



universität
wien

Diplomarbeit

LÄSST SICH DURCH GESTALTUNG DER ORGANISATIONSBEDINGUNG DER EFFEKT VON EMOTIONALER DISSONANZ PUFFERN?

EMOTIONALE DISSONANZ UND BURNOUT IN DER AMBULANTEN PFLEGE

Doris Höfinger

zur Erlangung des akademischen Grades

Magistra der Naturwissenschaften

Wien, im September 2008

Studienkennzahl: 298

Studienrichtung: Psychologie

Betreuer: Univ. Prof. Dr. Christian Korunka

Erklärung

Ich versichere, dass ich die Diplomarbeit ohne fremde Hilfe und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Quellen angefertigt habe, und dass die Arbeit in gleicher oder ähnlicher Form keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt wurde. Alle Ausführungen der Arbeit, die wörtlich oder sinngemäß übernommen wurden, sind als solche gekennzeichnet.

Wien, am 19.09.2008

Doris Höfinger

An dieser Stelle möchte ich mich bei meiner Familie und bei meinen
Freunden für die emotionale Unterstützung bedanken.
DANKE!

Diese Arbeit widme ich meiner Großmutter, Erika Höfinger, und meinem Vater, Wolfgang Höfinger. Ohne ihre Unterstützung hätte ich nicht studieren können.

Abstract

Diese Untersuchung analysiert auf Basis der Handlungsregulationstheorie (Hacker, 1998) die Auswirkung von emotionaler Dissonanz auf Burnout und ob sich durch Gestaltung der Organisationsbedingungen der Effekt von emotionaler Dissonanz verändert. Untersucht wurden 351 HauskrankenpflegerInnen in allen neun österreichischen Bundesländern mittels Fragebogentechnik bezüglich emotionaler Dissonanz, dreier Burnout-Dimensionen sowie psychosomatischer Beschwerden, Zeitdruck, Jobautonomie, Unsicherheit, Organisationsprobleme und Arbeitsumgebungsbelastung.

Die Resultate zeigen, dass es im Zusammenhang dieser latenten Dimensionen Auswirkungen durch die Organisationsbedingungen gibt. Es deutet sich an, dass negative Rahmenbedingungen einen bestimmten Varianzanteil an emotionaler Dissonanz und an verschiedenen Burnout-Bereichen erklären können, insofern als Mediator- oder Moderatorvariable in Erscheinung treten und somit ihre Beseitigung in der Praxis von einiger Bedeutung wäre.

Inhaltsverzeichnis

Theoretischer Hintergrund

1 Einleitung.....	1
2 Begriffsbestimmung und Abgrenzung.....	2
3 Einblick in die Hauskrankenpflege.....	4
3.1 Studien über die Hauskrankenpflege.....	5
3.2 Entstehung der Krankenpflege in Österreich.....	6
3.3 Entstehung der Hauskrankenpflege.....	7
4 Emotionsarbeit.....	8
4.1 Definition von Emotionsarbeit.....	9
4.2 Dimensionen der Emotionsarbeit.....	10
4.3 Funktionen der Emotionsarbeit.....	12
4.4 Strategien der Emotionsarbeit.....	13
4.5 Konsequenzen der Emotionsarbeit.....	14
5 Emotionale Dissonanz.....	16
5.1 Definition der emotionalen Dissonanz.....	16
5.2 Qualitäten der emotionalen Dissonanz.....	17
5.3 Vorbedingungen von emotionaler Dissonanz.....	18

5.3.1 Organisatorische Faktoren.....	18
5.3.2 Individuelle Faktoren.....	21
5.4 Konsequenzen der emotionalen Dissonanz.....	26
6 Die Handlungsregulationstheorie.....	27
6.1 Die Handlungsregulationstheorie als Basis für Emotionsarbeit.....	31
6.2 Arbeitscharakteristika und Emotionsarbeit.....	33
7 Burnout.....	35
7.1 Begriffserklärung.....	35
7.2 Definitionsversuch.....	36
7.3 Erklärungsansätze.....	37
7.4 Burnout-Konzept von Maslach und Jackson.....	38
7.5 Integriertes Burnout-Modell.....	40
7.6 Burnout als Prozess: das Phasenmodell.....	41
7.7 Burnout-Symptomatik.....	42
7.8 Vorbedingungen von Burnout.....	44
7.8.1 Organisatorische Faktoren.....	44
7.8.2 Individuelle Faktoren.....	45
7.9 Konsequenzen von Burnout.....	46

Die Studie

8 Fragestellung.....	48
8.1 Erläuterung Moderator- und Mediatorvariable.....	53
9 Messinstrumente.....	53
10 Untersuchungsdesign.....	55
11 Verfahren zur Hypothesenprüfung.....	56
12 Beschreibung der Stichprobe.....	57
13 Reliabilitäts- und Faktorenanalyse zu den eingesetzten Messinstrumenten	60
14 Hauptfragestellung.....	73
15 Diskussion.....	103
16 Zusammenfassung.....	109
17 Literatur.....	110
18 Anhang.....	117

Theoretischer Hintergrund

1 Einleitung

Durch die zunehmende Überalterung der österreichischen Bevölkerung steigt die Zahl der Pflegebedürftigen enorm an. Laut Hochrechnungen werden im Jahr 2030 bereits 2,7 Millionen Österreicher älter als 60 Jahre alt sein. Durch diese steigende Lebenserwartung wird sich die Zahl der pflege- und hilfsbedürftigen Personen ebenfalls erhöhen und auch der Bedarf des Pflege- und Betreuungspersonals wird steigen. Zumal geben 85% der Österreicher an, ihr Lebensende in den eigenen vier Wänden erleben zu wollen¹.

Somit steht das ambulante Pflegepersonal im Fokus dieser Arbeit, da seine Notwendigkeit sich in den nächsten Jahren drastisch erhöhen wird. Ziel der Hauskrankenpflege ist die physische, psychische und soziale Befriedigung der Bedürfnisse von kranken Menschen (Kratzer, Schrems, Thanhoffer, 1999). Um diese Ziele zu erreichen ist es notwendig auf den Patienten² emotional einzugehen, d.h. Emotionsarbeit zu leisten. Diese Anforderung ist auf Grund verschiedenster Faktoren nicht immer einfach. Ganz besonders nicht, wenn die zu zeigenden Emotionen in Dissonanz mit den gefühlten Emotionen stehen, was als emotionale Dissonanz bezeichnet wird. Lang anhaltende Trennung zwischen gezeigten und gefühlten Emotionen führt zu einer Reihe negativer Konsequenzen. Als die bedeutendste negative Folge von emotionaler Dissonanz gilt Burnout (vgl. Dormann, Zapf & Isic, 2002; Heuven & Bakker, 2003; Lewing & Dollar, 2003; Morris & Feldman, 1997; Nerdinger & Röper, 1999; Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999; Zapf & Holz, 2006; Zerbe, 2000), welches wiederum in Zusammenhang mit individuellen und beruflichen Problemen steht (Golembiewski, Lloyd, Scherb & Munzenrider, 1992; Lee & Ashforth, 1993; Leiter, Harvie & Frizzell, 1998; Maslach & Jackson, 1981; Schaufeli & Bakker,

¹ http://www.einfachleben.at/393_DEU_HTML.php [07.08.2008]

² In dieser Arbeit wird selbstverständlich gleichermaßen auf weibliche Patienten, Arbeitnehmer, Teilnehmer usw. Bezug genommen.

2004). Somit interessiert in dieser Arbeit, ob sich durch Gestaltung der Organisationsbedingungen der Effekt von emotionaler Dissonanz puffern bzw. abschwächen lässt.

2 Begriffsbestimmung und Abgrenzung

Die Arbeitstätigkeit, aus psychologischer Sicht, ist eine bewusste, zielgerichtete Tätigkeit. Sie ist gerichtet auf die Verwirklichung eines Ziels, welches vor der Handlung ideell gegeben war. Die Arbeitstätigkeit wird willensmäßig auf das Ziel hin reguliert. Bei der Herstellung des Produkts formt sich parallel die Persönlichkeit. Diese Wirkung auf die Persönlichkeit betrifft Fähigkeiten, Fertigkeiten und Einstellungen. Jede Arbeitstätigkeit ist gesellschaftlich bestimmt, da sie sich auch auf Bedürfnisse anderer Menschen bezieht (Hacker, 1998).

Die personenbezogene (Arbeits-) Tätigkeit ist eine interaktive, dialogische Tätigkeit. Dabei erreichen die Handelnden ihre Ziele vor allem durch Einflussnahme der Ziele und des Erlebens der Interaktionspartner (Klienten, Patienten, Schüler, etc.). Die psychologische Regulation dient der Einflussnahme auf die psychologische Regulation des Erlebens und Verhaltens anderer. In personenbezogenen Tätigkeiten können spezifische Gefühlsvorgänge entstehen und teilweise sollen auch spezifische Gefühle ausgelöst werden (Hacker, 2005).

Gefühl oder lateinisch Emotion wird in Meyer's Online-Lexikon als:

„die Gemütsbewegung, Gefühlsregung; in der Psychologie die individuell unterschiedlich ausgeprägte Anteilnahme und Erregbarkeit, auch als Ausdruck eines unspezifischen Ab- oder Hinwendungsverhaltens“ beschrieben³.

Emotion als Arbeitsmittel kann in „sentimental work“ und „emotional work“ unterschieden werden. Beide werden oft als „Gefühlsarbeit“ ins Deutsche übersetzt und sollten nicht verwechselt werden (vgl. Hochschild, 1990; Strauss, Fagerhaugh, Suczek & Wiener, 1980). Wenn es darum geht, auf den emotionalen Zustand des

³ <http://lexikon.meyers.de/meyers/Emotion> [13.3.2008]

Interaktionspartners einzuwirken um einen Gefühlszustand beim Gegenüber als erwünschtes Ziel zu erreichen, wird dies als „sentimental work“ bezeichnet. Die Arbeit an den eigenen Gefühlen bezeichnet man als „emotional labor“ (Giesenbauer & Glaser, 2006). Synonyme sind „emotional work“ (vgl. Bone, 2002; Giardini & Frese, 2006; Heuven, Bakker, Schaufeli & Huisman, 2006; Zapf & Holz, 2006) und „emotion management“ (vgl. Callahan, 2000; Theodosius, 2006). Der Begriff Emotionsarbeit hat sich heute im deutschsprachigen Raum etabliert.

Emotionale Intelligenz (oder auch emotionale Kompetenz) beschreiben Giardini et al. (2006) als psychologische Ressource. Emotionale Intelligenz wird als Fähigkeit emotionale Informationen der sozialen Interaktion zu erkennen und anzuwenden bezeichnet (Grandey, 2000). Das bedeutet: Personen mit einem hohen Level an emotionaler Intelligenz achten mehr auf ihre eigenen Emotionen als Personen mit einem niedrigen Level an emotionaler Intelligenz und sind sensibler gegenüber Gefühlen anderer (Johnson & Spector, 2007). Der Unterschied zur Emotionsarbeit, wobei es um die Anforderung vom Unternehmen geht, liegt in der Fähigkeit Emotionen zu managen (Opengart, 2005).

Emotionsarbeit wird besonders in Dienstleistungsberufen angewendet (Zapf, 2002), so auch in der Hauskrankenpflege. Der Ausdruck Hauskrankenpflege ist in Österreich eher verbreitet als häusliche Krankenpflege oder ambulante Pflege, welche dieselbe Bedeutung innehaben.

3 Einblick in die Hauskrankenpflege

Der Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen bezeichnet Hauskrankenpflege als Dienstleistung, die Pflege zu Hause anbietet, d.h. unter besonderer Berücksichtigung des individuellen Wohn- und Sozialbereiches⁴.

Laut Arbeitsmarktservice sind im Bereich der Hauskrankenpflege diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger, Heimhelfer und Pflegehelfer tätig. HeimhelferInnen unterstützen betreuungsbedürftige Menschen bei der Haushaltsführung und den Aktivitäten des täglichen Lebens. Die wichtigsten Aufgaben sind hauswirtschaftliche Tätigkeiten, Besorgungen außerhalb des Wohnbereichs, Unterstützung bei der Zubereitung und Einnahme von Mahlzeiten, Durchführung hygienischer Maßnahmen, Beobachtung des Allgemeinzustandes des Patienten und im Notfall Herbeiholen von Unterstützung durch diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen). Pflegehelfer betreuen die Patienten, indem sie das diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonal unterstützen⁵.

Für die mobile Pflege wird keine spezifische Ausbildung angeboten. Die Basisausbildung zum diplomierten Pflegedienst orientiert sich nicht an den spezifischen Anforderungen des ambulanten Sektors sondern am Spitalsbetrieb (Reidl, Schaffer & Woitech, 2006).

Die allgemeine Gesundheits- und Krankenpflege kann als Arbeit mit hohen kognitiven und motorischen Anforderungen charakterisiert werden. Außer dem technischen Fachwissen wie Medizin, Psychologie, Sozialarbeit und Gesetzgebungen sind spezielle Anforderungen wie physikalische Fähigkeiten (z.B. Geschicklichkeit, Ausdauer und Beanspruchbarkeit) genau so wichtig wie soziale Fähigkeiten und soziales Fachwissen. Kommunikative und soziale Kompetenz repräsentieren wichtige Kernqualifikationen (Glaser, 2005). In der Hauskrankenpflege wird zusätzlich zu den medizinischen, sozialen und psychologischen Fähigkeiten eine hohe Eigenverantwortung,

⁴ <http://www.dachverband.at/service/glossar/?CSS=49924&schrift=1> [11.3.2008]

⁵ <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/suche.php?query=Hauskrankenpflege> [11.3.2008]

außergewöhnliche Organisationsfähigkeit, Flexibilität und Stressresistenz erwartet (Reidl et al., 2006).

3.1 Studien über die Hauskrankenpflege

Hauskrankenpfleger arbeiten „hinter geschlossenen Türen“ in einem mehr oder weniger unfamiliären Terrain der privaten Haushalte ihrer Patienten. Die meiste Zeit arbeiten sie alleine mit den Pflegebedürftigen. Im Gegensatz zum Pflegepersonal in Krankenhäusern können sie bei aggressivem Patientenverhalten keine unmittelbare soziale Unterstützung von Kollegen erwarten. Somit wird angenommen, dass besonders Hauskrankenpfleger der Gefahren aggressiven und gewalttätigen Verhaltens ausgesetzt sind. Erlebnisse mit Aggression und Gewalt sollten somit negative psychologische Folgen mit sich ziehen: vom reduzierten Wohlbefinden zu Symptomen von Burnout bis hin zu posttraumatischen Stressreaktionen. Es wird postuliert, dass verbale Aggressionen durch den Patienten am häufigsten vorkommen. Physikalische Gewalt durch den Patienten oder durch Angehörige und verbale Aggression durch Angehörige spielen eine weitaus kleinere Rolle. Der Grad an Gewalt und Aggression gegen Hauskrankenpfleger ist eher gering und erreicht keine alarmierenden Resultate. Nur verbale Aggression durch Patienten zeigt einen signifikanten Zusammenhang zu negativen emotionalen Reaktionen (wie Angst, Ärger, Traurigkeit und Enttäuschung) des Pflegepersonals (Büssing & Höge, 2004). In der ambulanten Pflege finden sich erhöhte Werte betreffend der psychischen Belastung, speziell der Überforderung durch Merkmale der Arbeitsumgebung, dem erhöhten Handlungsaufwand und des Zeitdrucks. Erklärt werden diese erhöhten Werte dadurch, dass die Wohnungen der Patienten oft nicht der speziellen Anforderung der häuslichen Pflege angepasst sind. Die Bäder sind oft zu klein und zu eng, es finden sich ungünstige Lichtverhältnisse, Wohnungen sind in einem verwahrlosten Zustand und es herrschen unangenehme Gerüche. Der Zeitdruck resultiert vor allem durch Terminvorgaben der Patienten und deren Angehörigen. Die wenigsten Pflegebedürftigen akzeptieren eine Grundpflege außerhalb der Morgenstunden. Als die bedeutendsten Belastungsfaktoren im Bereich physischer Belastung konnten das Heben, Tragen und Lagern der Patienten identifiziert werden.

Diese Belastungen stehen im engen Zusammenhang mit den Bedingungen der Patientenwohnungen (Büssing, Glaser & Höge, 2004).

3.2 Entstehung der Krankenpflege in Österreich

Joseph II. wird durch seine Gründung des Wiener Allgemeinen Krankenhauses europaweit beachtet und nachgeahmt. In Österreich entstehen daraufhin Krankenhäuser in Klagenfurt (1784) und Graz (1788). In anderen Gebieten der Monarchie entstehen solche in Brünn (1785), Laibach (1786), Olmütz (1787), Lemberg (1789) und in Prag (1790). Das Anliegen von Josef II. ist es, die medizinisch Kranken an einem Ort zu zentralisieren und von anderen Versorgungsbedürftigen zu trennen, um eine Rationalisierung der Versorgung zu schaffen. Somit werden die kleinen Institutionen geschlossen und große Krankenhäuser geschaffen. Bei der Gründung wird erstmals in großer Zahl nur weltliches Personal aufgenommen. Man nimmt an, dass somit eine Möglichkeit der Professionalisierung des Pflegeberufs entsteht. Tatsächlich kommt es jedoch zu einer mehr als ein Jahrhundert andauernden Stagnation, die in Österreich einen Rückstand bewirkt und deren Folgen noch heute spürbar sind. Gründe für diese Stagnation liegen in der angespannten finanziellen Lage und der daraus resultierenden Sparmaßnahmen. Darauf folgt eine äußerst schlechte Arbeitsbedingung und somit ein Mangel an geeignetem Personal. Auch die bürokratische Umständlichkeit fördert die Stagnation. Außerdem können sich die Behörden bis 1914 nicht zu einer gezielten Ausbildung im Pflegebereich einigen (Walter, 2003).

Bei der Gründung des Wiener Allgemeinen Krankenhauses sind zur Pflege weiblicher Patienten Wärterinnen und für männliche Patienten Wärter zuständig. 1796 wird der Auftrag erteilt, auch für die Pflege von Männern weibliches Pflegepersonal aufzunehmen (NÖLA, Stiftungs- und Armensachen, Normalien, Fasz. T12, Karton 4661, 3.011, 1796, zitiert nach Walter, 2003). Wärter und Wärterinnen erhalten bis 1854 den gleichen Lohn und somit ist diese Entscheidung nicht direkt im Zusammenhang mit Frauenarbeit und niedrigerem Lohn erklärbar. Die offizielle

Begründung ist, dass Frauen eher als Männer bereit sind für den sehr geringen Lohn den das Krankenhaus bieten kann, diese schwere Arbeit anzunehmen. Weiteres wird erklärt:

„Man hat wahrgenommen, dass das weibliche Geschlecht, theils weil es mehr für die Reinlichkeit aufgelegt, und mehr nüchtern – theils auch eines größeren Mitleides gegen die Kranken empfänglich ist, bey Bedienung der Kranken einen entschiedenen Vorzug verdiene“ (NÖLA, Stiftungs- und Armensachen, Normalien, Fasz. T12, Karton 4661, 3.011, 1796, zitiert nach Walter, 2003).

Schon 1856 arbeiten 210-220 weibliche und nur 15-21 männliche Pflegepersonen im Wiener Allgemeinen Krankenhaus (Walter, 2003).

3.3 Entstehung der Hauskrankenpflege

1837 beginnen in Wien-Gumpendorf die Barmherzigen Schwestern die Pflege von Kranken in privaten Häusern zu übernehmen. Das Wiener Allgemeine Krankenhaus bietet ebenfalls, jedoch eher selten, Pflege im eigenen Haushalt an. Um 1900 entstehen in Wien zwei Organisationen. Der Verein „Hauskrankenpflege“ für kostenlose häusliche Pflege armer Kranker. Als Gründer gilt Gräfin Stefanie Wenckheim. Die zweite Organisation nennt sich „Verein für Districtkrankenpflege“. Gründer des sich auf Wien beschränkenden Vereins ist Nina Hoffmann-Matscheko. Neben Pflegediensten wird auch Haushaltshilfe geleistet. Nach 1934 wird die Überwachung der bis heute bekannten „Caritas Sozialis“ unterstellt (Walter, 2003).

4 Emotionsarbeit

Emotionsarbeit ist erst in den vergangenen Jahren durch das Interesse der Wissenschaft in den Vordergrund gerückt. Zuvor ist Emotionsarbeit als unabhängige Variable in der Stress- und Belastungsforschung beachtet worden. Vor allem in Dienstleistungsberufen spielt Emotionsarbeit eine große Rolle, denn die Arbeitsanforderungen sind hier nicht nur die Regulation von Kognitionen, sondern auch die Regulation von Emotionen (Zapf, Seifert, Mertini, Voigt, Holz, Vondran, Isic & Schmutte, 2000).

Hochschild (1983) ist die erste Wissenschaftlerin, die das Konzept Emotionsarbeit bzw. emotional labor, durch ihr Werk „The Managed Heart, Commercialization of Human Feeling“ prägt. Sie postuliert, dass Emotionen nicht länger privat sondern öffentlich sind und wie eine Ware angeboten und verkauft werden. An einer qualitativen Untersuchung an Flugbegleitern zeigt sie, dass das Lächeln nicht aus freien Stücken heraus basiert, sondern vom Unternehmen verlangt wird. Das Zeigen von positiven Emotionen wird somit zum Gegenstand der Arbeitsanforderung (Hochschild, 1990).

Seit Hochschilds (1983) Pionierarbeiten haben sich bisher bezüglich qualitativer und quantitativer Forschungen fünf Hauptströme entwickelt. Diese sind (Wharton, 1999):

- Die Kenntnisse über Arbeitnehmer, welche Emotionsarbeit leisten
- Den Vergleich zwischen Arbeitnehmern welche Emotionsarbeit leisten und Arbeitnehmern welche keine Emotionsarbeit leisten
- Die Bedingungen unter welchen Emotionsarbeit positiv oder negativ sein können
- Abweichungen zwischen Arbeitnehmern und deren Antwort auf Emotionsarbeit
- Konsequenzen von Emotionsarbeit in der Arbeit für das Privatleben

4.1 Definitionen von Emotionsarbeit

Nach Hochschild (1990) handelt es sich bei Emotionsarbeit um bezahlte Arbeit und Anforderungen bestimmte Emotionen nach außen zu zeigen, unabhängig davon ob die inneren Emotionen mit den äußeren übereinstimmen oder nicht.

Hochschild (1983) beschreibt Emotionsarbeit folgendermaßen:

„The management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display; emotional labor is sold for a wage and therefore has exchange value“ (S. 7).

Ashforth und Humphrey (1993) konzentrieren sich im Gegensatz zu Hochschild (1990) nicht auf die inneren Gefühle sondern auf das Verhalten.

„We define the act of displaying the appropriate emotion as emotion labor“ (S. 88).

Morris und Feldman (1996) definieren Emotionsarbeit:

„Emotional labor as the effort, planning, and control needed to express organizationally desired emotion during interpersonal transactions“ (S. 987).

Die Autoren betonen, dass gerade in Situationen in welchen Inkongruenz zwischen den individuell gefühlten Emotionen und den Anforderungen der Unternehmen bestehen ein gewisser Grad an Anstrengung erforderlich ist um Emotionen zu äußern.

Zapf et al. (1999) beziehen sich in ihrer Definition vor allem auf die Handlungsregulationstheorie (Hacker, 1998) und beschreiben Emotionsarbeit:

“Emotion work (emotional labor) as the emotional regulation required of the employees in the display of organizationally desired emotions” (S. 371).

Allen genannten Definitionen ist gemeinsam, dass Individuen ihren Gefühlsausdruck in der Arbeitssituation regulieren können. Emotionsarbeit ist somit ein Prozess in dem

innere Gefühle und Emotionsausdruck für die organisatorischen Ziele reguliert werden (Grandey, 2000).

4.2 Dimensionen der Emotionsarbeit

Nach Hochschild (1990) ist Emotionsarbeit ein unidimensionales Konstrukt. Das bedeutet, je stärker die Emotionsarbeit ausgeprägt ist, umso negativer sind die Folgen. Tiefenhandlung und Oberflächenhandlung stehen sich auf dem Kontinuum der Dimension gegenüber (Zapf et al., 1999). (siehe Kapitel 4.4 - Strategien der Emotionsarbeit). Warthon (1993) geht ebenfalls davon aus, dass Emotionsarbeit eine dichotome Variable ist.

Andere Autoren gehen jedoch nicht von Unidimensionalität der Emotionsarbeit aus, da diese nicht nur negative sondern auch positive Auswirkungen der Emotionsarbeit identifizieren:

Kruml und Geddes (2000a) unterscheiden in ihrer Studie zwei Dimensionen der Emotionsarbeit:

- Emotionale Dissonanz
- Emotionale Anstrengung (emotional effort)

Emotionale Dissonanz bedeutet den Grad, inwieweit Arbeitnehmer ihre Emotionen zum Ausdruck bringen und diese mit ihren wahren Gefühlen abstimmen. Wenn Arbeitnehmer Emotionen spontan fühlen, ist emotionale Dissonanz gering ausgeprägt. Emotionale Anstrengung wird Hochschilds (1983) Tiefenhandlung (deep acting) gleichgestellt und bezieht sich auf den Grad inwieweit Arbeitnehmer versuchen ihre inneren Gefühle mit den erwarteten Gefühlen zu verknüpfen.

Morris et al. (1996) nehmen an, dass Emotionsarbeit aus vier Dimensionen besteht:

- Häufigkeit der Interaktion: Häufigkeit der Interaktion zwischen Arbeitnehmer und Kunden/Klienten
- Aufmerksamkeit der Emotionen, während der Interaktion: Bezieht sich auf die Dauer und Intensität der emotionalen Darstellung

- Vielfalt der zu zeigenden Emotionen: Gegliedert in positive, negative und neutrale Emotionen
- Emotionale Dissonanz: Konflikt zwischen den wahren Gefühlen und dem geforderten Ausdruck

Ähnlich wie Morris et al. (1996) unterscheiden Brotheridge und Lee (2003) folgende, jedoch sechs Dimensionen der Emotionsarbeit: Häufigkeit, Vielfalt, Intensität, Dauer, Tiefenhandlung und Oberflächenhandlung.

Zapf et al. (1999) betrachten Emotionsarbeit als multidimensionales Konstrukt und finden in ihren Studien fünf unabhängige Dimensionen:

- Ausdruck positiver Gefühle: die Anforderung positive Gefühle zu zeigen
- Ausdruck negativer Gefühle: die Anforderung negative Gefühle zu zeigen
- Sensitivitätsanforderung: die Anforderung die Gefühle des Interaktionspartners zu spüren
- Emotionale Dissonanz: die Dissonanz zwischen gefühlten und gezeigten Emotionen (Zapf et al., 2006).
- Interaktionsspielraum: Einfluss auf die Interaktion mit dem Interaktionspartners.

Der Grund warum verschiedene Autoren unterschiedliche Dimensionen ausfindig machen liegt möglicherweise daran, dass Emotionsarbeit von unterschiedlichen Perspektiven aus betrachtet wird. Hochschild (1983) als Soziologin definiert ihre Dimension aus einer qualitativen Studie an Flugbegleitern. Kruml und Geddes (2000a) entwickelten auf Basis Hochschilds Konstrukt ein eigenes Messinstrument um Dimensionen ausfindig zu machen. Zapf et al. (1999) wiederum halten die Literatur von Morris et al. (1996) als geeignete Basis für die Weiterentwicklung der Emotionsarbeit (vgl. Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini & Holz, 2001; Mann, 1999).

4.3 Funktionen der Emotionsarbeit

Emotionsarbeit wird angewendet, um die Emotionen des Kunden/ Klienten/Patienten zu beeinflussen. Im Dienstleistungsbereich ist Emotionsarbeit Voraussetzung, da Kunden lieber Geschäfte abschließen wenn sie positive Erfahrungen in der Interaktion erleben. Ob diese Erfahrungen positiv oder negativ sind hängt hauptsächlich davon ab, inwieweit die Interaktion mit dem Dienstleistungsvertreter das eigene Selbstwertgefühl bestätigt oder bedroht (Zapf, 2002). Emotionsarbeit kann dabei helfen die Interaktion voraussagbarer zu machen und hilft peinliche Situationen zu vermeiden. Im schlimmsten Fall würde sonst die Interaktion abbrechen (Ashforth & Humphrey, 1993). Emotionsarbeit kann helfen Vertrauen zum Unternehmen zu entwickeln und des Weiteren dazu beitragen die Beziehung zwischen Organisation und Kunden zu stabilisieren (Zapf, 2002). Emotionsarbeit ist für den Dienstleistungsbereich wichtiger als für andere Bereiche, da die Beurteilung der Qualität einer Dienstleistung oft schwierig ist und das Produkt Dienstleistung unmittelbar und direkt konsumiert wird und somit nicht zu einem späteren Zeitpunkt reklamiert werden kann (Ashforth et al., 1993). Emotionsarbeit soll die Emotionen des Interaktionspartners bzw. dessen Kognitionen und Verhalten beeinflussen, weil dieser in einer guten Stimmung eher gewillt ist Dinge zu kaufen. Den Kunden, Patienten oder Klienten emotional zu beeinflussen erleichtert die Arbeit, als Beispiel seien erwähnt eine Zahnärztin die einem ängstlichen Kind einen Zahn zieht oder ein Psychotherapeuten, der im Gespräch einen depressiven Patienten führt (Zapf, 2002).

4.4 Strategien der Emotionsarbeit

Um im Beruf die emotionalen Anforderungen zu bewältigen gibt es verschiedene Strategien der Emotionsarbeit, unabhängig davon ob diese nun negative oder positive Auswirkungen haben.

Hochschild (1983) nennt Oberflächenhandlung (surface acting) und Tiefenhandlung (deep acting) als Strategien der Emotionsarbeit. Oberflächenhandlung beschreibt sie als ein Schauspiel. Der Akteur spielt durch Stimme, Gestik und Mimik bestimmte Gefühle vor, so als ob er diese wirklich fühlen würde. Tiefenhandlung bedeutet, den geforderten emotionalen Ausdruck in Einklang mit den gefühlten Emotionen zu bringen. Bei dieser Strategie werden mentale Bilder bzw. Vorstellungen abgerufen, um in einer bestimmten Situation die geforderten Gefühle zu erzeugen. In Hochschilds (1993) Untersuchung werden die Flugbegleiter in ihrer Ausbildung so darauf hintrainiert, sich den Passagierraum als eigenes Wohnzimmer vorzustellen, wo sie ihre Gäste liebevoll bewirten und umsorgen (vgl. Brotheridge & Lee, 2002; Grandey, 2000). Ashforth et al. (1993) kritisieren Hochschild (1983), da sie voraussetzt, dass die Ausübung von Emotionsarbeit notwendigerweise aus Oberflächen- oder Tiefenhandlung besteht. Ihrer Meinung nach gibt es viele Fälle wobei geforderte Emotionen spontan und echt von den Arbeitnehmern gezeigt werden. Auf Basis der Handlungsregulationstheorie (Frese & Zapf, 1994; Hacker 1989; Zapf et al., 1999) läuft Emotionsarbeit in diesem Fall automatisch ab, das heißt diese spontanen, echten Gefühle werden auf der sensomotorischen Ebene, gewöhnlich unbewusst, reguliert. Zapf (2002) nennt diese Strategie „automatische Emotionsregulation“. Rafaeli und Sutton (1987) definieren „emotionale Abweichung“ als vierte Strategie. Emotionale Abweichung bedeutet abweichend zur Berufsanforderung zu reagieren, weil die Person diese Emotionen nicht zeigen kann oder sie schlichtweg verweigert. Zapf (2002) nimmt an, dass die Dimensionen „Ausdruck positiver Gefühle“ und „Ausdruck negativer Gefühle“ durch die Strategien „automatische Emotionsregulation“, Tiefenhandlung, Oberflächenhandlung sowie durch die Strategie „emotionale Abweichung“ reguliert werden können.

4.5 Konsequenzen der Emotionsarbeit

Negative Konsequenzen:

Nach Hochschild (1983) kann Emotionsarbeit zu Problemen wie Drogenmissbrauch, Alkoholmissbrauch sowie Absentismus führen und sich somit notwendigerweise negativ auf das Wohlbefinden auswirken. Vor allem eine lang anhaltende Trennung zwischen Darstellung von Gefühlen und echt erlebten Gefühlen ist kaum durchzuhalten, da diese Trennung emotionale Dissonanz bewirken kann und in Folge zu Stresserscheinungen führt (vgl. Büssing & Glaser, 1999; Mann, 1999).

Es bestehen Zusammenhänge zwischen Aspekten bzw. Dimensionen von Emotionsarbeit und Dimensionen von Burnout, vor allem mit emotionaler Erschöpfung (Brotheridge et al., 2002, 2003; Dormann et al., 2002; Morris et al., 1997; Paschke, 2006; Wharton, 1993; Zapf, Seifer, Schmutte, Mertini & Holz, 2001; Zapf & Holz, 2006; Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999). Wharton (1993) sowie Brotheridge und Grandey (2002) dagegen vergleichen Arbeitnehmer, die Emotionsarbeit leisten mit Arbeitnehmer, welche keine Emotionsarbeit leisten und zeigen, dass Arbeitnehmer der ersten Gruppe nicht mehr als die der zweiten Gruppe an emotionaler Erschöpfung leiden. Vielmehr sind andere Variablen an der Ursache von emotionaler Erschöpfung beteiligt. Ein weiterer negativer Effekt bei Vorliegen hoher Sensitivitätsanforderung ist das Auftreten von gehäuften psychosomatischen Beschwerden (Dormann et al., 2002; Zapf et al., 1999). Emotionale Dissonanz zeigt - verglichen mit anderen Aspekten der Emotionsarbeit - die negativsten Effekte. Vor allem wirkt sich emotionale Dissonanz auf Burnout aus (vgl. Bakker & Heuven, 2006; Dormann et al., 2002; Kruml et al., 2000b; Lewing et al., 2003; Morris et al., 1997; Van Dijk & Brown, 2006; Yue-Lok Cheung & So-Kum Tang, 2007; Zapf et al., 2001).

Positive Konsequenzen:

Im Gegensatz zu Hochschild finden Brotheridge et al. (2002) einen signifikanten positiven Zusammenhang zwischen Tiefenhandlung und persönlicher Leistungsfähigkeit. Beim Zeigen negativer Emotionen erhöht sich das Ausmaß an Zynismus, jedoch erhöht sich ebenfalls das Selbstwertgefühl. Es wird angenommen, dass Zynismus als eine spezielle Form des Copings aufgefasst werden kann und durch den Ausdruck negativer Gefühle sich der Selbstwert des Interaktionspartners reduziert und somit der eigene Selbstwert steigt (Dormann et al., 2002). Weitere positive Konsequenzen zeigen die Dimensionen „Sensitivitätsanforderung“ und „Ausdruck positiver Emotionen“ auf die persönliche Leistungsfähigkeit (vgl. Zapf et al., 2006; Zapf et al., 1999). Die Anforderung, positive Gefühle zu zeigen, hat einen direkten Effekt auf die Gesundheit (Zapf et al., 2006) bzw. reduziert das Zeigen positiver Gefühle psychosomatische Beschwerden (Dormann et al., 2002). Kruml et al. (2000b) postulieren, dass emotionale Anstrengung („emotional effort“), im Gegensatz zu emotionaler Dissonanz großteils positive Effekte aufweist. Das heißt, je höher die „emotional effort“, desto geringer ist die emotionale Erschöpfung, umso gesünder fühlen sich die Arbeitnehmer, desto größer ist die persönliche Leistungsfähigkeit und umso größer ist das Gefühl des Jobinvolvements.

5 Emotionale Dissonanz

Studien über Emotionsarbeit enthalten oftmals das Konzept der emotionalen Dissonanz (vgl. Abraham, 1998; Brotheridge et al., 2002; Mann, 1999; Morris et al., 1996; Nerdinger et al., 1999; Zapf et al., 2001), jedoch gibt es unterschiedliche Ansichtsweisen. Manche Autoren postulieren emotionale Dissonanz als eine Dimension der Emotionsarbeit (Grandey, 2000; Kruml et al., 2000; Morris et al., 1996), andere sehen darin eine abhängige Variable (Ashforth et al., 1993), während wiederum andere Autoren emotionale Dissonanz als Stressor der sozialen Umwelt bezeichnen (Dormann et al., 2002; Zapf et al., 1999).

5.1 Definition der emotionalen Dissonanz

Hochschild (1983, S. 90) definiert emotionale Dissonanz als:

„maintaining a difference between feeling and feigning over the long run leads to strain“.

Abraham (1999, S. 18) erklärt emotionale Dissonanz wie folgt:

„ In the workplace, emotional dissonance is the conflict between emotions experienced by the employee and those required by the organization“.

Nach Zapf (2002, S. 245):

„ Emotional Dissonance is defined as the mismatch between felt emotions and the organizationally desired expression of these emotions“.

Im Sinne der Handlungsregulationstheorie stellt emotionale Dissonanz ein Emotionsregulationsproblem dar. Emotionale Dissonanz wird vorzugsweise als eine externe Beanspruchung angesehen und weniger als eine Reaktion zur Emotionsdarstellung oder als eine Verhaltensstrategie (Zapf et al., 1999).

5.2 Qualitäten der emotionalen Dissonanz

Rafaeli et al. (1987) unterscheiden zwei Qualitäten von emotionaler Dissonanz. Manche Arbeitnehmer spielen „fake“ Emotionen vor und sind der Ansicht, dass solche Verhaltensweisen nicht Teil der Arbeit sein sollten. Dies wird als „faking in bad faith“ bezeichnet. Die Darbietungsregeln werden nicht akzeptiert, z.B. wenn verlangt wird, auch zu unverschämten Interaktionspartnern freundlich zu sein (Holz, 2006). Man bezeichnet dies als Personen-Rollen-Konflikt oder als eine Kollision zwischen persönlichen Werten und Rollenanforderungen. Arbeitnehmer, welche mit „faking bad faith“ arbeiten, haben diese Gefühlsrollen nicht internalisiert. Im Gegensatz dazu sind die Effekte der Unterdrückung der wahren Gefühle weniger klar, wenn die Gefühlsrollen internalisiert sind. Manche Arbeitnehmer spielen diese Emotionen nach der Regel und glauben auch daran, dass dies Teil der Arbeit sein soll. Dies wird als „faking in good faith“ bezeichnet. Diese Art der emotionalen Dissonanz könnte Stress verhindern (Rafaeli & Sutton, 1987). Somit kann „faking in good faith“ als Ressource und „faking in bad faith“ als Belastung angesehen werden (Nerdinger et al., 1999).

In einer Untersuchung eines Universitätskrankenhauses zeigt sich, dass „faking in good faith“ die wichtigste Variable zur Erklärung von persönlicher Leistungsfähigkeit bildet. Dies erklärt sich dadurch, dass beide Variablen eine theoretische Beziehung zum beruflichen Selbstbild vorweisen. Die Variable „faking in good faith“ weist einen starken negativen Effekt auf emotionale Erschöpfung auf und kann somit die Gefahr an Burnout zu leiden erheblich abschwächen. Im Gegensatz dazu wirkt „faking in bad faith“ wider Erwartung nicht als verstärkender Faktor auf Burnout. Der signifikante Zusammenhang mit emotionaler Erschöpfung ist viel mehr auf die gemeinsame Korrelation mit der Variable „Überforderung“ zurückzuführen (Nerdinger et al., 1999).

5.3 Vorbedingungen von emotionaler Dissonanz

Es kann angenommen werden, dass emotionale Dissonanz nicht isoliert negative Konsequenzen mit sich zieht. Viel mehr spielen weitere Variablen eine wichtige Rolle. Diese können dazu beitragen, dass sich die Konsequenzen reduzieren oder auch erhöhen. Diese Variablen werden oft in individuelle und organisatorische Faktoren unterteilt (vgl. Fischbach, 2003; Grandey, 2000; Kruml & Geddes, 2000; Johnson & Spector, 2007).

Kruml et al. (2002b) testen in ihrer Studie 427 Arbeitnehmer, welche in unterschiedlichen Bereichen berufstätig sind, in verschiedenen großen Unternehmen arbeiten und in unterschiedlichen Regionen ansässig sind. Die Resultate zeigen, dass Angestellte höchstwahrscheinlich mehr emotionale Dissonanz erfahren, wenn:

- sie männlich sind,
- sie älter sind,
- sie nicht emotional an den Kunden gebunden sind,
- die Kunden negative Emotionen zeigen,
- sie nicht mit den Kunden mitfühlen,
- sie wenig Spielraum haben zu wählen wie sie ihre Emotionen ausdrücken

Um den Rahmen nicht zu sprengen, werden in dieser Arbeit nur die interessantesten bzw. wichtigsten Variablen beschrieben.

5.3.1 Organisatorische Faktoren

In diesem Abschnitt werden folgende organisatorischen Faktoren erläutert: Darbietungsregeln, Zeitdruck, Arbeitsautonomie, Organisationsprobleme und Unsicherheit.

Display rules/Darbietungsregeln

Fischbach (2003) zählt display rules zu organisatorischen Faktoren. Während sozialer Interaktionen sind die Arbeitnehmer aufgefordert, die dazugehörigen Emotionen als

Arbeitsanforderung auszudrücken um die organisatorischen Ziele zu erreichen. Somit sind Darstellungsregeln auch meistens im Konzept der Emotionsarbeit integriert.

Rafaeli et al. (1987, S. 26) beschreiben display rules in Organisationen, als:

„which emotions ought to be expressed and which ought be hidden“ .

Darbietungsregeln oder display rules sind generell eine Funktion von sozialen-, beruflichen- und organisatorischen Normen (Rafaeli et al., 1987). In diesem Zusammenhang sind das Gefühlsnormen die gelernt werden (Hochschild, 1990). Flugbegleiter sind generell dazu aufgefordert positive Emotionen zu zeigen (Hochschild, 1983), Call Center-Mitarbeiter sollen mit ihrer „Stimme lächeln“ (Dormann et al., 2002). Hingegen sind Rechnungseintreiber darauf trainiert, aggressive Emotionen zu verbreiten (Hochschild, 1983). Viele Organisationen versuchen heutzutage ihren neuen Mitarbeitern diese Darbietungsregel, mit Hilfe von Trainings und Handbüchern zu integrieren (Rafaeli et al., 1987). Während Zapf et al. (2006) die Darbietung von positiven und negativen Emotionen als Dimensionen von Emotionsarbeit trennen und somit positive und auch negative Konsequenzen ausfindig machen, nehmen Yue-Lok Cheun und So-Kum Tang (2007) an, dass Darbietungsregeln generell Auslöser von emotionaler Dissonanz sind.

Zeitdruck

Nach Giardini et al. (2006) wird Zeitdruck als Teil der Arbeitsanforderung bezeichnet und korrelierte schon in vergangenen Studien negativ mit Arbeitszufriedenheit. Frese et al. (1994) definieren in diesem Zusammenhang Zeitdruck als Regulationsüberforderung laut der Handlungsregulationstheorie (Hacker, 1998). Zeitdruck im Zusammenhang mit emotionaler Dissonanz und Burnout wurde jedoch bisher kaum untersucht.

Zeitdruck wird oft von negativen Emotionen wie Angst oder Ärger begleitet. Diese Emotionen könnten „Ausdruck positiver Gefühle“, also die Anforderung positive Gefühle gegenüber den Kunden zu zeigen, verhindern. Hauskrankenpfleger konzentrieren sich auf ihre primären Aufgaben und reduzieren die Anforderung, positive Emotionen auszudrücken. Diese Ressourcen könnten schneller in Begleitung

mit negativen Gefühlen, welche ebenfalls reguliert werden müssen, aufgebraucht werden. Als Konsequenz, unter chronischem Zeitdruck, sollte es schwieriger, für Arbeitnehmer, sein die Arbeitsanforderungen zu erfüllen, demnach führt das wiederum zu mehr emotionaler Dissonanz (Giardini et al., 2006). Zapf, et al. (2001) postulieren, dass Emotionale Dissonanz und Zeitdruck in einem sehr hohen Zusammenhang stehen und Interaktionseffekte zu emotionaler Erschöpfung zeigen.

Arbeitsautonomie

Arbeitsautonomie wird definiert als

„the degree to which the job provides substantial freedom, independence, and discretion to the individual in scheduling the work and determining the procedures to be used in carrying it out“ (Hackman & Oldham, 1976, S. 258, zitiert nach Grandey, Fisk & Steiner, 2005).

Zapf et al. (1999) sprechen in diesem Zusammenhang nicht von Arbeits- oder Jobautonomie, sondern von Arbeitskontrolle und verstehen ebenfalls darunter, in wie weit Arbeitnehmer selbst entscheiden können, ob sie die gewünschten Emotionen zeigen oder nicht (display rules). Individuen mit hoher Arbeitsautonomie könnten die Möglichkeit haben selbst zu entscheiden, ob sie der gewünschten Emotionsdarstellung des Unternehmens in einer gegebenen Situation folgen wollen oder nicht. Diese könnten wiederum die gewünschte Darstellung ihrem persönlichen und individuellen Stil anpassen (Zapf, 2002).

Im Sinne der Handlungsregulationstheorie wird Arbeitskontrolle in die Kategorie Regulationsmöglichkeiten geordnet. Interaktionskontrolle als ein Spezialfall der Arbeitskontrolle unterliegt sozialen Interaktionen, wo Emotionen dargestellt werden müssen. Interaktionskontrolle ist der Grad an Beeinflussung den der Angestellte in der sozialen Interaktion innehat. Ein Beispiel dafür könnte sein, dass der Arbeitnehmer selbst entscheiden kann, wann er die Interaktion abbrechen möchte (Zapf et al., 1999).

Studien zeigen, dass je größer die Jobautonomie ist, umso geringer die emotionale Dissonanz ist (Morris et al., 1997; Zapf et al., 1999; Wharton, 1993).

Organisationsprobleme

Organisationsprobleme oder arbeitsorganisatorische Probleme sind Regulationshindernisse, welche den reibungslosen Ablauf von Handlungen stören und folge dessen zu einem erhöhten Regulationsaufwand führen (Dormann et al., 2002). Sie werden in die Kategorie der Organisationsstressoren gegliedert. Wenn diese Probleme Konflikte mit Klienten fördern sollte es schwieriger sein, die von der Organisation gewünschten Emotionen zu zeigen, was wiederum zu einem höherem Level an emotionaler Dissonanz führt (Zapf et al., 2001). Studien postulieren, dass arbeitsorganisatorische Probleme nicht nur in Zusammenhang mit emotionaler Dissonanz (vgl. Zapf, Isic, Bechtoldt & Blau, 2003) sowie mit allen Burnout-Dimensionen stehen (Dormann et al., 2002), sondern dass emotionale Dissonanz und Organisationsprobleme auch Interaktionseffekte auf emotionale Erschöpfung zeigen (Zapf et al., 2001).

Unsicherheit

Auch Unsicherheit zählt zu den organisatorischen Stressoren. Unsicherheit betrifft unklare oder widersprüchliche Bedingungen, Ergebnisse oder Ziele die vorgegeben werden. Emotionale Dissonanz korreliert mit Unsicherheit (vgl. Dormann et al., 2002; Zapf et al., 2003), und beide zeigen Interaktionseffekte auf emotionale Erschöpfung und Zynismus (Zapf et al., 2001).

5.3.2 Individuelle Faktoren

In diesem Abschnitt werden die individuellen Faktoren: Gender, Alter, Selbstbewusstsein und Affektivität erläutert.

Gender:

Wie allgemein bekannt ist, in der Krankenpflege überwiegend Frauen beschäftigt, so auch in der ambulanten Pflege. Eine Begründung, warum Frauen in Bereichen arbeiten wo Emotionsarbeit gefordert ist, liefert Hochschild (1990):

Nach traditioneller Auffassung seien Frauen in der Mittelschicht Gefühlen gegenüber sensibler als Männer. Frauen wird allgemein unterstellt Gefühle besser steuern zu können. Sie gelten als gute Zuhörerinnen, geizen nicht mit Bewunderung und bestärken somit den Gesprächspartner. Je natürlicher diese Verhaltensweise wirkt, desto mehr stärken sie durch ihr Verhalten andere, gesellschaftlich höher gestellte Eigenschaften. Männer hingegen seien nicht dazu erzogen worden, ihre Gefühle als Hilfsmittel einzusetzen. Jedoch verrichten Männer auch Emotionsarbeit, denn auch ihnen obliegt im Arbeitsleben eine gewisse Gefühlsdarstellung. Die „Gabe“ der Frau beschränkt sich nicht nur auf das Privatleben, sondern wird auch in der Berufswelt genutzt, vor allem im Dienstleistungsbereich.

Nach der Arbeitsmarktstatistik der Statistik Austria sind im Jahr 2007 ca. 81% der Frauen und nur 55% der Männer im Dienstleistungssektor tätig⁶.

Jedoch gibt es in diesem Sektor gewisse Geschlechtsunterschiede. Tätigkeiten, wobei Aggressivität und Einschüchterung verlangt werden, üben eher Männer aus, wie zum Beispiel bei der Polizei und im Gefängnis. Tätigkeiten wobei positive Ausdrücke verlangt werden, üben eher Frauen aus, wie zum Beispiel in der Krankenpflege, im Service-Bereich oder in der Gastronomie (Raststätter, 1999).

In jenen Branchen wo Emotionsarbeit geleistet wird erfahren Männer mehr emotionale Dissonanz (Kruml et al. 2000b) und Frauen sind mit ihrer Arbeit generell zufriedener als Männer (Wharton, 1993). Je häufiger jedoch Frauen mit der Strategie Oberflächenhandlung arbeiten, um so mehr leiden sie an emotionaler Erschöpfung. Diese Resultate zeigen sich bei Männern nicht (Johnson & Spector, 2007).

⁶ http://www.statistik.at/web_de/static/arbeitsmarktstatistik_3.quartal_2007_schnellbericht_029300.pdf [22.01.2008]

Simpson und Stroh (2004) unterscheiden zwei Typen der emotionalen Dissonanz und nehmen an, dass Gender als eine Moderatorvariable fungiert.

- Dissonanz Typ 1 bezieht sich auf weibliche Muster der Darbietungsregeln: Unterdrückung von negativen Gefühlen und Zeigen von positiven Gefühlen.
- Dissonanz Typ 2 nimmt Bezug auf männliche Muster der Darbietungsregeln: Unterdrückung von positiven Gefühlen und Zeigen von negativen Gefühlen.

Ihre Resultate beinhalten, dass Frauen bezüglich der negativen Folgen der Emotionsarbeit nicht verletzbarer sind als Männer. Beide Geschlechter fühlen sich am Arbeitsplatz weniger persönlich authentisch, wenn sie negative Gefühle unterdrücken müssen und positive Gefühle darstellen sollen. Frauen sind empfänglicher als Männer, sich im Job unauthentischer zu fühlen und berichten häufiger, dass sie positive Gefühle vorspielen, die sie nicht fühlen. Frauen, die männliche Muster der Darbietungsregeln annehmen, fühlen sich weniger unauthentisch.

Die meisten Studien befassen sich mit dem Thema Emotionsarbeit im Dienstleistungssektor, wo hauptsächlich Frauen vertreten sind. In Studien (vgl. Van Dijk & Brown, 2006; Zapf et al., 2001) wobei Gender lediglich als Kontrollvariable untersucht wird, werden meist keine Effekte gefunden.

Alter

Auch das Alter könnte einen interessanten Effekt auf emotionale Dissonanz ausüben. Jedoch wird diese Variable meist überwiegend als Kontrollvariable betrachtet. Vorweg kann angenommen werden, dass ältere Arbeitnehmer länger als junge Arbeitnehmer in Arbeitsverhältnissen stehen, daraus folgend meist eine höhere Position in ihren Unternehmen besetzen, sich eher mit organisatorischen Dingen beschäftigen und somit weniger Emotionsarbeit leisten. Nach Mann (1999) leisten Senior-Manager im Gegensatz zu Mittel- und Junior- Managern weniger Emotionsarbeit. Zapf et al. (2006) spezifizieren ihre Annahme und identifizieren in verschiedenen Servicebereichen einen negativen Zusammenhang zwischen Alter und der Anforderung, positive Gefühle zu

zeigen und einen positiven Zusammenhang zu der Anforderung, negative Gefühle zu zeigen.

Hochschild (1983) argumentiert, dass das Alter ausschlaggebend für die Ausführung von Emotionsarbeit ist. Ältere haben ein größeres Repertoire an emotionalen Erinnerungen gespeichert. Sie können notwendige Gefühle besser erzeugen, was als Tiefenhandlung bezeichnet wird. Außerdem können ältere Arbeitnehmer ihre Gefühle besser kontrollieren, wenn sie unfähig sind die zweckdienlichen Gefühle abzurufen (Oberflächenhandlung). Kruml et al. (2000b) nehmen diese Argumentation Hochschilds in ihren Untersuchungen auf und zeigen, dass ältere Mitarbeiter mehr emotionale Dissonanz (im Sinne von Hochschilds Oberflächenhandlung) erfahren als jüngere.

Selbstbewusstsein

Nach Abraham (1999) ist das Selbstbewusstsein⁷ eine wichtige Variable im Zusammenhang mit emotionaler Dissonanz und postuliert, dass Selbstbewusstsein als Bezugselement zwischen emotionaler Dissonanz, emotionaler Erschöpfung und Arbeitszufriedenheit eine wichtige Rolle spielt. Die Variable fungiert als Vorbedingung und als Mediator. Je geringer das Selbstbewusstsein, umso mehr wächst die emotionale Dissonanz, welche wiederum emotionale Erschöpfung verursacht. Emotionale Dissonanz reduziert das Selbstbewusstsein, was folgedessen Arbeitsunzufriedenheit hervorruft.

Heuven et al. (2006) konzentrieren sich ebenfalls auf die Rolle des Selbstbewusstseins. Sie gehen davon aus, dass das Selbstbewusstsein die negativen Konsequenzen der emotionalen Dissonanz reduziert. Sie kommen jedoch zu dem Ergebnis, dass Selbstbewusstsein zwar als Mediatorvariable zwischen emotionaler Dissonanz und Arbeitsengagement wirkt, jedoch nicht zwischen emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung. Zwar zeigen emotionale Dissonanz und Selbstbewusstsein Haupteffekte auf emotionale Erschöpfung, jedoch nicht in Interaktion. Emotionale

⁷ Selbstbewusstsein wird als „*beliefs in one's capabilities to organize and execute the course of action required to produce given attainments*“, definiert (Heuven, Bakker, Schaufeli & Huisman, 2006, zitiert nach Bandura, 1996, S. 3).

Dissonanz korreliert nur mit emotionaler Arbeitsanforderung, wenn das Selbstbewusstsein gering ausgeprägt ist.

Affektivität

Positive und negative Affektivität⁸ könnte Einfluss auf emotionale Dissonanz haben. Individuen könnten sich besser anpassen, wenn Konvergenz zwischen dem gewünschten emotionalen Ausdruck und ihrer eigenen Neigung den gleichen Typus an Emotionen besteht. Individuen mit positiver Affektivität und der beruflichen Anforderung positive Emotionen zu zeigen, sollten seltener Dissonanz zwischen ihren Gefühlen und der beruflichen Anforderung empfinden. Personen mit negativer Affektivität und der Anforderung positive Emotionen zu zeigen, sollten Dissonanz zwischen ihren eigenen Gefühlen und der beruflichen Anforderung empfinden (Morris et al., 1996).

Abraham (1998) differenziert zwischen negativer Affektivität als Charaktereigenschaft (Trait) und negativer Affektivität als momentanen Zustand (State). Negative Affektivität als Trait steht als Moderatorvariable zwischen emotionaler Dissonanz und dem Kriterium, dass Individuen mit einer hohen negativen Affektivität mehr an Arbeitsunzufriedenheit und emotionaler Erschöpfung leiden, als Individuen mit wenig negativer Affektivität. Negative Affektivität als State wirkt als Mediator zwischen emotionaler Dissonanz und Arbeitszufriedenheit und zwischen emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung.

⁸ Affektivität wird definiert als „*a general tendency to experience a particular mood (e.g., to be happy or sad) of to react to objects (e.g., jobs, people) in a particular way or with certain emotions*“ (Morris et al., 1996, zitiert nach Lazarus, 1993).

5.4 Konsequenzen der emotionalen Dissonanz

Emotionale Dissonanz ist ein Indikator für die Überforderung der Fähigkeiten und Ressourcen einer Person in einer sozialen Interaktion und wirkt sich negativ auf das Wohlbefinden aus (Zapf et al., 2001). Es finden sich Zusammenhänge zwischen emotionaler Dissonanz und psychischer Belastung (Abraham, 1998; Brotheridge et al., 2002; Heuven et al., 2003; Kruml et al., 2000b; Lewing et al., 2003; Morris et al., 1997; Nerdinger et al., 1999; Schaubroeck & Jones, 2000; Zapf et al., 1999; Zerbe, 2000), speziell Zusammenhänge mit emotionaler Erschöpfung (Heuven et al., 2003; Lewing et al., 2003; Morris et al., 1997; Nerdinger et al., 1999; Zapf et al., 1999; Zerbe, 2000) und mit Zynismus (Dormann et al., 2002; Zapf et al., 1999). Eine mögliche Erklärung für die Korrelation von emotionaler Dissonanz mit emotionaler Erschöpfung ist, dass erstere ein sensibler, qualitativer Indikator für unfreundliche und stressvolle Interaktionen darstellt. Klienten sind teilweise unverschämt oder aggressiv. Diese Verhaltensweisen korrelieren mit psychologischer Belastung und emotionale Dissonanz könnte dafür ein Indikator zur Verschleierung dieser unterschiedlichen Arten von negativen sozialen Interaktionen mit Klienten oder Patienten sein (Zapf et al., 2006).

Weitere Konsequenzen sind, je mehr emotionale Dissonanz, umso unbefriedigender ist die Ausführung der Arbeit (Kruml et al., 2000b; Lewing et al., 2003; Morris et al., 1997; Yue-Lok Cheung et al., 2007) und desto negativer und zynischer sind die Verhaltensweisen gegenüber den Interaktionspartnern. Emotionale Dissonanz korreliert negativ mit Entlohnung (Yue-Lok Cheung et al., 2007), zeigt Effekte auf psychosomatische Beschwerden (Dormann et al., 2002) und korreliert positiv mit Arbeitsstress (Tschan, Rochat & Zapf, 2005).

6 Die Handlungsregulationstheorie

Ansätze über die Handlungsregulationstheorie werden erstmals in der Zeit der „kognitiven Wende“ formuliert und stammen von Miller, Galanter und Pribram (1960). Diese Ansätze werden vor allem von Hacker (1978) und Volpert (1980) weiterentwickelt. Das Grundprinzip der Handlungsregulationstheorie ist die „hierarchisch-sequentielle Handlungsregulation“ (Miller et al., 1960; Hacker, 1978; Volpert, 1980).

Österreicher (1981, S. 9) beschreibt die Handlungsregulationstheorie folgendermaßen:

„Die Theorie der Handlungstheorie untersucht das bewusste, zielgerichtete Handeln des Menschen, das gegenständlich und gesellschaftlich eingebunden ist. Ausgangspunkt ist dabei die Planung bez. Regulation von Handlungsabfolgen, die als hierarchisch-sequenziell organisiert angesehen wird“.

Hacker (1998, S. 67) bezeichnet Handlung als eine in sich geschlossene Einheit der Tätigkeit und definiert den Begriff Handlung:

„Handlungen bilden die kleinste psychologische Einheit der willensmäßig gesteuerten Tätigkeiten. Die Abgrenzung dieser Handlungen erfolgt durch das bewusste Ziel, das die mit einer Vornahme verbundene Vorwegnahme des Ergebnisses der Handlung darstellt“.

Der kleinste Baustein einer Handlung hat viele Bezeichnungen. Volpert (1994) spricht von der „zyklischen Einheit“, Hacker (1998) von den Vor(weg)nahme-Veränderungs-Rückkoppelungseinheiten (VVR-Einheiten) und Miller et al. (1960) bezeichnen den kleinsten Baustein einer Handlung als Test-Operate-Test-Exit-Einheit (TOTE-Einheit). Grundsätzlich beschreiben alle das gleiche Prinzip (Paschke, 2006).

Die „zyklische Einheit“ wird als eine Beziehung zwischen dem Subjekt und der Umwelt durch das Ziel beschrieben. Zuerst wird ein Ziel gebildet und durch mehrere Transformationen der Reihe nach vollendet. Es folgt eine Rückmeldung, ob das Ziel erreicht wurde. Wurde das Ziel erreicht, wird die Einheit beendet. Jede einzelne Transformation

ist ebenfalls eine Einheit. Diese hat ebenfalls wieder ein Ziel, welches durch einzelne Schritte zu erreichen ist. Die beschriebene Einheit kann umgekehrt wiederum ein Teil einer übergeordneten Einheit sein. Durch diese Ober- und Untereinheiten entsteht eine hierarchische Struktur. Die hierarchisch-sequentielle Organisation wird als „Pyramide in einer Kette“ beschrieben. Handeln verläuft als Sequenz innerhalb einer hierarchischen Gliederung (Volpert, 1994).

Hacker (1998) erläutert, dass eine Funktionseinheit innerhalb einer hierarchisch-sequentuellen Gesamtstruktur wiederum drei Rollen hat:

- Eine Funktionseinheit ist relativ selbstständig, mit einem Ziel, einem Programm zur Zielerreichung und einen rückkoppelnden Vergleich zur Kontrolle
- Sie ist ein abhängiges Teilziel einer übergeordneten Funktionseinheit
- Sie ist ein Oberziel einer untergeordneten, abhängigen Untereinheit

Abbildung 1 zeigt ein fiktives Beispiel, wie diese hierarchisch-sequentielle Struktur aussehen könnte. Um den Rahmen nicht zu sprengen, werden hier nur Teile von Funktionseinheiten und Untereinheiten abgebildet. Ohne Anspruch auf Vollständigkeit könnten die Tagesaufgaben einer Hauskrankenpflegerin wie folgend aussehen (vgl. Hacker, 1998; Österreich, 1981):

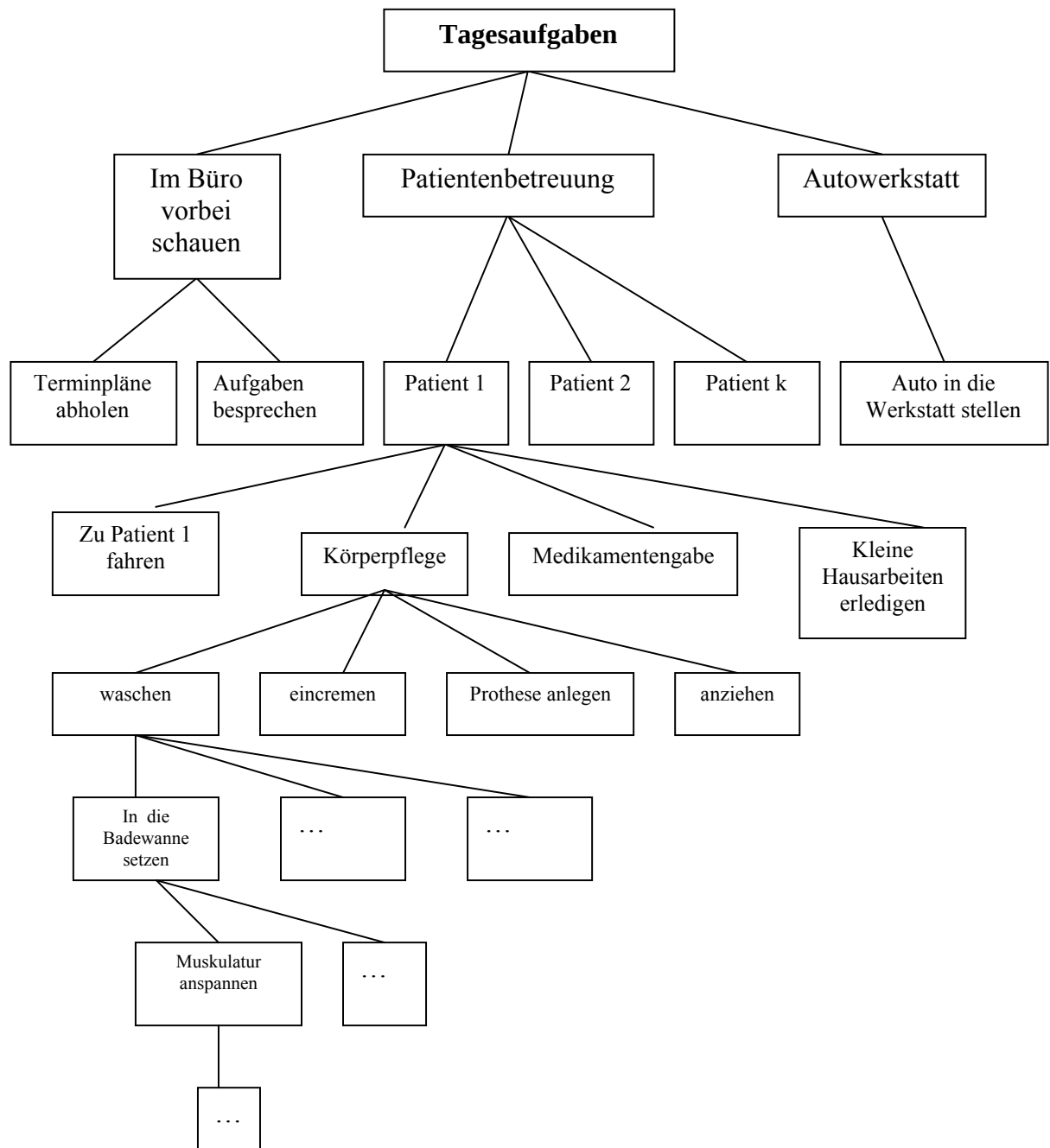


Abb. 1: Fiktives Beispiel einer hierarchisch-sequentiellen Struktur

Wären Handlungen bzw. deren Durchführungen nicht hierarchisch und nicht sequentiell aufgebaut, müsste jede einzelne Form der Handlung im Gedächtnis gespeichert werden (Frese et al., 1994). Da die menschliche Verarbeitungskapazität ihre Grenzen hat, ist auch anzunehmen, dass die Zahl der möglichen Untereinheiten, sowie die Zahl der hierarchischen Ebenen begrenzt sind. (Volpert, 1983).

Hacker (1998) unterscheidet diesbezüglich drei Ebenen der Handlungsregulation mit aufsteigender Bewusstseinsfähigkeit.

- Die unterste Ebene ist die sensomotorische Regulationsebene: Auf dieser Ebene werden automatische, stereotype Bewegungsabläufe reguliert. Diese sind nicht bewusstseinspflichtig und nur teilweise bewusstseinsfähig. Das Schalten beim Auto fahren ist ein häufig genanntes Beispiel (vgl. Österreich, 1981).
- Die perzeptiv-begriffliche Regulationsebene: Auf dieser Ebene werden Handlungsschemata reguliert, welche bewusstseinsfähig jedoch nicht bewusstseinspflichtig sind. Diese Schemata sind verallgemeinerte Vorgangsweisen und auf viele verwandte Bedingungen anwendbar, welche ebenso Fertigkeiten einschließen. Ein Beispiel dafür wäre, das geparkte Auto aufsuchen. Das ist im Prinzip täglich das gleiche Handlungsschemata, jedoch steht das Auto möglicherweise jeden Tag auf einem anderen Parkplatz (vgl. Österreich, 1981).
- Die höchste Ebene ist die intellektuelle Regulationsebene: Auf dieser Stufe werden Handlungen beobachtet und kontrolliert, Problemlösungen und komplexe Situationsanalysen reguliert. Hier finden Handlungen bewusst statt.

Durch eine weitere Ebene, welche der intellektuellen Ebene übergeordnet ist, wird Hackers Modell ergänzt.

- Die Ebene des abstrakten Denkens: Hier werden Heuristiken und neue strategische Vorgehensweisen generiert und das eigene Denken auf Widersprüche getestet. Diese Ebene bezieht sich nicht auf konkrete Handlungen, sondern entspricht allgemeinen Handlungsregeln und Handlungsstrategien. Somit können auf der intellektuellen Regulationsebene mit einem reduzierten kognitiven Aufwand neue Handlungen flexibel entwickelt werden und gleichzeitig auf den niedrigeren Regulationsebenen die Handlungen bzw. Teilhandlungen mit wenig bewusster Zuwendung gesteuert werden (Zempel, 2002; Frese et al., 1994, zitiert nach Semmer & Frese, 1985).

Die einzelnen Regulationsebenen sind zwar verschieden, jedoch sind sie mit einander verflochten, d.h. sie sind heterarchisch bzw. hierarchisch geordnet. Tätigkeiten unterliegen gleichzeitig mehreren Regulationsebenen. Praktisch gesehen ist das menschliche Verhalten noch komplizierter, da mehrere Tätigkeiten oft relativ gleichzeitig in Angriff genommen werden (Hacker, 1998).

6.1 Die Handlungsregulationstheorie als Basis für Emotionsarbeit

Zapf (2002) postuliert die Handlungsregulationstheorie (Hacker, 1998) als ein geeignetes Konzept um Emotionsarbeit zu beschreiben. Die Basis der Handlungsregulationstheorie ist die hierarchisch-sequentielle Organisation der Handlung.

Emotionsarbeit dient als sekundäre Aufgabe, welche einer primären Aufgabe untergeordnet ist, bzw. ist Emotionsarbeit ein Subziel eines höher gestellten Ziels. Beispiel dafür ist eine Krankenschwester, die einem Patienten Blut abnimmt. Während sie die Spritze vorbereitet und den Patienten sticht, spricht sie mit ihm mit ruhiger Stimme (Zapf, 2002).

Abbildung 2 zeigt ein fiktives Beispiel dafür, wie die hierarchisch-sequentielle Struktur mit Einbettung der Emotionsarbeit aussehen könnte.

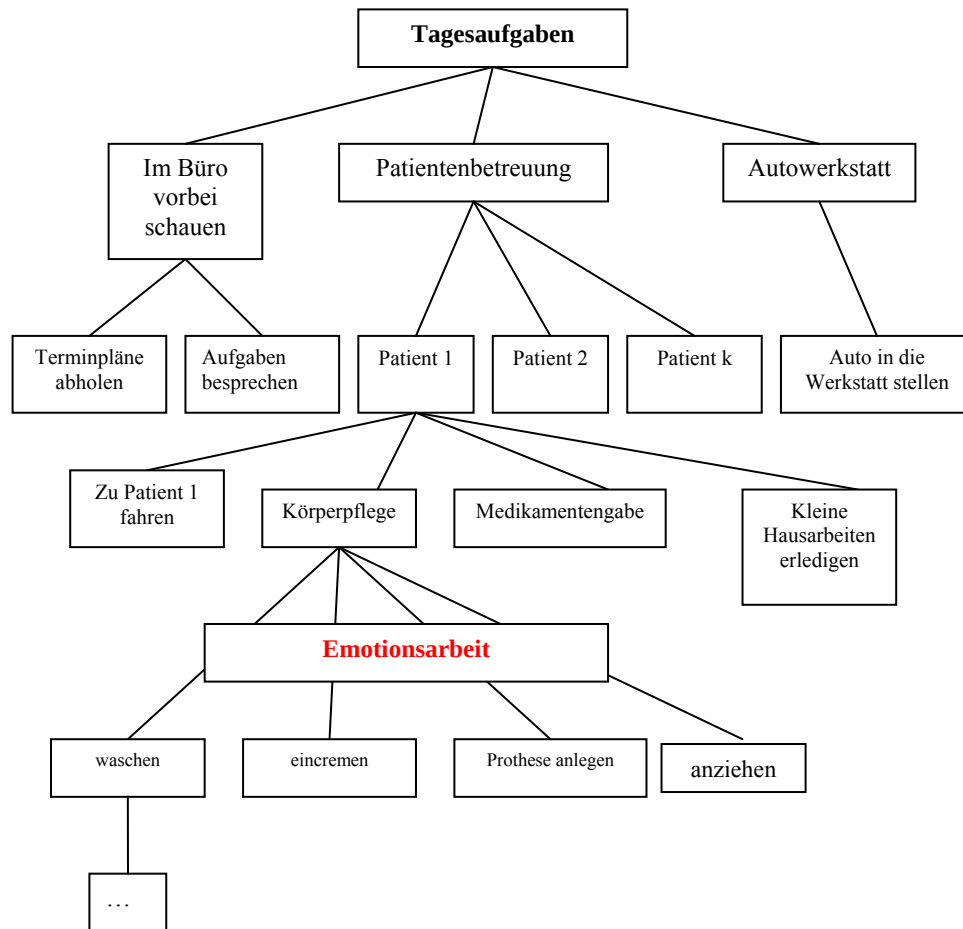


Abb. 2: hierarchisch-sequentielle Struktur mit Emotionsarbeit

Idealerweise läuft Emotionsarbeit automatisch ab. Automatische Abläufe werden, wie im Kapitel 6 - Handlungsregulationstheorie - erläutert, der sensomotorischen Regulationsebene der Handlungsregulationstheorie zugeordnet. Hier kann Emotionsarbeit leicht parallel zum Hauptziel stattfinden. Falls Diskrepanz zwischen den gefühlten und gezeigten Emotionen besteht, könnte mit Oberflächenhandlung (surface acting) reagiert werden. Dieser Prozess könnte auf der perzeptiv-begrifflichen Regulationsebene (auch Ebene der flexiblen Handlungsmuster genannt) stattfinden, welche Routinehandlungen reguliert. Diese sind, wie schon erwähnt - bewusstseinsfähig, jedoch nicht bewusstseinspflichtig. Tiefenhandlung (deep acting) beinhaltet bewusste Prozesse auf der intellektuellen Regulationsebene. Es kann angenommen werden, dass Tiefenhandlungen relativ unabhängige Subaufgaben sind, welche für die

Vorbereitung einer schwierigen Interaktion angewendet werden. Ebenfalls ist es möglich die primäre Aufgabe zu unterbrechen um Tiefenhandlungen durchzuführen. Ein Beispiel für erstere Möglichkeit wäre eine Krankenschwester, die sich einem Patienten gegenüber abweisend verhält und einen inneren Dialog startet. Sie könnte sich fragen warum sie sich gegenüber diesem Patienten anders als bei anderen verhält. Möglicherweise könnte sie für das nächste Mal versuchen positive Gefühle zu entwickeln. Solch ein innerer Dialog äußert sich nicht spontan und kann nur außerhalb einer Interaktion durchgeführt werden (Zapf, 2002).

6.2 Arbeitscharakteristika und Emotionsarbeit

Nach Zapf (2002) ist es eine Arbeitsanforderung, Emotionsarbeit als objektiv zu betrachten. Dies bedeutet, dass Emotionsarbeit unabhängig von subjektiven Interpretationen oder interindividuellen Unterschieden auszuführen ist. Zum Beispiel ist die Organisationsanforderung während der Arbeit immer zu lächeln, unabhängig vom jeweiligen Mitarbeiter.

Aus der Perspektive der Handlungsregulationstheorie werden drei Aspekte von Arbeits- bzw. Aufgabenmerkmalen unterschieden: Regulationsanforderungen, Regulationsmöglichkeiten und Regulationsprobleme (Frese et al., 1994; Zapf et al., 1999; Zapf, 2002).

Regulationsanforderungen beziehen sich auf die Wirkung der hierarchischen-sequentiellen Organisation der Handlung und unterscheiden die Komplexität von Entscheidungen, die Anzahl und Verbundenheit der Ziele sowie Subziele, und das vorhandene Bewusstsein versus automatische Regulationsprozesse. Problemlösungen werden als hohe Regulationsanforderungen angesehen, während Routinearbeiten von Handlungsschemata aus dem Gedächtnis abgerufen werden können und somit als niedrigere Regulationsanforderung betrachtet werden (Zapf, 2002).

Regulationsmöglichkeiten können als die Möglichkeit zur selbstständigen Kontrolle bezeichnet werden. Entscheidungsmöglichkeiten können die einzelnen

Handlungsschritte, den Zeitrahmen und die Inhalte der Ziele und Pläne betreffen. Ein hoher Level an Kontrolle erlaubt es das generelle Ziel selbst zu bestimmen. Ein niedrigerer Level an Kontrolle könnte nur erlauben zwischen Zielen und Plänen auf den niedrigeren Ebenen der Handlungsregulation zu wählen (Frese et al., 1994).

Regulationsprobleme beziehen sich in der Handlungsregulationstheorie auf Stressoren. Diese Stressoren können unterteilt werden in Regulationshindernisse, Regulationsunsicherheit und Überforderungsregulation. Regulationshindernisse zwingen dazu, Aufgaben zu unterbrechen, neu anzufangen oder aufzugeben. Regulationsunsicherheit beinhaltet die Konzepte der Rollenambiguität und des Rollenkonflikts. Die Überforderungsregulation beschreibt den Zeitdruck. Zeitdruck verursacht Stress, da die Handlungsregulation nicht wie geplant durchgeführt werden kann. Das zweite Problem ist Informationsüberladung im Kurzzeitgedächtnis während einer Handlungsausführung, da zu viele Informationen gleichzeitig im Gedächtnis zusammentreffen (Frese et al., 1994, zitiert nach Zapf, 1991b).

Emotionale Dissonanz stellt ein Emotionsregulationsproblem dar. Emotionale Dissonanz wird vorzugsweise als eine externe Beanspruchung angesehen und weniger als eine Reaktion zur Emotionsdarstellung oder als eine Verhaltensstrategie. Man könnte argumentieren, dass es von der Persönlichkeit des Arbeitnehmers abhängig ist, in welchem Ausmaß er in Übereinstimmung mit den geforderten Emotionen fühlt. In diesem Sinne würde emotionale Dissonanz eine Stressreaktion und erstes Zeichen für emotionale Erschöpfung sein (Zapf et al., 1999).

7 Burnout

Empirische Studien postulieren Zusammenhänge zwischen Emotionsarbeit und Burnout. Emotionale Dissonanz wirkt sich besonders auf Burnout aus. Die ersten Untersuchungen werden in helfenden Berufen durchgeführt, da besonders in diesem Bereich die Beziehung zwischen Arbeitnehmern und Klienten hohe Empathie und emotionales Involvement fordert. Burnout ist somit ein Indikator dafür, dass Arbeitnehmer in Interaktion mit Klienten ihre Emotionen nicht länger angemessen bewältigen können. Interessanterweise beziehen sich frühere Studien von Burnout nicht direkt auf die emotionalen Aspekte der Arbeitsanforderung, sondern konzentrieren sich auf verschiedene Arten von Stressoren. Erst neuere Burnout-Studien integrieren Emotionsarbeit in ihr Burnoutkonzept (Zapf, 2002).

7.1 Begriffserklärung

Die sprachliche Bedeutung von „to burn out“ ist vielseitig, beispielsweise im Zusammenhang mit einem ausgebrannten Haus, von dem nur noch die Mauern stehen, oder es bedeutet das Durchbrennen von Sicherungen, den Stillstand eines Motors, die Überbelichtung eines Negativs oder die Erschöpfung der Bodenfruchtbarkeit. „To burn out“ im Zusammenhang mit körperlicher oder psychischer Erschöpfung findet man schon im Jahre 1599 in Shakespeare's Literatur. Als Begründer des Begriffs Burnout im psychologischen Sinne gilt der Psychoanalytiker Herbert J. Freudenberg (1974), der den psychologischen Zustand von ehrenamtlichen Helfern beschreibt. Die erste empirische Untersuchung veröffentlicht Maslach 1976. Seit dem wächst das Interesse an diesem Phänomen und es werden unzählige Publikationen veröffentlicht (Enzmann & Kleiber, 1989).

7.2 Definitionsversuch

Die Vielfalt der Burnout-Definitionen ist bis heute noch ein Problem der Burnout-Forschung. Es beruht darauf, dass viele Definitionen aus Zusammenstellungen der beobachteten Symptome bestehen (Enzmann et al., 1989). Auch die Übernahme in nichtenglische Sprachen verwischt die Konturen des Burnout-Begriffs. Besonders die Abgrenzung zu den Begriffen wie Belastung, Depression oder Konfliktreaktion fällt sehr schwer (Burisch, 2006). Zumal sind alle Definitionsversuche entweder zu spezifisch oder zu umfassend. Es herrscht keine Einigkeit, ob nun Burnout als kategorialer Zustand (state) oder als Merkmal (trate) mit quantitativer Ausprägung zu verstehen ist (Burisch, 1989).

Autoren die Burnout als Zustand erklären:

„ein Zustand physischer, emotionaler und mentaler Erschöpfung aufgrund lang anhaltender Einbindung in emotional belastende Situationen“ (Pines & Aronson, 1988, zitiert nach Burisch, 2006, S. 18).

„ein Zustand der Ermüdung oder Frustration, herbeigeführt durch eine Sache, einen Lebensstil oder eine Beziehung, die nicht die erwartete Belohnung mit sich bringt“ (Freudenberger & Richelson, 1980, zitiert nach Burisch, 2006, S. 18,).

Autoren, welche Burnout als Merkmal bzw. Prozess definieren:

„ein Prozess, in dem sich ein ursprünglich engagierter Mitarbeiter von seiner Arbeit zurückzieht, als Reaktion auf Beanspruchung und Belastung im Beruf“ (Cherniss, 1980, zitiert nach Burisch, 2006, S. 19),

„ein fortschreitender Abbau von Idealismus, Energie, Zielstrebigkeit und Anteilnahme als Resultat der Arbeitsbedingungen“ (Edlewick & Brodsky, 1980, zitiert nach Burisch, 2006, S. 19).

Maslach (2003, S. 189), die Mutter der empirischen Burnout-Forschung, definiert Burnout folgendermaßen:

“Job burnout is a prolonged response to chronic emotional and interpersonal stressors on the job and is defined here by the three dimensions of exhaustion, cynicism, and sense of inefficacy”.

Trotz dieser verwirrenden Vielfalt erkennen Enzmann et al. (1989) gewisse Schwerpunkte, in welche die Definitionen unterteilt werden könnten. So lassen sich diese, je nach dem ob die Persönlichkeit des Helfers, die organisatorischen Bedingungen oder gesellschaftliche Prozesse im Vordergrund stehen, kategorisieren.

7.3 Erklärungsansätze

Wie bereits oben genannt stellt die Vielfalt der Definitionen bis heute ein enormes Problem in der Burnout-Forschung dar. Enzmann et al. (1989) versuchen Ordnung zu schaffen, in dem sie diese vielfältigen Burnout-Konzepte in drei Kategorien bez. Ansätze einordnen.

- **Individuelle Ansätze**

In diesen Ansätzen werden das Individuum beziehungsweise die Persönlichkeit und psychologische Faktoren als Begründung für die Entstehung von Burnout in den Vordergrund gestellt. Interventionen setzen an der Person an sich an, welche lernen muss mit den gegebenen Umständen umzugehen. Vertreter dieses Ansatzes sind nach Enzmann et al. (1989) Edelwich und Brodsky (1984), Freudenberg (1974) und Fisher (1983).

- **Arbeits- und organisationsbezogene Ansätze**

Bei diesen Ansätzen liegt der Fokus bei Umweltfaktoren, wie z.B. bestimmten Situationen und institutionellen Bedingungen. Interventionen setzen bei der unmittelbaren Arbeitssituation an. Nach Enzmann et al. (1989) sind Pines, Aronson und Kafry (1983), Maslach und Jackson (1984), Harrison (1980), Bramhall und Ezell (1981), Daley (1979) und Cherniss (1980) Vertreter dieser Kategorie.

- **Soziologisch-sozialwissenschaftliche Ansätze**

In diesen Ansätzen wird Burnout als soziales Phänomen betrachtet und von Cherniss (1982) in ein moralisch-religiöses Paradigma und von Karger (1981) in einen soziologischen Rahmen gestellt (Enzmann et al., 1989).

Trotz der Unterschiede der Burnout-Definitionen und -Konzeptionen finden Enzmann et al. (1989) wesentliche Gemeinsamkeiten: Burnout wird von fast allen Autoren als symptomatisch für Berufe angesehen, in denen menschliche Interaktionen einen wichtigen Teil der Arbeit ausmachen. Fast alle gehen davon aus, dass Burnout eine negative, beeinträchtigende Erfahrung darstellt, einen Verlust an Energie bedeutet, und mit einem Rückzug der Arbeitnehmer aus der Arbeit oder mit reduziertem Engagement verbunden sind. Die Mehrzahl der Autoren ziehen Ergebnisse der Stressforschung zur Erklärung des Burnout-Phänomens heran (Enzmann et al., 1989).

Durch die Vergleiche verschiedener Konzepte bewerten Enzmann et al. (1989) die Ansätze von Maslach und Jackson besonders positiv, da diese Autoren eine theoretisch und empirisch begründete Analyse des Burnout-Phänomens liefern.

7.4 Burnout-Konzept von Maslach und Jackson

Ursprünglich beschäftigen sich Maslach und Jackson mit der Frage, wie Menschen damit umgehen, sich bei Tätigkeiten durch emotionale Erregung nicht unterbrechen zu lassen. Dabei stoßen sie auf das Konzept „detached concern“ (distanzierte Anteilnahme, welche eine ausgewogene Balance von Mitleid und emotionaler Distanz fordert) von Lief und Fox (1963), und auf das Konzept „dehumanization in self-defense“ (der Schutz vor überwältigenden Emotionen durch Reaktionen auf andere als Objekt) von Zimbardo (1970). Durch zahlreiche Untersuchungen kommen die Autoren zum Schluss, dass emotionale Erschöpfung und Zynismus aus der Arbeitsbedingung und aus der Natur der Personal-Klienten-Beziehung resultieren (Enzmann et al., 1989).

Nach Maslach (2003) ist Burnout die Antwort auf lang anhaltende Stressoren in der Arbeitswelt.

Burnout ist ein Syndrom emotionaler Erschöpfung und Zynismus und entsteht häufig bei Arbeitnehmern in helfenden Berufen, welche sich mit den psychologischen, sozialen und/oder physischen Problemen anderer befassen. Ein Schlüsselaspekt des Burnout-Syndroms ist das wachsende Gefühl emotional erschöpft zu sein. Die emotionalen Ressourcen sind aufgebraucht und die Arbeitnehmer fühlen sich nicht mehr in der Lage auf psychologischem Niveau zu „geben“. Ein weiterer Aspekt ist die Entwicklung einer negativen, zynischen Verhaltensweise gegenüber den Klienten. Ein dritter Aspekt ist die Tendenz sich selbst negativ zu bewerten. Arbeitnehmer fühlen sich unglücklich mit sich selbst und unzufrieden mit ihren eigenen Fähigkeiten im Job (Maslach & Jackson, 1981).

Aufgrund empirischer Untersuchungen wurde ein Untersuchungsinstrument entwickelt, welches bis heute von den meisten Wissenschaftlern als Burnout-Maß genutzt wird und als Maslach Burnout Inventory bekannt ist.

Die drei Dimensionen sind (Maslach et al., 1981):

- Emotionale Erschöpfung: beschreibt Gefühle von emotionaler Überforderung und Erschöpfung von Arbeitnehmern.
- Zynismus: beschreibt eine gefühllose und unpersönliche Verhaltensweise gegenüber den Klienten.
- Persönliche Leistungsfähigkeit: beschreibt das Gefühl der kompetenten und erfolgreichen Leistungserfüllung.

Ursprünglich macht Maslach (2003) individuelle, zwischenmenschliche und institutionelle Gründe für das Auftreten von Burnout verantwortlich. Im Laufe der Zeit zeigt sich jedoch eine starke Tendenz die Ursache in der jeweiligen Organisation zu sehen, in der die Betroffenen tätig sind. Vor allem sechs Faktoren verursachen Burnout:

- Arbeitsüberlastung
- Mangel an Kontrolle und Autonomie

- ungenügende Belohnung
- Zusammenbruch des Gemeinschaftsgefühls
- Mangelnde Gerechtigkeit
- Wertkonflikte

Speziell die ersten beiden Punkte - Arbeitsüberlastung und Mangel an Kontrolle bzw. Autonomie - werden als Stressoren bezeichnet.

7.5 Integriertes Burnout-Modell

Aufgrund der bis heute andauernden Heterogenität versucht Burisch (1989) zur Erklärung von Burnout einen integrierten Ansatz auf allgemeiner Ebene zu entwickeln. Er sieht

„Burnout als in Gang gesetzt durch Autonomieeinbußen in gestörten Auseinandersetzungen des Individuums mit seiner Umwelt, genauer: durch die innere Repräsentation solcher Interaktionen als gestörter und das Scheitern bei ihrer Bewältigung“ (Burisch, 1989, S. 70).

Das Modell versucht, Burnout nicht auf eine oder wenige spezifische Ursachen zurückzuführen. Vielmehr versucht Burisch (1989), eine Art Reiseroute durch so genannte Handlungsepisoden zu beschreiben, die von einem Ist-Zustand ausgeht und zu einem zukünftigen Ziel führt, oder es verfehlt. Auf diesem Weg sind vielfältige Störungen eingebettet, welche die Reise verlängern, verhindern oder umleiten.

Auf dieser Reiseroute kann also vieles schief gehen, was wiederum Auswirkungen auf den Reisenden hat. Die vier häufigsten Störfälle sind

- Zielvereitelung
- Zielerschwerung
- Ausblenden der Belohnung
- negative Nebenwirkungen

Zielvereitelung und Ziellerschwerung haben gemeinsam, dass Hindernisse auftauchen. Das Ziel wird aufgegeben wenn das Ziel unerreichbar ist oder wenn der Aufwand höher als der Nutzen ist. Emotionale Reaktionen wie Ärger oder Depression treten auf. Wenn die Belohnung ausbleibt, wurde das Ziel bereits erreicht, jedoch wurde die Erwartung falsch eingeschätzt. Negative Nebenwirkungen treten auf, wenn das Ziel erreicht und auch belohnt wird. Die Störung liegt im Auftreten unvorhergesehener Nebenwirkungen, deren Effekte genügend stark sind, sodass das Ergebnis unbefriedigend ist. In allen vier Fällen handelt es sich subjektiv gesehen um Misserfolge. Es hängt von den persönlichen Copingstrategien ab, ob nun diese gestörte Handlungs-Episode zu einer Burnout-Episode mutiert.

7.6 Burnout als Prozess: das Phasenmodell

Golembiewski, Boundreau, Sun und Luo (1998) orientieren sich in ihrem Phasenmodell an Maslachs et al. (1981) Burnout-Konzeption und deren Maslach Burnout Inventory. Anhand der drei Aspekte - emotionale Erschöpfung, Zynismus und (reduzierte) persönliche Leistungsfähigkeit - entwickeln sie ein 8-Phasen Modell. Somit existieren auch acht mögliche Kombinationen hohen und niedrigen Burnouts über alle Phasen. Sie gehen davon aus, dass diese drei Aspekte verschieden „böartig“ sind. Zynismus ist am geringsten und emotionale Erschöpfung am stärksten „böartig“. Der Burnout-Prozess beginnt mit Zynismus, schreitet voran mit reduzierter persönlicher Leistungsfähigkeit bis hin zu emotionaler Erschöpfung und ordnet diese in acht Kombinationen als Phasen an (siehe Tab. 1).

Tab. 1: Burnoutphasen nach Golembiewski et al. (1998)

	Ni: niedrig, Ho: hoch							
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
Zynismus	Ni	Ho	Ni	Ho	Ni	Ho	Ni	Ho
Reduzierte persönliche Leistungsfähigkeit	Ni	Ni	Ho	Ho	Ni	Ni	Ho	Ho
Emotionale Erschöpfung	Ni	Ni	Ni	Ni	Ho	Ho	Ho	Ho

Phase I bis III wird als niedriger Level an Burnout, Phase IV bis V als mittlerer Level an Burnout und Phase VI bis VIII als hoher Level an Burnout erklärt.

Diesen Verlauf stützt Golembiewski auf zahlreiche Untersuchungen und Publikationen (vgl. Golembiewski et al., 1992; Golembiewski, 1996; Golembiewski et al., 1998).

7.7 Burnout-Symptomatik

Burisch (1989) stützt sich bei der Definitionsfindung auf Lauderdale (1982), welcher das Phänomen Burnout durch eine oder auch mehrere auslösende Ursachen, durch seine Symptome und durch seine Verlaufsstadien erklärt. Wie die Infektion mit einem Grippevirus, sind auch die Symptome und der Verlauf unspezifisch.

Burisch (1989) fasst alle in der Literatur häufig genannten Symptome in einem 7-Phasen Modell zusammen. Dieses Modell ist nicht so zu verstehen, dass in einem Burnout-Fall alle Symptome vorhanden sein müssen. Es schließen sich manche Symptome oder Symptomkategorien gegenseitig aus und die Anordnung impliziert eine ungefähre zeitliche Reihenfolge. Es hängt vom Individuum oder/und seiner Umwelt ab, welches Symptommuster sich in welcher Reihenfolge entwickelt.

- Warnsymptome der Anfangsphase:

In der Literatur besteht weitgehend Einigkeit darüber, dass in der Anfangsphase ein Überengagement steht, welches im Laufe der Zeit in ein Missverhältnis zwischen Anstrengung und Belohnung ausartet. Freiwillig geleistete, unbezahlte Arbeiten, ein Gefühl unentbehrlich zu sein, Verdrängung von Misserfolgen, Müdigkeit, Energielosigkeit, etc. können in der Anfangsphase auftretende Warnsymptome sein.

- Reduziertes Engagement

Nach dem Überengagement folgt emotionaler, kognitiver und verhaltensmäßiger Rückzug. Es entwickelt sich ein Überdruß an der Arbeit, der sich später auf andere Lebensbereiche übertragen lässt. Am Ende dieser Phase findet sich ein veränderter Lebensstil. Die Arbeit die einst eine Bereicherung darstellte, dient nun nur noch als Lebensunterhalt und das Leben fängt erst nach Dienstschluss an.

- Emotionale Reaktionen; Schuldzuweisungen

Es wird entweder sich selbst oder der Umwelt die Schuld für den eigenen unzufriedenen Zustand zugeschrieben. Sieht der Betroffene die Schuld eher bei sich, reagiert er überwiegend depressiv. Bei aggressiven Reaktionen besteht eine defensive Einstellung gegenüber der Umwelt.

- Abbau

Im Laufe der Zeit kommt es zu Leistungsabfällen und Flüchtigkeitsfehlern. Es findet Dienst nach Vorschrift statt um nicht aufzufallen und die Denkweisen werden bequemer.

- Verflachung

Es kommt zu einer emotionalen, sozialen und geistigen Verflachung. Die Anteilnahme an der Umwelt wird auf ein Minimum reduziert. Spätestens in diesem Stadium zieht sich der Freundeskreis zurück.

- Psychosomatische Reaktion

Es zeigen sich größere Häufigkeiten von Infektionskrankheiten, Schlafstörungen, Kreislaufbeschwerden, Verdauungsbeschwerden, etc. Der Missbrauch von Nikotin, Alkohol und anderen Drogen kann steigen. Im weiteren Verlauf können Herzkrankheiten und Magen-Darm-Krankheiten auftreten.

- Verzweiflung

Das andauernde Gefühl von Hilflosigkeit verdichtet sich zu einem chronischen Gefühl der Hoffnungslosigkeit. Suizidgedanken tauchen auf und die Suizidhandlung wird wahrscheinlicher.

7.8 Vorbedingungen von Burnout

Die Vorbedingungen von Burnout werden unterteilt in organisatorische und individuelle Faktoren. Zu den organisatorischen Faktoren zählen Zeitdruck und Arbeitsautonomie, zu den individuellen Faktoren Gender und Alter.

7.8.1 Organisatorische Faktoren

In diesem Abschnitt werden die organisatorischen Faktoren: Zeitdruck und Arbeitsautonomie erläutert.

Zeitdruck

Zeitdruck gilt als wichtiger Prädiktor für emotionale Erschöpfung. Dieser Faktor zeigt jedoch keine Vorhersagekraft für Zynismus und reduzierte persönliche Leistungsfähigkeit (Dormann et al., 2002; Nerdinger et al., 1999; Zapf et al., 2001). Außerdem korrelieren emotionale Dissonanz und Zeitdruck sehr hoch miteinander und zeigen Interaktionseffekte auf emotionale Erschöpfung (Zapf et al., 2001).

Arbeitsautonomie

Die Arbeitsautonomie gilt als wichtigste Ressource, da Autonomie als Moderatorvariable die Beziehung zwischen Arbeitsbelastung und emotionaler Erschöpfung, die Beziehung zwischen physikalischen Anforderungen und Zynismus, sowie die Beziehung zwischen emotionaler Anforderung und Erschöpfung dämpft (Xanthopoulou, Bakker, Dollar, Demerouti, Schaufeli, Taris & Schreurs, 2007). Wharton (1993) zeigt in ihrer Studie, dass Arbeitnehmer mit einer hohen Arbeitsautonomie weniger an Burnout leiden als diejenigen mit einer geringeren Arbeitsautonomie (vgl. Gandey et al., 2005; Johnson et al., 2007; Shirom, Nirel & Vinokur, 2006). Dieser Effekt ist höher bei Personen, welche mit einer hohen emotionalen Arbeitsanforderung konfrontiert sind.

7.8.2 Individuelle Faktoren

In diesem Abschnitt werden die individuellen Faktoren Gender und Alter erläutert.

Gender

Im Gesundheitswesen sind Männer von einem höheren Level an Zynismus und einem niedrigeren Level an persönlicher Leistungsfähigkeit betroffen (Zani & Pietrantonio, 2001). Jedoch berichten Frauen von einem höheren Level an emotionaler Erschöpfung (Gaines & Jermier, 1983; Maslach et al., 1981; Petty, McCarthy & Catano, 1992). Petty et al. (1992) entwickeln ihre Studien weiter und vergleichen Frauen und Männer in Führungs- und Nichtführungsebenen bezüglich Burnout. Ihre Resultate zeigen, dass Männer in Führungsebenen eine höhere emotionale Erschöpfung erleben, Frauen hingegen erleben eine hohe emotionale Erschöpfung in Nichtführungsebenen. Im Polizeiwesen finden sich keine signifikanten Zusammenhänge zwischen Gender und Burnout. Ausgenommen sind afroamerikanische Frauen, welche von einem höheren Level an Burnout als ihre Kollegen berichten (McCarty, Zhao & Garland; 2007).

Alter

Jüngere Angestellte reagieren zynischer und sind emotional erschöpfter in Bezug auf die Intensität der Klientenkontakte als ihre älteren Kollegen. Ältere erleben bezüglich der Häufigkeit des Kontakts, mit Klienten mehr persönliche Leistungsfähigkeit (Maslach et al., 1981). Eine Erklärung dafür könnte sein, dass Jüngere durch ihre geringe Arbeitserfahrung noch nicht gelernt haben mit den Arbeitsanforderungen umzugehen (Lee et al., 1993). Wenn jüngere Arbeitnehmer Schwierigkeiten im effektiven Umgang mit Burnout haben, könnte es sein, dass diese ihr Berufsfeld verlassen. Die Älteren könnten diese anfänglichen Stressoren in ihrem Job gemeistert haben (Maslach et al., 1981 vgl. Ashforth et al., 1997). Auch Brewer und Shapard (2004) postulieren in ihrer Meta-Analyse von 27 Studien einen signifikanten, negativen, jedoch kleinen Zusammenhang zwischen Alter und emotionaler Erschöpfung (vgl. Pretty et al., 1992).

7.9 Konsequenzen von Burnout

Burnout und gesundheitliche Probleme wie Kopfschmerzen, Magenprobleme und Herz- und Gefäßkrankheiten korrelieren hoch miteinander (Schaufeli et al., 2004). Frauen berichten häufiger über somatische Symptome als Männer (Zani et al., 2001). Emotionale Erschöpfung korreliert mit dem Missbrauch von Schlafmitteln und Alkohol (Maslach et al., 1981) und verursacht das Gefühl der Hilflosigkeit (Lee et al., 1993). Golembiewski et al. (1992) zeigen, dass mit Steigen der Burnout-Phase sich die mentale Gesundheit in eine negative Richtung verändert.

Burnout betrifft jedoch nicht nur den individuellen Bereich, sondern zieht auch berufliche Konsequenzen mit sich.

Wie allgemein erwartet, korreliert emotionale Erschöpfung negativ mit Arbeitszufriedenheit, und persönliche Leistungsfähigkeit positiv mit Arbeitszufriedenheit. Burnout korreliert mit dem Wunsch, wenig Zeit mit anderen Menschen verbringen zu

müssen (häufige Pausen und Absentismus), und mit dem Wunsch zu kündigen (Maslach et al., 1981; vgl. Lee et al., 1993; Schaufeli et al., 2004).

Leiter, Harvie und Frizzell (1998) beschäftigen sich in ihrer Studie mit dem Zusammenhang von Burnout und Patientenzufriedenheit. Da Patienten als zahlende Konsumenten angesehen werden, ist die Zufriedenheit dieser von großer Bedeutung. Ihre Resultate zeigen, dass ein hohes Maß an emotionaler Erschöpfung seitens des Pflegepersonals mit einem geringen Maß an Patientenzufriedenheit korreliert.

Die Studie

8 Fragestellung

Ziel dieser Untersuchung ist es, Organisationsbedingungen zu überprüfen, ob sie als Mediatoren und/oder Moderatoren auf emotionale Dissonanz und Burnout wirken. Zusätzlich wird die Auswirkung von emotionaler Dissonanz auf Burnout in der ambulanten Pflege analysiert. Diese Arbeit wird auf Basis der Handlungsregulationstheorie von Hacker (1998) die zentrale Forschungsfrage beantworten.

Die zentrale Fragestellung lautet:

Lässt sich durch Gestaltung der Organisationsbedingungen der Effekt von Emotionaler Dissonanz puffern?

Emotionale Dissonanz und Burnout

Nach Zapf (2002) wird emotionale Dissonanz den Regulationsproblemen der Handlungsregulationstheorie zugeordnet und stellt einen emotionalen Stressor dar, der sich negativ auf das Wohlbefinden auswirkt (vgl. Zapf et al., 2001). Somit wird erwartet, dass emotionale Dissonanz als Prädiktor für Burnout eine wesentliche Rolle spielt (Dormann et al., 2002; Heuven et al., 2003; Lewing et al., 2003; Morris et al., 1997; Nerdinger et al., 1999; Zapf et al., 2006; Zerbe, 2000).

H₁⁽¹⁾: Emotionale Dissonanz steht in einem Zusammenhang mit Burnout in der Hauskrankenpflege.

Zeitdruck

Nach Giardini et al. (2006) wird Zeitdruck als Teil der Arbeitsanforderung bezeichnet und korrelierte schon in vergangenen Studien negativ mit Arbeitszufriedenheit. Zapf (1998) sieht in diesem Zusammenhang Zeitdruck als Regulationsüberforderung laut der Handlungsregulationstheorie. Zeitdruck wird oft mit negativen Emotionen wie Angst

oder Ärger begleitet. Diese Emotionen könnten den „Ausdruck positiver Gefühle“ (Zapf et al., 2006), also die Anforderung positive Gefühle gegenüber den Kunden zu zeigen, verhindern. Die Hauskrankenpfleger konzentrieren sich auf ihre primären Aufgaben und reduzieren die Anforderung positive Emotionen auszudrücken. Als Konsequenz ist es für Hauskrankenpfleger schwieriger den Arbeitsanforderungen gerecht zu werden. Die Folge ist, dass diese Berufsgruppe mehr und mehr Gefühle vortäuscht, die sie nicht fühlt (emotionale Dissonanz), und dies könnte wiederum zu Burnout führen.

H₁⁽²⁾: Zeitdruck moderiert den Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Burnout.

Arbeitsautonomie

Morris et al. (1997) postulieren, dass die Autonomie eine wichtige Vorbedingung für emotionale Dissonanz ist. Emotionsarbeit ist de facto „Arbeit“ und bedeutet, dass die Regulation des emotionalen Ausdrucks des Angestellten von der Organisation kontrolliert wird. Angestellte, die autonom über ihr emotionales Verhalten entscheiden können, haben möglicherweise mehr Spielraum in den organisatorischen Rollendarstellungen, wenn diese Rolle mit ihren eigenen, gefühlten Emotionen im Konflikt steht. Als Resultat sehen Morris et al. (1997) einen negativen Zusammenhang zwischen Arbeitsautonomie und emotionaler Dissonanz. Wharton (1993) sieht wie Hochschild (1983) Emotionsarbeit als unidimensionales Konstrukt. Sie vergleicht Arbeitnehmer, die Emotionsarbeit leisten mit Arbeitnehmern, die das nicht tun. Ihre Ergebnisse zeigen, dass bei steigender Arbeitsautonomie die Wahrscheinlichkeit an emotionaler Erschöpfung zu leiden sinkt. Dieser Effekt war bei den Versuchspersonen, die Emotionsarbeit leisten, signifikant größer. Grandey et al. (2005) zeigen ebenfalls eine signifikante Interaktion zwischen emotionaler Erschöpfung, Arbeitsautonomie und Emotionsregulierung. Somit könnte es sein, dass Arbeitsautonomie - obwohl emotionale Dissonanz besteht - zu einer Verringerung der Wahrscheinlichkeit, an emotionaler Erschöpfung zu leiden führt.

H₁⁽³⁾: Arbeitsautonomie moderiert den Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Burnout.

Unsicherheit

Unsicherheit zählt zu der Kategorie der organisatorischen Stressoren. Emotionale Dissonanz steht in einem positiven Zusammenhang mit Unsicherheit (vgl. Dormann et al., 2002; Zapf et al., 2003). Beide zeigen Interaktionseffekte auf emotionale Erschöpfung und Zynismus (Zapf et al., 2001). Somit interessiert, ob Unsicherheit als Moderator- oder Mediatorvariable wirkt.

H₁⁽⁴⁾: Unsicherheit moderiert den Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Burnout.

Organisationsprobleme

Organisationsprobleme werden in die Kategorie der organisatorischen Stressoren gegliedert. Vergangene Studien postulieren, dass arbeitsorganisatorische Probleme nicht nur in einem Zusammenhang mit emotionaler Dissonanz (vgl. Zapf et al., 2003) sowie mit allen Burnout-Dimensionen stehen (Dormann et al., 2002), sondern auch dass emotionale Dissonanz und Organisationsprobleme Interaktionseffekte auf emotionale Erschöpfung zeigen (Zapf et al., 2001). Somit interessiert, ob Organisationsprobleme als Moderator- oder Mediatorvariable wirken.

H₁⁽⁵⁾: Organisationsprobleme moderieren den Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Burnout.

Arbeitsumgebungsbelastung

In der ambulanten Pflege finden sich erhöhte Werte, was die psychische Belastung betrifft, speziell in Zusammenhang mit der Überforderung durch Merkmale der Arbeitsumgebung. Erklären lassen sich diese erhöhten Werte dadurch, dass die Wohnungen der Patienten oft nicht der speziellen Anforderung der häuslichen Pflege entsprechen: Die Bäder sind oft zu klein und zu eng. Weitere Probleme stellen oft die ungünstigen Lichtverhältnisse, ein verwahrloster Zustand der Wohnungen und unangenehme Gerüche dar (Büssing et al., 2004). Somit wird angenommen, dass sich die Arbeitsumgebungsbelastung auf emotionale Dissonanz und Burnout auswirkt.

H₁⁽⁶⁾: Arbeitsumgebungsbelastungen moderieren den Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Burnout.

Zusätzliche Fragestellungen:

Geschlecht

Wie bereits im Kapitel 5.3.2 - individuelle Faktoren - erläutert, bestehen in der beruflichen Darstellung von Emotionen gewisse Geschlechtsunterschiede. Tätigkeiten, bei denen Aggressivität und Einschüchterung zum Berufsbild gehören und verlangt werden, üben eher Männern aus; Beispiele dafür sind die Polizei und das Gefängnis. Tätigkeiten mit positiven Ausdrücken üben eher Frauen aus – Beispiele dafür sind die Krankenpflege, der Service-Bereich oder die Gastronomie (Raststätter, 1999). Im Untersuchungsfeld Hauskrankenpflege üben beide Geschlechter die gleichen Tätigkeiten aus.

H₁⁽⁷⁾: Emotionale Dissonanz unterscheidet sich bezüglich des Geschlechts der Mitarbeiter in der Hauskrankenpflege.

H₁⁽⁸⁾: Burnout unterscheidet sich bezüglich des Geschlechts der Mitarbeiter in der Hauskrankenpflege.

Alter

Hochschild (1993) argumentiert, dass ältere Arbeitnehmer emotionales Verhalten in ihren Erinnerungen gespeichert haben, und dass sie diese besser kontrollieren können als jüngere. Das heißt, sie beherrschen das „surface acting“ besser als ihre jüngeren Kollegen. Es wird also aus Erfahrung gelernt und das emotionale Verhalten wird im Handlungsmuster integriert. Kruml et al. (2000) greifen diese Argumentation Hochschilds in ihren Untersuchungen auf und postulieren, dass ältere Mitarbeiter mehr emotionale Dissonanz (im Sinne von Hochschilds „surface acting“) erfahren als jüngere. Kruml et al. (2000) erachten Emotionsarbeit als bipolar, wobei emotionale Dissonanz auf einer Seite des Kontinuums liegt. Zapf (2002) sieht emotionale Dissonanz als eine Dimension der Emotionsarbeit. So sind die Untersuchungs-

instrumente nicht identisch und es stellt sich die Frage, ob auch emotionale Dissonanz - nach Zapf (2002) - und Alter positiv korrelieren.

Eine Meta-Analyse von 27 Studien (Brewer et al., 2004) postuliert einen leicht negativen Zusammenhang zwischen dem Alter der Testpersonen und emotionaler Erschöpfung. Somit könnte Alter - als wichtige Moderatorvariable - auf emotionale Dissonanz und auf Burnout wirken.

H₁⁽⁹⁾: Emotionale Dissonanz unterscheidet sich bezüglich des Alters der Mitarbeiter in der Hauskrankenpflege.

H₁⁽¹⁰⁾: Das Alter der Hauskrankenpfleger hängt mit emotionaler Dissonanz zusammen.

H₁⁽¹¹⁾: Das Alter der Hauskrankenpfleger hängt mit Burnout zusammen.

Psychosomatische Beschwerden

Emotionale Dissonanz ist ein Indikator für die Überforderung der Fähigkeiten und Ressourcen und wirkt sich negativ auf das Wohlbefinden aus (Zapf et al., 2001). Dormann et al. (2002) zeigen einen Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und psychosomatischen Beschwerden auf. Korrelationen zu Burnout und gesundheitlichen Problemen finden Schaufeli et al. (2004). Somit wird erwartet, dass emotionale Dissonanz und Burnout als Prädiktoren für körperliche Beschwerden wirken.

H₁⁽¹²⁾: Emotionale Dissonanz steht in einem Zusammenhang mit körperlichen / psychosomatischen Beschwerden in der Hauskrankenpflege.

H₁⁽¹³⁾: Burnout steht in einem Zusammenhang mit körperlichen / psychosomatischen Beschwerden in der Hauskrankenpflege.

8.1 Erläuterung Moderatorvariable und Mediatorvariable

Moderatorvariablen verändern den Einfluss einer unabhängigen Variable auf die abhängige Variable. Eine Moderatorvariable wird zu einer Kontrollvariable, wenn ihre Ausprägung bei den Untersuchungsobjekten vorsorglich erhoben werden, oder zu einer Störvariable, wenn sie nicht beachtet oder schlicht übersehen wird (Bortz & Döring, 2005).

Wenn eine unabhängige Variable nicht direkt sondern über eine dritte Variable auf die abhängige Variable einwirkt, wird diese als Mediatorvariable bezeichnet. Korrelationen können zwar nicht kausal interpretiert werden, allerdings ist es möglich, durch Nullkorrelationen Kausalmodelle zu falsifizieren (Bortz et al., 2005).

9 Messinstrumente

FEWS (Frankfurt Emotion Work Scale, Version 4.3)

Der FEWS (Zapf, Mertini, Seifert, Vogt, Isic & Fischbach, 2006) dient zur Messung der Emotionsarbeit und beinhaltet folgende Skalen:

- Häufigkeit positiver Emotionen
- Häufigkeit negativer Emotionen
- Häufigkeit neutraler Emotionen
- Häufigkeit bestimmter Emotionen
- Sensitivitätsanforderung
- emotionale Anteilnahme
- emotionsbezogene Kontrolle
- Interaktionsspielraum
- emotionale Dissonanz
- emotionsbezogene Normen
- Umfang des Klientenkontaktes

In dieser Untersuchung wird jedoch nur die interessierte Dimension „emotionale Dissonanz“ herangezogen. Diese Dimension besteht aus vier Items mit einem fünf-kategoriellen Antwortformat (1 = „sehr selten“ bis 5 = „sehr oft“) und aus einem ebenfalls fünf-kategoriellen Zusatzitem (1 = „genau wie der von A“ bis 5 = „genau wie der von B“).

MBI-GS-D (Deutsche Fassung des Burnout Inventory – General Survey)

Der MBI-GS-D (Glaser, unveröffentlicht) ist die deutschsprachige Version des ursprünglichen MBI (Maslach et al., 1981) und dient zur Erfassung von Burnout. Der Fragebogen besteht insgesamt aus 16 Items und umfasst die Dimensionen emotionale Erschöpfung, Zynismus und persönliche Leistungsfähigkeit. Das Antwortformat ist fünf-kategoriell („nie“ bis „sehr oft“).

SALSA (Salutogenetische Subjektive Arbeitsanalyse)

Der SALSA (Udris & Riemann, 1993) erfasst Belastungsfaktoren, sowie soziale und organisationale Gesundheitsressourcen. Der Fragebogen besteht ursprünglich aus 60 Items und setzt sich aus folgenden Dimensionen zusammen: Anforderungen, Arbeitsbelastung, organisationale und soziale Ressourcen. Für die Untersuchung ist nur die Skala „Arbeitsumgebungsbelastung“ mit insgesamt 16 Items von Interesse. Das Antwortformat ist 6-stufig („kommt nicht vor“ bis „sehr stark“).

RDFN-B03 (Redefinition der Arbeitstätigkeit)

Der RDFN-B03 (Iwanowa, 2004) ist die deutsche Version des von Hacker, Volpert und Ulich entwickelten Verfahrens, SAT-86. Dieses Instrument besteht aus zwölf Skalen mit 69 Items. Die drei Hauptdimensionen bilden sich aus: Ressourcen, Anforderungen und Stressoren. Die Dimension Ressourcen besteht aus den Skalen: Freiheitsgrade, Entwicklungspotential, Information, soziale Unterstützung und Einfluss/Partizipation. Die Dimension Anforderung bildet sich aus den Skalen: Ganzheitlichkeit, Rückmeldungen, Qualifikationsanforderung und Kooperation. Die dritte Dimension besteht aus den Skalen Unsicherheit, Zeitdruck und Organisationsprobleme. Das Antwortformat ist sechs-kategoriell (0 = „trifft überhaupt nicht zu“ bis 5 = „trifft voll

und ganz zu“) (Aicher, 2004). Die für die Arbeit relevanten Skalen sind: „Unsicherheit“, „Zeitdruck“, „Organisationsprobleme“ und „Freiheitsgrade“ (Arbeitsautonomie).

Psychosomatische Beschwerden und allgemeiner Gesundheitszustand

Das Instrument zur Messung der psychosomatischen Beschwerden und des allgemeinen Gesundheitszustandes wurde von den wissenschaftlichen Mitarbeitern im Rahmen des Projektes der Bundesarbeiterkammer entwickelt. Die Dimension psychosomatische Beschwerden besteht aus 14 Items: Erschöpfung, Nervosität, Schlafstörungen, Muskelverspannungen, Rückenschmerzen, Schmerzen in den Gelenken, Kopfschmerzen, Magenbeschwerden, Verdauungsprobleme, starkes Herzklopfen, zu hoher/niedriger Blutdruck, Atembeschwerden, Hautprobleme, Augenbeschwerden. Das Antwortformat ist fünf-stufig (1 = „nie bis etwa 1x im Jahr“ bis 5 = „fast täglich“). Die Frage nach dem allgemeinen Gesundheitszustand lautet: „Bitte beurteilen sie ihren momentanen Gesundheitszustand.“ und besteht aus einem sechskategoriellen Antwortformat (1 = „sehr schlecht“ bis 6 = „sehr gut“).

10 Untersuchungsdesign

Die Untersuchung wurde im Zeitraum Oktober 2007 bis März 2008 durchgeführt. Die Daten wurden im Rahmen des Projektes „Die Qualität des Arbeitslebens von älteren ArbeitnehmerInnen“ erhoben. Dieses Projekt wurde von der Bundesarbeiterkammer, in Zusammenarbeit mit den Universitäten Graz, Innsbruck und Wien sowie mit der Arbeiterkammer Österreich durchgeführt. Ziel des Gesamtprojekts ist es, ältere Mitarbeiter und deren Arbeitsbedingungen zu erfassen. Österreichweit wurden in fünf verschiedenen Branchen Erhebungen durchgeführt (Handel, Bauwesen, Gesundheitswesen bzw. Hauskrankenpflege, Tourismus, Metallindustrie, Geldwesen). Die vorliegende Arbeit fungiert als Teil des Gesamtprojektes, wobei ausschließlich die Daten der Branche Hauskrankenpflege herangezogen wurden. Die Teilnahme der

Mitarbeiter erfolgte freiwillig; die Vorgabe fand mittels Papier-Bleistift-Fragebogen anonymisiert statt. Mangelhaft ausgefüllte bzw. unvollständige Fragebögen wurden von der Auswertung ausgeschlossen.

11 Verfahren zur Hypothesenprüfung

Die Auswertung der deskriptivstatistischen Kennwerte der Stichprobe und der hypothesentestenden Verfahren (Korrelationen, t-Tests) erfolgt mittels SPSS 10.0. Der Einfluss von möglichen Moderator- und Mediatorvariablen wird gesondert mittels „Prüfung auf Signifikanz des Unterschiedes von Korrelationen“ berechnet, da diese Methode in SPSS nicht angeboten wird. Zusätzlich werden für alle Fragebögen jeweils Reliabilitäts- sowie eine Faktorenanalysen durchgeführt, da nur ausgewählte Dimensionen für die Fragestellung relevant sind und sich somit Reliabilitäten und Validitäten neu darstellen. Die Überprüfung der Hypothesen $H_1^{(1)}$ sowie $H_1^{(10)}$ bis $H_1^{(13)}$ erfolgt mittels Spearman'sche Rangkorrelation. Dieses Ähnlichkeitsmaß ist eine parameterfreie Alternative zur Produkt-Moment-Korrelation und prüft auf Basis der Rangdaten, ob zwischen zwei mindestens ordinalskalierten Merkmalen ein Zusammenhang existiert. Die Untersuchung der Hypothesen $H_1^{(7)}$ bis $H_1^{(9)}$ erfolgen mittels t-Test für unabhängige Stichproben. Es werden zwei voneinander unabhängige Stichproben miteinander verglichen und überprüft, ob sich diese beiden hinsichtlich ihrer Mittelwerte eines intervallskalierten Merkmals signifikant voneinander unterscheiden. Die Hypothesen $H_1^{(2)}$ bis $H_1^{(6)}$ werden mittels Produkt-Moment-Korrelation nach Pearson geprüft. Dieses Verfahren untersucht, ob zwei intervallskalierte Merkmale unter Voraussetzung eines linearen Zusammenhanges miteinander einhergehen. Es gibt sowohl die Stärke als auch die Richtung dieses Zusammenhanges an. Zusätzlich zur Prüfung dieser Hypothesen werden partielle Korrelationen berechnet. Dieses Verfahren ermittelt, ob der Zusammenhang zweier Merkmale tatsächlich gegeben ist oder über eine Drittvariable erklärt werden kann (vgl. Bortz et al., 2005).

12 Beschreibung der Stichprobe

Alter: Von den 351 befragten Personen gaben 345 das Alter bekannt, der Mittelwert beträgt 44.28 Jahre ($Sd = 8.31$; $Md = 46$). Die jüngste Testperson war 20, die älteste 58 Jahre alt. Fokus der Studie liegt auf älteren Arbeitnehmern; Abbildung 3 veranschaulicht die Rechtslastigkeit der Verteilung.

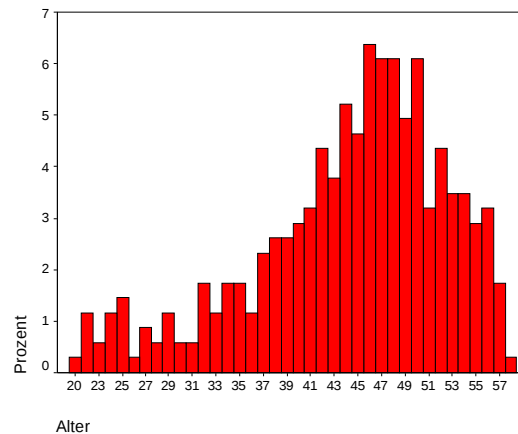


Abb. 3: Verteilung des Alters in der Stichprobe (345 gültige Fälle).

Geschlecht: Von 351 befragten Personen gaben 341 ihr Geschlecht bekannt; 285 (83.6 %) sind weiblich, 56 (16.4 %) männlich.

Verteilung der Stichprobe nach Bundesland (351 gültige Fälle): Die meisten befragten Personen (24.5%) kommen aus der Steiermark (siehe Tab. 2).

Tab. 2: Verteilung der Untersuchungsteilnehmer nach österreichischen Bundesländern

Bundesland	Häufigkeit	Prozent
Wien	14	4
Niederösterreich	37	10.5
Burgenland	23	6.6
Steiermark	86	24.5
Oberösterreich	35	10
Kärnten	65	18.5
Salzburg	26	7.4
Tirol	17	4.8
Vorarlberg	48	13.7

Höchste abgeschlossene Schulbildung: Etwa 19.7% der untersuchten Teilnehmer (345 gültige Fälle) verfügen über Matura oder noch höhere Ausbildungen, 39.1% besuchten eine Fachschule/Handelsschule und 41.5% verfügen über einen Pflichtschulabschluss mit und ohne Lehre.

Familienstand (347 gültige Fälle): Der Großteil der befragten Personen (61.7%) ist verheiratet (siehe Tab. 3).

Tab. 3: Verteilung der Untersuchungsteilnehmer nach Familienstand

Familienstand	Häufigkeit	Prozent
ledig	51	14.7
verheiratet	214	61.7
Lebensgemeinschaft	39	11.2
geschieden	37	10.7
verwitwet	6	1.7

Kinderzahl (337 gültige Fälle): 17.2% der Befragten sind kinderlos, 24.6% haben ein Kind, 39.8% zwei Kinder, 12.8% drei Kinder, 5.6% haben vier oder mehr Kinder.

Beschäftigungsdauer in diesem Betrieb bzw. Arbeitsstelle (349 gültige Fälle): 32.1% der Personen arbeiten seit 11 - 20 Jahren in diesem Betrieb (siehe Tab. 4).

Tab. 4: Verteilung der Untersuchungsteilnehmer nach Beschäftigungsdauer

Beschäftigungsdauer	Häufigkeit	Prozent
0.5 – 2 Jahre	55	15.8
3 - 5 Jahre	56	16
6 - 10 Jahre	85	24.4
11 - 20 Jahre	112	32.1
21 - 30 Jahre	32	9.2
mehr als 30 Jahre	9	2.6

Einkommensverhältnisse (N=348): Die meisten Teilnehmer der Untersuchung sind voll berufstätig, wobei das durchschnittliche Netto-Monatseinkommen 1541 € beträgt (siehe Tab 5).

Tab. 5: Verteilung der Untersuchungsteilnehmer nach den Einkommensverhältnissen

Beschäftigungsverhältnis	Häufigkeit	Mittelwert / €	Standardabweichung
voll berufstätig (> 36 Std.)	154	1541	519.57
Teilzeit (26 – 35 Std)	103	1217	262.5
Teilzeit (12 – 25 Std)	89	869.3	247.6
geringfügig beschäftigt	2	350	70.7
gesamt	348	1266.4	484.1

Überstunden (N =344): Von den untersuchten Personen leisten 6.1% nie, 58.4% unregelmäßig und 35.5% regelmäßig Überstunden.

Staatsbürgerschaft (347 gültige Fälle): 97,7% der Untersuchungsteilnehmer sind österreichische Staatsbürger.

13 Reliabilitäts- und Faktorenanalysen zu den eingesetzten Messinstrumenten

FEWS (Frankfurt Emotion Work Scale, Version 4.3): es wurden 4 fünfkategorielle (1: „sehr selten / nie 5: „sehr oft / mehrmals pro Stunde“) Items (FEWS 145, FEWS 146, FEWS 147, FEWS 148) zur Beurteilung der emotionalen Dissonanz vorgelegt.

Reliabilitätsanalyse:

Die untere Schranke der Reliabilität beträgt nach Cronbach-Alpha $\rho = .89$; die korrigierten Trennschärfen der 4 Items bewegen sich zwischen $r = .67$ und $.81$. D.h. die einzelnen Items sind konsistent und ergeben einen reliablen Gesamttest.

Faktorenanalyse:

Es ist eine einfaktorielle Lösung mit einem Generalfaktor (Eigenwert $\lambda = 3.003$; erklärter Varianzanteil 75.1%) erkennbar, d.h. die Items werden durch eine einzige latente Dimension („Emotionale Dissonanz“) beschrieben. Der Summenscore pro Testperson wird aus der Addition der vier Items entwickelt (siehe Abb. 4).

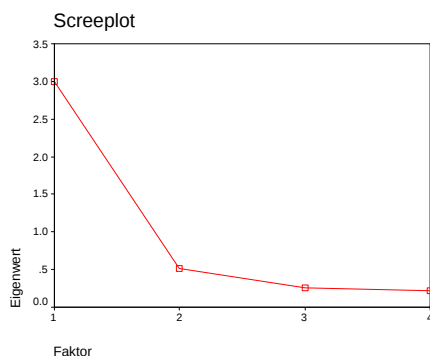


Abb. 4: Faktorenanalyse der Dimension emotionale Dissonanz des FEWS

Der Mittelwert des Summenscores im FEWS beträgt 10.76 ($Sd = 4.21$; $Md = 11$; 645 gültige Fälle; siehe Abb. 5).

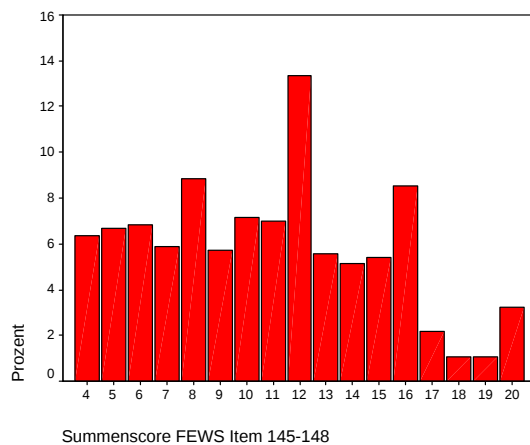


Abb. 5: Mittelwert des Summscores im FEWS (emotionale Dissonanz)

Die Verteilung des FEWS-Summscores ist schief (Kolmogorow-Smirnow $z = 2.27$; $p < .001$), die H_0 einer Normalverteilung wird zurückgewiesen.

MBI-GS-D (Deutsche Fassung des Burnout Inventory – General Survey): Dieser Fragebogen zum Burnout-Syndrom besteht aus 3 Skalen (Emotionale Erschöpfung mit 5 Items, Zynismus mit 5 Items, geringe subjektive Leistungsfähigkeit mit 6 Items), wobei ein sechskategorielles Antwortformat (0: „nie“, ..., 5: „sehr oft“) vorliegt.

Subtest emotionale Erschöpfung:

Reliabilitätsanalyse :

Die untere Schranke der Reliabilität beträgt nach Cronbach-Alpha $\rho = .90$; die korrigierten Trennschärfen der 5 Items (EXH229, EXH230, EXH231, EXH233, EXH234) bewegen sich zwischen $r = .63$ und $.83$. D.h. die einzelnen Items sind konsistent und ergeben einen reliablen Gesamttest.

Faktorenanalyse:

Es ist eine einfaktorielle Lösung mit einem Generalfaktor (Eigenwert $\lambda = 3.57$; erklärter Varianzanteil 71.41%) erkennbar, d.h. die Items werden durch eine einzige latente Dimension („Emotionale Erschöpfung“) beschrieben. Der Summscore pro Testperson wird aus der Zusammenfassung der fünf Items entwickelt (siehe Abb. 6).

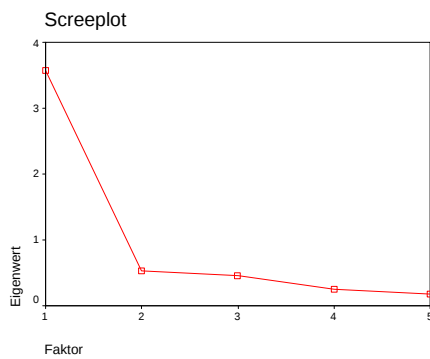


Abb. 6: Faktorenanalyse der Dimension emotionale Erschöpfung des MBI-GS-D

Subtest Zynismus:

Reliabilitätsanalyse :

Die untere Schranke der Reliabilität beträgt nach Cronbach-Alpha $\rho = .81$; die korrigierten Trennschärfen der 5 Items (CYN237, CYN238, CYN241, CYN242, CYN243) bewegen sich zwischen $r = .47$ und $.71$. D.h. die einzelnen Items sind konsistent und ergeben einen reliablen Gesamttest (siehe Tab. 8).

Faktorenanalyse:

Es ist eine einfaktorielle Lösung mit einem Generalfaktor (Eigenwert $\lambda = 2.91$; erklärter Varianzanteil 58.18%) erkennbar, d.h. die Items werden durch eine einzige latente Dimension („Zynismus“) beschrieben. Der Summenscore pro Testperson wird aus der Zusammenfassung der fünf Items entwickelt (siehe Abb. 7).

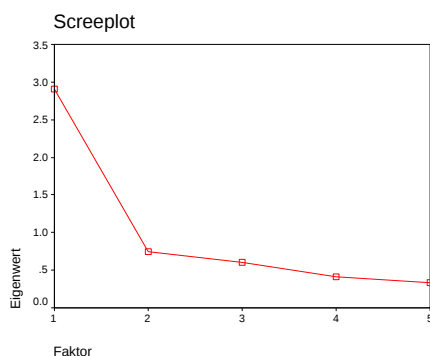


Abb. 7: Faktorenanalyse der Dimension Zynismus des MBI-GS-D

Subtest persönliche Leistungsfähigkeit:

Reliabilitätsanalyse:

Die untere Schranke der Reliabilität beträgt nach Cronbach-Alpha $\rho = .82$; die korrigierten Trennschärfen der 6 Items (PROF232, PROF235, PROF236, PROF239, PROF240, PROF244) bewegen sich zwischen $r = .55$ und $.61$. D.h. die einzelnen Items sind konsistent und ergeben einen reliablen Gesamttest.

Faktorenanalyse:

Es ist eine einfaktorielle Lösung mit einem Generalfaktor (Eigenwert $\lambda = 3.14$; erklärter Varianzanteil 52.35%) erkennbar, d.h. die Items werden durch eine einzige latente Dimension („geringe subjektive Leistungsfähigkeit“) beschrieben. Der Summenscore pro Testperson wird aus der Zusammenfassung der sechs Items entwickelt (siehe Abb. 8).

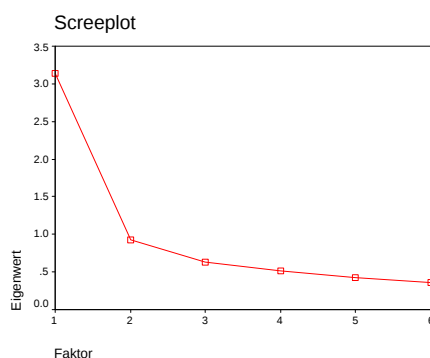


Abb. 8: Faktorenanalyse der Dimension Zynismus des MBI-GS-D

Die Verteilung der drei Summenscores der Skalen stellt sich wie folgt dar (siehe Tab. 6 und Abb. 9 - 11):

Tab. 6: Verteilung der drei Summenscores des MBI-GS-D

	Emotionale Erschöpfung	Zynismus	Geringe subjektive Leistungsfähigkeit
Mittelwert	11.37	6.85	24.22
Standardabweichung	5.46	4.87	3.85
Median	12	6	25

Gültige Fälle	632	611	621
----------------------	-----	-----	-----

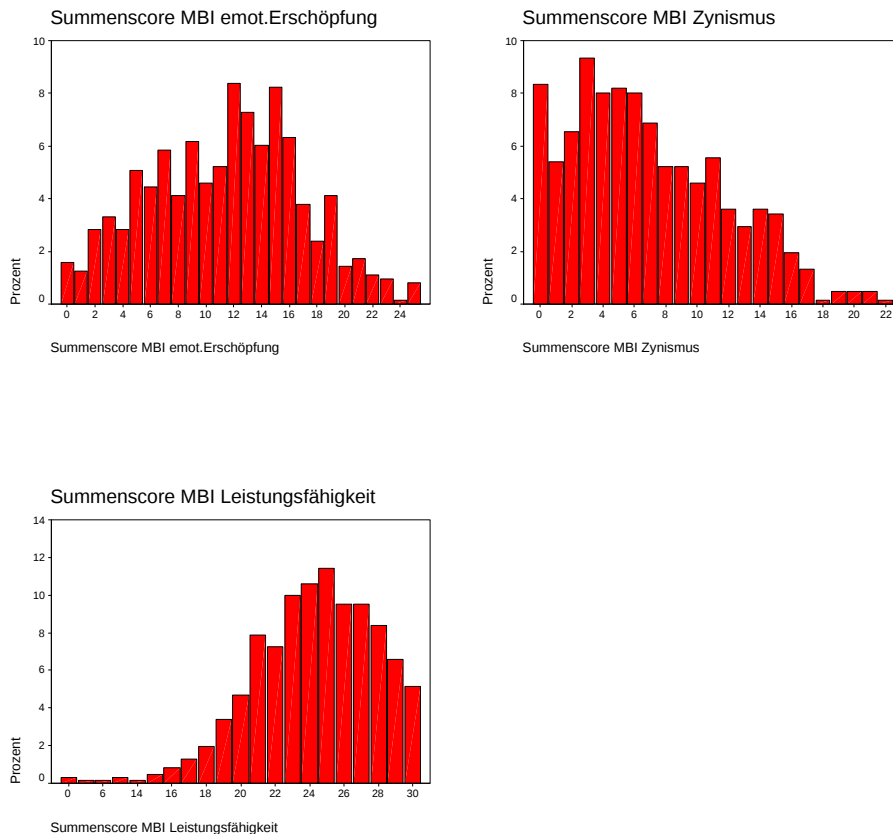


Abb. 9 – 11: Mittelwert der drei Summenscores im MBI-GS-D

Die Verteilung der drei Summenscores in der Gesamtstichprobe, untersucht mittels Kolmogorow-Smirnow-Anpassungstest, ist jeweils schief (emotionale Erschöpfung $z = 1.82$; $p = .003$; Zynismus K-S $z = 2.66$; $p < .001$; geringe subjektive Leistungsfähigkeit (bzw. persönliche Leistungsfähigkeit) K-S $z = 2.23$; $p < .001$); die H_0 einer Normalverteilung wird jeweils zurückgewiesen.

SALSA (Salutogenetische Subjektive Arbeitsanalyse)

Dieser Fragebogen zur Arbeitsumgebungsbelastung besteht aus einer Skala mit 16 Items, wobei ein sechskategoriellies Antwortformat (0: „kommt nicht vor“, ..., 5: „sehr stark“) vorliegt.

Reliabilitätsanalyse:

Die untere Schranke der Reliabilität beträgt nach Cronbach-Alpha $\rho = .83$; die korrigierten Trennschärfen der 16 Items (ARBUM71 – ARBUM86) bewegen sich zwischen $r = .09$ und $.57$. Die einzelnen Items sind relativ konsistent und ergeben einen reliablen Gesamttest.

Faktorenanalyse:

Es ist eine einfaktorielle Lösung auf Grundlage der Diskontinuität im Eigenwertdiagramm vorzuziehen; es wird ein Generalfaktor (Eigenwert $\lambda = 4.73$; erklärter Varianzanteil 29.56%) deutlich. Die Items sollen über eine einzige latente Dimension („Arbeitsumgebungsbelastung“) beschrieben werden (siehe Abb. 12).

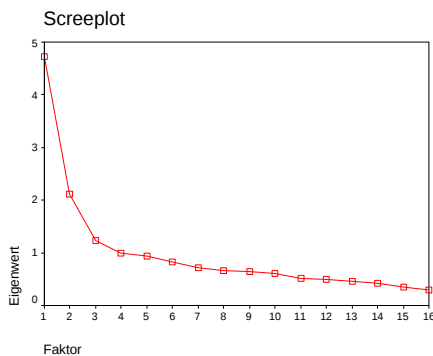


Abb. 12: Faktorenanalyse der Dimension Arbeitsumgebungsbelastung des SALSA

Die Verteilung des Summenscores der Skala stellt sich wie folgt dar (siehe Tab. 7 und Abb. 13):

Tab. 7: Verteilung des Summenscores des SALSA

	Arbeitsumgebungs- belastung
Mittelwert	26.70
Standardabweichung	12.48
Median	26
Gültige Fälle	530

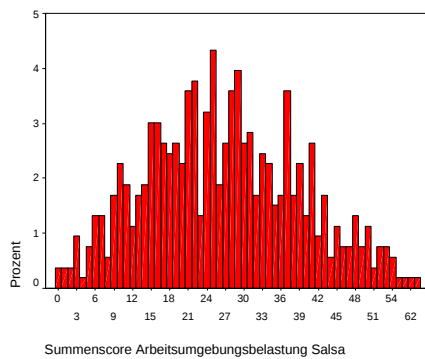


Abb. 13: Mittelwert des Summenscores im SALSA

Der SALSA-Summenscore in der Gesamtstichprobe, untersucht mittels Kolmogorow-Smirnow-Anpassungstest, kann auf Grund des nicht signifikanten Ergebnisses als normalverteilt (K-S $z = 1.12$; $p = .16$) bezeichnet werden, die H_0 einer Normalverteilung wird beibehalten.

RDFN-B03 (Redefinition der Arbeitstätigkeit): Aus dem bestehenden Fragebogen wurden zur Beurteilung der Freiheitsgrade (bzw. Arbeitsautonomie), Zeitdruck und Unsicherheit jeweils 4 sechskategorielle Items (0: „trifft überhaupt nicht zu“, ..., 5: „trifft voll und ganz zu“) und zur Beurteilung von *Organisationsproblemen* 6 sechskategorielle Items (0: „trifft überhaupt nicht zu“, ..., 5: „trifft voll und ganz zu“) vorgelegt.

Subtest Freiheitsgrade (bzw. Arbeitsautonomie):

Reliabilitätsanalyse:

Die untere Schranke der Reliabilität beträgt nach Cronbach-alpha $\rho = .78$; die korrigierten Trennschärfen der 4 Items (RDFN89, RDFN90, RDFN91, RDFN92) bewegen sich zwischen $r = .54$ und $.64$. D.h. die einzelnen Items sind konsistent und ergeben einen reliablen Gesamttest.

Faktorenanalyse:

Es entsteht eine einfaktorielle Lösung mit einem Generalfaktor (Eigenwert $\lambda = 2.43$; erklärter Varianzanteil 60.76%), d.h. die Items werden über eine einzige latente Dimension („Freiheitsgrade“) beschrieben (siehe Abb. 14).

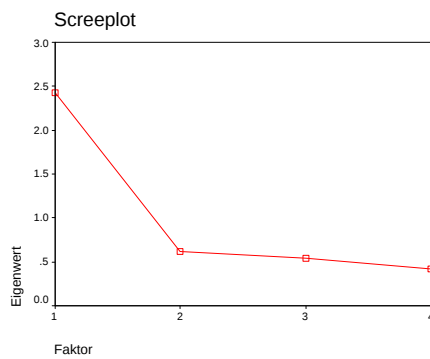


Abb. 14: Faktorenanalyse der Dimension Freiheitsgrade (bzw. Arbeitsautonomie) des RDFN-BO3

Subtest Zeitdruck:

Reliabilitätsanalyse:

Die untere Schranke der Reliabilität beträgt nach Cronbach-alpha $\rho = .86$; die korrigierten Trennschärfen der 4 Items (RDFN111, RDFN112, RDFN113, RDFN114) bewegen sich zwischen $r = .65$ und $.76$. D.h. die einzelnen Items sind konsistent und ergeben einen reliablen Gesamttest.

Faktorenanalyse:

Es entsteht eine einfaktorielle Lösung mit einem Generalfaktor (Eigenwert $\lambda = 2.84$; erklärter Varianzanteil 70.94%), d.h. die Items werden über eine einzige latente Dimension („Zeitdruck“) beschrieben (siehe Abb. 15).

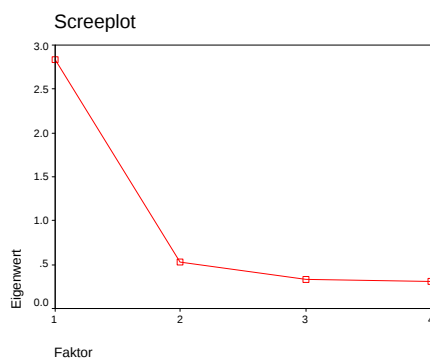


Abb. 15: Faktorenanalyse der Dimension Zeitdruck des RDFN-BO3

Subtest Unsicherheit:

Reliabilitätsanalyse:

Die untere Schranke der Reliabilität beträgt nach Cronbach-alpha $\rho = .91$; die korrigierten Trennschärfen der 4 Items (RDFN119, RDFN120, RDFN121, RDFN122) bewegen sich zwischen $r = .76$ und $.85$. D.h. die einzelnen Items sind konsistent und ergeben einen reliablen Gesamttest.

Faktorenanalyse:

Es ist eine einfaktorielle Lösung mit einem Generalfaktor (Eigenwert $\lambda = 3.15$; erklärter Varianzanteil 78.80%) zu beobachten, d.h. die Items werden über eine einzige latente Dimension („Unsicherheit“) beschrieben (siehe Abb. 16).

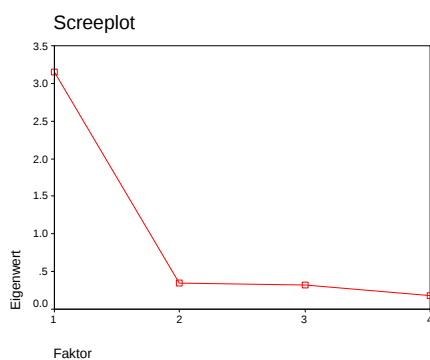


Abb. 16: Faktorenanalyse der Dimension Unsicherheit des RDFN-BO3

Subtest Organisationsprobleme:

Reliabilitätsanalyse:

Die untere Schranke der Reliabilität beträgt nach Cronbach-alpha $\rho = .70$; die korrigierten Trennschärfen der 6 Items (RDFN101, RDFN108, RDFN115, RDFN116, RDFN117, RDFN118) bewegen sich zwischen $r = .18$ und $.58$. D.h. die einzelnen Items sind relativ konsistent und ergeben einen reliablen Gesamttest.

Faktorenanalyse:

Es ist eine einfaktorielle Lösung auf Grundlage der Diskontinuität im Eigenwertdiagramm vorzuziehen; es wird ein Generalfaktor (Eigenwert $\lambda = 2.70$;

erklärter Varianzanteil 45.06%) deutlich. Die Items sollen über eine einzige latente Dimension („Organisationsprobleme“) beschrieben werden (siehe Abb. 17).

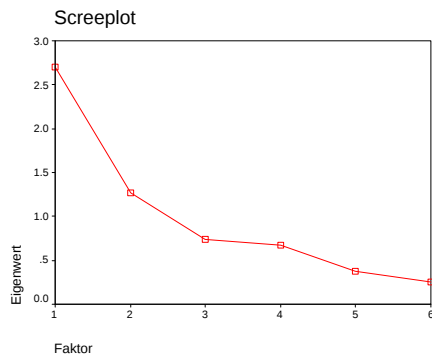
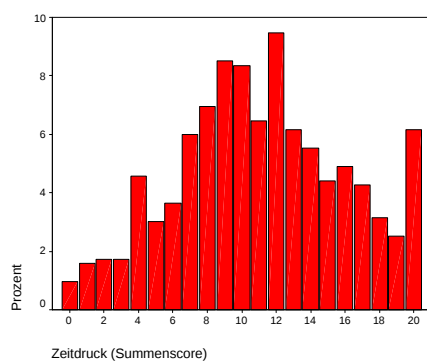
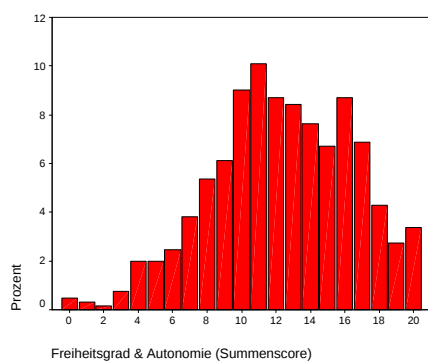


Abb. 17: Faktorenanalyse der Dimension Organisationsprobleme des RDFN-BO3

Verteilung der vier RDFN-BO3 Summenscores (siehe Tab. 8 und Abb. 18 – 21):

Tab. 8: Verteilung der vier Summenscores im RDFN-BO3

	Freiheitsgrade (Arbeitsautonomie)	Zeitdruck	Unsicherheit	Organisations- probleme
Mittelwert	12.36	11.10	4.92	10.44
Standardabweichung	4.10	4.89	4.08	4.87
Median	12	11	4	10
Gültige Fälle	654	634	641	642



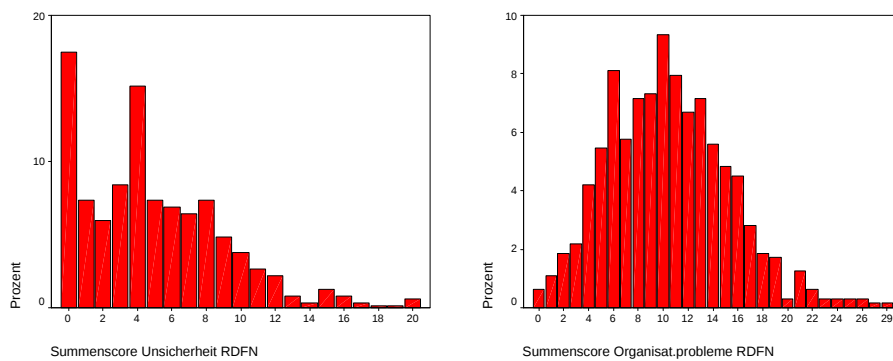


Abb. 18 - 21: Mittelwert der vier Summscores im RDFN-BO3

Die Verteilung der vier Summscores in der Gesamtstichprobe ist jeweils schief: Freiheitsgrade (K-S $z = 1.86$; $p = .002$), Zeitdruck (K-S $z = 1.48$; $p = .03$), Unsicherheit (K-S $z = 3.34$; $p < .001$), Organisationsprobleme (K-S $z = 1.71$; $p = .006$); die H_0 einer Normalverteilung wird jeweils zurückgewiesen.

Psychosomatische Beschwerden: 14 fünfkategoriale Fragen (1: „nie bis etwa einmal im Jahr“, ..., 5: „fast täglich“) zur *Psychosomatik* wurden zur Einschätzung vorgelegt.

Reliabilitätsanalyse:

Die untere Schranke der Reliabilität beträgt nach Cronbach-alpha $\rho = .85$; die korrigierten Trennschärfen der 14 Items (GH20 – GH33) bewegen sich zwischen $r = .25$ und $.62$. D.h. die einzelnen Items sind konsistent und ergeben einen reliablen Gesamttest.

Faktorenanalyse:

Es kann aufgrund des Eigenwertdiagramms unter Berücksichtigung der Diskontinuität nach dem ersten Eigenwert eine einfaktorielle Lösung (Eigenwert $\lambda = 4.86$; erklärter Varianzanteil 34.70%) in Betracht gezogen werden, d.h. die Items können über eine einzige latente Dimension („psychosomatische Beschwerden“) ausreichend beschrieben werden (siehe Abb. 22).

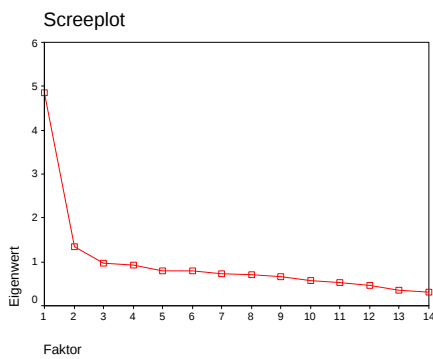


Abb. 22: Faktorenanalyse der psychosomatischen Beschwerden

Verteilung des Summenscores zu psychosomatischen Beschwerden (575 gültige Fälle; siehe Abb. 28)): Mittelwert = 28.67 (Sd= 9.14; Md = 27).

Die Verteilung des Scores in der Gesamtstichprobe ist schief (K-S $z = 2.34$; $p < .001$), die H_0 einer Normalverteilung wird zurückgewiesen (siehe Abb. 23).

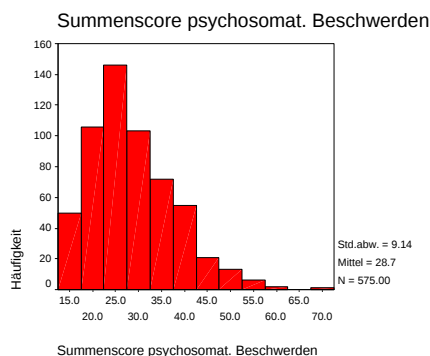


Abb. 23: Mittelwert des Summenscores der psychosomatischen Beschwerden

In diesem Bereich wurde außerdem eine wichtige sechskategorielle (1: „sehr schlecht“, ..., 6 „sehr gut“) Zusatzfrage „Bitte beurteilen Sie (...) Ihren momentanen Gesundheitszustand“ zur Einschätzung vorgelegt (675 gültige Fälle; MW 4.25; Sd = 1.04; Md = 4).

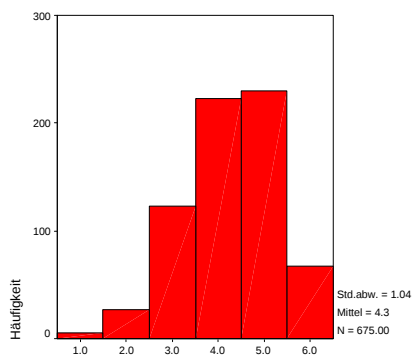


Abb. 24: Mittelwert des Summscores des momentanen Gesundheitszustandes

Die Verteilung der Antworten zu dieser Frage den allgemeinen, momentanen Gesundheitszustand betreffend ist in der Gesamtstichprobe schief ($K-S z = 5.27; p < .001$), die H_0 einer Normalverteilung wird zurückgewiesen (siehe Abb. 24).

Die Übereinstimmung zwischen dieser allgemeinen Frage und dem Score zur Psychosomatik kann als Hinweis zur Trennschärfe dieser einzelnen Frage gelten: Mittels Spearman'scher Rangkorrelation $R = -.56$ ($p < .001$) wird deutlich, dass hier erwartungsgemäß ein mäßiger, signifikant negativer Zusammenhang besteht.

14 Hauptfragestellung

Emotionale Dissonanz und Burnout

H₁⁽¹⁾: Emotionale Dissonanz steht in einem Zusammenhang mit Burnout in der Hauskrankenpflege.

Verfahren:	Spearman'sche Rangkorrelation.	Prüfvoraussetzung:	Ordinales Datenniveau
UV:	Emotionale Dissonanz		
AV's:	Emotionale Erschöpfung, Zynismus, persönlicher Leistungsfähigkeit		

Tab 9: Übersicht zu den Korrelationskoeffizienten (Spearman's Rho)

	Emotionale Erschöpfung	Zynismus	Geringe subjektive Leistungsfähigkeit
Emotionale Dissonanz	.41**	.30**	-.11*
Signifikanz (p)	< .001	<.001	.022
Gültige Fälle (N)	351	351	351

Jeweils fallen die beobachteten Korrelationen signifikant aus, d.h. die erwartete Richtung des Zusammenhanges kann bestätigt werden und ist in der Grundgesamtheit gegeben bzw. von „Null“ verschieden. Die formulierten Hypothesen werden jeweils übernommen; die ermittelten Zusammenhänge als gering bis mäßig zu beurteilen (siehe Tab. 9).

Hypothesenblock: Zeitdruck

H₁⁽²⁾: Zeitdruck moderiert den Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Burnout.

Verfahren: Produkt-Moment-Korrelation, partielle Korrelation, Prüfung des Unterschiedes abhängiger Korrelationen sowie Konfidenzintervalle zur Prüfung der Unterschiedlichkeit von Korrelationen in einer Stichprobe

UV: emotionale Dissonanz

AV's: emotionale Erschöpfung, Zynismus, persönliche Leistungserfüllung

Moderator- bzw. Mediatorvariable: Zeitdruck

Emotionale Erschöpfung: Der unkorrigierte Zusammenhang, hier mittels Produkt-Moment-Korrelation berechnet, zwischen emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung fällt mit $r_{12} = .42$ ($p < .001$, $N = 351$) signifikant und mäßig hoch aus; sobald Zeitdruck als Störvariable berücksichtigt wird, wird die partielle Korrelation niedriger ($r_{12.3} = .32$, $p < .001$, $N = 351$; siehe Abb. 25).

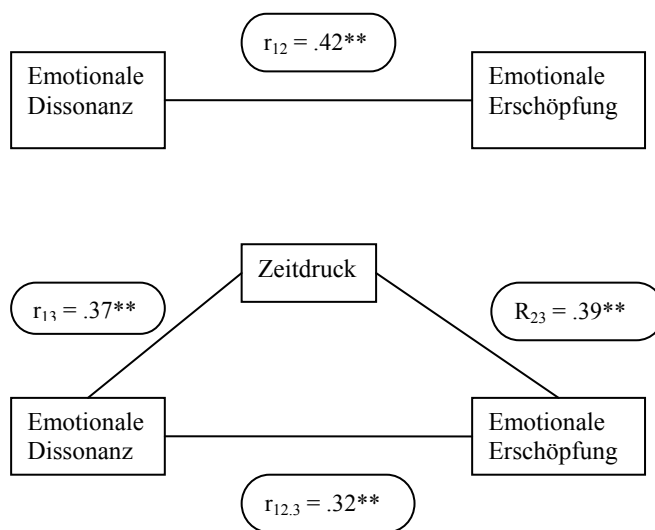


Abb. 25: Zusammenhangsgefüge: emotionale Dissonanz, emotionale Erschöpfung und Zeitdruck

Ein Vergleich der beiden abhängigen Korrelationen r_{13} und r_{23} mittels (siehe Abb. 26):

$$t = \frac{(r_{13} - r_{23})\sqrt{(n-3)(1+r_{12})}}{\sqrt{2(1-r_{12}^2-r_{13}^2-r_{23}^2+2r_{12}r_{13}r_{23})}}$$

df= N-3= 348

Abb. 26: t-verteilte Prüfgröße zur Berechnung des Vergleichs abhängiger Korrelationen; $H_0: \rho_{13} = \rho_{23}$

ergibt $t = |0.39| < t_{\text{krit}} = 1.96$ ein nicht signifikantes Ergebnis. Die Berücksichtigung von „Zeitdruck“ beeinflusst emotionale Dissonanz und emotionale Erschöpfung jeweils nicht unterschiedlich. Zeitdruck ist aufgrund des signifikanten Zusammenhanges zu beiden Variablen als Moderatorvariable anzusehen.

Ob Zeitdruck auch als Mediator bezeichnet werden kann, also „zwischen“ emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung steht, wird wie folgt berechnet:

Es interessiert, ob die Differenz zwischen $r_{12} = .42$ und $r_{12,3} = .32$ signifikant unterschiedlich ist. Eine Berechnung der zugehörigen Konfidenzintervalle durch $\rho_{12} = z \pm 1.96 \cdot s_z$ ergibt mittels Fisher'scher z-Transformation (die Korrelationskoeffizienten r_{12} und $r_{12,3}$ werden in entsprechende z-Werte umgewandelt: $z_1' = 0.45$, $z_2' = 0.33$; $df = N - 3 = 348$; der Stichprobenfehler $s_z = 1 / \sqrt{df}$ beträgt 0.05) für die entsprechenden Korrelationskoeffizienten $[.34; .51]$ und $[.22; .41]$ (vgl. Clauß & Ebner, 1985). Diese beiden Vertrauensintervallen zu den zugehörigen Korrelation r_{12} und $r_{12,3}$ überschneiden sich, d.h. die Differenz ist unter Berücksichtigung von Zeitdruck nicht signifikant. Somit kann Zeitdruck als wesentliche Mediatorvariable ausgeschlossen werden, jedoch ist eine Tendenz erkennbar.

Zynismus: Der unkorrigierte Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Zynismus fällt mit $r_{12} = .31$ ($p < .001$, $N = 351$) signifikant und mäßig aus; sobald Zeitdruck als Störvariable berücksichtigt wird, wird die partielle Korrelation etwas niedriger ($r_{12,3} = .26$, $p < .001$, $N = 351$; siehe Abb. 27).

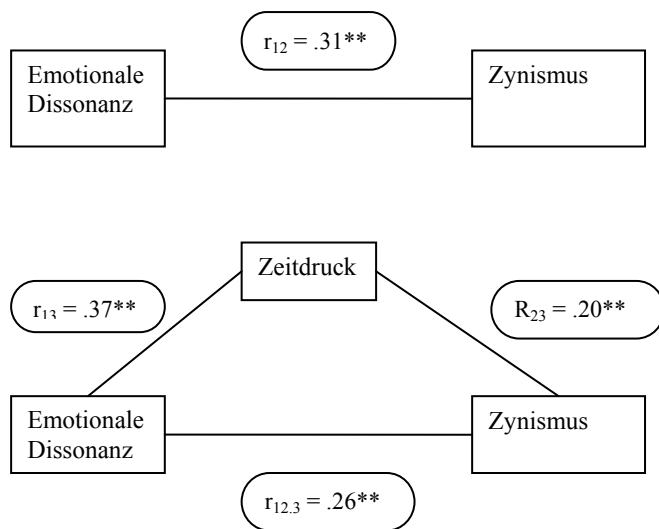


Abb. 27: Zusammenhangsgefüge: emotionale Dissonanz, Zynismus und Zeitdruck

Ein Vergleich der beiden abhängigen Korrelationen r_{13} und r_{23} ergibt $t = 2.89 > t_{\text{krit}} = 1.96$ ($df = 348$), ein signifikantes Ergebnis. „Zeitdruck“ beeinflusst emotionale Dissonanz und Zynismus jeweils unterschiedlich. Zeitdruck ist aufgrund des signifikanten Zusammenhanges zu beiden Variablen als Moderatorvariable anzusehen, allerdings ist der Zusammenhang ($r_{13} = .37$) zu emotionaler Dissonanz höher.

Ob Zeitdruck auch als Mediatorvariable bezeichnet werden kann, also „zwischen“ emotionaler Dissonanz und Zynismus steht, wird analog wie oben berechnet: Es interessiert, ob die Differenz zwischen $r_{12} = .31$ und $r_{12.3} = .26$ signifikant unterschiedlich ist. Eine Berechnung der zugehörigen Konfidenzintervalle ergibt:

Mittels Fisher'scher z-Transformation werden die Korrelationskoeffizienten r_{12} und $r_{12.3}$ in entsprechende z-Werte umgewandelt: $z_1' = 0.32$, $z_2' = 0.27$; $df = N-3 = 348$. Der Stichprobenfehler $s_z = 1 / \sqrt{df}$ beträgt 0.05.

Schließlich wird mittels $\rho_{12} = z \pm 1.96 * s_z$ die rücktransformierten Konfidenzintervalle für die entsprechenden Korrelationskoeffizienten mit $[-.21; .40]$ und $[-.16; .36]$ angegeben.

Diese beiden Vertrauensintervallen überschneiden sich, d.h. die Differenz unter Berücksichtigung von Zeitdruck ist nicht signifikant. Somit kann Zeitdruck als wesentliche Mediatorvariable ausgeschlossen werden.

Persönliche Leistungsfähigkeit: Der unkorrigierte Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und persönlicher Leistungsfähigkeit fällt mit $r_{12} = -.06$ ($p < .001$, $N = 351$) nicht signifikant aus; diese beiden Variablen können als voneinander unabhängig bezeichnet werden. Sobald Zeitdruck als potentielle Störvariable berücksichtigt wird, ändert sich die partielle Korrelation kaum, und zwar auf $r_{12.3} = -.08$ ($p = .129$, $N = 351$). Zeitdruck kann in diesem Fall somit als Einflussvariable ausgeschlossen werden (siehe Abb. 28).

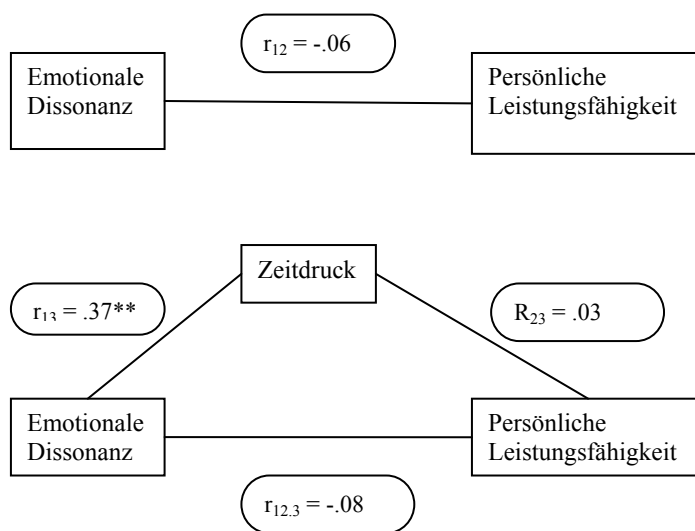


Abb. 28: Zusammenhangsgefüge: emotionale Dissonanz, persönliche Leistungsfähigkeit und Zeitdruck

Die Überprüfung der beiden Korrelationen ($r_{13} = .37$ (sign, $p < 0.01$) und $r_{23} = .03$, ($p = .56$, n.s.) auf Unterschiedlichkeit ergibt $t = 4.66 > t_{\text{krit}} = 1.96$ ($df = 348$) ein signifikantes Ergebnis. „Zeitdruck“ beeinflusst emotionale Dissonanz und persönliche Leistungsfähigkeit unterschiedlich. Zeitdruck ist aufgrund des signifikanten Zusammenhanges zu emotionaler Dissonanz als Moderatorvariable anzusehen, nicht jedoch bei persönlicher Leistungsfähigkeit.

Ob Zeitdruck insgesamt auch als Mediatorvariable bezeichnet werden kann, also „zwischen“ emotionaler Dissonanz und persönlicher Leistungserfüllung steht, wird analog wie oben berechnet:

Es interessiert, ob die Differenz zwischen $r_{12} = -.06$ und $r_{12.3} = -.08$ signifikant unterschiedlich ist. Eine Berechnung der zugehörigen Konfidenzintervalle ergibt: Mittels Fisher'scher z-Transformation werden die Korrelationskoeffizienten r_{12} und $r_{12.3}$ in entsprechende z-Werte umgewandelt: $z_1' = -0.06$, $z_2' = -0.08$; $df = N - 3 = 348$. Der Stichprobenfehler $s_z = 1 / \sqrt{df}$ beträgt 0.05.

Schließlich wird mittels $\rho_{12} = z \pm 1.96 * s_z$ das rücktransformierte Konfidenzintervall für die entsprechenden Korrelationskoeffizienten mit $[-.16; .04]$ und $[-.18; .03]$ angegeben.

Diese beiden Vertrauensintervalle überschneiden sich, d.h. die Differenz auch nach Berücksichtigung von Zeitdruck ist nicht signifikant. Somit kann Zeitdruck als wesentliche Mediatorvariable ausgeschlossen werden.

Arbeitsautonomie

H₁⁽³⁾: Arbeitsautonomie moderiert den Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Burnout.

Verfahren: Produkt-Moment-Korrelation, partielle Korrelation, Prüfung des Unterschiedes abhängiger Korrelationen sowie Konfidenzintervalle zur Prüfung der Unterschiedlichkeit von Korrelationen in einer Stichprobe

UV: emotionale Dissonanz

AV's: emotionale Erschöpfung, Zynismus, persönliche Leistungsfähigkeit

Moderatorvariable: Arbeitsautonomie

Emotionale Erschöpfung: Der unkorrigierte Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung fällt mit $r_{12} = .42$ ($p < .001$, $N = 351$) signifikant und mäßig aus; sobald Arbeitsautonomie - über die Variable *Freiheitsgrade* operationalisiert - als Störvariable berücksichtigt wird, fällt die partielle Korrelation

etwas niedriger ($r_{12,3} = .39$, $p < .001$, $N = 351$) aus. Arbeitsautonomie korreliert gering negativ mit diesen beiden Variablen (siehe Abb. 29).

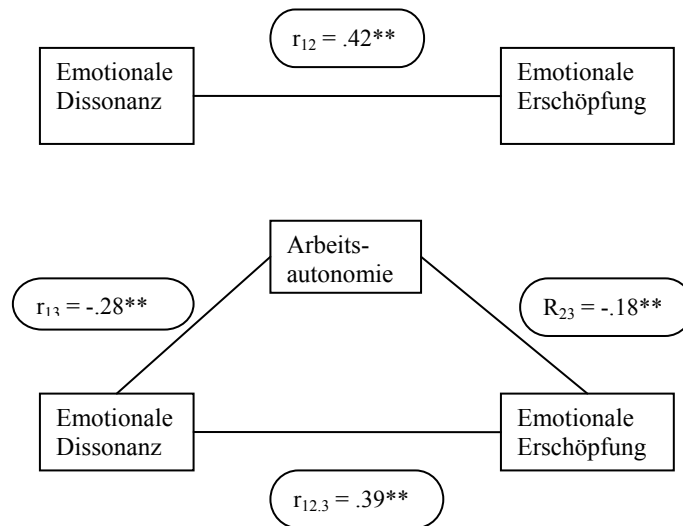


Abb. 29: Zusammenhangsgefüge: emotionale Dissonanz, emotionale Erschöpfung und Arbeitsautonomie

Ein Vergleich der beiden abhängigen Korrelationen r_{13} und r_{23} ergibt $t = 1.85 < t_{\text{krit}} = 1.96$ ($df = 348$) ein signifikantes Ergebnis. Die Berücksichtigung von Arbeitsautonomie beeinflusst emotionale Dissonanz und emotionale Erschöpfung noch nicht signifikant unterschiedlich, eine Tendenz ist jedoch erkennbar. Arbeitsautonomie ist aufgrund des signifikanten Zusammenhanges zu beiden Variablen als Moderatorvariable anzusehen, allerdings ist der Zusammenhang zu emotionaler Dissonanz tendenziell höher.

Ob Arbeitsautonomie auch als Mediatorvariable bezeichnet werden kann, also „zwischen“ emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung steht, wird analog wie oben berechnet:

Es interessiert, ob die Differenz zwischen $r_{12} = .42$ und $r_{12,3} = .39$ signifikant unterschiedlich ist. Eine Berechnung der zugehörigen Konfidenzintervalle ergibt: Mittels Fisher'scher z-Transformation werden die Korrelationskoeffizienten r_{12} und $r_{12,3}$ in entsprechende z-Werte umgewandelt: $z_1' = 0.45$, $z_2' = 0.41$; $df = N - 3 = 348$. Der Stichprobenfehler $s_z = 1 / \sqrt{df}$ beträgt 0.05.

Schließlich können mittels $p_{12} = z \pm 1.96 \cdot s_z$ die rücktransformierte Konfidenzintervalle für die entsprechenden Korrelationskoeffizienten mit [.33; .50] und [.30; .47] angegeben werden.

Diese beiden Vertrauensintervalle überschneiden sich, d.h. die Differenz unter Berücksichtigung von Arbeitsautonomie ist nicht signifikant. Somit kann Arbeitsautonomie als wesentliche Mediatorvariable ausgeschlossen werden.

Zynismus: Der unkorrigierte Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Zynismus fällt mit $r_{12} = .31$ ($p < .001$, $N = 351$) signifikant und mäßig aus; sobald Arbeitsautonomie als Störvariable berücksichtigt wird, fällt die partielle Korrelation etwas niedriger ($r_{12.3} = .29$, $p < .001$) aus. Arbeitsautonomie korreliert gering negativ, aber signifikant mit diesen beiden Variablen: $r_{13} = -.28$ ($p < .001$); $r_{23} = -.14$ ($p = .009$); (siehe Abb. 30).

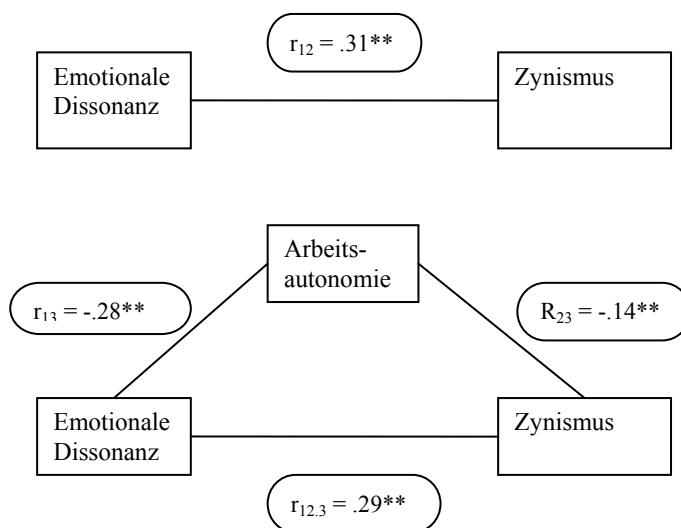


Abb. 30: Zusammenhangsgefüge: emotionale Dissonanz, Zynismus und Arbeitsautonomie

Ein Vergleich der beiden abhängigen Korrelationen r_{13} und r_{23} ergibt $t = |2.36| > t_{\text{krit}} = 1.96$ ($df = 348$) ein signifikantes Ergebnis. Die Berücksichtigung von Arbeitsautonomie beeinflusst emotionale Dissonanz und Zynismus signifikant unterschiedlich. Arbeitsautonomie ist aufgrund des signifikanten Zusammenhanges zu beiden Variablen als

Moderatorvariable anzusehen, allerdings ist der negative Zusammenhang zu emotionaler Dissonanz stärker.

Ob Jobautonomie auch als Mediatorvariable bezeichnet werden kann, also „zwischen“ emotionaler Dissonanz und Zynismus steht, wird analog wie oben, berechnet: Es interessiert, ob die Differenz zwischen $r_{12} = .31$ und $r_{12.3} = .29$ signifikant unterschiedlich ist. Eine Berechnung der zugehörigen Konfidenzintervalle ergibt: Mittels Fisher'scher z-Transformation werden die Korrelationskoeffizienten r_{12} und $r_{12.3}$ in entsprechende z-Werte umgewandelt: $z_1' = 0.32$, $z_2' = 0.29$; $df = 348$. Der Stichprobenfehler $s_z = 1 / \sqrt{df}$ beträgt 0.05.

Schließlich wird mittels $\rho_{12} = z \pm 1.96 * s_z$ das rücktransformierte Konfidenzintervall für die entsprechenden Korrelationskoeffizienten mit [.21; .40] und [.18; .38] angegeben.

Diese beiden Vertrauensintervalle überschneiden sich, d.h. die Differenz unter Berücksichtigung von Jobautonomie ist nicht signifikant. Somit kann Jobautonomie als wesentliche Mediatorvariable ausgeschlossen werden.

Persönliche Leistungsfähigkeit: Der unkorrigierte Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und persönlicher Leistungsfähigkeit fällt mit $r_{12} = -.06$ ($p = .23$, $N = 351$) nicht signifikant aus; sobald Arbeitsautonomie als Störvariable berücksichtigt wird, fällt die partielle Korrelation nochmals niedriger ($r_{12.3} = -.01$, $p = .79$) aus. Jeweils können emotionale Dissonanz und persönliche Leistungsfähigkeit als unabhängig angesehen werden. Arbeitsautonomie korreliert einerseits gering negativ, aber signifikant mit emotionaler Dissonanz: $r_{13} = -.28$ ($p < .001$); andererseits gering positiv und signifikant mit persönlicher Leistungsfähigkeit $r_{23} = .18$ ($p = .001$), (siehe Abb. 31).

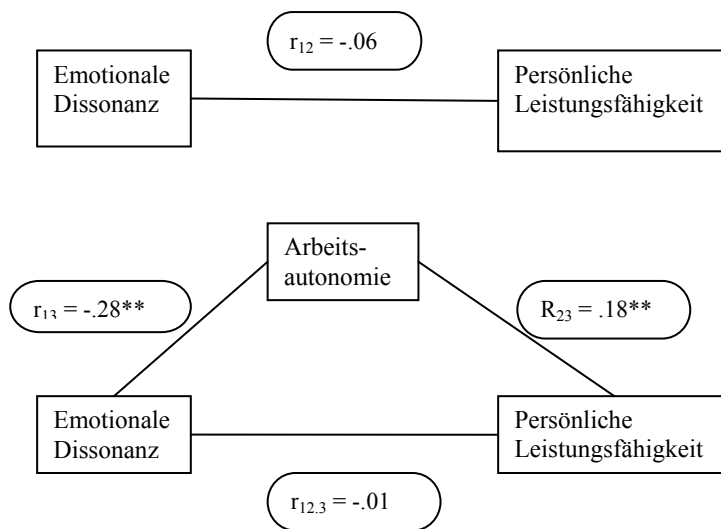


Abb. 31: Zusammenhangsgefüge: emotionale Dissonanz, persönliche Leistungsfähigkeit und Jobautonomie

Ein Vergleich der beiden abhängigen Korrelationen r_{13} und r_{23} ergibt $t = |6.25| > t_{\text{krit}} = 1.96$ ($df = 348$) ein signifikantes Ergebnis. Arbeitsautonomie hängt mit emotionaler Dissonanz und persönlicher Leistungsfähigkeit signifikant unterschiedlich zusammen. Arbeitsautonomie ist aufgrund des signifikanten Zusammenhanges zu beiden Variablen als Moderatorvariable anzusehen. Einerseits ist ein gering negativer Zusammenhang zu emotionaler Dissonanz, andererseits ein gering positiver Zusammenhang zu persönlicher Leistungsfähigkeit zu beobachten.

Ob Arbeitsautonomie auch als Mediatorvariable bezeichnet werden kann, also „zwischen“ emotionaler Dissonanz und persönlicher Leistungsfähigkeit steht, wird analog wie oben berechnet:

Es interessiert, ob die Differenz zwischen $r_{12} = -.06$ und $r_{12.3} = -.01$ signifikant unterschiedlich ist. Eine Berechnung der zugehörigen Konfidenzintervalle ergibt: Mittels Fisher'scher z-Transformation werden die Korrelationskoeffizienten r_{12} und $r_{12.3}$ in entsprechende z-Werte umgewandelt: $z_1' = 0.32$, $z_2' = 0.29$; $df = 348$. Der Stichprobenfehler $s_z = 1 / \sqrt{df}$ beträgt 0.05.

Schließlich wird mittels $p_{12} = z \pm 1.96 * s_z$ das rücktransformierte Konfidenzintervall für die entsprechenden Korrelationskoeffizienten mit $[-.16; .04]$ und $[-.11; .09]$ angegeben.

Diese beiden Vertrauensintervalle überschneiden sich, d.h. die Differenz unter Berücksichtigung von Jobautonomie ist nicht signifikant. Somit kann Jobautonomie als wesentliche Mediatorvariable ausgeschlossen werden.

Unsicherheit

H₁⁽⁴⁾: Unsicherheit moderiert den Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Burnout.

Verfahren: Produkt-Moment-Korrelation, partielle Korrelation, Prüfung des Unterschiedes abhängiger Korrelationen sowie Konfidenzintervalle zur Prüfung der Unterschiedlichkeit von Korrelationen in einer Stichprobe

UV: emotionale Dissonanz

AV's: emotionale Erschöpfung, Zynismus, persönliche Leistungsfähigkeit

Moderatorvariable: Unsicherheit

Emotionale Erschöpfung: Der unkorrigierte Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung fällt mit $r_{12} = .42$ ($p < .001$, $N = 351$) signifikant aus; sobald Unsicherheit als Störvariable berücksichtigt wird, fällt die partielle Korrelation zwar niedriger, aber weiterhin signifikant ($r_{12.3} = .33$, $p < .001$) aus. Unsicherheit korreliert jeweils signifikant positiv mit emotionaler Dissonanz: $r_{13} = .38$ ($p < .001$) und mit emotionaler Erschöpfung $r_{23} = .34$ ($p = .001$), (siehe Abb. 32).

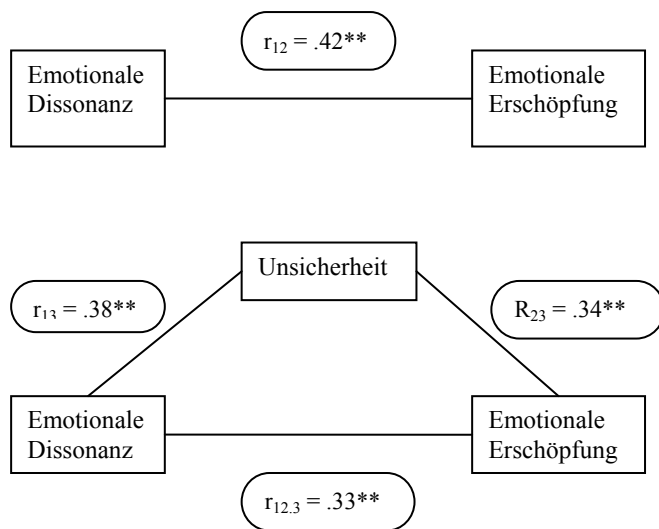


Abb. 32: Zusammenhangsgefüge: emotionale Dissonanz, emotionale Erschöpfung und Unsicherheit

Ein Vergleich der beiden abhängigen Korrelationen r_{13} und r_{23} ergibt $t = 0.84 < t_{\text{krit}} = 1.96$ ($df = 348$) ein nicht signifikantes Ergebnis. Unsicherheit hängt mit emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung nicht unterschiedlich hoch zusammen. Unsicherheit ist aufgrund des signifikanten Zusammenhanges zu beiden Variablen als Moderatorvariable anzusehen, jeweils ist ein mäßig positiver Zusammenhang zu emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung zu beobachten.

Ob Unsicherheit auch als Mediatorvariable bezeichnet werden kann wird, analog wie oben berechnet:

Es interessiert, ob die Differenz zwischen $r_{12} = .42$ und $r_{12.3} = .33$ signifikant unterschiedlich ist. Eine Berechnung der zugehörigen Konfidenzintervalle ergibt: Mittels Fisher'scher z-Transformation werden die Korrelationskoeffizienten r_{12} und $r_{12.3}$ in entsprechende z-Werte umgewandelt: $z_1' = 0.45$, $z_2' = 0.34$; $df = 348$. Der Stichprobenfehler $s_z = 1 / \sqrt{df}$ beträgt 0.05.

Schließlich werden mittels $p_{12} = z \pm 1.96 * s_z$ die rücktransformierten Konfidenzintervalle für die entsprechenden Korrelationskoeffizienten mit $[.33; .50]$ und $[.23; .41]$ angegeben.

Diese beiden Vertrauensintervalle überschneiden sich, d.h. die Differenz unter Berücksichtigung von Unsicherheit ist nicht signifikant. Somit kann Unsicherheit als wesentliche Mediatorvariable ausgeschlossen werden, wenngleich eine Tendenz angenommen werden kann.

Zynismus: Der unkorrigierte Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Zynismus fällt mit $r_{12} = .31$ ($p < .001$, $N = 351$) signifikant aus; sobald Unsicherheit als Störvariable berücksichtigt wird, fällt die partielle Korrelation niedriger, aber weiterhin signifikant ($r_{12.3} = .17$, $p = .001$) aus. Unsicherheit korreliert jeweils signifikant positiv mit emotionaler Dissonanz: $r_{13} = .38$ ($p < .001$) und Zynismus $r_{23} = .45$ ($p < .001$); (siehe Abb. 33).

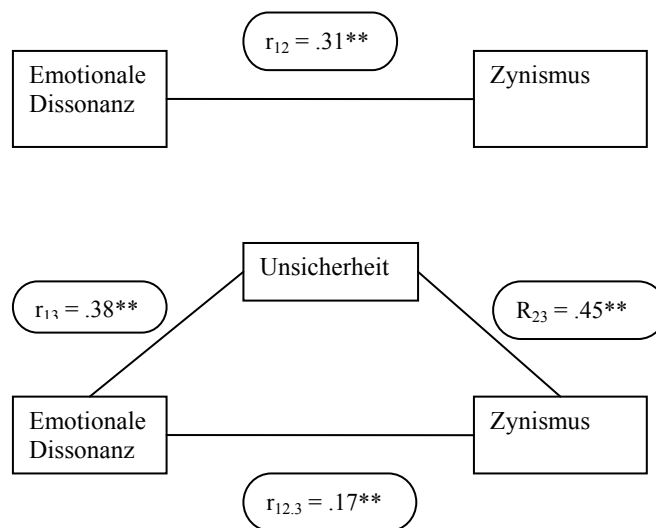


Abb. 33: Zusammenhangsgefüge: emotionale Dissonanz, Zynismus und Unsicherheit

Ein Vergleich der beiden abhängigen Korrelationen r_{13} und r_{23} ergibt $t = |1.17| < t_{\text{krit}} = 1.96$ ($df = 348$) ein nicht signifikantes Ergebnis. Unsicherheit hängt mit emotionaler Dissonanz und Zynismus nicht unterschiedlich hoch zusammen. Unsicherheit ist aufgrund des signifikanten Zusammenhanges zu beiden Variablen als Moderatorvariable anzusehen, jeweils ist ein mäßig positiver Zusammenhang zu emotionaler Dissonanz und Zynismus zu beobachten.

Ob Unsicherheit auch als Mediatorvariable bezeichnet werden kann, wird analog wie oben berechnet:

Es interessiert, ob die Differenz zwischen $r_{12} = .31$ und $r_{12.3} = .17$ signifikant unterschiedlich ist. Eine Berechnung der zugehörigen Konfidenzintervalle ergibt: Mittels Fisher'scher z-Transformation werden die Korrelationskoeffizienten r_{12} und $r_{12.3}$ in entsprechende z-Werte umgewandelt: $z_1' = 0.32$, $z_2' = 0.17$; $df = 348$. Der Stichprobenfehler $s_z = 1 / \sqrt{df}$ beträgt 0.05.

Schließlich werden mittels $p_{12} = z \pm 1.96 * s_z$ die rücktransformierten Konfidenzintervalle für die entsprechenden Korrelationskoeffizienten mit $[-.21; .40]$ und $[-.07; .27]$ angegeben.

Diese beiden Vertrauensintervalle überschneiden sich, d.h. die Differenz unter Berücksichtigung von Unsicherheit ist nicht signifikant. Somit kann Unsicherheit als wesentliche Mediatorvariable ausgeschlossen werden, wenngleich eine Tendenz angenommen werden kann.

Persönliche Leistungsfähigkeit: Der unkorrigierte Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und persönlicher Leistungsfähigkeit fällt mit $r_{12} = -.06$ ($p = .23$, $N = 351$) nicht signifikant aus; sobald Unsicherheit als Störvariable berücksichtigt wird, fällt die partielle Korrelation weiterhin sehr niedrig ($r_{12.3} = .02$, $p = .67$) aus. Jeweils können emotionale Dissonanz und persönliche Leistungsfähigkeit als unabhängig angesehen werden. Unsicherheit korreliert signifikant positiv mit emotionaler Dissonanz zu $r_{13} = .38$ ($p < .001$) und signifikant negativ mit persönlicher Leistungserfüllung zu $r_{23} = -.22$ ($p < .001$), (siehe Abb. 34).

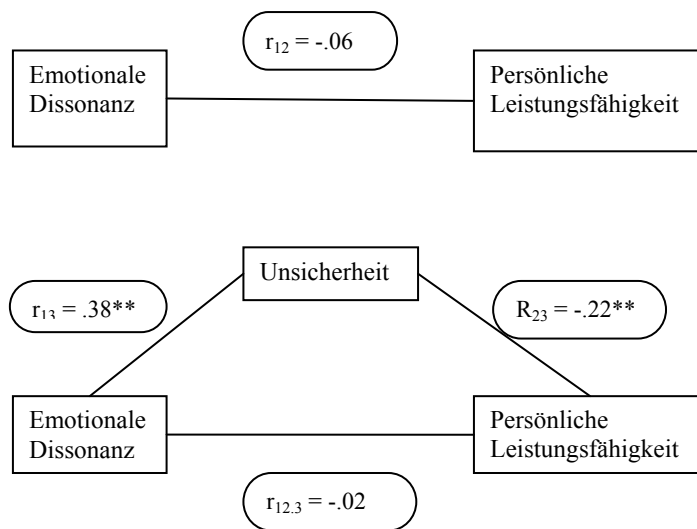


Abb. 34: Zusammenhangsgefüge: emotionale Dissonanz, persönliche Leistungsfähigkeit und Unsicherheit

Ein Vergleich der beiden abhängigen Korrelationen r_{13} und r_{23} ergibt $t = |8.57| < t_{\text{krit}} = 1.96$ ($df = 348$) ein signifikantes Ergebnis. Unsicherheit hängt mit emotionaler Dissonanz und persönlicher Leistungserfüllung verschieden zusammen. Unsicherheit ist aufgrund des signifikanten Zusammenhanges zu beiden Variablen als Moderatorvariable anzusehen, einerseits ist ein mäßig positiver Zusammenhang zu emotionaler Dissonanz und ein negativer Zusammenhang zur persönlichen Leistungsfähigkeit zu beobachten.

Ob Unsicherheit auch als Mediatorvariable bezeichnet werden kann, also „zwischen“ emotionaler Dissonanz und persönlicher Leistungsfähigkeit steht, wird analog wie oben berechnet:

Es interessiert, ob die Differenz zwischen $r_{12} = -.06$ und $r_{12.3} = .02$ signifikant unterschiedlich ist. Eine Berechnung der zugehörigen Konfidenzintervalle ergibt: Mittels Fisher'scher z-Transformation werden die Korrelationskoeffizienten r_{12} und $r_{12.3}$ in entsprechende z-Werte umgewandelt: $z_1' = -0.06$, $z_2' = 0.02$; $df = 348$. Der Stichprobenfehler $s_z = 1 / \sqrt{df}$ beträgt 0.05.

Schließlich können mittels $\rho_{12} = z \pm 1.96 * s_z$ die rücktransformierten Konfidenzintervalle für die entsprechenden Korrelationskoeffizienten mit $[-.16; .04]$ und $[-.08; .12]$ angegeben werden.

Diese beiden Vertrauensintervalle überschneiden sich, d.h. die Differenz unter Berücksichtigung von Unsicherheit ist nicht signifikant. Somit kann Unsicherheit als wesentliche Mediatorvariable ausgeschlossen werden.

Organisationsprobleme

H₁⁽⁵⁾: Organisationsprobleme moderieren den Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Burnout.

Verfahren: Produkt-Moment-Korrelation, partielle Korrelation, Prüfung des Unterschiedes abhängiger Korrelationen sowie Konfidenzintervalle zur Prüfung der Unterschiedlichkeit von Korrelationen in einer Stichprobe

UV: emotionale Dissonanz

AV's: emotionale Erschöpfung, Zynismus, persönliche Leistungsfähigkeit

Moderatorvariable: Organisationsprobleme

Emotionale Erschöpfung: Der unkorrigierte Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung fällt mit $r_{12} = .42$ ($p < .001$, $N = 351$) signifikant aus; sobald Organisationsprobleme als Störvariable berücksichtigt werden, fällt die partielle Korrelation etwas niedriger und signifikant ($r_{12.3} = .37$, $p < .001$) aus. Organisationsprobleme korrelieren signifikant positiv mit emotionaler Dissonanz zu $r_{13} = .24$ ($p < .001$) und mit emotionaler Erschöpfung zu $r_{23} = .28$ ($p < .001$), (siehe Abb. 35).

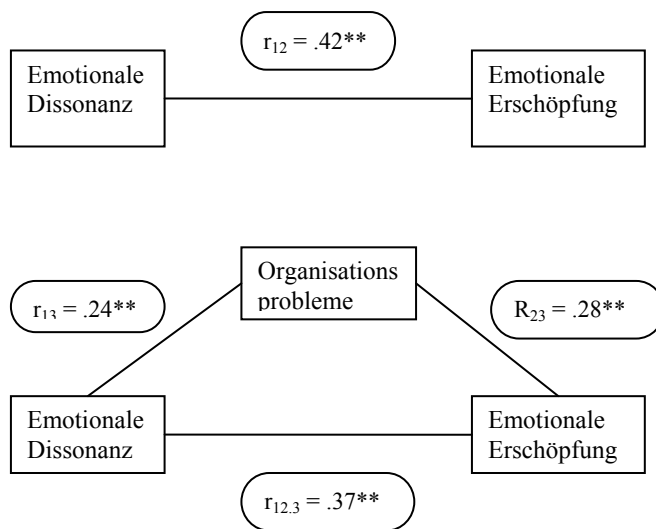


Abb. 35: Zusammenhangsgefüge: emotionale Dissonanz, emotionale Erschöpfung und Organisationsprobleme

Ein Vergleich der beiden abhängigen Korrelationen r_{13} und r_{23} ergibt $t = |0.78| < t_{\text{krit}} = 1.96$ ($df = 348$) ein nicht signifikantes Ergebnis. Organisationsprobleme hängen mit emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung nicht verschieden hoch zusammen. Organisationsprobleme sind aufgrund des signifikanten Zusammenhanges zu beiden Variablen als Moderatorvariable anzusehen, es ist jeweils ein positiver Zusammenhang zu emotionaler Dissonanz und emotionaler Dissonanz zu beobachten. Ob Organisationsprobleme auch als Mediatorvariable bezeichnet werden kann, also „zwischen“ emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung steht, wird analog wie oben berechnet:

Es interessiert, ob die Differenz zwischen $r_{12} = .42$ und $r_{12.3} = .37$ signifikant unterschiedlich ist. Eine Berechnung der zugehörigen Konfidenzintervalle ergibt: Mittels Fisher'scher z-Transformation werden die Korrelationskoeffizienten r_{12} und $r_{12.3}$ in entsprechende z-Werte umgewandelt: $z_1' = 0.45$, $z_2' = 0.39$; $df = 348$. Der Stichprobenfehler $s_z = 1 / \sqrt{df}$ beträgt 0.05.

Schließlich können mittels $\rho_{12} = z \pm 1.96 * s_z$ die rücktransformierten Konfidenzintervalle für die entsprechenden Korrelationskoeffizienten mit $[.33; .50]$ und $[.27; .46]$ angegeben werden.

Diese beiden Intervalle überschneiden sich, d.h. die Differenz unter Berücksichtigung von Organisationsproblemen ist nicht signifikant. Somit kann diese als wesentliche Mediatorvariable ausgeschlossen werden.

Zynismus: Der unkorrigierte Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Zynismus fällt mit $r_{12} = .31$ ($p < .001$, $N = 351$) signifikant aus; sobald Organisationsprobleme als Störvariable berücksichtigt werden, fällt die partielle Korrelation etwas niedriger und signifikant ($r_{12.3} = .26$, $p < .001$) aus. Organisationsprobleme korrelieren signifikant positiv mit emotionaler Dissonanz zu $r_{13} = .24$ ($p < .001$) und Zynismus zu $r_{23} = .30$ ($p < .001$), (siehe Abb. 36).

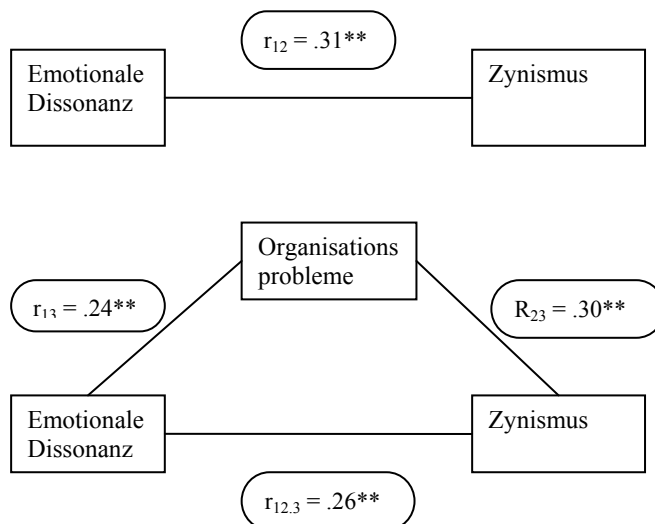


Abb. 36: Zusammenhangsgefüge: emotionale Dissonanz, Zynismus und Organisationsprobleme

Ein Vergleich der beiden abhängigen Korrelationen r_{13} und r_{23} ergibt $t = |0.96| < t_{\text{krit}} = 1.96$ ($df = 348$) ein nicht signifikantes Ergebnis. Organisationsprobleme hängen mit emotionaler Dissonanz und Zynismus nicht verschieden hoch zusammen. Organisationsprobleme sind aufgrund des signifikanten Zusammenhanges zu beiden Variablen als Moderatorvariable anzusehen, es ist jeweils ein positiver Zusammenhang zu emotionaler Dissonanz und Zynismus zu beobachten.

Ob Organisationsprobleme auch als Mediatorvariable bezeichnet werden kann, also „zwischen“ emotionaler Dissonanz und Zynismus steht, wird analog wie oben berechnet:

Es interessiert, ob die Differenz zwischen $r_{12} = .31$ und $r_{12.3} = .26$ signifikant unterschiedlich ist. Eine Berechnung der zugehörigen Konfidenzintervalle ergibt: Mittels Fisher'scher z-Transformation werden die Korrelationskoeffizienten r_{12} und $r_{12.3}$ in entsprechende z-Werte umgewandelt: $z_1' = 0.33$, $z_2' = 0.26$; $df = 348$. Der Stichprobenfehler $s_z = 1 / \sqrt{df}$ beträgt 0.05.

Schließlich können mittels $p_{12} = z \pm 1.96 * s_z$ die rücktransformierten Konfidenzintervalle für die entsprechenden Korrelationskoeffizienten mit $[-.22; .41]$ und $[-.15; .35]$ angegeben werden.

Diese beiden Intervalle überschneiden sich, d.h. die Differenz unter Berücksichtigung von Organisationsproblemen ist nicht signifikant. Somit kann diese als wesentliche Mediatorvariable ausgeschlossen werden.

Persönliche Leistungsfähigkeit: Der unkorrigierte Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und persönlicher Leistungsfähigkeit fällt mit $r_{12} = -.06$ ($p = .23$, $N = 351$) nicht signifikant aus; sobald Organisationsprobleme als Störvariable berücksichtigt werden, bleibt die partielle Korrelation gleich und ebenfalls nicht signifikant ($r_{12.3} = -.07$, $p = .22$) aus. Organisationsprobleme korrelieren signifikant positiv mit emotionaler Dissonanz zu $r_{13} = .24$ ($p < .001$), jedoch nicht mit persönlicher Leistungsfähigkeit ($r_{23} = .001$; $p = .99$), (siehe Abb. 37).

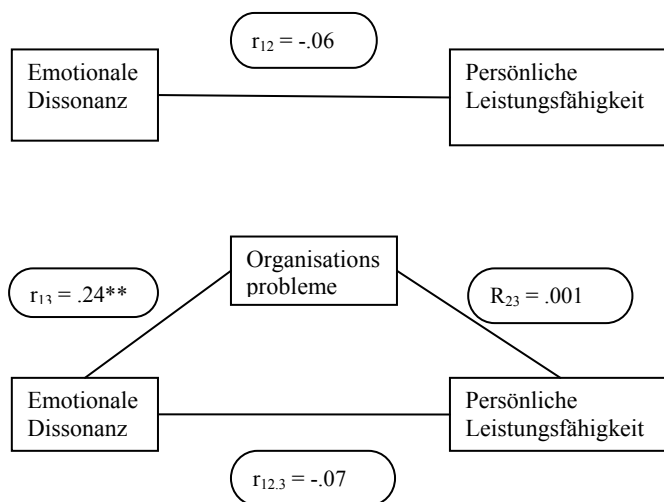


Abb. 37: Zusammenhangsgefüge: emotionale Dissonanz, persönliche Leistungsfähigkeit und Organisationsprobleme

Ein Vergleich der beiden abhängigen Korrelationen r_{13} und r_{23} ergibt $t = 3.18 > t_{\text{krit}} = 1.96$ ($df = 348$) ein signifikantes Ergebnis. Organisationsprobleme hängen mit emotionaler Dissonanz und persönlicher Leistungsfähigkeit verschieden hoch zusammen. Organisationsprobleme sind aufgrund des signifikanten Zusammenhanges zu emotionaler Dissonanz als Moderatorvariable anzusehen, es ist jedoch kein Zusammenhang mit persönlicher Leistungsfähigkeit zu beobachten.

Dass Organisationsprobleme auch als Mediatorvariable bezeichnet werden können, also „zwischen“ emotionaler Dissonanz und persönlicher Leistungsfähigkeit stehen, kann unter Betrachtung der Differenz zwischen $r_{12} = -.06$ und $r_{12.3} = -.07$ ausgeschlossen werden.

Arbeitsumgebungsbelastung

$H_1^{(6)}$: Arbeitsumgebungsbelastungen moderieren den Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Burnout.

Verfahren: Produkt-Moment-Korrelation, partielle Korrelation, Prüfung des Unterschiedes abhängiger Korrelationen sowie Konfidenzintervalle zur Prüfung der Unterschiedlichkeit von Korrelationen in einer Stichprobe

UV: emotionale Dissonanz

AV's: emotionale Erschöpfung, Zynismus, persönliche Leistungsfähigkeit

Moderatorvariable: Arbeitsumgebungsbelastung

Emotionale Erschöpfung: Der unkorrigierte Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung fällt mit $r_{12} = .42$ ($p < .001$, $N = 351$) signifikant aus; sobald Arbeitsumgebungsbelastung als Störvariable berücksichtigt wird, fällt die partielle Korrelation etwas niedriger und signifikant ($r_{12.3} = .32$, $p < .001$) aus. Arbeitsumgebungsbelastung korreliert signifikant positiv mit emotionaler Dissonanz zu $r_{13} = .39$ ($p < .001$) und emotionaler Erschöpfung zu $r_{23} = .36$ ($p < .001$), (siehe Abb. 38).

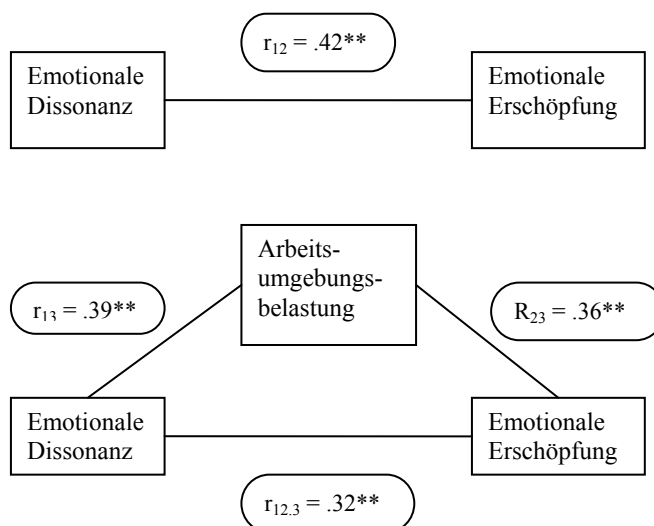


Abb. 38: Zusammenhangsgefüge: emotionale Dissonanz, emotionale Erschöpfung und Arbeitsumgebungsbelastung

Ein Vergleich der beiden abhängigen Korrelationen r_{13} und r_{23} ergibt $t = 0.57 < t_{\text{krit}} = 1.96$ ($df = 348$) ein nicht signifikantes Ergebnis. Arbeitsumgebungsbelastung hängt mit emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung nicht verschieden hoch zusammen. Arbeitsumgebungsbelastung ist aufgrund des signifikanten Zusammenhanges zu beiden Variablen als Moderatorvariable anzusehen. Es ist jeweils ein positiver Zusammenhang zu emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung zu beobachten.

Ob Arbeitsumgebungsbelastung auch als Mediatorvariable bezeichnet werden kann, wird analog wie oben berechnet:

Es interessiert, ob die Differenz zwischen $r_{12} = .42$ und $r_{12.3} = .32$ signifikant unterschiedlich ist. Eine Berechnung der zugehörigen Konfidenzintervalle ergibt: Mittels Fisher'scher z-Transformation werden die Korrelationskoeffizienten r_{12} und $r_{12.3}$ in entsprechende z-Werte umgewandelt: $z_1' = 0.45$, $z_2' = 0.33$; $df = 348$. Der Stichprobenfehler $s_z = 1 / \sqrt{df}$ beträgt 0.05.

Schließlich können mittels $p_{12} = z \pm 1.96 * s_z$ die rücktransformierten Konfidenzintervalle für die entsprechenden Korrelationskoeffizienten mit $[.33; .51]$ und $[.22; .41]$ angegeben werden.

Diese beiden Intervalle überschneiden sich, d.h. die Differenz unter Berücksichtigung von Arbeitsumgebungsbelastung ist nicht signifikant. Somit kann diese als wesentliche Mediatorvariable ausgeschlossen werden.

Zynismus: Der unkorrigierte Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Zynismus fällt mit $r_{12} = .31$ ($p < .001$, $N = 351$) signifikant aus; sobald Arbeitsumgebungsbelastung als Störvariable berücksichtigt wird, fällt die partielle Korrelation etwas niedriger und signifikant ($r_{12.3} = .23$, $p < .001$) aus. Arbeitsumgebungsbelastung korreliert signifikant positiv mit emotionaler Dissonanz zu $r_{13} = .39$ ($p < .001$) und Zynismus zu $r_{23} = .28$ ($p < .001$), (siehe Abb. 39).

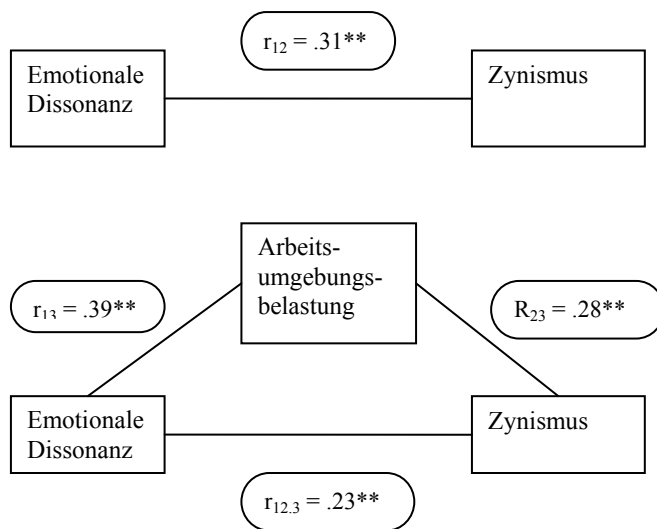


Abb. 39: Zusammenhangsgefüge: emotionale Dissonanz, Zynismus und Arbeitsumgebungsbelastung

Ein Vergleich der beiden abhängigen Korrelationen r_{13} und r_{23} ergibt $t = 1.86 < t_{\text{krit}} = 1.96$ ($df = 348$) zwar ein nicht signifikantes, aber tendenzielles Ergebnis. Arbeitsumgebungsbelastung hängen mit emotionaler Dissonanz und Zynismus zwar nicht verschieden hoch zusammen, es ist aber eine Tendenz erkennbar. Arbeitsumgebungsbelastung ist aufgrund des signifikanten Zusammenhanges zu beiden Variablen als Moderatorvariable anzusehen. Es ist jeweils ein positiver Zusammenhang zu emotionaler Dissonanz und Zynismus zu beobachten, wenngleich der Zusammenhang zu emotionaler Dissonanz etwas stärker ausfällt.

Ob Arbeitsumgebungsbelastung auch als Mediatorvariable bezeichnet werden kann, also „zwischen“ emotionaler Dissonanz und Zynismus steht, wird analog wie oben, berechnet:

Es interessiert, ob die Differenz zwischen $r_{12} = .31$ und $r_{12.3} = .23$ signifikant unterschiedlich ist. Eine Berechnung der zugehörigen Konfidenzintervalle ergibt: Mittels Fisher'scher z-Transformation werden die Korrelationskoeffizienten r_{12} und $r_{12.3}$ in entsprechende z-Werte umgewandelt: $z_1' = 0.32$, $z_2' = 0.23$; $df = 348$. Der Stichprobenfehler $s_z = 1 / \sqrt{df}$ beträgt 0.05.

Schließlich können mittels $p_{12} = z \pm 1.96 \cdot s_z$ die rücktransformierten Konfidenzintervalle für die entsprechenden Korrelationskoeffizienten mit [.21; .41] und [.12; .32] angegeben werden.

Diese beiden Intervalle überschneiden sich, d.h. die Differenz unter Berücksichtigung von Arbeitsumgebungsbelastung ist nicht signifikant. Somit kann diese als wesentliche Mediatorvariable ausgeschlossen werden.

Persönliche Leistungsfähigkeit: Der unkorrigierte Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und persönlicher Leistungsfähigkeit fällt mit $r_{12} = -.064$ ($p = .23$, $N = 351$) nicht signifikant aus; sobald Arbeitsumgebungsbelastung als Störvariable berücksichtigt wird, fällt die partielle Korrelation etwa gleich niedrig und nicht signifikant ($r_{12.3} = -.062$, $p = .25$) aus. Arbeitsumgebungsbelastung korreliert signifikant positiv mit emotionaler Dissonanz zu $r_{13} = .39$ ($p < .001$), jedoch nicht mit persönlicher Leistungsfähigkeit ($r_{23} = -.02$; $p = .72$), (siehe Abb. 40).

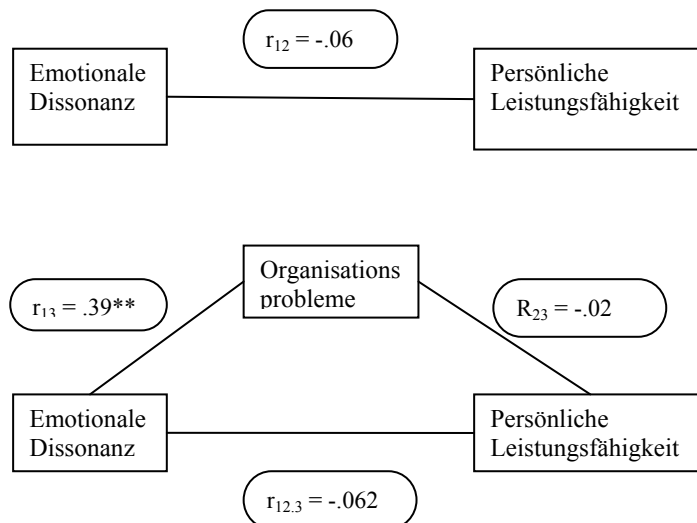


Abb. 40: Zusammenhangsgefüge: emotionale Dissonanz, persönliche Leistungsfähigkeit und Arbeitsumgebungsbelastung

Ein Vergleich der beiden abhängigen Korrelationen r_{13} und r_{23} ergibt $t = 5.60 > t_{krit} = 1.96$ ($df = 348$) ein signifikantes Ergebnis. Arbeitsumgebungsbelastung hängt mit

emotionaler Dissonanz und persönlicher Leistungsfähigkeit verschieden hoch zusammen. Arbeitsumgebungsbelastung ist aufgrund des signifikanten Zusammenhanges zu emotionaler Dissonanz als Moderatorvariable anzusehen, nicht jedoch mit persönlicher Leistungsfähigkeit.

Dass Arbeitsumgebungsbelastung als Mediatorvariable bezeichnet werden können, also „zwischen“ emotionaler Dissonanz und persönlicher Leistungsfähigkeit stehen, kann unter Betrachtung der Differenz zwischen $r_{12} = -.064$ und $r_{12.3} = -.062$ ausgeschlossen werden.

Geschlecht

$H_1^{(7)}$: Emotionale Dissonanz unterscheidet sich bezüglich des Geschlechts der Mitarbeiter in der Hauskrankenpflege.

$H_1^{(8)}$: Burnout unterscheidet sich bezüglich des Geschlechts der Mitarbeiter in der Hauskrankenpflege.

Verfahren: t-Test für unabhängige Stichproben; Voraussetzung: Normalverteilung und Intervallskalenniveau der Daten, Homogenität der Varianzen

UV: Geschlecht der Mitarbeiter

AV's: emotionale Dissonanz, emotionale Erschöpfung, Zynismus, persönliche Leistungsfähigkeit

Die Verfahrensvoraussetzungen sind gegeben; die Homogenität der Varianzen kann angenommen werden; der Levene-Test fällt jeweils nicht signifikant aus (siehe Tab. 10).

Tab. 10: Homogenität der Varianzen

Skala	Levene-F	p	sign.
Emotionale Dissonanz	0.45	.50	n.s.
Emotionale Erschöpfung	0.07	.79	n.s.
Zynismus	0.26	.61	n.s.
Persönliche Leistungsfähigkeit	0.03	.86	n.s.

Um einen Geschlechtervergleich hinsichtlich emotionaler Dissonanz durchführen zu können, wurden Frauen ($n_1 = 285$) und Männer ($n_2 = 56$) verglichen. Eine Beurteilung der jeweiligen Mittelwerte (Frauen: MW = 10.85, Sd = 4.28; Männer: MW = 10.55, Sd = 4.01) ergibt mit $t = 0.47$, $df = 339$; $p = .638$ ein nicht signifikantes Ergebnis.

Die $H_1^{(7)}$ wird zurückgewiesen, die beiden Geschlechter unterscheiden sich nicht in der emotionalen Dissonanz.

Bezüglich emotionaler Erschöpfung ergibt ein Vergleich der Mittelwerte (Frauen: MW = 11.75, Sd = 5.37; Männer: MW = 10.27, Sd = 5.12) mit $t = 1.91$, $df = 339$ $p = .06$ ein nicht signifikantes Ergebnis. Die beiden Geschlechter unterscheiden sich in der emotionalen Erschöpfung nicht; jedoch ist eine Tendenz, wonach Frauen etwas höhere Werte zeigen, erkennbar.

Hinsichtlich Zynismus beantworten Frauen (MW = 6.67, Sd = 4.84) und Männer (MW = 6.95, Sd = 4.45) die Fragen nicht unterschiedlich: Eine Signifikanzprüfung ergibt $t = -0.40$, $df = 339$; $p = .69$ ein nicht signifikantes Ergebnis. Die Geschlechter unterscheiden sich nicht im Zynismus.

Bezüglich persönlicher Leistungsfähigkeit werden Frauen (MW = 24.39, Sd = 3.63) und Männer (MW = 23.93, Sd = 3.46) verglichen. Eine Signifikanzbeurteilung ergibt $t = 0.87$, $df = 339$; $p = .39$ ein nicht signifikantes Ergebnis. Die Geschlechter unterscheiden sich nicht in der persönlichen Leistungsfähigkeit.

Alter

H₁⁽⁹⁾: Emotionale Dissonanz unterscheidet sich bezüglich des Alters der Mitarbeiter in der Hauskrankenpflege.

Verfahren: t-Test für unabhängige Stichproben. Voraussetzung: Intervallskalierte Daten, Normalverteilung, Homogenität der Varianzen.

UV: Alter der Mitarbeiter in 2 Stufen („jung“ vs. „alt“)

AV: emotionale Dissonanz

Um einen Extremgruppenvergleich durchführen zu können, wurden Personen ($n_1 = 28$) mit einem Lebensalter von 19 –30 („jung“) und Personen ($n_2 = 99$) mit einem Lebensalter ab 50 Jahren („alt“) herangezogen. Ein Vergleich der Mittelwerte ($MW_1 = 11.18$; $SD = 4.87$; $MW_2 = 11.41$, $SD = 4.60$) ergibt ein nicht signifikantes Ergebnis mit $t = -0.24$, $df = 125$; $p = .81$. Die Verfahrensvoraussetzungen sind gegeben: Levene – $F = 0.01$, $p = .946$ (nicht signifikant), die Homogenität der Varianzen kann angenommen werden; Normalverteilung ist gegeben: K-S $z_1 = 0.75$, $p = .63$; K-S $z_2 = 1.15$, $p = .14$.

Die beiden Altersgruppen unterscheiden sich nicht in der emotionalen Dissonanz.

H₁⁽¹⁰⁾: Das Alter der Hauskrankenpfleger hängt mit emotionaler Dissonanz zusammen.

Verfahren: Spearman'sche Rangkorrelation. Voraussetzung: Ordinalskalenniveau der Daten, Linearität des Zusammenhanges.

UV: Alter

AV: emotionale Dissonanz

Zur Untersuchung dieser Hypothese für die Gesamtstichprobe ($N = 345$ gültige Fälle) wird der Zusammenhang betrachtet: Eine Produkt-Moment-Korrelation zwischen Alter und emotionaler Dissonanz ergibt $R = .03$; $p = .64$ (Normalverteilung der AV ist mit K-

S $z = 1.53$, $p = .02$ nicht gegeben) ein nicht signifikantes Ergebnis, d.h. das Ausmaß an emotionaler Dissonanz ist vom Alter unabhängig.

Da das Alter mit der emotionalen Dissonanz nicht in Verbindung steht, kann die erste Hypothese ($H_1^{(1)}$) ohne Einschränkung interpretiert werden. Das Alter kann als Moderatorvariable hier mit einiger Sicherheit ausgeschlossen werden.

$H_1^{(11)}$: Das Alter der Hauskrankenpfleger hängt mit Burnout zusammen.

Verfahren: Spearman'sche Rangkorrelation. Voraussetzung: Ordinalskalenniveau der Daten, Linearität des Zusammenhanges.

UV: Alter

AV's: emotionale Erschöpfung, Zynismus, persönliche Leistungsfähigkeit

Zur Untersuchung dieser Hypothese für die Gesamtstichprobe ($N = 345$ gültige Fälle) wird der Zusammenhang betrachtet: Eine Spearman'sche Rang-Korrelation zwischen Alter und emotionaler Erschöpfung ergibt $R = .13$; $p = .019$ (Normalverteilung der AV ist mit K-S $z = 1.57$, $p = .015$ nicht gegeben) zwar ein signifikantes Ergebnis, jedoch ist der beobachtete Zusammenhang nur sehr gering.

Der Zusammenhang zwischen Alter und Zynismus ergibt $R = .14$; $p = .007$ (Normalverteilung der AV ist mit K-S $z = 2.16$, $p < .001$ nicht gegeben) zwar ein signifikantes Ergebnis, jedoch ist der beobachtete Zusammenhang ebenfalls sehr gering.

Der Zusammenhang zwischen Alter und persönlicher Leistungsfähigkeit ergibt $R = .03$; $p = .61$ (Normalverteilung der AV ist mit K-S $z = 1.99$, $p = .001$ nicht gegeben) ein nicht signifikantes Ergebnis.

Das Alter korreliert mit den drei Burnout-Dimensionen nicht oder nur sehr gering und kann im Rahmen dieser Betrachtung als überwiegend unabhängige Variable bezeichnet werden.

Psychosomatische Beschwerden

H₁⁽¹²⁾: Emotionale Dissonanz steht in einem positiven Zusammenhang mit körperlichen / psychosomatischen Beschwerden in der Hauskrankenpflege.

Verfahren: Spearman'sche Rangkorrelation. Prüfvoraussetzung: Ordinales Datenniveau

UV: emotionale Dissonanz

AV: psychosomatische Beschwerden (Gesamtscore; Erschöpfung, Nervosität, Schlafstörungen, Muskelverspannungen, Rückenschmerzen, Schmerzen in den Gelenken, Kopfschmerzen, Magenbeschwerden, Verdauungsprobleme, starke Herzklopfen, zu hoher/niedriger Blutdruck, Atembeschwerden, Hautprobleme, Augenbeschwerden)

Der Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und psychosomatischen Beschwerden fällt mit $R = .35$ signifikant ($p < .001$; $N = 351$) aus, er ist somit in der Grundgesamtheit gegeben bzw. von „Null“ verschieden. Die $H_1^{(12)}$ wird übernommen, wobei der beobachtete Zusammenhang als mäßig bezeichnet wird.

Bei Betrachtung der Zusammenhänge der einzelnen psychosomatischen Bereiche jeweils mit emotionaler Dissonanz fällt auf, dass die Höhe der Koeffizienten von $R = .11$ bis $.31$ ($N = 351$) reicht; d.h. diese niedrigen Werte weisen auf eine gewisse Unabhängigkeit der erhobenen psychosomatischen Bereiche zur emotionalen Dissonanz hin.

Zusätzlich interessiert das Maß der Übereinstimmung zwischen der Beurteilung zum momentanen Gesundheitszustand und der psychosomatischen Lage. Es wird ein mittelhoher, negativer Zusammenhang ($R = -.53$; $p < .001$, $N = 351$) beobachtet: Diese Art des Zusammenhanges ist zu erwarten; je besser der momentane Gesundheitszustand bewertet wird, desto geringer sind die psychosomatischen Beschwerden.

H₁⁽¹³⁾: Burnout steht in einem Zusammenhang mit körperlichen / psychosomatischen Beschwerden in der Hauskrankenpflege.

Verfahren: Spearman'sche Rangkorrelation. Prüfungsvoraussetzung: Ordinales Datenniveau
UV: Psychosomatische Beschwerden
AV's: Emotionale Erschöpfung, Zynismus, persönliche Leistungsfähigkeit

Tab 11: Übersicht zu den Korrelationskoeffizienten (Spearman's Rho)

	Emotionale Erschöpfung	Zynismus	geringe subjektive Leistungsfähigkeit
Psychosomatische Beschwerden	.58**	.37**	-.10*
Signifikanzbeurteilung (p)	< .001	<.001	.03
Gültige Fälle (N)	351	351	351

Jeweils fallen die beobachteten Korrelationen signifikant aus, d.h. die erwartete Richtung des Zusammenhanges kann bestätigt werden und ist in der Grundgesamtheit gegeben bzw. von „Null“ verschieden. Die formulierten Hypothesen werden jeweils übernommen; allerdings sind die ermittelten Zusammenhänge in der Höhe unterschiedlich. Zwischen Psychosomatik und emotionaler Erschöpfung ist ein mittelhoher, positiver Zusammenhang erkennbar, während in den anderen untersuchten Bereichen die Korrelationen nicht sehr deutlich ausfallen. Die persönliche Leistungsfähigkeit (bzw. geringe subjektive Leistungsfähigkeit) erscheint unabhängig von psychosomatischen Beschwerden (siehe Tab. 11).

15 Diskussion

Die der vorliegenden Arbeit zu Grunde liegende Fragestellung ist, ob durch Gestaltung der Organisationsbedingungen der Effekt von emotionaler Dissonanz als Puffervariable erkennbar ist.

Es wird im Rahmen der Organisationsbedingungen in der ambulanten Pflege überprüft, ob diese als Mediatoren und Moderatoren auf emotionale Dissonanz und Burnout wirken. Zusätzlich wird die Auswirkung von emotionaler Dissonanz auf Burnout analysiert. Auf Basis der Handlungsregulationstheorie von Hacker (1998) soll die Forschungsfrage beantwortet werden.

Befragt wurden im Rahmen der Querschnittstudie zwischen Oktober 2007 und März 2008 351 Personen, die alle im Bereich der ambulanten Pflege in Österreich tätig sind. Die Teilnehmer wurden mittels Fragebogentechnik bezüglich emotionaler Dissonanz, Burnout, psychosomatischer Beschwerden, Zeitdruck, Arbeitsautonomie, Unsicherheit, Organisationsproblemen sowie Arbeitsumgebungsbelastung untersucht.

Emotionale Dissonanz im Sinne einer Diskrepanz zwischen zu zeigenden und gefühlten Emotionen im Rahmen der Arbeitstätigkeit wird hier als zentrale Dimension dargestellt, wobei zunächst ihre Auswirkungen und Zusammenhänge mit Burnout von Interesse sind. Burnout wird hier nach der Theorie Maslachs (1981) über drei Dimensionen (emotionale Erschöpfung, Zynismus, persönliche Leistungsfähigkeit) operationalisiert. Wie zu erwarten, stehen diese Dimensionen in einem bestimmten Zusammenhang mit emotionaler Dissonanz: Während emotionale Erschöpfung und Zynismus jeweils mit emotionaler Dissonanz erkennbare, wenn auch geringe bis mäßig positive Übereinstimmungen zeigen, wird der Zusammenhang mit persönlicher Leistungsfähigkeit als sehr gering bezeichnet. Die empirischen Befunde aus früheren Untersuchungen ergaben, dass emotionale Dissonanz einerseits mit emotionaler Erschöpfung (Heuven et al., 2003; Lewing et al., 2003; Morris et al., 1997; Nerdinger et al., 1999; Zapf, Vogt et al., 1999; Zerbe, 2000) sowie andererseits mit Zynismus (Dormann et al., 2002; Zapf et al., 2006; Zapf et al., 1999) in Zusammenhang steht.

Der zentrale Teil der vorliegenden Arbeit beschäftigt sich mit bestimmten Dimensionen aus den organisatorischen Rahmenbedingungen, die als Zeitdruck, Jobautonomie, Unsicherheit, Organisationsprobleme sowie Arbeitsumgebungsbelastung erfasst worden sind. Diese Ressourcen bzw. Belastungen werden als potentielle Moderator- bzw. Mediatorvariablen untersucht. Es wird analysiert, ob sie jeweils Einfluss auf das Zusammenhangsgefüge zwischen, einerseits emotionaler Dissonanz und andererseits den Burnout-Dimensionen ausüben. Durch herauspartialisieren dieser möglichen Moderatorvariablen können u.U. tatsächliche Zusammenhänge besser interpretiert und Artefakte vermieden werden.

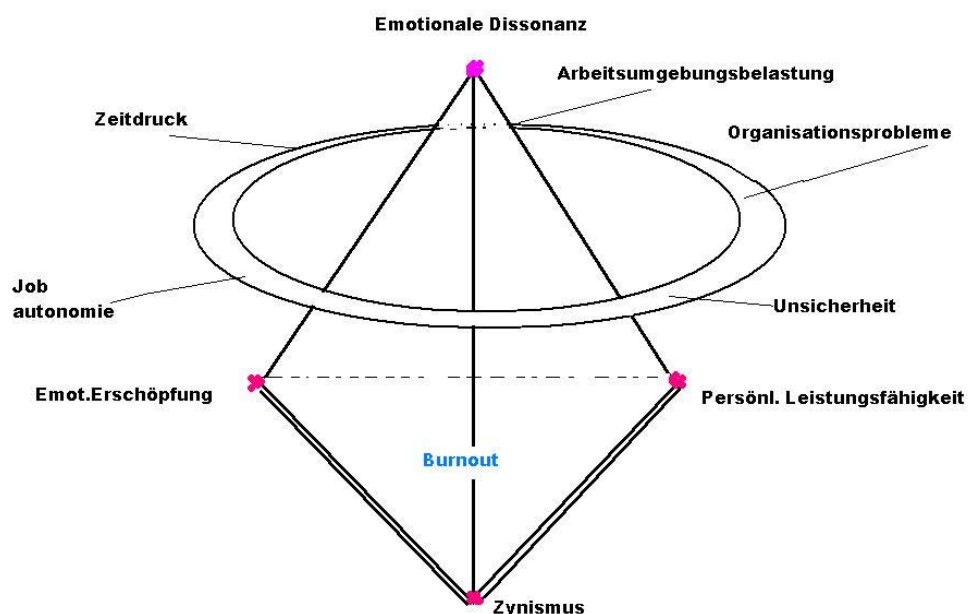


Abb. 41: Schematisches Zusammenhangsgefüge zwischen emotionaler Dissonanz und Burnout-Dimensionen unter Berücksichtigung von fünf potentiellen Moderatorvariablen

Im Folgenden werden die möglichen Einflüsse dieser potentiellen Moderatorvariablen gemäß der Modelldarstellung (siehe Abb. 41) diskutiert und der Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und den drei Burnout-Dimensionen ohne und mit Berücksichtigung der potentiellen Einflussvariable berechnet; in einem weiteren Schritt wurde jeweils der Einfluss der Moderatorvariable herausgerechnet.

Die zunächst unkorrigierte Übereinstimmung zwischen emotionaler Dissonanz und den drei Burnout-Dimensionen ist unterschiedlich stark: Während der Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz einerseits und emotionaler Erschöpfung sowie Zynismus andererseits gering bis mäßig hoch ausfällt, kann bei persönlicher Leistungsfähigkeit von einer Unabhängigkeit zu emotionaler Dissonanz gesprochen werden.

Wie Zapf et al. (2001) postulieren, zeigt die vorliegenden Arbeit ebenfalls, dass Zeitdruck in der Arbeit mit emotionaler Dissonanz mäßig positiv einhergeht; weiters kann der Zusammenhang von Zeitdruck zu emotionaler Erschöpfung als gleich hoch, jedoch zu Zynismus und persönlicher Leistungsfähigkeit als signifikant niedriger beurteilt werden. Zeitdruck wirkt im Bereich emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung als Moderatorvariable und ist andererseits zu Zynismus und persönlicher Leistungsfähigkeit weniger aussagekräftig (vgl. Dormann et al., 2002; Nerdinger et al., 1999; Zapf et al., 2001). Sobald Zeitdruck als Mediatorvariable berücksichtigt wird, sinkt die Übereinstimmung zwischen emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung tendenziell.

Jobautonomie bzw. Arbeitsautonomie hängt mit emotionaler Dissonanz wie zu erwarten gering negativ zusammen, d.h. selbständige Arbeitsweise und Kontrolle über die eigene Tätigkeit sind im Kontext der Fragestellung erkennbar und als Ressource zu bewerten (vgl. Morris et al., 1997; Zapf et al., 1999). Diese Aussage kann auch für emotionale Erschöpfung und Zynismus wiederholt werden. Bestätigt wird dies durch die beobachtbare, wenn auch geringe Übereinstimmung zu persönlicher Leistungsfähigkeit (vgl. Gandey et al., 2005; Johnson et al., 2007; Shirom et al., 2006). Im Gegensatz zur deutlicheren Moderatorvariable Zeitdruck kann Jobautonomie in keinem Zusammenhangsbereich (Emotionale Dissonanz jeweils zu emotionaler Erschöpfung, Zynismus, persönliche Leistungsfähigkeit) Übereinstimmungen markant nach unten korrigieren und erscheint somit nur als schwache Mediatorvariable.

Unsicherheit ist wiederum deutlicher als Moderatorvariable zu bewerten: Der ursprüngliche Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Zynismus wird erkennbar geringer, sobald Unsicherheit als Mediatorvariable berücksichtigt wird.

Diesen Beitrag, den die Extraktion leistet, kann man auch durch die Beobachtung, dass Unsicherheit deutlich erkennbar positiv mit emotionaler Dissonanz und deutlich negativ, also entgegengesetzt, mit persönlicher Leistungsfähigkeit einhergeht, unterstrichen werden. In diesem Zusammenhang ist Unsicherheit als deutliche Moderatorvariable erkennbar. Dieses Ergebnis findet sich auch bei Zapf et al. (2001).

Frühere Studien postulieren, dass Organisationsprobleme mit emotionaler Dissonanz und allen drei Burnout-Dimensionen einhergehen und einen wichtigen Organisationsstressor darstellen (Dormann et al., 2002; Zapf et al., 2001; Zapf et al., 2003). In der vorliegenden Untersuchung ist die potentielle Moderatorvariable Organisationsprobleme keine besonders ausgeprägte Mediatorvariable; die ursprünglich unkorrigierten Zusammenhänge zwischen emotionaler Dissonanz und den drei Burnout-Dimensionen werden unter ihrer Berücksichtigung nicht besonders geringer. Als Moderatorvariable sind Organisationsprobleme zwischen emotionaler Dissonanz und persönlicher Leistungsfähigkeit nicht erkennbar. Organisationsprobleme sind von persönlicher Leistungsfähigkeit unabhängig zu sehen.

Arbeitsumgebungsbelastung kann noch am ehesten zwischen emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung sowie Zynismus als gering wirkende Mediatorvariable interpretiert werden, während ihr Beitrag zwischen emotionaler Dissonanz und persönlicher Leistungsfähigkeit unbedeutend erscheint. Diese Sichtweise wird durch ihre beobachtete Unabhängigkeit zu persönlicher Leistungsfähigkeit unterstrichen, während sie zu den beiden anderen Burnout-Dimensionen eine jeweils höhere Übereinstimmung zeigt (vgl. Büssing et al., 2004).

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass Zeitdruck und Unsicherheit die relativ stärksten Mediatorvariablen in diesem Zusammenhangsgefüge sind; Organisationsprobleme und Arbeitsumgebungsbelastung präsentieren sich etwas schwächer, wobei diese mit der persönlichen Leistungserfüllung in keinem Zusammenhang stehen. Jobautonomie als Ressource erscheint jedenfalls als schwächste Mediatorvariable.

Es deutet sich an, dass das Vorhandensein von Belastungsvariablen bei emotionaler Dissonanz bedeutsamer für Burnout ist, während Arbeitsautonomie als Ressource kaum eine Rolle spielen dürfte. Das heißt, wenn man negative Einflüsse durch die

Organisationsbedingungen eliminiert, ist ein stärkerer Verbesserungseffekt wahrscheinlicher, als wenn eine positive Variable (Ressource) als Puffer fungiert. Für den Arbeitsalltag kann daher eine Arbeitsstruktur ohne Zeitdruck sowie Reduktion von Unsicherheit als primäres Ziel gesehen werden. Ein positiver Beitrag für die Arbeit in der ambulanten Pflege ist möglich, sobald die Organisationsbedingungen als Moderatoren im Zusammenhangsgefüge zwischen emotionaler Dissonanz und Burnout berücksichtigt werden können. Sofern diese untersuchten Belastungen in Summe isoliert werden können, lässt sich ein wesentlicher Beitrag zum Entstehen von Burnout und emotionaler Dissonanz vermeiden.

Die Berufssparte der ambulanten Pflege ist, was zumindest die österreichischen Verhältnisse betrifft, vorwiegend von Frauen besetzt. Dieses geschlechtsspezifische Berufsbild bzw. die Verteilung der Geschlechter spiegelt sich in den Daten der vorliegenden Stichprobe wieder: 83.6% der gültigen Fälle sind Frauen. Ein Vergleich zwischen Frauen und Männern bei empfundener emotionaler Dissonanz und berichteten Burnout-Dimensionen (emotionale Erschöpfung, Zynismus und persönliche Leistungsfähigkeit) ergibt keine signifikanten Unterschiede. Dieses Resultat geht nicht konform mit den von Zani et al. (2001) beobachteten Ergebnissen, wonach Männer einen höheren Level an Zynismus und einen niedrigeren Level an persönlicher Leistungsfähigkeit aufweisen. Allenfalls kann in der vorliegenden Arbeit im Bereich der emotionalen Erschöpfung eine Tendenz in der Richtung beobachtet werden, dass Frauen etwas höhere Ausprägungen zeigen. Die in der Literatur von Gaines et al (1983), Maslach et al. (1981) und Pretty et al. (1992) berichteten Unterschiede werden in der vorliegenden Untersuchung bei emotionaler Erschöpfung tendenziell bestätigt.

Von Interesse ist bei emotionaler Dissonanz, ob es in dieser Dimension Unterschiede im Alter gibt. Da Hochschild (1993) argumentiert im Sinnes von „surface acting“, dass ältere Arbeitnehmer emotionales Verhalten in ihren Erinnerungen gespeichert haben und somit ihr Verhalten besser kontrollieren können als ihre jüngeren Kollegen.

Mittels eines Extremgruppenvergleichs (jüngere vs. ältere Mitarbeiter) kann Hochschilds (1993) Unterschiedlichkeit hier nicht repliziert werden. In der vorliegenden Untersuchung ergeben sich zwischen 19-30-jährigen und über 50-jährigen keine

deutlichen Hinweise auf eine Unterschiedlichkeit. Zusätzlich wird auch der Zusammenhang zwischen dem Ausmaß an emotionaler Dissonanz und Alter untersucht: Alter hängt mit emotionaler Dissonanz und mit den Burnout-Dimensionen praktisch nicht zusammen; somit kann – mit anderen Worten - das Alter als potentielle Störvariable hier mit einiger Sicherheit ausgeschlossen werden.

Zusammenhänge zwischen emotionaler Dissonanz und psychosomatischen Beschwerden fallen wie zu erwarten signifikant aus, wenngleich die Höhe der Korrelation als mäßig zu bezeichnen ist. Bei genauer Betrachtung der einzelnen Bereiche, die zur Psychosomatik zusammengefasst werden, ist festzuhalten, dass die jeweiligen Zusammenhänge mit emotionaler Dissonanz hier nicht besonders deutlich ausfallen; emotionale Dissonanz kann jedenfalls nur in geringem Ausmaß einen Erklärungswert für psychosomatische Symptome anbieten (vgl. Abraham, 1998; Brotheridge et al., 2002; Heuven et al., 2003; Kruml et al., 2000; Lewing et al., 2003; Morris et al., 1997; Nerdinger et al., 1999; Schaubroeck et al., 2000; Zapf et al., 1999; Zerbe, 2000).

In diesem Gefüge (emotionale Dissonanz, Burnout, psychosomatische Beschwerden) soll außerdem der Zusammenhang zwischen Psychosomatik und den drei Burnout-Bereichen dargestellt werden: Es ist erkennbar, dass emotionale Erschöpfung mit psychosomatischen Beschwerden noch am deutlichsten einhergeht, während Zynismus weniger ausgeprägt korreliert. Am interessantesten ist jedoch das Ergebnis, dass persönliche Leistungsfähigkeit von psychosomatischen Beschwerden unabhängig gesehen werden kann (vgl. Golembiewski et al., 1992; Schaufeli et al., 2004).

16 Zusammenfassung

Die vorliegende Arbeit zum Thema Gestaltung der Organisationsbedingungen zur „Pufferung“ der Effekte von emotionaler Dissonanz im Bereich der ambulanten Pflege wurde basierend auf einer Querschnittstudie an 351 in Österreich tätigen Hauskrankenpfleger verfasst. Die Datenerhebung erfolgte von Oktober 2007 bis März 2008; der Frauenanteil bei den Untersuchten betrug 83.6%, was den Verhältnissen in der Grundgesamtheit in etwa entspricht.

Die Operationalisierung erfolgte mittels Fragebogentechnik, wo interessierende Bereiche, wie emotionale Dissonanz und Burnout-Dimensionen unter besonderer Berücksichtigung von Organisationsbedingungen erhoben wurden. Dieses Zusammenhangsgefüge besteht aus einer Reihe von latenten Dimensionen, die in unterschiedlicher Höhe miteinander einhergehen. Diese Organisations- und Rahmenbedingungen wirken in durchaus unterschiedlicher Stärke auf emotionale Dissonanz und Burnout ein. Durch die zunächst rechnerische Berücksichtigung dieser potenziellen Moderatorvariablen können Zusammenhänge korrigiert und interpretiert werden. Die Ergebnisse können nicht so sehr kausale Beziehungen aufdecken, sondern sollen dazu beitragen, dass die im Arbeitsalltag auftretenden negativen Rahmenbedingungen besser gewichtet werden können. Es deutet sich aufgrund der Resultate an, dass negative Bedingungen einen bestimmten Varianzanteil an emotionaler Dissonanz und an verschiedenen Burnout-Bereichen erklären können, insofern als Mediator- oder Moderatorvariable fungieren und somit ihr Ausblenden in der Praxis von einiger Bedeutung wäre. Zusätzlich kann am Beispiel von Arbeitsautonomie, einer positiven Ressource, angenommen werden, dass ihr Beitrag in Relation nicht so deutlich wahrnehmbar erscheint.

Im Rahmen dieser Arbeit wurden auch die möglichen Geschlechtsunterschiede bei emotionaler Dissonanz und Burnout untersucht; hierbei können die vorliegenden Ergebnisse aus der Literatur nur zum Teil (im Bereich emotionaler Erschöpfung) bestätigt werden, wenngleich berichtete Unterschiede - bei emotionaler Dissonanz, aber auch bei Zynismus und persönlicher Leistungserfüllung - nicht beobachtet werden konnten.

17 Literatur

- Abraham, R. (1998). *Emotional dissonance in organizations: a conceptualization of consequences, mediators and moderators*. *Leadership & Organization Development Journal*, 19 (3), 137-146.
- Abraham, R. (1999). *Emotional dissonance in organizations: conceptualizing the roles of self-esteem and job-induced tension*. *Leadership & Organisation Development Journal*, 20 (1), 18-25.
- Aichner, T. (2004). *Psychologische Untersuchungen von Arbeitsinhalt, Arbeitsorganisation und interner Kommunikation in einem Medienunternehmen*. Dipl., Universität, Innsbruck.
- Anleu, S. R., Mack, K. (2005). Magistrates' everyday work and emotional labour. *Journal of Law and Society*, 32 (4), 590-614.
- Ashforth, B. E., Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 1, 88-115.
- Ashforth, B. E., Lee, R. T. (1997). Burnout as a process: commentary on Cordes, Dougherty and Blum. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 703-708.
- Bakker, A. B., Heuven, E. (2006). Crossover of burnout and engagement in work teams. *Work and Occupations*, 33 (4), 464-489.
- Bone, D. (2002). Dilemmas of emotion work in nursing under market-driven health care. *The International Journal of Public Sector Management*, 15 (2), 140-150.
- Bortz, J., Döring, N. (2005). *Forschungsmethoden und Evaluation: für Human- und sozialwissenschaftler*. (3. Aufl.) Heidelberg: Springer.
- Brewer, E. W., Shapard, L. (2004). Employee burnout: A Meta-Analysis of the relationship between age or years of experience. *Human Resource Development Review*, 3 (2), 102- 123.
- Brotheridge, C. M., Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of „people work“. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 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*, 1, 57-69.
- Brotheridge, C. M., Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.

- Büssing, A., Glaser, J. (1999). Work stressors in nursing in the course of redesign: Implications for burnout and interactional stress. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (3), 401-426.
- Büssing, A., Glaser, J., Höge, T. (2004) Psychische und physische Belastungen in der ambulanten Pflege: Ein Screening zum Arbeits- und Gesundheitsschutz. *Zeitschrift für Arbeits- u. Organisationspsychologie*, 48 (4), 165-180.
- Büssing, A., Höge, T. (2004). Aggression and violence against home care workers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9 (3), 206-219.
- Burisch, M. (1989). *Das Burnout Syndrom – Theorie der inneren Erschöpfung*. Berlin; Heidelberg; New York; London; Paris; Tokyo; Hong Kong: Springer.
- Burisch, M. (2006). *Das Burnout Syndrom – Theorie der inneren Erschöpfung*. (3. Aufl.) Heidelberg: Springer.
- Callahan, J., L. (2000). Emotion management and organizational functions: A case study of patterns in a not-for-profit organisation. *Human Resource Development Quarterly*, 11 (3), 245-267.
- Clauß, G., Ebner, H. (1985) *Statistik für Soziologen, Pädagogen, Psychologen und Mediziner*. Thun und Frankfurt am Main: Harri Deutsch.
- Dormann, C., Zapf, D., Isic, A. (2002). Emotionale Arbeitsanforderungen und ihre Konsequenzen bei Call Center-Arbeitsplätzen. *Zeitschrift für Arbeits- u. Organisationspsychologie*, 4, 201- 215.
- Enzmann, D., Kleiber, D. (1989). *Helfer-Leiden: Streß und Burnout in psychosozialen Berufen*. Heidleberg: Asanger.
- Fischbach, A. (2003). *Determinants of emotion work*. Diss., Universität, Göttingen.
- Frese, M., Zapf, D. (1994). *Action as the core of work psychology: a German approach*. In H.C. Triandis, M.D. Dunnette & L.M. Hough (Eds.), *Handbook for industrial and organizational psychology*, Vol. 4 (p. 271 – 340). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Gaines, J., Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26 (4), 567-586.
- Giardini, A., Frese, M. (2006). Reducing the negative effects of emotion work in service occupations: Emotional competence as a psychological resource. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 63-75.

Giesenbauer, B., Glaser, J. (2006). *Emotionsarbeit und Gefühlsarbeit in der Pflege – Beeinflussung fremder und eigener Gefühle*. In: F. Böhle, J. Glaser (Hrsg.), *Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit* (S. 59-81). Wiesbaden: VS für Sozialwissenschaften.

Glaser, J. (2005). *Analysis and design of nursing work – A decade of research in different fields of health care*. In: C. Korunka, P. Hoffmann (Hrsg.) *Change and Quality in Human Service Work* (S. 13-31). München; Mering: Hampp. (Organizational Psychology and Health Care; 4).

Glaser, J. (unveröffentlicht). *MBI-GS-D: Deutsche Fassung des Maslach Burnout Inventory – General Survey*. Technische Universität München.

Golembiewski, R. T., Lloyd, M., Scherb, K., Munzenrider, R. F. (1992). *Burnout and mental health among police officers*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2 (4), 424-439.

Golembiewski, R. T. (1996). *Public-sector change and burnout: Phases as antecedent, limiting condition, and common consequence*. *Public Productivity & Management Review*, 20 (1), 56-69.

Golembiewski, R. T., Boundreau, R. A., Sun, B., Luo, H. (1998). *Estimates of burnout in public agencies: Worldwide, how many employees have which degrees of burnout, and with what consequences?* *Public Administration Review*, 58 (1), 59-65.

Grandey, A. A. (2000). *Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotion labor*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 90-110.

Grandey, A. A., Fisk, G. M., Steiner, D. D. (2005). *Must „service with a smile“ be stressful? The moderation role of personal control for American and french employees*. *Journal of Applied Psychology*, 5, 893-904.

Hacker, W. (1978). *Allgemeine Arbeits- und Ingenieurpsychologie. Psychische Struktur und Regulation von Arbeitstätigkeit*. (2. Aufl.) Bern; Stuttgart; Wien: Huber.

Hacker, W. (2005). *Allgemeine Arbeitspsychologie. Psychische Regulation von Wissens-, Denk- und körperlicher Arbeit*. (2. Aufl.) Bern; Stuttgart; Wien: Huber.

Hacker, W. (1998). *Allgemeine Arbeitspsychologie: psychische Regulation von Arbeitstätigkeit*. (1. Aufl.) Bern; Göttingen; Toronto; Seattle: Huber.

Heuven, E., Bakker, A. B. (2003). *Emotional dissonance and burnout among cabin attendants*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12 (1), 81-100.

Heuven, E., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Huisman, N. (2006). *The role of self-efficacy in performing emotion work*. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 222-235.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkely: University of California Press.

Hochschild, A. R., (1990). *Das gekaufte Herz. Zur Kommerzialisierung von Gefühlen* (1.Aufl.) (E. Kardorff, Übers.). Frankfurt/Main; New York. (Original erschienen 1983: The managed heart)

Holz, M. (2006). *Kundenorientierung als persönliche Ressource im Stressprozess*. Diss., Johann Wolfgang Goethe-Universität, Frankfurt am Main.

Johnson, H. 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.

Kratzer, U., Schrems, B., Thanhoffer, M. (1999). *Hauskrankenpflege: Curriculum*. Wien: Dachverband Wiener Pflege- und Sozialdienste.

Kruml, S. M., Geddes, D. (2000). *Catching fire without burning out: Is there an ideal way to perform emotion labor?* In: N. M. Ashkanasy, C. E. J. Härtel, W. J. Zerbe (Hrsg.), *Emotions in the workplace: research, theory and practice* (S. 177- 188). Westport: Quorum Books.

Kruml, S. M., Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14 (1), 8-49.

Lee, R. T., Ashforth, B. E. (1993). A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 3-20.

Leiter, M. P., Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.

Leiter, M. P., Harvie, P., Frizzel, C. (1998). The Correspondence of patient satisfaction and nurse burnout. *Social, Science and Health*, 47 (10), 1611-1617.

Lewing, K. A., Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12 (4), 366-392.

Mann, S. (1999). Emotion at work: To what extent are we expressing, suppressing, or faking it? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (3), 347-169.

Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.

Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions In Psychological Science*, 12 (5), 189-192.

- McCarty, W. P., Zhao, J., Garland, B. E. (2007). Occupational stress and burnout between male and female police officers. Are there any gender differences? *An International Journal of Police Strategies & Management*, 30 (4), 672-691.
- Miller, G. A., Galanter, E., Pribram, D. E. (1960). Plans and the structure of behavior. New York: Hold.
- Morris, J. A., Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 4, 986-1010.
- Morris, A., Feldman, D. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 3, 257-274.
- Nerdinger, F. W., Röper, M. (1999). Emotionale Dissonanz und Burnout. Eine empirische Untersuchung im Pflegebereich eines Universitätskrankenhauses. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 53. (25. NF), S. 187-193.
- Opengart, R. (2005). Emotional intelligence and emotion work: Examining constructs from an interdisciplinary framework. *Human Resource Development Review*, 1, 49-62.
- Oesterreich, R. (1981). *Handlungsregulation und Kontrolle*. München; Wien; Baltimore: Urban & Scharzenberg.
- Paschke, C. (2006). *Burnout und Arbeitszufriedenheit unter dem Aspekt der Emotionsarbeit in sozialen Dienstleistungsberufen*. Dipl.Arbeit, Universität, Innsbruck.
- Pretty, G. M. H., McCarthy, M. E., Catano, V. M. (1992). Psychological environments and burnout: Gender considerations within the corporation. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 701- 711.
- Rafaely, A., Sutton, R. I., (1987). Expressing of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12 (1), 23-37.
- Rastetter, D. (1999). Emotionsarbeit. *Arbeit*, 4, 374-388.
- 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.
- Schauffeli, W. B., Bakker, A. B. (2004) Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Shirom, A., Nirel, N., Vinokur, A. D. (2006). Overload, autonomy, and burnout as predictors of physicians' quality of care. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11 (4), 328-342.

Simpson, P. A., Stroh, L. K. (2004). Gender differences: Emotional expression and feelings of personal inauthenticity. *Journal of Applied Psychology*, 89 (4), 715-721.

Strauss, A., Fagerhaugh, S., Suczek, B., Wiener, C. (1980). *Gefühlsarbeit: Ein Beitrag zur Arbeits- und Berufssoziologie*. In R. König, F. Neidhardt, P. C. Ludz (Hrsg.), *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* (S. 629-651). Köln: Westdeutscher Verlag.

Theodosius, C. (2006). Recovering emotion from emotion management. *Sociology*, 40 (5), 893- 910.

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, 795-220.

Van Dijk, P., A., Brown, A, K. (2006). Emotional labour and negative job outcomes: An evaluation of the mediating role of emotional dissonance. *Journal of Management and Organization*, 12 (2), 101-115.

Volpert, W. (1980). *Beiträge zur Psychologischen Handlungstheorie*. Bern; Stuttgart; Wien: Huber.

Volpert, W. (1983). *Das Modell der hierarchisch-sequentiellen Handlungsorganisation*. In W. Hacker, W. Volpert, M. Cranach (Hrsg.), *Kognitive und motivationale Aspekte der Handlung*. (1. Aufl.) Bern; Stuttgart; Wien: Huber.

Volpert, W. (1994). *Wider die Maschinenmodelle des Handelns. Aufsätze zur Handlungsregulationstheorie*. Lengerich; Berlin; Prag; Riga; Scottsdale AZ (USA); Wien; Zagreb: Pabst.

Wharton, A. S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *The ANNALS of the American Academy of Political & Social Science*, 561, 158-176.

Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work. Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20 (2), 205-232.

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Dollar, M. F., Demerouti, E., Schaufeli, W. B., Taris, T. W., Schreurs, R. J. G. (2007). When do job demands particularly predict burnout? The moderating role of job resources. *Journal of Managerial Psychology*, 22 (8), 766-786.

Yue-Lok Cheung, F., So-Kum Tang, C. (2007). The influence of emotional dissonance and resources at work on job burnout among chinese human service employees. *International Journal of Stress Management*, 14 (1), 72-87.

Zani, B., Pietrantonio, L., (2001). Gender differences in burnout, empowerment and somatic symptoms among health professionals: Moderators and mediators. *Equal Opportunities International*, 20 (1/2), 39-48.

- 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), 1-28.
- Zapf, D., Mertini, H., Seifert, C., Vogt, C., Isic, A., Fischbach, A. (2006). *FEWS – Frankfurt Emotion Work Scales: Frankfurter Skalen zur Emotionsarbeit*.
- Zapf, D., Isic, A., Bechtoldt, M., Blau, P. (2003). What is typical for call centre jobs? Job characteristics, and service interactions in different call centres. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12 (4), 311-340.
- 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., Seifer, C., Schmutte, B., Mertini, H., Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health*, 16, 527-545.
- Zapf, D., Seifert, C., Mertini, C., Voigt, M., Holz, M., Vondran, E., Isic, A., Schmutte, B. (2000). *Emotionsarbeit in Organisationen und psychische Gesundheit*. Musahl, H.-P. & Eisenhauer, T. (Hrsg.). *Psychologie der Arbeitssicherheit. Beiträge zur Förderung von Sicherheit und Gesundheit in Arbeitssystemen*, 99-106. Heidelberg: Asanger.
- 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. *Emotional Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (3), 371-400.
- Zapf, D. (1995). *Stress-oriented job analysis of computerized office work*. In J. M. Peiró, F. Prieto, J. L. Meliá, O. Luque (Hrsg.), *Work and Organizational Psychology: European Contributions of the Nineties* (S. 61-76). Erlbaum (UK): Taylor & Francis.
- Zempel, J. (2002). *Strategien der Handlungsregulation*. Diss., Justus-Liebig-Universität, Gießen.
- Zerbe, W. J. (2000). *Emotiona dissonance and employee well-being*. In: N. M. Ashkanasy, C. E. J. Härtel and W. J. Zerbe (Hrsg.), *Emotions in the workplace. Research, theory and practice* (S. 189-214). Westport: Quorum Books.

Internetquellen:

- Udris, I., Rimann, M. (1993). SALSA, Salutogenetisch Subjektive Arbeitsanalyse [Online im Internet].
<https://univpn.univie.ac.at/+CSCO+ch756767633A2F2F6A6A6A2E6E66667266667A7261672D766173622E7172++/assessment/seiten/datenbank/vollanzeige/vollanzeige-de.asp?vid=304#> [25.7.2008].
- Walter, I. (2003). Zur Entstehung der beruflichen Krankenpflege in Österreich [Online im Internet]. URL: <http://www.pflegewissenschaft.ac.at/hpf/historicum.pdf> [23.1.2008].

18 Anhang

- Fragebogen
- Lebenslauf

„Die Qualität des Arbeitslebens von älteren ArbeitnehmerInnen“

**Eine Studie der Bundesarbeitskammer
2007**



„Die Qualität des Arbeitslebens von älteren ArbeitnehmerInnen“

Werte Arbeitnehmerin, werter Arbeitnehmer!

Die Bundesarbeitskammer (BAK) Österreich interessiert sich dafür, wie Arbeitnehmer/innen ihren beruflichen Alltag und ihre Arbeitsbedingungen wahrnehmen, gestalten und wie sie damit umgehen. Dazu führt die Bundesarbeitskammer in Zusammenarbeit mit den Universitäten Graz, Innsbruck und Wien eine österreichweite Studie durch.

Auf den folgenden Seiten finden Sie nun Fragen und Aussagen, die wir Sie bitten zu beantworten. An Ihren Antworten interessieren uns Ihr persönliches Erleben Ihrer Arbeitssituation, die Einschätzung Ihrer Gesundheit und Ihre Bemühungen Arbeit, Freizeit und Familie „unter einen Hut zu bekommen“. Ebenso interessiert uns, wie Sie Ihre zukünftige Pensionssituation einschätzen und wie Sie die Position älterer Arbeitnehmer/innen in Ihrem Betrieb sehen.

Kreuzen Sie bitte immer die Antwort im Fragebogen an, die Ihre Sichtweise und Meinung am besten widerspiegelt. Ähnliche Fragen zu einem Themenbereich sollen Ihnen die Möglichkeit geben, Ihren vielfältigen Sichtweisen bzw. Einschätzungen Ausdruck zu verleihen.

Um Ihre Anonymität zu sichern, werden Ihre Angaben nicht individuell ausgewertet, sondern nur Gruppenwerte (nach Branchen, nach Alter u.ä.m.) errechnet. Weiters haben keine anderen Personen als die ProjektmitarbeiterInnen Zugriff auf die erhobenen Daten.

VIELEN DANK FÜR IHRE MITWIRKUNG!

Zu Beginn einige Fragen zu Ihrer Person:

1	Alter	 Jahre
---	-------	-------------

2	Geschlecht	☐ ₁ w	☐ ₂ m
---	------------	---	---

3	Familiärer Status	☐ ₁ ledig	☐ ₂ verheiratet	☐ ₃ Lebensgemeinschaft	☐ ₄ geschieden	☐ ₅ verwitwet
---	-------------------	--	--	---	---	--

4	Welche höchste abgeschlossene Schulbildung haben Sie?	☐ ₁ Pflichtschule/ Hauptschule	☐ ₂ Pflicht- schule mit Lehre	☐ ₃ Fachschule/ Handelsschule	☐ ₄ Matura	☐ ₅ Universität (FH, Akad.)
---	---	--	--	---	---	---

5	Anzahl der Kinder		davon sind	 schulpflichtig
			davon sind	 nicht schulpflichtig
			davon leben	 im gemeinsamen Haushalt
			davon leben	 nicht im gemeinsamen Haushalt

In den folgenden Fragen geht es um Ihre berufliche Position und Ihre Tätigkeit.

		Arbeiter/in (angelernt, ungelernt)	Fachar- beiter/in	Angestellte/r (einfach)	Angestellte/r (qualifiziert)	Angestellte/r (leitend)	öffentlich Bedienstete/r (nicht leitend)	öffentlich Bedienstete/r (leitend)
8	Sind Sie	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₇

		Handel	Bauwesen	Gesundheits- wesen	Tourismus	Metall- industrie	Geldwesen
9	In welcher Branche sind Sie beschäftigt?	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆

		½ bis 2 Jahre	3 bis 5 Jahre	6 bis 10 Jahre	11 bis 20 Jahre	21 bis 30 Jahre	mehr als 30 Jahre
10	Wie lange sind Sie schon in Ihrem Betrieb beschäftigt?	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆

		voll berufstätig (über 36 Stunden)	Teilzeit (26 bis 35 Stunden)	Teilzeit (12 bis 25 Stunden)	geringfügig beschäftigt
11	Sind Sie derzeit voll berufstätig, teilzeitbeschäftigt oder geringfügig beschäftigt?	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄

		befristet	unbefristet
12	Sind Sie gegenwärtig in einem befristeten oder in einem unbefristeten Arbeitsverhältnis?	☐ ₁	☐ ₂

		fixe Arbeitszeiten	Arbeit auf Abruf	Gleitzeit mit/ ohne Kernzeit	Schichtarbeit Turnusarbeit	unregelmäßige Arbeitszeit	anderes, nichts davon
13	Welche der folgenden Arbeitszeitregelungen trifft auf Sie zu?	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆

		nie	unregelmäßig	regelmäßig
14	Leisten Sie Überstunden?	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂

15	Wenn es zu Überstunden bzw. Mehrarbeit kommt, wie viele Stunden sind das in etwa pro Woche?	 Stunden / Woche
----	---	-----------------------

16	Wie viele Stunden Ihrer Arbeitszeit haben Sie Kontakt mit Kunden/-innen oder Klienten/-innen?	 Stunden / Woche
----	---	-----------------------

17	Wie hoch ist Ihr monatliches Nettoeinkommen im Durchschnitt? (inkl. Zulagen, Überstunden, etc.)	 Euro/Monat
----	---	------------------

18	Beruf bzw. ausgeübte Tätigkeit:	
----	---------------------------------	-------

		Österreichische Staatsbürgerschaft	Staatsbürgerschaft eines EU-Landes	andere
19	Welche Staatsbürgerschaft haben Sie?	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃

In diesem Teil des Fragebogens fragen wir Sie nach

**Ihren gesundheitlichen Beschwerden
der Stellung älterer Mitarbeiter/innen im Betrieb
betrieblichen Gesundheitsförderungsmaßnahmen
betrieblicher Fort- und Weiterbildung und
nach Ihren Pensionsabsichten**



Bei den nächsten Fragen geht es um verschiedene körperliche Beschwerden. Wie haben Sie sich im letzten Jahr gefühlt? Wie oft haben Sie folgende Beschwerden erlebt?

Benutzen Sie bitte folgende Antworten: 1. nie bis etwa 1 mal im Jahr
2. etwa 1 mal im Monat
3. etwa 1 mal in der Woche
4. etwa 3 mal in der Woche
5. fast täglich

		nie bis etwa 1x im Jahr	etwa 1x im Monat	etwa 1x in der Woche	etwa 3x in der Woche	fast täglich
20	Erschöpfung, Mattigkeit	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
21	Nervosität, Gereiztheit	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
22	Schlafstörungen (Ein- und/oder Durchschlafstörungen)	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
23	Muskelverspannungen oder Schmerzen im Schulter-/ Nackenbereich	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
24	Kreuz-/ Rückenschmerzen	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
25	Schmerzen in den Armen, Händen, Hand-, Knie- oder Fußgelenken	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
26	Kopfschmerzen, Migräne	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
27	Magenbeschwerden (Schmerzen, Sodbrennen)	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
28	Verdauungsprobleme, Blähungen	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
29	starkes Herzklopfen, -jagen, -rasen oder -stolpern	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
30	zu hoher oder zu niedriger Blutdruck	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
31	Atembeschwerden, Atemnot	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
32	Hautprobleme	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
33	Augenbeschwerden (Augenbrennen, hoher Augendruck, Trockenheit, Doppelbilder)	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅

		sehr schlecht	schlecht	eher schlecht	eher gut	gut	sehr gut
34	Bitte beurteilen Sie abschließend Ihren momentanen Gesundheitszustand.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆

35	Wenn Sie Ihre beste je erreichte Arbeitsfähigkeit mit 10 Punkten bewerten: Wie viele Punkte würden Sie dann für Ihre derzeitige Arbeitsfähigkeit geben? (0 bedeutet, daß Sie derzeit arbeitsunfähig sind)?
----	--

	☐ 0 völlig arbeitsunfähig	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	☐ 9	☐ 10 derzeit die beste Arbeitsfähigkeit
--	--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	--

**In den folgenden Aussagen geht es um ältere Mitarbeiter/innen im Betrieb.
Wie beurteilen Sie die Situation für ältere Mitarbeiter/innen in Ihrem Betrieb?**

		trifft gar nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft voll und ganz zu
36	Ältere Mitarbeiter/innen werden in meinem Betrieb wegen ihrer Erfahrung sehr geschätzt.	☐ 0	☐ 1	☐ 2	☐ 3
37	Älteren Mitarbeitern/-innen wird in meinem Betrieb nicht mehr sehr viel zugetraut.	☐ 0	☐ 1	☐ 2	☐ 3
38	Ältere Mitarbeiter/innen haben in meinem Betrieb die Möglichkeit, mit zunehmendem Alter weniger anstrengende Arbeit zu verrichten.	☐ 0	☐ 1	☐ 2	☐ 3
39	Die Zusammenarbeit zwischen älteren und jüngeren Mitarbeitern/-innen funktioniert sehr gut.	☐ 0	☐ 1	☐ 2	☐ 3
40	Ältere Mitarbeiter/innen können sich bei uns weiterentwickeln.	☐ 0	☐ 1	☐ 2	☐ 3
41	Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es in meinem Betrieb nur für Jüngere.	☐ 0	☐ 1	☐ 2	☐ 3
42	Älteren Mitarbeitern/-innen werden in meinem Betrieb weniger verantwortungsvolle Tätigkeiten zugewiesen.	☐ 0	☐ 1	☐ 2	☐ 3
43	Die Weitergabe von Wissen und Erfahrung von Älteren an Jüngere wird in meinem Betrieb als etwas sehr Positives gesehen.	☐ 0	☐ 1	☐ 2	☐ 3

In den folgenden Fragen geht es um Gesundheitsfördermaßnahmen und Weiterbildung in Ihrem Betrieb.

		ja	nein
44	Haben Sie in den letzten fünf Jahren an betrieblichen Gesundheitsfördermaßnahmen teilgenommen?	☐ 1	☐ 0

45	Wenn ja, an welchen?
----	-------------------------------

		vollständig	teilweise	nicht
46	Dafür übernahm die Firma / das Unternehmen die Kosten ...	☐ 2	☐ 1	☐ 0

		während	teils-teils	außerhalb
--	--	---------	-------------	-----------

47	Ist es möglich, diese Maßnahmen vollständig oder teilweise während der Arbeitszeit in Anspruch zu nehmen oder müssen diese außerhalb der Arbeitszeit besucht werden?	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃
----	--	---------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------

		ja	nein
48	Haben Sie in den letzten fünf Jahren an betrieblichen Fort- und Weiterbildungsprogrammen teilgenommen?	☐ ₁	☐ ₀

49	Wenn ja, an welchen?			
		vollständig	teilweise	nicht
50	Dafür übernahm die Firma / das Unternehmen die Kosten ...	☐ ₂	☐ ₁	☐ ₀

		während	teils-teils	außerhalb
51	Ist es möglich, diese Maßnahmen vollständig oder teilweise während der Arbeitszeit in Anspruch zu nehmen oder müssen diese außerhalb der Arbeitszeit besucht werden?	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃

52	Von wem ist die Initiative für die letzte Weiterbildung ausgegangen?	
1	Eigeninitiative	☐ ₁
2	Arbeitgeber/in, Vorgesetzte/r	☐ ₁
3	Eigeninitiative und Arbeitgeber/in, Vorgesetzte/r	☐ ₁

53	Warum haben Sie diese Weiterbildung besucht? (MEHRFACHANTWORTEN SIND MÖGLICH)	
1	Veränderung meiner Arbeitsaufgabe	☐ ₁
2	Arbeitsplatzwechsel innerhalb des Betriebes	☐ ₁
3	Eigene Qualifikation reichte nicht mehr aus	☐ ₁
5	Ohne Kurs hätte ich meinen Arbeitsplatz verloren	☐ ₁
6	Bessere Karrierechancen (im Betrieb und allgemein)	☐ ₁
7	Berufliche Neuorientierung	☐ ₁
8	Sonstige, und zwar:	☐ ₁

		ja	nein
54	Bilden Sie sich auch außerhalb Ihrer Arbeitszeit beruflich weiter?	☐ ₁	☐ ₀

		vollständig	teilweise	nicht
55	Dafür übernimmt die Firma / das Unternehmen die Kosten...	☐ ₂	☐ ₁	☐ ₀

		ja, regelmäßig	ja, unregelmäßig	nein
56	Haben Sie in den letzten fünf Jahren an persönlichen Unterstützungsmaßnahmen teilgenommen (z.B. Supervision, Coaching, Mediation, etc.)?	☐ ₂	☐ ₁	☐ ₀

		vollständig	teilweise	nicht
57	Dafür übernimmt die Firma/ das Unternehmen die Kosten ...	☐ ₂	☐ ₁	☐ ₀

		während	teils-teils	außerhalb
58	Ist es möglich, diese Maßnahmen vollständig oder teilweise während der Arbeitszeit in Anspruch zu nehmen oder müssen diese außerhalb der Arbeitszeit besucht werden?	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃

Die folgenden Fragen beziehen sich auf Ihre künftige Pension.

		trifft überhaupt nicht zu	trifft eher nicht zu	teils - teils	trifft eher zu	trifft völlig zu
59	Ich möchte bis zum gesetzlich vorgesehenen Pensionsalter arbeiten.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄
60	Ich bin gezwungen bis zum gesetzlich vorgeschriebenen Pensionsalter zu arbeiten (z.B. aufgrund geringer Versicherungszeiten u.ä.m.)	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄
61	Wenn ich kann, werde ich über das gesetzlich vorgeschriebene Pensionsalter hinaus weiterarbeiten. (ehrenamtlich, als Konsulent, auf Werkvertragsbasis u.ä.m.)	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄
62	Ich warte schon darauf, in Pension zu gehen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄
63	Ich habe bereits begonnen, mich auf meine Pension vorzubereiten.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄
64	Ich beabsichtige, sobald als möglich in Pension zu gehen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄
65	Aufgrund meines gesundheitlichen Zustandes bin ich gezwungen, sobald als möglich einen Pensionsantrag zu stellen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄
66	Aufgrund meiner beruflichen Situation (drohender Konkurs der Firma, Mobbing, zunehmende Belastung u.ä.m.) bin ich gezwungen, sobald als möglich einen Pensionsantrag zu stellen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄
67	Ich werde in Pension gehen, auch wenn dies zu einer Kürzung meiner Pension führt.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄

	2%	4%	6%	8%	mehr
--	----	----	----	----	------

68	Ich würde für meinen früheren Pensionsantritt eine Kürzung meiner Pension im Umfang von ... in Kauf nehmen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄
----	--	---------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------

69	Mit welchem Alter werden Sie, Ihrem derzeitigen Wissensstand zufolge, aufgrund gesetzlicher und betrieblicher Bedingungen voraussichtlich in Pension gehen können?	Mit Jahren
----	---	------------------

70	Wenn Sie an Ihre Pension denken, die Ihnen aus Ihrer beruflichen Tätigkeit zustehen wird, welche der folgenden Aussagen wird vermutlich am ehesten zutreffen?	
	Ich werde sehr gut davon leben können.	☐ ₁
	Es wird ausreichen.	☐ ₂
	Es wird nur knapp ausreichen.	☐ ₃
	Es wird nicht ausreichen.	☐ ₄
	Es wird nur mit Hilfe der Pension meines/meiner Partners/in ausreichen.	☐ ₅



In diesem Teil des Fragebogens fragen wir Sie nach

Anforderungen in der Arbeit

und

Ihren Arbeitsbelastungen



Wie stark ist die Belastung an Ihrem Arbeitsplatz durch folgende Bedingungen?

		Kommt nicht vor	Kommt vor. Die Belastung dadurch ist....				
			sehr gering	ziemlich gering	mittel	ziemlich stark	sehr stark
71	Lärm	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
72	ungünstige Beleuchtung	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
73	unangenehme Temperatur	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
74	Wartezeiten	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
75	mangelhafte technische Geräte / Arbeitsmittel	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
76	lange am Bildschirm arbeiten	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
77	Klimaanlage (Zugluft, Geräusche, etc.)	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
78	Arbeitshaltung (auch viel Sitzen, Stehen, usw.)	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
79	Staub, Schmutz	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
80	gesundheitsschädigende Arbeitsmittel, -stoffe	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
81	schweres Heben und/oder Tragen	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
82	übelriechende Dämpfe, Gerüche	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
83	zu viel Information auf einmal	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
84	Konflikte am Arbeitsplatz (mit Vorgesetzten, Kollegen/-innen, etc.)	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
85	Konflikte mit Kunden/-innen, Klienten/-innen, Patienten/-innen, etc.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
86	Schichtarbeit/ Wechseldienst/ Turnusdienst	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅

Bei den folgenden Fragen geht es um Ihre tagtägliche Arbeitstätigkeit. Bitte beurteilen Sie, inwieweit jede der einzelnen Aussagen in Ihrem Fall tatsächlich zutrifft.

		Das trifft ...					
		überhaupt nicht zu	kaum zu	eher nicht zu	eher zu	weitgehend zu	voll und ganz zu
87	Bei der Arbeit ist es möglich, viele Fähigkeiten und berufliches Wissen einzusetzen .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
88	Bei der Arbeit ist es möglich, Neues dazu zu lernen .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅

89	Es ist möglich, die Reihenfolge der Arbeitsaufgaben selbst zu bestimmen .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
----	---	---------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------

		Das trifft ...					
		über- haupt nicht zu	kaum zu	eher nicht zu	eher zu	weit- gehend zu	voll und ganz zu
90	Bei der Arbeit ist es möglich, die Mittel und Methoden der Ausführung selbst zu bestimmen .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
91	Es ist möglich, die Verteilung der Arbeit über den Tag selbst zu bestimmen .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
92	Es ist möglich, das Arbeitstempo selbst zu bestimmen .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
93	Während der Arbeit ist es möglich, anderen bei deren Aufgaben zu helfen .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
94	Während der Arbeit ist es möglich, von anderen Hilfe zu erhalten .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
95	Während der Arbeit ist es möglich, mit anderen Kontakt aufzunehmen (z.B. um sich mit ihnen über dienstliche oder private Dinge zu unterhalten).	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
96	Während der Arbeit ist es möglich, von anderen Informationen und Rat zu holen .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
97	Es ist möglich, die berufliche Qualifikation auch in anderen Lebensbereichen zu nutzen .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
98	Die Arbeit verlangt, Fehler (eigene und fremde) selbständig zu korrigieren .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
99	Bei der Arbeit kann man regelmäßig an Weiterbildungen (Schulungen, Qualifikationskursen etc.) teilnehmen .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
100	Bei der Arbeit muss man selbständige Entscheidungen treffen und die Verantwortung dafür übernehmen .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
101	Bei der Arbeit muss man selbständige Entscheidungen treffen, auch ohne genügend Informationen zu haben.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
102	Die Arbeit verlangt zeitliche Koordination mit Kollegen/-innen .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
103	Die Arbeit verlangt inhaltliche Abstimmung mit Kollegen/-innen .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
104	Es ist notwendig, die Arbeit mit Personen außerhalb des Arbeitsbereiches zu koordinieren .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
105	Es ist notwendig, mit Kollegen/-innen zusammen zu arbeiten, die sich stark in der Qualifikation unterscheiden (viel höhere oder viel niedrigere).	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅

106	Die Arbeit verlangt eine umfassende selbständige Vorbereitung (Zusammenstellen von Informationen, Unterlagen, Instrumenten, etc.).	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
107	Die Arbeit verlangt die Anwendung von komplexen und vielfältigen Kenntnissen und Fähigkeiten .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅

		Das trifft ...					
		über- haupt nicht zu	kaum zu	eher nicht zu	eher zu	weit- gehend zu	voll und ganz zu
108	Die Arbeit verlangt, wichtige Entscheidungen unter Zeitdruck zu treffen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
109	Bei der Arbeit muss man sich komplizierte Sachen merken (Namen, Register usw.).	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
110	Bei der Arbeit kommen neuartige Aufgaben (Aufträge) vor, die sich von den üblichen unterscheiden.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
111	Bei der Arbeit steht man unter Zeitdruck .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
112	Wegen zuviel Arbeit kommt man nicht oder verspätet in die Pause .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
113	Wegen zuviel Arbeit geht man verspätet in den Feierabend und/oder man muss über das Wochenende arbeiten .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
114	Häufig muss man schneller als üblich arbeiten , um die Arbeit zu schaffen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
115	Die Arbeit muss häufig wegen Vorgesetzten unterbrochen werden.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
116	Die Arbeit muss häufig wegen Kollegen/-innen unterbrochen werden.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
117	Die Arbeit muss häufig wegen Störungen im Computersystem oder in Anlagen/Maschinen unterbrochen werden.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
118	Bei der Arbeit muss man sich häufig so konzentrieren, dass Unterbrechungen/ Störungen zu mehr Arbeit führen (z.B. Zahlen oder Namen noch mal nachschlagen, Berechnungen erneut anfangen etc.).	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
119	Bei der Arbeit bekommt man unklare Anweisungen .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
120	Bei der Arbeit bekommt man widersprüchliche Anweisungen .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
121	Bei der Arbeit bekommt man neue Anweisungen , welche das schon Erledigte in Frage stellen oder sinnlos machen .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
122	Informationen , die man für die Arbeit braucht, sind unvollständig oder fehlen .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅

123	Man bekommt Informationen über die Ziele und die Organisation der Arbeitsgruppe .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
124	Man bekommt Informationen über die Ziele und die Organisation der Abteilung .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
125	Man bekommt Informationen über mögliche Versäumnisse oder Fehler , die bei der Arbeit gemacht werden können.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅

		Das trifft ...					
		überhaupt nicht zu	kaum zu	eher nicht zu	eher zu	weitgehend zu	voll und ganz zu
126	Bei der Arbeit bekommt man Informationen über Folgen von eventuellen Versäumnissen oder Fehlern .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
127	Man bekommt Rückmeldung darüber, wie gut man die Arbeit gemacht hat.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
128	Bei der Arbeit ist alles im Detail vorgeschrieben und man kann nichts selbst entscheiden.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
129	Schon während der Arbeit weiß man, wie gut man diese erledigt hat.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
130	Bei der Arbeit muß man viele verschiedene Aufgaben erledigen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
131	Das Ergebnis der Arbeit ist ein kleiner Teil einer Leistung oder eines Produkts .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅

Wie viel Einfluss haben Sie auf Ihre Arbeitssituation ? 0= keinerlei Einflussmöglichkeiten 1= ich werde nur informiert über die Entscheidung 2= ich kann meine Meinung dazu vortragen 3= meine Meinung wird in die Überlegungen miteinbezogen 4= ich werde bei der Entscheidung beteiligt 5= ich nehme gleichberechtigt an der Entscheidung teil							
132	... bei der Aufstellung der Urlaubspläne .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
133	... bei der Planung der Arbeitszeit (Schichtpläne, Überstunden u. ä.).	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
134	... auf die Pausenregelung .	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅

Geben Sie im Folgenden bitte an, ob diese Aussage auf Sie zutrifft oder nicht, und machen Sie anschließend bitte genaue Angaben über das Ausmaß, mit dem diese Aussage auf Sie zutrifft.

	Ja	Nein, und das belastet mich ...
--	----	---------------------------------

			gar nicht	mäßig	stark	sehr
135	Ich erhalte von meinen Vorgesetzten die Anerkennung, die ich verdiene.	☐ _0	☐ _1	☐ _2	☐ _3	☐ _4
136	Wenn ich an die erbrachten Leistungen und Anstrengungen denke, halte ich die erfahrene Anerkennung für angemessen.	☐ _0	☐ _1	☐ _2	☐ _3	☐ _4
137	Wenn ich an all die erbrachten Leistungen und Anstrengungen denke, halte ich meine persönlichen Chancen des beruflichen Fortkommens für angemessen.	☐ _0	☐ _1	☐ _2	☐ _3	☐ _4
138	Wenn ich an all die erbrachten Leistungen denke, halte ich mein Gehalt / meinen Lohn für angemessen.	☐ _0	☐ _1	☐ _2	☐ _3	☐ _4
		Nein	Ja, und das belastet mich ...			
			gar nicht	mäßig	stark	sehr
139	Aufgrund des hohen Arbeitsaufkommens besteht häufig Zeitdruck.	☐ _0	☐ _1	☐ _2	☐ _3	☐ _4
140	Bei meiner Arbeit werde ich häufig unterbrochen und gestört.	☐ _0	☐ _1	☐ _2	☐ _3	☐ _4
141	Im Laufe der letzten Jahre ist meine Arbeit immer mehr geworden.	☐ _0	☐ _1	☐ _2	☐ _3	☐ _4
142	Die Aufstiegschancen in meinem Bereich sind schlecht.	☐ _0	☐ _1	☐ _2	☐ _3	☐ _4
143	Ich erfahre – oder erwarte – eine Verschlechterung meiner Arbeitssituation.	☐ _0	☐ _1	☐ _2	☐ _3	☐ _4
144	Mein eigener Arbeitsplatz ist gefährdet.	☐ _0	☐ _1	☐ _2	☐ _3	☐ _4

In den folgenden Fragen geht es um die spezifischen Anforderungen bei der Arbeit mit anderen Menschen, die in den Fragen „Klienten/-innen“ genannt werden. Arbeitsplätze mit Klientenkontakt unterscheiden sich darin, wie stark man auf die Gefühle der Klienten/-innen eingehen muss, und 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.

		sehr selten/ nie	selten etwa 1x pro Woche	gelegent- lich etwa 1x pro Tag	oft mehr- mals pro Tag	sehr oft mehr- mals pro Stunde
145	Wie häufig kommt es vor, dass man an Ihrem Arbeitsplatz Gefühle unterdrücken muss, um nach außen hin „neutral“ zu erscheinen?	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
146	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/-innen fühlt?	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅

147	Wie oft kommt es an Ihrem Arbeitsplatz vor, dass man nach außen hin angenehme Gefühle (z. B. Freundlichkeit) oder unangenehme Gefühle (z. B. Strenge) zeigen muss, während man innerlich gleichgültig ist?	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
148	Wie oft kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass Sie nach außen hin Gefühle zeigen müssen, die mit Ihren eigentlichen Gefühlen nicht übereinstimmen?	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅

149	Für die <u>Arbeit von A</u> ist es sehr wichtig, eigene aufkommende Gefühle den Klienten/-innen gegenüber zu verbergen. Für die <u>Arbeit von B</u> ist es von geringerer Bedeutung, eigene aufkommende Gefühle den Klienten/-innen gegenüber zu verbergen. Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?				
	☐ ₁ genau wie der von A	☐ ₂ ähnlich wie der von A	☐ ₃ zwischen A und B	☐ ₄ ähnlich wie der von B	☐ ₅ genau wie der von B



In diesem Fragebogenteil fragen wir Sie

nach Ihrer Arbeitszufriedenheit

wie Sie Ihre Arbeit erleben

wie Sie Ihren Betrieb sehen

**Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit dem jeweiligen Bereich
Ihrer Arbeitstätigkeit sind.**

		unzu- frieden	wenig zufrieden	weder zufrieden noch unzufrieden	zu- frieden	sehr zu- frieden
150	Mit der Information und Kommunikation (Firmengeschehen, Behandlung meiner Vorschläge, Information von der Geschäftsleitung, Information über Neuerungen) bin ich ...	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
151	Mit der Herausforderung der Arbeit (Aufgabenbereich, Verantwortung) bin ich ...	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
152	Mit dem Umgang mit meinen direkten Kollegen/-innen (Zusammenhalt, Arbeitsklima, Arbeitsaufteilung, Hilfestellung) bin ich ...	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
153	Mit der Beziehung zu meinem/meiner direkten Vorgesetzten (Unterstützung, Offenheit für Probleme, Regelung der Zusammenarbeit zwischen Kollegen/-innen, Lob, Kritik) bin ich ...	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
154	Mit der Organisation und Führung (Bemühen um Mitarbeiter/innen, Mitsprachemöglichkeiten, Image) bin ich ...	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
155	Mit den Aufstiegschancen und Karriere-möglichkeiten (im Vergleich zu meinen Kollegen/-innen, zu Kollegen/-innen von ähnlichen Firmen, zu Freunden/-innen; Möglichkeit der Wunschkarriere, Weiterbildungsmöglichkeiten) bin ich ...	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
156	Mit den Arbeitsbedingungen (Arbeitsbehelfen und -materialien, Arbeitsplatzumfeld, Arbeitsgeräte, persönliche Gestaltungsfreiheit) bin ich ...	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
157	Mit dem Entscheidungsspielraum (Tätigkeits-einteilung, Mitbestimmungsmöglichkeiten) bin ich ...	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
158	Mit der Bezahlung (im Vergleich zu Kollegen/-innen, zu Kollegen/-innen ähnlicher Firmen in der Branche, zu Freundinnen und Freunden) bin ich ...	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
159	Mit den Arbeits- und Urlaubszeiten (Arbeitszeiten, Berücksichtigung von Wünschen bei der Dienstplan-/Arbeitszeiteinteilung, Urlaubszeiten, Pausen-einteilung) bin ich ...	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
160	Mit den allgemeinen Rahmenbedingungen (Privatsphäre, Anstellungssicherheit, Zusatzleistungen) bin ich ...	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅

161	Mit der Vereinbarkeit zwischen Familie und Beruf (Kinderbetreuung, flexible Arbeitszeit, Rücksichtnahme bei Urlaubsplanung) bin ich ...	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
162	Mit der Arbeit insgesamt bin ich ...	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅

Im Folgenden finden Sie einige Aussagen zu Ihrer Arbeitsstelle.

		nein	eher nein	eher ja	ja
163	Ich strebe eine Karriere in dieser Firma an.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃
164	Ich habe mir schon gedacht, dass ich <u>innerhalb der Firma</u> in einen anderen Bereich wechseln sollte.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃
165	Ich habe mich schon mit dem Gedanken gespielt, mich um eine andere Arbeitsstelle umzusehen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃
166	Ich möchte lieber in einer anderen Branche arbeiten.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃
167	Ich habe mich bereits um eine andere Arbeitsstelle umgesehen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃
168	Einen vergleichbaren Job finde ich problemlos.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃

Nachfolgend finden Sie nun einige Aussagen zu Ihrem Betrieb. Bitte lesen Sie jeden dieser Sätze gründlich durch und entscheiden Sie, in welchem Maße er auf Ihre persönliche Meinung zutrifft.

		Ich stimme ...						
		über- haupt nicht zu	über- wiegend nicht zu	eher nicht zu	teils teils zu	eher zu	über- wiegend zu	vollstän- dig zu
169	Ich wäre sehr froh, mein weiteres Berufsleben in diesem Betrieb verbringen zu können.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
170	Ich unterhalte mich gern auch mit Leuten über meinen Betrieb, die hier nicht arbeiten.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
171	Probleme des Betriebes beschäftigen mich häufig so, als seien sie meine eigenen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
172	Ich glaube, ich könnte mich leicht mit einem anderen Betrieb gleich stark verbunden fühlen wie mit meinem jetzigen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
173	Ich empfinde mich nicht als „Teil der Familie“ meines Betriebes.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
174	Ich fühle mich emotional nicht sonderlich mit dem Betrieb verbunden.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆

175	Dieser Betrieb hat eine große persönliche Bedeutung für mich.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
176	Ich empfinde kein starkes Gefühl der Zugehörigkeit zu meinem Betrieb.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆

In der folgenden Liste finden Sie Aussagen dazu, wie man die Arbeit erleben kann. Kreuzen Sie bitte das für Sie Zutreffende an.

Bitte beachten Sie, dass Sie hier sieben Antwortmöglichkeiten haben.

nie

fast nie = ein paar Mal im Jahr oder weniger

ab und zu = einmal im Monat oder weniger

regelmäßig = ein paar Mal im Monat

häufig = einmal in der Woche

sehr häufig = ein paar Mal in der Woche

immer = jeden Tag

		nie	fast nie	ab und zu	regel- mäßig	häufig	sehr häufig	immer
177	Bei meiner Arbeit bin ich voll überschäumender Energie.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
178	Beim Arbeiten fühle ich mich fit und tatkräftig.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
179	Ich bin von meiner Arbeit begeistert.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
180	Meine Arbeit inspiriert mich.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
181	Wenn ich morgens aufstehe, freue ich mich auf meine Arbeit.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
182	Ich fühle mich glücklich, wenn ich intensiv arbeite.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
183	Ich bin stolz auf meine Arbeit.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
184	Ich gehe völlig in meiner Arbeit auf.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
185	Meine Arbeit reißt mich mit.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆



In diesem Fragebogenteil fragen wir Sie
wie es Ihnen im Allgemeinen geht
nach der Vereinbarkeit von Beruf und Familie



Geben Sie bitte zu jeder Feststellung an, wie oft die genannte Aussage in den letzten (7) Tagen und Nächten für Sie zutraf. Zu jeder Frage sind sieben Antwortmöglichkeiten vorgegeben. Markieren Sie bitte immer das Kästchen, das Ihrer Antwort entspricht.

	In den letzten (7) Tagen / Nächten ...	nie	selten	manch- mal	mehr- mals	oft	sehr oft	immer- zu
186	... fühlte ich mich niedergeschlagen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
187	... hatte ich die "Nase voll".	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
188	... war ich missgestimmt.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
189	... habe ich mich geärgert.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
190	... habe ich mich über andere geärgert.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
191	... war ich aufgebracht.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
192	... habe ich Konflikte mit mir herumgetragen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
193	... stand ich unter Leistungsdruck.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
194	... hat mich die Arbeit stark ermüdet.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
195	... war ich übermüdet.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
196	... war ich unkonzentriert.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
197	... habe ich Arbeiten vor mir hergeschoben.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
198	... hatte ich Kopfdruck oder Kopfschmerzen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
199	... habe ich mich körperlich unwohl gefühlt.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
200	... hatte ich Erfolg.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
201	... habe ich wichtige Entscheidungen getroffen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
202	... habe ich gelacht.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
203	... habe ich mit Freunden/-innen schöne Stunden verbracht.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
204	... habe ich mich körperlich entspannt gefühlt.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
205	... fühlte ich mich leistungsfähig.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
206	... war ich guter Dinge.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
207	... hatte ich gute Laune.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
208	... habe ich unruhig geschlafen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
209	... war mein Schlaf erholsam.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆

210	... hatte ich in meiner Freizeit Verpflichtungen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
211	... hatte ich zu Hause viel Arbeit.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
212	... habe ich in meiner Freizeit etwas für meine Aus- und Fortbildung getan.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
	In den letzten (7) Tagen / Nächten ...	nie	selten	manchmal	mehrmals	oft	sehr oft	immer zu
213	... habe ich in meiner Freizeit etwas für meine körperliche Fitness getan.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
214	... konnte ich mich auf meine Freunde /-innen verlassen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
215	... wurde ich von meinen Freunden/-innen unterstützt.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆
216	... konnte ich mit meiner Familie über berufliche Dinge sprechen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆

Im Folgenden finden Sie einige Aussagen zum Verhältnis zwischen Arbeit und Familienleben. Geben Sie bitte an, inwieweit die Aussagen für Sie persönlich zutreffen.

		Das trifft					
		überhaupt nicht zu	kaum zu	eher nicht zu	eher zu	weitgehend zu	voll und ganz zu
217	Durch die zeitliche Regelung meiner Arbeit kann ich oft nicht an Familienaktivitäten teilnehmen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
218	Die Zeit, die ich meiner Berufstätigkeit widmen muss, verhindert , dass ich in gleichem Maße die Verpflichtungen im Haushalt erfüllen kann.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
219	Durch die zeitliche Regelung meiner Arbeit kann ich Aktivitäten, die mir Freude und Entspannung bringen , nicht ausüben.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
220	Wenn ich von der Arbeit nach Hause komme, bin ich zu erschöpft , um an Familienaktivitäten teilzunehmen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
221	Nach der Arbeit bleibt mir wenig Energie für Dinge, die zu Hause erledigt werden müssen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
222	Durch die Belastung bei der Arbeit kann ich mich in meiner Freizeit nicht meinen Lieblingsbeschäftigungen widmen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
223	Die Zeit, die meine familiären Verpflichtungen beanspruchen , behindert die Erfüllung meiner beruflichen Aufgaben.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
224	Familiäre Belastungen führen dazu, dass ich mich auf meine Arbeit schwer konzentrieren kann.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅

225	Durch die Sorgen und Verantwortlichkeiten in meinem Privatleben fühle ich mich während der Arbeit müde.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
226	Ich habe nicht genügend Zeit , mich um einen beruflichen Aufstieg zu bemühen, da ich sehr viele familiäre Verpflichtungen habe.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
227	Ich verpasse Aktivitäten bei der Arbeit , da ich mich um private Belange kümmern muss.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
228	Meine Familie beansprucht sehr viel Zeit , die mir bei der Arbeit fehlt.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅



In diesem Fragebogenteil möchten wir Sie über

Ihr Wohlbefinden

befragen



Wie oft haben Sie dieses Gefühl?

		nie	sehr selten	eher selten	manchmal	eher oft	sehr oft
229	Ich fühle mich durch meine Arbeit ausgebrannt.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
230	Am Ende eines Arbeitstages fühle ich mich verbraucht.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
231	Ich fühle mich durch meine Arbeit gefühlsmäßig erschöpft.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
232	Ich habe in dieser Arbeit viele lohnenswerte Dinge erreicht.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
233	Ich fühle mich wieder müde, wenn ich morgens aufstehe und den nächsten Arbeitstag vor mir habe.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
234	Den ganzen Tag zu arbeiten ist für mich wirklich anstrengend.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
235	Ich kann Probleme, die in meiner Arbeit entstehen, effektiv lösen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
236	Ich habe das Gefühl, dass ich einen effektiven Beitrag für die Organisation leiste.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
237	Seit ich in dieser Organisation arbeite, habe ich weniger Interesse an meiner Arbeit.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
238	Meine Begeisterung für die Arbeit hat abgenommen.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
239	Ich leiste meiner Meinung nach gute Arbeit.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
240	Ich bin in guter Stimmung, wenn ich in meiner Arbeit etwas erreicht habe.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
241	Ich möchte nur meine Arbeit tun und in Ruhe gelassen werden.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
242	Ich bin zynischer darüber geworden, ob ich mit meiner Arbeit irgendeinen Beitrag leiste.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
243	Ich bezweifle die Bedeutung meiner Arbeit.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅
244	Bei meiner Arbeit bin ich sicher, dass ich die Dinge effektiv erledige.	☐ ₀	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅

Bitte beurteilen Sie mit den nächsten Fragen Ihr Befinden in den letzten Wochen.

245	Haben Sie in den letzten Wochen wenig geschlafen, weil Sie Sorgen hatten?			
	☐ ₁ nein, gar nicht	☐ ₂ nicht schlechter als üblich	☐ ₃ schlechter als üblich	☐ ₄ viel schlechter als üblich
246	Hatten Sie das Gefühl, dauernd unter Belastung oder Anspannung zu stehen?			

	☐ ₁ nein, gar nicht	☐ ₂ nicht mehr als üblich	☐ ₃ mehr als üblich	☐ ₄ viel mehr als üblich
--	--	--	--	---

247	Konnten Sie sich in den letzten Wochen auf das, was Sie gemacht haben, konzentrieren?			
	☐ ₁ besser als üblich	☐ ₂ so wie üblich	☐ ₃ schlechter als üblich	☐ ₄ viel schlechter als üblich
248	Hatten Sie in den letzten Wochen das Gefühl, für etwas nützlich zu sein?			
	☐ ₁ mehr als üblich	☐ ₂ so wie üblich	☐ ₃ weniger als üblich	☐ ₄ viel weniger als üblich
249	Hatten Sie in den letzten Wochen das Gefühl, anstehende Probleme meistern zu können?			
	☐ ₁ besser als üblich	☐ ₂ so wie üblich	☐ ₃ weniger als üblich	☐ ₄ viel weniger als üblich
250	Ist es Ihnen in den letzten Wochen schwer gefallen, Entscheidungen zu treffen?			
	☐ ₁ nein, gar nicht	☐ ₂ so wie üblich	☐ ₃ schwerer als üblich	☐ ₄ viel schwerer als üblich
251	Hatten Sie in den letzten Wochen das Gefühl, mit Schwierigkeiten und Problemen zu recht zu kommen?			
	☐ ₁ besser als üblich	☐ ₂ so wie üblich	☐ ₃ schlechter als üblich	☐ ₄ viel schlechter als üblich
252	Haben Sie sich in den letzten Wochen wertlos gefühlt?			
	☐ ₁ nein, gar nicht	☐ ₂ nicht mehr als üblich	☐ ₃ mehr als üblich	☐ ₄ viel mehr als üblich
253	Konnten Sie in den letzten Wochen Ihren Alltagsverpflichtungen mit Freude nachgehen?			
	☐ ₁ mehr als üblich	☐ ₂ so wie üblich	☐ ₃ weniger als üblich	☐ ₄ viel weniger als üblich
254	Haben Sie sich in den letzten Wochen unglücklich und deprimiert gefühlt?			
	☐ ₁ nein, gar nicht	☐ ₂ nicht mehr als üblich	☐ ₃ mehr als üblich	☐ ₄ viel mehr als üblich
255	Haben Sie in den letzten Wochen weniger Selbstvertrauen gehabt?			
	☐ ₁ nein, gar nicht	☐ ₂ nicht mehr als üblich	☐ ₃ mehr als üblich	☐ ₄ viel mehr als üblich
256	Alles in allem, haben Sie sich in den letzten Wochen einigermaßen zufrieden gefühlt?			
	☐ ₁ mehr als üblich	☐ ₂ so wie üblich	☐ ₃ weniger als üblich	☐ ₄ viel weniger als üblich

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, diesen Fragebogen auszufüllen!

Lebenslauf

Persönliche Daten:

Name: Doris Höfinger
Geburtsort: Amstetten
Geburtsdatum: 29.9.1978

Ausbildung:

1985 - 1989 Volksschule, Amstetten
1989 - 1993 Sporthauptschule, Amstetten
1993 - 1996 Fachschule für wirtschaftliche Berufe
 (Schwerpunkt: Humanökologie), Amstetten
1996 - 1998 Aufbaulehrgang für höhere wirtschaftliche Berufe
 (Schwerpunkt: Ernährung und Betriebswirtschaft), Wien
1998 - 2000 Aufbaulehrgang für höhere wirtschaftliche Berufe
 (Schwerpunkt: Sozialverwaltung), Linz
2001 - 2008 Studium der Psychologie (Schwerpunkt: Arbeits- und
 Organisationspsychologie), Hauptuniversität Wien

Einschlägige berufliche Erfahrungen:

2002 bis 2004: Telefoninterviewerin bei Info Research International,
 Marktforschung
März bis Mai 2005: Praktikum bei IQompas Consulting
Jänner bis Juni 2006: Praktikum bei Interface Consult
Juli 2006 bis Februar 2007: Praktikum bei Austro Control und AK-Wien
Juni bis Dezember 2007: Teamleiterin bei Sozial Global
April bis August 2008: Research Consultant bei Bridge-it
 Unternehmensberatung

Weitere berufliche Erfahrungen:

August 2000 bis November 2000: Servicemitarbeiterin im Autobahnrestaurant
 Landzeit
August 2001 bis September 2001: Feriapraktikantin bei der Firma Lisec
Zeit meines Lebens: Allrounder in der elterlichen Firma
 (Höfinger & Maller)

Auslandserfahrungen:

Juli bis August 2003: Gastronomietätigkeiten in Ios, Griechenland
Juni 2004: Au pair in Biarritz, Frankreich
August bis September 2004: Gastronomietätigkeiten in London

