bereinigt, was zu einem finalen Set von 14 Items führte. Welches die redundanten Items waren wird aus dem Artikel von Diefendorff et al. (2008) nicht ersichtlich.

Das finale Set von 14 Items, welches in einer deutschen Übersetzung von Nerdinger (2011) in der hier vorliegenden Arbeit verwendet wurde, repräsentiert somit in zweierlei Hinsicht einen spezifischen Wissensstand. Zum einen handelt es sich um den Wissensstand einer recht homogenen Gruppe von Personen, die sich aufgrund ihrer wissenschaftlichen Tätigkeit mit relevanten Theorien und Studien zum Thema „Emotionen im Arbeitskontext“ beschäftigt hat. Dieses theoretische Fachwissen dürfte aufgrund der Gruppenkonstellation recht ähnlich sein. Drückt man dies etwas kritischer aus, so ließe sich der Wissensbestand, der der Beurteilung zugrunde lag, als uniform oder wenig variant bezeichnen. Die Doktoranden dürften also jeweils mit einer ähnlichen Perspektive auf die Strategien geschaut haben. Der zweite Aspekt bzgl. des Wissensbestandes der Doktoranden dürfte sogar der kritischere sein. Es handelt sich dabei lediglich um theoretisches Wissen, was eine Beurteilung hinsichtlich realer Gegebenheiten als wenig wahrscheinlich erscheinen lässt. Gleiche Einschränkung muss auch für die Erstformulierung der 69 Items gemacht werden. Diese entstanden lediglich auf Basis einer Literaturrecherche. Dieses Vorgehen ist formal betrachtet zulässig und entspricht den geltenden Standards. Davon ist zumindest auszugehen, da ansonsten eine Veröffentlichung im bekannten Journal *Journal of Vocational Behavior* nicht möglich gewesen wäre. Es muss jedoch diskutiert werden, ob die so erzielten Ergebnisse den realen Gegebenheiten im Arbeitskontext eines Dienstleisters entsprechen oder ob es Aspekte gibt, die aufgrund der oben beschriebenen Prozedur nicht erfasst wurden. Denkbar wäre in diesem Zusammenhang der Einsatz von qualitativen Verfahren, wie Gruppendiskussionen oder Experteninterviews mit Dienstleistern aus verschiedenen Branchen, um nicht nur Items zu generieren, sondern auch um diese bzgl. ihrer Relevanz zu beurteilen. Die fehlende Einbeziehung von Menschen, die tatsächlich in einem Dienstleistungsberuf arbeiten, muss auch im weiteren Verlauf der Datenerhebung von Diefendorff et al (2008) kritisiert werden. So wurden die 14 Items von Studenten eingeschätzt, die neben ihrem Studium einer Dienstleistungstätigkeit nachgehen. Auch hier wäre eine Befragung von Menschen sinnvoll gewesen, die einem Dienstleistungsberuf als Haupttätigkeit nachgehen und dies nicht nur zum Zweck einer temporären Finanzierung des Lebensunterhaltes tun. Hinsichtlich letztgenanntem Punkt, kann die hier

vorliegende Studie einen Entwicklungsbeitrag leisten, da keine studentische Stichprobe gewählt wurde. Nichtsdestotrotz müssten das methodische Vorgehen von Diefendorff et al. (2008) unter anderen Bedingungen repliziert und weitere Daten mit dem Strategieinventar gesammelt werden. Letztgenannter Punkt bezieht sich auf die Notwendigkeit weiterer Validierungsstichproben. In der hier vorliegenden Arbeit wurden zwar über 600 Probanden befragt, die jedoch in vielen verschiedenen Branchen arbeiten. Selbst die vorgenommene Verdichtung auf die beschriebenen drei Teilstichproben geht noch mit Ungenauigkeiten einher. Ist die Gruppe der Gesundheitsdienstleister mit Alten- und Krankenpflegern noch verhältnismäßig homogen, so heterogen ist die Teilstichprobe „Beratung und Verkauf“. Dort wurden viele verschiedene Branchen zusammengefasst, die als kleinsten gemeinsamen Nenner das Beraten von Kunden und den Verkauf eines Produktes oder einer Dienstleistung als Arbeitsaufgabe haben. Darunter fallen Call Center Agenten, Immobilienmakler, Versicherungsmakler, Mitarbeiter im Vertrieb und im Einzelhandel. In weiteren Studien wäre es ratsam die Teilstichproben zu homogenisieren, d.h. aus Personen zu bilden, die exakt dem selben Beruf nachgehen. Dies würde genauere Aussagen bzgl. der Strategienutzung in einzelnen Branchen ermöglichen.

Ferner ist aus methodischer Sicht kritisch anzumerken, dass im Fragebogen lediglich die Extrempole der Antwortskalierung konkret benannt wurden (siehe Fragebogen im Anhang). Die Zwischenlabel erhielten keine Bezeichnung, da dies aus der Literatur bzw. der Studie von Diefendorff et al. (2008) nicht ersichtlich wurde. Möglich wäre eine Asymmetrie der Zwischenlabel oder eine gleichförmige Verteilung. Dies kann zum Problem werden, da nicht sichergestellt ist, wie die Befragten gedanklich die Abstufungen wählen und so ihre erinnerten Regulationsstrategien einordnen.

Ein letzter kritischer Punkt liegt in der Natur der Emotionsregulation selbst begründet, bezieht sich in letzter Konsequenz jedoch ebenfalls auf das eingesetzte Strategieinventar. Dieses Messverfahren dient der Erfassung der im kritischen Kundenkontakt eingesetzten Regulationsstrategien und basiert auf Erinnerungen der Befragten hinsichtlich der letzten 30 Tage. Dabei muss die Qualität dieser Erinnerungen kritisch hinterfragt werden. Es stellt sich zum einen die Frage, ob tatsächlich eingesetzte Strategien memoriert werden oder ob die aufgelisteten Strategien dahingehend beurteilt werden, was gut und selbstwertdienlich erscheint. Zum anderen sind nicht alle Prozesse der Emotionsregulation dem Bewusstsein zugänglich (Wood & Neal, 2007; Webb, Totterdell & Hernandez Ibar, 2015) und können somit nicht anhand von Erinnerungen beurteilt werden. Die Rolle von impliziter bzw. unbewusster Emotionsregulation kann somit nicht über eine Fragebogenstudie abgebildet werden.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die vorliegende Studie hinsichtlich der meisten Validitätsarten unproblematisch ist. Den kritischsten Punkt stellt die interne Validität dar, was primär auf die fehlende kausale Interpretierbarkeit zurückzuführen ist. Für das zu Beginn der Arbeit formulierte Forschungsziel ist die Frage nach Kausalzusammenhängen jedoch zunächst zweitrangig. Ziel der Arbeit war es zu prüfen, ob sich bewährte, wie auch neue Aspekte von Emotionsarbeit mithilfe der EEB abbilden lassen und so die Tauglichkeit der EEB im praktischen Kontext von Dienstleistungs- bzw. Emotionsarbeit zu ermitteln. Für diesen Zweck sind theoretisch fundierte, korrelative Zusammenhänge zweckmäßig, denn letztendlich geht es darum gestaltbare Faktoren zu ermitteln.

Neben den Limitationen, die methodischer Natur sind bzw. die mit dem gewählten Untersuchungsdesign einhergehen, müssen an dieser Stelle auch inhaltliche Limitationen diskutiert werden. Diese

sind letztendlich der Tatsache geschuldet, dass eine Studie irgendwann an eine Machbarkeitsgrenze stößt. Die zu untersuchenden Zusammenhänge werden zunehmend umfangreicher und können ab einem bestimmten Komplexitätsgrad nicht mehr nachvollziehbar berechnet oder dargestellt werden. Ebenfalls müssen Beschränkungen hinsichtlich des eingesetzten Fragebogens berücksichtigt werden. Je umfangreicher ein Fragebogen ist und je länger dessen Beantwortung dauert, desto größer wird die Abbruchquote und der zuvor beschriebene Selektionsbias. Zu den inhaltlichen Limitationen gehört zunächst die hier vorgenommene Operationalisierung von Emotionsarbeit. Wie in Kapitel 6.4.3 erläutert wurde, ist das Konzept der Emotionsarbeit ein sehr vielfältiges Phänomen. Die in dieser Arbeit durchgeführte Untersuchung bezieht in Forschungsfrage A Aspekte von Emotionsarbeit ein, die bisher am häufigsten untersucht wurden und in der Wissenschaft große Beachtung gefunden haben. Diese Auswahl wurde in Forschungsfrage B durch emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und weitere Strategien zur Emotionsregulation ergänzt, da v.a. hinsichtlich der eingesetzten Strategien eine Forschungslücke besteht. Dies darf jedoch nicht darüber hinwegtäuschen, dass Emotionsregulation und Emotionsarbeit potenziell noch weitere Facetten aufweisen. Vor dem Hintergrund, dass im Schnitt lediglich 20% der Kundeninteraktionen problematisch bzw. unfreundlich ablaufen (Diefendorff & Croyle, 2008) muss der automatischen Emotionsregulation eine gewisse Bedeutung eingeräumt werden. Bei dieser Form der Regulation stellen sich situations- und rollenadäquate Emotionen von alleine ein bzw. sind Resultat des Interaktionsprozesses. Beispielsweise ist es für einen Dienstleister unproblematisch der Darstellungsregel „freundlich sein“ zu entsprechen, wenn der Kunde ebenfalls freundlich ist. Nun könnte man annehmen, dass diese Form der Regulation aufgrund ihrer automatischen Natur keinen Regulationsaufwand aufweist und somit nicht beanspruchungswirksam ist. Diese Annahme muss jedoch negiert werden, da der reibungslose Ablauf der Interaktion und das damit verbundene Erreichen des Handlungsziels gewährleistet werden, sowie das Erleben positiver Emotionen ebenfalls einen Anteil an funktionaler Beanspruchung haben dürfte (siehe u.a. Fredrickson & Joiner, 2002).

Kommt es hingegen zu problematischen Situationen, gehen damit oftmals Emotionen einher, die entweder dem Handlungsziel konfliktär gegenüberstehen oder den Darstellungsregeln widersprechen. Gemäß der vorherrschenden Theorie initiiert dieser emotionale Dissonanzzustand regulatorische Aktivität (Diefendorff & Gosserand, 2003). Es besteht jedoch gleichsam die Möglichkeit, dass der Dienstleister nicht mit Emotionsregulation reagiert, sondern den aufkommenden Emotionen freien Lauf lässt. Dieser Aspekt wird als emotionale Devianz bezeichnet (siehe Kapitel 6.4.3) und ist eine Form des bewussten Nicht-Regulierens. Hinsichtlich der Beanspruchungswirkung wäre emotionale Devianz ebenfalls eine interessante Erweiterung der bestehenden Forschung. Mit der unregulierten Darstellung von inadäquaten Emotionen und der Missachtung der Darstellungsregeln dürften verschiedene problematische Folgen einhergehen, wie beispielsweise Sanktionierung seitens des Vorgesetzten oder der Kollegen und dem Scheitern der Interaktion.

Die in diesem Kapitel beschriebenen und diskutierten methodischen, wie auch inhaltlichen Limitationen stellen jedoch insgesamt keine fundamentale Gefahr für die Aussagefähigkeit dieser Studie im Hinblick auf die formulierten Forschungsfragen dar. Dennoch bieten die beschriebenen Limitationen interessante Anknüpfungspunkte für weiterführende Forschungsarbeiten, um die beanspruchungswirksamen Prozesse im Rahmen von Dienstleistungs- und Emotionsarbeit besser verstehen und gestalten zu können.

D – Schlussbetrachtung

13 Implikationen für die Praxis

Zentrale Forschungsfrage dieser Arbeit war die Anwendbarkeit der EEB als ökonomisches und wissenschaftlich fundiertes Instrument zur Beanspruchungsmessung auf den Kontext von Emotionsarbeit zu prüfen. Vor dem Hintergrund der hier vorliegenden Forschungsergebnisse kann als zentrale Implikation für die Praxis die Einsetzbarkeit der EEB (bzw. WSIB) im Kontext von Dienstleistungs- bzw. Emotionsarbeit gefolgert werden. Dies gilt auch unter der Einschränkung, dass die Datenlage noch etwas ausgebaut werden sollte.

Im Kontext von betrieblicher Gesundheitsförderung oder allgemeiner gesprochen von Personalmanagement spielt die psychische Beanspruchung eine zentrale Rolle. Wie in Kapitel 7.3 beschrieben wurde, ist psychische Beanspruchung aus zwei Perspektiven zu betrachten. Zum einen kann Beanspruchung einen funktionalen Charakter aufweisen, der mit der Aktivierung von mentalen und motivationalen Ressourcen einhergeht. Zum anderen kann Beanspruchung dysfunktional sein, was mit Nervosität, Anspannung und körperlichem Unwohlsein einhergeht. Eine Arbeitstätigkeit kann bei einem Mitarbeiter beide Formen der Beanspruchung bedingen, was wiederum auch von den jeweiligen Ressourcen der Person abhängig ist. Ziel einer (arbeits)psychologischen Tätigkeits- und Organisationsgestaltung ist die Optimierung des Verhältnisses von positiven und negativen Beanspruchungsaspekten. Dies ist der Fall, wenn das funktionale Beanspruchungserleben möglichst hoch und das dysfunktionale Beanspruchungserleben möglichst negativ ausgeprägt sind. Dies ist vermehrt der Fall, wenn Regulationsanforderungen i.S.v. ganzheitlichen und sinnstiftenden Aufgaben vorliegen, wenige Regulationsbehinderungen den Arbeitsablauf beschweren und die Führungskraft eine gute Balance zwischen Aufgaben- und Mitarbeiterorientierung findet (Wieland & Hammes, 2014a). Es stellt sich die Frage, wie eine Beanspruchungsoptimierung im Kontext von Emotionsarbeit gelingen kann. Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit sollen im Folgenden dazu herangezogen werden mögliche Implikationen abzuleiten.

Im Kontext von Emotionsarbeit wird in der internationalen Forschung oft der Begriff Person-Job Fit verwendet (Humphrey et al., 2015). Unter dem Begriff ist die Passung zwischen den berufs-spezifischen Anforderungen und den individuellen Merkmalen einer Person zu verstehen. Die Ausprägung des Person-Job Fit hat wiederum maßgeblichen Einfluss darauf, wie die Arbeitstätigkeit auf das Individuum wirkt, d.h. ob die Arbeitstätigkeit als unangenehm, stressend, erfüllend oder bedeutsam wahrgenommen wird. Dies gilt u.a. als bedeutsamer Prädiktor für psychisches Wohlbefinden (Kristof-Brown & Guay, 2011; Kristof-Brown, Zimmerman & Johnson, 2005). Wird eine positive Beeinflussung der Passung zwischen Person und Arbeitstätigkeit angestrebt, so können die Aufgabenanforderungen an die Merkmale des Mitarbeiters angepasst werden oder die Ressourcen des Mitarbeiters entwickelt und so an die Anforderungen angepasst werden. Überträgt man diese Gedanken auf die zuvor angesprochene Beanspruchungsoptimierung, so stellt man deutliche Parallelen fest, denn psychische Beanspruchung ist ein Resultat der Anforderungsbewältigung in Abhängigkeit der Ressourcen des Mitarbeiters (siehe Kapitel 7). Eine optimierte psychische Beanspruchung kann somit als Indikator für einen hohen Person-Job Fit angesehen werden.

Die in Kapitel 11 beschriebenen Ergebnisse bieten Ansatzpunkte für verhaltens- wie auch verhältnisorientierte Maßnahmen und beziehen somit die zuvor beschriebenen Einflussgrößen (Anforderungen der Arbeitsaufgabe und Merkmale des Mitarbeiters) ein.

Bei der Ableitung von Implikationen bzw. konkreten Maßnahmen ist jedoch zu beachten, dass gemäß §4 ArbSchG die Verhältnisprävention Vorrang vor der Verhaltensprävention haben sollte. Hacker (2009) führt diesbezüglich aus, dass es wenig sinnvoll sei die Mitarbeiter weiteren Anforderungen in Form von Verhaltensanpassungen auszusetzen, bevor die äußeren Umstände nicht verbessert worden sind. Ferner verweist er auf die DIN EN ISO 6385, die die Forderung nach gut gestalteten Arbeitsaufgaben beinhaltet. Vor diesem Hintergrund sollen zunächst die Implikationen betrachtet werden, die sich auf die Gestaltung der Arbeitsaufgabe sowie deren Ausführungsbedingungen konzentrieren.

Die Gestaltung von Verhältnissen ist ein klassischer Ansatz in der betrieblichen Gesundheitsförderung bzw. dem betrieblichen Gesundheitsmanagement. Wesentlicher Ansatzpunkt der Verhältnisprävention ist die Arbeitsgestaltung (Ulich & Wülser, 2015). Darunter versteht man alle Maßnahmen technischer, organisatorischer oder ergonomischer Art, die den Arbeitsablauf, die Arbeitsorganisation und die konkreten Aufgabeninhalte betreffen. Es geht somit im Wesentlichen darum, die Arbeitsaufgabe und ihre Erfüllungsbedingungen gemäß der Humankriterien Schädigungslosigkeit, Beeinträchtigungsfreiheit sowie Persönlichkeits- und Lernförderlichkeit zu gestalten (Ulich & Wülser, 2015; Ulich, 2011). Eine zentrale Rolle kommt hierbei dem Konzept der vollständigen Tätigkeit zu (Ulich & Wülser, 2015). Nach Hacker (1998, 2010) ist eine Tätigkeit dann als vollständig zu bezeichnen, wenn sie den Kriterien der hierarchischen und sequenziellen Vollständigkeit genügt (siehe auch Kapitel 5.1). Die hierarchische Vollständigkeit ist gegeben, wenn eine Tätigkeit alle drei Regulationsebenen, intellektuelle Ebene, perzeptiv-begriffliche Ebene und sensumotorische Ebene, involviert. Sequenziell vollständig ist eine Tätigkeit dann, wenn der Mitarbeiter alle Handlungssequenzen von der Zieldefinition, über das Orientieren, Planen, Entscheiden und letztendlich das Ausführen bzw. Kontrollieren der Tätigkeit selbst bestimmt. Wesentliche Voraussetzung für eine vollständige Tätigkeit sind die in Kapitel 7.6.1.1 bereits beschriebenen Handlungs- und Tätigkeitsspielräume. Ohne Freiheitsgrade ist es in der Regel nicht möglich wesentliche Aspekte seiner Tätigkeit selber zu gestalten. Wie in Kapitel 5.2 beschrieben wurde, ist bei Dienstleistungstätigkeiten eine besondere Form der Handlungsregulation relevant, die emotionsintegrierende Handlungsregulation. Das bedeutet, dass die Emotionen des Kunden und damit auch die eigenen Emotionen wesentlich mit dem Handlungsziel verknüpft sind und daher gleichsam in handlungsregulatorische Überlegungen zu integrieren sind. Diese Erkenntnis leitet über zu wesentlichen Ergebnissen der hier vorliegenden Arbeit. Die korrelativen und varianzanalytischen Betrachtungen haben, konform zu bisherigen Forschungserkenntnissen, gezeigt, dass das Erleben von emotionaler Dissonanz in deutlichem Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung steht und negative Auswirkungen auf die Beanspruchungsbilanz hat. Der negative Zusammenhang zur dysfunktionalen Beanspruchung ist über alle betrachteten Branchen hinweg signifikant mit Korrelationen in mittlerer Stärke. Daraus folgt als wesentliche Erkenntnis, dass das Erleben von **emotionaler Dissonanz** zu minimieren ist. Eine Ansatzmöglichkeit wird im weiteren Verlauf im Kontext des Triadischen Wirkungsmodells angesprochen werden und geht über den klassischen Ansatz der Arbeitsgestaltung hinaus. Daher wird dieser Ansatz an dieser Stelle nicht näher betrachtet. Es wird immer in gewissem Ausmaße dazu kommen, dass Kunden unfreundlich sind oder als unverschämt betrachtete Forderungen an den Dienstleister stellen. Die emotionale Reaktion des Dienstleisters auf solches Kundenverhalten ist oftmals von den geltenden Darstellungsnormen nicht gedeckt und es kommt zur emotionalen Dissonanz. Die zuvor angesprochenen Darstellungsregeln sind ein Teil der Erfüllungsbedingungen der Dienstleistungsar-

beit und somit potenzielle Ansatzstelle für Maßnahmen der Arbeitsgestaltung. Strenge Darstellungsregeln sind anders ausgedrückt gering ausgeprägte **emotionale Handlungsspielräume**. Ein Mitarbeiter ist von Unternehmensseite her angehalten beispielsweise stets freundlich sein und lächeln, ganz egal wie sich der Kunde verhält. Prominente Beispiele sind Flugbegleiter. Die normale Reaktion auf einen unfreundlichen Kunden ist in der Regel Wut, Enttäuschung und Ärger. Sind diese Emotionen jedoch nicht erwünscht seitens der Organisation hat der Dienstleister somit wenig Handlungsspielraum hinsichtlich seiner emotionalen Expression. Einen gewissen Handlungsspielraum in diesem Zusammenhang benötigt ein Dienstleister jedoch, um selbstkongruente emotionale Reaktionen zeigen zu können und damit weniger Selbstkontrolle ausführen zu müssen. Ferner wird es dem Dienstleister erschwert eigene situationsspezifische emotionale Strategien zu entwickeln. Die Ergebnisse der hier vorliegenden Arbeit bestätigen den funktionalen Charakter des Vorhandenseins von Handlungsspielräumen hinsichtlich der gezeigten Emotionen im Kundenkontakt. Die Korrelations- und Varianzanalyse der Wirkungen des emotionalen Handlungsspielraumes zeigten vor allem einen negativen Einfluss auf die dysfunktionale Beanspruchung, dem Beanspruchungskriterium, welches vordergründlich durch das Erleben von emotionaler Dissonanz negativ beeinflusst wird. Dadurch, dass wenig emotionaler Handlungsspielraum die Wahrscheinlichkeit erhöht emotionale Dissonanz zu erfahren, zeichnen diese Ergebnisse ein plausibles Bild. Somit dürfte klar sein, dass der emotionale Handlungsspielraum eine wesentliche Ansatzstelle der Gestaltung von Dienstleistungsarbeit sein sollte. Dies gilt besonders vor dem Hintergrund, dass Freiheitsgrade hinsichtlich der emotionalen Darstellung den Zusammenhang zwischen emotionalen Anforderungen und Aspekten wie genereller Lebenszufriedenheit und emotionaler Erschöpfung begünstigend moderieren (Gopalan, Culbertson & Leira, 2013).

Jedoch ist diesem Ansatz auch eine Grenze gesetzt. Im Allgemeinen gilt, dass zwischen Handlungsspielräumen und Leistung sowie Wohlbefinden ein umgekehrt u-förmiger Zusammenhang besteht (Hacker, 1998). Zu wenig Handlungsspielraum engt ein und verhindert das eigenständige Setzen, Verfolgen und Realisieren von Zielen. Zu viel Handlungsspielraum kann im Extremfall ebenfalls negative Auswirkungen aufweisen, da der Mitarbeiter keine Leitlinie mehr hat und einzig auf sich und seine selbstregulatorischen Fähigkeiten angewiesen ist. Dieser Zusammenhang gilt ebenfalls für den speziellen Fall des emotionalen Handlungsspielraumes. Christoforou und Ashforth (2015) konnten zeigen, dass zwischen der Deutlichkeit im Sinne von Strenge der Darstellungsregeln und Verkaufserfolg und Kundenzufriedenheit ebenfalls ein umgekehrt u-förmiger Zusammenhang besteht. Geht man davon aus, dass Kundenzufriedenheit ein Indikator für gut gelungene Emotionsarbeit ist, so lässt sich dieses Ergebnis auf die allgemeinen Befunde übertragen. Demnach gilt es ein ausgewogenes Maß hinsichtlich der Darstellungsregeln zu formulieren. So wäre denkbar einen gewissen Rahmen in Bezug auf die Art und Weise, wie man sich präsentieren sollte, zu formulieren und den Mitarbeitern in diesem weiter gefassten Zielkorridor

Hacker (2009) weist darauf hin, dass Dienstleistungstätigkeiten neben den charakteristischen dialogischen (mit Kundenkontakt) auch monologische Anteile aufweisen. Dabei dürfen beide Anteile nicht komplett getrennt voneinander betrachtet werden. Handlungsspielräume im monologischen Bereich können ebenfalls das Handeln in der Kundeninteraktion begünstigen und externale Emotionsregulationsstrategien, wie Problemlösung, erst ermöglichen. Die Strategien zur Emotionsregulation werden nachfolgend noch näher betrachtet werden.

Die Forderung nach ausreichend ausgeprägten allgemeinen Handlungsspielräumen (wie auch anderen wichtigen beanspruchungswirksamen Aspekten der Arbeitsgestaltung) ist vor dem Hintergrund der Beanspruchungsoptimierung von Dienstleistungstätigkeiten ferner aus zweierlei Gründen wichtig. Zum einen fließen in die Gesamtarbeitsbeanspruchung gleichsam alle anderen Aspekte der Anforderungsbewältigung mit ein, die nichts mit Emotionsarbeit zu tun haben. Zum anderen könnte es auch durchaus möglich sein, dass einige der ermittelten korrelativen Zusammenhänge eine umgekehrte kausale Richtung aufweisen. So wäre es beispielsweise möglich, dass besonders dysfunktional beanspruchte Mitarbeiter weniger organisationales Commitment aufweisen und so eher zu Oberflächenhandeln tendieren als andere. Es wäre ferner ebenso plausibel anzunehmen, dass besonders funktional beanspruchte Mitarbeiter eine günstigere Einstellung zu ihrer Tätigkeit und zur Organisation aufweisen und dadurch vermehrt Tiefenhandeln zeigen. Wie bereits im Abschnitt zu den methodischen Limitationen angeklungen, lässt sich aufgrund des Untersuchungsdesigns aus den ermittelten Daten keine Kausalität schließen. Außerdem müssen Dienstleistungstätigkeiten als eine Aneinanderreihung von Interaktionsepisoden verstanden werden. Das bedeutet, dass es abschließend schwer zu klären ist, ob beispielsweise erst eine Form der Emotionsregulation eingesetzt wird, welche dann zu einem bestimmten Beanspruchungserleben führt oder umgekehrt. Daher macht es Sinn sich an dieser Stelle nicht zu sehr auf mögliche Kausalitäten zu beschränken, sondern gestaltbare Aspekte in den Vordergrund zu rücken.

Trotz der vorherrschenden Vorrangigkeit der Verhältnisprävention weist Hacker (2009) gleichsam darauf hin, dass es gerade bei Dienstleistungstätigkeiten mit Kundenkontakt Anforderungen geben kann, die durch die Gestaltung der Arbeitsaufgabe und deren Ausführungsbedingungen nicht abgedeckt werden können. Daraus folgt die Notwendigkeit die Verhältnisprävention durch die **Verhaltensprävention** in Form von geeigneten Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen zu ergänzen.

Vor dem Hintergrund der in dieser Arbeit ermittelten Ergebnisse und dem Ziel die psychische Beanspruchung zu optimieren, ergeben sich schwerpunktmäßig zwei verschiedene Ansatzstellen zur Stärkung der individuellen Ressourcen der Mitarbeiter. Zunächst konnten in Kapitel 11.2.1 deutliche Zusammenhänge zwischen **emotionsbezogener Selbstwirksamkeit** und allen Beanspruchungskriterien ermittelt werden. Aus diesem Grund kann die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit als eine wesentliche Ansatzstelle zur Stärkung personaler Ressourcen angesehen werden. In Kapitel 7.6.2 wurden die vier wesentlichen Quellen von Selbstwirksamkeit dargestellt. Diese waren direkte Erfahrung (Erfolgserlebnisse), stellvertretende Erfahrung (Modelllernen), symbolische Erfahrung (verbale Ermutigung) und emotionale Erregung (Bandura, 1977). Folglich könnten daraus Selbstwirksamkeitstrainings im Sinne reiner kognitiver Umstrukturierung der situativen Gegebenheiten („Du schaffst es!“) resultieren. Ungeachtet der Tatsache, dass emotionsbezogene Selbstwirksamkeit ein wichtiger Faktor ist, muss dieser Ansatz, der der verbalen Ermutigung zugerechnet werden kann, jedoch kritisch hinterfragt werden. Abgesehen davon, dass verbale Ermutigung mit Abstand nicht die stärkste Quelle von Selbstwirksamkeit darstellt, gehen Baumann und Kuhl (2013) beispielsweise davon aus, dass Erfahrungslernen in diesem Kontext nicht ersetzt werden kann. Dies geht einher mit den Annahmen Banduras (1977), die die eigene Erfahrung bzw. eigene Erfolgserlebnisse als bedeutendste Quelle von Selbstwirksamkeit ansehen. Somit steht die Frage im Vordergrund, wie es einem Dienstleister ermöglicht werden kann, positive Erfahrungen hinsichtlich seines emotionalen Managements im Kundenkontakt sammeln zu können. Die Beantwortung dieser Frage knüpft inhaltlich an die zuvor beschriebenen Aspekte der Verhältnisprävention an. Ein ausreichender emotiona-

ler Handlungsspielraum und genug Möglichkeiten der Kernaufgabe als Dienstleister, der Problemlösung, nachkommen zu können, sind fundamentale Voraussetzungen dafür. Es scheint wenig plausibel, dass ein Dienstleister Selbstwirksamkeit hinsichtlich seiner eigenen Emotionen in kritischem Kundenkontakt entwickelt, wenn er nur ein sehr eingeschränktes Zielfenster an emotionalen Darstellungen und somit auch Regulationsmechanismen tatsächlich zeigen bzw. anwenden darf. Andererseits werden die emotionalen Anforderungen, die durch abweichendes Kundenverhalten entstehen (siehe Kapitel 3.4), zunehmen, wenn keine ausreichenden Möglichkeiten vorhanden sind den Auslöser des Kundenverhaltens, das Problem, adäquat zu lösen. Gerade die Strategie Problem lösen ist in diesem Zusammenhang wichtig, da es sich hierbei um eine teilpräventive Strategie handelt. Sie kann zum einen eingesetzt werden, um ein akutes Problem, welches Ursache etwaiger negativer Emotionen seitens des Kunden ist, zu beseitigen. Zum anderen kann sie dazu dienen negative bewertende Emotionen des Kunden im Vorfeld zu verhindern, indem das Problem bereits sehr früh gelöst wird.

Neben guten externen Bedingungen dürften jedoch gleichsam zu entwickelnde **emotionale Kompetenzen** des Mitarbeiters der zweite wichtige Baustein sein. In diesem Zusammenhang werden verschiedene inhaltliche Ansätze in der Literatur diskutiert. Als übergeordnetes Konzept, welches Inhalt von Personalentwicklungsmaßnahmen sein kann, fungiert das sehr breit angelegte Konstrukt der **emotionalen Intelligenz**. Dies kann definiert werden als „the subset of social intelligence that involves the ability to monitor one`s own and others` feelings and emotions, to discriminate among them and to use this information to guide one`s thinking and actions“ (Salovey & Mayer, 1990, S. 190). In diesem Modell werden drei Subfacetten differenziert, welche wiederum als Ansatzstellen für Trainingsmaßnahmen dienen können: a) die Wahrnehmung und der Ausdruck von Emotionen, b) die Nutzung von Emotionen sowie c) die Regulation von Emotionen. Letztgenannter Punkt kann direkt über Ergebnisse begründet werden, die im Rahmen dieser Arbeit ermittelt wurden.

So konnte gezeigt werden, dass die Strategie Tiefenhandeln vor allem in bestimmten Branchen in deutlichem Zusammenhang zu wichtigen Beanspruchungskriterien steht. Dies gilt vor allem für die Branchen „Beratung und Verkauf“, sowie „Gesundheitsdienstleistungen“. Hier scheint Tiefenhandeln nicht nur die dysfunktionale Beanspruchung zu verringern, sondern auch die funktionale Beanspruchung zu erhöhen. Hinsichtlich des Gesamtdatensatzes wurden eher geringe Beziehungen beobachtet. Darüber lässt sich der Nutzen von spezifischen Trainings zum Tiefenhandeln argumentieren. Exemplarisch sei an dieser Stelle ein Training zum Tiefenhandeln nach Tiffert (2006) genannt. Es besteht aus insgesamt vier Phasen: einer Einstiegsphase, einer Trainingsphase, einer Transferphase sowie einer Feedbackphase. Von besonderem Interesse ist dabei die Trainingsphase, welche in drei Module unterteilt ist. Im ersten Modul wird ein Kernaspekt des Tiefenhandelns thematisiert, die kognitive Umdeutung. Den Teilnehmern wird in diesem Rahmen erläutert wie Emotionen entstehen und welche Rolle individuell geprägte Bewertungsprozesse spielen. Außerdem werden im Gruppensetting negative emotionale Erlebnisse aus dem eigenen Alltag zusammengetragen und hinsichtlich alternativer Bewertungsmöglichkeiten reflektiert. Im Rahmen des zweiten Moduls wird die Stanislawski-Technik, als Strategie bewusst auf das emotionale Gedächtnis zurückzugreifen, geübt. Dazu werden die Teilnehmer gebeten Fotos von Situationen (bspw. von Urlauben) mitzubringen, mit denen sie positive Emotionen verbinden. Als wesentlicher Inhalt dieses Moduls lernen die Teilnehmer sich die mit dem Foto verbundene positive Emotion wieder bewusst zu machen, um sich an

diese dann in emotional schwierigen Kundensituationen wieder zu erinnern. Das dritte Modul fokussiert die körperliche Entspannung und befasst sich konkret mit Methoden der progressiven Muskelentspannung.

Gerade jedoch vor dem Hintergrund kritischer Stimmen zum Tiefenhandeln (Hochschild, 1983, 1990; Liu et al., 2008) und der Ergebnisse aus Kapitel 11.4.1 (JSC-Modell) sollte eine unreflektierte und einseitige Fokussierung auf Trainings zum Tiefenhandeln kritisch betrachtet werden. Es hat sich gezeigt, dass Tiefenhandeln am häufigsten im Bereich (BB- = geringe Beanspruchungsbilanz und hohes Kontrollerleben) gezeigt wird. Im Zusammenhang mit den korrelativen sowie varianzanalytischen Ergebnissen zum Tiefenhandeln wird deutlich, dass Tiefenhandeln isoliert betrachtet kein Allheilmittel sein kann.

Neben dem Tiefenhandeln sollten die Beschäftigten in die Bandbreite von Strategien zur Emotionsregulation eingeführt werden. Dies schließt solche Strategien ein, die vermehrt angewendet werden sollten und jene, die zwar oft eine intuitive, automatische und evtl. kurzfristig wirksame Reaktion darstellen, auf lange Sicht jedoch mit negativen Beanspruchungsfolgen einhergehen. Neben Tiefenhandeln deuten die in dieser Arbeit ermittelten Ergebnisse auf weitere Strategien hin, deren vermehrter Einsatz empfehlenswert zu sein scheinen. Dies trifft vor allem auf die Strategie Problem lösen zu. Wie zuvor bereits erläutert kann die adäquate Lösung des Kundenproblems bereits präventiv negative Emotionen verhindern und so den Aufwand zur Selbst- bzw. Emotionskontrolle verringern.

Hinsichtlich der zu vermeidenden Strategie ist das Stichwort Selbst- und Emotionskontrolle von fundamentaler Bedeutung. Kommt es zu situationsinadäquaten Emotionen ist Oberflächenhandeln im Sinne eines schnellen Regulationserfolges bzw. einer ad hoc einsetzbaren Strategie oftmals die erste Wahl. Die Ergebnisse in dieser Arbeit (und die bestehende Forschung) deuten jedoch darauf hin, dass der Einsatz von Oberflächenhandeln mit dysfunktionalem Beanspruchungserleben einhergeht. Dieser Zusammenhang ist sogar in manchen Teilbranchen, z.B. Gesundheitsdienstleistungen, noch deutlicher als im Vergleich zur Gesamtbetrachtung. Demzufolge wäre es sinnvoll im Rahmen von Trainingsmaßnahmen zur Emotionsregulation die maladaptive Wirkung von Oberflächenhandeln zu thematisieren und alternative Regulationsmöglichkeiten zu eröffnen. Ähnlich sieht es für die Strategie Vermeidung aus. Die ermittelten Ergebnisse sind insofern eindeutig, dass vermeidungsbasierte Strategien mit deutlichen Beeinträchtigungen hinsichtlich des Beanspruchungserlebens einhergehen. Erwartet man eine schwierige Kundensituation und ist sich seiner Fähigkeiten nicht sicher, so kann es attraktiv erscheinen die Situation zu vermeiden und beispielsweise einen Kollegen zu schicken. Kurzfristig gesehen schafft diese Strategie Erleichterung. Mittel- bis langfristig betrachtet führt sie eher dazu, dass Ängste und Aversionen nicht abgebaut werden und es zu ruminativen Prozessen kommt. Außerdem besteht so überhaupt nicht die Möglichkeit die Kundeninteraktion mit eigenen (emotionalen) Fähigkeiten erfolgreich zu gestalten. Im Rahmen eines Trainings bedarf es somit auch der Vermittlung von Wissen über kurz- und langfristige Perspektiven der Emotionsregulation. Die beiden Strategien positive Induktion und Aufmerksamkeitslenkung scheinen teilweise ähnliche Effekte wie die vermeidungsbasierte Strategie zu haben. Allen drei Strategien ist im Kern gemein, dass nicht die direkte Auseinandersetzung mit der Interaktion inkl. der entstehenden Emotionen im Vordergrund steht, sondern eine Form der Ablenkung von diesen.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass zur Optimierung des Beanspruchungserlebens der Mitarbeiter eine wohlabgestimmte Mischung aus verhältnis- und verhaltenspräventiver Maßnahmen

erforderlich ist. Dies hat nicht zuletzt die Darstellung im JDemoC-Modell (siehe Kapitel 11.4.2) verdeutlicht. Dabei sollten nicht nur die zu Beginn genannten gesetzlichen Vorgaben ausschlaggebend sein, sondern auch die Einsicht, dass selbst gut ausgebildete und geschulte Mitarbeiter in dysfunktionalen Arbeitssituationen langfristig nicht gesund und leistungsfähig bleiben können.

Das emotionale Erleben im Allgemeinen und die Notwendigkeit zur Emotionsregulation im Kontext von tätigkeitsspezifischen Anforderungen im Speziellen werden maßgeblich durch das Kundenverhalten beeinflusst (siehe Kapitel 3.4). Kunden kommunizieren in einer bestimmten Weise ihre Wünsche und Erwartungen, verhalten sich produktiv oder kontraproduktiv und interagieren mit dem Dienstleister aus einer bestimmten Position heraus. Verhalten und damit auch Emotionsregulation in Interaktionen hat ein Stück weit immer etwas mit dem Status innerhalb der Interaktion zu tun (Diefendorff, Morehart & Gabriel, 2010).

An dieser Stelle eröffnet sich eine weitere, übergeordnete Perspektive, die über die Gestaltung der konkreten Arbeitsaufgabe und deren Ausführungsbedingungen sowie die Personalentwicklung hinausgeht. Dieser Gedanke soll nachfolgend am Triadischen Wirkungsmodell (Wieland, 2010b, erweitert durch Kuenzler, 2015, siehe Abbildung 35) erläutert werden.

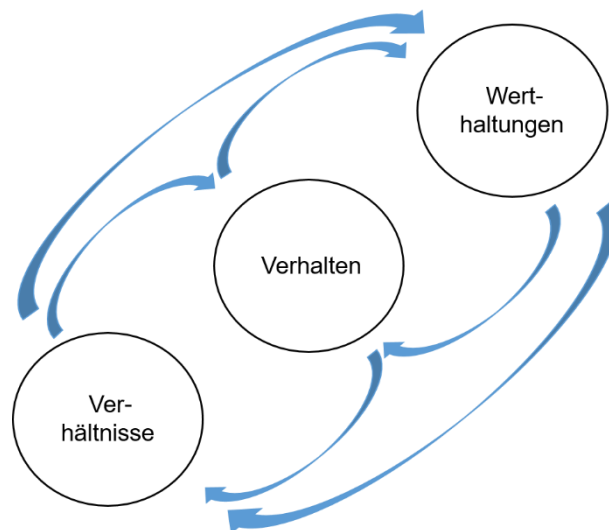


Abbildung 35 Triadisches Wirkungsmodell
Quelle: Darstellung nach Wieland (2010) in Anlehnung an Neuburger (1998)

Das Triadische Wirkungsmodell beschreibt die Zusammenhänge und Wechselwirkungen zwischen bestehenden Werthaltungen in einer Organisation, dem Verhalten der Mitarbeiter und den vorherrschenden Verhältnissen im Unternehmen. Wie aus Abbildung 35 ersichtlich wird, stehen alle drei Aspekte in einem wechselseitigen Verhältnis zueinander. Werthaltungen, wie beispielsweise ein tayloristisches Menschenbild, implizieren ein entsprechend direktives Führungsverhalten, was mit mehr Kontrolle und weniger Handlungsspielräumen für die Mitarbeiter einhergeht (Verhältnisse). Solche Verhältnisse führen wiederum zu einem eher lustlosen Verhalten der Mitarbeiter, was das zu Beginn beispielhaft beschriebene Menschenbild letztendlich bestätigt. Dies ist nur ein Beispiel dafür, welche große Bedeutung Werthaltungen in Organisationen haben. Vor dem Hintergrund des Beanspruchungserlebens von Dienstleistungsmitarbeitern im Kundenkontakt sind die Werthaltungen, die ein Unternehmen bzgl. ihrer Dienstleistung und der sie erbringenden Mitarbeiter nicht unerheblich. Viele Dienstleistungsunternehmen, gerade in gesättigten Märkten, tendieren dazu sich maßgeblich über

den Service zu differenzieren. Slogans wie „Der Kunde ist König“ oder „Der Kunde hat immer Recht“ werden dabei über das Marketing als Werbeversprechen nach außen kommuniziert. Dabei (üb)erhöhen diese Unternehmen die Stellung ihrer Kunden gegenüber der Position ihrer Mitarbeiter. Die Machtasymmetrie (kommuniziert über die Werthaltung des Unternehmens) erhöht die Wahrscheinlichkeit für abweichendes Kundenverhalten, Beschwerden etc., was sich in entsprechenden Verhältnissen, wie etwa von wahrgenommener Unfreundlichkeit geprägte Interaktionen mit hohem Regulationsaufwand seitens der Dienstleister, äußern. Vor allem der hohe Regulationsaufwand, welcher sich durch emotionale Dissonanz

Dieser Gedanke taucht bereits früh im Gap-Modell der Servicequalität auf (Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1988), welches die Bedeutung des Zusammenhanges zwischen gemachten Versprechen seitens des Unternehmens und der daraus entstehenden Erwartungshaltung des Kunden beschreibt.

Vor diesem Hintergrund sind Werbeversprechen, die den eigenen Mitarbeiter in eine inferiore Position innerhalb der Interaktion mit dem Kunden bringen, zumindest kritisch zu hinterfragen. Folgt man dem Gedanken einer antezedenten Emotionsregulation, so dürfen Faktoren nicht ausgeschlossen werden, emotionalen Regulationsaufwand im Vorfeld optimieren. Beanspruchungsoptimierung im Kontext von Emotionsarbeit muss demnach in einem zweiten Schritt über die erste Ebene der konkreten Arbeitsgestaltung und des Mitarbeitertrainings hinausgehen.

14 Fazit

Zu Beginn dieser Arbeit wurde die Frage aufgeworfen, ob die Eigenschaftswörterliste zur Erfassung von Emotionen und des Beanspruchungserlebens während der Arbeit, kurz EEB, dazu geeignet ist im Kontext von Emotionsarbeit eingesetzt zu werden. Die Notwendigkeit dazu ergibt sich zum einen aus der hohen Beschäftigtenzahl im tertiären Sektor, zu dessen Natur der Kontakt zum Kunden gehört. Zum anderen rücken (arbeits-)psychologische Themen mehr und mehr in den betrieblichen Fokus. Neben der zunehmenden Bedeutung psychischer Ursachen für Fehlzeiten trägt die Novelisierung des Arbeitsschutzgesetzes aus dem Jahre 2013 wesentlich dazu bei. Auch wenn die Beanspruchungsmessung mittels EEB den gesetzlichen Vorgaben zur Erfassung des Gefährdungspotenzials durch psychische Belastungen nicht genügt, so hat sich das Beanspruchungserleben während der Arbeit dennoch als aussagekräftiger Prädiktor für Gesundheit und Leistung herausgestellt (Farrenkopf & Mertens, 2014; Wieland & Hammes, 2014a). Somit spielt die Beanspruchungsmessung im Rahmen von betrieblichen Interventionsprojekten eine hervorgehobene Rolle.

Um der zentralen Forschungsfrage nachzugehen, wurde das breite Konzept der Emotionsarbeit in zwei Bereiche aufgeteilt: die bereits etablierten Aspekte und die bisher nicht in die Forschung einbezogenen Facetten von Emotionsarbeit. Der Bezug zu den etablierten Aspekten wie Darstellungsregeln, emotionale Dissonanz, Oberflächen- sowie Tiefenhandeln ermöglichte einen direkten Abgleich der ermittelten Zusammenhänge mit Ergebnissen bisheriger Forschung. Die ergänzend betrachteten Aspekte, wie die emotionsbezogene Selbstwirksamkeit, sowie die vier weiteren Strategien zur Emotionsregulation erlauben eine Perspektivenerweiterung im Hinblick auf das emotionale Management und dessen Beanspruchungswirkungen, sowie in Bezug auf die Forschung zur Emotionsarbeit an sich.

Die Ergebnisse der hier vorliegenden Arbeit deuten insgesamt darauf hin, dass eine Anwendbarkeit der EEB im Kontext von Emotionsarbeit unproblematisch ist. Hinsichtlich der etablierten Aspekte von Emotionsarbeit zeigen sich weitestgehend hypothesenkonforme Zusammenhänge. Dabei erlaubt die Betrachtung der verschiedenen Beanspruchungs-kriterien eine ökonomischere Informationsgenese als bisherige Forschung, die sich ausschließlich mit Beanspruchungsfolgen in gesundheitlicher (Burnout, psychosomatische Beschwerden) und leistungsbezogener (bspw. Arbeitsleistung, Kundenzufriedenheit) Hinsicht beschäftigt hat. Die mit der EEB erfassten Beanspruchungskriterien erlauben mit relativ wenigen Items eine differenziertere Betrachtung.

Da das Beanspruchungserleben eine vermittelnde Prozessvariable zwischen Anforderungen sowie Personenmerkmalen auf der einen und Beanspruchungsfolgen auf der anderen Seite darstellt, ist es als ökonomisch einsetzbarer Indikator gut geeignet.

Statistisch betrachtet scheint die Aussagekraft der Beanspruchungsmessung mittels EEB hinsichtlich der ergänzenden Aspekte von Emotionsarbeit ambivalent zu sein. So konnten nur vereinzelte Beziehungen zwischen den Strategien „Aufmerksamkeitslenkung“ sowie „positive Induktion“ und den Beanspruchungskriterien ermittelt werden. Die dem zugrundeliegenden Korrelationskoeffizienten wiesen zu den Erwartungen konträre Vorzeichen auf, sodass zunächst von mangelnder Validität der EEB ausgegangen werden musste. Hinsichtlich der ermittelten Zusammenhänge konnten jedoch alternative Erklärungsansätze aus der Theorie hergeleitet werden.

Dem gegenüber fallen die ermittelten Zusammenhänge zwischen emotionsbezogener Selbstwirksamkeit und den Beanspruchungskriterien mehr als deutlich aus und entsprechen voll und ganz den theoretisch hergeleiteten Hypothesen. Ein ähnliches Bild zeigt sich in Bezug auf die beiden Regulationsstrategien „Vermeidung“ und „Problem lösen“, wenngleich die Beziehungen zu den Beanspruchungskriterien etwas weniger deutlich ausfallen. Diese beiden Strategien, deren Wirkungen bisher vornehmlich in der klinischen Psychologie untersucht wurden, eröffnen gleichsam neue Möglichkeiten nicht nur in Bezug auf verhaltenspräventive, sondern auch verhältnispräventive Maßnahmen in der betrieblichen Gesundheitsförderung. Aufgrund der starken Fokussierung auf Oberflächen- und Tiefenhandeln waren bisherige Interventionsansätze weitestgehend von Verhaltensanpassungen der Mitarbeiter in Form von Trainings zum Tiefenhandeln oder dem Erlernen von Entspannungstechniken bestimmt. Zweifelsohne werden verhaltenspräventive Ansätze auch weiterhin eine große Rolle in Bezug auf Emotionsarbeit spielen. Dennoch zeigen die Ergebnisse zur Beanspruchungswirkung der Regulationsstrategie „Problem lösen“, dass die Arbeitsaufgabe sowie deren Ausführungsbedingungen nicht außer Acht gelassen, sowie die Führungskräfte nicht aus ihrer Pflicht entlassen werden dürfen.

Trotz der weitestgehend positiven Ergebnisse darf nicht vergessen werden, dass die vorliegende Studie zum einen methodische, aber auch inhaltliche Grenzen hat. Diese zu verschieben muss Ansatzstelle für weitere Forschungsanstrengungen sein, um die Aussagekraft der Beanspruchungsmessung im Kontext von Dienstleistungs- und Emotionsarbeit weiter zu elaborieren.

Literaturverzeichnis

- Abele, A. E., Stief, M. & Andrä, M. S. (2000). Zur ökonomischen Erfassung beruflicher Selbstwirksamkeitserwartungen – Neukonstruktion einer BSW-Skala. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 44, 145-151
- Adelman, P.K. & Zajonc, R.B. (1989). Facial efference and the experience of emotion. *Annual Review of Psychology*, 40, 249-280
- Allen, J.A., Pugh, S.D., Grandey, A.A. & Groth, M. (2010). Following display rules in good or bad faith? Customer orientation as a moderator of the display rule-emotional labor relationship, *Human Performance*, 23, 101-115
- Antonovski, A. (1987). *Unraveling the mystery of health. How people manage stress and stay well.* San Francisco: Jossey-Bass
- Argyle, M. (1975). *Soziale Interaktion*, 3. Auflage, Köln: Kiepenheuer und Witsch
- Ashforth, B.E. & Humphrey, R.H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity, *Academy of Management Review*, 18, 88-115
- Atkinson, J.W. (1964). *An introduction to motivation*, New York: Van Nostrand-Reinhold
- Backhaus, K., Erickson, B., Plinke, W. & Weiber, R. (2008). *Multivariate Analysemethoden-Eine anwendungsorientierte Einführung*, 12. Auflage, Berlin/Heidelberg: Springer Verlag
- Baethge, M. & Wilkens, I. (2001) „Goldenes Zeitalter“ – „Tertiäre Krise“: Perspektiven von Dienstleistungsbeschäftigung zu Beginn des 21. Jahrhunderts, in: M. Baethge & I. Wilkens (Hrsg.), *Die Große Hoffnung für das 21. Jahrhundert?* Wiesbaden: Springer Verlag
- Bailyn, L. (1993). *Breaking the mold: Women, men and time in the new corporate world*, New York: Free Press
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13, 209–223.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bandura, A. (1992a). Exercise of personal agency through the self-efficacy mechanism, in: R. Schwarzer (Hrsg.), *Self-efficacy: Thought control of action*, Washington, DC: Hemisphere, 3-38
- Bandura, A. (1992b). Self-efficacy mechanism in psychobiologic functioning, in: R. Schwarzer (Hrsg.), *Self-efficacy: Thought control of action*, Washington, DC: Hemisphere, 355-394
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. Stanford: Freeman.
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52, 479-488.
- Barger, P.B. (2009). *Service without a smile?! Exploring the roles of customer injustice, anger, and individual differences in emotional deviance*, Dissertation, Bowling Green State University
- Barnow, S., Aldinger, M, Ulrich, I. & Stopsack, M. (2013). Emotionsregulation bei Depression: Ein multimethodaler Überblick, *Psychologische Rundschau*, 64(4), 235-243

- Bartsch, A. & Hübner, S. (2004). *Emotionale Kommunikation – Ein integratives Modell*, Dissertation Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg
- Batson, C.D. & Shaw, L.L. (1991). Evidence for altruism: Toward a pluralism of prosocial motives, *Psychological Inquiry*, 2(2), 107-123
- Bauer, R. (2001). *Arbeitspapier Nr. 1 – Gegenstandsdefinition*, Observatorium für die Entwicklung der sozialen Dienste in Europa, http://www.soziale-dienste-in-europa.de/Anlage16855-/Arbeitspapier_Nr._1.pdf, Zugriff am: 06.10.2016
- Baumann, N. & Kuhl, J. (2013). Selbstregulation und Selbstkontrolle, in: W. Sarges (Hrsg.), *Management-Diagnostik*, 4. Auflage, Göttingen: Hogrefe, 263-270
- Baumeister, R.F., Bratslavsky, E, Muraven, M. & Tice, D.M. (1998). Ego depletion: Is the active self a limited resource? *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(5), 1252-1265
- Baumeister, R.F. & Heatherton, T.F. (1996). Self-regulation failure: An overview, *Psychological Inquiry*, 7, 1-15
- Baumeister, R.F. & Leary, M. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation, *Psychological Bulletin*, 115, 243-267
- Baumeister, R.F., Vohs, K.D. & Tice, D.M. (2007). The strength model of self-control, *Current Directions in Psychological Science*, 16, 351-355
- Baumeister, R.F. & Vohs, K.D. (2016). Misguided effort with elusive implications, *Perspectives on Psychological Science*, 11(4), 574-575
- Beal, D.J., Trougakos, J.P., Weiss, H.M. (2006). Episodic processes in emotional labor: Perceptions of affective delivery and regulation strategies, *Journal of Applied Psychology*, 81(5), 1053-1065
- Bedi, A. & Schat, A.C.H. (2007). *Customer aggression: A theoretical and meta-analytic review*, ASAC Conference, Ottawa: Ontario
- Beitz, S. (2010). Gesundheitskompetenz – Messung und Überprüfung eines integrativen Konzepts, Master-Thesis: Bergische Universität Wuppertal
- Ben-Zur, H. & Yagil, D. (2005). The relationship between empowerment, aggressive behaviours of customers, coping, and burnout, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14 (1), 81-99
- Berger, J. & Offe, C. (1984). Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors, in: C. Offe (Hrsg.), *Arbeitsgesellschaft: Strukturprobleme und Zukunftsperspektiven*, Frankfurt A.M./ New York:
- Bergkvist, L.I. & Rossiter, J. (2007). The predictive validity of multiple-item versus single-item measures of the same constructs, *Journal of Marketing Research*, 44(2), 175-184
- Berry, D.S. & Pennebaker, J.W. (1993). Nonverbal and verbal emotional expression and health, *Psychotherapy and Psychosomatics*, 59, 11-19
- Bettencourt, L.A. & Brown, S.W. (2003). Role stressors and customer-oriented boundary-spanning behaviors in service organizations, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(4), 394-408

- Bhave, D.P. & Glomb, T.M. (2016). The role of occupational labor requirements on the surface acting-job satisfaction relationship, *Journal of Management*, 42(3), 722-741
- Bieber, D. & Geiger, M. (2014). *Personenbezogene Dienstleistungen im Kontext komplexer Wertschöpfung*, Wiesbaden: Springer Verlag
- Bitner, M.J., Booms, B.H. & Tetreault, M.S. (1990). The service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents, *Journal of Marketing*, 54(1), 71-84
- Bitner, M.J. (1990a). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54, 69-83
- Bitner, M.J. (1990b). The evolution of the service marketing mix and its relationship to service quality, in: S.W. Brown, E. Gummesson, B. Edvardsson & B.O Gustavsson (Hrsg.), *Service Quality*, Lexington, MA: Lexington, 23-37
- Bitner, M.J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees, *Journal of Marketing*, 56, 57-71
- Bitner, M.J., Booms, B.H. & Mohr, L.A. (1994). Critical service encounters: The employee's viewpoint, *Journal of Marketing*, 58(4), 95-106
- Boekaerts, M., Maes, S. & Karoly, P. (2005). Self-regulation across domains of applied psychology: Is there an emerging consensus? *Applied Psychology: An International Review*, 54(2), 149-154
- Bono, J.E. & Vey, M.A. (2005). Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research, in: C.E Härtel, W.J. Zerbe & N.M. Ashkanasy (Hrsg.), *Emotions in Organizational Behavior*, Mahwah, NJ: Erlbaum, 213-233
- Boone, R.T. & Buck, R. (2003). Emotional expressivity and trustworthiness: The role of nonverbal behaviour in the evolution of cooperation, *Journal of Nonverbal Behavior*, 27(3), 163-182
- Brand, R. (2010). *Sportpsychologie*. Wiesbaden: VS-Verlag
- Broderick, P.C. & Korteland, C. (2004). A prospective study of rumination and depression in early adolescence, *Clinical Child Psychology and Psychiatry*, 9, 383-394
- Brotheridge, C.M. & Grandey, A.A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work", *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39
- Brotheridge, C.M. & Lee, R.T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67
- Buck, R. (1990). Mood and emotion, *Psychological Inquiry*, 1(4), 330-336
- Bühner, M. (2011). *Einführung in die Test- und Fragebogenkonstruktion*, 2. Auflage, München: Pearson Studium
- Butcher, K., Sparks, B. & O`Callaghan, F. (2003). Beyond core service, *Psychology and Marketing*, 20, 187-208
- Butler, E.A., Egloff, B., Wilhelm, F.H., Smith, N.C., Erickson, E.A. & Gross, J.J. (2003). The social consequences of expressive suppression, *Emotion*, 3(1), 48-67

- Cacioppo, J.T., Gardner, W.L. & Berntson, G.G. (1999). The affect system has parallel and integrative processing components: form follows function, *Journal of Personality and Social Psychology*, 76, 839-855
- Cambridge University Press (2015). *Interaction Meaning in the Cambridge English Dictionary*. <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/interaction#dataset-business-english>, Zugriff am 01.09.2015
- Campbell, D.T. & Fiske, D.W. (1959). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix, *Psychological Bulletin*, 56(2), 81-105
- Campion, M.A. & Lord, R.G. (1982). A control systems conceptualization of the goal-setting and changing process, *Organizational Behavior & Human Performance*, 30(2), 265-287
- Carver, C.S. (2004). Self-regulation of action and affect, in: Baumeister R.F. & Vohs K.D. (Hrsg.), *Handbook of self-regulation. Research, theory, and applications*, New York: Guilford Press, 13-39
- Carver, C.S. & Scheier, M.F. (1998). *On the self-regulation of behavior*. Cambridge: University Press
- Carver, C.S. & Scheier, M.F. (1999). Themes and issues in the self-regulation of behaviour, in: R.S. Wyer (Hrsg.), *Perspectives on Behavioral Self-Regulation: Advances in Social Cognition*, Mahwah, NJ: Erlbaum, 1-107
- Chen, L., Li, W., He, J., Wu, L. Yan, Z. & Tang, W. (2012). Mental health, duration of unemployment, and coping strategy: A cross-sectional study of unemployed migrant workers in eastern china during the economic crisis, *BMC Public Health*, 12, 597
- Chi, N.-W., Grandey, A.A., Diamond J.A. & Krimmel, K.R. (2011). Want a tip? Service performance as a function of emotion regulation and extraversion, *Journal of Applied Psychology*, 96(6), 1337-1346
- Christoforou, P.S. & Asforth, B.E. (2015). Revisiting the debate on the relationship between display rules and performance: Considering the explicitness of display rules, *Journal of Applied Psychology*, 100(1), 249-261
- Chung, B.G. & Schneider, B. (2002). Serving multiple masters: Role conflict experienced by service employees, *Journal of Services Marketing*, 16(1), 70-87
- Clark, M.S., Pataki, S.P. & Carver, V.H. (1996). Some thoughts and findings on self-presentation of emotions in relationships. In: G.J.O. Fletcher & J. Fitness (Hrsg.), *Knowledge structures in close relationships: A social psychology approach*, Mahwah, NJ: Erlbaum, 247-274
- Clark, S. C. (2001). Work cultures and work/family balance, *Journal of Vocational Behavior*, 58, 348-365
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*, Lawrence Erlbaum Associates
- Cook, T.D. & Campbell, D.T. (1979). *Quasi-experimentation: Design and analysis issues for field settings*, Boston: Houghton-Mifflin
- Corsten, H. & Gössinger, R. (2007). *Dienstleistungsmanagement*, 5. Auflage, München: Oldenbourg Verlag

- Coté, S. (2005). A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain, *Academy of Management Review*, 30(3), 509-530
- Coté, S., van Kleef, G.A. & Sy, T. (2013). The social effects of emotion regulation in organizations, in: A.A. Grandey, J. Diefendorff & D.E. Rupp (Hrsg.), *Emotional labor in the 21st century*, New York: Routledge Verlag
- Cropanzano, R., James, K. & Citera, M. (1993). A goal hierarchy model of personality, motivation, and leadership, *Research in Organizational Behavior*, 15, 267-322
- Cropanzano, R., Rupp, D.E. & Byrne, Z.S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors, *Journal of Applied Psychology*, 88, 160-169
- Daffner, J., Gassner, F., Mandl, J., Pfeiffer, U., Shafi, D. & Stelter, M. (2012). *Kunden-Konfliktmonitor 2012: Empirische Untersuchung zur Aggressivität und Gewalt in der Kundenbeziehung*, Studie der Hochschule Darmstadt, Fachbereich Wirtschaft, URL: http://konfliktmonitor.de/wp-content/uploads/2012/07/Kunden-Konfliktmonitor-2012_Gesamt.pdf
- Darwin, C. (1872/2000). *Der Ausdruck der Gemütsbewegungen bei dem Menschen und den Tieren*, Frankfurt a.M.: Eichborn
- Deci, E.L. & Ryan, R.M. (2000). The 'what' and 'why' of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behaviour, *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-269
- Demerouti, E., Bakker, A.B. Nachreiner, F. & Schaufeli, W.B. (2001). The job demands-resources model of burnout, *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512
- Diefendorff, J.M. & Croyle, M.H. (2008). Antecedents of emotional display rule commitment, *Human Performance*, 21, 310-332
- Diefendorff, J.M. & Gosserand, R.H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective, *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945-959
- Diefendorff, J.M. & Richard, E.M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions, *Journal of Applied Psychology*, 88, 284-294
- Diefendorff, J.M., Morehart, J. & Gabriel, A. (2010). The influence of power and solidarity on emotional display rules at work, *Motivation and Emotion*, 34, 120-132
- Diefendorff, J.M., Richard, E.M. & Yang, J. (2008). Linking emotion regulation strategies to affective events and negative emotions at work, *Journal of Vocational Behavior*, 73(3), 498-508
- Diestel, S. & Schmidt, K.-H. (2011). Costs of simultaneous coping with emotional dissonance and self-control demands at work: Results from two German samples, *Journal of Applied Psychology*, 96, 643-653
- Diestel, S. & Schmidt, K.-H. (2012). Lagged mediator effects of self-control demands on psychological strain and absenteeism, *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 85(4), 556-578

- Dignath, C., Buttner, G. & Langfeldt, H. P. (2008). How can primary school students learn self-regulated learning strategies most effectively? A meta-analysis on self-regulation training programs. *Educational Research Review*, 3, 101-129.
- Dimberg, U. & Öhman, A. (1996). Behold the wrath: Psychophysiological responses to facial stimuli, *Motivation and Emotion*, 20(2), 149-182
- Donovan, J.J. & Williams, K.J. (2003). Missing the mark: Effects of time and causal attributions on goal revision in response to goal-performance discrepancies, *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 379-390
- Döring, N. & Bortz, J. (2016). *Forschungsmethoden und Evaluation in den Human- und Sozialwissenschaften*, 5. Auflage, Berlin/ Heidelberg: Springer Verlag
- Dormann, C. & Zapf, D. (2004). Customer related social stressors and burnout. *Journal of Occupational and Health Psychology*, 9(1), 61-82
- Dunkel, W. & Voß, G.G. (2004). *Dienstleistung als Interaktion*, Mering: Hampp Verlag
- Eklund, J., Loeb, C., Hansen, E. & Andersson Wallin, A-C. (2012). Who cares about others? Empathic self-efficacy as an antecedent to prosocial behavior. *Current Research in Social Psychology*, 20, 31–41.
- Ekman, P.E. (1992). Facial expressions of emotion: New findings, new questions. *Psychological Science*, 3(1), 34-38
- Ekman, P.E. (1993). Facial expression and emotion, *American Psychologist*, 48(4), 384-392
- Ekman, P.E. & Friesen, W.V. (1975). *Unmasking the face: A guide to recognizing emotions from facial clues*, New York: Prentice-Hall
- Ekman, P.E., Friesen, W.V. & O'Sullivan, M. (1988). Smiles when lying, *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 414-420
- Engelhardt, W.H., Kleinaltenkamp, M., & Reckenfelderbäumer, M. (1992). *Dienstleistungen als Absatzobjekt*. Arbeitsbericht, Bd. 52. Bochum: Institut für Unternehmensführung und Unternehmensforschung an der Ruhr-Universität Bochum.
- English, T., John, O.P., Srivastava, S. & Gross, J.J. (2012). Emotion regulation and peer-rated social functioning: A 4-year longitudinal study, *Journal of Research in Personality*, 46, 780-784
- Erickson, R.J. & Wharton, A. (1997). Inauthenticity and depression – Assessing the consequences of interactive service work, *Work and Occupations*, 24, 188-213
- Esser, H. (2000): *Soziologie. Spezielle Grundlagen*, Bd. 5: Institutionen, Frankfurt a.M./ New York: Campus Verlag
- Faisal-Cury, A., Savoia, M.G. & Menezes, P.R. (2012). Coping style and depressive symptomatology during pregnancy in a private setting sample, *Spanish Journal of Psychology*, 15, 295-305
- Fan, J., Litchfield, R. C., Islam, S., Weiner, B., Alexander, M., Liu, C. & Kuviwat (2012). Workplace social self-efficacy: Concept, measure, and initial validity evidence. *Journal of Career Assessment*, 21, 91–110.

- Farrenkopf, F. & Mertens, H. (2014). Projekt zur Förderung der psychischen Gesundheit am Arbeitsplatz, in: M. Eigenstetter, T. Kunz & R. Portuné (Hrsg.), *Psychologie der Arbeitssicherheit und Gesundheit. Psychologie der gesunden Arbeit*, 18. Workshop 2014 in Dresden, Kröning, Asanger Verlag, 95-98
- Ferketich, S. (1991). Focus on psychometrics. Aspects of item analysis, *Research in Nursing and Health*, 14(2), 165-168
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press
- Fischer, A.H. & Manstead, A.S.R. (2008). Social functions of emotions, in: M. Lewis, J.M. Haviland-Jones & L. Feldman Barrett (Hrsg.), *Handbook of Emotions*, 3. Auflage, New York/London: The Guilford Press, 456-468
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (2010). *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*, New York: Psychology Press
- Fisher, A.G.B. (1933) Capital and the Growth of Knowledge, *The Economic Journal*, Vol. 18, S. 379-389
- Folger, R. & Cropanzano, R. (1998). *Organizational justice and human resource management*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Fourastié, J. (1954). *Dienstleistungen: Die große Hoffnung des 21. Jahrhunderts*, Köln: Dietz
- Frayne, C. A. & Geringer, J. M. (2000). Self-management training for improving job performance: A field experiment involving sales people. *Journal of Applied Psychology*, 85, 361-372.
- Fredrickson, B.L. & Joiner, T. (2002). Positive emotions trigger upwards spirals towards emotional well-being, *Psychological Science*, 13, 172-175
- Fredrickson, B.L. (1998). What good are positive emotions? *Review of General Psychology*, 2, 300-319
- Frese, M. & Zapf, D. (1994). Action as the core of work psychology: A German approach, in: H.C. Triandis, M.D. Dunnette, & J.M. Hough (Hrsg.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 2. Auflage, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 271-340
- Freund, N., Diestel, S. & Schmidt, K.-H. (2012). Kontrollspielräume als protektive Ressource bei Emotionsarbeit, *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 56(3), 143-151
- Frijda, N.H. (1986). *The emotions*. Cambridge, UK: Cambridge University Press
- Frijda, N.H. & Mesquita, B. (1994). The social roles and functions of emotions, in: S. Kitayama & H. R. Marcus (Hrsg.), *Emotion and culture: Empirical studies of mutual influence*, Washington DC: American Psychological Association
- Fullerton, R.A. & Punj, G. (1993). Choosing to misbehave: A structural model of aberrant consumer behaviour. *Advances in Consumer Research*, 20, 570-575
- Gabriel, A.S. & Diefendorff, J.M. (2015). Emotional labor dynamics: A momentary approach, *Academy of Management Journal*, 58(6), 1804-1825

- Ganster, D.C. & Fusilier, M.R. (1989). Control in the workplace, in: C.L. Cooper & I.T. Robertson (Hrsg.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, Chichester: Wiley, 235-280
- Gilomen, H.G., Müller, M. & Tissot, L. (2007) (Hrsg.), *Expansion und Transformation des <<dritten Sektors>> (15.-20. Jahrhundert)*, Zürich: Chronos Verlag
- Goldberg, L.A. & Grandey, A.A. (2007). Display rules versus display autonomy: Emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 301-318
- Goodwin, R.E., Groth, M. & Frenkel, S.J. (2011). Relationships between emotional labor, job performance and turnover, *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 538-548
- Gopalan, N., Culbertson, S.S. & Leira, P.I. (2013). Explaining emotional labor's relationships with emotional exhaustion and life satisfaction: Moderating role of perceived autonomy, *Universitas Psychologica*, 12(2), 347-356
- Gordon, S.L. (1989). Institutional and impulsive orientations in selectively appropriating emotions to self, in: D.D. Franks & E.D. McCarthy (Hrsg.). *The sociology of emotions: Original essays and research papers*, Greenwich, CT: JAI Press, 115-135
- Gosserand, R.H. & Diefendorff, J.M. (2005). Display rules and emotional labor: The moderating role of commitment, *Journal of Applied Psychology*, 90, 1256-1264
- Gotlib, I.H. (1992). Interpersonal and cognitive aspects of depression. *Current Directions in Psychological Science*, 1, 149-154
- Grandey, A.A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110
- Grandey, A.A. (2003). When the show must go on: Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-related service delivery, *Academy of Management Journal*, 46, 86-96
- Grandey, A.A. (2015). Smiling for a wage: What emotional labor teaches us about emotion regulation, *Psychological Inquiry*, 26, 54-60
- Grandey, A.A., Dickter, D.N. & Sin, H.P. (2004). The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 397-418
- Grandey, A.A., Diefendorff, J.M. & Rupp, D. (2013). Bringing emotional labor into focus, in: A.A. Grandey, J. Diefendorff & D.E. Rupp (Hrsg.), *Emotional labor in the 21st century*, New York: Routledge Verlag
- Grandey, A.A., Fisk, G.M. & Steiner, D.D. (2005). Must 'Service with a smile' be stressful? The moderating role of personal control for american and french employees, *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 893-904
- Grandey, A.A., Rupp, D. & Brice, W.N. (2015). Emotional labor threatens decent work: A proposal to eradicate emotional display rules, *Journal of Organizational Behavior*, 36, 770-785

- Grandey, A.A., Fisk, G.M., Mattila, A.S., Jansen, K.J. & Sideman, L.A. (2005). Is 'Service with a smile' enough? Authenticity of positive displays during service encounters, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 96(1), 38-55
- Graumann, C.F. (1972). Sozialpsychologie, 2. Halbband: Forschungsbereiche, in: K. Gottschaldt, P. Lersch, F. Sander & H. Thomae (Hrsg.), *Handbuch der Psychologie*. Göttingen: Hogrefe-Verlag, 661-2019
- Greiner, B., Leitner, K., Weber, W.-G., Hennes, K. & Volpert, W. (1987). RHIA – ein Verfahren zur Erfassung psychischer Belastung, in: K.-H. Sonntag (Hrsg.), *Arbeitsanalyse und Technikentwicklung*, Köln: Bachem, 145-161
- Gremler, D.D. & Gwinner, K.P. (2008). Rapport-building behavior used by retail employees, *Journal of Retailing*, 84, 308-324
- Gross, J.J. (1998a). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 224-237
- Gross, J.J. (1998b). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2, 271-299
- Gross, J.J. (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences, *Psychophysiology*, 39, 281-291
- Gross, J.J. (2007) (Hrsg.), *Handbook of emotion regulation*. New York, London: The Guilford Press
- Gross, J.J. (2014). Emotion regulation: Conceptual and empirical foundations, in: J.J. Gross (Hrsg.), *Handbook of emotion regulation*. New York, London: The Guilford Press
- Gross, J.J. & Barrett, L.F. (2011). Emotion generation and emotion regulation: One or two depends on your point of view, *Emotion Review*, 3, 8-16
- Gross, J.J. & John, O.P. (2002). Wise emotion regulation, in: L.F. Barrett & P. Salovey (Hrsg.), *The wisdom in feeling: Psychological processes in emotional intelligence. Emotions and social behavior.*, New York: Guilford Press, 297-319
- Gross, J.J. & John, O.P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being, *Journal of Personality and Social Psychology*, 85, 348-362
- Gross, J.J. & Thompson, R.A. (2007). Emotion regulation: Conceptual foundations, in: J.J. Gross (Hrsg.), *Handbook of Emotion Regulation*. New York, London: The Guilford Press
- Gross, Richards, J.M. & John, O.P. (2006). Emotion regulation in everyday life, in: D.K. Snyder, J. Simpson, J.N. Hughes (Hrsg.), *Emotion Regulation in Couples and Families: Pathways to Dysfunction and Health*, American Psychological Association, 13-35
- Groth, M. & Grandey, A.A. (2012). From bad to worse: Negative exchange spirals in employee-customer service interactions. *Organizational Psychology Review*, 2(3), 1-26
- Grove, S.J. & Fisk, R.P. (1997). The impact of other customers on service experiences: A critical incident Examination of 'Getting Along', *Journal of Retailing*, 73(1), 63-85

- Gürtler, T., Perels, F., Schmitz, B. & Bruder, R. (2002). Training zur Förderung selbstregulativer Fähigkeiten in Kombination mit Problemlösen in Mathematik. *Zeitschrift für Pädagogik*, 45, 222-239.
- Gutek, B.A. (1995). *The dynamics of service: Reflections on the changing nature of customer/provider interactions*. San Francisco: Jossey-Bass
- Gutek, B.A. (1999). The social psychology of service interactions. *Journal of Social Issues*, 55, 603-617.
- Gutek, B.A., Groth, M. & Cherry, B. (2002). Achieving service success through relationships and enhanced encounters. *Academy of Management Executive*, 16, 132-144
- Gutek, B.A., Bhappu, A.D., Liao-Troth, M.A. & Cherry, B. (1999). Distinguishing between service relationships and encounters. *Journal of Applied Psychology*, 84, 218-233.
- Gutek, B.A., Bhappu, A.D., Schneider, S. & Woolf, L. (2000). Features of service relationships and encounters. *Work and Occupations*, 27, 319-351.
- Gyurak & Etkin (2014). A neurobiological model of implicit and explicit emotion regulation, in: J.J. Gross (Hrsg.), *Handbook of Emotion Regulation*, New York: The Guilford Press, 76-90
- Hacker, W. (1998). *Allgemeine Arbeitspsychologie: Psychische Regulation von Arbeitstätigkeiten*, Bern: Huber
- Hacker, W. (2005). *Allgemeine Arbeitspsychologie: Psychische Regulation von Arbeitstätigkeiten*, 2. Auflage, Bern: Huber
- Hacker, W. (2009). *Arbeitsgegenstand Mensch: Psychologie dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit*, Lengerich: Pabst
- Hacker, W. (2010). Psychische Regulation von Arbeitstätigkeiten, U. Kleinbeck & K.-H. Schmidt (Hrsg.), *Arbeitspsychologie*, Enzyklopädie der Psychologie D/III/1, Göttingen: Hogrefe, 3-39
- Hacker, W. & Sachse, P. (2014). *Allgemeine Arbeitspsychologie: Psychische Regulation von Tätigkeiten*, 3. Auflage, Göttingen: Hogrefe
- Hackett, G. & Betz, N. E. (1995). Self-efficacy and career choice and development, in: J.E. Maddux (Hrsg.), *Self-efficacy, adaptation, and adjustment: Theory, research, and application*, New York: Plenum, 249-280
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1980). *Work redesign*, Reading, Mass.: Addison-Wesley
- Hagger, M.S., Wood, C., Stiff, C. & Chatzisarantis, N.L.D. (2010). Ego depletion and the strength model of self-control, *Psychological Bulletin*, 136, 495-525
- Harmon-Jones, E. & Mills, J. (1999). *Cognitive dissonance: Perspectives in pivotal theory in social psychology*, Washington, DC: American Psychological Association
- Harris, L.C. & Daunt, K. (2013). Managing customer misbehaviour: Challenges and strategies, *Journal of Services Marketing*, 27(4), 281-293
- Harris, L.C. & Reynolds, K.L. (2003). The consequences of dysfunctional customer behavior, *Journal of Service Research*, 6(2), 144-161

- Hatfield, E., Cacioppo, J.T. & Rapson, R.L. (1992). Primitive emotional contagion, in: M.S. Clark (Hrsg.), *Emotion and Social Behavior*, Newbury Park, CA: Sage Publications, 151-177
- Hatfield, E., Cacioppo, J.T. & Rapson, R.L. (1993). *Emotional contagion*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heatherton, T.F. & Baumeister, R.F. (1996). Self-regulation failure: Past, present, and future, *Psychological Inquiry*, 7(1), 90-99
- Heckhausen, J. & Heckhausen, H. (2010). Motivation und Handeln: Einführung und Überblick, in: J. Heckhausen & H. Heckhausen (Hrsg.), *Motivation und Handeln*, 4. Auflage, Berlin/Heidelberg: Springer Verlag, 1-9
- Hennig-Thurau, T., Groth, M., Paul, M. & Gremler, D.D. (2006). Are all smiles created equal? How employee-customer emotional contagion and emotional labor affect service relationships, *Journal of Marketing*, 70, 58-73
- Heuven, E., Bakker, A. B., Schaeffeli, W. B. & Huisman, N. (2006). The role of self-efficacy in performing emotion work. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 222–235
- Heydasch, T. (2014). *Studienerfolgsprädiktoren bei Fernstudierenden. Eine empirische Untersuchung mit Studierenden des Studiengangs B.Sc. Psychologie an der FernUniversität in Hagen*, Dissertation, Hagen: FernUniversität
- Hochschild, A.R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure, *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575
- Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart*, Berkeley, CA.: University of California Press
- Hochschild, A.R. (1990). *Das gekaufte Herz. Zur Kommerzialisierung der Gefühle*, Frankfurt a.M.: Campus Verlag
- Hoffman, M.L. (2002). How automatic and representational is empathy, and why, *Behavioral and Brain Sciences*, 25, 38–39
- Holahan, C.J., Moos, R.H., Holahan, C.K., Brennan, P.L. & Schutte, K.K. (2005). Stress generation, avoidance coping, and depressive symptoms: A 10-year model, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 73, 658-666
- Hollenbeck, J.R. & Klein, H.J. (1987). Goal commitment and the goal-setting process: Problems, prospects, and proposals for future research, *Journal of Applied Psychology*, 72, 212-220
- Holler, M., Fellner, B. & Kirchler, E. (2005). Selbstregulation, Regulationsfokus und Arbeitsmotivation, *Journal für Betriebswirtschaft*, 55, 145-168
- Holman, D.J., Chissick, C. & Totterdell, P. (2002). The effects of performance monitoring on emotional labor and well-being in call centers, *Motivation and Emotion*, 2002, 57-81
- Holodyski, M. (2006). *Emotionen – Entwicklung und Regulation*. Heidelberg: Springer
- Howe, M., Chu-Hsiang, C. & Johnson, R.E. (2013). Understanding affect, stress, and well-being within a self-regulation framework, in: P.L. Perrewé, C.C. Rosen & J.R.B. Halbesleben (Hrsg.), *The Role of Emotion and Emotion Regulation in Job Stress and Well-Being. Research in Occupational Stress and Well-Being*, Vol. 11, Howard House: Emerald, 1-34

- Huang, J.L., Curran, P.G., Keeney, J., Poposki, E.M. & DeShon, R.P. (2012). Detecting and deterring insufficient effort responding to surveys, *Journal of Business Psychology*, 27, 99-114
- Hülshager, U.R. & Schewe, A.F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research, *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 361-389
- Humphrey, R.H., Ashforth, B.E. & Diefendorff, J.M. (2015). The bright side of emotional labor, *Journal of Organizational Behavior*, 36, 749-769
- Jackson, S.E. & Schuler, R.S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work..., *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 36(1), 16-79
- Janssen, J. & Laatz, W. (2010). *Statistische Datenanalyse mit SPSS*, 7. Auflage, Heidelberg: Springer Verlag
- Jerusalem, M. (1990). *Persönliche Ressourcen, Vulnerabilität und Stresserleben*. Göttingen: Hogrefe.
- Jerusalem, M. & Schwarzer, R. (2002). Das Konzept der Selbstwirksamkeit, *Zeitschrift für Pädagogik*, 44 (Beiheft: Selbstwirksamkeit und Motivationsprozesse in Bildungsinstitutionen), 28-53
- Jex, S. M. & Bliese, P. D. (1999). Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: A multilevel study. *Journal of Applied Psychology*, 84, 349-361.
- Jex, S. M., Bliese, P. D., Buzzel, S. & Primeau, J. (2001). The impact of self-efficacy on stressor-strain relations: Coping style as an explanatory mechanism, *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 401-409
- Johnson, H.-A., M. & Spector, P.E. (2007). Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process? *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(4), 319-333
- Johnson, J. A. (2005). Ascertaining the validity of individual protocols from web-based personality inventories. *Journal of Research in Personality*, 39, 103–129
- Johnston, J.A. (1995). Service failure and recovery: Impact, attributes and process, *Advances in Services Marketing and Management*, 4, 211-228
- Joiko, K., Schmauder, M. & Wolff, G. (2010). *Psychische Belastung und Beanspruchung im Berufsleben – Erkennen – Gestalten*, 5. Auflage, Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin
- Jordan, C., Soutar, G. & Kiffin-Petersen, S. (2008). Are there different “types“ of emotional laborers? *Paper presented at the sixth International Conference on Emotions and Organizational Life (EMONET VI)*, Fountainbleu, France
- Judge, T. A. & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits – self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability – with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86, 80–92.
- Judge, Woolf und Hurst (2009) Kapitel 6.4.2

- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., J.D., Snoek & Rosenthal, R.A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*, New York: Wiley
- Kanfer, F.H. (1987). Selbstregulation und Verhalten, in: H. Heckhausen, P.M. Gollwitzer & F.E. Weinert (Hrsg.), *Jenseits des Rubikon: Der Wille in den Humanwissenschaften*, Berlin: Springer, 286– 299
- Kanfer, F.H. & Hagerman, S. (1981). The role of self-regulation, in: L. P. Rehm (Hrsg.), *Behavior therapy for depression: Present status and future directions*, New York: Academic Press, 659– 686
- Kanfer, F. H. & Karoly, P. (1972). Self-control: A behavioristic excursion into the lion's den, *Behavior Therapy*, 3, 398–416
- Kanfer, R., Reinecker, H. & Schmelzer, D. (1996). *Selbstmanagement-Therapie: Ein Lehrbuch für die Klinische Praxis*, 2. Auflage, Berlin: Springer Verlag
- Kanfer, F.H., Reinecker, H. & Schmelzer, D. (2000). *Selbstmanagement-Therapie*. Springer: Berlin, Heidelberg, 3. Auflage, Berlin/Heidelberg: Springer Verlag
- Kanfer, F.H., Reinecker, H. & Schmelzer, D. (2012). *Selbstmanagement-Therapie: Ein Lehrbuch für die klinische Praxis*, 5. Auflage, Berlin/Heidelberg: Springer Verlag
- Kanning, U.P. & Bergmann, N. (2006). Bedeutung sozialer Kompetenzen für die Kundenzufriedenheit: Zwei Studien, *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 50, 148-154
- Karasek, R.A. (1979). Job demands, decision latitude and mental strain: Implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308
- Karasek, R. A. & Theorell, T. G. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*, New York: Basic Book
- Karoly, P. & Kanfer, R. (1982). *Self-management and behavior change: From theory to practice*. New York: Pergamon.
- Katz, D. & Kahn, R.L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*, New York: Wiley
- Kaufmann, I., Pornschlegel, H. & Udris, I. (1982). Arbeitsbelastung und Beanspruchung. In: L. Zimmermann (Hrsg.), *Humane Arbeit – Leitfaden für Arbeitnehmer*, Band 5: Belastungen und Stress bei der Arbeit, Reinbek: Rowohlt Verlag, 13-48
- Keltner, D. & Haidt, J. (2001). Social functions of emotions at four levels of analysis. In: W.G. Parrot (Hrsg.), *Emotions in social psychology – Essential readings*. Philadelphia: Psychology Press, 175-184
- Keltner, D. & Kring, A.M. (1998). Emotion, social function, and psychopathology. *Review of General Psychology*, 2(3), 320-342
- Keltner, D. (1995). The signs of appeasement: Evidence for the distinct displays of embarrassment, amusement, and shame. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 441-454
- Keltner, D., Young, R. & Buswell, B.N. (1997). Appeasement in human emotion, social practice, and personality, *Aggressive Behavior*, 23, 359-374

- Kernbach, S. & Schutte, N.S. (2005). The impact of service provider emotional intelligence on customer satisfaction, *Journal of Services Marketing*, 19(7), 438-444
- Kieseler, L. (2015). *Person, Handlungsstruktur und Erleben am Beispiel sportlicher Aktivität*, Masterarbeit, Wuppertal: Bergische Universität
- Kieseler, L., Wieland, R. & Hammes, M. (2016). *Zum Verhältnis zwischen Verhalten und Verhältnis – Settinggestaltung in der Primärprävention*, in: R. Wieland, K. Seiler & M. Hammes (Hrsg.), *Ta-gungsband des 19. Workshop Psychologie der Arbeitssicherheit und Gesundheit – Dialog statt Monolog*, Kröning: Asanger Verlag, 208-211
- Kirk, B. A., Schutte, N. S. & Hine, D. W. (2009). The role of emotional self-efficacy, emotional intelligence, and affect in workplace incivility and workplace satisfaction. *Emotions in Groups, Organizations and Cultures*, 5, 211–225.
- Klaus, P.G. (1984). Auf dem Weg zu einer Betriebswirtschaftslehre der Dienstleistungen: Der Interaktions-Ansatz. *Die Betriebswirtschaft: DBW*, 44, 467-475
- Kleinbeck, U. (2010). Handlungsziele, in J. Heckhausen & H. Heckhausen (Hrsg.), *Motivation und Handeln*, 4. Auflage, Berlin: Springer Verlag, 285-307
- Klinger, E. (1975). Consequences of commitment to disengagement from incentives. *Psychological Bulletin*, 82(1), 1-25
- Knutson, B. (1996). Facial expressions of emotion influence interpersonal trait inferences, *Journal of Nonverbal Behavior*, 20, 165-182
- Knutson, B., Borchgrevink, C. & Woods, B. (1999). Validating a typology of the customer from hell, *Journal of Hospitality and Leisure Marketing*, 6(3), 5-22
- König, C.J. & Kleinmann, M. (2013). Selbstmanagement, in: H. Schuler & U.P. Kanning (Hrsg.), *Lehrbuch der Personalpsychologie*, 3. Auflage, Göttingen: Hogrefe, 647-674
- Kreibig, S.D. (2010). Autonomic nervous system activity in emotion: A review. *Biological Psychology*, 84(3), 394-421
- Kristof-Brown, A.L. & Guay, R.P. (2011). Person-environment fit, in: S. Zedeck (Hrsg.), *APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 3. Auflage, Washington, DC: American Psychological Association, 3-50
- Kristof-Brown, A.L., Zimmerman, R.D. & Johnson, E.C. (2005). Consequences of individuals' fit at work. A meta-analysis of person-job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit, *Personnel Psychology*, 58(2), 281–342
- Kuenzler, J. (2015). *Wechselwirkungen zukunftsweisender Organisationsformen*, Masterarbeit, Wuppertal: Bergische Universität
- Kuhl, J. (1983a). Handlungs- vs. Lageorientierung als Vermittler zwischen Intention und Handeln, in: W. Hacker, W. Volpert & M. v. Cranach (Hrsg.), *Kognitive und motivationale Aspekte der Handlung*, 76–95. VEB: Berlin, 76-95
- Kuhl, J. (1983b). *Motivation, Konflikt und Handlungskontrolle*. Springer: Berlin

- Kuhl, J. (2010). Individuelle Unterschiede in der Selbststeuerung, in: J. Heckhausen & H. Heckhausen (Hrsg.), *Motivation und Handeln*, 4. Auflage, Berlin/Heidelberg: Springer Verlag
- Laird, J. D. & Bresler, C. (1990). William James and the mechanisms of emotional experience, *Personality and Social Psychology Bulletin*, 16(4), 636-651
- Laird, J. D. & Bresler, C. (1992). The process of emotional experience: A self-perception theory. In M.S. Clark (Hrsg.), *Emotion: Review of personality and social psychology*, Newbury Park, CA: Sage
- Laird, J.D., Alibozak, T., Davainis, D., Deignan, K., Fontanella, K., Hong, J., Levy, B. & Pacheco, C. (1994). Individual differences in the effects of spontaneous mimicry on emotional contagion, *Motivation and Emotion*, 18(3), 231-247
- Lambert, S.D., Girgis, A., Lecathelinais, C. & Stacey, F. (2013). Walking a mile in their shoes: Anxiety and depression among partners and caregivers of cancer supervisors at 6 and 12 months post-diagnosis, *Support Care Cancer*, 21, 75-85
- Lang, P.J. & Bradley, M.M. (2010). Emotion and the motivational brain. *Biological Psychology*, 84, 437-450
- Larsen, R.J. (2000). Toward a science of mood regulation, *Psychological Inquiry*, 11, 129-141
- Larsen, R.J. & Prizmic, Z. (2004). Affect Regulation, in: R.F. Baumeister & K.D. Vohs (Hrsg.), *Handbook of Self-Regulation. Research, Theory, and Applications*. New York, London: The Guilford Press, 40-61
- Lashley, C. (2002). Emotional harmony, dissonance and deviance at work, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 14(5), 255-277
- Lazarus, R.S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill
- Lazarus, R.S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44, 1-21
- Lazarus & Folkman (1984). *Stress, appraisal, and coping*, New York: Springer Verlag
- Lazarus, R.S. & Launier, R. (1978). Stress-related transactions between person and environment, in: L.A. Pervin & M. Lewis (Hrsg.), *Perspectives in interactional psychology*, New York: Plenum Press
- Leary, M. & Kowalski, R.M. (1995). *Social anxiety*, New York: The Guilford Press
- LePine, J.A., Podsakoff, N.P. & LePine, M.A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance, *Academy of Management Journal*, 48(5), 764-775
- Lewin, K. (1936). *Principles of topological psychology*, New York: McGraw-Hill
- Linton, R. (1936): *The Study of Man*, New York: Appleton Century Crofts
- Liu, C., Spector, P.E., Liu, Y. & Shi, L. (2011). The interaction of job autonomy and conflict with supervisor in China and the United States: A qualitative and quantitative comparison, *International Journal of Stress Management*, 18(3), 222-245

- Liu, Y., Prati, L.M., Perrewé, P.L. & Ferris, G.R. (2008). The relationship between emotional resources and emotional labor: An exploratory study, *Journal of Applied Social Psychology*, 38(10), 2410-2439
- Loeb, C., Stempel, C. & Isaksson, K. (2016). Social and emotional self-efficacy at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 57, 152-161.
- Lord, R.G., Diefendorff, J.M., Schmidt, A.M. & Hall, R.J. (2010). Self-regulation at work, *Annual Review of Psychology*, 61, 543-568
- Luszczynska, A., Gutiérrez-Dona, B. & Schwarzer, R. (2005). General self-efficacy in various domains of human functioning: Evidence from five countries. *International Journal of Psychology*, 40, 80-89.
- Magen, E., & Gross, J.J. (2010). The cybernetic process model of self-control, in: R.H. Hoyle (Hrsg.), *Handbook of Personality and Self-Regulation*, London: Blackwell, 353-374
- Maleri (1997). *Grundlagen der Dienstleistungsproduktion*, 4. Auflage, Berlin: Springer Verlag
- Malthus, T. (1836) *Principles of Political Economics*, London: Pickering
- Mann, S. (1999). *Hiding what we feel, faking what we don't: Understanding the role of emotions at work*, Shaftesbury: Element
- Martinez-Iñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C.M. & Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion: Interpersonal and intrapersonal mechanisms. *Work & Stress*, 21(1), 30-47
- Martinez-Iñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C.M. & Holman, D. (2009). The source of display rules and their effects on primary health care professionals' well-being, *The Spanish Journal of Psychology*, 12(2), 618-631
- Marx, K. (1969). *Das Kapitel: Kritik der politischen Ökonomie*, Frankfurt a.M.: Ullstein
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986). *The Maslach Burnout Inventory*, 2. Auflage, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press
- Maslow, A.H. (1943). A theory of human motivation, *Psychological Review*, 50(4), 370-396
- Matheson, K. & Anisman, H. (2003). Systems of coping associated with dysphoria, anxiety and depressive illness: A multivariate profile perspective. *Stress: The International Journal on the Biology of Stress*, 6, 223 – 234
- Mattila, A.S. (2001). The impact of relationship type on customer loyalty in a context of service failures. *Journal of Service Research*, 4, 91-101.
- Mauss, I.B., Levenson, R.W., McCarter, L., Wilhelm, F.H. & Gross, J.J. (2005). The tie that binds? Coherence among emotion experience, behaviour, and physiology. *Emotion*, 5, 175-190
- Mauss, I.B., Shallcross, A.J., Troy, A.S., John, O.P., Ferrer, E., Wilhelm, F.H. & Gross, J.J. (2011). Don't hide your happiness! Positive emotion dissociation, social connectedness, and psychological functioning. *Journal of Personality and Social Psychology*, 100(4), 738-748
- Maxham, J.G. & Netemeyer, R.G. (2002). A longitudinal study of complaining customers' evaluations of multiple service failures and recovery efforts, *Journal of Marketing*, 66(4), 57-71

- Meffert, H., Bruhn, M. & Hadwich, C. (2015). *Dienstleistungsmarketing: Grundlagen-Konzepte-Methoden*, 8. Auflage, Wiesbaden: Springer Verlag
- Meltzoff, A. H. (1990). Foundations for developing a concept of self: The role of imitation in relating self to other and the value of social mirroring, social modeling and self-practice in infancy, in: D. Cicchetti & M. Beeghly (Hrsg.), *The Self in transition: Infancy to childhood*. Chicago: University of Chicago Press
- Merton, R.K. (1957): The role-set: Problems in sociological theory, *The British Journal of Sociology*, 8(2), 106-120
- Mesmer-Magnus, J.R., DeChurch, L.A., & Wax, A. (2012). Moving emotional labor beyond surface and deep acting: A discordance-congruence perspective, *Organizational Psychology Review*, 2, 6–53
- Miller, G.A., Galanter, E. & Pribram, K.H. (1960). *Plans and the structure of behavior*, New York: Holt, Reinhart and Winston
- Mills, P.K. & Margulies, N. (1980). Toward a core typology of service organizations. *The Academy of Management Review*, 5, 255-265
- Mills, P.K. & Morris, J.H. (1986). Clients as "partial" employees of service organizations: Role development in client participation, *Academy of Management Review*, 11(4), 726-735
- Mischel, W. (1996). From good intentions to willpower, in: P. Gollwitzer & J. Bargh (Hrsg.), *The psychology of action*, New York: The Guilford Press, 197-218
- Mohr, G. (1986). *Die Erfassung psychischer Befindensbeeinträchtigungen bei Industriearbeitern*. Frankfurt am Main: Lang Verlag
- Morris, J.A. & Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor, *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010
- Müller, A., Mohr, G. & Rigotti, T. (2004). Differenzielle Aspekte psychischer Beanspruchung aus Sicht der Zielorientierung. Die Faktorstruktur der Irritationsskala. *Zeitschrift für Differentielle und Diagnostische Psychologie*, 25(4), 213-225
- Müller, G.F. & Wiese, B.S. (2010). Selbstmanagement und Selbstführung in der Arbeit, in: U. Kleinbeck & K.-H. Schmidt (Hrsg.), *Arbeitspsychologie*, Enzyklopädie der Psychologie D/III/1, Göttingen: Hogrefe, 623-669
- Muraven, M. & Baumeister, R.F. (2000). Self-regulation and depletion of limited resources: Does self-control resemble a muscle? *Psychological Bulletin*, 126(2), 247-269
- Muraven, M., Tice, D.M. & Baumeister, R.F. (1998). Self-control as a limited resource: Regulatory depletion patterns, *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 774-789
- Nachreiner, F. & Schütte, M. (2005). DIN EN ISO 10075-3 – eine Ergonomie-Norm mit Anforderungen an Verfahren zur Messung psychischer Belastung, Beanspruchung und ihrer Folgen. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 49, 154-160
- Nerdinger, F.W. (1994). *Zur Psychologie der Dienstleistung*, Stuttgart: Schäffer-Poeschel
- Nerdinger, F. W. (2001). *Psychologie des persönlichen Verkaufs*, München: Oldenbourg Verlag

- Nerdinger, F. W. (2003). *Grundlagen des Verhaltens in Organisationen*, Stuttgart: Kohlhammer
- Nerdinger, F.W. (2008). Gefühlsarbeit in Dienstleistungen: Konzept, Konsequenzen, Intervention, in: M. Benkenstein (Hrsg.), *Neue Herausforderungen an das Dienstleistungsmarketing*, Wiesbaden: Gabler, 3-18
- Nerdinger, F.W. (2011) *Psychologie der Dienstleistung*, Göttingen: Hogrefe
- Nerdinger, F.W. (2013). *Arbeitsmotivation und Arbeitshandeln. Eine Einführung*, Kröning: Asanger Verlag
- Nerdinger, F. W. & Röper, M. (1999). Emotionale Dissonanz und Burnout. Eine empirische Untersuchung im Pflegebereich eines Universitätskrankenhauses. *Zeitschrift für Arbeits-wissenschaft*, 53, 187–193
- Nerdinger, F.W., Blickle, G. & Schaper, N. (2014). *Arbeits- und Organisationspsychologie*, 3. Auflage, Berlin/Heidelberg: Springer Verlag
- Nerdinger, F.W., Neumann, C. & Curth, S. (2015). Kundenzufriedenheit und Kundenbindung, in: Moser, K. (Hrsg.), *Wirtschaftspsychologie*, 2. Auflage, Berlin/ Heidelberg: Springer Verlag
- Neubach, B. (2004). *Psychische Kosten von Formen der Selbstkontrolle bei der Arbeit. Entwicklung, Rekonzeptualisierung und Validierung eines Messinstruments*. Dissertation: Universität Dortmund
- Neubach, B. & Schmidt, K.-H. (2006). Selbstkontrolle als Arbeitsanforderung - Rekonzeptualisierung und Validierung eines Messinstruments, *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 50, 1-7
- Neubach, B. & Schmidt, K.-H. (2007). Entwicklung und Validierung von Skalen zur Erfassung verschiedener Selbstkontrollanforderungen bei der Arbeit, *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 61, 35-45
- Neubach, B. & Schmidt, K.-H. (2008). Haupt- und Interaktionseffekte von Selbstkontrollanforderungen auf Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung, *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 52(1), 17-24
- Neuberger, O. (1998). Strategische Kooperation (Mikropolitik), in: E. Spieß (Hrsg.), *Formen der Kooperation. Bedingungen und Perspektiven*, Göttingen: Hogrefe, 37-52
- Neumann, A.K. (2014). *CRM mit Mitarbeitern erfolgreich umsetzen: Aufgaben, Kompetenzen, und Maßnahmen der Unternehmen*, Wiesbaden: Springer Verlag
- Nguyen, H., Groth, M. & Johnson, A. (2016). When the going gets tough, the tough keep working, *Journal of Management*, 42(3), 615-643
- Ochsner, & Gross, J.J. (2008). Cognitive emotion regulation, *Current Directions in Psychological Science*, 17(2), 153-158
- Oesterreich, R. & Volpert, W. (1998). *Psychologie gesundheitsgerechter Arbeitsbedingungen. Konzepte, Ergebnisse und Werkzeuge zur Arbeitsgestaltung*. Bern: Huber
- Osgood, C.E., May, W.H. & Miron, M.S. (1975). Cross-cultural universals of affective meaning, Illinois: University of Illinois

- Otto, K. & Beck, J. (2012). Beanspruchung als Mediator zwischen Selbstwirksamkeits-erwartung und Arbeitseinstellungen bei geringer vs. hoher Arbeitsplatzunsicherheit. *Psychologie des Alltagshandelns*, 5, 40-51.
- Packebusch, L. (2003). Psychische Belastung und Beanspruchung – Normung für die Praxis, *Wirtschaftspsychologie Aktuell*, 4, 33-37
- Parkinson, B. & Totterdell, P. (1999). Classifying affect regulation strategies, *Cognition and Emotion*, 13, 277-303
- Parkinson, B., Totterdell, P., Briner, R.B. & Reynolds, S. (1996). *Stimmungen: Struktur, Dynamik und Beeinflussungsmöglichkeiten eines psychologischen Phänomens*, Stuttgart: Klett-Cotta
- Parsons, T. (1973): Systematische Theorie in der Soziologie, Gegenwärtiger Stand und Ausblick, in: T. Parsons (Hrsg.), *Beiträge zur soziologischen Theorie*, Darmstadt: Luchterhand, 31-64
- Patterson, P. G., McColl-Kennedy, J. R., Smith, A. K. & Lu, Z. (2009). Customer rage: Triggers, tipping points, and take-outs, *California Management Review*, 52(1), 6-28
- Personality and Social Psychology Bulletin*, 16, 636-651
- Plein, K. (2016). *Dysfunktionales Beschwerdeverhalten*. Wiesbaden: Springer Gabler
- Plutchik, R. (1980). A general psychoevolutionary theory of emotion, in: R. Plutchik & H. Kellerman (Hrsg.), *Emotion - Theory, research and experience*, New York: Academic Press, 3-33
- Pomaki, G., Karoly, P. & Maes, S. (2009). Linking goal progress to subjective well-being at work: The moderating role of goal-related self-efficacy and attainability, *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(2), 206-218
- Preston, S.D. & deWaal, F.B.M. (2002). Empathy: Its ultimate and proximal bases, *Behavioral and Brain Sciences*, 25, 1-20
- Pugh, S.D. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter, *Academy of Management Journal*, 44, 1018-1027
- Pugh, S.D., Groth, M. & Hennig-Thurau, T. (2011). Willing and able to fake emotions: A closer examination of the link between emotional dissonance and employee well-being, *Journal of Applied Psychology*, 96(2), 377-390
- Rafaeli, A. & Sutton, R.I. (1987). Expression of emotion as part of the work role, *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37
- Rafaeli, A. & Sutton, R.I. (1989). The expression of emotion in organizational life, *Research in Organizational Behavior*, 11, 1-42
- Rafaeli, A. & Sutton, R.I. (1991). Emotional contrast strategies as means of social influence: Lessons from criminal interrogators and bill collectors, *Academy of Management Journal*, 34, 749-775
- Rastetter, D. (2008). *Zum Lächeln verpflichtet. Emotionsarbeit im Dienstleistungsbereich*, Frankfurt a.M.: Campus Verlag
- Reis, H.T. & Shaver, P. (1988). Intimacy as an interpersonal process, in: S.W. Duck (Hrsg.), *Handbook of personal relationships*, Oxford, England: John Wiley and Sons, 367-389

- Reynolds, M. & Brewin, C.R. (1998). Intrusive cognitions, coping strategies and emotional responses in depression, post-traumatic stress disorder and a non-clinical population, *Behaviour Research and Therapy*, 36, 135-147
- Richards, J.M. & Gross, J.J. (1999). Composure at any cost? The cognitive consequences of emotion suppression. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 25(8), 1033-1044
- Richards, J.M. & Gross, J.J. (2000). Emotion regulation and memory: The cognitive costs of keeping one's cool, *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 410-424
- Richter, P., & Hacker, W. (1998). *Belastung und Beanspruchung: Stress, Ermüdung und Burnout im Arbeitsleben*, Heidelberg: Asanger Verlag
- Richter, P. & Hacker, W. (2012). *Belastung und Beanspruchung. Stress, Ermüdung und Burnout im Arbeitsleben*, 3. Auflage, Kröning: Asanger Verlag
- Rigotti, T., Schyns, B., Mohr, G. (2008). A short version of the occupational self-efficacy scale: Structural and construct validity across five countries. *Journal of Career Assessment*, 16(2), 238-255
- Ringlstetter, M. (1997). *Organisation von Unternehmen und Unternehmensverbindungen: Einführung in die Gestaltung der Organisationsstruktur*, München: Oldenbourg Verlag
- Riordan, E.A., Oliver, R.L. & Donnelly, J.H. (1977). The unsold prospect: Dyadic and attitudinal aspects, *Journal of Marketing Research*, 14(4), 530-537
- Roberts, L.M., Cha, S.E., Hewlin, P.F. & Settles, I.H. (2009). Bringing the inside out: Enhancing authenticity in organizations, in: L.E. Roberts & J.E. Dutton (Hrsg.), *Exploring positive identities and organizations: Building a theoretical and research foundation*, New York: Routledge, 149-169
- Rohmert, W. & Rutenfranz, J. (1975). *Arbeitswissenschaftliche Beurteilung der Belastung und Beanspruchung an unterschiedlichen industriellen Arbeitsplätzen*. Forschungsbericht. Bonn: Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung
- Rück, H.R.G. (2000) *Dienstleistungen in der ökonomischen Theorie*, 1. Auflage, Wiesbaden: Gabler
- Rupp, D.E. & Spencer, S. (2006). When customers lash out: The effects of customer interactional injustice on emotional labor and the mediating role of discrete emotions. *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 971-978
- Sadri, G. & Robertson, I. (1993). Self-efficacy and work-related behaviour: A review and meta-analysis. *Applied Psychology: An International Review*, 42 (2), 1139-1152
- Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence, *Imagination, Cognition, and Personality*, 9(3), 185-211
- Salovey, P., Mayer, J.D. & Caruso, D. (2002). The positive psychology of emotional intelligence, in: C.R. Snyder & S.J. Lopez (Hrsg.), *Handbook of Positive Psychology*, New York, NY: Oxford University Press, 159-171
- Sarbin, T.R. & Allen, V.L. (1968). Role theory, in: L. Gardner & A. Elliott (Hrsg.), *Handbook of Social Psychology*, 2. Auflage, Reading, MA: Addison-Wesley
- Say, J.B. (1830) *Ausführliche Darstellung der Nationalökonomie oder der Staatswissenschaft*, 1. Buch, 3. Auflage, Heidelberg

- Schaefer, T., Wittkowski, K., Benoit, S. & Ferraro, R. (2016). Contagious effects of customer misbehavior in access-based services, *Journal of Service Research*, 19(1), 3-21
- Schäfers, B. (2008): Soziales Handeln und seine Grundlagen: Normen, Werte, Sinn, in: H. Korte & B. Schäfers (Hrsg.), *Einführung in die Hauptbegriffe der Soziologie*, Band 1, 7. Auflage, Wiesbaden: UTB, 23-45
- Schaubroeck, J. & Jones, J.R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms, *Journal of Organizational Behavior*, 21, 163-183
- Schaubroeck, J., Lam, S.S.K. & Xie, J.L. (2000). Collective efficacy versus self-efficacy in coping responses to stressors and control. A cross-cultural study. *Journal of Applied Psychology*, 86, 265-278.
- Scherer, K.R. (1984). On the nature and function of emotion: A component process approach. In: K.R. Scherer & P.E. Ekman (Hrsg.), *Approaches to emotion*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 293-317
- Scherer, K.R. (1990). Theorien und aktuelle Probleme der Emotionspsychologie. In: K.R. Scherer (Hrsg.), *Psychologie der Emotion*. Enzyklopädie der Psychologie, Themenbereich C (Theorie und Forschung), Serie N (Motivation und Emotion), Band 3 (Psychologie der Emotion), 1-38
- Scherer, K.R. (1996). Emotion, in: W. Stroebe, M. Hewstone & G.M. Stephenson (Hrsg.), *Sozialpsychologie*, 3. Auflage, Berlin: Springer, 293-330
- Schermelleh-Engel, K. & Werner, C. S. (2012). Methoden der Reliabilitätsbestimmung, in H. Moosbrugger (Hrsg.), *Testtheorie und Fragebogenkonstruktion*, 2. Auflage, Berlin: Springer Verlag
- Scheve, v.C. (2012). Emotion regulation and emotion work: Two sides of the same coin? *Frontiers in Psychology*, 3:496. doi: 10.3389/fpsyg.2012.00496
- Schmeichel, B.J., Vohs, K.D. & Baumeister, R.F. (2003). Intellectual performance and ego-depletion: Role of the self in logical reasoning and other information processing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85, 33-46
- Schmidt, K.-H. & Diestel, S. (2011). Differential effects of decision latitude and control on the job demand strain relationship: A cross-sectional study among elderly care nursing staff, *International Journal of Nursing Studies*, 48(3), 307-317
- Schmidt, K.-H. & Diestel, S. (2012). The relation of self-control demands to job strain: The moderating role of organisational commitment, *Applied Psychology: An International Review*, 61(3), 479-497
- Schmidt, K.-H. & Diestel, S. (2014). Are emotional labour strategies by nurses associated with psychological costs? A cross-sectional survey, *International Journal of Nursing Studies*, 51(11), 1450-1461
- Schmidt, K.-H. & Neubach, B. (2007). Self-control demands: A source of stress at work, *International Journal of Stress Management*, 14(4), 398-416
- Schmidt, K.-H. & Neubach, B. (2008). Persönliche Ziele, Organisationsziele und Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung, *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 62(2), 87-96

- Schmidt, K.-H. & Neubach, B. (2010). Selbstkontrollanforderungen bei der Arbeit – Fragebogen zur Erfassung eines bislang wenig beachteten Belastungsfaktors. *Diagnostica*, 56 (3), 133-143
- Schmitz, B. (2001). Self-monitoring zur Unterstützung des Transfers einer Schulung in Selbstregulation für Studierende. Eine prozessanalytische Untersuchung. *Zeitschrift für Pädagogische Psychologie*, 12, 179-195.
- Schneider, B. & Bowen, D.E. (1985). Employee and customer perceptions of service in banks: Replication and extension. *Journal of Applied Psychology*, 70, 423-433
- Schneider, D. (2003). *Selbstwirksamkeitsveränderungen durch Sport. Eine experimentelle Bedingungsanalyse mit Älteren* (Unveröffentlichte Dissertation): Köln: Deutsche Sporthochschule
- Schnell, R., Hill, P.B. & Esser, E. (2013). *Methoden der empirischen Sozialforschung*, 10. Auflage, München: Oldenbourg Verlag
- Scholz, U., Gutiérrez-Dona, B., Sud S. & Schwarzer, R. (2002). Is general self-efficacy a universal construct. Psychometric findings from 25 countries. *European Journal of Psychological Assessment*, 18, 242-251.
- Schönplflug, W. (1991). Von der Aktivierungstheorie zur Ressourcentheorie: Die Regulation von Aktivierungszuständen, in: J. Janssen, E. Hahn & H. Strang (Hrsg.), *Konzentration und Leistung*, Göttingen: Hogrefe, 27-36
- Schulz, P. (2012). *Beanspruchung und Gesundheit – Fehlbeanspruchung, Gesundheitsrisiken und Beanspruchungsoptimierung im Arbeitsleben*, Kröning: Asanger Verlag
- Schwarzer, R. (1992). *Self-efficacy. Thought control of action*. Washington, DC: Hemisphere.
- Schwarzer, R. (2004). *Psychologie des Gesundheitsverhaltens*, 3. Auflage, Göttingen: Hogrefe
- Schwarzer, R. (2004). *Psychologie des Gesundheitsverhaltens. Eine Einführung in die Gesundheitspsychologie*, 3. Auflage, Göttingen: Hogrefe.
- Schwarzer, R. & Fuchs, R. (1995). Changing risk behaviors and adopting health behaviors: The role of self-efficacy beliefs. In A. Bandura (ed.), *Self-efficacy in changing societies* (pp. 259-288). Cambridge: Cambridge University Press.
- Schwarzer, R. & Jerusalem, M. (1982). Selbstwertdienliche Attributionen nach Leistungs-rückmeldungen. *Zeitschrift für Entwicklungspsychologie und Pädagogische Psychologie*, 14, 47-57
- Schwarzer, R. & Warner, L.M. (2013). Perceived self-efficacy and its relationship to resilience, in: S. Prince-Embury & D.H. Saklofske (Hrsg.), *Resilience in children, adolescents, and adults: Translating research into practice*, New York: Springer, 139-150
- Schyns, B. & Colani, v., G. (2002). A new occupational self-efficacy scale and its relation to personality constructs and organizational variables, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(2), 219-241
- Secord, P.F. & Backman, C.W. (1997). *Sozialpsychologie*, 5. Auflage, Frankfurt a.M.: Klotz
- Semmer, N. (1990). Stress und Kontrollverlust, in: F. Frei & I. Udris (Hrsg.), *Das Bild der Arbeit*, Bern: Huber, 190-207

- Shamir, B. (1980). Between service and servility: Role conflict in subordinate service roles, *Human Relations*, 33, 741-756
- Sheldon, K.M., Ryan, R.M., Rawsthorne, L.J. & Ilardi, B. (1997). Trait self and true self: Cross-role variation in the big-five personality traits and its relations with psychological authenticity and subjective well-being, *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(6), 1380-1393
- Sheppes G. & Gross, J.J. (2013). Emotion regulation effectiveness: What works when, in: H. Tennen, J. Suls & I.B. Weiner (Hrsg.), *Handbook of psychology: Personality and social psychology*, Vol. 5, 2. Ausgabe, Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, 391-405
- Sherer, M. & Maddux, J. E. (1982). The self-efficacy scale: Construction and validation. *Psychological Reports*, 51, 663-671.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions, *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41
- Simpson, P.A. & Stroh, L.K. (2004). Gender differences: Emotional expression and feelings of personal inauthenticity, *Journal of Applied Psychology*, 715-721
- Skakon, J., Nielsen, K., Borg, V. & Guzman, J. (2010). Are leaders' wellbeing, behaviours and style associated with the affective well-being of their employees? A systematic review of three decades of research. *Work & Stress*, 24, 107–139.
- Sliter, M. & Jones, M. (2016). A qualitative and quantitative examination of the antecedents of customer incivility, *Journal of Occupational Health Psychology*, 21(2), 208-219
- Sliter, M., Chen, Y., Withrow, S. & Sliter, K. (2013). Older and emotionally smarter? Emotional intelligence as a mediator in the relationship between age and emotional labor strategies in service employees, *Experimental Aging Research*, 39(4), 466-79
- Smith, A. (1789) *Wealth of Nations*, London
- Smith, H. M. & Betz, N. E. (2000). Development and validation of a scale of perceived social self-efficacy. *Journal of Career Assessment*, 8, 283–301
- Solomon, G.F. (1990). Emotions, stress, and immunity, in: R.E. Ornstein & C. Swencionis (Hrsg.), *The healing brain: A scientific reader*, New York: The Guilford Press
- Solomon, M.R., Surprenant, C., Czepiel, J.A. & Gutman, E.G. (1985). A role theory perspective on dyadic interactions: The service encounter, *Journal of Marketing*, 49, 99-111
- Speier, C. (1994). Selbstwirksamkeit als Einflußfaktor im Selektionsprozeß von Hochschulabsolventen in Ost- und Westdeutschland. In L. v. Rosenstiel, T. Lang & E. Sigl (Hrsg.), *Fach- und Führungsnachwuchs finden und fördern*, Stuttgart: Schäffer-Poeschel, 179-187
- Springer Gabler Verlag (2015). *Definition Interaktion*, *Gabler Wirtschaftslexikon*. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/8544/interaktion-v9.html>, Zugriff am 01.09.2015
- Sripada, C., Kessler, D. & Jonides, J. (2014a). Methylphenidate blocks effort-induced depletion of regulatory control in healthy volunteers, *Psychological Science*, 25(6), 1227-1234
- Sripada, C., Kessler, D. & Jonides, J. (2016). Sifting signal from noise with replication science, *Perspectives on Psychological Science*, 11(4), 576-578

- Stajkovic, A. D. & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124, 240–261.
- Statistisches Bundesamt Deutschland (2015): Inlandsproduktberechnung, Wiesbaden. URL: <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesamtwirtschaftUmwelt/VGR/Inlandsprodukt/Tabellen/Gesamtwirtschaft.Html> Download vom 2.1.2015
- Steinel, W., van Kleef, G.A. & Harinck, F. (2008). Are you talking to me?! Separating the people from the problem when expressing emotions in negotiation, *Journal of Experimental Social Psychology*, 44, 362-369
- Strauss, A., Fagerhaugh, S., Suczek, B. & Wiener, C. (1980). Gefühlsarbeit. Ein Beitrag zur Arbeits- und Berufssoziologie, *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 32, 629-651
- Sugawara, N., Yasui-Furukori, N., Sasaki, G., Tanaka, O., Umeda, T., Takahashi, I et al. (2012). Coping behaviors in relation to depressive symptoms and suicidal ideation among middle-aged workers in Japan, *Journal of Affective Disorders*, 142. 264-268
- Sutton, R.I. (1991). Maintaining norms about expressed emotions: The case of bill collectors, *Administrative Science Quarterly*, 36, 245-268
- Sy, T., Choi, J.N. & Johnson, S.K. (2013). Reciprocal interactions between group perceptions of leader charisma and group mood through mood contagion, *The Leadership Quarterly*, 24(4), 463-476
- Sy, T., Coté, S. & Saavedra, R. (2005). The contagious leader: Impact of the leader's mood on the mood of group members, group affective tone, and group processes. *Journal of Applied Psychology*, 90, 295-369
- Tamir, M. (2009). What do people want to feel and why? Pleasure and utility in emotion regulation, *Current Directions in Psychological Science*, 18, 101-105
- Tamir, M. (2011). The maturing field of emotion regulation, *Emotion Review*, 3, 3-7
- Tangney, J.P., Miller, R.S., Flicker, L. & Barlow, D.H. (1996). Are shame, guilt, and embarrassment distinct emotions? *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 1256-2169
- Temme, D. & Hildebrand, L. (2009). Gruppenvergleiche bei hypothetischen Konstrukten – Die Prüfung der Übereinstimmung von Messmodellen mit der Strukturgleichungsmethodik, *Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung*, 61(2), 138-185
- Terry, D.J. & Jimmieson, N.L. (1999). Work control and employee well-being: A decade review, In: C.L. Cooper & I.T. Robertson (Hrsg.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, Chichester: Wiley, 95-148
- Thayer, R.E., Newman, J.R. & McClain, T.M. (1994). Self-regulation of mood: Strategies for changing a bad mood, raising energy, and reducing tension, *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 910-925
- Thoits, P.A. (1985). Self-labeling processes in mental illness: The role of emotional deviance, *American Journal of Sociology*, 91(2), 221-249

- Thoits, P.A. (1990). Emotional deviance: Research agendas, in: T.D. Kemper (Hrsg.), *Research agendas in the sociology of emotions*, Albany, NY: Suny Press, 180-203
- Thompson, R.A. (1990). Emotion and self-regulation, in: *Socioemotional development: Nebraska Symposium on Motivation*, Lincoln: University of Nebraska, 367-467
- Thomson, C.A. & Prottas, D.J. (2005). Relationships among organizational family support, job autonomy, perceived control, and employee well-being, *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 100-118
- Tice, D.M., Baumeister, R.F., Shmueli, D. & Muraven, M. (2007). Restoring the self: Positive affect helps improve self-regulation following ego-depletion, *Journal of Experimental Social Psychology*, 43, 379-384
- Tiffert, A. (2006). *Entwicklung und Evaluierung eines Trainingsprogramms zur Schulung von Techniken des Emotionsmanagement*, Mering: Hampp Verlag
- Toobert, D.J., Glasgow, R.E., Nettekoven, L.A. & Brown, J.E. (1998). Behavioral and psychosocial effects of intensive lifestyle management for women with coronary heart disease. *Patient Education and Counseling*, 43, 161-169.
- Totterdell, P. & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 55-73
- Totterdell, P. & Parkinson, B. (1999). Use and effectiveness of self-regulation strategies for improving mood in a group of trainee teachers, *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(3), 219-232
- Trougakos, J.P., Jackson, C.L. & Beal, D.J. (2011). Service without a smile: Comparing the consequences of neutral and positive display rules, *Journal of Applied Psychology*, 96(2), 350-362
- Tsai, W.-C. (2001). Determinants and consequences of employee displayed positive emotions, *Journal of Management*, 27, 497-512
- Tsai, W.-C. & Huang, Y.-M. (2002). Mechanisms linking employee affective delivery and customer behavioural intentions, *Journal of Applied Psychology*, 87(5), 1001-1008
- Tschan, F., Rochat, S. & Zapf, D. (2005). It's not only clients: Studying emotion work with clients and co-workers with an event-sampling approach, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(2), 195-220
- Überla, K. (1984). *Faktorenanalyse – Eine systematische Einführung für Psychologen, Mediziner, Wirtschafts- und Sozialwissenschaftler*, 2. Auflage, Berlin: Springer Verlag
- Ulich, E. (2011). *Arbeitspsychologie*, 7. Auflage, Zürich: vdf Hochschulverlag/Stuttgart: Schäffer Poeschel
- Ulich, E. & Wülser, M. (2015). *Gesundheitsmanagement in Unternehmen – Arbeitspsychologische Perspektiven*, Wiesbaden: Springer Verlag
- Van Kleef, G.A. (2009). How emotions regulate social life. The emotions as social information (EASI) model. *Current Directions in Psychological Science*, 18(3), 184-188

- Van Kleef, G.A. & Côté, S. (2007). Expressing anger in conflict: When it helps and when it hurts, *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1557-1569
- Van Kleef, G.A., De Dreu, C.K.W. & Manstead, A.S.R. (2004a). The interpersonal effects of anger and happiness in negotiations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 86, 57-76
- Van Kleef, G.A., De Dreu, C.K.W. & Manstead, A.S.R. (2004b). The interpersonal effects of emotions in negotiations: A motivated information processing approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 87, 510-528
- Van Kleef, G.A.; Homan, A.C.; Beersma, B. & van Knippenberg, D. (2010). On angry leaders and agreeable followers: How leaders' emotions and followers' personalities shape motivation and team performance, *Psychological Science*, 21, 1827-1834
- Vancouver, J.B. & Day, D.V. (2005). Industrial and organizational research on self-regulation: From constructs to application, *Applied Psychology: An International Review*, 54, 155-185
- Verhoef, P. C., Lemon, K.L., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M. & Schlesinger, L.A. (2009). Customer experience creation: Determinants, dynamics and management strategies, *Journal of Retailing*, 85(1), 31-41
- Vohs, K.D. & Baumeister, R.F. (2004). Understanding self-regulation: An introduction, in: R.F. Baumeister & K.D. Vohs (Hrsg.), *Handbook of Self-Regulation – Research, Theory, and Applications*, New York/London: The Guilford Press
- Vohs, K.D. & Ciarocco, N.J. (2004). Interpersonal functioning requires self-regulation, in: R.F. Baumeister & K.D. Vohs (Hrsg.), *Handbook of Self-Regulation – Research, Theory, and Applications*, New York/London: The Guilford Press, 392-407
- Vohs, K.D., Baumeister, R.F. & Ciarocco, N.J. (2005). Self-regulation and self-presentation: Regulatory resource depletion impairs impression management and effortful self-presentation depletes regulatory resources, *Journal of Personality and Social Psychology*, 88(4), 632-657
- Von Gilsa, L., Zapf, D., Ohly, S., Trumpold, K. & Machowski, S. (2014). There is more than obeying display rules: Service employees' motives for emotion regulation in customer interactions, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(6), 884-896
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*, Oxford, England: Wiley
- Wagner, D.T., Barnes, C.M. & Scott, B.A. (2014). Driving it home: How workplace emotional labor harms employee home life, *Personnel Psychology*, 67(2), 487-516
- Wallbott, H.G. (1991). Recognition of emotion from facial expression via imitation? Some indirect evidence for an old theory, *The British Journal of Social Psychology*, 30(3), 207-219
- Wang, G., Seibert, S.E. & Boles, T.L. (2011). Synthesizing what we know and looking ahead: A meta-analytical review of 30 years of emotional labor research, *Research on Emotion in Organizations*, 7, 15-43
- Wang, K.L. & Groth, M. (2014). Buffering the negative effects of employee surface acting: The moderating role of employee-customer relationship strength and personalized services, *Journal of Applied Psychology*, 99(2), 341-350

- Wang, M., Liao, H., Zhan, Y. & Shi, J. (2011). Daily customer mistreatment and employee sabotage against customers. *Academy of Management Journal*, 54(2), 312-334
- Webb, T.L., Miles, E. & Sheeran, P. (2012). Dealing with feeling: A meta-analysis of the effectiveness of strategies derived from the process model of emotion regulation, *Psychological Bulletin*, 138(4), 775-808
- Webb, T.L., Totterdell, P. & D.N. Hernandez Ibar (2015). Foundations and extensions for the extended model: More on implicit and explicit forms of emotion regulation, *Psychological Inquiry*, 26, 123-129
- Weiber, R. & Mühlhaus, D. (2010). *Strukturgleichungsmodellierung*, Heidelberg: Springer Verlag
- Weiner, B. (1985). An attributional theory of achievement motivation and emotion. *Psychological Review*, 92, 548-573.
- Weiss, H.M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences, *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194
- Weiss, H.M. & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work, *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74
- Weisser, J. (2011). Bewältigung von Opportunismus in Dienstleistungsprozessen, in: S. Fließ (Hrsg.), *Beiträge zur Dienstleistungsmarketing-Forschung*, Wiesbaden: Springer Verlag, 75-95
- Weitz, B. (1978). Relationship between salesperson performance and understanding of customer decision making, *Journal of Marketing Research*, 15, 501-516
- West, S.D., Finch, J.F. & Curran, P.J. (1995). Structural equation models with nonnormal variables: Problems and remedies, in: R.H. Hoyle (Hrsg.), *Structural equation modeling – Concepts, issues, and applications*, Thousand Oaks: Sage, 56-75
- Wharton, A.S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions in the workplace, *Work and Occupations*, 20(2), 632-657
- Wieland, R. (2002). *Verfahren zur Ermittlung psychischer Belastung nach DIN EN ISO 10075, Teil 3 – eine Betrachtung aus arbeitspsychologischer Perspektive*. Erweiterte Fassung eines Vortrags auf dem Workshop „Psychische Belastung“, St. Augustin, 2001
- Wieland, R. (2006). Psychische Belastung, in: K. Landau (Hrsg.), *Lexikon Arbeitsgestaltung*, Stuttgart: Gentner Verlag
- Wieland, R. (2010a). *Barmer GEK Gesundheitsreport 2010, Teil 1: Gesundheitskompetenz in Unternehmen stärken, Gesundheitskultur fördern*, Berlin: Barmer GEK
- Wieland, R. (2010b). Gestaltung gesundheitsförderlicher Arbeitsbedingungen, in: U. Kleinbeck & K.-H. Schmidt (Hrsg.), *Arbeitspsychologie* (Enzyklopädie der Psychologie, Themenbereich D, Serie III, Band 1), Göttingen: Hogrefe, 869-919
- Wieland, R. (2013). Status-Bericht: Psychische Gesundheit in der betrieblichen Gesundheitsförderung – eine arbeitspsychologische Perspektive, in: H. Nold & G. Wenninger (Hrsg.), *Rückengesundheit und psychische Gesundheit*, Kröning: Asanger Verlag, 103-128

- Wieland, R. (2014). Gestaltungsfreiheit als Zweck und Mittel psychologischer Arbeits- und Organisationsgestaltung, in: P. Sachse & E. Ulich (Hrsg.), *Psychologie menschlichen Handelns: Wissen und Denken – Wollen und Tun*, Lengerich: Pabst Science Publishers, 207-242
- Wieland, R. & Baggen, R. (1999). Bewertung und Gestaltung der Arbeit auf der Grundlage psychophysiologischer Beanspruchungsanalysen, *Wuppertaler Psychologische Berichte*, 1, 1-19
- Wieland, R. & Hammes, M. (2008). Gesundheitskompetenz als personale Ressource. In K. Mozygamba, S. Mümken, U. Krause, M. Zündel, M. Rehm, N. Höfling-Engels, D. Lüdecke (Hrsg.), *Nutzerorientierung - ein Fremdwort in der Gesundheitssicherung?* Bern: Huber, 177-190
- Wieland, R. & Hammes, M. (2014a). Wuppertaler Screening Instrument Psychische Beanspruchung (WSIB) – Beanspruchungsbilanz und Kontrollerleben als Indikatoren für gesunde Arbeit, *Journal Psychologie des Alltagshandelns/ Psychology of Everyday Activity*, 7(1), 30-50
- Wieland, R. & Hammes, M. (2014b). Wuppertaler Screening Instrument Psychische Beanspruchung (WSIB) – Theorie und Praxis, in: M. Eigenstetter, T. Kunz & R. Portuné (Hrsg.), *Psychologie der Arbeitssicherheit und Gesundheit. Psychologie der gesunden Arbeit*, 18. Workshop 2014 in Dresden, Kröning, Asanger Verlag, 87-90
- Wieland, R. & Hammes, M. (2016). Theorienaher Praxis, praxisnaher Theorie – Wie geht das zusammen? In: R. Wieland, K. Seiler & M. Hammes (Hrsg.), *Psychologie der Arbeitssicherheit und Gesundheit – Dialog statt Monolog*, 19. Workshop, Kröning: Asanger Verlag
- Wieland, R. & Scherrer, K. (2001) (Hrsg.), *Arbeitswelten von morgen*, Wiesbaden: Westdeutscher Verlag
- Wieland, R., Winizuk, S. & Hammes, M. (2009). Führung und Arbeitsgestaltung – Warum gute Führung alleine nicht gesund macht, *Zeitschrift Arbeit*, 4, 282-297
- Wieland-Eckelmann, R. (1986). Regulation und Fehlregulation im Verhalten. XI. Zur Makro - und Mikrostruktur des Leistungshandelns, *Psychologische Beiträge*, 27, 457-487
- Wieland-Eckelmann, R. (1992). *Kognition, Emotion und psychische Beanspruchung. Theoretische und empirische Studien zu informationsverarbeitenden Tätigkeiten*. Göttingen: Hogrefe Verlag
- Wieland-Eckelmann, R. & Bösel, R. (1987). Konstruktion eines Verfahrens zur Erfassung dispositioneller Angstbewältigungsstile im Leistungsbereich, *Zeitschrift für Differentielle und Diagnostische Psychologie*, 8, 39-56
- Wiendieck, G. (1994). *Arbeits- und Organisationspsychologie*, Berlin/ München: Quintessenz Verlag
- Wiggins, J. S. (1991). Agency and communion as conceptual coordinates for the understanding and measurement of interpersonal behaviour, in: W. M. Grove & D. Cicchetti (Hrsg.), *Thinking clearly about psychology: Essays in honour of Paul E. Meehl*, Minneapolis: University of Minnesota Press, 89-113
- Wood, W. & Neal, D.T. (2007). A new look at habits and the habit-goal interface, *Psychological Review*, 114, 843–863
- Wundt, W. (1905). *Grundzüge der physiologischen Psychologie*. Band 3, 5. Auflage, Leipzig: Wilhelm Engelmann

- Yagil, D. (2008). When the customer is wrong: A review of research on aggression and sexual harassment in service encounters, *Aggression and Violent Behavior*, 13(2), 141-152
- Zajonc, R.B. (1984). On the primacy of affect, *American Psychologist*, 39, 117-123
- Zapf, D. & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations, *European Journal of Work- and Organizational Psychology*, 15, 1-28
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations, *Human Resource Management Review*, 12, 237-268
- Zapf, D., Mertini, H., Seifert, C., Vogt, C., Isic, A. & Fischbach, A. (2005). *FEWS – Frankfurt Emotion Work Scales*, Version 4.3, Goethe Universität Frankfurt a.M.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress. The concept and development of an instrument, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 371-400
- Zeidner, M., Boekaerts, M., & Pintrich, P.R. (2000). Self-regulation, directions and challenges for future research, in: M. Boekaerts, P.R. Pintrich, & M. Zeidner (Hrsg.), *Handbook of Self-Regulation* (pp. 749–768). San Diego, CA: Academic Press, 749-768
- Zeithaml, V.A. (1981). How consumer evaluation processes differ between goods and services, in: J.A. Donnelly & W.R. George (Hrsg.), *Marketing of Services*, Chicago, IL: AMA, 186-190
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes, in the delivery of service quality, *Journal of Marketing*, 52(2), 35-48
- Zemke, R. & Anderson, K. (1990). Customers from hell, *Training*, 27(2), 25-33
- Zerbe, W.J. (2000). Emotional dissonance and employee well-being, in: N.M. Ashkanasy, C.E. Härtel & W.J. Zerbe (Hrsg.), *Emotions in the Workplace: Research, Theory, and Practice*, Westport, Conn.: Quorum Books, 189-214
- Zyphur, M.J., Warren, C.R., Landis, R.S & Thoresen, C.J. (2007). Self-regulation and performance in high-fidelity simulations: An extension of ego-depletion research, *Human Performance*, 20(2), 103-118

Anhang

Anhang 1 – Online-Fragebogen und Paper-Pencil-Fragebogen

Schumpeter School
of Business and Economics



0% ausgefüllt

Liebe Teilnehmerin, lieber Teilnehmer,

vielen Dank, dass Sie sich bereit erklären an dieser Befragung teilzunehmen und damit mein Forschungsvorhaben zu unterstützen!

Es geht im Großen und Ganzen darum, welchen Stellenwert Emotionen in Ihrem Arbeitsalltag haben und wie Sie individuell damit umgehen. Daher gibt es auch kein richtig oder falsch bei der Beantwortung der Fragen. Es geht vielmehr um Ihre persönlichen Erfahrungen und Wahrnehmungen. Daraus lassen sich **keine** Rückschlüsse auf Ihre beruflichen Qualifikationen oder Ihre Arbeitsleistung an sich ziehen. Bitte versuchen Sie möglichst spontan zu antworten.

Selbstverständlich werden Ihre Daten absolut **anonym** und **vertraulich** behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. Sie dienen ausschließlich wissenschaftlichen Zwecken im Rahmen meiner Doktorarbeit an der Bergischen Universität Wuppertal.

Die Befragung wird ca. 15-20 Minuten Ihrer Zeit in Anspruch nehmen.

Sollten Fragen oder Interesse am weiteren Fortgang der Arbeit bzw. den späteren Ergebnissen bestehen, können Sie gerne mithilfe des Links, der unten mit meinem Namen verknüpft ist, Kontakt zu mir aufnehmen.

Herzlichen Dank und freundliche Grüße,

Sebastian Beitz (M.Sc.)

Weiter

M.Sc. Sebastian Beitz, Lehrstuhl für Arbeits- und Organisationspsychologie (Univ.-Prof. Dr. R. Wieland) Fachbereich B - Schumpeter School of Business and Economics, Bergische Universität Wuppertal - 2014

Im folgenden Fragebogen geht es um die spezifischen Anforderungen bei der Arbeit mit anderen Menschen, die in den Fragen „Klienten“ genannt werden. Dies meint beispielsweise bei:

Verkäufern: Kunden
Erziehern: Kinder, Jugendliche
Krankenschwestern: Patienten
Rechtsanwälten: Klienten

Die nachfolgenden Fragen wurden für verschiedene Berufe im Dienstleistungsbereich entwickelt. Daher könnten Ihnen einzelne Fragen in Bezug auf Ihre Arbeit unpassend erscheinen. Wir bitten Sie dennoch, **alle Fragen so zu beantworten, wie es am ehesten für Ihre Arbeit zutrifft.**

1. Bei den nun folgenden Fragen geht es um den zeitlichen Umfang, den Sie bei Ihrer Tätigkeit Umgang mit Klienten haben.

Wie groß ist Ihr **Stellenumfang**?

- weniger als 25%
- ca. 25 %
- ca. 50%
- ca. 75%
- ca. 100% (Vollzeit)

Wie viele Stunden arbeiten Sie **durchschnittlich pro Tag**?

- weniger als 2 Stunden täglich
- zwischen 2 und 4 Stunden täglich
- zwischen 4 und 6 Stunden täglich
- zwischen 6 und 8 Stunden täglich
- mehr als 8 Stunden täglich

Schätzen Sie bitte die durchschnittliche Zeit **pro Arbeitstag** ein, in der Sie **insgesamt im Kontakt (direkt oder am Telefon) mit Klienten** stehen.

- weniger als 2 Stunden täglich
- zwischen 2 und 4 Stunden täglich
- zwischen 4 und 6 Stunden täglich
- zwischen 6 und 8 Stunden täglich
- mehr als 8 Stunden täglich

Wie lange dauern die **einzelnen Kontakte** mit den Klienten in der Regel **durchschnittlich** (zum Beispiel Gespräche mit oder Dienste am Klienten oder Klientengruppen)?

- weniger als 5 Minuten
- ca. 5 – 15 Minuten
- ca. 15 – 30 Minuten
- ca. 30 – 60 Minuten
- ca. 1 – 2 Stunden
- mehr als 2 Stunden

Weiter

M.Sc. Sebastian Beitz , Lehrstuhl für Arbeits- und Organisationspsychologie (Univ.-Prof. Dr. R. Wieland) Fachbereich B - Schumpeter School of Business and Economics, Bergische Universität Wuppertal - 2014

2. Nachfolgend geht es darum, die Bedingungen in Bezug auf Ihren Arbeitsauftrag, d.h. die Inhalte und Aufgaben, die Sie persönlich im Rahmen Ihrer Tätigkeit ausführen, zu beurteilen.

	trifft gar nicht zu	trifft selten zu	trifft manchmal zu	trifft oft zu	trifft vollständig zu
Sie erhalten Leistungsvorgaben, Ihre Arbeit wird kontrolliert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sie haben Zeitvorgaben einzuhalten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sie arbeiten vorwiegend allein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Arbeit erfordert häufig Absprachen und Abstimmungen mit anderen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sie haben während der Arbeit auf mehrere Dinge gleichzeitig zu achten, wobei Sie vieles im Gedächtnis behalten müssen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sie haben schwierige Aufgaben zu bearbeiten, die eine hohe Konzentration und Genauigkeit erfordern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Tätigkeit erfordert routinierte Handhabungen und geübte Bewegungsabläufe, ohne nachdenken zu müssen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Arbeit besteht hauptsächlich aus kurzen, sich wiederholenden Tätigkeiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sie erhalten keine Rückmeldung über Ihre Arbeitsergebnisse.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Arbeitsbedingungen sind schlecht, der Arbeitsablauf ist häufig gestört.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sie erhalten ungenaue und schwer durchschaubare Arbeitsaufträge.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sie werden bei der Arbeit durch Lärm, schlechte Lichtverhältnisse oder unangenehme Temperaturen beeinträchtigt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sie müssen oft Entscheidungen treffen und tragen die Verantwortung dafür.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sie müssen den optimalen Arbeitsablauf im Einzelnen selbst planen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Arbeit ist meistens die Gleiche und bietet wenig Handlungsspielraum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sie haben häufig Wartezeiten, in denen Sie nichts tun können und keine weiteren Informationen erhalten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Weiter

3. Arbeitsplätze mit Klientenkontakt unterscheiden sich darin, wie streng der Umgang mit den eigenen Gefühlen und denen der Klienten von außen geregelt ist. Kreuzen Sie bitte bei den folgenden Fragen an, welcher der beschriebenen Arbeitsplätze Ihrem am ähnlichsten ist, bzw. wie häufig es solche Vorgaben gibt.

Bei Arbeitsplatz A ist von außen genau vorgeschrieben, ob und wann bestimmte Gefühle den Klienten gegenüber zu zeigen sind.

Bei Arbeitsplatz B kann man selbst entscheiden, ob und wann bestimmte Gefühle den Klienten gegenüber gezeigt werden müssen.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?

- genau wie der von A
- ähnlich wie der von A
- zwischen A und B
- ähnlich wie der von B
- genau wie der von B

Wie häufig können Sie selbst entscheiden, welche Gefühle Sie Ihren Klienten gegenüber zeigen?

- sehr selten/nie
- selten (etwa 1 x pro Woche)
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)
- oft (mehrmals pro Tag)
- sehr oft (mehrmals pro Stunde)

Wie häufig kommt es vor, dass Sie im Kontakt mit den Klienten Gefühle auf eine ganz bestimmte Art und Weise zeigen müssen, damit Sie betrieblichen Vorgaben entsprechend handeln?

- sehr selten/nie
- selten (etwa 1 x pro Woche)
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)
- oft (mehrmals pro Tag)
- sehr oft (mehrmals pro Stunde)

Bei A ist der Umgang mit den eigenen Gefühlen und denen der Klienten **von betrieblicher Seite streng geregelt**.

Bei B ist der Umgang mit den eigenen Gefühlen und denen der Klienten **von betrieblicher Seite kaum geregelt**.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?

- genau wie der von A
- ähnlich wie der von A
- zwischen A und B
- ähnlich wie der von B
- genau wie der von B

Weiter

M.Sc. Sebastian Beitz, Lehrstuhl für Arbeits- und Organisationspsychologie (Univ.-Prof. Dr. R. Wieland) Fachbereich B - Schumpeter School of Business and Economics, Bergische Universität Wuppertal - 2014

40% ausgefüllt

4. Arbeitsplätze mit Klientenkontakt unterscheiden sich darin, wie stark man die eigenen Gefühle kontrollieren sollte, um den Anforderungen der Tätigkeit gerecht werden zu können. Kreuzen Sie bitte bei den folgenden Fragen an, welcher der beschriebenen Arbeitsplätze Ihrem am ähnlichsten ist, bzw. wie häufig es solche Anforderungen bei Ihrer Tätigkeit gibt.

Wie häufig kommt es vor, dass man an Ihrem Arbeitsplatz **Gefühle unterdrücken muss**, um nach außen hin „neutral“ zu erscheinen?

- sehr selten/nie
- selten (etwa 1 x pro Woche)
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)
- oft (mehrmals pro Tag)
- sehr oft (mehrmals pro Stunde)

Für die Arbeit von A ist es **sehr wichtig**, eigene aufkommende Gefühle den Klienten gegenüber **zu verbergen**.

Für die Arbeit von B ist es von **geringerer Bedeutung**, eigene aufkommende Gefühle den Klienten gegenüber zu verbergen.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?

- genau wie der von A
- ähnlich wie der von A
- zwischen A und B
- ähnlich wie der von B
- genau wie der von B

Wie oft kommt es an Ihrem Arbeitsplatz vor, dass man nach außen hin Gefühle zeigen muss, **die nicht mit dem übereinstimmen, was man momentan gegenüber den Klienten fühlt?**

- sehr selten/nie
- selten (etwa 1 x pro Woche)
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)
- oft (mehrmals pro Tag)
- sehr oft (mehrmals pro Stunde)

Wie oft kommt es an Ihrem Arbeitsplatz vor, dass man nach außen hin angenehme Gefühle (zum Beispiel Freundlichkeit) oder unangenehme Gefühle (zum Beispiel Strenge) zeigen muss, **während man innerlich gleichgültig ist?**

- sehr selten/nie
- selten (etwa 1 x pro Woche)
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)
- oft (mehrmals pro Tag)
- sehr oft (mehrmals pro Stunde)

Wie oft kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass Sie nach außen hin Gefühle zeigen müssen, **die mit Ihren eigentlichen Gefühlen nicht übereinstimmen?**

- sehr selten/nie
- selten (etwa 1 x pro Woche)
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)
- oft (mehrmals pro Tag)
- sehr oft (mehrmals pro Stunde)

Weiter

M.Sc. Sebastian Beitz , Lehrstuhl für Arbeits- und Organisationspsychologie (Univ.-Prof. Dr. R. Wieland) Fachbereich B - Schumpeter School of Business and Economics, Bergische Universität Wuppertal - 2014

In Berufen mit Kundenkontakt kommt es immer wieder vor, dass man Emotionen erlebt, die jedoch in der beruflichen Situation unerwünscht oder unpassend sind. Diese Situationen sollen im Folgenden als „emotional herausfordernde Situationen“ bezeichnet werden.

Bei diesem Fragekomplex geht es darum, wie Sie auf emotional herausfordernde Situationen konkret reagieren. Bitte überlegen Sie genau welche der folgenden Strategien Sie in den letzten 30 Tagen mindestens einmal verwendet haben. Hinweis: Mehrfachantworten möglich.

Wenn Sie eine Strategie **keinesfalls** verwendet haben, kreuzen Sie bitte **nie** an.

Wenn Sie eine bestimmte Strategie verwendet haben, geben Sie bitte **jeweils** an, wie häufig diese zum Einsatz kam. (**Voraussetzung** ist, dass Sie sich an mindestens eine konkrete Situation erinnern können, in der Sie die jeweilige Strategie eingesetzt haben).

	Fast nie		Fast immer		Nie
Unangenehme Gefühle auslösende Situation vermeiden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mit Personen in Kontakt treten, bei denen man sich wohl fühlt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Versuchen das Problem zu lösen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sich aus der Situation zurückziehen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etwas angenehmes machen, um die Stimmung zu verbessern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die ganze Energie auf andere Dinge richten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Aufmerksamkeit auf etwas richten, das nicht beunruhigt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Situation in einem positiven Licht sehen (re-interpretieren)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die witzige Seite der Situation herausfinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Daran denken, wie sich die andere Person fühlt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Daran denken, dass die Situation auch viel schlimmer sein könnte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sich daran erinnern, dass man nicht alles kontrollieren kann	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vorgeben in guter Stimmung zu sein	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verbergen wie man sich wirklich fühlt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Weiter

5. In Berufen mit Kundenkontakt kommt es immer wieder vor, dass man Emotionen erlebt, die jedoch in der beruflichen Situation unerwünscht oder unpassend sind. Diese Situationen sollen im Folgenden als „**emotional herausfordernde Situationen**“ bezeichnet werden.

Bitte beurteilen Sie, inwiefern die folgenden Aussagen auf Sie zutreffen!

	Tritt gar nicht zu	Tritt wenig zu	Trifft teilweise zu	Trifft überwiegend zu	Trifft völlig zu
Wenn ich mich auf emotional herausfordernde Situationen vorbereite, dann kann ich sie auch gut bewältigen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wenn ich unerwartet in eine emotional herausfordernde Situation gerate, kann ich diese schlecht bewältigen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich fühle mich unsicher bezüglich meiner Möglichkeiten auf emotional herausfordernde Situationen zu reagieren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Für jede emotional herausfordernde Situation habe ich eine Lösung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Emotional herausfordernden Situationen sehe ich gelassen entgegen, weil ich mich immer auf meine Fähigkeiten verlassen kann.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wenn ich mit emotional herausfordernden Situationen konfrontiert werde, habe ich meist mehrere Ideen, wie ich damit umgehe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In welche emotional herausfordernde Situation ich auch geraten mag, ich werde schon klarkommen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durch meine bisherigen Erfahrungen bin ich auch in Zukunft optimistisch bezüglich emotional herausfordernder Situationen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich erreiche die Ziele, die ich mir bezüglich meiner Emotionen (während der Arbeit) setze.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich fühle mich den meisten emotional herausfordernden Situationen gewachsen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Weiter

6. Bitte schätzen Sie mit den folgenden Eigenschaftswörtern ein, wie sie sich während der Arbeit im Allgemeinen fühlen.

Wählen Sie bitte aus den vorgegebenen Antwortmöglichkeiten diejenige aus, die am besten angibt, wie Sie sich im Allgemeinen während der Arbeit fühlen. Antworten Sie möglichst spontan, es gibt keine richtigen oder falschen Antworten.

Im Allgemeinen fühle ich mich während der Arbeit...	kaum	etwas	einigermaßen	ziemlich	stark	sehr stark	außerordentlich
1. energiegeladen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. nervös	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. einflussreich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. körperlich verspannt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. leistungsbereit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. aufgeregt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. körperlich unwohl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. aufmerksam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. konzentriert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. selbstwirksam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Weiter

Bitte nutzen Sie die folgenden Antwortmöglichkeiten, um anzugeben, wie sehr Sie den folgenden Aussagen zustimmen oder wie sehr Sie diese ablehnen.

	trifft über- haupt nicht zu	trifft größten- teils nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittel- mäßig zu	trifft etwas zu	trifft größten- teils zu	trifft fast völlig zu
Es fällt mir schwer, nach der Arbeit abzuschalten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich muss auch zu Hause an Schwierigkeiten bei der Arbeit denken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wenn andere mich ansprechen, kommt es vor, dass ich mürrisch reagiere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Selbst im Urlaub muss ich manchmal an Probleme bei der Arbeit denken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich fühle mich ab und zu wie jemand, den man als Nervenbündel bezeichnet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich bin schnell verärgert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich reagiere gereizt, obwohl ich es gar nicht will	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wenn ich müde von der Arbeit nach Hause komme, bin ich ziemlich nervös	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Weiter

7. Abschließend bitten wir Sie noch um ein paar Angaben zu Ihrer Person.

Ihr Alter:

Genau Bezeichnung ihrer aktuellen Tätigkeit (Berufsbezeichnung), von der man auf die Art Ihrer Dienstleistung schließen kann.

Bitte beschreiben Sie zusätzlich kurz ihre Tätigkeit und den Kundenkontakt.

Wie lange arbeiten Sie in etwa bereits in diesem Berufsfeld?

Angabe in Monaten oder Jahren?

Wie ist Ihr Geschlecht?

männlich

weiblich

Üben Sie die angegebene Tätigkeit als Haupt- oder Nebentätigkeit aus?

Haupttätigkeit

Nebentätigkeit

Welcher ist Ihr höchster erreichter Bildungsabschluss?

Hauptschulabschluss

Realschulabschluss

Fachabitur

Abitur

(Fach-)Hochschulstudium

Weiter

Schumpeter School of Business and Economics



Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben!

Wir bedanken uns an dieser Stelle herzlich für Ihre Mithilfe und wünschen Ihnen weiterhin beruflich alles Gute!

M.Sc. [Sebastian Beitz](#) , Lehrstuhl für Arbeits- und Organisationspsychologie (Univ.-Prof. Dr. R. Wieland) Fachbereich B - Schumpeter School of Business and Economics, Bergische Universität Wuppertal - 2014



Liebe Teilnehmerin, lieber Teilnehmer,

vielen Dank, dass Sie sich bereit erklären an dieser Befragung teilzunehmen und damit mein Forschungsvorhaben zu unterstützen!

Es geht im Großen und Ganzen darum, welchen Stellenwert Emotionen in Ihrem Arbeitsalltag haben und wie Sie individuell damit umgehen. Daher gibt es auch kein richtig oder falsch bei der Beantwortung der Fragen. Es geht vielmehr um Ihre persönlichen Erfahrungen und Wahrnehmungen. Daraus lassen sich **keine** Rückschlüsse auf Ihre beruflichen Qualifikationen oder gar Ihre Arbeitsleistung an sich ziehen. Bitte versuchen Sie möglichst spontan zu antworten.

Selbstverständlich werden Ihre Daten absolut **anonym** und **vertraulich** behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. Sie dienen ausschließlich wissenschaftlichen Zwecken im Rahmen meiner Doktorarbeit an der Bergischen Universität Wuppertal.

Die Befragung wird ca. 20 Minuten Ihrer Zeit in Anspruch nehmen.

Sollten Fragen oder Interesse am weiteren Fortgang der Arbeit bzw. den späteren Ergebnissen bestehen, können Sie mich gerne unter den unten genannten Kontaktdaten ansprechen.

Herzlichen Dank und freundliche Grüße,
Sebastian Beitz (M.Sc.)

Bergische Universität Wuppertal
Fachbereich B – **Schumpeter School of Business and Economics**
Wirtschaftspsychologie – Lehrstuhl für Arbeits- und Organisationspsychologie
Univ.-Prof. Dr. Rainer Wieland
Raum S-12.11
Gaußstraße 20
42119 Wuppertal
0202-439-2372
beitz@wiwi.uni-wuppertal.de

Abschnitt A – Stellenumfang und Tätigkeitsbeschreibung

EU (1-4): Bei den nun folgenden Fragen geht es um den zeitlichen Umfang, den Sie bei Ihrer Tätigkeit Umgang mit Klienten haben.

EU 1 Wie groß ist Ihr **Stellenumfang**?

- weniger als 25 % () 1
 ca. 25% () 2
 ca. 50% () 3
 ca. 75% () 4
 ca. 100% (Vollzeitstelle) () 5

EU 2 Wie viele Stunden arbeiten Sie **durchschnittlich pro Tag**?

- weniger als 2 Stunden täglich () 1
 zwischen 2 und 4 Stunden täglich () 2
 zwischen 4 und 6 Stunden täglich () 3
 zwischen 6 und 8 Stunden täglich () 4
 mehr als 8 Stunden täglich () 5

EU 3 Schätzen Sie bitte die durchschnittliche Zeit **pro Arbeitstag** ein, in der Sie **insgesamt im Kontakt (direkt oder am Telefon) mit Klienten** stehen.

- weniger als 2 Stunden täglich () 1
 zwischen 2 und 4 Stunden täglich () 2
 zwischen 4 und 6 Stunden täglich () 3
 zwischen 6 und 8 Stunden täglich () 4
 mehr als 8 Stunden täglich () 5

EU 4 Wie lange dauern die **einzelnen Kontakte** mit den Klienten in der Regel **durchschnittlich** (zum Beispiel Gespräche mit oder Dienste am Klienten oder Klientengruppen)?

- weniger als 5 Minuten () 1
 ca. 5 – 15 Minuten () 2
 ca. 15 – 30 Minuten () 3

- ca. 30 – 60 Minuten () 4
 ca. 1 – 2 Stunden () 5
 mehr als 2 Stunden () 6

Nachfolgend geht es darum, die Bedingungen in Bezug auf Ihren **Arbeitsauftrag**, d.h. die Inhalte und Aufgaben, die Sie persönlich im Rahmen Ihrer Tätigkeit ausführen, zu beurteilen.

	Trifft gar nicht zu	Trifft selten zu	Trifft manchmal zu	Trifft oft zu	Trifft vollständig zu
Sie erhalten Leistungsvorgaben, Ihre Arbeit wird kontrolliert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie haben Zeitvorgaben einzuhalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie arbeiten vorwiegend allein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Arbeit erfordert häufig Absprachen und Abstimmungen mit anderen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie haben während der Arbeit auf mehrere Dinge gleichzeitig zu achten, wobei Sie vieles im Gedächtnis behalten müssen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie haben schwierige Aufgaben zu bearbeiten, die eine hohe Konzentration und Genauigkeit erfordern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Tätigkeit erfordert routinierte Handhabungen und geübte Bewegungsabläufe, ohne nachdenken zu müssen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Arbeit besteht hauptsächlich aus kurzen, sich wiederholenden Tätigkeiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie erhalten keine Rückmeldung über Ihre Arbeitsergebnisse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Arbeitsbedingungen sind schlecht, der Arbeitsablauf ist häufig gestört.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie erhalten ungenaue und schwer durchschaubare Arbeitsaufträge.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie werden bei der Arbeit durch Lärm, schlechte Lichtverhältnisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

oder unangenehme Temperaturen beeinträchtigt.					
Sie müssen oft Entscheidungen treffen und tragen die Verantwortung dafür.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie müssen den optimalen Arbeitsablauf im Einzelnen selbst planen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Arbeit ist meistens die Gleiche und bietet wenig Handlungsspielraum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie haben häufig Wartezeiten, in denen Sie nichts tun können und keine weiteren Informationen erhalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abschnitt B – Emotionsbezogene Merkmale der Tätigkeit

Im folgenden Abschnitt geht es um die spezifischen Anforderungen bei der Arbeit mit anderen Menschen, die in den Fragen „Klienten“ genannt werden. Dies meint beispielsweise bei:

Verkäufern:	Kunden
Erziehern:	Kinder, Jugendliche
Alten- und Krankenpflege:	Patienten (<i>und deren Angehörige</i>)
Rechtsanwälten:	Klienten

Die nachfolgenden Fragen wurden für verschiedene Berufe im Dienstleistungsbereich entwickelt. Daher könnten Ihnen einzelne Fragen in Bezug auf Ihre Arbeit unpassend erscheinen. Wir bitten Sie dennoch, **alle Fragen so zu beantworten, wie es am ehesten für Ihre Arbeit zutrifft.**

EK1 bis EK4: Arbeitsplätze mit Klientenkontakt unterscheiden sich darin, wie streng der Umgang mit den eigenen Gefühlen und denen der Klienten von außen geregelt ist. Kreuzen Sie bitte bei den folgenden Fragen an, welcher der beschriebenen Arbeitsplätze Ihrem am ähnlichsten ist, bzw. wie häufig es solche Vorgaben gibt.

EK 1 Bei Arbeitsplatz A ist **von außen genau vorgeschrieben**, ob und wann bestimmte Gefühle den Klienten gegenüber zu zeigen sind.

Bei Arbeitsplatz B kann man **selbst entscheiden**, ob und wann bestimmte Gefühle den Klienten gegenüber gezeigt werden müssen.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?

- genau wie der von A () 1
- ähnlich wie der von A () 2
- zwischen A und B () 3
- ähnlich wie der von B () 4
- genau wie der von B () 5

EK 2 Wie häufig können Sie **selbst entscheiden**, welche Gefühle Sie Ihren Klienten gegenüber zeigen?

- sehr selten/nie () 1
- selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3
- oft (mehrmals pro Tag) () 4
- sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

EK 3 Wie häufig kommt es vor, dass Sie im Kontakt mit den Klienten Gefühle auf eine **ganz bestimmte Art und Weise** zeigen müssen, damit Sie betrieblichen Vorgaben entsprechend handeln?

- sehr selten/nie () 1
- selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3
- oft (mehrmals pro Tag) () 4
- sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

EK 4 Bei A ist der Umgang mit den eigenen Gefühlen und denen der Klienten **von betrieblicher Seite streng geregelt**.

Bei B ist der Umgang mit den eigenen Gefühlen und denen der Klienten **von betrieblicher Seite kaum geregelt**.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?

- genau wie der von A () 1
- ähnlich wie der von A () 2
- zwischen A und B () 3
- ähnlich wie der von B () 4
- genau wie der von B () 5

ED (1-5): Arbeitsplätze mit Klientenkontakt unterscheiden sich darin, wie stark man die eigenen Gefühle kontrollieren sollte, um den Anforderungen der Tätigkeit gerecht werden zu können. Kreuzen Sie bitte bei den folgenden Fragen an, welcher der beschriebenen Arbeitsplätze Ihrem am ähnlichsten ist, bzw. wie häufig es solche Anforderungen bei Ihrer Tätigkeit gibt.

ED 1 Wie häufig kommt es vor, dass man an Ihrem Arbeitsplatz **Gefühle unterdrücken muss**, um nach außen hin „neutral“ zu erscheinen?

- sehr selten/nie () 1
- selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3
- oft (mehrmals pro Tag) () 4
- sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

ED 2 Für die Arbeit von A ist es **sehr wichtig**, eigene **aufkommende Gefühle** den Klienten gegenüber **zu verbergen**.

Für die Arbeit von B ist es **von geringerer Bedeutung**, eigene aufkommende Gefühle den Klienten gegenüber zu verbergen.

Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?

- genau wie der von A () 1
- ähnlich wie der von A () 2
- zwischen A und B () 3
- ähnlich wie der von B () 4
- genau wie der von B () 5

ED 3 Wie oft kommt es an Ihrem Arbeitsplatz vor, dass man nach außen hin Gefühle zeigen muss, **die nicht mit dem übereinstimmen, was man momentan gegenüber den Klienten fühlt?**

- sehr selten/nie () 1
- selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3
- oft (mehrmals pro Tag) () 4
- sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

ED 4 Wie oft kommt es an Ihrem Arbeitsplatz vor, dass man nach außen hin angenehme Gefühle (zum Beispiel Freundlichkeit) oder unangenehme Gefühle (zum Beispiel Strenge) zeigen muss, **während man innerlich gleichgültig ist?**

- sehr selten/nie () 1
- selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3
- oft (mehrmals pro Tag) () 4
- sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

ED 5 Wie oft kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass Sie nach außen hin Gefühle zeigen müssen, **die mit Ihren eigentlichen Gefühlen nicht übereinstimmen?**

- sehr selten/nie () 1
- selten (etwa 1 x pro Woche) () 2
- gelegentlich (etwa 1 x pro Tag) () 3
- oft (mehrmals pro Tag) () 4
- sehr oft (mehrmals pro Stunde) () 5

Abschnitt C – Emotionsbezogene Strategien

In Berufen mit Kundenkontakt kommt es immer wieder vor, dass man Emotionen erlebt, die jedoch in der beruflichen Situation unerwünscht oder unpassend sind. Diese Situationen sollen im Folgenden als „**emotional herausfordernde Situationen**“ bezeichnet werden.

Bei diesem Fragekomplex geht es darum, wie Sie auf „**emotional herausfordernde Situationen**“ konkret reagieren. Bitte überlegen Sie genau, welche der folgenden Strategien Sie in den letzten 30 Tagen **mindestens einmal** verwendet haben. Hinweis: Mehrfachantworten möglich.

Wenn Sie eine Strategie **nie** verwendet haben, kreuzen Sie bitte die **0** an.

Wenn Sie eine bestimmte Strategie verwendet haben, geben Sie bitte **jeweils** an, wie häufig diese zum Einsatz kam. (**Voraussetzung** ist, dass Sie sich an mindestens eine konkrete Situation erinnern können, in der Sie die jeweilige Strategie eingesetzt haben).

	Nie 0	Fast nie 1						Fast immer 7
Unangenehme Gefühle auslösende Situation vermeiden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit Personen in Kontakt treten, bei denen man sich wohl fühlt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Versuchen das Problem zu lösen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sich aus der Situation zurückziehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etwas Angenehmes machen, um die Stimmung zu verbessern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die ganze Energie auf andere Dinge richten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Aufmerksamkeit auf etwas richten, das nicht beunruhigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Die Situation in einem positiven Licht sehen (re-interpretieren).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die witzige Seite der Situation herausfinden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Daran denken, wie sich die andere Person fühlt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Daran denken, dass die Situation auch viel schlimmer sein könnte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sich daran erinnern, dass man nicht alles kontrollieren kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vorgeben in guter Stimmung zu sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verbergen, wie man sich wirklich fühlt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abschnitt D – Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit

In Berufen mit Kundenkontakt kommt es immer wieder vor, dass man Emotionen erlebt, die jedoch in der beruflichen Situation unerwünscht oder unpassend sind. Diese Situationen sollen im Folgenden als „ emotional herausfordernde Situationen “ bezeichnet werden. Bitte beurteilen Sie, inwiefern die folgenden Aussagen auf Sie zutreffen!	Trifft gar nicht zu	Trifft wenig zu	Trifft teilweise zu	Trifft überwiegend zu	Trifft völlig zu
Wenn ich mich auf emotional herausfordernde Situationen vorbereite, dann kann ich sie auch gut bewältigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn ich unerwartet in eine emotional herausfordernde Situation gerate, kann ich diese schlecht bewältigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fühle mich unsicher bezüglich meiner Möglichkeiten auf emotional herausfordernde Situationen zu reagieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Für jede emotional herausfordernde Situation habe ich eine Lösung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emotional herausfordernden Situationen sehe ich gelassen entgegen, weil ich mich immer auf meine Fähigkeiten verlassen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn ich mit emotional herausfordernden Situationen konfrontiert werde, habe ich meist mehrere Ideen, wie ich damit umgehe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In welche emotional herausfordernde Situation ich auch geraten mag, ich werde schon klarkommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durch meine bisherigen Erfahrungen bin ich auch in Zukunft optimistisch bezüglich emotional herausfordernder Situationen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erreiche die Ziele, die ich mir bezüglich meiner Emotionen (während der Arbeit) setze.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fühle mich den meisten emotional herausfordernden Situationen gewachsen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abschnitt E – Beanspruchung während der Arbeit

Bitte schätzen Sie mit den folgenden Eigenschaftswörtern ein, wie sie sich **während der Arbeit im Allgemeinen** fühlen.

Wählen Sie bitte aus den vorgegebenen Antwortmöglichkeiten diejenige aus, die am besten angibt, wie Sie sich im Allgemeinen **während der Arbeit** fühlen. Antworten Sie möglichst spontan, es gibt keine richtigen oder falschen Antworten.

Im Allgemeinen fühle ich mich während der Arbeit ...	kaum	etwas	eini-germaßen	ziemlich	stark	sehr stark	außer-ordentlich
1. energiegeladen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. nervös	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. einflussreich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. körperlich ver-spannt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. leistungsbereit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. aufgeregt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. körperlich unwohl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. aufmerksam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. konzentriert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. selbstwirksam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte nutzen Sie die folgenden Antwortmöglichkeiten, um anzugeben, wie sehr Sie den folgenden Aussagen zustimmen oder wie sehr Sie diese ablehnen. Auch hier geht es um Ihre Beanspruchung **während der Arbeit**.

	trifft über-haupt nicht zu	trifft größten-teils nicht zu	trifft we-nig zu	trifft mittel-mäßig zu	trifft et-was zu	trifft größ-ten-teils zu	trifft fast völlig zu
Es fällt mir schwer, nach der Arbeit abzuschalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich muss auch zu Hause an Schwierigkeiten bei der Arbeit denken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn andere mich ansprechen, kommt es vor, dass ich mürrisch reagiere.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Selbst im Urlaub muss ich manchmal an Probleme bei der Arbeit denken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ich fühle mich ab und zu wie jemand, den man als Nervenbündel bezeichnet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin schnell verärgert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich reagiere gereizt, obwohl ich es gar nicht will.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn ich müde von der Arbeit nach Hause komme, bin ich ziemlich nervös	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie lange arbeiten Sie in etwa bereits in diesem Berufsfeld?

_____ Angabe in Monaten oder Jahren

Herzlichen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben!

Abschließend bitten wir Sie noch um ein paar kurze Angaben zu Ihrer Person.

Alter: _____

Geschlecht: männlich weiblich

Bezeichnung Ihrer aktuellen Tätigkeit (Berufsbezeichnung) **und** Branche:

_____ **und** _____

Haupttätigkeit oder Nebentätigkeit

Welcher ist Ihr höchster erreichter Bildungsabschluss?

- Hauptschulabschluss Fachabitur
 Realschulabschluss Abitur (Fach-)Hochschulstudium

Anhang 2 – Protokoll Online-Pretest

Interview Nr. 60 – base

Seite 2

Ich würde die Reihenfolge der Überschriften ändern:

fast Immer
oft
manchmal
fast nie

Oben ist das so, als würde man "Rückwärts" denken

Seite 3

Ich würde das Wort Klienten durch Kunden ersetzen

Seite 4

Hier ist es schwierig zwischen den Überschriften "selten" und "manchmal" zu unterscheiden. m.E. ist eines davon überflüssig bzw. man müsste evtl. das Wort "selten" durch "wenig" ersetzen

Seite 6

ich würde als weitere Antwortmöglichkeit "undefinierbar" anbieten und keine Mengenangaben auführen wie 1x die Woche. so etwas kann man nicht zählen und tut auch kein Mensch.

Seite 7

hier auch die Mengenangabe weglassen

Seite 10

Satzstellung Satz 2 überarbeiten :)

hier hast du das Wort "wenig" benutzt, was ich vorfeld mal angemerkt hatte um "manchmal" zu ersetzen

Interview Nr. 63 – base

Seite 6

D 001: Die Frage ist ein wenig missverständlich. Ich denke, es ist hiermit gemeint, dass man genau vorgeschrieben bekommt (oder eben nicht), wie man mit dem Kunden umgehen soll um ihn zufrieden zu stellen. Und man hier wenig selbst entscheiden kann, wie man mit der Situation umgeht. Bin aber nicht sicher, ob ich das so richtig interpretiert habe.

D 004: Hört sich für mich an wie D 001. Oder versteh ich da was falsch?

Seite 10

F 001: Bei der zweiten Frage hat sich ein grammatikalischer Fehler eingeschlichen.

Interview Nr. 65 – base

Seite 2

energieelos ist ein Tippfehler

Seite 3

Frage 2 vielleicht einfacher formulieren

Seite 4

alle "trifft" auf eine Höhe, kann man besser lesen
falscher Tab bei "Arbeitsaufträge"

Seite 7

hier würde ich die Nummerierung weg lassen, hast du vorher auch nie

Seite 9

vorletztes Item Punkt weg

Seite 11

sehr stark und außerordentlich ist zu nah zusammen

Seite 12

auch hier kann man die Skalen abgrenzungen nicht gut lesen

manchmal machst du nen Punkt, manchmal nicht

Interview Nr. 66 – base

Seite 3

Ab Frage B003 nennst du alle Personen, mit denen man selbst Kontakt hat Klienten. Ich weiß, dass in Rechtsanwaltskanzleien Klient und Mandant übliche Begriffe sind und bei Drogenberatungsstellen auch. Aber andere Dienstleister nennen die Leute meist Kunden. VII kannst du zwischen den Fragen noch einfügen, dass alle Personengruppen, die "Kunden" sind im weiteren Verlauf Klienten genannt werden. Ich selbst arbeite nicht mit Klienten, sondern Kunden ;-)

Seite 5

Ab Frage C001 heißen die Leute plötzlich doch Kunden und nicht mehr Klienten

Seite 6

Der Text überhalb der D-Fragen gehört an den Anfang. Irritierend ist die Frage D004 "betriebliche Seite", da ich bei der Frage D001 davon ausgegangen bin, dass sich "außen" auf meinen Arbeitgeber bezieht.

Seite 10

Frage F001 zweiter Punkt muss das bei durch ich getauscht werden.

Seite 11

Frage G001 ich kenne den Ausdruck "selbstwirksam" nicht und kann daher nicht entscheiden ob ich das bin

Anhang 3 – Faktorenanalyse Strategieinventar zur Emotionsregulation 1

KMO und Bartlett-Test

Kaiser-Meyer-Olkin-Maß der Stichprobeneignung.		,764
Bartlett-Test auf Sphärizität	Näherungsweise Chi-Quadrat	746,292
	df	21
	Sig.	,000

Kommunalitäten

	Anfänglich	Extraktion
Unangenehme Situation vermeiden	1,000	,329
Mit wohltuenden Personen in Kontakt treten	1,000	,476
Problem lösen	1,000	,716
Aus Situation zurückziehen	1,000	,604
Etwas angenehmes machen/Stimmung verbessern	1,000	,550
Ganze Energie auf etwas anderes lenken	1,000	,550
Aufmerksamkeit auf etwas richten, das nicht beunruhigt	1,000	,569

Extraktionsmethode: Analyse der Hauptkomponente.

Komponentenmatrix^a

	Komponente	
	1	2
Unangenehme Situation vermeiden	,554	
Mit wohltuenden Personen in Kontakt treten	,599	
Problem lösen	,453	,714
Aus Situation zurückziehen	,512	-,585
Etwas angenehmes machen/Stimmung verbessern	,715	
Ganze Energie auf etwas anderes lenken	,700	
Aufmerksamkeit auf etwas richten, das nicht beunruhigt	,737	

Extraktionsmethode: Analyse der Hauptkomponente.
a. 2 Komponenten extrahiert.

Rotierte Komponentenmatrix^a

	Komponente	
	1	2
Unangenehme Situation vermeiden	,530	
Mit wohltuenden Personen in Kontakt treten		,635
Problem lösen		,843
Aus Situation zurückziehen	,761	
Etwas angenehmes machen/Stimmung verbessern	,452	,588
Ganze Energie auf etwas anderes lenken	,705	
Aufmerksamkeit auf etwas richten, das nicht beunruhigt	,684	

Extraktionsmethode: Analyse der Hauptkomponente.
Rotationsmethode: Varimax mit Kaiser-Normalisierung.^a
a. Rotation konvergierte in 3 Iterationen.

Komponente	Anfängliche Eigenwerte		
	Gesamtsumme	% der Varianz	Kumulativ %
1	2,680	38,286	38,286
2	1,114	15,920	54,206
3	,853	12,190	66,396
4	,750	10,708	77,103
5	,595	8,495	85,598
6	,568	8,112	93,710
7	,440	6,290	100,000

Anhang 4 – Faktorenanalyse Strategieinventar zur Emotionsregulation 2 (mit drei vorgegebenen Faktoren)

KMO und Bartlett-Test, Kommunalitäten sowie Tabelle zur erklärten Gesamtvarianz wie bei Anhang 3

Rotierte Komponentenmatrix ^a				Komponentenmatrix ^a			
	Komponente				Komponente		
	1	2	3		1	2	3
Unangenehme Situation vermeiden			,855	Unangenehme Situation vermeiden	,554		,704
Mit wohltuenden Personen in Kontakt treten	,408	,556		Mit wohltuenden Personen in Kontakt treten	,599		
Problem lösen		,879		Problem lösen	,453	,714	
Aus Situation zurückziehen			,679	Aus Situation zurückziehen	,512	-,585	
Etwas angenehmes machen/Stimmung verbessern	,626	,446		Etwas angenehmes machen/Stimmung verbessern	,715		
Ganze Energie auf etwas anderes lenken	,805			Ganze Energie auf etwas anderes lenken	,700		
Aufmerksamkeit auf etwas richten, das nicht beunruhigt	,761			Aufmerksamkeit auf etwas richten, das nicht beunruhigt	,737		

Extraktionsmethode: Analyse der Hauptkomponente.
 Rotationsmethode: Varimax mit Kaiser-Normalisierung.^a
 a. Rotation konvergierte in 6 Iterationen.

Extraktionsmethode: Analyse der Hauptkomponente.
 a. 3 Komponenten extrahiert.

Anhang 5 – Reliabilitätsstatistiken

Emotionaler Handlungsspielraum

Zusammenfassung der Fallverarbeitung			
		N	%
Fälle	Gültig	606	100,0
	Ausgeschlossen ^a	0	,0
	Gesamtsumme	606	100,0

a. Listenweiser Ausschluss basierend auf allen Variablen in der Prozedur.

Reliabilitätsstatistik	
Cronbach-Alpha	Anzahl der Items
,661	4

Itemstatistik			
	Mittelwert	Standardabweichung	N
Emotionaler Handlungsspielraum_Ob und wann müssen bestimmte Gefühle gezeigt werden?	3,7228	1,09199	606
Emotionaler Handlungsspielraum_Wie häufig können Sie selbst entscheiden, welche Gefühle Sie Ihren Klienten gegenüber zeigen?	3,9092	1,17551	606
Emotionaler Handlungsspielraum_Einfluss von betrieblicher Seite	3,5891	1,12131	606
EK3_um	2,9785	1,36225	606

Item-Skala-Statistik

	Mittelwert skalieren, wenn Item gelöscht	Varianz skalieren, wenn Item gelöscht	Korrigierte Item-Skala-Korrelation	Cronbach-Alpha, wenn Item gelöscht
Emotionaler Handlungsspielraum_Ob und wann müssen bestimmte Gefühle gezeigt werden?	10,4769	6,590	,622	,477
Emotionaler Handlungsspielraum_Wie häufig können Sie selbst entscheiden, welche Gefühle Sie Ihren Klienten gegenüber zeigen?	10,2904	7,218	,423	,605
Emotionaler Handlungsspielraum_Einfluss von betrieblicher Seite	10,6106	6,423	,632	,465
EK3_um	11,2211	7,997	,184	,781

Emotionale Dissonanz

Zusammenfassung der Fallverarbeitung

		N	%
Fälle	Gültig	606	100,0
	Ausgeschlossen ^a	0	,0
	Gesamtsumme	606	100,0

Reliabilitätsstatistik

Cronbach-Alpha	Anzahl der Items
,823	5

a. Listenweiser Ausschluss basierend auf allen Variablen in der Prozedur.

Itemstatistik

	Mittelwert	Standardabweichung	N
Häufigkeit Gefühle unterdrücken für Neutralität	3,3696	1,04700	606
klassische emotionale Dissonanz (gegenüber Klient)	3,1172	1,09596	606
Zeigen bestimmter Gefühle bei eigener Gleichgültigkeit	3,0099	1,19637	606
klassische emotionale Dissonanz (generell)	3,0413	1,12520	606
ED2_um	3,3845	1,10252	606

Item-Skala-Statistik

	Mittelwert skalieren, wenn Item gelöscht	Varianz skalieren, wenn Item gelöscht	Korrigierte Item-Skala-Korrelation	Cronbach-Alpha, wenn Item gelöscht
Häufigkeit Gefühle unterdrücken für Neutralität	12,5528	12,648	,593	,794
klassische emotionale Dissonanz (gegenüber Klient)	12,8053	11,555	,725	,755
Zeigen bestimmter Gefühle bei eigener Gleichgültigkeit	12,9125	11,901	,585	,798
klassische emotionale Dissonanz (generell)	12,8812	11,235	,750	,747
ED2_um	12,5380	13,353	,446	,835

Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit

Zusammenfassung der Fallverarbeitung

		N	%
Fälle	Gültig	602	99,3
	Ausgeschlossen ^a	4	,7
	Gesamtsumme	606	100,0

Reliabilitätsstatistik

Cronbach-Alpha	Anzahl der Items
,900	10

a. Listenweiser Ausschluss basierend auf allen Variablen in der Prozedur.

Itemstatistik

	Mittelwert	Standardabweichung	N
Wenn ich mich eh Situationen vorbereite, kann ich sie gut bewältigen	3,8821	,83260	602
ESW2_um	3,6047	,91929	602
ESW3_um	3,7542	1,00714	602
Für jede eh Situation habe ich eine Lösung	3,2043	,95128	602
Ich kann mich auf meine Fähigkeiten verlassen	3,4635	,95288	602
Habe meist mehrere Ideen wie ich damit umgehe	3,3605	,89627	602
Ich werde schon damit klarkommen	3,5548	,93792	602
Durch meine Erfahrungen bin ich auch in Zukunft optimistisch	3,8704	,87856	602
Ich erreiche Ziele, die ich mir bzgl. eh Situationen setze	3,7409	,81334	602
Ich fühle mich den meisten eh Situationen gewachsen	3,8455	,81646	602

Item-Skala-Statistik

	Mittelwert skalieren, wenn Item gelöscht	Varianz skalieren, wenn Item gelöscht	Korrigierte Item-Skala-Korrelation	Cronbach-Alpha, wenn Item gelöscht
Wenn ich mich eh Situationen vorbereite, kann ich sie gut bewältigen	32,3987	37,921	,418	,904
ESW2_um	32,6761	35,670	,582	,895
ESW3_um	32,5266	34,612	,614	,893
Für jede eh Situation habe ich eine Lösung	33,0764	34,453	,676	,888
Ich kann mich auf meine Fähigkeiten verlassen	32,8173	33,610	,759	,883
Habe meist mehrere Ideen wie ich damit umgehe	32,9203	34,846	,686	,888
Ich werde schon damit klarkommen	32,7259	34,239	,709	,886
Durch meine Erfahrungen bin ich auch in Zukunft optimistisch	32,4103	34,179	,774	,882
Ich erreiche Ziele, die ich mir bzgl. eh Situationen setze	32,5399	36,745	,558	,896
Ich fühle mich den meisten eh Situationen gewachsen	32,4352	35,108	,737	,885

Kognitive Irritation

Zusammenfassung der Fallverarbeitung

		N	%
Fälle	Gültig	606	100,0
	Ausgeschlossen ^a	0	,0
	Gesamtsumme	606	100,0

Reliabilitätsstatistik

Cronbach-Alpha	Anzahl der Items
,889	3

a. Listenweiser Ausschluss basierend auf allen Variablen in der Prozedur.

Itemstatistik

	Mittelwert	Standardabweichung	N
Es fällt mir schwer nach der Arbeit abzuschalten	3,77	1,876	606
Ich muss auch zu Hause an Schwierigk. bei der Arbeit denken	4,04	1,865	606
Selbst im Urlaub muss ich manchmal an Probleme bei der Arbeit denken	2,96	1,874	606

Item-Skala-Statistik

	Mittelwert skalieren, wenn Item gelöscht	Varianz skalieren, wenn Item gelöscht	Korrigierte Item-Skala-Korrelation	Cronbach-Alpha, wenn Item gelöscht
Es fällt mir schwer nach der Arbeit abzuschalten	7,00	12,109	,777	,846
Ich muss auch zu Hause an Schwierigk. bei der Arbeit denken	6,72	11,569	,846	,785
Selbst im Urlaub muss ich manchmal an Probleme bei der Arbeit denken	7,81	12,604	,726	,890

Emotionale Irritation

Zusammenfassung der Fallverarbeitung

		N	%
Fälle	Gültig	606	100,0
	Ausgeschlossen ^a	0	,0
	Gesamtsumme	606	100,0

Reliabilitätsstatistik

Cronbach-Alpha	Anzahl der Items
,889	5

a. Listenweiser Ausschluss basierend auf allen Variablen in der Prozedur.

Itemstatistik

	Mittelwert	Standardabweichung	N
Wenn man mich anspricht kommt es vor dass ich mürrisch reagiere	2,90	1,591	606
Ich fühle mich ab und an als Nervenbünden	2,29	1,653	606
Ich bin schnell verärgert	2,70	1,522	606
Ich reagiere gereizt obwohl ich es garnicht will	2,81	1,629	606
Wenn ich müde von der Arbeit komme, bin ich ziemlich nervös	2,24	1,546	606

Item-Skala-Statistik

	Mittelwert skalieren, wenn Item gelöscht	Varianz skalieren, wenn Item gelöscht	Korrigierte Item-Skala-Korrelation	Cronbach-Alpha, wenn Item gelöscht
Wenn man mich anspricht kommt es vor dass ich mürrisch reagiere	10,03	28,693	,734	,864
Ich fühle mich ab und an als Nervenbünden	10,64	28,950	,678	,878
Ich bin schnell verärgert	10,24	28,733	,777	,855
Ich reagiere gereizt obwohl ich es garnicht will	10,12	27,352	,806	,847
Wenn ich müde von der Arbeit komme, bin ich ziemlich nervös	10,70	30,093	,663	,880

Mentale Beanspruchung

Zusammenfassung der Fallverarbeitung

		N	%
Fälle	Gültig	605	99,8
	Ausgeschlossen ^a	1	,2
Gesamtsumme		606	100,0

a. Listenweiser Ausschluss basierend auf allen Variablen in der Prozedur.

Reliabilitätsstatistik

Cronbach-Alpha	Anzahl der Items
,832	4

Itemstatistik

	Mittelwert	Standardabweichung	N
aufmerksam	5,55	1,100	605
konzentriert	5,51	1,117	605
leistungsbereit	5,27	1,152	605
energiegeladen	4,51	1,231	605

Item-Skala-Statistik

	Mittelwert skalieren, wenn Item gelöscht	Varianz skalieren, wenn Item gelöscht	Korrigierte Item-Skala-Korrelation	Cronbach-Alpha, wenn Item gelöscht
aufmerksam	15,29	8,415	,701	,771
konzentriert	15,33	8,458	,677	,781
leistungsbereit	15,57	8,096	,713	,764
energiegeladen	16,34	8,531	,564	,834

Dysfunktionale Beanspruchung

Zusammenfassung der Fallverarbeitung

		N	%
Fälle	Gültig	606	100,0
	Ausgeschlossen ^a	0	,0
Gesamtsumme		606	100,0

a. Listenweiser Ausschluss basierend auf allen Variablen in der Prozedur.

Reliabilitätsstatistik

Cronbach-Alpha	Anzahl der Items
,816	4

Itemstatistik

	Mittelwert	Standardabweichung	N
nervös	1,72	1,128	606
körperlich verspannt	2,54	1,501	606
aufgeregt	1,96	1,254	606
körperlich unwohl	1,65	1,178	606

Item-Skala-Statistik

	Mittelwert skalieren, wenn Item gelöscht	Varianz skalieren, wenn Item gelöscht	Korrigierte Item-Skala-Korrelation	Cronbach-Alpha, wenn Item gelöscht
nervös	6,16	10,158	,734	,730
körperlich verspannt	5,33	9,367	,553	,822
aufgeregt	5,92	10,112	,629	,771
körperlich unwohl	6,23	10,251	,671	,754

Reliabilität über Inter-Item-Korrelation
Motivationale Beanspruchung

Korrelationen

		energiegeladen	leistungsbereit
energiegeladen	Pearson-Korrelation	1	,632**
	Sig. (2-seitig)		,000
	N	605	605
leistungsbereit	Pearson-Korrelation	,632**	1
	Sig. (2-seitig)	,000	
	N	605	606

** . Korrelation ist bei Niveau 0,01 signifikant (zweiseitig).

Mentale Beanspruchung

Korrelationen

		aufmerksam	konzentriert
aufmerksam	Pearson-Korrelation	1	,757**
	Sig. (2-seitig)		,000
	N	606	606
konzentriert	Pearson-Korrelation	,757**	1
	Sig. (2-seitig)	,000	
	N	606	606

** . Korrelation ist bei Niveau 0,01 signifikant (zweiseitig).

Emotionale Beanspruchung

Korrelationen

		aufgeregt	nervös
aufgeregt	Pearson-Korrelation	1	,760**
	Sig. (2-seitig)		,000
	N	606	606
nervös	Pearson-Korrelation	,760**	1
	Sig. (2-seitig)	,000	
	N	606	606

** . Korrelation ist bei Niveau 0,01 signifikant (zweiseitig).

Physische Beanspruchung

Korrelationen

		körperlich ver- spannt	körperlich unwohl
körperlich verspannt	Pearson-Korrelation	1	,588**
	Sig. (2-seitig)		,000
	N	606	606
körperlich unwohl	Pearson-Korrelation	,588**	1
	Sig. (2-seitig)	,000	
	N	606	606

** . Korrelation ist bei Niveau 0,01 signifikant (zweiseitig).

Regulationsbehinderungen

Zusammenfassung der Fallverarbeitung

		N	%
Fälle	Gültig	606	100,0
	Ausgeschlossen ^a	0	,0
	Gesamtsumme	606	100,0

Reliabilitätsstatistik

Cronbach-Alpha	Anzahl der Items
,588	5

a. Listenweiser Ausschluss basierend auf allen Variablen in der Prozedur.

Itemstatistik

	Mittelwert	Standardabweichung	N
Sie erhalten keine Rückmeldung über Ihre Arbeitsergebnisse.	1,63	1,162	606
Die Arbeitsbedingungen sind schlecht, der Arbeitsablauf ist häufig gestört.	1,34	1,155	606
Sie erhalten ungenaue und schwer durchschaubare Arbeitsaufträge.	,96	1,033	606
Sie werden bei der Arbeit durch Lärm, schlechte Lichtverhältnisse oder unangenehme Temperaturen beeinträchtigt.	1,36	1,257	606
Sie haben häufig Wartezeiten, in denen Sie nichts tun können und keine Informationen erhalten.	,90	1,036	606

Item-Skala-Statistik

	Mittelwert skalieren, wenn Item gelöscht	Varianz skalieren, wenn Item gelöscht	Korrigierte Item-Skala-Korrelation	Cronbach-Alpha, wenn Item gelöscht
Sie erhalten keine Rückmeldung über Ihre Arbeitsergebnisse.	4,57	8,577	,318	,548
Die Arbeitsbedingungen sind schlecht, der Arbeitsablauf ist häufig gestört.	4,85	7,466	,522	,428
Sie erhalten ungenaue und schwer durchschaubare Arbeitsaufträge.	5,23	8,585	,404	,505
Sie werden bei der Arbeit durch Lärm, schlechte Lichtverhältnisse oder unangenehme Temperaturen beeinträchtigt.	4,83	7,897	,371	,519
Sie haben häufig Wartezeiten, in denen Sie nichts tun können und keine Informationen erhalten.	5,30	10,162	,130	,634

Tiefenhandeln

Zusammenfassung der Fallverarbeitung

		N	%
Fälle	Gültig	600	99,0
	Ausgeschlossen ^a	6	1,0
	Gesamtsumme	606	100,0

Reliabilitätsstatistik

Cronbach-Alpha	Anzahl der Items
,758	5

a. Listenweiser Ausschluss basierend auf allen Variablen in der Prozedur.

Itemstatistik

	Mittelwert	Standardabweichung	N
Situation in pos. Licht sehen (reinterpretieren)	3,70	1,770	600
Witzige Seite der Situation herausfinden	3,24	1,875	600
Daran denke wie sich andere Person fühlt	4,37	1,581	600
Daran denken, dass die Situation schlimmer sein könnte	3,47	1,787	600
Sich daran erinnern, das man nicht alles kontrollieren kann	3,36	1,735	600

Item-Skala-Statistik

	Mittelwert skalieren, wenn Item gelöscht	Varianz skalieren, wenn Item gelöscht	Korrigierte Item-Skala-Korrelation	Cronbach-Alpha, wenn Item gelöscht
Situation in pos. Licht sehen (re-interpretieren)	14,43	25,224	,600	,687
Witzige Seite der Situation herausfinden	14,90	25,425	,533	,712
Daran denke wie sich andere Person fühlt	13,77	27,833	,521	,717
Daran denken, dass die Situation schlimmer sein könnte	14,67	26,095	,533	,712
Sich daran erinnern, das man nicht alles kontrollieren kann	14,78	27,837	,446	,742

Reliabilität über Inter-Item-Korrelation

Oberflächenhandeln

Korrelationen

		Vorgeben in guter Stimmung zu sein	Verbergen wie man sich wirklich fühlt
Vorgeben in guter Stimmung zu sein	Pearson-Korrelation Sig. (2-seitig) N	1 605	,626** ,000 605
Verbergen wie man sich wirklich fühlt	Pearson-Korrelation Sig. (2-seitig) N	,626** ,000 605	1 605

** . Korrelation ist bei Niveau 0,01 signifikant (zweiseitig).

Vermeidung

Korrelationen

		Unangenehme Situation vermeiden	Aus Situation zurückziehen
Unangenehme Situation vermeiden	Pearson-Korrelation Sig. (2-seitig) N	1 602	,300** ,000 601
Aus Situation zurückziehen	Pearson-Korrelation Sig. (2-seitig) N	,300** ,000 601	1 605

** . Korrelation ist bei Niveau 0,01 signifikant (zweiseitig).

Positive Induktion

Korrelationen

		Mit wohlthuenden Personen in Kontakt treten	Etwas angenehmes machen/Stimmung verbessern
Mit wohlthuenden Personen in Kontakt treten	Pearson-Korrelation Sig. (2-seitig) N	1 602	,340** ,000 601
Etwas angenehmes machen/Stimmung verbessern	Pearson-Korrelation Sig. (2-seitig) N	,340** ,000 601	1 603

** . Korrelation ist bei Niveau 0,01 signifikant (zweiseitig).

Aufmerksamkeitslenkung

Korrelationen

		Ganze Energie auf etwas anderes lenken	Aufmerksamkeit auf etwas richten, das nicht beunruhigt
Ganze Energie auf etwas anderes lenken	Pearson-Korrelation	1	,491**
	Sig. (2-seitig)		,000
	N	604	603
Aufmerksamkeit auf etwas richten, das nicht beunruhigt	Pearson-Korrelation	,491**	1
	Sig. (2-seitig)	,000	
	N	603	603

** . Korrelation ist bei Niveau 0,01 signifikant (zweiseitig).

Regulationsbehinderungen

Zusammenfassung der Fallverarbeitung

		N	%
Fälle	Gültig	606	100,0
	Ausgeschlossen ^a	0	,0
	Gesamtsumme	606	100,0

Reliabilitätsstatistik

Cronbach-Alpha	Anzahl der Items
,588	5

a. Listenweiser Ausschluss basierend auf allen Variablen in der Prozedur.

Itemstatistik

	Mittelwert	Standardabweichung	N
Sie erhalten keine Rückmeldung über Ihre Arbeitsergebnisse.	1,63	1,162	606
Die Arbeitsbedingungen sind schlecht, der Arbeitsablauf ist häufig gestört.	1,34	1,155	606
Sie erhalten ungenaue und schwer durchschaubare Arbeitsaufträge.	,96	1,033	606
Sie werden bei der Arbeit durch Lärm, schlechte Lichtverhältnisse oder unangenehme Temperaturen beeinträchtigt.	1,36	1,257	606
Sie haben häufig Wartezeiten, in denen Sie nichts tun können und keine Informationen erhalten.	,90	1,036	606

Item-Skala-Statistik

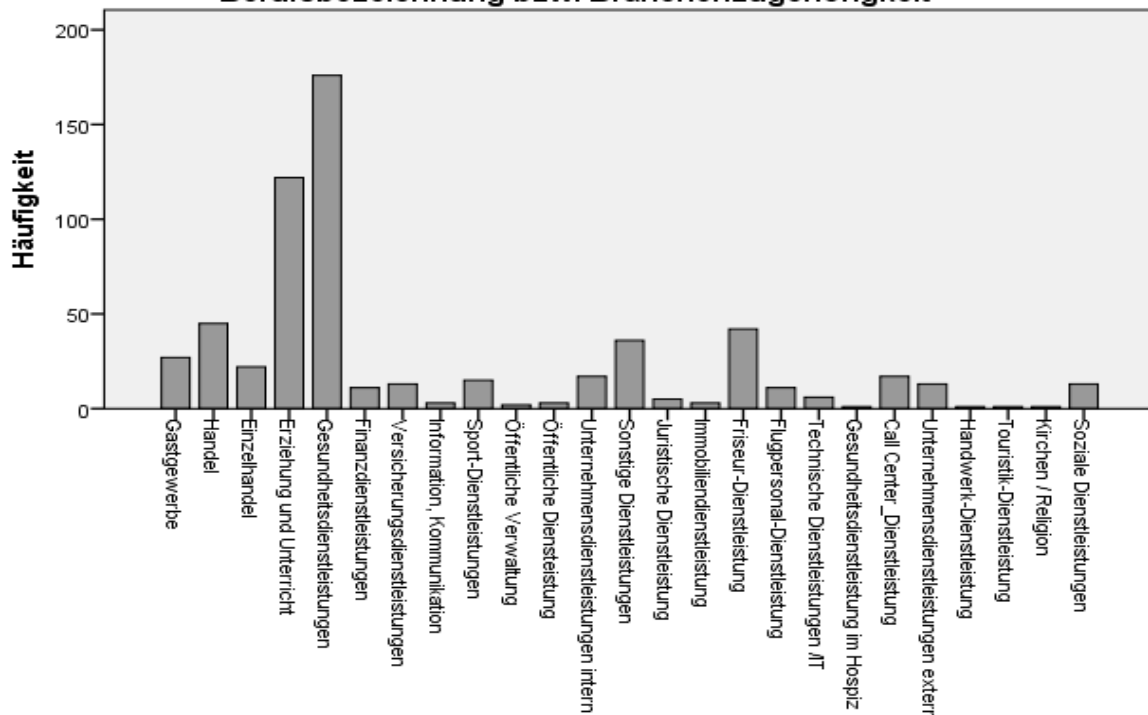
	Mittelwert skalieren, wenn Item gelöscht	Varianz skalieren, wenn Item gelöscht	Korrigierte Item-Skala-Korrelation	Cronbach-Alpha, wenn Item gelöscht
Sie erhalten keine Rückmeldung über Ihre Arbeitsergebnisse.	4,57	8,577	,318	,548
Die Arbeitsbedingungen sind schlecht, der Arbeitsablauf ist häufig gestört.	4,85	7,466	,522	,428
Sie erhalten ungenaue und schwer durchschaubare Arbeitsaufträge.	5,23	8,585	,404	,505
Sie werden bei der Arbeit durch Lärm, schlechte Lichtverhältnisse oder unangenehme Temperaturen beeinträchtigt.	4,83	7,897	,371	,519
Sie haben häufig Wartezeiten, in denen Sie nichts tun können und keine Informationen erhalten.	5,30	10,162	,130	,634

Anhang 6 – Stichprobenbeschreibung

Zusammensetzung der Gesamtstichprobe nach Branchen

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozent	Kumulative Pro- zente
Gültig				
Gastgewerbe	27	4,5	4,5	4,5
Handel	45	7,4	7,4	11,9
Einzelhandel	22	3,6	3,6	15,5
Erziehung und Unterricht	122	20,1	20,1	35,6
Gesundheitsdienstleistungen	176	29,0	29,0	64,7
Finanzdienstleistungen	11	1,8	1,8	66,5
Versicherungsdienstleistungen	13	2,1	2,1	68,6
Information, Kommunikation	3	,5	,5	69,1
Sport-Dienstleistungen	15	2,5	2,5	71,6
Öffentliche Verwaltung	2	,3	,3	71,9
Öffentliche Dienstleistung	3	,5	,5	72,4
Unternehmensdienstleistungen (intern)	17	2,8	2,8	75,2
Sonstige Dienstleistungen	36	5,9	5,9	81,2
Juristische Dienstleistung	5	,8	,8	82,0
Immobilienleistung	3	,5	,5	82,5
Friseur-Dienstleistung	42	6,9	6,9	89,4
Flugpersonal-Dienstleistung	11	1,8	1,8	91,3
Technische Dienstleistungen /IT	6	1,0	1,0	92,2
Gesundheitsdienstleistung im Hospiz	1	,2	,2	92,4
Call Center-Dienstleistung	17	2,8	2,8	95,2
Unternehmensdienstleistungen (extern)	13	2,1	2,1	97,4
Handwerk-Dienstleistung	1	,2	,2	97,5
Touristik-Dienstleistung	1	,2	,2	97,7
Kirchen / Religion	1	,2	,2	97,9
Soziale Dienstleistungen	13	2,1	2,1	100,0
Gesamtsumme	606	100,0	100,0	

Berufsbezeichnung bzw. Branchenzugehörigkeit



Zeit pro Tag mit Kundenkontakt

Schätzen Sie bitte die durchschnittliche Zeit pro Tag ein, in der Sie insgesamt im Kontakt (direkt oder am Telefon) mit Klienten stehen.

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozent	Kumulative Pro- zente
Gültig	weniger als 2 Stunden täglich	80	13,2	13,2	13,2
	zwischen 2 und 4 Stunden täglich	105	17,3	17,3	30,5
	zwischen 4 und 6 Stunden täglich	164	27,1	27,1	57,6
	zwischen 6 und 8 Stunden täglich	193	31,8	31,8	89,4
	mehr als 8 Stunden täglich	64	10,6	10,6	100,0
	Gesamtsumme	606	100,0	100,0	

Dauer einzelner Kundeninteraktionen in der Gesamtstichprobe

Wie lange dauern die einzelnen Kontakte mit den Klienten in der Regel durchschnittlich (zum Beispiel Gespräche mit oder Dienste am Klienten oder Klientengruppen)?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozent	Kumulative Pro- zente
Gültig	weniger als 5 Minuten	64	10,6	10,6	10,6
	ca. 5 - 15 Minuten	161	26,6	26,6	37,2
	ca. 15 - 30 Minuten	119	19,6	19,7	56,9
	ca. 30 - 60 Minuten	127	21,0	21,0	77,9
	ca. 1 - 2 Stunden	64	10,6	10,6	88,4
	mehr als 2 Stunden	70	11,6	11,6	100,0
	Gesamtsumme	605	99,8	100,0	
Fehlend	9999	1	,2		
Gesamtsumme	606	100,0			

Häufigkeit Befragter je Teilbranche

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozent	Kumulative Pro- zente
Gültig	sonstige	197	32,5	32,5	32,5
	Beratung & Verkauf	111	18,3	18,3	50,8
	Erziehung und Unterricht	122	20,1	20,1	71,0
	Gesundheitsdienstleistungen	176	29,0	29,0	100,0
	Gesamtsumme	606	100,0	100,0	

Anhang 7 – Testung auf Normalverteilung

Deskriptive Statistiken EEB

		B_Bilanz	funktio- nale_B	dysfunktio- nale_B	ment_B	mot_B	emo_B	phys_B
N	Gültig	605	605	606	606	605	606	606
	Fehlend	1	1	0	0	1	0	0
Mittelwert		3,2409	5,2107	1,9695	5,5330	4,8901	1,8416	2,0974
Standardabweichung		1,47773	,93873	1,02171	1,03918	1,07650	1,11733	1,19555
Schiefe		-,966	-,576	1,903	-,546	-,485	1,772	1,623
Standardfehler Schiefe		,099	,099	,099	,099	,099	,099	,099
Kurtosis		1,168	,198	4,307	,047	,292	3,269	2,641
Standardfehler Kurtosis		,198	,198	,198	,198	,198	,198	,198
Minimum		-3,00	1,25	1,00	1,50	1,00	1,00	1,00
Maximum		6,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00

Deskriptive Statistiken Irritation

		lrr_gesamt	kogn_lrr	emo_lrr
N	Gültig	606	606	606
	Fehlend	0	0	0
Mittelwert		3,0881	3,5897	2,5865
Standardabweichung		1,33822	1,69229	1,32261
Schiefe		,572	,160	1,052
Standardfehler der Schiefe		,099	,099	,099
Kurtosis		-,309	-1,081	,776
Standardfehler der Kurtosis		,198	,198	,198
Minimum		1,00	1,00	1,00
Maximum		7,00	7,00	7,00

Deskriptive Statistiken „alte“ Konzepte Emotionsarbeit

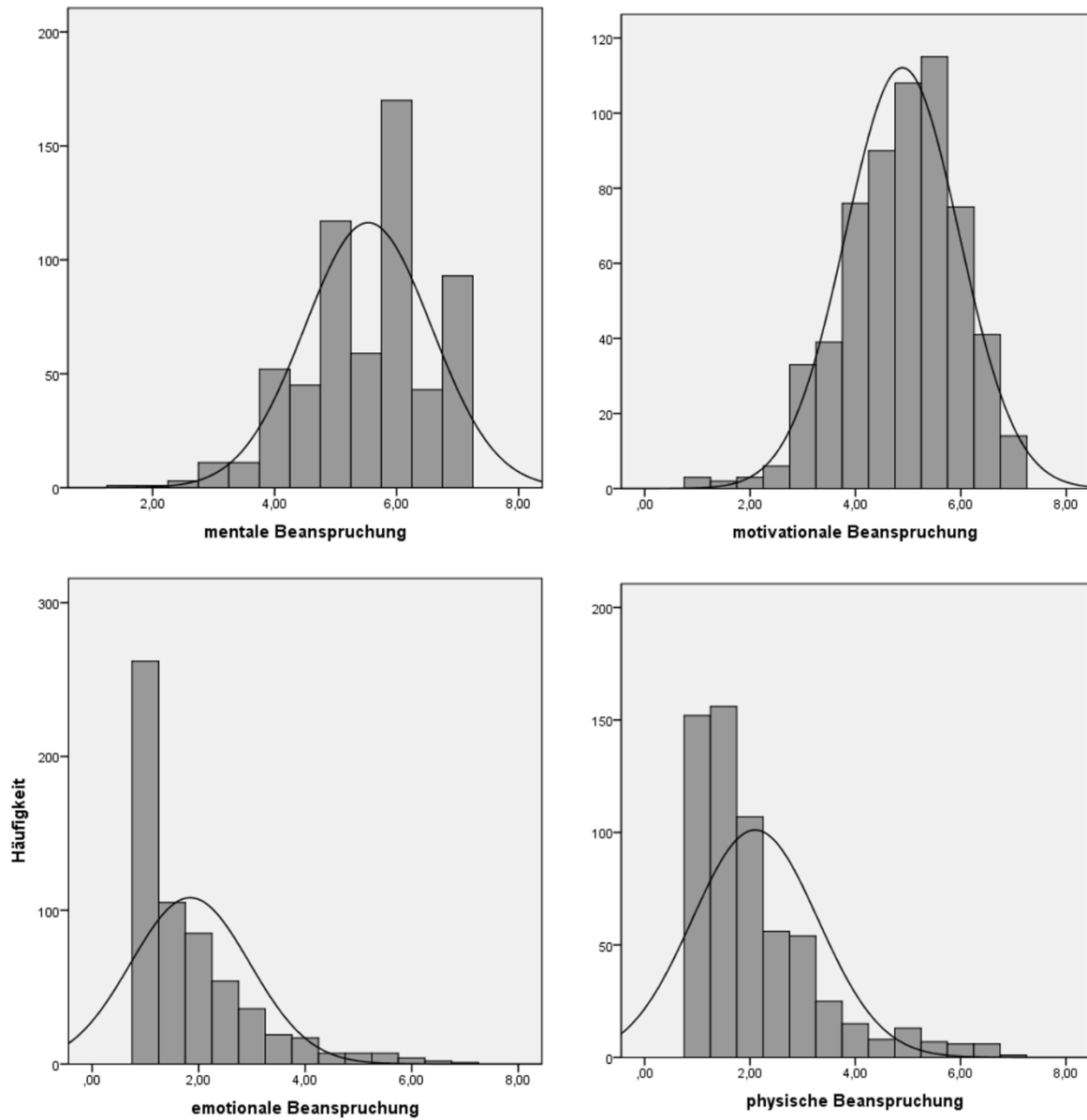
		Emotionale Dissonanz	Emotionaler HSR	Tiefenhan- deln/kognitive Um- deutung	Oberflächenhan- deln/Reaktions- modulation
N	Gültig	606	606	600	605
	Fehlend	0	0	6	1
Mittelwert		3,1845	3,5499	3,6270	3,4008
Standardabweichung		,85231	,83930	1,24930	1,64857
Schiefe		-,181	-,623	-,002	-,038
Standardfehler der Schiefe		,099	,099	,100	,099
Kurtosis		-,413	,356	,193	-,294
Standardfehler der Kurtosis		,198	,198	,199	,198
Minimum		1,00	1,00	,00	,00
Maximum		5,00	5,00	7,00	7,00

Deskriptive Statistiken „neue“ Konzepte Emotionsarbeit

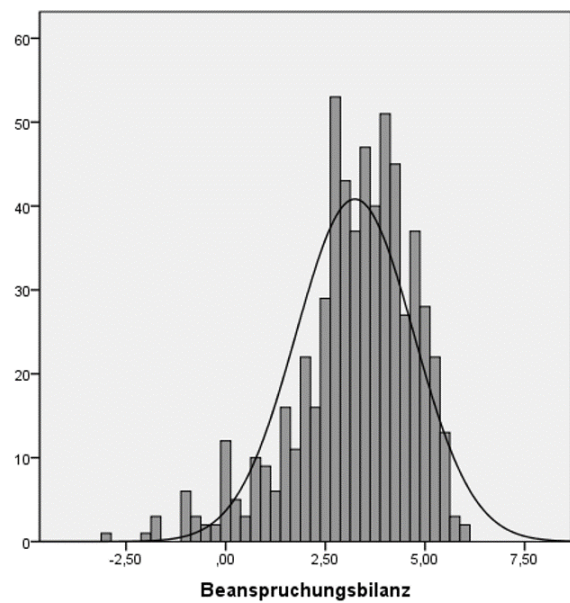
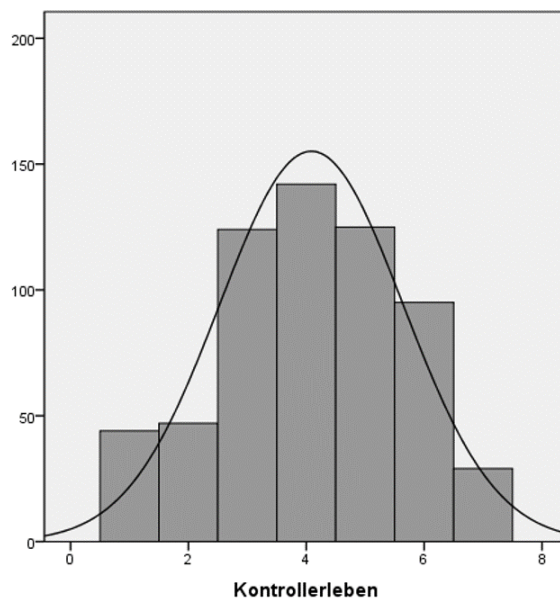
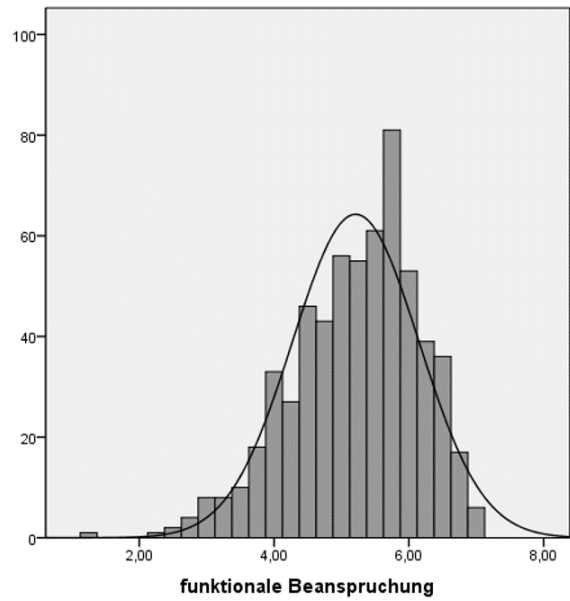
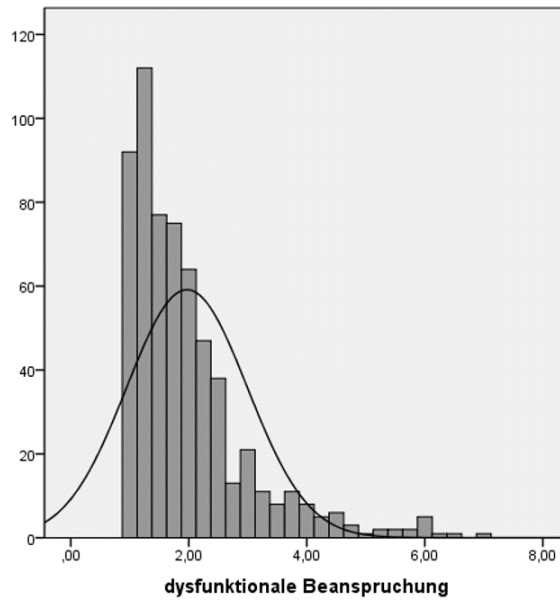
		Emotionsbezogen- eSelbstwirksamkeit	Vermeidung	Problem lösen	Positive Induktion	Aufmerksamkeits- lenkung
N	Gültig	602	601	605	601	603
	Fehlend	4	5	1	5	3
Mittelwert		3,6281	2,1980	4,72	4,0050	2,6625
Standardabweichung		,65501	1,36286	1,374	1,31529	1,55603
Schiefe		-,483	,503	-,461	-,220	,107
Standardfehler der Schiefe		,100	,100	,099	,100	,100
Kurtosis		,043	,510	1,069	,589	-,423
Standardfehler der Kurtosis		,199	,199	,198	,199	,199
Minimum		1,60	,00	0	,00	,00
Maximum		5,00	7,00	7	7,00	7,00

Histogramme mit unterlegter Normalverteilungskurve

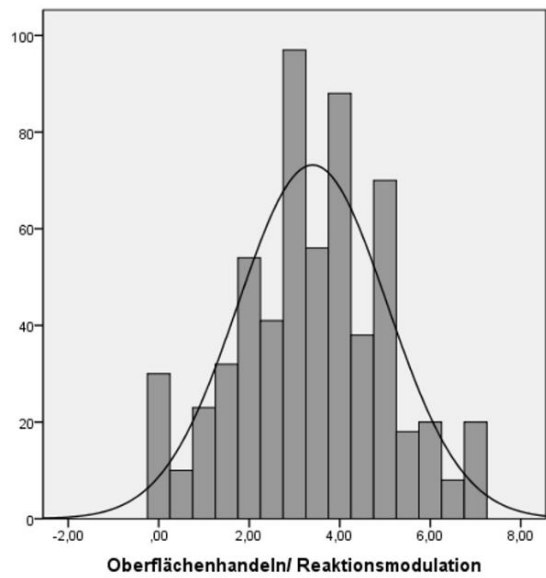
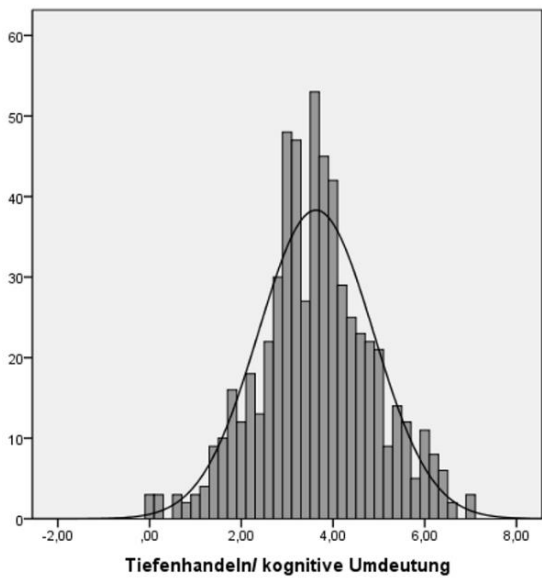
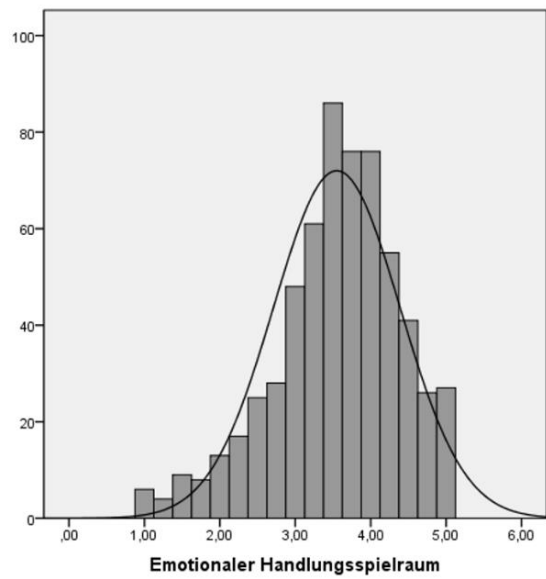
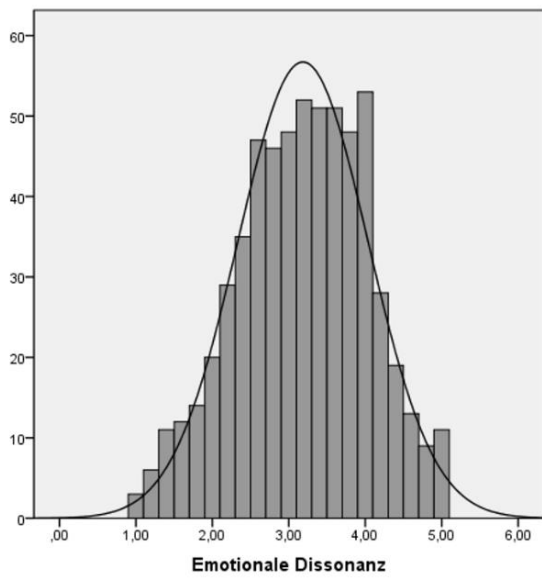
Subfacetten der Beanspruchung: mentale, motivationale, emotionale und physische Beanspruchung



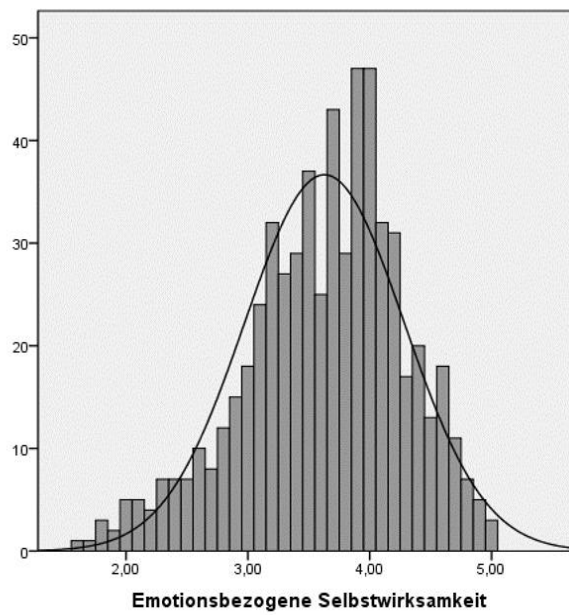
Beanspruchungsdimensionen: Funktionale Beanspruchung, Dysfunktionale Beanspruchung, Beanspruchungsbilanz



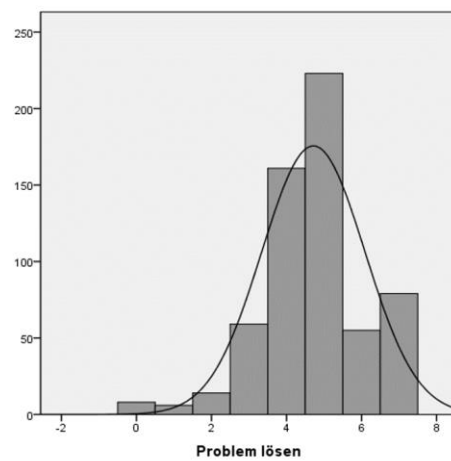
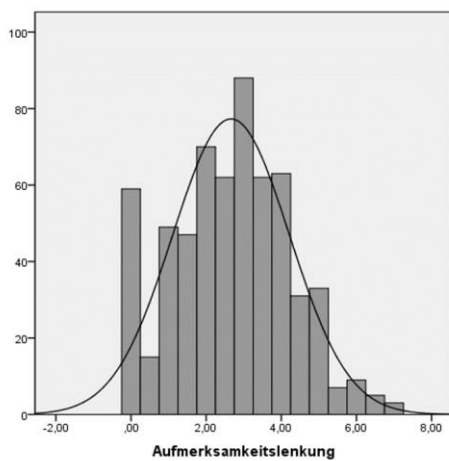
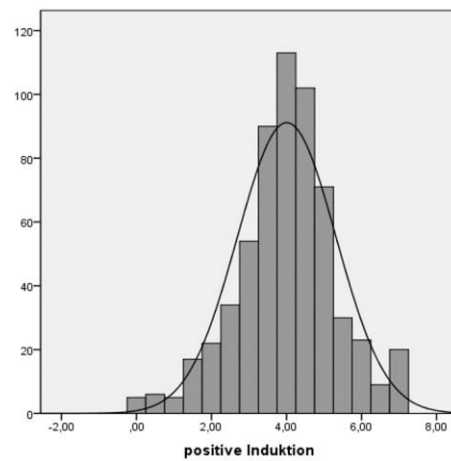
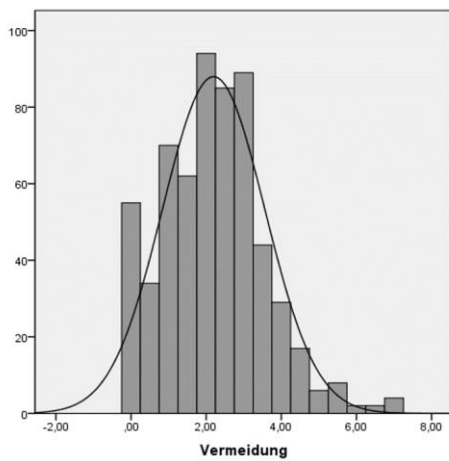
„Alte“ Aspekte von Emotionsarbeit



„Neue“ Aspekte von Emotionsarbeit 1: Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit



„Neue“ Aspekte von Emotionsarbeit 2: Vermeidung, Problem lösen, positive Induktion und Aufmerksamkeitslenkung



Anhang 8 – Test auf Methodenunterschiede
Mittelwertdifferenzen

Gruppenstatistik

	Erhebungsmethode	H	Mittelwert	Standardab- weichung	Standardfehler Mittelwert
Emotionsbezogene Selbstwirk- samkeitserwartung	Onlinefragebogen	410	3,6312	,65918	,03255
	Paper Pencil	192	3,6214	,64768	,04674
Emotionale Dissonanz	Onlinefragebogen	410	3,2102	,81765	,04038
	Paper Pencil	196	3,1306	,92047	,06575
Emotionaler Handlungsspiel- raum	Onlinefragebogen	410	3,6201	,80857	,03993
	Paper Pencil	196	3,4031	,88443	,06317
Kognitive Irritation	Onlinefragebogen	410	3,6642	1,70677	,08429
	Paper Pencil	196	3,4337	1,65504	,11822
Emotionale Irritation	Onlinefragebogen	410	2,6249	1,29745	,06408
	Paper Pencil	196	2,5061	1,37366	,09812
Irritation gesamt	Onlinefragebogen	410	3,1446	1,31588	,06499
	Paper Pencil	196	2,9699	1,37973	,09855
Mentale Beanspruchung	Onlinefragebogen	410	5,5037	1,06253	,05247
	Paper Pencil	196	5,5944	,98840	,07060
Motivationale Beanspruchung	Onlinefragebogen	410	4,8756	1,04268	,05149
	Paper Pencil	195	4,9205	1,14653	,08210
Emotionale Beanspruchung	Onlinefragebogen	410	1,7756	,99738	,04926
	Paper Pencil	196	1,9796	1,32611	,09472
Physische Beanspruchung	Onlinefragebogen	410	2,0476	1,11428	,05503
	Paper Pencil	196	2,2015	1,34696	,09621
Funktionale Beanspruchung	Onlinefragebogen	410	5,1896	,93518	,04619
	Paper Pencil	195	5,2551	,94704	,06782
Dysfunktionale Beanspruchung	Onlinefragebogen	410	1,9116	,88243	,04358
	Paper Pencil	196	2,0906	1,25847	,08989
Beanspruchungsbilanz	Onlinefragebogen	410	3,2780	1,43985	,07111
	Paper Pencil	195	3,1628	1,55528	,11138
Tiefenhandeln/kognitive Umdeu- tung	Onlinefragebogen	410	3,3254	,99907	,04934
	Paper Pencil	190	4,2779	1,47079	,10670
Oberflächenhandeln/Reaktions- modulation	Onlinefragebogen	410	3,2598	1,41472	,06987
	Paper Pencil	195	3,6974	2,02771	,14521
Vermeidung	Onlinefragebogen	410	2,0915	1,17982	,05827
	Paper Pencil	191	2,4267	1,67092	,12090
Positive Induktion	Onlinefragebogen	410	3,7268	1,03414	,05107
	Paper Pencil	191	4,6021	1,62345	,11747
Aufmerksamkeitslenkung	Onlinefragebogen	410	2,4707	1,39300	,06880
	Paper Pencil	193	3,0699	1,79235	,12902
Regulationsbehinderungen	Onlinefragebogen	410	1,2405	,65764	,03248
	Paper Pencil	196	1,2357	,77058	,05504

T-Test (Test-Statistik) für Methodenunterschiede

Test bei unabhängigen Stichproben

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-seitig)	Mittelwertdifferenz	Standardfehlerdifferenz	95% Konfidenzintervall der Differenz	
									Unterer	Oberer
Emo_SWE	Varianzgleichheit angenommen	,066	,797	,172	600	,863	,00987	,05733	-,10272	,12245
	Varianzgleichheit nicht angenommen			,173	379,537	,863	,00987	,05696	-,10214	,12187
Emo_Diss	Varianzgleichheit angenommen	3,481	,063	1,076	604	,282	,07963	,07400	-,06571	,22497
	Varianzgleichheit nicht angenommen			1,032	346,363	,303	,07963	,07716	-,07213	,23139
Emo_HSR	Varianzgleichheit angenommen	2,201	,138	2,998	604	,003	,21706	,07241	,07486	,35926
	Varianzgleichheit nicht angenommen			2,904	354,941	,004	,21706	,07474	,07008	,36404
kogn_Irr	Varianzgleichheit angenommen	,540	,463	1,571	604	,117	,23055	,14678	-,05771	,51881
	Varianzgleichheit nicht angenommen			1,588	395,000	,113	,23055	,14519	-,05489	,51600
emo_Irr	Varianzgleichheit angenommen	,011	,918	1,034	604	,302	,11876	,11485	-,10679	,34431
	Varianzgleichheit nicht angenommen			1,013	365,132	,312	,11876	,11719	-,11169	,34920
Irr_gesamt	Varianzgleichheit angenommen	,091	,763	1,504	604	,133	,17465	,11609	-,05333	,40264
	Varianzgleichheit nicht angenommen			1,480	368,256	,140	,17465	,11805	-,05748	,40679
ment_B	Varianzgleichheit angenommen	2,201	,138	-1,005	604	,315	-,09073	,09024	-,26795	,08650
	Varianzgleichheit nicht angenommen			-1,031	410,266	,303	-,09073	,08797	-,26365	,08219
mot_B	Varianzgleichheit angenommen	2,147	,143	-,479	603	,632	-,04490	,09370	-,22893	,13912
	Varianzgleichheit nicht angenommen			-,463	350,886	,643	-,04490	,09692	-,23551	,14571
emo_B	Varianzgleichheit angenommen	12,607	,000	-2,108	604	,035	-,20398	,09675	-,39399	-,01397
	Varianzgleichheit nicht angenommen			-1,911	304,119	,057	-,20398	,10676	-,41407	,00611
phys_B	Varianzgleichheit angenommen	7,114	,008	-1,485	604	,138	-,15397	,10372	-,35766	,04972
	Varianzgleichheit nicht angenommen			-1,389	326,785	,166	-,15397	,11084	-,37202	,06408
funktionale_B	Varianzgleichheit angenommen	,081	,776	-,802	603	,423	-,06549	,08168	-,22591	,09493
	Varianzgleichheit nicht angenommen			-,798	377,189	,425	-,06549	,08205	-,22683	,09584
dysfunktionale_B	Varianzgleichheit angenommen	20,196	,000	-2,022	604	,044	-,17898	,08850	-,35278	-,00517
	Varianzgleichheit nicht angenommen			-1,792	289,807	,074	-,17898	,09990	-,37559	,01764
B_Bilanz	Varianzgleichheit angenommen	2,956	,086	,896	603	,370	,11523	,12857	-,13727	,36772

	Varianzgleichheit nicht angenommen			,872	356,313	,384	,11523	,13214	-,14465	,37510
Tiefenhandeln	Varianzgleichheit angenommen	53,408	,000	-9,285	598	,000	-,95253	,10259	-1,15400	-,75106
	Varianzgleichheit nicht angenommen			-8,103	272,706	,000	-,95253	,11756	-1,18396	-,72109
Oberflächenhandeln	Varianzgleichheit angenommen	55,414	,000	-3,073	603	,002	-,43768	,14242	-,71737	-,15799
	Varianzgleichheit nicht angenommen			-2,716	286,932	,007	-,43768	,16114	-,75485	-,12051
Vermeidung	Varianzgleichheit angenommen	29,630	,000	-2,824	599	,005	-,33524	,11871	-,56837	-,10211
	Varianzgleichheit nicht angenommen			-2,498	281,455	,013	-,33524	,13421	-,59942	-,07105
Positive Induktion	Varianzgleichheit angenommen	49,304	,000	-7,983	599	,000	-,87526	,10964	-1,09058	-,65995
	Varianzgleichheit nicht angenommen			-6,833	264,235	,000	-,87526	,12809	-1,12747	-,62306
Aufmerksamkeitslenkung	Varianzgleichheit angenommen	19,080	,000	-4,481	601	,000	-,59922	,13373	-,86185	-,33658
	Varianzgleichheit nicht angenommen			-4,098	305,127	,000	-,59922	,14621	-,88693	-,31150
Regulationsbehinderungen	Varianzgleichheit angenommen	4,422	,036	,079	604	,937	,00477	,06045	-,11394	,12349
	Varianzgleichheit nicht angenommen			,075	335,066	,941	,00477	,06391	-,12094	,13049

Anhang 9 – Interkorrelationstabelle aller verwendeten Variablen

	<i>M</i>	<i>SD</i>	BB	FB	DB	K	GI	KI	EI	ESW	ED	HSR	TH	OH	V	PL	PI	AL
BB	3,24	1,48	1															
FB	5,21	0,94	.728**	1														
DB	1,97	1,02	-.777**	-.134**	1													
K	4,09	1,56	.353**	.484**	-.066	1												
GI	3,09	1,34	-.412**	-.053	.546**	.033	1											
KI	3,59	1,69	-.242**	.063	.407**	.088*	.914**	1										
EI	2,59	1,32	-.524**	-.187**	.584**	.047	.854**	.570**	1									
ESW	3,63	0,66	.496**	.394**	-.353**	.301**	-.354**	-.248**	-.399**	1								
ED	3,18	0,85	-.227**	-.034	.298**	-.058	.300**	.201**	.349**	-.110**	1							
HSR	3,55	0,84	.229**	.107**	-.232**	.168**	-.117**	-.029	-.200**	.107**	-.458**	1						
TH	3,63	1,25	.039	.141**	.072	.109**	.044	.025	.058	.216**	.169**	-.147**	1					
OH	3,40	1,65	-.154**	.000	.222**	-.032	.225**	.144**	.271**	-.033	.558**	-.288**	.279**	1				
V	2,20	1,36	-.289**	-.120**	.307**	-.037	.258**	.172**	.301**	-.169**	.290**	-.225**	.278**	.345**	1			
PL	4,72	1,37	.199**	.238**	-.069	.100**	-.027	-.010	-.042	.218**	.057	-.039	.438**	.243**	.130**	1		
PI	4,00	1,32	-.053	.038	.111**	.050	.130**	.110**	.123**	.096*	.104*	-.059	.512**	.215**	.318**	.388**	1	
AL	2,66	1,56	-.135**	-.027	.170**	.078	.157**	.078	.218**	.021	.189**	-.140**	.360**	.278**	.410**	.172**	.502**	1

*BB (Beanspruchungsbilanz); FB (funktionale Beanspruchung); DB (dysfunktionale Beanspruchung); K (Kontrollerleben); GI (Irritation gesamt); KI (kognitive Irritation); EI (emotionale Irritation); ESW (emotionsbezogene Selbstwirksamkeit); ED (emotionale Dissonanz); HSR (emotionaler Handlungsspielraum); TH (Tiefenhandeln); OH (Oberflächenhandeln); V (Vermeidung); PL (Problem lösen); PI (positive Induktion); AL (Aufmerksamkeitslenkung); * = $p < .05$; ** = $p < .01$*

Anhang 10 – Forschungsfrage A (Korrelationen)

Korrelationen „alte“ Aspekte von Emotionsarbeit (Gesamtdatensatz)

	<i>M</i>	<i>SD</i>	Emotionale Dissonanz	Emotionaler Handlungsspielraum	Tiefenhandeln	Oberflächenhandeln
B_Bilanz	3,24	1,48	-.227**	.229**	.039 n.s.	-.154**
funkt_B	5,21	0,94	-.34 n.s.	.107**	.141**	.000 n.s.
dysfunkt_B	1,97	1,02	.298**	-.232**	.072 n.s.	.222**
Kontrollerl.	4,09	1,56	-.058 n.s.	.168**	.109**	-.032 n.s.

** $p < .01$; * $p < .05$

Korrelationen „alte“ Aspekte von Emotionsarbeit (Beratung und Verkauf)

	<i>M</i>	<i>SD</i>	Emotionale Dissonanz	Emotionaler Handlungsspielraum	Tiefenhandeln	Oberflächenhandeln
B_Bilanz	2,98	1,57	-.109 n.s.	.312**	-.072 n.s.	-.106 n.s.
funkt_B	5,17	0,91	.196*	.054 n.s.	.214*	.117 n.s.
dysfunkt_B	2,19	1,26	.277**	-.349**	.242*	.213*
Kontrollerl.	3,92	1,65	.146 n.s.	.102 n.s.	.222*	.222*

** $p < .01$; * $p < .05$

Korrelationen „alte“ Aspekte von Emotionsarbeit (Erziehung und Unterricht)

	<i>M</i>	<i>SD</i>	Emotionale Dissonanz	Emotionaler Handlungsspielraum	Tiefenhandeln	Oberflächenhandeln
B_Bilanz	3,47	1,34	-.176 n.s.	.101 n.s.	-.011 n.s.	-.151 n.s.
funkt_B	5,32	0,83	.040 n.s.	.067 n.s.	.124 n.s.	.087 n.s.
dysfunkt_B	1,84	0,91	.297**	-.087 n.s.	.130 n.s.	.305**
Kontrollerl.	4,5	1,39	.010 n.s.	-.013 n.s.	.202*	.064 n.s.

** $p < .01$; * $p < .05$

Korrelationen „alte“ Aspekte von Emotionsarbeit (Gesundheitsdienstleistungen)

	<i>M</i>	<i>SD</i>	Emotionale Dissonanz	Emotionaler Handlungsspielraum	Tiefenhandeln	Oberflächenhandeln
B_Bilanz	3,21	1,43	-.356**	.236**	.263**	-.210**
funkt_B	5,11	0,94	-.170*	.145 n.s.	.152*	-.062 n.s.
dysfunkt_B	1,89	0,89	.393**	-.226**	-.262**	.273**
Kontrollerl.	3,87	1,47	-.120 n.s.	.219**	.110 n.s.	-.078 n.s.

** $p < .01$; * $p < .05$

Anhang 11 – Forschungsfrage A (Varianzanalysen)

Varianzanalysen „alte“ Aspekte von Emotionsarbeit und Beanspruchungskriterien (klassiert)

Gesamtdatensatz – Beanspruchungsbilanz (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	Sehr niedrig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Emo_Diss	9,754**	.046	3,48	3,17	3,01	3,04
Emo_HSR	4,577**	.039	3,45	3,53	3,53	3,54
Tiefenhandeln	-	-	-	-	-	-
Oberflächenhandeln	8,331**	.022	3,75	3,44	3,07	3,27

** = $p < .01$

Beratung und Verkauf – Beanspruchungsbilanz (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	Sehr niedrig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Emo_Diss	-	-	-	-	-	-
Emo_HSR	3,994**	.102	2,84	3,27	3,39	3,71
Tiefenhandeln	-	-	-	-	-	-
Oberflächenhandeln	-	-	-	-	-	-

** = $p < .01$

Erziehung und Unterricht – Beanspruchungsbilanz (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	Sehr niedrig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Emo_Diss	-	-	-	-	-	-
Emo_HSR	-	-	-	-	-	-
Tiefenhandeln	-	-	-	-	-	-
Oberflächenhandeln	-	-	-	-	-	-

keine signifikanten Effekte

Gesundheitsdienstleistungen – Beanspruchungsbilanz (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	Sehr niedrig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Emo_Diss	6,756**	.105	3,50	3,18	3,00	2,69
Emo_HSR	3,472**	.057	3,62	3,52	3,68	4,05
Tiefenhandeln	n.s. ^o	.041	3,26	3,80	3,75	3,87

Oberflächenhandeln	n.s. [°]	.038	3,75	3,44	2,93	3,16
---------------------------	-------------------	------	------	------	------	------

° = nicht signifikant; ** p < .001

Gesamtdatensatz – funktionale Beanspruchung (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	Sehr niedrig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Emo_Diss	-	-	-	-	-	-
Emo_HSR	2,594 [°]	.013	3,42	3,52	3,57	3,68
Tiefenhandeln	5,359**	.026	3,52	3,52	3,50	3,63
Oberflächenhandeln	-	-	-	-	-	-

° = n.s.; ** = p < .01

Beratung und Verkauf – funktionale Beanspruchung (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	Sehr niedrig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Emo_Diss	.874 [°]	.024	3,25	3,37	3,40	3,58
Emo_HSR	-	-	-	-	-	-
Tiefenhandeln	2,390 [°]	.064	3,45	3,31	3,43	4,14
Oberflächenhandeln	-	-	-	-	-	-

° = n.s.

Erziehung und Unterricht – funktionale Beanspruchung (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	Sehr niedrig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Emo_Diss	-	-	-	-	-	-
Emo_HSR	-	-	-	-	-	-
Tiefenhandeln	-	-	-	-	-	-
Oberflächenhandeln	-	-	-	-	-	-

keine signifikanten Effekte

Gesundheitsdienstleistungen – funktionale Beanspruchung (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	Sehr niedrig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Emo_Diss	2,978*	.049	3,38	3,09	3,14	2,82
Emo_HSR	-	-	-	-	-	-
Tiefenhandeln	.711°	.012	3,50	3,82	3,54	3,75
Oberflächenhandeln	2,718*	.045	3,66	2,92	3,68	3,45

° = n.s.; * = $p < .05$

Gesamtdatensatz – dysfunktionale Beanspruchung (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	niedrig	hoch
Emo_Diss	30,703**	.048	3,03	3,41
Emo_HSR	13,305**	.022	3,65	3,55
Tiefenhandeln	-	-	-	-
Oberflächenhandeln	13,189**	.021	3,20	3,40

** = $p < .01$

Beratung und Verkauf – dysfunktionale Beanspruchung (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	niedrig	hoch
Emo_Diss	3,533°	.031	3,26	3,54
Emo_HSR	10,481**	.088	3,50	2,95
Tiefenhandeln	3,016°	.027	3,38	2,95
Oberflächenhandeln	1,994°	.018	3,46	3,90

° = n.s.; ** = $p < .01$

Erziehung und Unterricht – dysfunktionale Beanspruchung (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	niedrig	hoch
Emo_Diss	3,239°	.026	2,77	3,02
Emo_HSR	-	-	-	-
Tiefenhandeln	-	-	-	-
Oberflächenhandeln	5,080*	.041	2,55	2,78

° = n.s.; * = $p < .05$

Gesundheitsdienstleistungen – dysfunktionale Beanspruchung (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	niedrig	hoch
Emo_Diss	20,835**	.11	2,88	3,47
Emo_HSR	3,678°	.021	3,79	3,56
Tiefenhandeln	5,152*	.029	3,83	3,40

Oberflächenhandeln	9,277**	.051	3,04	3,77
---------------------------	---------	------	------	------

° = $p = .056$; ** = $p < .001$; * = $p < .05$

Gesamtdatensatz – Kontrollerleben (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	niedrig	hoch
Emo_Diss	-	-	-	-
Emo_HSR	13,389**	.022	3,47	3,70
Tiefenhandeln	4,144*	.007	3,54	3,75
Oberflächenhandeln	-	-	-	-

** = $p < .01$; * = $p < .05$

Beratung und Verkauf – Kontrollerleben (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	niedrig	hoch
Emo_Diss	-	-	-	-
Emo_HSR	-	-	-	-
Tiefenhandeln	5,414*	.048	3,35	3,91
Oberflächenhandeln	3,432°	.031	3,43	4,02

° = n.s.; * = $p < .05$

Erziehung und Unterricht – Kontrollerleben (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	niedrig	hoch
Emo_Diss	-	-	-	-
Emo_HSR	-	-	-	-
Tiefenhandeln	1,790°	.015	3,41	3,71
Oberflächenhandeln	-	-	-	-

° = n.s.

Gesundheitsdienstleistungen – Kontrollerleben (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	niedrig	hoch
Emo_Diss	-	-	-	-
Emo_HSR	6,867**	.038	3,58	3,91
Tiefenhandeln	1,451°	.008	3,56	3,80
Oberflächenhandeln	-	-	-	-

° = n.s.; ** = $p < .01$

Anhang 12 - Post-Hoc-Tests zur Forschungsfrage A

Mehrfachvergleiche Beanspruchungsbilanz und „alte“ Aspekte von Emotionsarbeit

Bonferroni

Abhängige Variable	(I) B_Bilanz (Klassiert)	(J) B_Bilanz (Klassiert)	Mittelwert-differenz (I-J)	Standardfehler	Sig.	95 % Konfidenzintervall	
						Untergrenze	Obergrenze
Emo_Diss	sehr niedrig	niedrig	,30882 [*]	,09115	,005	,0675	,5501
		hoch	,46741 [*]	,09778	,000	,2086	,7262
		sehr hoch	,43680 [*]	,09857	,000	,1759	,6977
	niedrig	sehr niedrig	-,30882 [*]	,09115	,005	-,5501	-,0675
		hoch	,15859	,09484	,570	-,0924	,4096
		sehr hoch	,12798	,09565	1,000	-,1252	,3812
	hoch	sehr niedrig	-,46741 [*]	,09778	,000	-,7262	-,2086
		niedrig	-,15859	,09484	,570	-,4096	,0924
		sehr hoch	-,03061	,10199	1,000	-,3006	,2394
	sehr hoch	sehr niedrig	-,43680 [*]	,09857	,000	-,6977	-,1759
		niedrig	-,12798	,09565	1,000	-,3812	,1252
		hoch	,03061	,10199	1,000	-,2394	,3006
Tiefen-handeln	sehr niedrig	niedrig	-,09099	,13710	1,000	-,4539	,2719
		hoch	-,10605	,14681	1,000	-,4947	,2826
		sehr hoch	-,18907	,14892	1,000	-,5833	,2051
	niedrig	sehr niedrig	,09099	,13710	1,000	-,2719	,4539
		hoch	-,01507	,14214	1,000	-,3913	,3612
		sehr hoch	-,09808	,14431	1,000	-,4801	,2839
	hoch	sehr niedrig	,10605	,14681	1,000	-,2826	,4947
		niedrig	,01507	,14214	1,000	-,3612	,3913
		sehr hoch	-,08301	,15357	1,000	-,4895	,3235
	sehr hoch	sehr niedrig	,18907	,14892	1,000	-,2051	,5833
		niedrig	,09808	,14431	1,000	-,2839	,4801
		hoch	,08301	,15357	1,000	-,3235	,4895
Oberflächen-handeln	sehr niedrig	niedrig	,30833	,17888	,512	-,1652	,7818
		hoch	,68382 [*]	,19184	,002	,1760	1,1916
		sehr hoch	,47727	,19339	,083	-,0346	,9892
	niedrig	sehr niedrig	-,30833	,17888	,512	-,7818	,1652
		hoch	,37549	,18579	,262	-,1163	,8673
		sehr hoch	,16894	,18739	1,000	-,3271	,6650
	hoch	sehr niedrig	-,68382 [*]	,19184	,002	-1,1916	-,1760
		niedrig	-,37549	,18579	,262	-,8673	,1163
		sehr hoch	-,20655	,19980	1,000	-,7354	,3223
	sehr hoch	sehr niedrig	-,47727	,19339	,083	-,9892	,0346
		niedrig	-,16894	,18739	1,000	-,6650	,3271
		hoch	,20655	,19980	1,000	-,3223	,7354
Emo_HSR	sehr niedrig	niedrig	-,18481	,09010	,244	-,4233	,0537
		hoch	-,18595	,09665	,329	-,4418	,0699
		sehr hoch	-,48431 [*]	,09743	,000	-,7422	-,2264
	niedrig	sehr niedrig	,18481	,09010	,244	-,0537	,4233
		hoch	-,00114	,09374	1,000	-,2493	,2470
		sehr hoch	-,29949 [*]	,09455	,010	-,5498	-,0492
	hoch	sehr niedrig	,18595	,09665	,329	-,0699	,4418
		niedrig	,00114	,09374	1,000	-,2470	,2493
		sehr hoch	-,29835 [*]	,10081	,019	-,5652	-,0315
	sehr hoch	sehr niedrig	,48431 [*]	,09743	,000	,2264	,7422
		niedrig	,29949 [*]	,09455	,010	,0492	,5498
		hoch	,29835 [*]	,10081	,019	,0315	,5652

*. die Mittelwertdifferenz ist auf der Stufe 0.05 signifikant; emo_Diss = emotionale Dissonanz; emo_HSR = emotionaler Handlungsspielraum

Mehrfachvergleiche funktionale Beanspruchung und „alte“ Aspekte von Emotionsarbeit

Bonferroni

Abhängige Variable	(I) funktionale_B(Klassiert)	(J) funktionale_B(Klassiert)	Mittelwertdifferenz (I-J)	Standardfehler	Sig.	95 % Konfidenzintervall	
						Untergrenze	Obergrenze
Emo_Diss	sehr niedrig	niedrig	,07687	,09671	1,000	-,1791	,3329
		hoch	,09544	,09876	1,000	-,1660	,3568
		sehr hoch	,05243	,09720	1,000	-,2049	,3097
	niedrig	sehr niedrig	-,07687	,09671	1,000	-,3329	,1791
		hoch	,01857	,09936	1,000	-,2444	,2816
		sehr hoch	-,02444	,09781	1,000	-,2833	,2345
	hoch	sehr niedrig	-,09544	,09876	1,000	-,3568	,1660
		niedrig	-,01857	,09936	1,000	-,2816	,2444
		sehr hoch	-,04301	,09984	1,000	-,3073	,2213
sehr hoch	sehr niedrig	-,05243	,09720	1,000	-,3097	,2049	
	niedrig	,02444	,09781	1,000	-,2345	,2833	
	hoch	,04301	,09984	1,000	-,2213	,3073	
Emo_HSR	sehr niedrig	niedrig	-,10030	,09474	1,000	-,3511	,1505
		hoch	-,14813	,09675	,758	-,4042	,1080
		sehr hoch	-,26138*	,09522	,037	-,5134	-,0093
	niedrig	sehr niedrig	,10030	,09474	1,000	-,1505	,3511
		hoch	-,04783	,09734	1,000	-,3055	,2098
		sehr hoch	-,16108	,09582	,560	-,4147	,0926
	hoch	sehr niedrig	,14813	,09675	,758	-,1080	,4042
		niedrig	,04783	,09734	1,000	-,2098	,3055
		sehr hoch	-,11325	,09780	1,000	-,3721	,1456
sehr hoch	sehr niedrig	,26138*	,09522	,037	,0093	,5134	
	niedrig	,16108	,09582	,560	-,0926	,4147	
	hoch	,11325	,09780	1,000	-,1456	,3721	
Tiefen-handeln	sehr niedrig	niedrig	,00051	,14048	1,000	-,3713	,3724
		hoch	,02342	,14369	1,000	-,3569	,4038
		sehr hoch	-,45992*	,14165	,007	-,8349	-,0849
	niedrig	sehr niedrig	-,00051	,14048	1,000	-,3724	,3713
		hoch	,02291	,14391	1,000	-,3580	,4039
		sehr hoch	-,46043*	,14188	,007	-,8360	-,0849
	hoch	sehr niedrig	-,02342	,14369	1,000	-,4038	,3569
		niedrig	-,02291	,14391	1,000	-,4039	,3580
		sehr hoch	-,48334*	,14506	,005	-,8673	-,0993
sehr hoch	sehr niedrig	,45992*	,14165	,007	,0849	,8349	
	niedrig	,46043*	,14188	,007	,0849	,8360	
	hoch	,48334*	,14506	,005	,0993	,8673	
Oberflächen-handeln	sehr niedrig	niedrig	,34703	,18688	,383	-,1477	,8417
		hoch	,00502	,19083	1,000	-,5001	,5102
		sehr hoch	,11845	,18782	1,000	-,3787	,6156
	niedrig	sehr niedrig	-,34703	,18688	,383	-,8417	,1477
		hoch	-,34201	,19171	,450	-,8495	,1655
		sehr hoch	-,22858	,18871	1,000	-,7281	,2709
	hoch	sehr niedrig	-,00502	,19083	1,000	-,5102	,5001
		niedrig	,34201	,19171	,450	-,1655	,8495
		sehr hoch	,11342	,19262	1,000	-,3964	,6233
sehr hoch	sehr niedrig	-,11845	,18782	1,000	-,6156	,3787	
	niedrig	,22858	,18871	1,000	-,2709	,7281	
	hoch	-,11342	,19262	1,000	-,6233	,3964	

*. die Mittelwertdifferenz ist auf der Stufe 0.05 signifikant; emo_Diss = emotionale Dissonanz; emo_HSR = emotionaler Handlungsspielraum

Anhang 13 – Forschungsfrage B explorative Analysen zu emotionsbezogener Selbstwirksamkeit

Test auf Zwischensubjekteffekte

Abhängige Variable: Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und **Alter (klassiert)**

Quelle	Typ III Quadratsumme	df	Quadratischer Mittelwert	F	Sig.
Korrigiertes Modell	13,295 ^a	7	1,899	4,653	,000
Konstanter Term	5442,917	1	5442,917	13335,351	,000
Alter	1,866	3	,622	1,524	,207
Geschlecht	,082	1	,082	,202	,654
Alter * Geschlecht	8,187	3	2,729	6,686	,000
Fehler	241,629	592	,408		
Gesamtsumme	8158,160	600			
Korrigierter Gesamtwert	254,924	599			

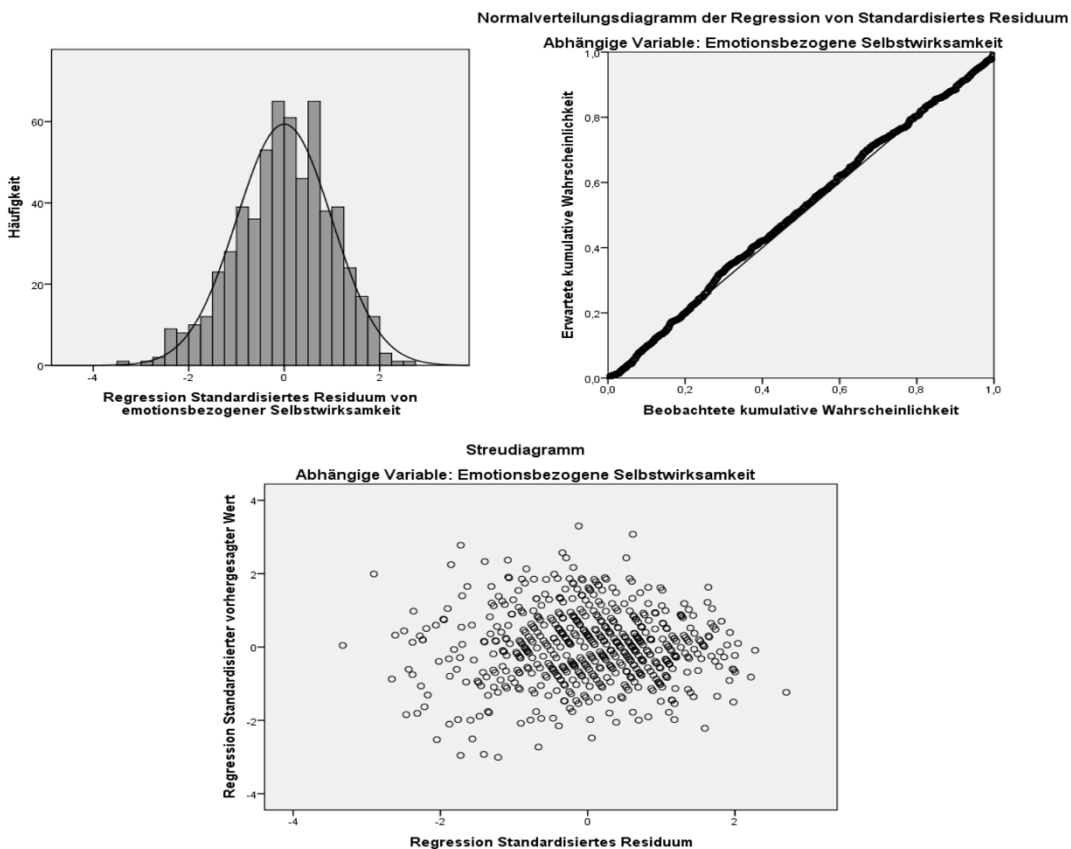
a. R-Quadrat = ,052 (Angepasstes R-Quadrat = ,041)

Abhängige Variable: Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit und **Berufserfahrung (klassiert)**

Quelle	Typ III Quadratsumme	df	Quadratischer Mittelwert	F	Sig.
Korrigiertes Modell	15,614 ^a	7	2,231	5,460	,000
Konstanter Term	6661,746	1	6661,746	16305,862	,000
Geschlecht	2,381	1	2,381	5,829	,016
Berufserfahrung	3,757	3	1,252	3,065	,028
Geschlecht * Berufserfahrung	9,548	3	3,183	7,790	,000
Fehler	241,453	591	,409		
Gesamtsumme	8144,440	599			
Korrigierter Gesamtwert	257,066	598			

a. R-Quadrat = ,061 (Angepasstes R-Quadrat = ,050)

Residualprüfung zur Regression von Emotionsbezogener Selbstwirksamkeit



Anhang 14 – Forschungsfrage B – Erweitertes Regressionsmodell

Modell		Koeffizienten ^a				
		Nicht standardisierte Koeffizienten		Standardisierte Koeffizienten	t	Sig.
		B	Standardfehler	Beta		
1	(Konstante)	3,086	,217		14,211	,000
	Tiefenhandeln/kognitive Umdeutung	,124	,025	,238	4,964	,000
	Problem lösen	,072	,021	,150	3,414	,001
	Vermeidung	-,102	,021	-,213	-4,984	,000
	Emotionale Dissonanz	-,062	,034	-,081	-1,810	,071
	Emotionaler Handlungsspielraum	,053	,034	,069	1,574	,116
	Positive Induktion	-,003	,024	-,007	-,145	,885

a. Abhängige Variable: Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit

Anhang 15 – Forschungsfrage B – Mittelwertunterschiede bei emotionsbezogener Selbstwirksamkeit

Mittelwertunterschiede hinsichtlich des Geschlechts und der Berufserfahrung

T-Test hinsichtlich Berufserfahrung

Gruppenstatistik					
	Berufserfahrung	H	Mittelwert	Standardabweichung	Standardfehler Mittelwert
Emo_SWE	geringe Erfahrung	301	3,5754	,64987	,03746
	hohe Erfahrung	298	3,6826	,65815	,03813

Test bei unabhängigen Stichproben

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-seitig)	Mittelwertdifferenz	Standardfehlerdifferenz	95% Konfidenzintervall der Differenz	
									Unterer	Oberer
Emo_SWE	Varianzgleichheit angenommen	,000	1,000	-2,005	597	,045	-,10714	,05344	-,21210	-,00217
	Varianzgleichheit nicht angenommen			-2,004	596,693	,045	-,10714	,05345	-,21210	-,00217

T-Test hinsichtlich Geschlecht

Gruppenstatistik

	Geschlecht	H	Mittelwert	Standardabweichung	Standardfehler Mittelwert
Emo_SWE	männlich	186	3,7253	,65211	,04782
	weiblich	416	3,5846	,65241	,03199

Test bei unabhängigen Stichproben

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-seitig)	Mittelwertdifferenz	Standardfehlerdifferenz	95% Konfidenzintervall der Differenz	
									Unterer	Oberer
Emo_SWE	Varianzgleichheit angenommen	,001	,975	2,445	600	,015	,14065	,05754	,02765	,25365
	Varianzgleichheit nicht angenommen			2,445	355,865	,015	,14065	,05753	,02752	,25379

Anhang 16– Forschungsfrage B – Korrelationen

Korrelationen „neue“ Aspekte von Emotionsarbeit (Gesamtdatensatz)

	<i>M</i>	<i>SD</i>	Emo. Selbst- wirksamkeit	Vermeidung	Problem lösen	Positive Induktion	Aufmerksam- keitslenkung
B_Bilanz	3,24	1,48	.496**	-.289**	.199**	-.053 n.s.	-.135**
funkt_B	5,21	0,94	.394**	-.120**	.238**	.038 n.s.	-.27 n.s.
dysfunkt_B	1,97	1,02	-.353**	.307**	-.069 n.s.	.111**	.170**
Kontrollerl.	4,09	1,56	.301**	.100*	-.037 n.s.	.050 n.s.	.078 n.s.

** $p < .01$; * $p < .05$

Korrelationen „neue“ Aspekte von Emotionsarbeit (Beratung und Verkauf)

	<i>M</i>	<i>SD</i>	Emo. Selbst- wirksamkeit	Vermeidung	Problem lösen	Positive Induktion	Aufmerksam- keitslenkung
B_Bilanz	2,98	1,57	.401**	-.347**	.134 n.s.	-.204**	-.236**
funkt_B	5,17	0,91	.285**	.084 n.s.	.294**	.033 n.s.	.063 n.s.
dysfunkt_B	2,19	1,26	-.281**	.489**	.042 n.s.	.271**	.340**
Kontrollerl.	3,92	1,65	.304**	.106 n.s.	.204*	.154 n.s.	.243*

** $p < .01$; * $p < .05$

Korrelationen „neue“ Aspekte von Emotionsarbeit (Erziehung und Unterricht)

	<i>M</i>	<i>SD</i>	Emo. Selbst- wirksamkeit	Vermeidung	Problem lösen	Positive Induktion	Aufmerksam- keitslenkung
B_Bilanz	3,47	1,34	.481**	-.291**	.283**	-.046 n.s.	-.101 n.s.
funkt_B	5,32	0,83	.392**	-.141 n.s.	.411**	.110 n.s.	-.017 n.s.
dysfunkt_B	1,84	0,91	-.352**	.302**	-.042 n.s.	.168 n.s.	.135 n.s.
Kontrollerl.	4,5	1,39	.345**	.135 n.s.	.013 n.s.	.103 n.s.	.110 n.s.

** $p < .01$; * $p < .05$

Korrelationen „neue“ Aspekte von Emotionsarbeit (Gesundheitsdienstleistungen)

	<i>M</i>	<i>SD</i>	Emo. Selbst- wirksamkeit	Vermeidung	Problem lösen	Positive Induktion	Aufmerksam- keitslenkung
B_Bilanz	3,21	1,43	.629**	-.128 n.s.	.324**	.196**	-.092 n.s.
funkt_B	5,11	0,94	.502**	-.107 n.s.	.276**	.128 n.s.	-.133 n.s.
dysfunkt_B	1,89	0,89	-.482**	.093 n.s.	-.229**	-.179*	.007 n.s.
Kontrollerl.	3,87	1,47	.370**	-.098 n.s.	.123 n.s.	.047 n.s.	-.035 n.s.

** $p < .01$; * $p < .05$

Anhang 17 – Forschungsfrage B – Varianzanalysen

Varianzanalysen „neue“ Aspekte von Emotionsarbeit und Beanspruchungskriterien (klassiert)

Gesamtdatensatz – Beanspruchungsbilanz (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	Sehr niedrig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Emo_SWE	49,828**	.200	3,24	3,59	3,70	4,08
Vermeidung	10,648**	.050	2,60	2,31	1,97	1,78
Problem lösen	6,167**	.029	4,36	4,74	4,77	5,04
Positive Induktion	-	-	-	-	-	-
Aufmerksamkeitslenkung	2,330°	.012	2,89	2,71	2,55	2,44

° = n.s.; ** = $p < .01$

Beratung und Verkauf – Beanspruchungsbilanz (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	Sehr niedrig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Emo_SWE	6,935**	.166	3,32	3,65	3,66	4,15
Vermeidung	3,224*	.084	3,05	2,36	1,89	2,31
Problem lösen	-	-	-	-	-	-
Positive Induktion	2,260°	.061	4,31	3,86	3,17	3,81
Aufmerksamkeitslenkung	1,437°	.039	3,26	2,56	2,61	2,42

° = n.s.; ** = $p < .01$; * = $p < .05$

Erziehung und Unterricht – Beanspruchungsbilanz (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	Sehr niedrig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Emo_SWE	8,063**	.170	3,12	3,47	3,55	4,01
Vermeidung	2,976*	.070	2,45	2,40	2,24	1,50
Problem lösen	1,964°	.047	4,15	4,76	4,78	5,10
Positive Induktion	-	-	-	-	-	-
Aufmerksamkeitslenkung	-	-	-	-	-	-

° = n.s.; ** = $p < .01$; * = $p < .05$

Gesundheitsdienstleistungen – Beanspruchungsbilanz (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	Sehr nied- rig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Emo_SWE	23,793**	.293	3,15	3,64	3,73	4,10
Vermeidung	-	-	-	-	-	-
Problem lösen	2,629**	.087	4,06	4,88	4,83	5,14
Positive Induktion	2,862*	.048	3,68	4,30	4,24	4,09
Aufmerksamkeitslenkung	2,805*	.047	2,66	3,01	2,62	2,11

** = $p < .01$; * = $p < .05$

Gesamtdatensatz – funktionale Beanspruchung (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	Sehr nied- rig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Emo_SWE	25,311**	.113	3,32	3,59	3,69	3,93
Vermeidung	3,516*	.017	2,42	2,31	2,04	2,00
Problem lösen	7,606**	.036	4,37	4,66	4,75	5,10
Positive Induktion	-	-	-	-	-	-
Aufmerksamkeitslenkung	-	-	-	-	-	-

** = $p < .01$; * = $p < .05$

Beratung und Verkauf – funktionale Beanspruchung (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	Sehr nied- rig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Emo_SWE	2,730*	.073	3,40	3,59	3,79	3,83
Vermeidung	-	-	-	-	-	-
Problem lösen	3,921*	.101	4,53	4,26	4,86	5,46
Positive Induktion	-	-	-	-	-	-
Aufmerksamkeitslenkung	-	-	-	-	-	-

* = $p < .05$

Erziehung und Unterricht – funktionale Beanspruchung (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	Sehr nied- rig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Emo_SWE	5,559**	.124	3,27	3,56	3,47	3,95
Vermeidung	-	-	-	-	-	-
Problem lösen	6,077**	.134	3,96	4,73	4,79	5,45
Positive Induktion	-	-	-	-	-	-
Aufmerksamkeitslenkung	-	-	-	-	-	-

** = $p < .01$

Gesundheitsdienstleistungen – funktionale Beanspruchung (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	Sehr nied- rig	niedrig	hoch	Sehr hoch
Emo_SWE	14,404**	.201	3,21	3,64	3,76	3,97
Vermeidung	-	-	-	-	-	-
Problem lösen	2,523°	.042	4,26	4,78	4,79	5,03
Positive Induktion	-	-	-	-	-	-
Aufmerksamkeitslenkung	3,678*	.060	2,91	2,97	2,41	2,09

° = n.s.; ** = $p < .01$; * = $p < .05$

Gesamtdatensatz – dysfunktionale Beanspruchung (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	niedrig	hoch
Emo_SWE	57,083**	.087	3,79	3,40
Vermeidung	13,322**	.022	2,03	2,44
Problem lösen	-	-	-	-
Positive Induktion	0,190°	.000	3,99	4,03
Aufmerksamkeitslenkung	2,068°	.003	2,59	2,66

° = n.s.; ** = $p < .01$

Beratung und Verkauf – dysfunktionale Beanspruchung (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	niedrig	hoch
Emo_SWE	6,138*	.054	3,77	3,46
Vermeidung	5,103*	.045	2,20	2,78
Problem lösen	-	-	-	-
Positive Induktion	2,846°	.026	3,63	4,11
Aufmerksamkeitslenkung	5,130*	.046	2,43	3,12

° = n.s.; * = $p < .05$

Erziehung und Unterricht – dysfunktionale Beanspruchung (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	niedrig	hoch
Emo_SWE	10,741**	.082	3,71	3,30
Vermeidung	7,333**	.058	1,90	2,62
Problem lösen	-	-	-	-
Positive Induktion	-	-	-	-
Aufmerksamkeitslenkung	-	-	-	-

** = $p < .01$

Gesundheitsdienstleistungen – dysfunktionale Beanspruchung (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	niedrig	Hoch
-----------	----------	----------	---------	------

Emo_SWE	26,956**	.134	3,81	3,45
Vermeidung	-	-	-	-
Problem lösen	10,559**	.057	4,97	4,30
Positive Induktion	8,532**	.047	4,30	3,78
Aufmerksamkeitslenkung	-	-	-	-

** = $p < .01$

Gesamtdatensatz – Kontrollerleben (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	niedrig	hoch
Emo_SWE	39,955**	.062	3,49	3,82
Vermeidung	0,524°	.000	2,23	2,15
Problem lösen	-	-	-	-
Positive Induktion	-	-	-	-
Aufmerksamkeitslenkung	-	-	-	-

° = n.s.; ** = $p < .01$

Beratung und Verkauf – Kontrollerleben (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	niedrig	hoch
Emo_SWE	6,512*	.057	3,51	3,84
Vermeidung	-	-	-	-
Problem lösen	0,061°	.032	4,74	4,86
Positive Induktion	-	-	-	-
Aufmerksamkeitslenkung	2,818°	.026	2,54	3,07

° = n.s.; * = $p < .05$

Erziehung und Unterricht – Kontrollerleben (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	niedrig	hoch
Emo_SWE	7,455**	.058	3,40	3,73
Vermeidung	-	-	-	-
Problem lösen	-	-	-	-
Positive Induktion	-	-	-	-
Aufmerksamkeitslenkung	-	-	-	-

** = $p < .01$

Gesundheitsdienstleistungen – Kontrollerleben (klassiert)

Kriterium	<i>F</i>	η^2	niedrig	hoch
-----------	----------	----------	---------	------

Emo_SWE	14,392**	.076	3,49	3,85
Vermeidung	-	-	-	-
Problem lösen	-	-	-	-
Positive Induktion	-	-	-	-
Aufmerksamkeitslenkung	-	-	-	-

** = $p < .01$

Anhang 18 – Post-Hoc-Tests zur Forschungsfrage B

Mehrfachvergleiche Beanspruchungsbilanz und „neue“ Aspekte von Emotionsarbeit

Bonferroni

Abhängige Variable	(I) B_Bilanz (Klassiert)	(J) B_Bilanz (Klassiert)	Mittelwert-differenz (I-J)	Standardfehler	Sig.	95 % Konfidenzintervall	
						Untergrenze	Obergrenze
Emo_SWE	sehr niedrig	niedrig	-,34695*	,06419	,000	-,5169	-,1770
		hoch	-,46358*	,06881	,000	-,6457	-,2814
		sehr hoch	-,83926*	,06938	,000	-1,0229	-,6556
	niedrig	sehr niedrig	,34695*	,06419	,000	,1770	,5169
		hoch	-,11663	,06691	,491	-,2937	,0605
		sehr hoch	-,49231*	,06749	,000	-,6710	-,3137
	hoch	sehr niedrig	,46358*	,06881	,000	,2814	,6457
		niedrig	,11663	,06691	,491	-,0605	,2937
		sehr hoch	-,37569*	,07190	,000	-,5660	-,1854
sehr hoch	sehr niedrig	,83926*	,06938	,000	,6556	1,0229	
	niedrig	,49231*	,06749	,000	,3137	,6710	
	hoch	,37569*	,07190	,000	,1854	,5660	
Vermeidung	sehr niedrig	niedrig	,28547	,14572	,303	-,1003	,6712
		hoch	,62175*	,15690	,000	,2064	1,0371
		sehr hoch	,81859*	,15820	,000	,3998	1,2374
	niedrig	sehr niedrig	-,28547	,14572	,303	-,6712	,1003
		hoch	,33628	,15199	,164	-,0661	,7386
		sehr hoch	,53312*	,15333	,003	,1272	,9390
	hoch	sehr niedrig	-,62175*	,15690	,000	-1,0371	-,2064
		niedrig	-,33628	,15199	,164	-,7386	,0661
		sehr hoch	,19684	,16399	1,000	-,2373	,6310
	sehr hoch	sehr niedrig	-,81859*	,15820	,000	-1,2374	-,3998
		niedrig	-,53312*	,15333	,003	-,9390	-,1272
		hoch	-,19684	,16399	1,000	-,6310	,2373
Problem lösen	sehr niedrig	niedrig	-,385	,149	,058	-,78	,01
		hoch	-,413	,159	,059	-,83	,01
		sehr hoch	-,679*	,161	,000	-1,10	-,25
	niedrig	sehr niedrig	,385	,149	,058	-,01	,78
		hoch	-,028	,154	1,000	-,44	,38
		sehr hoch	-,293	,156	,359	-,71	,12
	hoch	sehr niedrig	,413	,159	,059	-,01	,83
		niedrig	,028	,154	1,000	-,38	,44
		sehr hoch	-,266	,166	,658	-,71	,17
	sehr hoch	sehr niedrig	,679*	,161	,000	,25	1,10
		niedrig	,293	,156	,359	-,12	,71
		hoch	,266	,166	,658	-,17	,71
Positive Induktion	sehr niedrig	niedrig	-,07711	,14441	1,000	-,4594	,3052
		hoch	,04374	,15464	1,000	-,3656	,4531
		sehr hoch	,16365	,15653	1,000	-,2507	,5780
	niedrig	sehr niedrig	,07711	,14441	1,000	-,3052	,4594
		hoch	,12085	,14972	1,000	-,2755	,5172
		sehr hoch	,24076	,15167	,678	-,1607	,6422
	hoch	sehr niedrig	-,04374	,15464	1,000	-,4531	,3656
		niedrig	-,12085	,14972	1,000	-,5172	,2755
		sehr hoch	,11991	,16144	1,000	-,3074	,5473
	sehr hoch	sehr niedrig	-,16365	,15653	1,000	-,5780	,2507
		niedrig	-,24076	,15167	,678	-,6422	,1607
		hoch	-,11991	,16144	1,000	-,5473	,3074
Aufmerksamkeitslenkung	sehr niedrig	niedrig	,18799	,17004	1,000	-,2621	,6381
		hoch	,34208	,18233	,367	-,1405	,8247
		sehr hoch	,45462	,18417	,083	-,0329	,9421
	niedrig	sehr niedrig	-,18799	,17004	1,000	-,6381	,2621
		hoch	,15408	,17631	1,000	-,3126	,6208
		sehr hoch	,26662	,17822	,811	-,2051	,7384
	hoch	sehr niedrig	-,34208	,18233	,367	-,8247	,1405
		niedrig	-,15408	,17631	1,000	-,6208	,3126
		sehr hoch	,11254	,18997	1,000	-,3903	,6154
	sehr hoch	sehr niedrig	-,45462	,18417	,083	-,9421	,0329
		niedrig	-,26662	,17822	,811	-,7384	,2051
		hoch	-,11254	,18997	1,000	-,6154	,3903

*. die Mittelwertdifferenz ist auf der Stufe 0.05 signifikant; emo_SWE = emotionsbezogene Selbstwirksamkeit

Mehrfachvergleiche funktionale Beanspruchung und „neue“ Aspekte von Emotionsarbeit

Bonferroni

Abhängige Variable	(I) funktionale_B (Klassiert)	(J) funktionale_B (Klassiert)	Mittelwert-differenz (I-J)	Standardfehler	Sig.	95 % Konfidenzintervall	
						Untergrenze	Obergrenze
Emo_SWE	sehr niedrig	niedrig	-,27249*	,07015	,001	-,4582	-,0868
		hoch	-,36862*	,07151	,000	-,5579	-,1793
		sehr hoch	-,60727*	,07062	,000	-,7942	-,4203
	niedrig	sehr niedrig	,27249*	,07015	,001	,0868	,4582
		hoch	-,09612	,07195	1,000	-,2866	,0943
		sehr hoch	-,33478*	,07107	,000	-,5229	-,1466
	hoch	sehr niedrig	,36862*	,07151	,000	,1793	,5579
		niedrig	,09612	,07195	1,000	-,0943	,2866
		sehr hoch	-,23865*	,07242	,006	-,4303	-,0470
	sehr hoch	sehr niedrig	,60727*	,07062	,000	,4203	,7942
		niedrig	,33478*	,07107	,000	,1466	,5229
		hoch	,23865*	,07242	,006	,0470	,4303
Vermeidung	sehr niedrig	niedrig	,11638	,15398	1,000	-,2912	,5240
		hoch	,38785	,15756	,085	-,0292	,8049
		sehr hoch	,42357*	,15476	,038	,0139	,8332
	niedrig	sehr niedrig	-,11638	,15398	1,000	-,5240	,2912
		hoch	,27148	,15853	,524	-,1482	,6911
		sehr hoch	,30719	,15574	,294	-,1051	,7195
	hoch	sehr niedrig	-,38785	,15756	,085	-,8049	,0292
		niedrig	-,27148	,15853	,524	-,6911	,1482
		sehr hoch	,03571	,15928	1,000	-,3859	,4573
	sehr hoch	sehr niedrig	-,42357*	,15476	,038	-,8332	-,0139
		niedrig	-,30719	,15574	,294	-,7195	,1051
		hoch	-,03571	,15928	1,000	-,4573	,3859
Problem lösen	sehr niedrig	niedrig	-,286	,154	,375	-,69	,12
		hoch	-,384	,157	,087	-,80	,03
		sehr hoch	-,730*	,154	,000	-,1,14	-,32
	niedrig	sehr niedrig	,286	,154	,375	-,12	,69
		hoch	-,098	,157	1,000	-,51	,32
		sehr hoch	-,443*	,155	,026	-,85	-,03
	hoch	sehr niedrig	,384	,157	,087	-,03	,80
		niedrig	,098	,157	1,000	-,32	,51
		sehr hoch	-,346	,158	,175	-,76	,07
	sehr hoch	sehr niedrig	,730*	,154	,000	,32	1,14
		niedrig	,443*	,155	,026	,03	,85
		hoch	,346	,158	,175	-,07	,76
Positive Induktion	sehr niedrig	niedrig	-,13874	,14954	1,000	-,5346	,2571
		hoch	,01841	,15326	1,000	-,3873	,4241
		sehr hoch	-,17064	,15054	1,000	-,5691	,2279
	niedrig	sehr niedrig	,13874	,14954	1,000	-,2571	,5346
		hoch	,15714	,15373	1,000	-,2498	,5641
		sehr hoch	-,03190	,15102	1,000	-,4317	,3679
	hoch	sehr niedrig	-,01841	,15326	1,000	-,4241	,3873
		niedrig	-,15714	,15373	1,000	-,5641	,2498
		sehr hoch	-,18905	,15470	1,000	-,5986	,2205
	sehr hoch	sehr niedrig	,17064	,15054	1,000	-,2279	,5691
		niedrig	,03190	,15102	1,000	-,3679	,4317
		hoch	,18905	,15470	1,000	-,2205	,5986
Aufmerksamkeitslenkung	sehr niedrig	niedrig	-,00465	,17674	1,000	-,4725	,4632
		hoch	,20694	,18081	1,000	-,2717	,6855
		sehr hoch	,12219	,17793	1,000	-,3488	,5932
	niedrig	sehr niedrig	,00465	,17674	1,000	-,4632	,4725
		hoch	,21159	,18164	1,000	-,2692	,6924
		sehr hoch	,12684	,17877	1,000	-,3464	,6001
	hoch	sehr niedrig	-,20694	,18081	1,000	-,6855	,2717
		niedrig	-,21159	,18164	1,000	-,6924	,2692
		sehr hoch	-,08475	,18279	1,000	-,5686	,3991
	sehr hoch	sehr niedrig	-,12219	,17793	1,000	-,5932	,3488
		niedrig	-,12684	,17877	1,000	-,6001	,3464
		hoch	,08475	,18279	1,000	-,3991	,5686

*. die Mittelwertdifferenz ist auf der Stufe 0.05 signifikant; emo_SWE = emotionsbezogene Selbstwirksamkeit

Anhang 19 – JSC-Modell

Kreuztabelle Kontrollerleben * Beanspruchungsbilanz

		Beanspruchungsbilanz		Gesamtsumme
		niedrig	hoch	
Kontrollerleben	niedrig	69	145	214
	hoch	59	332	391
Gesamtsumme		128	477	605

Die Mittelwerte der Variablen in Abhängigkeit der Tabellenbesetzung wurden bereits im Text dargestellt.

Chi-Quadrat-Tests

	Wert	df	Asymp. Sig. (zweiseitig)	Exakte Sig. (zweiseitig)	Exakte Sig. (einseitig)
Pearson-Chi-Quadrat	24,396 ^a	1	,000		
Kontinuitätskorrektur ^b	23,379	1	,000		
Likelihood-Quotient	23,547	1	,000		
Exakter Test nach Fisher				,000	,000
Zusammenhang linear-linear	24,356	1	,000		
Anzahl der gültigen Fälle	605				

a. 0 Zellen (,0%) haben die erwartete Anzahl von weniger als 5. Die erwartete Mindestanzahl ist 45,28.

b. Berechnung nur für eine 2x2-Tabelle

Symmetrische Maße

		Wert	Asymp. Standardfehler ^a	Näherungsweise A ^b	Näherungsweise Sig.
Intervall bezüglich Intervall	Pearson-R	,201	,042	5,034	,000 ^c
Ordinal bezüglich Ordinal	Spearman-Korrelation	,201	,042	5,034	,000 ^c
Anzahl der gültigen Fälle		605			

a. Die Nullhypothese wird nicht vorausgesetzt.

b. Unter Annahme der Nullhypothese wird der asymptotische Standardfehler verwendet.

c. Basierend auf normaler Approximation.

Anhang 20 – JDemoC-Modell

Kreuztabelle Emotionaler Handlungsspielraum*Regulationsbehinderungen

		Regulationsbehinderungen		Gesamtsumme
		niedrig	hoch	
Emotionaler Handlungs- spielraum	niedrig	160	145	305
	hoch	184	117	301
Gesamtsumme		344	262	606

Die Mittelwerte der Variablen in Abhängigkeit der Tabellenbesetzung wurden bereits im Text dargestellt.

Chi-Quadrat-Tests

	Wert	df	Asymp. Sig. (zwei- seitig)	Exakte Sig. (zwei- seitig)	Exakte Sig. (ein- seitig)
Pearson-Chi-Quadrat	4,641 ^a	1	,031		
Kontinuitätskorrektur ^b	4,294	1	,038		
Likelihood-Quotient	4,647	1	,031		
Exakter Test nach Fisher				,033	,019
Zusammenhang linear-mit-li- near	4,633	1	,031		
Anzahl der gültigen Fälle	606				

a. 0 Zellen (,0%) haben die erwartete Anzahl von weniger als 5. Die erwartete Mindestanzahl ist 130,14.

b. Berechnung nur für eine 2x2-Tabelle

Symmetrische Maße

		Wert	Asymp. Stan- dardfehler ^a	Näherungsweise A ^b	Näherungsweise Sig.
Intervall bezüglich Intervall	Pearson-R	-,088	,040	-2,159	,031 ^c
Ordinal bezüglich Ordinal	Spearman-Korrelation	-,088	,040	-2,159	,031 ^c
Anzahl der gültigen Fälle		606			

a. Die Nullhypothese wird nicht vorausgesetzt.

b. Unter Annahme der Nullhypothese wird der asymptotische Standardfehler verwendet.

c. Basierend auf normaler Approximation.

