

Natalie Freund, Stefan Diestel und Klaus-Helmut Schmidt  
Leibniz-Institut für Arbeitsforschung, TU Dortmund

# Zur Rolle des Self-Monitoring im Prozess der Emotionsarbeit

## Schlüsselwörter

Emotionsarbeit, emotionale Dissonanz, Self-Monitoring, Burnout

## Zusammenfassung

Die vorliegende Studie soll am Beispiel der Persönlichkeitseigenschaft des Self-Monitoring zur Klärung der Frage beitragen, welche Rolle Persönlichkeitsmerkmale im Prozess der Emotionsarbeit spielen. Es wird erwartet, dass emotionale Dissonanz den positiven Zusammenhang zwischen Self-Monitoring und Beanspruchungserleben vermittelt. Weiterhin legen Vorstellungen der Selbstkontrolltheorie die Annahme nahe, dass dieser Mediatoreffekt durch die Ausprägung des Self-Monitoring moderiert, d. h. verstärkt wird. Die Prüfung dieser moderierten Mediationsannahme erfolgte auf Grundlage von Fragebogendaten, die bei 217 Beschäftigten aus dem Bereich der öffentlichen Verwaltung erhoben wurden. Als Beanspruchungsindikatoren wurden Burnout (emotionale Erschöpfung und Depersonalisation) und depressive Symptome herangezogen. Die Ergebnisse der Analysen entsprechen den Erwartungen: Nach Kontrolle des Einflusses einiger biographischer Variablen (Alter, Geschlecht) zeigte sich, dass emotionale Dissonanz den Zusammenhang zwischen Self-Monitoring und Beanspruchungserleben vermittelt und Self-Monitoring den adversen Einfluss der emotionalen Dissonanz auf das Burnouterleben und die Depressivität moderiert, d. h. verstärkt.

## Praktische Relevanz

Die beobachteten Zusammenhänge legen nahe, Self-Monitoring z. B. im Prozess der Bewerberauswahl oder bei Trainingsprogrammen zur Bewältigung von emotionaler Dissonanz stärkere Beachtung zu schenken.

## *The role of self-monitoring in the emotional labour process*

### Keywords

Emotional labour, emotional dissonance, self-monitoring, burnout

### Summary

The present study examines the role of self-monitoring as a personality trait in the positive relationship between emotional labour and psychological strain. We expected that self-monitoring leads to emotional dissonance which in turn results in strain. Furthermore, this mediating effect of emotional dissonance is predicted to be moderated by self-monitoring. Self-monitoring should amplify the adverse effect of emotional dissonance on psychological strain. Our predictions were tested on the basis of questionnaire data collected from 217 employees in public services with customer contact. As indicators of job strain, the two core dimensions of burnout (emotional exhaustion and depersonalization) as well as depressive symptoms were considered. Results of regression analyses provide strong support for our predictions: After controlling for some biographical variables (age, gender), emotional dissonance mediated the positive relationship between self-monitoring and burnout/depression, whereas self-monitoring, in addition, amplified the relationship between emotional dissonance and burnout/depression.

### Practical Relevance

The results show that in case of emotional dissonance self-monitoring positively influences emergence of burnout and depression in different ways. Consequently, this personality trait should be considered in the selection process of job applicants and – where appropriate – also in training programs which help employees to cope with emotional dissonance.

## 1 Einführung

Empirische Studien weisen darauf hin, dass die Kontrolle von Emotionen und des Emotionsausdrucks sehr wichtig für den Erfolg in einer Vielzahl von beruflichen Tätigkeitsfeldern ist (Dieffendorff & Richard 2003; Pugh 2001). Insbesondere gilt dies für Arbeitstätigkeiten im Dienstleistungssektor, in dem neueren Angaben des Statistischen Amtes der Europäischen Union zufolge (2011) mittlerweile 69% der Erwerbspersonen beschäftigt sind. Bei Dienstleistungstätigkeiten bildet der Kontakt mit Menschen den Kern der Arbeitsaufgabe, welche nicht nur vielfältige kognitive, sondern vor allem auch soziale und emotionale Anforderungen an den Dienstleistungserbringer stellt. Im Rahmen dieser beruflichen Interaktionen sind Beschäftigte häufig mit der Anforderung konfrontiert, bestimmte Emotionen zu zeigen, während andere nicht erwünschte Emotionen unterdrückt werden müssen. Hochschild (1983) fasst diese Anforderungen unter dem Begriff der „Emotionsarbeit“ zusammen.

Mittlerweile liegen zahlreiche Studien vor, die belegen, dass Emotionsarbeit mit psychischen Kosten verbunden sein kann, die sich in verschiedenen Formen der Arbeitsbeanspruchung (z. B. geringe Arbeitszufriedenheit, depressive Symptome, Ängstlichkeit, Burnout) und Leistungsminderungen manifestieren (vgl. im Überblick Brotheridge 2006; Hülsheger & Schewe 2011; Zapf 2002). Dies gilt insbesondere dann, wenn eine berufliche Interaktion emotionale Dissonanz, d. h. eine Diskrepanz zwischen geforderten und tatsächlich erlebten Emotionen auslöst (Abraham 1998). Neuere Befunde weisen allerdings auch darauf hin, dass der Zusammenhang zwischen dem Erleben emotionaler Dissonanz und Indikatoren psychischer Beanspruchung nicht für alle Menschen gleich stark ausfällt (Judge et al. 2009; Schmeichel 2007). Um diese interindividuelle Variabilität zu erklären, wurden die adversen Effekte der Emotionsarbeit unter Berücksichtigung moderierender Einflüsse von Persönlichkeitseigenschaften bzw.

persönlicher Fähigkeiten untersucht (Heuven et al. 2006). Für emotionale Kompetenz (Giardini & Frese 2006) und Extraversion (Judge et al. 2009) ließen sich bereits bedeutsame Moderatoreffekte nachweisen. So werden extravertierte und sozial kompetente Personen weniger stark durch emotionale Dissonanz beansprucht als Personen mit geringeren sozialen Kompetenzen bzw. niedrigen Extraversionsausprägungen. Die Identifikation solcher Persönlichkeitsmerkmale ist von großer Bedeutung für die Personalauswahl und -platzierung sowie für die Beanspruchungsprävention. Die vorliegende Studie greift daher die Frage nach weiteren Persönlichkeitsmerkmalen auf, die die interindividuellen Unterschiede der adversen Effekte von Emotionsarbeit erklären können.

Nach Grandey (2000) sollte die Persönlichkeitseigenschaft des Self-Monitoring eine bedeutsame Rolle im Prozess der Emotionsarbeit spielen. Als Self-Monitoring bezeichnet man die Fähigkeit und Motivation von Personen, den eigenen emotionalen Ausdruck zu überwachen und den Anforderungen der Arbeitsrolle anzupassen. Die vorliegende Studie untersucht, ob – und in welchem Ausmaß – die Persönlichkeitseigenschaft des Self-Monitoring einen bedeutsamen Einfluss auf das Erleben emotionaler Dissonanz und der hieraus resultierenden Beanspruchung ausübt. Es gibt Hinweise darauf, dass Self-Monitoring über zwei verschiedene Mechanismen den Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Beanspruchungserleben beeinflusst. Zum einen lassen Ergebnisse der Emotionsarbeitsforschung vermuten, dass Personen mit starker Ausprägung der Persönlichkeitseigenschaft des Self-Monitoring sensibler für emotionale Anforderungen im beruflichen Kontext sind und folglich emotionale Dissonanz häufiger erleben als Personen mit einer schwachen Ausprägung dieser Eigenschaft (siehe z. B. Brotheridge & Lee 2002, 2003). Zum anderen legen Befunde aus der sozialpsychologischen Grundlagenforschung die Annahme nahe, dass das Bewältigen von emotionaler Dissonanz den Einsatz von Selbstkontrollprozessen verlangt (Muraven & Baumeister 2000), welche bei Personen mit starker Self-Monitoring-Ausprägung ohnehin häufiger in Anspruch genommen werden als bei Personen, die weniger Self-Monitoring betreiben. Daraus lässt sich die Vorhersage ableiten,

dass Personen mit starker Ausprägung des Self-Monitoring stärker von den Beanspruchungswirkungen emotionaler Dissonanz betroffen sein sollten als Personen mit schwacher Self-Monitoring-Ausprägung.

Im Folgenden gehen wir zunächst auf die emotionale Dissonanz als spezifische Belastungsquelle bei der Emotionsarbeit ein und stellen anschließend die Persönlichkeitseigenschaft des Self-Monitoring vor. Daran anknüpfend leiten wir zwei theoretische Annahmen darüber ab, wie das Self-Monitoring den Prozess der Emotionsarbeit und die hieraus resultierende Beanspruchung beeinflusst.

### 1.1 Emotionsarbeit und emotionale Dissonanz

Nach Hochschild (1990) beinhaltet Emotionsarbeit die Kontrolle der eigenen Emotionen mit dem Ziel, durch Veränderung von Gestik, Mimik und Sprache einen bestimmten emotionalen Eindruck beim jeweiligen Interaktionspartner zu erzeugen. Im Berufsleben werden von Seiten der Organisation häufig bestimmte Darstellungsregeln („display rules“) vorgegeben, die festlegen, welche Emotionen einem Interaktionspartner gegenüber in bestimmten Situationen gezeigt werden sollen. Beschäftigte sind gefordert, diese Darstellungsregeln zu befolgen, unabhängig davon, ob sie mit den tatsächlich erlebten Gefühlen übereinstimmen. Diese Darstellungsregeln können folglich emotionale Dissonanz auslösen (Cheung & Tang 2007). Insbesondere im Dienstleistungsbereich ist emotionale Dissonanz Teil des Arbeitsalltags (Nerdinger & Röper 1999). Emotionale Dissonanz teilt mit dem Erleben einer Diskrepanz zwischen geforderten und tatsächlich erlebten Emotionen eine charakteristische Komponente anderer Dissonanzphänomene (wie der kognitiven Dissonanz), die psychische Beschwerden auslösen, die wiederum Anlass zur Entwicklung von Strategien der Dissonanzreduktion geben (siehe Elliot & Devine 1994; Festinger 1957).

Analysen der Wirkung verschiedener Facetten der Emotionsarbeit bei verschiedenen Stichproben (Erzieherinnen, Hotelangestellte, Call-Center-Mitarbeiter) verleihen der emotionalen Dissonanz den Rang der Belastungsquelle mit den stärksten Beanspruchungswirkungen. Nach statistischer Kontrolle

anderer Einflussfaktoren (biographische Merkmale, Aufgabenkomplexität, Arbeitsdruck) und anderen Emotionsarbeitsanforderungen (wie Häufigkeit, Intensität und Qualität der geforderten Emotionen) klärt die emotionale Dissonanz zusätzliche bedeutsame Varianzanteile in den beiden Burnout-Dimensionen der emotionalen Erschöpfung und Depersonalisation auf (Cheung & Tang 2007; Sonnentag et al. 2010; Zapf et al. 2001). Darüber hinaus steht emotionale Dissonanz in signifikant positiven Beziehungen mit psychosomatischen Beschwerden und Fehlzeiten (Neubach & Schmidt 2006) sowie in einem signifikant negativen Zusammenhang mit der Arbeitszufriedenheit (Giardini & Frese 2006) und Indikatoren der intrinsischen Arbeitsmotivation (Heuven et al. 2006).

Diese Beanspruchungswirkungen von emotionaler Dissonanz lassen sich mit der theoretischen Annahme erklären, dass die zielbezogene Reduktion von emotionaler Dissonanz Selbstkontrollprozesse aktiviert (Robinson & Demaree 2007; Schmeichel 2007; Schmeichel et al. 2008). Nach einer weit verbreiteten theoretischen Vorstellung von Muraven und Baumeister (2000) findet Selbstkontrolle statt „...when a person attempts to change the way he or she would otherwise think, feel or behave“ (p. 247). Dies entspricht genau dem, was das Auflösen emotionaler Dissonanz erfordert: Tatsächlich erlebte, aber unerwünschte Emotionen müssen unterdrückt und der erwünschte emotionale Ausdruck muss gezeigt werden. Muraven und Baumeister (2000) nehmen weiterhin an, dass das Ausüben von Selbstkontrolle auf eine begrenzte Ressource zurückgreift (siehe auch Schmeichel et al. 2003). Die Erschöpfung dieser begrenzten Ressource (ohne die Möglichkeit der Regeneration) kann langfristig in chronischem Erschöpfungserleben, wie beispielsweise Burnout, resultieren (Baumeister et al. 2007).

Empirische Befunde lassen jedoch beachtliche interindividuelle Unterschiede in den Beanspruchungsreaktionen auf das Erleben emotionaler Dissonanz erkennen (Judge et al. 2009; Schmeichel 2007). Diese Variabilität in der Beziehung zwischen emotionaler Dissonanz und Beanspruchungserleben wirft die Frage nach Faktoren auf, die diesen Zusammenhang beeinflussen. Untersuchungen zu Emotionsarbeit von Brotheridge und Lee (2002, 2003) sowie Gran-

dey (2000) lassen vermuten, dass das Persönlichkeitsmerkmal des Self-Monitoring hierbei eine bedeutsame Rolle spielt.

## 1.2 Self-Monitoring als Vulnerabilitätsfaktor

Self-Monitoring stellt eine wichtige Interaktionskompetenz dar (Athay & Darley 1982) und beinhaltet das Ausmaß, in dem Menschen motiviert und fähig sind, ihren eigenen emotionalen Ausdruck zu überwachen und sich den Erwartungen der Situation anzupassen (Snyder 1974). Personen mit einer starken Ausprägung des Self-Monitoring besitzen ein hohes Ausmaß an Sensibilität für situative Hinweisreize, die ihnen vermitteln, welche Verhaltensweisen und Emotionen in bestimmten Situationen erwartet werden (Gangestad & Snyder 2000; Snyder 1974).

Personen mit stark ausgeprägtem Self-Monitoring verhalten sich in unterschiedlichen Situationen sehr verschieden. Sie nehmen je nach sozialem Kontext, in dem sie sich bewegen, verschiedene Rollen ein, auch wenn diese im Widerspruch zueinander stehen. So sind Personen mit starker Self-Monitoring-Ausprägung z. B. eher bereit, im Widerspruch zu ihren Wertvorstellungen und Idealen zu handeln, wenn persönliche Vorteile und soziale Anerkennung sie dazu motivieren. Demgegenüber ist es für Personen mit schwacher Ausprägung der Persönlichkeitseigenschaft des Self-Monitoring wichtig, authentisch zu sein und nicht gegen ihre eigenen Überzeugungen und Gefühle zu handeln. Sie messen der situativen Angemessenheit ihres Verhaltens weniger Bedeutung bei als ihrer Authentizität.

Aus der Emotionsarbeitsforschung ist bekannt, dass von Self-Monitoring auch ein unmittelbarer Einfluss auf das Beanspruchungserleben ausgeht. So haben Brotheridge und Lee (2002, 2003) positive Zusammenhänge zwischen Self-Monitoring und Burnout nachweisen können. D. h., bei Personen mit stark ausgeprägtem Self-Monitoring fällt das Risiko, Burnout zu erleben, deutlich höher aus als bei Personen mit schwach ausgeprägtem Self-Monitoring. Dieser Zusammenhang zwischen Self-Monitoring und psychischer Beanspruchung kann auf Grundlage von zwei Mechanismen erklärt werden.

## 1.3 Emotionale Dissonanz als Mediator der Beziehung zwischen Self-Monitoring und psychischer Beanspruchung

Personen mit einer starken Neigung zum Self-Monitoring sollten als Folge der von ihnen angestrebten Einhaltung sozialer Erwartungen häufiger emotionale Dissonanz erleben als Personen, die weniger Self-Monitoring betreiben. Bei Personen mit starker Ausprägung des Self-Monitoring liegt der Aufmerksamkeitsfokus auf Anforderungen, die aus dem sozialen Kontext an sie bzw. ihr Verhalten und ihren Emotionsausdruck gestellt werden. Das bedeutet, dass sie empfänglicher für Darstellungsregeln ihrer Arbeitsrolle sowie für Erwartungen sind, die von Seiten der Interaktionspartner an sie gestellt werden. Die Erfüllung dieser Erwartung ist übergeordnetes Ziel ihres Handelns, dessen Realisierung einen häufigen regulatorischen Soll-Ist-Abgleich zwischen dem eigenen emotionalen Ausdruck und den Erwartungen von außen erfordert. Diese Soll-Ist-Abgleiche resultieren zum einen im häufigen Einsatz von Selbstkontrolle (s.o.) und zum anderen bedingen sie das Erleben emotionaler Dissonanz sobald eine unerwünschte Abweichung vom Soll-Zustand festgestellt wird. Folglich sollten Personen mit starker Ausprägung des Self-Monitoring häufiger und intensiver emotionale Dissonanz erleben als Personen, bei denen diese Eigenschaft schwächer ausgeprägt ist und deren Aufmerksamkeitsfokus weniger stark auf Darstellungsregeln der Arbeitsrolle und dem erwarteten Emotionsausdruck liegt. Da sich das Erleben emotionaler Dissonanz nachweislich im Beanspruchungserleben niederschlägt (z. B. Diestel & Schmidt 2011a, b), lässt sich schlussfolgern, dass emotionale Dissonanz den Zusammenhang zwischen Self-Monitoring und Beanspruchungserleben vermittelt.

*Hypothese 1: Der positive Zusammenhang zwischen Self-Monitoring und psychischer Beanspruchung wird über emotionale Dissonanz (zumindest partiell) vermittelt.*

## 1.4 Self-Monitoring als Moderator der Beziehung zwischen emotionaler Dissonanz und Beanspruchung

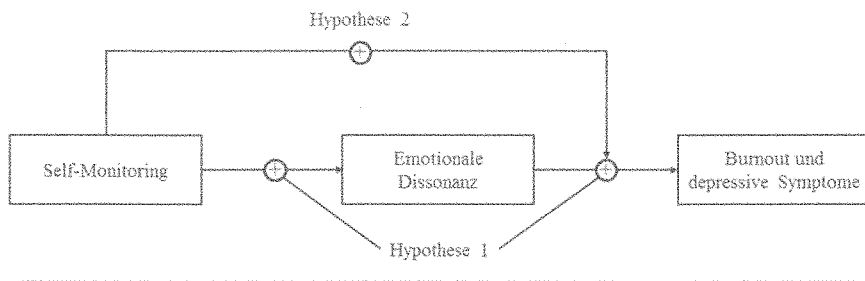
Wie im vorangegangenen Abschnitt ausgeführt, nehmen Personen mit stark ausgeprägtem Self-Monitoring konti-

nuierlich einen Abgleich zwischen den Anforderungen der Situation (Darstellungsregeln) und ihrem eigenen Auftreten bzw. Emotionsausdruck vor, um ggf. regulierend eingreifen und ihr Verhalten bzw. ihre Emotionen entsprechend anpassen zu können. Self-Monitoring beinhaltet demnach den verstärkten Einsatz von Selbstkontrolle. Daher ist zu erwarten, dass Personen mit starker Ausprägung dieser Eigenschaft intensiver oder häufiger Selbstkontrolle ausüben als Personen, bei denen diese Eigenschaft weniger stark ausgeprägt ist. Da das Ausüben von Selbstkontrolle auf eine begrenzte Ressource zurückgreift, sollten Personen mit starker Ausprägung des Self-Monitoring diese begrenzte Ressource stärker und häufiger in Anspruch nehmen und folglich schneller Erschöpfungszustände erleben als Personen mit schwacher Ausprägung dieser Eigenschaft.

Wir gehen weiterhin davon aus, dass das Ausüben von Self-Monitoring dieselbe begrenzte Ressource wie das Bewältigen emotionaler Dissonanz beansprucht und daher das Erleben emotionaler Dissonanz für Personen mit starker Ausprägung des Self-Monitoring mit größeren Belastungsreaktionen einhergehen sollte. Empirische Evidenz für diese Vorhersage liefern synergistische Interaktions-Effekte zwischen emotionaler Dissonanz und anderen arbeitsbezogenen Anforderungen an die Selbstkontrolle (siehe Diestel & Schmidt 2011a, b). D. h. konkret, dass das für Self-Monitoring nötige Überwachen der eigenen Emotionen und der Abgleich mit den Anforderungen der Situation (Darstellungsregeln) auf dieselbe Selbstkontrollressource zurückgreift wie das Auflösen emotionaler Dissonanz (über das Unterdrücken eigener und das Zeigen erwünschter Emotionen). Aus der Überbeanspruchung dieser begrenzten Ressource, auf die beide Anforderungen zurückgreifen, sollte ein überadditiver Beanspruchungseffekt resultieren.

*Hypothese 2: Der positive Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und psychischer Beanspruchung wird durch Self-Monitoring moderiert. Dieser Zusammenhang sollte für Personen mit starker Self-Monitoring-Ausprägung stärker ausfallen als für Personen mit schwacher Self-Monitoring-Ausprägung.*

Die vorhergesagten Zusammenhänge sind in Bild 1 im Überblick zusammen-



**Bild 1:** Theoretisches Modell  
**Figure 1:** Theoretical Model

Synder (1974) erhoben. Das vierstufige Antwortformat ermöglicht Angaben zwischen 1 (stimmt nicht) bis 4 (stimmt absolut). Die Items messen die Neigung, sich in sozialen Situationen anzupassen und gegebenenfalls zu verstellen, wenn dies unter dem Aspekt sozialer Erwünschtheit erforderlich ist (Beispielitem: „Um gut mit anderen auszukommen und gemocht zu werden, neige ich dazu so zu sein, wie andere mich haben möchten.“).

Für die Erfassung des Burnout kam die deutsche Version des Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson 1986) zum Einsatz (Büssing & Perrar 1992). Die Skala zur emotionalen Erschöpfung spiegelt mit neun Items Zustände chronischer Überbeanspruchung wider (Beispielitem: „Am Ende eines Arbeitstages fühle ich mich verbraucht.“). Die Skala zur Depersonalisation erfasst mit fünf Items eine gleichgültige und zynische Einstellung gegenüber beruflichen Interaktionspartnern (Beispielitem: „Ich befürchte, dass mich die Arbeit emotional verhärtet.“). Das Antwortformat basiert auf einer Intensitätsskala mit einem Wertebereich von 1 (überhaupt nicht) bis 7 (sehr oft).

Depressive Symptome wurden mittels der Skala von Schmitt und Maes (2000) erfasst, die eine Kurzfassung des Depressions-Inventars von Beck (Beck & Steer 1987) beinhaltet. Es wurden 15 ausgewählte Items eingesetzt, die auf einer Intensitätsskala von 0 (überhaupt nicht) bis 5 (sehr oft) beantwortet werden können (Beispielitem: „Ich sehe mutlos in die Zukunft.“).

Zur Kontrolle potenziell konfundierender Einflüsse wurden zusätzlich das Alter (in Jahren) sowie das Geschlecht (1 = weiblich; 2 = männlich) der Untersuchungsteilnehmer in die Analysen einbezogen. Die Reliabilitäten (Cronbachs  $\alpha$ ) aller Untersuchungsvariablen fielen zufriedenstellend bis sehr gut aus (siehe Tabelle 1).

### 2.3 Statistische Analysemethoden

Zur Prüfung der Hypothesen wurde für jede abhängige Variable (emotionale Erschöpfung, Depersonalisation, depressive Symptome) die Bootstrapping-Methode nach Preacher et al. (2007) angewendet. Mithilfe dieser Prozedur wurden die erwarteten indirekten Effekte des Self-Monitoring (vermittelt über

gefasst. Der positive Zusammenhang zwischen Self-Monitoring und Beanspruchungserleben sollte demnach durch emotionale Dissonanz vermittelt, und diese Mediation sollte wiederum durch Self-Monitoring moderiert, d. h. verstärkt werden. Die empirische Prüfung dieser Annahmen ist das Ziel der vorliegenden Studie.

Der Tradition der Emotionsarbeitsforschung folgend (siehe Brotheridge & Grandey 2002; Brotheridge & Lee 2003) wurden als Beanspruchungsindikatoren zum einen die beiden Burnout-Dimensionen emotionale Erschöpfung und Depersonalisation herangezogen, die als Kernkomponenten des Burnouterlebens gelten (Maslach & Jackson 1986). Zum anderen wurden depressive Symptome erfasst (Schmitt & Maes 2000), da gemäß der Kontrolltheorie der Depression (Hyland 1987) Depressionen aus chronischem Selbstkontrollversagen resultieren. Bereits mehrfach konnte ein positiver Effekt von Selbstkontrollanforderungen und emotionaler Dissonanz auf beide Kerndimensionen des Burnout (emotionale Erschöpfung und Depersonalisation) quer- und längsschnittlich nachgewiesen werden (Diestel & Schmidt 2011a, b; Schmidt & Neubach 2009; Zapf & Holz 2006). Schmidt und Neubach (2009) haben außerdem einen positiven Zusammenhang zwischen Emotionsarbeit und Depressivität beobachten können.

## 2 Methodik

### 2.1 Untersuchungsteilnehmer und Durchführung

An der Untersuchung nahmen 217 Beschäftigte einer öffentlichen Verwaltung teil. Es handelt sich dabei um Sachbearbeiter, die in direktem Bürgerkontakt stehen und sich mit der Gewährung von Leistungen bzw. deren Prüfung befassen

sowie beratende und vermittelnde Tätigkeiten ausüben. Das Alter der Teilnehmer variierte zwischen 23 und 63 Jahren, das Durchschnittsalter betrug 39,79 Jahre ( $SD=10,57$ ), der Frauenanteil lag bei 65,1%.

Alle Untersuchungsvariablen wurden mittels Fragebogen während der regulären Arbeitszeit erhoben. Im Vorfeld fand jeweils eine kurze Einweisung in Gruppen zur Bearbeitung des Fragebogens statt. Darüber hinaus wurden Informationsflyer verteilt, die den Zweck der Untersuchung transparent machen und das Vertrauen der Teilnehmer in die vertrauliche Behandlung ihrer Daten stärken sollten. Die Fragebögen wurden zusammen mit unbeschrifteten Umschlägen ausgeteilt, die nach der Bearbeitung verschlossen in bereitgestellten Urnen hinterlegt werden konnten.

### 2.2 Messverfahren

Bei allen eingesetzten Skalen weisen hohe Skalenwerte immer auf eine hohe Merkmalsausprägung hin. Die Itemantworten wurden jeweils gemittelt und zu einem Skalenwert zusammengefasst.

Die Erfassung der emotionalen Dissonanz erfolgte mit einer Skala aus den Frankfurter Skalen zur Emotionsarbeit (Zapf et al. 1999). Die fünf Items bilden die Häufigkeit der während der Arbeit wahrgenommenen Diskrepanz zwischen den von der Arbeitsrolle geforderten und den tatsächlich erlebten Emotionen ab. (Beispielitem: „Wie häufig kommt es bei Ihrer Arbeit vor, dass Sie bestimmte Gefühle zum Ausdruck bringen müssen, die Sie eigentlich nicht empfinden?“) Das fünfstufige Antwortformat umfasst den Wertebereich von 1 (sehr selten/nie) bis 5 (immer).

Self-Monitoring wurde mit zehn ausgewählten und ins Deutsche übersetzten Items der Self-Monitoring-Skala von

emotionale Dissonanz) auf die Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung auf unterschiedlichen Stufen der Moderatorvariablen (Self-Monitoring) bestimmt. In allen Analysen fanden das Alter und Geschlecht als Kontrollvariablen Berücksichtigung.

### 3 Ergebnisse

#### 3.1 Deskriptive Statistiken

Die Mittelwerte, Standardabweichungen, Interkorrelationen und Reliabilitäten aller Untersuchungsvariablen sind in Tabelle 1 dargestellt.

In Tabelle 2 sind die mittels Bootstrappingverfahren berechneten Regressionskoeffizienten nach der Methode von Preacher et al. (2007) dargestellt. Im oberen Tabellenabschnitt sind die Haupteffekte aller Untersuchungsvariablen und der Interaktionseffekt von emotionaler Dissonanz und Self-Monitoring auf die Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung abgebildet (Moderatoreffekt). Im mittleren Tabellenabschnitt sind die Ergebnisse der Mediatoranalyse dargestellt. Der untere Abschnitt zeigt schließlich die Ergebnisse der moderierten Mediationsanalysen.

Emotionale Dissonanz klärt signifikante Varianzanteile in allen drei Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung auf (emotionale Erschöpfung:  $b = .41, p < .01$ ; Depersonalisation:  $b = .50, p < .01$ ; Depressivität:  $b = .30, p < .01$ ). Self-Monitoring übt nach Kontrolle von Alter und Geschlecht signifikante positive Haupteffekte sowohl auf emotionale Dissonanz ( $b = .50, p < .01$ ) als auch emotionale Erschöpfung ( $b = .16, p < .05$ ) und Depressivität ( $b = .26, p < .01$ ) aus. Allerdings fällt der Zusammenhang zwischen Self-Monitoring und Depersonalisation nicht bedeutsam aus.

**Tabelle 1:** Mittelwerte, Standardabweichungen, Reliabilitäten und Interkorrelationen aller Variablen

**Table 1:** Means, standard deviations, reliabilities and intercorrelations of all variables

Variable	$\alpha$	$M$	$SD$	1	2	3	4	5	6	7
1. Alter		39.67	10.57	–						
2. Geschlecht <sup>a</sup>		1.66	0.48	–.19	–					
3. Emotionale Dissonanz	.86	2.60	0.72	.05	.05	–				
4. Self-Monitoring	.76	2.01	0.47	–.22**	–.08	.49**	–			
5. Emotionale Erschöpfung	.89	2.59	0.92	.12	–.09	.52**	.40**	–		
6. Depersonalisation	.71	2.19	0.82	–.09	–.05	.57**	.35**	.52**	–	
7. Depressive Symptome	.92	1.15	0.84	.07	.04	.50**	.47**	.76**	.47**	–

Anmerkungen: <sup>a</sup> Geschlecht (1 = weiblich, 2 = männlich); \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ ;  $N = 217$

**Tabelle 2:** Ergebnisse zur Prüfung der moderierten Mediation

**Table 2:** Results of testing moderated mediation

	Emotionale Dissonanz		Emotionale Erschöpfung			Depersonalisation		Depressive Symptome			
	$b$	SE	$b$	SE	95% CI	$b$	SE	$b$	SE	95% CI	
<b>Unabhängige Variablen</b>											
Alter	.02**	.00	.01*	.00		.01*	.00	.01*	.00		
Geschlecht	.22	.01	.15	.11		.17	.10	.13	.10		
Self-Monitoring	.50**	.06	.16*	.07		.01	.06	.26**	.06		
<b>Mediator</b>											
Emotionale Dissonanz			.41**	.06		.50**	.06	.30**	.06		
Emotionale Dissonanz x Self-Monitoring			.17**	.06		.13**	.05	.11*	.05		
<b>Indirekter Effekt</b>											
			$b_{IND}$	SE	95% CI	$b_{IND}$	SE	95% CI	$b_{IND}$	SE	95% CI
			.20**	.04	.12, .29	.24**	.04	.17, .33	.14**	.03	.09, .22
<b>Konditionaler indirekter Effekt</b>											
			$b_{IND}$	SE		$b_{IND}$	SE		$b_{IND}$	SE	
Moderator:	niedrig (-1 SD)		.13*	.05		.19**	.04		.10*	.04	
Self-Monitoring	hoch (+1 SD)		.29**	.05		.32**	.05		.20**	.05	

Anmerkungen: \*\*  $p < .05$ , \*  $p < .01$ ;  $N = 217$

### 3.2 Analyse des Mediatoreffektes von emotionaler Dissonanz

Hypothese 1 lässt erwarten, dass die Beziehung zwischen Self-Monitoring und Beanspruchungserleben durch emotionale Dissonanz mediiert wird. Die Schätzung der indirekten Effekte des Self-Monitoring (vermittelt über emotionale Dissonanz) auf das Beanspruchungserleben – dargestellt im mittleren Abschnitt der Tabelle 2 – belegt, dass emotionale Dissonanz den positiven Zusammenhang zwischen Self-Monitoring und emotionaler Erschöpfung ( $b_{ind} = .20$ , 95% CI = .12 bis .29) sowie Depressivität ( $b_{ind} = .14$ , 95% CI = .09 bis .22) partiell mediiert. Im Falle der Depersonalisation ( $b_{ind} = .24$ , 95% CI = .17 bis .33) wird der Zusammenhang sogar vollständig durch emotionale Dissonanz vermittelt. Die Ergebnisse stimmen demnach mit Hypothese 1 überein.

### 3.3 Analyse des Moderatoreffektes von Self-Monitoring

Hypothese 2 lässt erwarten, dass die über emotionale Dissonanz vermittelten adversen Effekte des Self-Monitoring auf das Beanspruchungserleben mit zunehmendem Self-Monitoring verstärkt werden. Der obere Abschnitt von Tabelle 2 lässt erkennen, dass sich die Interaktion zwischen emotionaler Dissonanz und Self-Monitoring bedeutsam auf alle drei Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung auswirkt (emotionale Erschöpfung:  $b = .17$ ,  $p < .01$ ; Depersonalisation:  $b = .13$ ,  $p < .01$ ; Depressivität:  $b = .11$ ,  $p < .05$ ). Der positive Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und psychischer Beanspruchung wird als Funktion zunehmender Self-Monitoring-Ausprägung verstärkt.

Zur graphischen Veranschaulichung der Wechselwirkungen wurden Interaktionsplots nach dem Verfahren von Aiken und West (1991) erzeugt.

Bild 2 zeigt, dass das Ausmaß an emotionaler Erschöpfung, Depersonalisation und Depressivität bei Personen mit starker Ausprägung des Self-Monitoring unter dem Einfluss emotionaler Dissonanz deutlich stärker ansteigt als bei Personen, die weniger häufig und intensiv Self-Monitoring betreiben. D. h. der Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung wird durch den Einfluss des Self-Monitoring moderiert, d. h. verstärkt. Hypothese 2 wird somit ebenfalls durch die vorliegenden Ergebnisse bestätigt.

Zusammenfassend lässt sich konstatieren, dass die vorliegenden Ergebnisse einen über emotionale Dissonanz vermittelten, indirekten Effekt des Self-Monitorings auf emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und Depressivität erkennen lassen, der für Personen mit starker Self-Monitoring-Ausprägung stärker ausgeprägt ist als für Personen mit schwacher Self-Monitoring-Ausprägung.

## 4 Diskussion

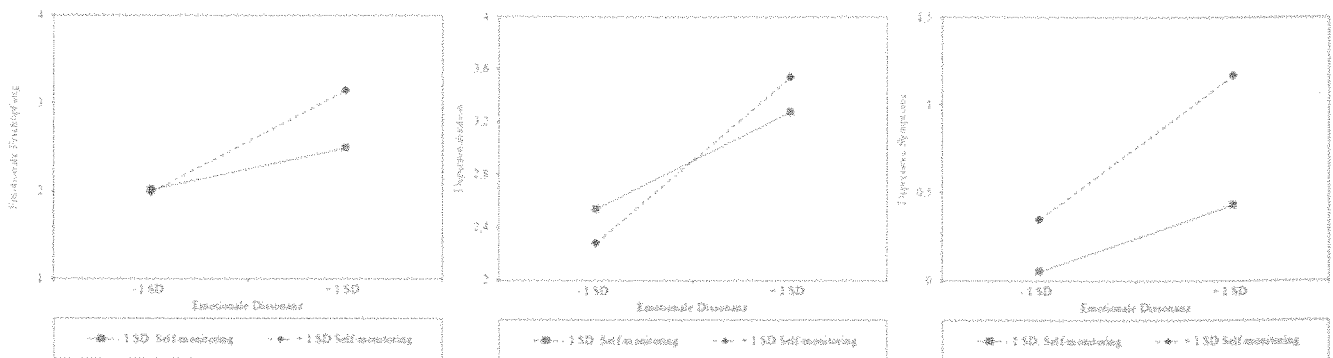
Ziel der Studie war die Analyse der Rolle der Persönlichkeitseigenschaft des Self-Monitoring im Prozess der Emotionsarbeit. Basierend auf Ergebnissen der Grundlagenforschung und früheren Befunden zur Emotionsarbeit haben wir ein Modell entwickelt, welches differentielle Effekte des Self-Monitoring vorhersagt. Dadurch sollte mit dem Persön-

lichkeitsmerkmal des Self-Monitoring ein möglicher Einflussfaktor beleuchtet werden, der die interindividuellen Unterschiede in den Beanspruchungsreaktionen auf emotionale Dissonanz zu erklären vermag. Wir erwarteten, dass emotionale Dissonanz den positiven Zusammenhang zwischen Self-Monitoring und Beanspruchung vermitteln und gleichzeitig Self-Monitoring die adversen Effekte der emotionalen Dissonanz moderieren, d. h. verstärken sollte. Zur Prüfung dieser Zusammenhänge wurde ein Untersuchungsfeld gewählt, in dem das Erleben von emotionaler Dissonanz ein bedeutsames Merkmal der arbeitsbezogenen Interaktionen darstellt. Mit Blick auf dieses Untersuchungsfeld und frühere Untersuchungen zur Emotionsarbeit wurden die beiden Kerndimensionen des Burnout sowie depressive Symptome als Beanspruchungsindikatoren herangezogen.

### 4.1 Theoretische Implikationen

Die Ergebnisse tragen in mehrfacher Hinsicht zur Emotionsarbeitsliteratur bei.

Während man bislang davon ausging, dass emotionale Dissonanz eine Arbeitsanforderung darstellt, die ausschließlich durch Bedingungen der Arbeitssituation, d. h. Darstellungsregeln, ausgelöst wird, legen die vorliegenden Ergebnisse hingegen nahe, dass emotionale Dissonanz auch durch interindividuelle, dispositionelle Unterschiede (d. h. durch Persönlichkeitsmerkmale) beeinflusst ist. Das bedeutet, dass Varianzanteile der emotionalen Dissonanz in situative und dispositionelle Anteile separiert und folglich sowohl durch die Situation



**Bild 2:** Interaktionseffekte zwischen emotionaler Dissonanz und Self-Monitoring in der Vorhersage von emotionaler Erschöpfung, Depersonalisation und depressiven Symptomen

**Figure 2:** Interaction effects between emotional dissonance and self-monitoring in the prediction of emotional exhaustion, depersonalisation and depressive symptoms

als auch durch die Person erklärt werden können. Emotionale Dissonanz beinhaltet also ein Regulationsproblem, das aus der Diskrepanz zwischen situativen Anforderungen und individuellen Bewältigungsmöglichkeiten resultiert. Bezogen auf das dieser Studie zugrunde gelegte Modell bedeutet dies, dass die dispositionellen Anteile der emotionalen Dissonanz den Zusammenhang zwischen Self-Monitoring und Beanspruchungserleben bedingen und somit den Mediatoreffekt der emotionalen Dissonanz erklären. Die durch die Arbeitssituation bedingten Anteile der emotionalen Dissonanz erklären hingegen den Moderatoreffekt des Self-Monitoring, da Personen mit starker Ausprägung des Self-Monitoring wegen ihrer nur begrenzt zur Verfügung stehenden Ressourcen zur Auflösung dieser situativ bedingten Anteile der emotionalen Dissonanz im Nachteil sind. In dem Zusammenhang zwischen der situativ bedingten emotionalen Dissonanz und Beanspruchungserleben fungiert Self-Monitoring folglich als verstärkender Moderator.

Als weitere zentrale Implikation der Studie lässt sich ableiten, dass Self-Monitoring seine eigenen adversen Effekt verstärken kann, indem es eine Ressourcenverlustspirale (siehe Hobfoll & Freedy 1993) auslöst, die schließlich in chronischem Erschöpfungserleben wie Burnout und Depressivität resultieren kann. Bisher wurden in der Literatur hauptsächlich direkte Zusammenhänge zwischen Self-Monitoring und Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung (z. B. Brotheridge & Lee 2002, 2003) beschrieben. Die vorliegende Studie ermöglicht erstmals Aussagen zu Prozessen, welche die beschriebenen adversen Effekte des Self-Monitoring zu erklären vermögen. Self-Monitoring übt demnach an zwei verschiedenen Stellen im Prozess der Emotionsarbeit Einfluss auf das Beanspruchungserleben aus. Zum einen erhöht es die Wahrscheinlichkeit des Auftretens emotionaler Dissonanz und fungiert folglich als Eingangsvariable, welche die Spirale des Ressourcenverlustes auslöst, da erlebte emotionale Dissonanz des Einsatzes von Selbstkontrollressourcen bedarf, um diesen als unangenehm empfundenen Zustand aufzulösen. Zum anderen verstärkt Self-Monitoring diese Spirale, da bei Menschen mit stark ausgeprägter Neigung zum Self-Monitoring per se weniger Selbstkontrollressourcen für

die Ausübung von Emotionsarbeit zur Verfügung stehen, weil ihre überdauernde Selbstbeobachtung und Anpassung an sozial erwünschtes Auftreten bereits einen großen Teil der verfügbaren Ressourcen bindet. Folglich kann emotionale Dissonanz nicht effektiv bewältigt werden, wodurch weitere Selbstkontrollprozesse aktiviert werden bis diese Abwärtsspirale in chronischer psychischer Erschöpfung mündet.

#### 4.2 Grenzen der Studie

In der vorliegenden Studie wurden alle Variablen mittels Fragebögen erhoben, so dass die beobachteten Zusammenhänge durch gemeinsame Methodenvarianz überschätzt werden könnten. Nach Analysen von McClelland und Judd (1993) werden moderierte Zusammenhänge jedoch kaum durch gemeinsame Methodenvarianz verzerrt. Darüber hinaus dürften Zustände der emotionalen Dissonanz und die Eigenschaft des Self-Monitoring ausschließlich über Selbstauskünfte der betroffenen Personen zugänglich sein und sich folglich anderen methodischen Zugängen entziehen. Nichtsdestotrotz sollten zukünftige Studien versuchen, die hier ermittelten Zusammenhänge an anderen Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung zu validieren, die – wie z. B. Fehlzeiten – weniger anfällig für Einflüsse gemeinsamer Methodenvarianz sind. Daneben sollten auch methodische Ansätze erprobt werden, die auf der Grundlage der Erhebung von Ereignissen, die das Erleben emotionaler Dissonanz wahrscheinlich machen, eine phänomennähere Analyse von Emotionskontrollanforderungen versprechen (Reis & Gable 2000).

Darüber hinaus sind Versuche, Einflüsse gemeinsamer Methodenvarianz durch Einbezug z. B. der negativen Affektivität (NA) von Personen (Watson et al. 1988) statistisch zu kontrollieren (siehe Brief et al. 1988) kontrovers diskutiert worden. Watson et al. gehen davon aus, dass Personen mit hoher NA dazu neigen, Stressoren negativer zu bewerten als diese tatsächlich sind und es somit zu einer systematischen Überbewertung der Zusammenhänge zwischen Stressoren und gesundheitlichen Folgen kommt. Spector et al. (2000) sowie Judge et al. (2000) argumentieren hingegen, dass Personen mit hoher NA Stressoren objektiver beurteilen, während Personen mit geringer NA kleinere Stressoren schlicht

ignorieren. Außerdem haben Zapf und Holz (2006) mit Neurotizismus einen Indikator für NA berücksichtigt und keine konfundierenden Effekte nachweisen können. Auch dort übte emotionale Dissonanz den stärksten Effekt aus. Wir gehen daher davon aus, dass bei den hier untersuchten Zusammenhängen NA (ebenso wie Neurotizismus) keine bedeutsame Rolle spielt.

Eine weitere methodische Einschränkung besteht im Querschnittsdesign der vorliegenden Untersuchung. Auf solchen Designs basierende Analysen lassen naturgemäß nur eingeschränkt Aussagen über die kausale Richtung der untersuchten Zusammenhänge zu. Wenngleich die Mehrzahl der bisherigen Längsschnittstudien die kausale Wirkung von emotionaler Dissonanz auf Beanspruchung belegen kann (Diestel & Schmidt 2011a, b), so wären dennoch längsschnittlich angelegte Feldstudien wünschenswert, um die hier gefundenen Zusammenhänge zu replizieren.

#### 4.3 Praktische Implikationen und Ausblick

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie legen die praktische Empfehlung nahe, die Persönlichkeitseigenschaft des Self-Monitoring stärker als bisher in Personalauswahlverfahren zu integrieren, insbesondere bei Berufen, die Emotionsarbeit erfordern. Des Weiteren ist es empfehlenswert, auf eine Passung zwischen Überzeugungen und Werten der Bewerber und den zu vertretenden Zielen des Unternehmens zu achten. Ist hier eine hohe Passung gegeben, können Beschäftigte Darstellungsregeln befolgen, ohne dabei ihre Authentizität aufgeben zu müssen. Ein Organisationsdesign, das eine starke Identifikation mit den Zielen der Organisation fördert, kann hier als weiterer gestalterischer Ansatzpunkt dienen.

Es wäre in diesem Zusammenhang ebenfalls naheliegend, persönliche Fähigkeiten wie emotionale Kompetenz (Giardini & Frese 2006) oder die Fähigkeit zur Selbstkontrolle (Tangney et al. 2004) zu untersuchen. Die individuelle Ausprägung der Selbstkontrollfähigkeit steht nachweislich ebenfalls in negativem Zusammenhang mit dem Beanspruchungserleben. Darüber hinaus haben verschiedene Studien gezeigt, dass diese Fähigkeit trainierbar ist (siehe z. B. Oaten & Cheng 2006a, b; Gaillot et al.

2007), so dass auch dies ein weiterer Ansatzpunkt wäre, den Beanspruchungswirkungen von starkem Self-Monitoring im Kontext der Emotionsarbeit entgegenzuwirken.

Aber auch durch die Gestaltung der Arbeitsbedingungen können die adversen Folgen der Emotionsarbeit abgepuffert werden. So konnte beispielsweise gezeigt werden, dass Kontrollspielräume eine protektive Ressource darstellen, welche den Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und Beanspruchungserleben abzuschwächen vermag (Freund et al. 2012). Dies könnte insbesondere für Personen mit starker Ausprägung des Self-Monitoring entlastend wirken. Situative Kontrollspielräume bilden das Ausmaß ab, in dem Personen Einfluss auf den zeitlichen Arbeitsablauf und die Art und Weise der Aufgabenerledigung nehmen können. Große Kontrollspielräume ermöglichen es Personen, Aufgaben mit hohen Emotionskontrollanforderungen erst dann in Angriff zu nehmen, wenn ausreichende Kontrollressourcen verfügbar sind (z. B. nach weniger anforderungsintensiven Tätigkeiten). In Anbetracht der steigenden Anforderungen an die Emotionskontrolle in vielen beruflichen Tätigkeitsfeldern (insbesondere im Dienstleistungsbereich) dürften situativen Kontrollspielräumen eine zunehmend bedeutsame Rolle als Belastungspuffer und damit als Möglichkeit der Beanspruchungsprävention zukommen.

## Literatur

- Abraham, R.:** Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 124, 229–246, 1998
- Aiken, L.S.; West, S.G.:** Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions. Newbury Park, CA: Sage, 1991
- Athay, M.; Darley, J.M.:** Social roles as interaction competencies. In Ickes, W.; Knowles, E. (Eds.). *Personality, Roles, and Social Behavior* (pp. 55–77). NY: Springer-Verlag, 1982
- Baumeister, R.F.; Vohs, K.D.; Tice, D.M.:** The strength model of self-control. *Current Directions in Psychological Science*, 16, 351–355, 2007
- Beck, A.T.; Steer, R.A.:** Beck Depression Inventory (BDI). San Antonio: The Psychological Corporation Inc., 1987
- Brief, A.P.; Burke, M.J.; George, J.M.; Robinson, B.; Webster, J.:** Should negative affectivity remain an unmeasured variable in the study of job stress? *Journal of Applied Psychology*, 73, 193–198, 1988
- Brotheridge, C.M.:** A review of emotional labour and its nomological network: Practical and research implications. *Ergonomia IJE & HF*, 28, 295–309, 2006
- Brotheridge, C.M.; Grandey, A.A.:** Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17–39, 2002
- Brotheridge, C.M.; Lee, R.T.:** Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57–67, 2002
- Brotheridge, C.M.; Lee, R.T.:** Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365–379, 2003
- Büssing, A.; Ferrar, K.M.:** Die Messung von Burnout. Untersuchung einer Deutschen Fassung des Maslach Burnout Inventory (MBI-D). *Diagnostica*, 38, 328–353, 1992
- Cheung, F.Y.; Tang, C.S.:** The influence of emotional dissonance and resources at work on job burnout among Chinese human service employees. *International Journal of Stress Management*, 14, 72–87, 2007
- Diefendorff, J.M.; Richard, E.M.:** Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88, 284–294, 2003
- Diestel, S.; Schmidt, K.-H.:** Costs of simultaneous coping with emotional dissonance and self-control demands at work: Results from two German samples. *Journal of Applied Psychology*, 96, 643–653, 2011a
- Diestel, S.; Schmidt, K.-H.:** The moderating role of cognitive control deficits in the link from emotional dissonance to burnout and absenteeism. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 313–330, 2011b
- Elliot, A.J.; Devinde, P.G.:** On the motivational nature of cognitive dissonance: Dissonance as psychological discomfort. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 382–394, 1994
- Festinger, L.:** A theory of cognitive dissonance. Stanford, CA, Stanford University Press, 1957
- Freund, N.; Diestel, S.; Schmidt, K.-H.:** Kontrollspielräume als protektive Ressource bei Emotionsarbeit. *Zeitschrift für Arbeits- u. Organisationspsychologie*, 56, 143–151, 2012
- Gailliot, M.T.; Plant, E.A.; Butz, D.A.; Baumeister, R.F.:** Increasing self-regulatory strength can reduce the depleting effect of suppressing stereotypes. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 33, 281–294, 2007
- Gangestad, S.W.; Snyder, M.:** Self-monitoring: appraisal and reappraisal. *Psychological Bulletin*, 126, 530–555, 2000
- Giardini, A.; Frese, M.:** Reducing the negative effects of emotion work in service occupations: Emotional competence as a psychological resource. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 63–75, 2006
- Grandey, A.A.:** Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95–110, 2000
- Heuven, E.; Bakker, A.B.; Schaufeli, W.B.; Huismans, N.:** The role of self-efficacy in performing emotion work. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 222–235, 2006
- Hobfoll, S.E.; Freedy, J.:** Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. In Schaufeli, W.B.; Maslach, C.; Marek, T. (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 115–129). New York, NY: Hemisphere, 1993
- Hochschild, A.R.:** *The Managed Heart*. Berkeley, CA: University of California Press, 1983
- Hochschild, A.R.:** *Das gekaufte Herz. Zur Kommerzialisierung der Gefühle*. Frankfurt/M.: Campus, 1990
- Hülsheger, U.R.; Schewe, A.F.:** On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 361–389, 2011
- Hyland, M.E.:** Control theory interpretation of psychological mechanisms of depression: Comparison and integration of several theories. *Psychological Bulletin*, 102, 109–121, 1987
- Judge, T.A.; Erez, A.; Thoresen, C.J.:** Why negative affectivity (and self-deception) should be included in job stress research: Bathing the baby with the bath water. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 101–111, 2000
- Judge, T.A.; Woolf, E.F.; Hurst, C.:** Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*, 62, 57–88, 2009
- Maslach, C.; Jackson, S.E.:** *The Maslach Burnout Inventory* (2nd Ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986
- McClelland, G. H.; Judd, C.M.:** Statistical difficulties of detecting interactions and moderator effects. *Psychological Bulletin*, 114, 376–390, 1993
- Muraven, M.; Baumeister, R.F.:** Self-regulation and depletion of limited resources: Does self-control resemble a muscle? *Psychological Bulletin*, 126, 247–259, 2000
- Nerdinger, F.; Röper, M.:** Emotionale Dissonanz und Burnout. Eine empirische Untersuchung im Pflegebereich eines Universitätskrankenhauses. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 53, 187–193, 1999
- Neubach, B.; Schmidt, K.-H.:** Selbstkontrolle als Arbeitsanforderung – Rekonzeptualisierung und Validierung eines Messinstruments. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 50, 103–109, 2006
- Oaten, M.; Cheng, K.:** Longitudinal gains in self-regulation from physical exercise. *British Journal of Health Psychology*, 11, 717–733, 2006a
- Oaten, M.; Cheng, K.:** Improved Self-Control: The Benefits of a Regular Program of Academic Study. *Basic and Applied Social Psychology*, 28, 1–16, 2006b



**Preacher, K.J.; Rucker, D.D.; Hayes, A.F.:** Addressing Moderated Mediation Hypotheses: Theory, Methods, and Prescriptions. *Multivariate Behavioral Research*, 42, 185–227, 2007

**Pugh, S.D.:** Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44, 1018–1027, 2001

**Reis, H.T.; Gable, S.L.:** Event-sampling and other methods for studying everyday experience. In Reis H. T.; Judd C. M. (Eds.), *Handbook of research methods in social and personality psychology* (pp. 190–222). Cambridge, Cambridge University Press, 2000

**Richards, J.M.; Gross, J.J.:** Emotion regulation and memory: The cognitive costs of keeping one's cool. *Personality and Social Psychology*, 25, 410–424, 2000

**Robinson, J.L.; Demaree, H.A.:** Physiological and cognitive effects of expressive dissonance. *Brain and Cognition*, 63, 70–78, 2007

**Schmeichel, B.J.:** Attention control, memory updating, and emotion regulation temporarily reduce the capacity for executive control. *Journal of Experimental Psychology: General*, 136, 241–255, 2007

**Schmeichel, B.J.; Vohs, K.D.; Baumeister, R.F.:** Intellectual performance and ego depletion: Role of the self in logical reasoning and other information processing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85, 33–46, 2003

**Schmeichel, B.J.; Volokhov, R.; Demaree, H.A.:** Working memory capacity and the self-regulation of emotional expression and experience. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95, 1526–1540, 2008

**Schmidt, K.-H.; Neubach, B.:** Selbstkontrollanforderungen als spezifische Belastungsquelle bei der Arbeit. *Zeitschrift für Personalpsychologie*, 8, 169–179, 2009

**Schmitt, M.; Maes, J.:** Vorschlag zur Vereinfachung des Beck-Depressions-Inventars (BDI). *Diagnostica*, 46, 38–46, 2000

**Snyder, M.:** Self-Monitoring of expressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30, 526–537, 1974

**Sonntag, S.; Kuttler, I.; Fritz, C.:** Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior*, 76, 355–365, 2010

**Spector, P.E.; Zapf, D.; Chen, P.Y.; Frese, M.:** Why negative affectivity should not be controlled in job stress research: don't throw out the baby with the bath water. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 79–95, 2000

**Statistisches Amt der Europäischen Union (Eurostat)** Eurostat regional yearbook 2011, 203, 2011

**Tangney, J.P.; Baumeister, R.F.; Boone, A.:** High self-control predicts good adjustment, less pathology, better grades, and interpersonal success. *Journal of Personality*, 72, 271–324, 2004

**Watson, D.; Clark L.A.; Tellegen, A.:** Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063–1070, 1988

**Zapf, D.:** Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237–268, 2002

**Zapf, D.; Holz, M.:** On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, 1–28, 2006

**Zapf, D.; Seifert, C.; Schmutte, B.; Mertini, H.; Holz, M.:** Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health*, 16, 527–545, 2001

**Zapf, D.; Vogt, C.; Seifert, C.; Mertini, H.; Isic, A.:** Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 371–400, 1999

## Anschrift der Verfasser

Dipl. Psych. Natalie Freund  
Dr. Stefan Diestel  
Prof. Dr. Klaus-Helmut Schmidt  
Leibniz-Institut für Arbeitsforschung  
an der TU Dortmund  
Ardeystraße 67  
D-44139 Dortmund  
E-Mail: schmidtkh@ifado.de

Peter Kuhlang (Hrsg.)

## Modellierung menschlicher Arbeit im Industrial Engineering. Grundlagen, Praxiserfahrungen und Perspektiven

Dieses Buch beschreibt, repräsentiert und manifestiert den Wandel von MTM: heraus aus der "SvZ-Schublade" hin zur umfassenden, offenen und internationalen Prozesssprache, weg von der "reinen Zeitermittlung" hin zur Modellierung, Planung und Gestaltung menschlicher Arbeit.

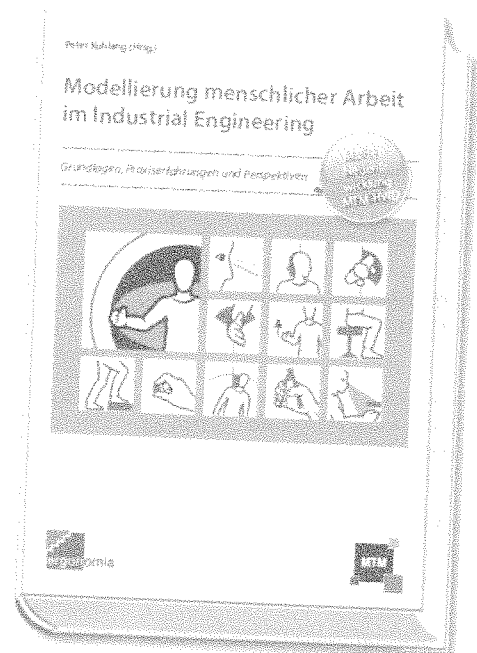
Stuttgart: Ergonomia, 2015

ISBN 978-3-935089-29-6

268 Seiten

Unser Preis: 39,50 EUR

Jetzt direkt bestellen:  
[www.ergonomia.de](http://www.ergonomia.de)



Ergonomia GmbH & Co. KG, Filderhauptstr. 17, D-70599 Stuttgart

Tel.: +49 (0)711/728 04 73, Fax: +49 (0)711/728 04 92, E-Mail: [ergon@ergonomia.de](mailto:ergon@ergonomia.de)