

Psychische Kosten von Formen der Selbstkontrolle bei der Arbeit
Entwicklung, Rekonzeptualisierung und Validierung eines
Messinstruments

Dissertation

zur Erlangung des akademischen Grades eines
Doktors der Philosophie
an der Fakultät 14 der Universität Dortmund

vorgelegt von

Barbara Neubach

aus Gelsenkirchen

Dortmund, im September 2004

Danksagung

Mein ganz besonderer Dank gilt Herrn Professor Dr. Klaus-Helmut Schmidt für die fachliche Beratung, die wertvollen Anregungen und die freundliche Unterstützung zu jedem Zeitpunkt meiner Arbeit.

Bei Herrn Professor Dr. Uwe Kleinbeck bedanke ich mich sehr herzlich für die Übernahme der gutachterlichen Tätigkeit.

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	1
1.1 Bedeutung des Konstrukts „Selbstkontrolle“ für die Arbeitswelt	1
1.2 Theorieansätze zu Regulationskosten der Selbstkontrolle	2
1.2.1 Regulatorische Erschöpfung durch den Einsatz von Selbstkontrolle	3
1.2.2 Regulationskosten durch Selbstkontrolle bei Motiv-Ziel-Diskrepanzen.....	3
1.2.3 Selbstkontrolle als Funktionskomponente der Selbststeuerung.....	4
1.2.4 Das kompensatorische Kontrollmodell der Leistungsregulation.....	5
1.2.5 Selbstkontrolle bei langfristiger Verhaltensänderung	5
1.2.6 Zusammenfassung der Theorieansätze	5
1.3 Empirische Befunde zur Beanspruchungswirksamkeit der emotionalen Dissonanz	6
1.3.1 Der Stellenwert emotionaler Dissonanz im Vergleich zu anderen Aspekten der Emotionsarbeit	6
1.3.2 Wechselwirkungen zwischen emotionaler Dissonanz und anderen Aufgabenmerkmalen	7
1.3.3 Qualitäten der emotionalen Dissonanz	7
1.3.4 Zusammenfassung der empirischen Befunde zur emotionalen Dissonanz	8
2 Fragestellung der Arbeit	9
2.1 Ziel	9
2.2 Beschreibung der Konstrukte geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz	9
2.3 Ableitung der Validierungsvariablen und Hypothesen zur Überprüfung der Konstruktvalidität	10
2.3.1 Arbeitspsychologische Modelle zum Zusammenhang von Belastungen, Ressourcen und Beanspruchungen.....	10
2.3.2 Validierungsvariablen	12
2.3.3 Hypothesen zu bivariaten Zusammenhängen von geforderter Selbstkontrolle und emotionaler Dissonanz.....	13
2.3.4 Hypothesen zur Diskriminationsfähigkeit	16
2.3.5 Hypothesen zur Vorhersage der Beanspruchung durch geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz	17
2.3.6 Hypothesen zu Moderatoreffekten	19
3 Methode Studie 1	21
3.1 Stichprobe Studie 1	21
3.2 Untersuchungsdesign Studie 1	22
3.3 Untersuchungsvariablen	23
3.3.1 Die Skalen geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz.....	23
3.3.2 Messinstrumente zur Validierung.....	23

4 Ergebnisse Studie 1	28
4.1 Skalenkonstruktion	28
4.1.1 Itemselektion	28
4.1.2 Itemanalyse	29
4.1.3 Skalenanalyse	31
4.2 Deskriptive Statistik der Untersuchungsvariablen in Stichprobe 1	32
4.3 Validität	33
4.3.1 Konvergente und diskriminante Validität der Skalen geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz	33
4.3.2 Validierung der Skalen geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz an einem Außenkriterium	36
4.3.3 Diskriminationsfähigkeit der Skalen geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz	39
4.3.4 Einschätzung der Vorhersagevalidität der Skalen geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz an Beanspruchungskriterien	39
4.3.5 Ergebnisse zur Vorhersage von Beanspruchungen durch geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz	40
4.3.6 Ergebnisse zur Vorhersage von Beanspruchungen durch Wechselwirkungen zwischen geforderter Selbstkontrolle und Aufgabenmerkmalen sowie emotionaler Dissonanz und Aufgabenmerkmalen	44
4.3.7 Ergebnisse zur Vorhersage von Fehlzeiten durch geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz (Längsschnitt)	49
4.4 Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse Studie 1	50
5 Methode Studie 2	54
5.1 Stichprobe Studie 2	54
5.2 Untersuchungsdesign Studie 2	55
5.3 Untersuchungsvariablen	55
5.3.1 Die Skalen geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz	55
5.3.2 Messinstrumente zur Validierung	56
6 Ergebnisse Studie 2	57
6.1 Dimensionsanalyse	57
6.2 Itemanalyse	58
6.3 Skalenanalyse	58
6.4 Deskriptive Statistik der Untersuchungsvariablen in Stichprobe 2	60
6.5 Validität	62
6.5.1 Konvergente und diskriminante Validität der Skalen geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz	62
6.5.2 Einschätzung der Vorhersagevalidität der Skalen geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz an Beanspruchungskriterien (Querschnitt)	63

6.5.3 Ergebnisse zur Vorhersage von Beanspruchungen durch Wechselwirkungen zwischen geforderter Selbstkontrolle und Aufgabenmerkmalen sowie emotionaler Dissonanz und Aufgabenmerkmalen	66
6.5.4 Einschätzung der Vorhersagevalidität der Skalen geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz an Beanspruchungskriterien (Längsschnitt).....	70
6.6 Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse der Studie 2	75
7 Vergleichende Diskussion der Ergebnisse und Schlussfolgerungen	78
8 Literaturverzeichnis.....	83

Anhang

A: Tabellen

B: ergänzte Items der Skala qualitative Arbeitsbelastungen

C: ergänzte Items der Skala quantitative Arbeitsbelastungen

D: ergänzte Items der Skala Arbeitsunterbrechungen

1 Einleitung

Wachsender globaler Wettbewerb, neue Technologien sowie steigende Anforderungen an Produktivität, Qualität und Kundenorientierung verursachen tiefgreifende Veränderungen der Arbeitswelt. Die damit einhergehenden Reorganisationen von Unternehmen führen nicht nur zu veränderten Arbeitsstrukturen und -inhalten, sondern bringen auch veränderte Anforderungen (z. B. nach Eigenverantwortung, Flexibilität, Serviceorientierung) an die Beschäftigten mit sich. Diese Anforderungen zeichnen sich häufig dadurch aus, dass sie nur mit einem hohen Ausmaß an Selbststeuerung zu erfüllen sind.

In der vorliegenden Arbeit werden zwei Messinstrumente entwickelt und validiert, um die am Arbeitsplatz geforderte Selbstkontrolle – im Sinne einer Hemmung habitueller Reaktions-tendenzen – mittels Fragebogen zu erfassen und ihre Beanspruchungswirksamkeit zu bewerten. Dabei wird zum einen geforderte Selbstkontrolle als übergreifendes Konstrukt operationalisiert, zum anderen wird emotionale Dissonanz als geforderte Emotionskontrolle, und damit als Teilaspekt der Selbstkontrolle, rekonzeptualisiert. Die Konstruktion der Skalen und eine erste Einschätzung der Validität erfolgt in einer ersten Studie; in einer zweiten Studie erfolgt die Kreuzvalidierung anhand von Querschnitt- und Längsschnittdaten.

1.1 Bedeutung des Konstrukts „Selbstkontrolle“ als Arbeitsanforderung

Mit dem Wandel der Arbeitswelt haben sich auch die Arbeitsanforderungen an die Beschäftigten gewandelt. Veränderte Organisations- und Steuerungsformen führen zu komplexeren Aufgaben, die Zusatzaufwendungen der Mitarbeiter – im Sinne einer zielgerichteten Verhaltenssteuerung – über die eigentliche Arbeitsaufgabe hinaus erfordern.

So geht mit der Abnahme hierarchischer Kontrolle eine steigende Anforderung an die Eigenkontrolle einher, und die Erweiterung von Handlungs- und Entscheidungsspielräumen durch dezentralisierte Strukturen führt zur Verlagerung von planerischen und organisatorischen Aufgaben auf nachgeordnete Hierarchieebenen. Das Führen durch Managementsysteme wie Zielvereinbarungen und Leistungsindikatoren – statt durch Anweisungen von Vorgesetzten – setzt voraus, dass die Mitarbeiter ihre eigene Arbeit vorausschauend planen und koordinieren. Beschäftigte müssen dementsprechend in der Lage sein, ihre Arbeitsweise zu reflektieren und sich auf wechselnde Umstände und Unsicherheiten einzustellen. Sie müssen mit wechselnden Personen kommunizieren und kooperieren können; und sie müssen selber Wege finden, mit Unbestimmtheiten der Arbeit umzugehen, um ein vereinbartes Resultat zu erreichen. Moderne Formen der Arbeitsorganisation und -steuerung sowie neue Unternehmensziele und -strategien setzen somit ein beträchtliches Ausmaß an Selbstorganisation und Selbstkontrolle bei den Mitarbeitern voraus.

Zusätzlich führen die veränderten Marktbedingungen – mittlerweile arbeiten in fast allen industrialisierten Ländern mehr als 50 % der Beschäftigten in Dienstleistungsberufen (Zapf & Semmer, 2004) – dazu, dass von den Beschäftigten ein hohes Ausmaß an Kundenorientierung

erwartet wird. Mitarbeiter sollen spezifische, an den Kundenbedürfnissen ausgerichtete Verhaltensweisen und Gefühle zeigen, auch wenn diese im Widerspruch zu denen stehen, die sie spontan in der Situation erleben. Von Stewardessen wird beispielsweise erwartet, dass sie die Passagiere freundlich und zuvorkommend behandeln und durch ihr Verhalten für eine entspannte Atmosphäre sorgen, unabhängig davon, wie sie sich selber fühlen oder wie freundlich oder unfreundlich sich die Fluggäste verhalten. Von Krankenschwestern wird erwartet, dass sie sich empathisch und fürsorglich verhalten und eine ruhige und zuversichtliche Haltung zeigen, die der Genesung der Patienten förderlich ist, unabhängig davon, ob sie die Pflegesituation etwa nervös macht, ekelt oder langweilt. Aber auch an vielen anderen Arbeitsplätzen wird ein kontrollierter Gefühlsausdruck verlangt und mit Ausdehnung des tertiären Sektors wird die Interaktion mit Kunden für immer mehr Beschäftigte zum zentralen Bestandteil der Arbeitstätigkeit. Die Erwartung, negative und intensive Emotionen zu unterdrücken oder positive Emotionen zu zeigen, erstreckt sich häufig auch auf die Kontakte zu internen Kunden und gilt mittlerweile als eine Schlüsselkomponente des beruflichen Erfolges (Robbins, 2001).

Alle diese Anforderungen zu erfüllen, verlangt von Beschäftigten eine weitreichende Verhaltenssteuerung: Um das betrieblicherseits erwünschte Verhalten zu zeigen, müssen eigene Reaktionen (Handlungen, Gedanken und Emotionen) im Sinne der Unternehmenserfordernisse kontrolliert oder verändert und habituelle Verhaltenstendenzen und Emotionen unterdrückt werden. Von Mitarbeitern wird heute neben berufsfachspezifischen Qualifikationen also auch ein hohes Ausmaß an Selbstkontrolle (z. B. bei eigenverantwortlichen Entscheidungen, bei flexiblem Handeln, bei kundenorientiertem Verhalten) verlangt. Während die Möglichkeit zur situativen Kontrolle weitgehend positiv bewertet wird (Karasek, 1979), zeigen experimentalpsychologische Arbeiten (z. B. Muraven & Baumeister, 2000) und erste arbeitspsychologische Studien (z. B. Büssing & Glaser, 1999; Morris & Feldmann, 1997; Nerdinger & Röper, 1999; Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999; Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini & Holz, 2001), dass mit der Kontrolle des eigenen Verhaltens auch (psychische) Kosten verbunden sein können.

1.2 Theorieansätze zu Regulationskosten der Selbstkontrolle

Selbstkontrolle – als ein willentlicher Prozess – gehört zu den so genannten exekutiven Prozessen. Darunter versteht man diejenigen Prozesse, die es Personen ermöglichen, ihr (Arbeits-)Verhalten zielorientiert zu steuern und in flexibler Weise an wechselnde Aufgabenanforderungen anzupassen. Sie sind beispielsweise dann erforderlich, wenn sich eine Handlung nicht durch Rückgriff auf früher gelernte Verhaltensroutinen bewältigen lässt, wenn willentliche Entscheidungen getroffen werden oder wenn habituelle Verhaltenstendenzen zugunsten von zielführendem Verhalten unterdrückt werden müssen. Deutliche Hinweise darauf, dass der Einsatz von Selbstkontrolle – im Sinne eines exekutiven Kontrollprozesses – mit Kosten einhergeht, finden sich in der Grundlagenforschung. Diese Regulationskosten werden in verschiedenen Modellen der Kognitions- und Motivationspsychologie berücksichtigt.

1.2.1 Regulatorische Erschöpfung durch den Einsatz von Selbstkontrolle

Muraven, Tice und Baumeister (1998) sowie Baumeister, Bratslavsky, Muraven und Tice (1998) konnten in einer Reihe von Laborexperimenten belegen, dass es nach Bearbeitung einer ersten Aufgabe, die Selbstkontrolle erfordert, zu Leistungseinbußen bei der Bearbeitung einer zweiten Aufgabe kommt, die Selbstkontrolle ganz anderer Reaktionen erfordert. So zeigten Muraven et al. (1998) etwa, dass Personen, die angehalten waren, während eines Films ihre Emotionen entweder stärker oder schwächer als tatsächlich empfunden auszudrücken (Selbstkontrolle der Emotionen), nachfolgend weniger Durchhaltevermögen bei muskulärer Arbeit aufbrachten (Selbstkontrolle der physischen Ausdauer) als Personen einer Kontrollgruppe. In einer anderen Studie fanden sie, dass Untersuchungsteilnehmer nach einer Aufgabe, die das Unterdrücken spezifischer kognitiver Inhalte verlangte (mentale Kontrolle), in einer nachfolgenden unlösbaren Problemlöseaufgabe schneller aufgaben als die Personen der Kontrollgruppe.

Analoge Ergebnisse fanden Baumeister et al. (1998). In ihren Experimenten konnten sie beispielsweise zeigen, dass Personen, die der Versuchung widerstanden Schokoladenkuchen zu essen (Impulskontrolle), bei einer anschließenden unlösbaren Problemlöseaufgabe weniger Ausdauer zeigten als Personen, die ihr Essverhalten nicht kontrollieren mussten. Ebenso war das Durchhaltevermögen bei einer schwierigen und frustrierenden Aufgabe herabgesetzt, wenn Versuchspersonen zuvor bewusst einen Entscheidungsprozess zu durchlaufen hatten. In einer weiteren Untersuchung reagierten Versuchspersonen nach der Bearbeitung einer Aufgabe mit komplexen Entscheidungsregeln in einer anschließenden Aufgabe weniger aktiv als Personen, die zuvor einfache Aufgaben zu bearbeiten hatten. In diesen und anderen Experimenten von Baumeister et al. (1998) und Muraven et al. (1998) zeigt sich durchgehend, dass Personen nach ausgeübter Selbstkontrolle (vorübergehend) weniger in der Lage sind, Selbstkontrolle erneut aufzubringen. Durch die erste Aufgabe scheint jeweils ein so hoher Anteil der „Willensressource“ (im Folgenden auch „innere Ressource“) verbraucht zu sein, dass das Ausüben von Selbstkontrolle in einer zweiten Aufgabe im Vergleich zu einer Kontrollgruppe deutlich schlechter gelingt. Aus ihren Befunden leiten Baumeister et al. (1998) und Muraven et al. (1998) die Hypothese der regulatorischen Erschöpfung ab. Diese Hypothese besagt, dass Selbstkontrolle in unterschiedlichen Situationen den Einsatz ein und derselben Ressource erfordert, dass diese Ressource nur begrenzt zur Verfügung steht und dass sie bei häufiger Inanspruchnahme erschöpft. Diesen Zustand beschreiben Baumeister et al. (1998) als „ego depletion“ (Ich-Erschöpfung). Gibt es aufgrund äußerer Umstände keine Möglichkeit, diese Ressource wieder aufzufüllen, besteht das Risiko einer vollständigen Erschöpfung verbunden mit langfristigen psychischen Kosten (Baumeister et al., 1998; Muraven & Baumeister, 2000).

1.2.2 Regulationskosten durch Selbstkontrolle bei Motiv-Ziel-Diskrepanzen

Die Hypothese der regulatorischen Erschöpfung (vgl. Muraven & Baumeister, 2000) greifen Schmitt und Brunstein (2004) im Rahmen ihrer Arbeit zum Zusammenhang von persönlichen Zielen und Wohlbefinden auf. Aus einer Reihe von empirischen Befunden (s. Schmitt & Brunstein, 2004) leiten sie ab, dass eine Diskrepanz zwischen impliziten Motiven (das, was eine

Person unbewusst motiviert) und expliziten persönlichen Zielen (das, was eine Person bewusst will) zur Beeinträchtigung der psychischen Gesundheit und Handlungseffizienz führt. Dies erklären Schmitt und Brunstein (2004) damit, dass bei fehlender Kongruenz zwischen impliziten Motiven und persönlichen Zielen volitionale Steuerung – im Sinne einer Selbstkontrolle – statt automatischer Handlungssteuerung zur Zielverfolgung erforderlich ist. Dabei erfordert das Ausüben von Selbstkontrolle Ressourcen der Handlungskontrolle, und zwar um so mehr, je größer die Motiv-Ziel-Diskrepanz ist. Schmitt und Brunstein (2004) argumentieren in Anlehnung an Muraven und Baumeister (2000), dass durch gehäufte oder intensive Inanspruchnahme diese Ressourcen erschöpfen, was zur Beeinträchtigung des Wohlbefindens führt.

1.2.3 Selbstkontrolle als Funktionskomponente der Selbststeuerung

Bedingungen, unter denen volitionale Steuerung mit Kosten verbunden ist, werden auch von Kuhl (1996, 2001) beschrieben. Kuhl (1996) unterscheidet zwei funktionale Modi der Volition: die Selbstregulation und die Selbstkontrolle. In Analogie zu sozialen Führungsformen beschreibt er die Selbstregulation als „demokratische“ Form der Selbststeuerung und die Selbstkontrolle als „autoritäre“ Form der Selbststeuerung.

Bei der Selbstregulation werden die verschiedenen Selbstkomponenten verarbeitet (z. B. Bedürfnisse, Emotionen, alternative Handlungstendenzen) und mit eigenen Zielen und Entscheidungen abgestimmt. Die Selbstregulation entspricht einer umfassenden Selbststeuerungskompetenz, die es ermöglicht, selbstkompatible Ziele zu bilden und zu verfolgen, die durch positive Emotionen unterstützt werden. Sie ist adaptiv bei kreativen Problemlösungen und typisch für intrinsische Motivationszustände.

Die Selbstkontrolle dagegen entspricht einem selbstdisziplinierten Verhalten. Zugunsten der Erreichung eines konkreten Ziels werden konkurrierende Impulse, Emotionen und alternative Handlungstendenzen gehemmt. Der Zugang zur Selbstwahrnehmung ist – zumindest zeitweilig – inhibiert. Selbstkontrolle ist laut Kuhl (1998) adaptiv bei schneller Handlungsnotwendigkeit oder wenn hochpriorisierte Ziele angestrebt werden. Sie ist typisch für extrinsische Motivationszustände.

Beide Formen – Selbstregulation und Selbstkontrolle – sind bei einer gesunden Selbststeuerung im Gleichgewicht (Kuhl, 2001). Ein Übermaß an Selbstkontrolle führt dazu, dass eigene Ziele nicht von fremden Zielen unterschieden werden können. Dadurch werden Ziele verfolgt, die nicht von Selbstkomponenten wie Gefühlen und Bedürfnissen unterstützt werden, und es kommt zu einer Abnahme von positiven Affekten, Flexibilität und Kreativität sowie zu einer mangelnden Identifikation mit eigenen Zielen und Tätigkeiten (Martens & Kuhl, 2004).

1.2.4 Das kompensatorische Kontrollmodell der Leistungsregulation

Die Beanspruchungswirksamkeit volitionaler Steuerung in Abhängigkeit vom Anstrengungsniveau beschreibt das „Compensatory control model of performance regulation“ von Hockey (1997). Das Modell besagt unter anderem, dass Aufgaben routinemäßig bearbeitet werden, wenn ihre wahrgenommenen Anforderungen unterhalb eines individuellen unteren set points liegen. Dagegen erfordern Aufgaben, deren wahrgenommene Anforderung oberhalb dieses set points liegen, eine willentliche Anstrengung bzw. exekutive Kontrollprozesse. Das Ausmaß der Anstrengung wird durch eine individuelle obere Grenze limitiert. Diese Grenze wird durch zwei variable Faktoren bestimmt: die zur Verfügung stehenden mentalen Ressourcen und die aktuelle Leistungsmotivation. Erfordert die Bearbeitung einer Aufgabe ein so hohes Ausmaß an Anstrengung, dass diese obere Grenze erreicht wird, stehen zwei alternative Strategien zur Verfügung. Die Aufgabe kann zum einen durch Mobilisierung zusätzlicher Energie und Steigerung der Anstrengung erfüllt werden. Der Einsatz dieser Strategie geht in der Regel mit negativen Affekten einher (z. B. Angst) und wird nach Möglichkeit vermieden, da er mit zusätzlichen physischen und psychischen Kosten für das Individuum verbunden ist. Die zweite Strategie, die keine zusätzlichen Ressourcen erfordert, besteht in der Veränderung des (Leistungs-)Ziels (z. B. Anspruchsniveausenkung, Aufmerksamkeitsfokussierung auf einen Aspekt der Aufgabe). Hockey (1997) weist darauf hin, dass die Wahl der Bewältigungsstrategie durch die Aufgabensituation mitbestimmt wird und in Arbeitskontexten oftmals keine Veränderung des Leistungsziels möglich ist, so dass die erste Strategie gewählt werden muss.

1.2.5 Selbstkontrolle bei langfristiger Verhaltensänderung

In der kognitiv orientierten Verhaltenstherapie beschreibt der Begriff Selbstkontrolle Methoden zur Änderung der Auftretenswahrscheinlichkeit bestimmter eigener Verhaltensweisen. Strategien der Selbstkontrolle werden beispielsweise in der Psychotherapie (z. B. in der Suchttherapie), in der Gesundheitserziehung (z. B. in der Ernährungsberatung) und in der Erziehungsberatung (z. B. Trainingsprogramme zur Aggressionsreduktion) vermittelt. Dabei werden verschiedene Verfahren angewandt (z. B. Stimuluskontrolle, Antizipation positiver Folgen oder Selbstverpflichtung). Davison und Neale (1988) nennen als ein gemeinsames Kriterium der verschiedenen Ansätze zur Selbstkontrolle in der Verhaltenspsychologie, dass das Ausüben von Selbstkontrolle für den Betroffenen schwierig und anstrengend ist.

1.2.6 Zusammenfassung der Theorieansätze

Die aufgezeigten Theorieansätze zum Konzept der Selbstkontrolle stimmen dahingehend überein, dass der häufige oder intensive Einsatz von Selbstkontrolle – im Sinne einer bewusst kontrollierten Verhaltenssteuerung – mit (psychischen) Kosten verbunden ist. Diese Kosten drücken sich beispielsweise in Erschöpfungszuständen oder Beeinträchtigungen des Wohlbefindens aus.

1.3 Empirische Befunde zur Beanspruchungswirksamkeit emotionaler Dissonanz

In der arbeits- und organisationspsychologischen Forschung ist über die Beanspruchungswirksamkeit von tätigkeitsbedingter Selbstkontrolle erst wenig bekannt. Erste Hinweise finden sich in Untersuchungen zu emotionalen Arbeitsanforderungen. Ausgangspunkt dieser Untersuchungen ist der Trend, dass in immer mehr Branchen betrieblicherseits Anforderungen an den Emotionsausdruck (emotional display) der Mitarbeiter gestellt werden. Unter steigendem Wettbewerbsdruck und dem Primat der Kundenorientierung gehen Unternehmen davon aus, dass der Ausdruck bestimmter Gefühle durch die Mitarbeiter einen wesentlichen Einfluss auf die Qualität der Dienstleistung sowie die Zufriedenheit des Kunden hat und damit zum ökonomischen Erfolg beiträgt. Der Ausdruck von Emotionen wird somit zunehmend instrumentell – als Mittel zum Arbeitserfolg – eingesetzt. Die dafür erforderliche Kontrolle der eigenen Gefühle und das Auslösen bestimmter Gefühle beim Kunden beschreibt Hochschild (1979) mit dem Begriff „emotion work“ (Emotionsarbeit). Der Begriff Kunde meint dabei jede Person, mit der ein Beschäftigter interagiert (z. B. Patienten, Klienten, Heimbewohner).

Während Hochschild (1979) davon ausgeht, dass Emotionsarbeit an sich negative Auswirkungen auf den Dienstleister hat, zeigen erste arbeitspsychologische Feldstudien (z. B. Morris & Feldmann, 1997; Zapf et al., 1999), dass insbesondere die Diskrepanz zwischen gezeigten und erlebten Emotionen bei der Arbeit – so genannte „emotionale Dissonanz“ – beanspruchungswirksam ist. Als Beanspruchungsindikator wurde in den vorliegenden Studien überwiegend Burnout als typische Beanspruchung interaktionsintensiver Tätigkeit gewählt.

1.3.1 Der Stellenwert emotionaler Dissonanz im Vergleich zu anderen Aspekten der Emotionsarbeit

Den Einfluss verschiedener Aspekte der Emotionsarbeit (Dauer der Emotionsarbeit, Häufigkeit der Emotionsarbeit und Ausmaß der emotionalen Dissonanz) auf die Burnoutdimension emotionale Erschöpfung und die Arbeitszufriedenheit verglichen Morris und Feldmann (1997) anhand der Daten von 562 Untersuchungsteilnehmern verschiedener Berufsgruppen. Dabei zeigte sich, dass in Regressionsanalysen bei gleichzeitiger Kontrolle der soziobiografischen Variablen nur die emotionale Dissonanz ein signifikanter Einzelprädiktor war.

Dormann, Zapf und Isic (2002) untersuchten die Zusammenhänge von emotionalen Arbeitsanforderungen (Interaktionsspielraum im Kontakt mit Kunden, Einsatz positiver Emotionen, Einsatz negativer Emotionen, Sensitivitätsanforderungen, routinisierter Emotionseinsatz und emotionale Dissonanz) und Befindensbeeinträchtigungen in einer Stichprobe von 250 Mitarbeitern, die in 14 Call-Centern verschiedener Branchen beschäftigt waren. In hierarchischen Regressionsanalysen zur Vorhersage der Befindensvariablen leistete emotionale Dissonanz, bei Berücksichtigung des Einflusses von biografischen Variablen, strukturellen Merkmalen der Arbeit (z. B. durchschnittliche Gesprächsdauer) und arbeitsbezogenen Variablen (z. B. Zeitdruck), einen bedeutsamen Beitrag zur Vorhersage emotionaler Erschöpfung und Depersonalisation. Der häufige Einsatz positiver Emotionen zeigte einen negativen, abschwächenden Einfluss auf

psychosomatische Beschwerden und einen positiven Einfluss auf persönliche Erfüllung. Sensitivitätsanforderungen wirkten sich nur in einem Anstieg der psychosomatischen Beschwerden aus. Der häufige Ausdruck negativer Gefühle ging mit einer höheren Ausprägung der Depersonalisation aber auch des Selbstwirksamkeitsgefühls einher und ließ sich somit im Hinblick auf seine Beanspruchungswirksamkeit nicht eindeutig beurteilen. Für die Variablen routinierter Emotionseinsatz und Interaktionsspielraum waren keine signifikanten Haupteffekte bei der Vorhersage der Befindensvariablen nachweisbar.

1.3.2 Wechselwirkungen zwischen emotionaler Dissonanz und anderen Aufgabenmerkmalen

In Ergänzung zu den vorliegenden Befunden untersuchten Zapf et al. (2001), ob bei der Vorhersage der Burnoutdimensionen emotionale Erschöpfung und Depersonalisation Wechselwirkungen zwischen emotionaler Dissonanz und Aufgabenmerkmalen auftreten. Dazu berechneten sie Moderatoranalysen, in denen Daten aus fünf Stichproben mit insgesamt mehr als 1000 Untersuchungsteilnehmern berücksichtigt wurden (Mitarbeiter in Call-Centern, Mitarbeiter in sozialen Einrichtungen, Mitarbeiter aus der Hotelbranche, Bankangestellte, Mitarbeiter in Kindergärten). Zapf et al. (2001) fanden positive Wechselwirkungen zwischen emotionaler Dissonanz und arbeitsorganisationsbezogenen Belastungen (z. B. Zeitdruck): Ein hohes Ausmaß an emotionaler Dissonanz ging mit einer stärkeren Wirkung hoher arbeitsorganisationsbezogener Belastungen auf die Burnoutwerte einher als ein niedriges Ausmaß an erlebter Dissonanz. Wechselwirkungen zwischen emotionaler Dissonanz und arbeitsplatzbezogenen sozialen Belastungen fanden Zapf et al. (2001) dagegen nicht.

1.3.3 Qualitäten emotionaler Dissonanz

Zwei Qualitäten der emotionalen Dissonanz sind von Nerdinger und Röper (1999) untersucht worden: „faking in good faith“ (Vortäuschen von Emotionen aus Überzeugung) und „faking in bad faith“ (Vortäuschen von Emotionen gegen die eigene Überzeugung). Faking in good faith soll definitionsgemäß dann auftreten, wenn die Anforderung, bestimmte Emotionen zu zeigen, vom Beschäftigten als Teil seiner Rolle akzeptiert wird; zu faking in bad faith soll es dagegen kommen, wenn die Anforderung nicht akzeptiert wird (vgl. Rafaeli & Sutton, 1987). Die geforderte Emotion wird bei faking in bad faith z. B. dann gezeigt, wenn sich der Mitarbeiter überwacht fühlt. Nerdinger und Röper (1999) erwarteten, dass faking in good faith – im Sinne einer professionellen distanzierten Anteilnahme (Maslach, 1978) – mit geringem Burnouterleben assoziiert ist; faking in bad faith hingegen sollte als Belastungsfaktor wirken. Als Ergebnis ihrer Studie mit 293 Pflegekräften fanden sie jedoch, dass nur faking in good faith – über den Einfluss von Belastungs- und Ressourcenvariablen hinaus signifikante Varianzanteile der Burnoutdimensionen aufklären konnte. Faking in good faith hatte einen negativen (ungünstigen) Einfluss auf emotionale Erschöpfung und Depersonalisation und einen positiven (günstigen) Einfluss auf persönliche Erfüllung. Diesen Befund interpretieren Nerdinger und Röper (1999) so, dass das Vorspielen von Emotionen – wenn es von den Beschäftigten akzeptiert ist – mit einem

positiven professionellen Selbstbild korrespondiert und die Wirkung burnoutrelevanter Faktoren abschwächen kann.

1.3.4 Zusammenfassung der empirischen Befunde zur emotionalen Dissonanz

Die vorliegenden Befunde zur Emotionsarbeit machen deutlich, dass unter den bislang untersuchten Aspekten der Emotionsarbeit der emotionalen Dissonanz ein besonderer Stellenwert zukommt. Es konnte wiederholt gezeigt werden, dass das Unterdrücken spontan empfundener Emotionen zugunsten eines geforderten Emotionsausdrucks mit emotionaler Erschöpfung, Depersonalisation, psychosomatischen Beschwerden und geringer Arbeitszufriedenheit einhergeht (vgl. Zapf et al., 2001). Auf die Burnoutdimension reduzierte persönliche Erfüllung hat emotionale Dissonanz der Literatur zufolge kaum einen Einfluss. Ergebnisse zum Zusammenhang zwischen weiteren Aspekten der Emotionsarbeit (Häufigkeit, Variabilität, Intensität und Dauer des Emotionsausdrucks, faking in good faith und faking in bad faith) und Beanspruchungen sind dagegen bislang nicht eindeutig (vgl. Zapf & Semmer, 2004).

2 Fragestellung der Arbeit

Die drei skizzierten Beobachtungen, nämlich, dass Selbstkontrolle als Arbeitsanforderung zunehmend an Bedeutung gewinnt, dass Selbstkontrolle als exekutiver Kontrollprozess mit psychischen Kosten verbunden ist, und dass emotionale Dissonanz als Teilaspekt der Selbstkontrolle der belastendste Aspekt der Emotionsarbeit ist, legen es nahe, der Arbeitsanforderung Selbstkontrolle in der Arbeits- und Organisationspsychologie mehr Bedeutung zuzumessen und ihre Auswirkungen zu untersuchen.

2.1 Ziel der Arbeit

Ziel der vorliegenden Arbeit war, ein Instrument zu entwickeln und zu validieren, dass die Arbeitsanforderung „Kontrolle spontaner Verhaltenstendenzen und Emotionen“ im Arbeitsalltag erfasst. Dazu wurden zwei Studien durchgeführt. In der ersten Studie wurde die Skala „geforderte Selbstkontrolle“ konstruiert, die erfassen soll, in welchem Ausmaß bei der Arbeit Prozesse der Selbstkontrolle erforderlich sind. Zusätzlich wurde die Skala „emotionale Dissonanz“ von Zapf et al. (1999) modifiziert, um geforderte Emotionskontrolle – als einen Teilaspekt der Arbeitsanforderung Selbstkontrolle – zu erheben.

Zunächst wurden die psychometrischen Gütekriterien beider Skalen überprüft. Anschließend wurde zur Einschätzung der Bedeutsamkeit und Validität der Konstrukte *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* untersucht, ob *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* eigenständige Beiträge zur Varianzaufklärung von Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung leisten können. Darüber hinaus wurde in Anlehnung an Zapf et al. (2001) der Frage nach möglichen Wechselwirkungen zwischen belastenden sowie entlastenden Aufgabenmerkmalen und *geforderter Selbstkontrolle* sowie *emotionaler Dissonanz* bei der Vorhersage von Indikatoren der Beanspruchung nachgegangen. Die Kreuzvalidierung der Skalen erfolgte in der zweiten Studie.

2.2 Beschreibung der Konstrukte *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz*

Die Skala *geforderte Selbstkontrolle* soll verschiedene Kontrollanforderungen (Kontrolle des Verhaltens, Kontrolle der Emotionen) an Beschäftigte erfassen, die im Wesentlichen die Unterdrückung habitueller Reaktionstendenzen in der Arbeitsrolle beinhalten. Sie soll – entsprechend den Befunden der Grundlagenforschung – eine potentiell belastende Arbeitsanforderung abbilden.

Die modifizierte Skala *emotionale Dissonanz* soll – in spezifischerer Weise als die Originalskala von Zapf et al. (1999) – die erlebte Diskrepanz zwischen den geforderten gezeigten Emotionen und den tatsächlich empfundenen Emotionen abbilden. Bei der Umformulierung der Items wurde versucht, stärker auf den Widerspruch zwischen geforderten und erlebten Emotionen zu fokussieren, denn dieser Widerspruch erfordert Prozesse der Selbstkontrolle (z. B. das Unter-

drücken eigener Emotionen). Damit wird emotionale Dissonanz hier als ein Teilaspekt geforderter Selbstkontrolle rekonzeptualisiert. Aktuelle Befunden entsprechend soll emotionale Dissonanz einen beanspruchungswirksamen Faktor der Arbeitstätigkeit abbilden (Zapf & Semmer, 2004).

Den unterschiedlichen Anforderungen entsprechend (allgemeine Anforderung an die Selbstkontrolle versus interaktionsspezifische Anforderungen an die Kontrolle der eigenen Emotionen) sollen die beiden Skalen voneinander unterscheidbare Konstrukte erfassen. Die Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* wurden jeweils eindimensional konstruiert, um zunächst den Stellenwert dieser Konstrukte im Rahmen arbeitspsychologischer Modelle zum Zusammenhang von Belastungen, Ressourcen und Beanspruchungen zu untersuchen.

2.3 Ableitung der Validierungsvariablen und Hypothesen zur Überprüfung der Konstruktvalidität der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz*

Im Folgenden werden mit dem Begriff Belastungen solche Merkmale der Arbeitssituation bezeichnet, die potentiell physische und psychische Kosten verursachen. Unter Ressourcen werden Merkmale der Arbeitssituation verstanden, die Belastungen mindern und sich potentiell günstig auf das Wohlbefinden auswirken. Mit dem Begriff Beanspruchungen werden mittel- und langfristige Reaktionen auf belastende Arbeitsbedingungen bezeichnet.

2.3.1 Arbeitspsychologische Modelle zum Zusammenhang von Belastungen, Ressourcen und Beanspruchungen

Es existiert eine Reihe von Modellen, die Effekte von Belastungen und Ressourcen am Arbeitsplatz auf das psychische Befinden beschreiben. Im Folgenden werden einige etablierte Konzepte exemplarisch dargestellt, anhand derer die Variablen zur Validierung der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* für die vorliegende Untersuchung abgeleitet werden.

Das Belastungs-Kontroll-Modell

Im Belastungs-Kontroll- (job-demands-control-) Modell (Karasek, 1979) werden zwei psychosoziale Merkmale der Arbeit unterschieden, die im Zusammenspiel das Auftreten von Arbeitsbeanspruchungen beeinflussen: Arbeitsbelastungen einerseits und Kontrollmöglichkeiten andererseits. Mit Kontrollmöglichkeiten sind Handlungs- und Entscheidungsspielräume gemeint, die Personen bei der Erledigung ihrer Arbeitsaufgaben zur Verfügung stehen. Das Modell besagt, dass die Kombination von hohen Arbeitsbelastungen mit niedrigen Handlungs- und Entscheidungsspielräumen besonders beanspruchend wirkt. Arbeitsbedingungen dagegen, in denen beide Merkmale hoch ausgeprägt sind, sollen dem Modell entsprechend Möglichkeiten zur Weiterentwicklung in der Arbeit bieten. Empirische Überprüfungen des Modells konnten die

direkten Effekte belegen: Belastungen korrelieren positiv mit Beanspruchungen; Kontrollmöglichkeiten korrelieren – unabhängig davon, ob gleichzeitig Belastungen vorliegen oder nicht – negativ mit Beanspruchungen (z. B. van der Doef & Maes, 1999). Darüber hinaus wurden häufig Wechselwirkungen zwischen den beiden Merkmalen – im Sinne einer Pufferhypothese – untersucht. Diese Hypothese besagt, dass die beanspruchende Wirkung hoher Arbeitsbelastungen durch situative Spielräume der Kontrolle und Einflussnahme gemildert werden kann. Entsprechende Moderatoreffekte konnten in solchen Studien nachgewiesen werden, die den aufgabenbezogenen Handlungsspielraum als eng gefasstes Kontrollmaß operationalisierten. Wurden hingegen situative Kontrollmöglichkeiten gemeinsam mit Qualifikationserfordernissen erfasst – entsprechend dem Konstrukt der „decision latitude“ (Karasek, 1979) – konnte in der Regel kein Moderatoreffekt der Kontrolle gefunden werden (vgl. Schmidt, 2004).

Das Modell beruflicher Gratifikationskrisen

Das Modell beruflicher Gratifikationskrisen (Effort-Reward-Imbalance-Model) von Siegrist (1996) konzipiert Anforderungen als Kombination aus beruflich vorgegebenen Anforderungen (Belastungen) wie auch selbst gesetzten Anforderungen, individueller Verausgabung und Leistungsbereitschaft. Das Modell besagt, dass arbeitsbedingte Beanspruchung aus einer Diskrepanz zwischen Anforderung auf der einen Seite und niedrigen Belohnungen (Gratifikationen) auf der anderen Seite resultieren. Gratifikationen beinhalten z. B. Bezahlung, Wertschätzung, Arbeitsplatzsicherheit und Karrieremöglichkeiten. Dem Modell entsprechend bestimmt die Reziprozität von Anstrengungen bei der Arbeit und ihrer Belohnung Gesundheit und Wohlbefinden. Stehen Anstrengungen und Gratifikationen dagegen nicht in einem ausgegogenen Verhältnis resultieren physische und psychische Kosten. Zahlreiche Studien konnten zeigen, dass eine Kombination von hoher Anstrengung und geringer Belohnung mit gesundheitlichen Beschwerden einhergeht (vgl. Zapf & Semmer, 2004).

Handlungstheoretische Modelle

In handlungstheoretischen Konzepten erfolgt die Kategorisierung von Arbeitsmerkmalen (vgl. Frese & Zapf 1994; Hacker, 1998; Volpert, 1987) unter der Annahme, dass Handlungen zielgerichtet erfolgen und Arbeitsaufgaben Handlungsziele enthalten. Arbeitsmerkmale werden daher im Hinblick auf ihren Einfluss auf die Zielerreichung in drei Gruppen unterteilt: Regulationsanforderungen, Regulationsmöglichkeiten und Regulationsprobleme. Die Regulationsanforderungen – vor allem die Aufgabenkomplexität – bestimmen, ob bei der Erledigung einer Arbeitsaufgabe mehr oder weniger komplexe Ziele, Pläne und Entscheidungen erforderlich sind. Der Zusammenhang zwischen Regulationsanforderungen und psychischem Befinden wird als u-förmig angenommen, d. h., wenn im Vergleich zur Qualifikation zu geringe oder zu hohe Regulationsanforderungen bestehen, führt dies zu Beeinträchtigungen. Regulationsmöglichkeiten – vor allem Handlungs- und Entscheidungsspielräume – stellen in diesem Modell Ressourcen dar, die die Zielverfolgung unterstützen. Sehr niedrige Spielräume wirken sich eher negativ auf das Befinden aus; je höher die Spielräume sind, desto positivere Auswirkungen

werden angenommen. Die beanspruchende Wirkung von Arbeitsbelastungen kann ganz in Übereinstimmung mit dem Modell von Karasek (1979) durch Regulationsmöglichkeiten abgeschwächt werden. Regulationsprobleme (z. B. arbeitsorganisatorische Probleme, Arbeitsunterbrechungen, qualitative Überforderung, quantitative Überforderung) beeinträchtigen eine ideale Handlungsregulation und stellen Hindernisse bei der Zielverfolgung dar. Je größer die Regulationsprobleme sind, desto stärker wird das psychische Befinden beeinträchtigt.

Klassifizierung der Konstrukte geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz im Rahmen arbeitspsychologischer Modelle

Entsprechend dem Belastungs-Kontroll-Modell (Karasek, 1979) und dem Modell beruflicher Gratifikationskrisen (Siegrist, 1996) wären *geforderte Selbstkontrolle* und die durch *emotionale Dissonanz* erfasste geforderte Emotionskontrolle als Belastungen zu klassifizieren, da sie Arbeitsanforderungen darstellen. Dementsprechend sollten sie mit Beanspruchungen positiv korreliert sein. Handlungstheoretischen Konzepten zufolge stellen *geforderte Selbstkontrolle* und die durch *emotionale Dissonanz* erfasste geforderte Emotionskontrolle Regulationsanforderungen dar, die mit Beanspruchungen einen u-förmigen Zusammenhang aufweisen sollten. (Die Skala emotionale Dissonanz von Zapf et al. (1999) ist dagegen so ausgerichtet, dass sie ein Regulationsproblem erfasst.) Zur Validierung werden in der vorliegenden Arbeit nur lineare Zusammenhänge zwischen *geforderter Selbstkontrolle* sowie *emotionaler Dissonanz* und Indikatoren der Beanspruchung untersucht.

Dem Belastungs-Kontroll-Modell als auch handlungstheoretischen Konzepten entsprechend sollte eine belastende Wirkung der *geforderten Selbstkontrolle* und der *emotionalen Dissonanz* durch Handlungsspielräume gepuffert werden können. Diese potentiellen Wechselwirkungen werden ebenfalls im Rahmen der Validierung der Skalen überprüft.

2.3.2 Validierungsvariablen

Im Rahmen der vorgestellten arbeitspsychologischen Modelle werden die Konstrukte *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* als belastende Faktoren verortet. Als Validierungsvariablen wurden Maße für Beanspruchungen, Handlungsspielräume (Ressourcen) und belastende Aufgabenmerkmale herangezogen. Gratifikationen wurden in der vorliegenden Arbeit nicht erhoben.

Als Beanspruchungsindikatoren wurden sowohl Variablen berücksichtigt, die bei hoher Beanspruchung hoch ausgeprägt sind (die Burnoutdimensionen emotionale Erschöpfung und Depersonalisation, psychosomatische Beschwerden, Fehlzeiten), als auch Variablen, die bei hoher Beanspruchung niedrig ausgeprägt sind (die Burnoutdimension persönliche Erfüllung, Arbeitszufriedenheit, Verbundenheit mit der Organisation). Diese Auswahl an Kriteriumsvariablen umfasst sowohl Beanspruchungsmaße, die für interaktionsintensive Arbeitsplätze spezifisch sind (Burnout), als auch arbeitsplatzunspezifische Beanspruchungen (Beschwerden). Einige Maße

werden als relativ zeitvariabel (Arbeitszufriedenheit), andere als relativ zeitstabil (Verbundenheit) angesehen. Darüber hinaus deckt die Auswahl dieser Kriteriumsvariablen alle drei Dimensionen ab, mit denen sich nach Warr (1990) Befinden beschreiben lässt. Warr (1990) unterscheidet in Anlehnung an das Circumplex-Modell der Emotionen (s. Russell & Carroll, 1999) eine evaluative Dimension (pleasure versus displeasure), eine Dimension, die negativen Affekt abbildet (anxiety versus comfort) und eine dritte Dimension, die positiven Affekt abbildet (enthusiasm versus depression). Die erstgenannte Dimension ist hier durch Arbeitszufriedenheit repräsentiert, die zweite wird durch psychosomatische Beschwerden abgebildet und die dritte Dimension findet sich in der reduzierten persönlichen Erfüllung wieder.

Da in einer Vielzahl von Arbeiten nachgewiesen worden ist, dass Zusammenhänge zwischen unbefriedigend erlebten Arbeitsbedingungen und Fehlzeiten bestehen (vgl. Kleinbeck & Wegge, 1996; Schmidt & Daume, 1996), wurden als objektives Außenkriterium zur Validierung der beiden Skalen im Hinblick auf ihre Beanspruchungswirksamkeit die Fehlzeiten der Mitarbeiter im Laufe des Jahres nach der Befragung herangezogen. Im Gegensatz zu Fragebogendaten spiegeln Fehlzeiten Auswirkungen von belastenden Situationen zum einen auf der Verhaltensebene und zum anderen über einen längeren Zeitraum wider.

Als aufgabenbezogene Belastungen, die zu Beanspruchungen führen können, wurden qualitative und quantitative Arbeitsbelastungen sowie Arbeitsunterbrechungen berücksichtigt. Diese drei Merkmale gehen typischerweise bei hoher Ausprägung mit psychischen und physischen Beeinträchtigungen einher (Sonntag & Frese, 2003; Zapf & Semmer, 2004).

Als Variablen, die Kontrollmöglichkeiten (situative Ressourcen) abbilden, wurden – entsprechend den Befunden zum Belastungs-Kontroll-Modell (Karasek, 1979) – Zeitspielräume und Methodenspielräume in die Analysen einbezogen. Diese Variablen bieten Möglichkeiten zur Einflussnahme auf die Aufgabenbearbeitung und gelten als beanspruchungsmindernd (Sonntag & Frese, 2003; Zapf & Semmer, 2004). Darüber hinaus wurde als personenbezogene Ressource das relativ stabile Merkmal Selbstwirksamkeitserwartung berücksichtigt.

2.3.3 Hypothesen zu bivariaten Zusammenhängen der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz*

Zusammenhänge zwischen geforderter Selbstkontrolle und emotionaler Dissonanz

Die Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* sollen arbeitsbezogene Anforderungen an die bewusste Verhaltenssteuerung abbilden. Während die Skala *geforderte Selbstkontrolle* unterschiedliche Bereiche der Verhaltenskontrolle abfragt, zielt die Skala *emotionale Dissonanz* darauf ab, mittels des erlebten Widerspruchs Anforderungen an die Kontrolle des Emotionsausdrucks zu erfassen. Da *emotionale Dissonanz* somit einen Teilbereich der geforderten Selbstkontrolle abbilden soll, wird ein mäßig hoher Zusammenhang zwischen den beiden Variablen erwartet.

Hypothese 1: Die Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* korrelieren moderat.

Im Folgenden werden die Hypothesen für die Skala *geforderte Selbstkontrolle* und die Skala *emotionale Dissonanz* separat formuliert. Dabei gelten die jeweils zuerst aufgeführten Argumente für beide Skalen. Zusätzlich werden für die Ableitung der Hypothesen zur *emotionalen Dissonanz* bereits vorliegende empirische Befunde berücksichtigt.

Zusammenhänge mit Beanspruchungen

Die Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* sollen Anforderungen an die Verhaltenssteuerung erfassen. Da ein hohes Ausmaß an Selbstkontrolle verschiedenen Theorieansätzen zufolge (Hockey, 1997; Kuhl, 2001; Muraven & Baumeister, 2000; Schmitt & Brunstein, 2004) mit psychischen Kosten verbunden ist, wird erwartet, dass die Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* – im Sinne einer konvergenten Validität – Zusammenhänge mit Maßen der Beanspruchung aufweisen.

Hypothese 2: Die Skala *geforderte Selbstkontrolle* korreliert positiv mit den Variablen emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und Beschwerden und (aufgrund der unterschiedlichen Polung der Skalen) negativ mit den Variablen persönliche Erfüllung, Arbeitszufriedenheit und Verbundenheit mit der Organisation.

Positive bivariate Zusammenhänge zwischen emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung konnten Abraham (1998) sowie Morris und Feldman (1997) nachweisen. Zapf et al. (2001) sowie Nerdinger und Röper (1999) bezogen alle drei Dimensionen des Burnout in ihre Studien ein und fanden signifikante positive Korrelationen zwischen emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung, Depersonalisation und persönlicher Erfüllung. Obwohl eine Reihe anderer Befunde dafür sprechen, dass emotionale Dissonanz keinen Einfluss auf persönliche Erfüllung hat (vgl. Zapf & Semmer, 2004), wird diese Effektvariable zum Vergleich mit anderen Studien hier berücksichtigt. Zusammenhänge mit Arbeitszufriedenheit fanden Abraham (1998), Morris und Feldman (1997) sowie Zapf et al. (1999).

Hypothese 3: Die Skala *emotionale Dissonanz* korreliert positiv mit den Variablen emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und Beschwerden und negativ mit den Variablen persönliche Erfüllung, Arbeitszufriedenheit und Verbundenheit mit der Organisation.

Zusätzlich wurden Zusammenhänge zwischen *geforderter Selbstkontrolle* sowie *emotionaler Dissonanz* und Fehlzeiten, als objektivem Indikator der Beanspruchung, untersucht.

Hypothese 4: Die Skala *geforderte Selbstkontrolle* korreliert positiv mit Fehlzeiten.

Hypothese 5: Die Skala *emotionale Dissonanz* korreliert ebenfalls positiv mit Fehlzeiten.

Zusammenhänge mit belastenden Aufgabenmerkmalen

Die Skala *geforderte Selbstkontrolle* soll die am Arbeitsplatz geforderte Kontrolle spontaner Verhaltenstendenzen und Emotionen erfassen. Aber auch andere Aufgabenmerkmale beinhalten in Teilen Anforderungen an eine flexible, endogene Verhaltenssteuerung. Zum Beispiel erfordert das erfolgreiche Erledigen komplexer Arbeitsaufgaben, das Arbeiten unter Zeitdruck oder ein häufiger Aufgabenwechsel mehr Planung und Steuerung des Verhaltens als das Bewältigen einfacher Aufgaben, das Arbeiten ohne Zeitdruck oder ohne Unterbrechungen, denn statt Handlungsroutinen sind in solchen Situationen kontrollierte, an die Situation angepasste Verhaltensweisen erforderlich. Daher wird ein positiver Zusammenhang zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und den genannten Aufgabenmerkmalen erwartet.

Hypothese 6: Die Skala *geforderte Selbstkontrolle* korreliert positiv mit den Variablen qualitative Arbeitsbelastungen, quantitative Arbeitsbelastungen und Arbeitsunterbrechungen.

Empirische Befunde zum positiven Zusammenhang zwischen arbeitsorganisatorischen Problemen sowie Zeitdruck und emotionaler Dissonanz liegen von Zapf et al. (2001) vor. Die Autoren erklären dies damit, dass sowohl emotionale Dissonanz als auch qualitative und quantitative Arbeitsbelastungen sowie Arbeitsunterbrechungen durch Häufigkeit und Qualität der Kundenkontakte beeinflusst werden (vgl. Zapf et al., 2001). Wenn sich beispielsweise die Interaktion mit einem Kunden für einen Beschäftigten schwierig gestaltet, erfordert dies vom Beschäftigten auf der einen Seite die Kontrolle der sich einstellenden Emotionen, auf der anderen Seite führt der zusätzliche Zeitaufwand zur Zunahme der quantitativen Arbeitsbelastungen.

Hypothese 7: Die Skala *emotionale Dissonanz* korreliert positiv mit den Variablen qualitative Arbeitsbelastungen, quantitative Arbeitsbelastungen und Arbeitsunterbrechungen.

Zusammenhänge mit Ressourcen

Handlungsspielräume (z. B. Zeit- und Methodenspielräume) stellen äußere Ressourcen dar, die entsprechend der Pufferhypothese des Belastungs-Kontroll-Modells (Karasek, 1979) und handlungstheoretischer Konzepte (vgl. Frese & Zapf 1994, Hacker, 1998; Volpert, 1987) die Wirkung von Belastungen mindern können. So geben Zeitspielräume beispielsweise Beschäftigten die Möglichkeit, selber festzulegen, welche Aufgaben sie zu welchen Zeitpunkten erledigen; Methodenspielräume erlauben Beschäftigten, selber festzulegen, auf welche Weise sie ihre Arbeit erledigen (Jackson, Wall, Martin & Davids, 1993). Die beanspruchungsmindernden Wirkungen von Zeitspielräumen in Bezug auf *geforderte Selbstkontrolle* oder *emotionale Dissonanz* könnten daher resultieren, dass Zeitspielräume Personen die Möglichkeit geben, Aufgaben, die ein hohes Maß an Verhaltenssteuerung erfordern, dann in Angriff zu nehmen, wenn sie sich dazu in der Lage sehen, d. h., wenn sie über ausreichend innere Ressourcen verfügen. Methodenspielräume könnten dagegen entlastend wirken, weil sie Wahl-

möglichkeit hinsichtlich der Strategie oder des Verfahrens bei der Erledigung von Aufgaben mit hohen Kontrollanforderungen beinhalten.

Hypothese 8: Die Skala *geforderte Selbstkontrolle* korreliert negativ mit den Variablen Zeit- und Methodenspielräume.

Morris und Feldman (1997) konnten zeigen, dass emotionale Dissonanz negativ mit Autonomie korreliert. Diesen Befund interpretieren Morris und Feldman (1997) so, dass bei hohen Entscheidungsspielräumen Emotionen, die den eigenen nicht entsprechen, weniger oft gezeigt werden müssen. Empirische Belege für eine negative Korrelation zwischen emotionaler Dissonanz und Handlungsspielräumen finden sich auch bei Abraham (1998) und Zapf et al. (2001).

Hypothese 9: Die Skala *emotionale Dissonanz* korreliert negativ mit den Variablen Zeit- und Methodenspielräume.

Zusammenhänge mit Personenmerkmalen

Die Personenmerkmale Kompetenzerwartung und berufliche Selbstwirksamkeitserwartung stellen personenbezogene Ressourcen dar, die einen differentiellen Effekt auf den Umgang mit Belastungen haben. Da von ihnen kein Einfluss auf situationsbezogene Aufgabenmerkmale zu erwarten ist, werden die Korrelationen zwischen *geforderter Selbstkontrolle* sowie *emotionaler Dissonanz* und den Personenmerkmalen im Sinne einer diskriminanten Validität überprüft.

Hypothese 10: Die Skala *geforderte Selbstkontrolle* weist keine Zusammenhänge mit den Variablen Kompetenzerwartung und berufliche Selbstwirksamkeitserwartung auf.

Dorman et al. (2002) fanden in ihrer Untersuchung, dass kein Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und dem Selbstwertgefühl besteht.

Hypothese 11: Die Skala *emotionale Dissonanz* weist keine Zusammenhänge mit den Variablen Kompetenzerwartung und berufliche Selbstwirksamkeitserwartung auf.

2.3.4 Hypothesen zur Diskriminationsfähigkeit der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz*

Um die Diskriminationsfähigkeit der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* zu überprüfen, wurden die Ausprägungen der Skalen in zwei Teilstichproben (Mitarbeiter in der Pflege und Mitarbeiter in der Hauswirtschaft in Einrichtungen der stationären Altenhilfe) verglichen, die sich in ihren objektiven Arbeitsbedingungen voneinander unterschieden. Die höheren Anforderungen an die Mitarbeiter in der Pflege (z. B. Ausmaß an Verantwortung,

Häufigkeit und Intensität des Kontakts mit Bewohnern und Angehörigen) sollten sich differentiell im Ausmaß erlebter *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* abbilden.

Hypothese 12: Mitarbeiter in der Pflege geben ein höheres Ausmaß *geforderter Selbstkontrolle* an als Mitarbeiter in der Hauswirtschaft.

Hypothese 13: Mitarbeiter in der Pflege geben ein höheres Ausmaß *emotionaler Dissonanz* an als Mitarbeiter in der Hauswirtschaft.

2.3.5 Hypothesen zur Vorhersage von Beanspruchungskriterien durch *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz*

Zur Abschätzung potenzieller Kausaleinflüsse von *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* auf die erhobenen Beanspruchungen wurden eine Reihe hierarchischer Regressionsanalysen berechnet. Der Klassifikation der Variablen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* als Prädiktorvariablen und der Beanspruchungsmaße als Kriteriumsvariablen liegt dabei die Annahme zugrunde, dass die Kontrolle des Verhaltens und der Emotionen betrieblicherseits gefordert wird – also eine objektive Arbeitsanforderung darstellt – und daher ein Effekt von *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* auf die Befindensvariablen wahrscheinlicher ist als umgekehrt. Da aus der Literatur bekannt ist, dass Zusammenhänge zwischen biografischen Variablen und Beanspruchungen bestehen, wurden diese zur Kontrolle möglicher Konfundierungseffekte jeweils im ersten Schritt in die Regressionsgleichungen aufgenommen. Die Abschätzung potenzieller Kausaleinflüsse von *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* erfolgte in mehreren Analyseserien, in denen sukzessiv weitere Prädiktorvariablen aufgenommen wurden, um so die „Hürde“ für einen Nachweis der Bedeutsamkeit der beiden Skalen nach und nach höher zu legen.

Zuerst wurde geprüft, ob *geforderte Selbstkontrolle* oder *emotionale Dissonanz* bei gleichzeitiger Berücksichtigung der biografischen Variablen einen eigenständigen Beitrag zur Erklärung der Varianz der Beanspruchungsmaße leisten.

Hypothese 14: *Geforderte Selbstkontrolle* leistet in Regressionsanalysen über den Einfluss von biografischen Merkmalen hinaus einen bedeutsamen Beitrag zur Varianzaufklärung von Beanspruchungsindikatoren.

Hypothese 15: *Emotionale Dissonanz* leistet in Regressionsanalysen über den Einfluss von biografischen Merkmalen hinaus einen bedeutsamen Beitrag zur Varianzaufklärung von Beanspruchungsindikatoren.

Wenn *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* unterscheidbare Aspekte der geforderten Verhaltenssteuerung erfassen, dann sollten beide Variablen auch bei gleichzeitiger Berücksichtigung als Prädiktoren in Regressionsanalysen zur Vorhersage von Indikatoren der Beanspruchung einen Erklärungswert haben.

Hypothese 16: *Geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* weisen (bei gleichzeitiger Kontrolle des Einflusses biografischer Merkmale) in Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungsindikatoren Haupteffekte auf.

Entsprechend der Hypothese der regulatorischen Erschöpfung (Baumeister et al., 1998; Muraven et al., 1998) ist zu erwarten, dass bei hoher Ausprägung beider Kontrollanforderungen ein besonders hohes Ausmaß an Beanspruchung auftritt, da *geforderte Selbstkontrolle* als auch die über die *emotionale Dissonanz* erfasste geforderte Emotionskontrolle den Einsatz ein und derselben – in ihrer Kapazität begrenzten – (Willens-)Ressource erfordern.

Hypothese 17: *Geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* zeigen in ihrer Beanspruchungswirksamkeit eine ordinale Wechselwirkung: Bei hoher *geforderter Selbstkontrolle* geht mit zunehmender *emotionaler Dissonanz* eine stärkere Beanspruchungswirksamkeit einher als bei niedriger *geforderter Selbstkontrolle*.

Wenn *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* einen bedeutsamen Einfluss auf Beanspruchungen haben und von Relevanz für die Praxis sind, dann sollte sich dieser Effekt – im Sinne einer inkrementellen Validität – auch über den Einfluss von belastenden Aufgabenmerkmalen und Ressourcen hinaus zeigen. In den nächsten Regressionsanalysen wurden daher Aufgabenmerkmale (Belastungen und Handlungsspielräume), von denen erwartet wird, dass sie bereits einen hohen Anteil an Varianz binden, in den Gleichungssatz aufgenommen, und der zusätzliche Beitrag an Varianzaufklärung durch *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* zunächst einzeln und dann gemeinsam geprüft.

Hypothese 18: *Geforderte Selbstkontrolle* leistet in Regressionsanalysen über den Einfluss von biografischen Merkmalen und Aufgabenmerkmalen hinaus einen weiteren bedeutsamen Beitrag zur Varianzaufklärung in Beanspruchungsindikatoren.

Dormann et al. (2002) stellten als Ergebnis ihrer Untersuchung fest, dass emotionale Dissonanz, bei gleichzeitiger Berücksichtigung von biografischen Variablen, strukturellen Merkmalen der Tätigkeit und Aufgabenmerkmalen, ein signifikanter Einzelprädiktor bei der Vorhersage emotionaler Erschöpfung und Depersonalisation ist. Bei der Vorhersage psychosomatischer Beschwerden verfehlte das β -Gewicht der Variablen emotionale Dissonanz knapp das Signifikanzniveau, für persönliche Erfüllung zeigte sich kein Effekt.

Hypothese 19: *Emotionale Dissonanz* leistet in Regressionsanalysen über den Einfluss von biografischen Merkmalen und Aufgabenmerkmalen hinaus einen weiteren bedeutsamen Beitrag zur Varianzaufklärung von Beanspruchungsindikatoren.

Hypothese 20: *Geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* leisten bei gleichzeitiger Berücksichtigung in Regressionsanalysen über den Einfluss von biografischen Merkmalen und Aufgabenmerkmalen hinaus weitere bedeutsame Beiträge zur Varianzaufklärung von Beanspruchungsindikatoren.

Die Ausführungen von Kuhl (2001) und Martens und Kuhl (2004) legen den Schluss nahe, dass ein hohes Ausmaß an Selbstkontrolle über einen längeren Zeitraum hinweg mit psychischen Kosten einhergeht. Wenn *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* einen langfristigen Einfluss auf Beanspruchungen haben, sollte sich dieser Effekt auch im Längsschnitt nachweisen lassen. Zur Überprüfung dieser Hypothese standen Angaben zu Fehlzeiten der Untersuchungsteilnehmer aus dem Jahr nach der Befragung (Studie 1) und Messwerte zu Beanspruchungen ein Jahr nach der ersten Befragung (Studie 2) zur Verfügung.

Hypothese 21: Das zum ersten Messzeitpunkt (1. MZP) gemessene Ausmaß an *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* klärt (bei gleichzeitiger Kontrolle des Einflusses biografischer Merkmale) zusätzlich zur Ausprägung von Aufgabenmerkmalen (1. MZP) in Regressionsanalysen zur Vorhersage von Fehlzeiten im folgenden Jahr eigenständig Varianzanteile auf.

Hypothese 22: Das zum 1. MZP gemessene Ausmaß an *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* klärt (bei gleichzeitiger Kontrolle des Einflusses biografischer Merkmale) zusätzlich zur Ausprägung von Aufgabenmerkmalen (1. MZP) in Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen im folgenden Jahr (2. Messzeitpunkt) eigenständig Varianzanteile auf.

2.3.6 Hypothesen zu Moderatoreffekten

Die Hypothese der regulatorischen Erschöpfung (Baumeister et al., 1998; Muraven et al., 1998) legt die Vermutung nahe, dass insbesondere dann mit Beanspruchungen zu rechnen ist, wenn gleichzeitig zwei Aufgabenmerkmale, die Selbstkontrolle erfordern, hoch ausgeprägt sind. Ausgehend von der Überlegung, dass bei qualitativen und quantitativen Arbeitsbelastungen sowie bei Arbeitsunterbrechungen von Beschäftigten ein gewisses Ausmaß an Selbstkontrolle gefordert wird, werden Interaktionseffekte bei der Vorhersage von Beanspruchungen zwischen hoher *geforderter Selbstkontrolle* oder hoher *emotionaler Dissonanz* und hoher Ausprägung eines belastenden Aufgabenmerkmals untersucht. Wechselwirkungen sind auch unter der Perspektive des kompensatorischen Kontrollmodells der Leistungsregulation (Hockey, 1997) zu erwarten. Dem Modell entsprechend würde bei hoher oder sehr hoher Ausprägung eines belastenden Aufgabenmerkmals und hohen Anforderungen an die Selbstkontrolle oder Emotionskontrolle (operationalisiert als *emotionale Dissonanz*) vermehrt Anstrengung aufgewendet werden müssen und ab einem gewissen Niveau verstärkt psychische Befindensbeeinträchtigungen auftreten.

Hypothese 23: Bei hohen Ausprägungen von qualitativen Arbeitsbelastungen, quantitativen Arbeitsbelastungen oder Arbeitsunterbrechungen geht eine Zunahme der *geforderten Selbstkontrolle* mit höheren Beanspruchungen einher als bei niedrigen Ausprägungen dieser Aufgabenmerkmale.

Interaktionseffekte zwischen Belastungen (z. B. Zeitdruck) und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage von emotionaler Erschöpfung und Depersonalisation konnten Zapf et al. (2001) zeigen.

Hypothese 24: Bei hohen Ausprägungen qualitativer Arbeitsbelastungen, quantitativer Arbeitsbelastungen oder Arbeitsunterbrechungen geht eine Zunahme der *emotionalen Dissonanz* mit höheren Beanspruchungen einher als bei niedrigen Ausprägungen dieser Aufgabenmerkmale.

Wechselwirkungen zwischen den Variablen *geforderte Selbstkontrolle* sowie *emotionale Dissonanz* und den Variablen zum Handlungsspielraum legt das Belastungs-Kontroll-Modell (Karasek, 1979) nahe. Wenn Zeit- und Methodenspielräume eine entlastende Wirkung haben, sollten im Sinne der Pufferhypothese Beanspruchungen bei Personen, die große Spielräume angeben, unter dem Einfluss zunehmender *geforderter Selbstkontrolle* oder *emotionaler Dissonanz* weniger stark zunehmen als bei Personen, die niedrige Spielräume erleben.

Hypothese 25: Bei hoch ausgeprägter Ablauf- oder Methodenkontrolle geht ein Anstieg der *geforderten Selbstkontrolle* mit geringeren Beanspruchungen einher als bei niedrig ausgeprägter Ablauf- oder Methodenkontrolle.

Hypothese 26: Bei hoch ausgeprägter Ablauf- oder Methodenkontrolle geht ein Anstieg der *emotionalen Dissonanz* mit geringeren Beanspruchungen einher als bei niedrig ausgeprägter Ablauf- oder Methodenkontrolle.

Im Folgenden werden die Ergebnisse zweier Studien berichtet. In der ersten Studie wurden anhand der Daten von Mitarbeitern in der Altenpflege neu generierte und modifizierte Items zur Erfassung *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* erprobt und entsprechende Skalen entwickelt. Zusätzlich wurden die teststatistischen Gütekriterien der Skalen berechnet und eine erste Einschätzung der praktischen Relevanz anhand von Querschnittsdaten und von Fehlzeitendaten aus dem Jahr nach der Erhebung vorgenommen. In der zweiten Studie wurden die Ergebnisse der ersten Studie anhand der Daten von Mitarbeitern einer Krankenkasse mittels Querschnitt- und Längsschnittanalysen validiert.

3 Methode Studie 1

3.1 Stichprobe Studie 1

Die Konstruktion der Skalen und die explorativen Skalenanalysen erfolgten anhand eines Datensatzes, der im Rahmen einer Mitarbeiterbefragung in sieben Seniorenheimen der Stadt Dortmund erhoben wurde. An der Studie beteiligten sich 291 Mitarbeiter, dies entspricht einer Teilnahmequote von 46.7 %. Von 266 Mitarbeitern lagen vollständige Datensätze vor, die die Grundlage der im Folgenden beschriebenen Analysen bilden. Für die Analysen der Fehlzeiten reduzierte sich die Stichprobe auf 230 Personen (wenn nicht anders erwähnt), da die Daten von Mitarbeitern, die während des Untersuchungszeitraums länger als 42 Tage ununterbrochen arbeitsunfähig waren, aus Gründen der Vergleichbarkeit mit anderen Studien von den Analysen ausgeschlossen wurden.

Den größten Anteil an der Stichprobe hatten Mitarbeiter aus dem Pflegedienst, zur Stichprobe gehörten aber auch Beschäftigte aus dem hauswirtschaftlichen Bereich, dem sozialtherapeutischen Dienst, der Verwaltung und der Heimleitung. Das Alter der befragten Personen betrug im Durchschnitt 42.29 Jahre (Standardabweichung (SD) = 8.69 Jahre). Die Tätigkeitsdauer betrug durchschnittlich 11.81 Jahre (SD = 6.73 Jahre). Weitere Angaben zur Stichprobe finden sich in Tabelle 1.

Der größte Teil der Untersuchungsteilnehmer arbeitete in intensiver face-to-face Interaktion mit den Bewohnern und zeitweise auch mit deren Angehörigen. Ein kontrolliertes Verhalten mit dem Ziel der Kunden- oder Bewohnerorientierung stellt im Arbeitsfeld Pflege in erster Linie eine Notwendigkeit zur Beziehungsgestaltung dar, um Voraussetzungen für pflegerisches Arbeiten zu schaffen.

In dieser Stichprobe ist ein hohes Ausmaß an geforderter Selbstkontrolle zu erwarten, da das Verhalten von Mitarbeitern in der Altenpflege neben organisationsinternen Normen (z. B. in Form von Leitbildern) auch durch gesellschaftliche Normen (z. B. in Bezug auf den Umgang mit der hohen Abhängigkeit der Bewohner) geprägt ist. Von Mitarbeitern in der Altenpflege wird über ein freundliches, empathisches, fürsorgliches Verhalten hinaus insbesondere auch eine Kontrolle aversiver Reaktionen (z. B. Ungeduld, Aggression, Ekel, Rückzug aus der Situation) verlangt, die im Arbeitsalltag dieser Berufsgruppe häufig ausgelöst werden dürften (vgl. Zimmer, 1999). Auch die hohe Verantwortung des Personals für das Wohlbefinden der Bewohner (in Altenpflegeeinrichtungen ist in der Regel kein Arzt anwesend) erfordert ein kontrolliertes Verhalten. Zusätzlich stellen die nachgewiesenen hohen Arbeitsbelastungen (Zimmer, 1999) und die häufig unregelmäßigen Arbeitszeiten weitere Anforderungen an die Selbstkontrolle von Mitarbeitern in der Altenpflege.

Tabelle 1: Angaben zur Stichprobe 1

Variable	N	%
Geschlecht		
Männer	40	15.0
Frauen	226	85.0
Familienstand		
ohne Partner	76	28.6
mit Partner/verheiratet	190	71.4
Schulabschluss		
keinen Abschluss	12	4.5
Hauptschulabschluss	107	40.2
mittlere Reife	92	34.6
Fachabitur	19	7.1
Abitur	36	13.5
Arbeitszeit		
Vollzeit	194	72.9
Teilzeit	72	27.1
Einsatz		
Pflegedienst	190	71.4
Hauswirtschaft	38	14.3
sozial-therap. Dienst	14	5.3
Verwaltung	17	6.4
Heimleitung	7	2.6

Anmerkungen: N = Anzahl der Untersuchungsteilnehmer, sozial-therap. Dienst = sozial-therapeutischer Dienst. Aufgrund von Rundungsfehlern addieren sich die Prozentangaben nicht immer zu 100 Prozent.

3.2 Untersuchungsdesign Studie 1

Die Daten wurden im Rahmen einer Mitarbeiterbefragung im Frühsommer 2002 erhoben. Die hier vorgestellten Skalen waren in einen umfangreichen Fragebogen zur Erhebung von Arbeitsbelastungen und -beanspruchungen eingebettet. Die Teilnahme an der Befragung war freiwillig und anonym.

Die Einladung zur Teilnahme an der Befragung erfolgte im Rahmen der regulären Teambesprechungen. Die Bearbeitung der Fragebogen fand jeweils in Gruppen mit maximal 20 Personen während der Arbeitszeit statt. Ein Untersuchungsleiter erläuterte zu Beginn die Durchführung und das Verfahren zum Anonymitätsschutz. Während der Befragung stand er für

Rückfragen zur Verfügung. Das Ausfüllen des Fragebogens dauerte im Durchschnitt etwa 30 Minuten.

Die Fehlzeiten wurden den Personalbögen der jeweiligen Verwaltungen entnommen. Die Zuordnung der Fehlzeiten zu den Fragebogendaten erfolgte anhand eines Zahlenschlüssels, der nur dem Untersuchungsteam zugänglich war.

3.3 Untersuchungsvariablen

3.3.1 Die Skalen geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz

Grundlage für die Entwicklung der Skala *geforderte Selbstkontrolle* waren neun neu formulierte Items, die arbeitsplatzbezogene Anforderungen an die Hemmung habitueller Reaktions-tendenzen erfassen. Dabei wurden verschiedene Aspekte der geforderten Selbstkontrolle des Verhaltens berücksichtigt (z. B. Selbstkontrolle der Aufgabenausführung, des Zeitmanagements, des Emotionsausdrucks, der Handlungsdisposition). Die Beantwortung der Items erfolgt auf einer fünfstufigen Ratingskala von „1 = trifft gar nicht zu“ bis „5 = trifft völlig zu“. Die ausgewählten Items finden sich in Tabelle 2.

Zur Erfassung der emotionalen Dissonanz wurden fünf Items eingesetzt, die die Häufigkeit des erlebten Widerspruchs zwischen eigenen Emotionen und den bei der Arbeit geforderten Emotionen erfassen. Die Formulierung dieser Items erfolgte zum Teil in Anlehnung an die Skala „emotionale Dissonanz“ aus den „Frankfurter Skalen zur Emotionsarbeit“ (Zapf et al., 1999). Im Sinne der Rekonzeptualisierung der emotionalen Dissonanz als Indikator für geforderte Emotionskontrolle wurde – im Unterschied zu den Itemformulierungen von Zapf et al. (1999) – der Dissonanzeindruck in den Vordergrund gestellt. Zur Beantwortung wurde – ähnlich wie bei Zapf et al. (1999) – eine fünfstufige Ratingskala von „1 = sehr selten/nie“ bis „5 = sehr oft (mehrmals pro Stunde)“ vorgegeben. Der Wortlaut der Items ist Tabelle 2 zu entnehmen.

Bei der Formulierung der Items wurde darauf geachtet, dass beide Skalen für einen relativ breiten (branchenunabhängigen) Einsatzbereich geeignet sind. Darüber hinaus sollten beide Skalen möglichst kurz und damit ökonomisch einzusetzen sein. Der in Studie 1 in den Items der Skala *emotionale Dissonanz* verwandte Begriff „Bewohner“ ist je nach Stichprobe durch einen angemessenen Ausdruck (z. B. Kunde, Patient, Klient) anzupassen.

3.3.2 Messinstrumente zur Validierung

Um die konvergente und diskriminante Validität der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* einzuschätzen, wurden Beanspruchungsmaße, Situationsmerkmale der Arbeit und Personenmerkmale in die Analysen einbezogen. Bei allen verwendeten Skalen wurde zunächst die interne Konsistenz (Cronbachs Alpha) anhand der vorliegenden Daten geschätzt. Bei den angegebenen Skalenwerten handelt es sich um Mittelwerte, die aus den Antworten auf

die einzelnen Items einer Skala berechnet wurden. Hohe Skalenwerte weisen auf eine hohe Ausprägung der einzelnen Untersuchungsvariablen hin. Darüber hinaus wurden biografische Merkmale zur Beschreibung der Stichprobe und als Kontrollvariablen berücksichtigt.

3.3.2.1 Skalen zur Erfassung von Indikatoren psychischer Beanspruchung

Burnout (emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und persönliche Erfüllung)

Burnout wurde mit dem „Maslach Burnout Inventar – Deutsche Fassung“ (MBI-D) von Büssing und Perrar (1992) erhoben. Diesem Fragebogen liegt ein mehrdimensionales Modell zugrunde, das Burnout als Syndrom aus emotionaler Erschöpfung, Depersonalisation und mangelnder persönlicher Erfüllung definiert. Eine vierte Dimension (Betroffenheit) wurde aufgrund ihrer aus der Literatur bekannten unzureichenden psychometrischen Kennwerte nicht eingesetzt (vgl. Neubach & Schmidt, 2000). Burnout gilt als typische langfristige Beanspruchung in interaktionsintensiven Berufen. Hohe Werte der Skalen emotionale Erschöpfung und Depersonalisation und niedrige Werte der Skala persönliche Erfüllung weisen auf ein hohes Ausmaß an Burnout hin.

Unter emotionaler Erschöpfung werden physische und psychische Reaktionen der Überbeanspruchung verstanden, die sich in negativen Gefühlen gegenüber der Arbeit ausdrücken. Die Skala emotionale Erschöpfung besteht aus neun Items, die interne Konsistenz betrug in der vorliegenden Stichprobe .88.

Depersonalisation bezieht sich auf gefühllose und abgestumpfte Reaktionen gegenüber Klienten. Die Skala umfasst fünf Items. Ihre geringe Reliabilität in deutschsprachigen Versionen, sie lag hier bei .61, ist bekannt (Büssing & Perrar, 1992; Enzmann & Kleiber, 1989).

Reduzierte persönliche Erfüllung beinhaltet Aspekte der verminderten Selbstwirksamkeit, der abgeschwächten empathischen Anteilnahme und des ausbleibenden Erfolgserlebens in der Arbeit mit anderen Menschen. Die Skala besteht aus acht Items. Die interne Konsistenz betrug .82.

In den Itemformulierungen aller drei MBI-D Skalen wurde der Ausdruck „Patienten“ durch den für die Stichprobe angemesseneren Begriff „Bewohner“ ersetzt. Als Antwortformat wurde jeweils eine 6-stufige Häufigkeitsskala („1 = überhaupt nicht“ bis „6 = sehr oft“) verwendet.

Beschwerden

Gesundheitliche Beschwerden wurden als allgemeiner, arbeitsunspezifischer Indikator für Beanspruchungen gewählt. Zur Einschätzung der Beschwerden (gesundheitlichen Beeinträchtigungen) wurde die Beschwerden-Liste von v. Zerssen (1976) in gekürzter Form eingesetzt (vgl. Neubach, Schmidt, Hollmann & Heuer, 2003). Das Verfahren fragt nach dem Ausmaß, in dem Personen verschiedene Beschwerden erleben (z. B. Kopfschmerzen,

Schlaflosigkeit). Das Konstrukt gilt als Indikator für langfristige psychische Beanspruchungen. Im Gegensatz zu den tätigkeitsbedingten Beanspruchungsmaßen emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und reduzierte persönliche Erfüllung können gesundheitliche Beschwerden als kontextungebunden angesehen werden. Die Skala besteht aus zwölf Items. Das Antwortspektrum reicht von 0 („gar nicht“) bis 3 („stark“). Die interne Konsistenz betrug .91. Damit fällt sie ähnlich hoch aus wie in anderen Untersuchungen (Koloska, Rehm, & Fichter, 1989).

Verbundenheit mit der Organisation

Die Verbundenheit mit der Organisation beschreibt die relative Stärke der individuellen Identifikation mit und die gefühlsmäßige Bindung an eine Organisation als Ganzes. Die Verbundenheit mit der Organisation wurde mit der aus acht Items bestehenden Skala der deutschen Fassung des Commitment-Fragebogens von Allen und Meyer (1990) zum affektiven Commitment von Schmidt, Hollmann und Sodenkamp (1998) gemessen. Die Antwortmöglichkeiten erstrecken sich von „1 = stimme überhaupt nicht zu“ bis „7 = stimme vollständig zu“. Die interne Konsistenz betrug .86.

Arbeitszufriedenheit

Arbeitszufriedenheit beinhaltet einen positiven emotionalen Zustand, der aus einer bewertenden Reaktion auf die jeweils konkret gegebene Arbeitssituation resultiert (Mowday, Porter & Steers, 1982) und kann als arbeitsspezifischer Einstellungsindikator angesehen werden (Warr, 1999). Die Erfassung der Arbeitszufriedenheit erfolgte – entsprechend den Skalen des Arbeitsbeschreibungsbogens (ABB) von Neuberger und Allerbeck (1978) – mit sieben Kunin-Items, die jeweils siebenfach gestuft sind. Es wurde nach der Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen, den Entwicklungsmöglichkeiten, den Kollegen, der Organisation und Leitung, der Tätigkeit, dem Vorgesetzten und der Bezahlung gefragt. Der Skalenwert wurde durch Mittelung der Itemantworten gebildet. Die Skala wies eine interne Konsistenz von .83 auf.

Fehlzeiten

Zur Einschätzung der Validität der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* wurde in Studie 1 als objektiver Beanspruchungsindikator Fehlzeiten der Untersuchungsteilnehmer im Jahr nach der Befragung erhoben. Die Fehlzeiten wurden so erfasst, wie sie in den Personalbögen dokumentiert waren, d. h., auch Fehlzeiten an Wochenenden und Feiertagen gingen in die Berechnung ein. Die Daten wurden als Summe der Fehltagen im Jahr insgesamt, als Häufigkeit von Fehlzeitenereignissen (d. h., wie oft Teilnehmer innerhalb eines Jahres gefehlt haben), als Häufigkeit von langen Fehlzeitenereignissen (Fehlzeiten mit einer Dauer von mehr als sieben Tagen) und als Häufigkeit kurzer Abwesenheiten von ein bis zwei Tagen aufbereitet. Dadurch können die Fehlzeitenmaße als Indikatoren für arbeitsbezogene Einstellungen (Häufigkeit von Fehlzeitenereignissen, Häufigkeit kurzer Abwesenheiten) und ernsthaften

Erkrankungen (Summe der Fehltage, Häufigkeit von langen Fehlzeitenereignissen) betrachtet werden (vgl. Schmidt, 1996). Fehlzeiten durch Urlaub, Wehr- oder Zivildienst, Fortbildungsmaßnahmen oder Kuren wurden nicht berücksichtigt.

3.3.2.2 Skalen zur Erfassung verschiedener Merkmale der Arbeitssituation

Als Merkmale der Arbeitssituation wurden sowohl psychische Arbeitsbelastungen als auch Handlungsspielräume – im Sinne von situativen Ressourcen – betrachtet. Als potentiell belastende Merkmale wurden qualitative Arbeitsbelastungen, quantitative Arbeitsbelastungen und Arbeitsunterbrechungen erhoben. Als Handlungsspielräume wurden Möglichkeiten zur Ablaufkontrolle (Zeitspielräume) und zur Methodenkontrolle (Methodenspielräume) erfasst. Hohe Arbeitsbelastungen und gering ausgeprägte Spielräume sind mit arbeitsbezogenen Beanspruchungen assoziiert (vgl. Literatur zum Belastungs-Kontroll-Modell von Karasek, z. B. Karasek, 1989; Literatur zur Handlungsregulationstheorie, z. B. Frese & Zapf, 1994).

Qualitative Arbeitsbelastungen

Zur Erfassung qualitativer Arbeitsbelastungen wurde die entsprechende Skala aus dem Kurzfragebogen zur Arbeitsanalyse (Prümper, Hartmannsgruber & Frese, 1995) eingesetzt. Die aus zwei Items bestehende Skala wurde um drei Items ergänzt. Die Items sind im Anhang B dokumentiert. Mit der Skala wird nach dem Auftreten von Arbeitsanforderungen gefragt, die aufgrund ihrer Kompliziertheit oder Komplexität zu einer kognitiven Überforderung des Mitarbeiters führen. Die Skala erstreckt sich von „1 = trifft gar nicht zu“ bis „5 = trifft völlig zu“. Die interne Konsistenz (Cronbachs Alpha) der Skala betrug in der hier beschriebenen Stichprobe .69. Dieser relativ geringe Wert wurde angesichts der Kürze der Skala als vertretbar eingeschätzt.

Quantitative Arbeitsbelastungen

Die quantitativen Arbeitsbelastungen wurde ebenfalls mit der entsprechenden Skala aus dem Kurzfragebogen zur Arbeitsanalyse (Prümper, Hartmannsgruber & Frese, 1995) erhoben. Die aus zwei Items bestehende Skala wurde um zwei weitere Items ergänzt (s. Anhang C). Die Skala misst die Belastungen durch Zeitdruck und/oder zu großes Arbeitsvolumen. Das Antwortformat entspricht der Skala zur qualitativen Arbeitsbelastung. Die interne Konsistenz lag bei .83.

Arbeitsunterbrechungen

Zur Messung der Arbeitsunterbrechungen wurde eine neu konstruierte Skala eingesetzt (s. Anhang D). Die Skala erfragt Störungen im Arbeitsablauf, die für den Beschäftigten zu einem zusätzlichen Regulationsaufwand führen. Das Antwortformat entspricht dem der Skala qualitative Arbeitsbelastungen. Die Skala umfasst drei Items, der Wert für Cronbachs Alpha betrug .78.

Ablaufkontrolle

Zur Erfassung der Zeitspielräume (Ablaufkontrolle) wurde die deutsche Fassung von Schmidt (2004) der Skala „timing control“ von Jackson et al. (1993) eingesetzt. Die Skala erfragt mit vier Items die Möglichkeiten einer Person, den zeitlichen Ablauf der eigenen Arbeit planen und beeinflussen zu können. Das 4-stufige Antwortformat reicht von „1 = nein, überhaupt nicht“ bis „4 = ja, weitgehend“. Die interne Konsistenz des Maßes betrug .83.

Methodenkontrolle

Zur Erfassung der Methodenkontrolle wurde die deutsche Fassung von Schmidt (2004) der Skala „method control“ von Jackson et al. (1993) eingesetzt. Die Skala erfasst Methodenspielräume, d. h. Einflussmöglichkeiten auf die Art und Weise, in der eine Arbeitsaufgabe ausgeführt wird. Das Antwortformat entspricht dem der Skala Ablaufkontrolle. Die Skala beinhaltet vier Items und wies in der Untersuchungstichprobe eine interne Konsistenz von .78 auf.

3.3.2.3 Erfassung der Personenmerkmale

Kompetenzerwartung

Als Personenmerkmal wurde die Kompetenzerwartung mit der Skala von Schwarzer (1994) erhoben, die an das Konzept der Selbstwirksamkeitserwartung (self-efficacy) von Bandura (1977) angelehnt ist. Die Skala Kompetenzerwartung erfasst das Selbstbewusstsein, Probleme eigenständig angehen und lösen zu können. In der vorliegenden Studie wurde eine auf fünf Items gekürzten Version eingesetzt. Die Beantwortung der Items erfolgt auf eine Skala von „1 = stimmt nicht“ bis „4 = stimmt genau“. Der Wert für die interne Konsistenz betrug .75.

Biografische Variablen

Als biografische Variablen wurden in den Analysen das Lebensalter, die Beschäftigungsdauer, der Einsatzbereich und das Geschlecht der Untersuchungsteilnehmer berücksichtigt. Zur Beschreibung der Stichprobe wurden zusätzlich Angaben zum Familienstand, zum Schulabschluss und zum Arbeitszeitverhältnis ausgewertet.

4 Ergebnisse Studie 1

4.1 Skalenkonstruktion

Die Konstruktion der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* erfolgte nach Grundsätzen der klassischen Testtheorie. Es wurden die Ergebnisse von Faktorenanalysen, sowie die Item- und Skalenparameter berücksichtigt.

4.1.1 Itemselektion

Zur Konstruktion eindimensionaler Skalen wurde mit allen potentiellen Items der Skala *geforderte Selbstkontrolle* und mit allen potentiellen Items der Skala *emotionale Dissonanz* jeweils eine Hauptkomponentenanalyse mit Varimaxrotation berechnet. Das Verfahren wurde gewählt, weil die Hauptkomponentenanalyse zu den hypothesengenerierenden Verfahren gehört und erlaubt, die maximale Anzahl der zu extrahierenden Faktoren zu bestimmen (Überla, 1977). Zur Bestimmung der Faktorenzahl wurde als Kriterium ein Eigenwert > 1 (so genanntes „Kaiser-Kriterium“) und der „Scree-Test“ herangezogen.

Für die eingesetzten Items zur Messung der *geforderten Selbstkontrolle* ergibt sich entsprechend den o. g. Kriterien eine zweifaktorielle Lösung, die inhaltlich nicht unmittelbar zu interpretieren ist. Der nach Varimaxrotation varianzstärkste Faktor wird von fünf Items gebildet, die keine Doppelladungen zeigen und alle Faktorladungen $> .60$ aufweisen. Um eine eindimensionale Skala *geforderte Selbstkontrolle* zu erstellen, wurden diese fünf Items ausgewählt. Eine Faktorenanalyse mit diesen Items führt zu einer Ein-Faktor-Lösung, die 67.25 % der Varianz aufklärt. Die Faktorladungen liegen zwischen $.67$ und $.89$.

Eine Hauptkomponentenanalyse mit den fünf Items zur erlebten *emotionalen Dissonanz* ergibt eine einfaktorielle Lösung. Alle Faktorladungen fallen $> .80$ aus. Es werden 77.66 % der Varianz erklärt. Für die Skala *emotionale Dissonanz* wurden daher alle fünf Items akzeptiert.

Als Ergebnis einer Hauptkomponentenanalyse mit Varimaxrotation mit den Items beider Skalen zeigt sich eine Einfachstruktur mit zwei Faktoren (Eigenwert > 1). Die Items der Skala *geforderte Selbstkontrolle* bilden den ersten Faktor, der 38.85 % der Varianz aufklärt; die Items der Skala *emotionale Dissonanz* laden auf dem zweiten Faktor, der 33.81 % der Varianz aufklärt (s. Tabelle 2). Somit sind beide Skalen gut voneinander abgrenzbar.

Tabelle 2: Faktorladungen der ausgewählten Items als Ergebnis einer Hauptkomponentenanalyse mit Varimaxrotation (Stichprobe 1)

Items	Faktor I	Faktor II
Bei meiner Arbeit muss ich sehr darauf achten, keine Fehler zu machen.	.09	.67
Meine Arbeit verlangt von mir, nie die Beherrschung zu verlieren.	.11	.88
Auch wenn ich manchmal sehr gereizt bin, darf ich mir das nicht anmerken lassen.	.20	.83
Bei meiner Arbeit darf ich nie ungeduldig werden.	.12	.87
Bei meiner Arbeit darf man sich nie gehen lassen.	.06	.79
Wie oft kommt es bei Ihrer Arbeit vor, dass Sie nach außen hin Gefühle zeigen müssen, die nicht mit dem übereinstimmen, was Sie momentan gegenüber den Bewohnern tatsächlich fühlen?	.85	.18
Wie oft kommt es bei Ihrer Arbeit vor, dass Ihre eigentlich erlebten Gefühle nicht denen entsprechen, die Sie im Umgang mit den Bewohnern zeigen sollten?	.87	.06
Wie häufig erleben Sie bei Ihrer Arbeit einen Konflikt zwischen Ihren eigentlichen Gefühlen und den Gefühlen, die Sie nach außen hin den Bewohnern gegenüber zeigen sollten?	.90	.07
Wie häufig kommt es bei Ihrer Arbeit vor, dass Sie bestimmte Gefühle zum Ausdruck bringen müssen, die Sie eigentlich nicht empfinden?	.84	.15
Wie oft erleben Sie in Ihrer Arbeit einen Widerspruch zwischen den Gefühlen, die Sie im Umgang mit den Bewohnern tatsächlich empfinden und den Gefühlen, die Sie nach außen hin zum Ausdruck bringen müssen?	.90	.16
Anteil der aufgeklärten Varianz	38.85 %	33.81 %

Anmerkungen: Die Items sind nach Faktorzugehörigkeit sortiert. Faktor I entspricht der Skala *emotionale Dissonanz*, Faktor II entspricht der Skala *geforderte Selbstkontrolle*. N = 266.

4.1.2 Itemanalyse

Zur Itemanalyse wurden die Mittelwerte (MW), Standardabweichungen (SD) und Trennschärfeindices (Part-Whole-Korrelationen) der ausgewählten Items der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* berechnet. Um die inhaltliche Eigenständigkeit der beiden Skalen zu prüfen, wurden jeweils auch Kreuztrennschärfeindices für die einzelnen Items in Bezug auf die Skala *geforderte Selbstkontrolle* oder *emotionale Dissonanz* ermittelt (s. Tabelle 3 und Tabelle 4). Darüber hinaus wurden die Verteilungen der Items berücksichtigt.

Tabelle 3: Itemparameter der Skala *geforderte Selbstkontrolle* (Stichprobe 1)

Items	MW	SD	r_{pw}	r_s
Bei meiner Arbeit muss ich sehr darauf achten, keine Fehler zu machen.	3.93	1.19	.53	.18
Meine Arbeit verlangt von mir, nie die Beherrschung zu verlieren.	4.09	1.23	.80	.19
Auch wenn ich manchmal sehr gereizt bin, darf ich mir das nicht anmerken lassen.	3.80	1.27	.74	.29
Bei meiner Arbeit darf ich nie ungeduldig werden.	3.84	1.23	.79	.22
Bei meiner Arbeit darf man sich nie gehen lassen.	4.09	1.17	.67	.16

Anmerkungen: r_{pw} = Part-Whole-Korrelation (Korrelation des einzelnen Items mit dem um das Item korrigierten Gesamtskalenwert), r_s = Kreuztrennschärfeindex (Korrelation des einzelnen Items mit dem Skalenwert *emotionale Dissonanz*). Die Spannweite der Skalen reicht von 1 bis 5. N = 266.

Die Mittelwerte der Items der Skala *geforderte Selbstkontrolle* liegen in der hier untersuchten Stichprobe zwischen 3.80 und 4.09, d. h., sie werden im Durchschnitt zustimmend beantwortet. Die Häufigkeitsverteilungen der Itemantworten sind in der hier untersuchten Stichprobe alle rechtssteil. Die Trennschärfeindices variieren zwischen .53 und .80. Die Kreuztrennschärfeindices aller Items liegen unter .30.

Tabelle 4: Itemparameter der Skala *emotionale Dissonanz* (Stichprobe 1)

Items	MW	SD	r_{pw}	r_s
Wie oft kommt es bei Ihrer Arbeit vor, dass Sie nach außen hin Gefühle zeigen müssen, die nicht mit dem übereinstimmen, was Sie momentan gegenüber den Bewohnern tatsächlich fühlen?	2.86	1.18	.79	.29
Wie oft kommt es bei Ihrer Arbeit vor, dass Ihre eigentlich erlebten Gefühle nicht denen entsprechen, die Sie im Umgang mit den Bewohnern zeigen sollten?	2.45	1.19	.79	.17
Wie häufig erleben Sie bei Ihrer Arbeit einen Konflikt zwischen Ihren eigentlichen Gefühlen und den Gefühlen, die Sie nach außen hin den Bewohnern gegenüber zeigen sollten?	2.47	1.16	.84	.18
Wie häufig kommt es bei Ihrer Arbeit vor, dass Sie bestimmte Gefühle zum Ausdruck bringen müssen, die Sie eigentlich nicht empfinden?	2.55	1.21	.78	.23
Wie oft erleben Sie in Ihrer Arbeit einen Widerspruch zwischen den Gefühlen, die Sie im Umgang mit den Bewohnern tatsächlich empfinden und den Gefühlen, die Sie nach außen hin zum Ausdruck bringen müssen?	2.60	1.21	.85	.27

Anmerkungen: r_{pw} = Part-Whole-Korrelation (Korrelation des einzelnen Items mit dem um das Item korrigierten Gesamtskalenwert), r_s = Kreuztrennschärfeindex (Korrelation des einzelnen Items mit dem Skalenwert *geforderte Selbstkontrolle*). Die Spannweite der Skalen reicht von 1 bis 5. N = 266.

Die Mittelwerte der Items der Skala *emotionale Dissonanz* liegen zwischen 2.45 und 2.86. Die Antworthäufigkeiten verteilen sich breitgipflig über die ersten vier Kategorien. Die Trennschärfeindices liegen zwischen .78 und .85, die Kreuztrennschärfeindices fallen kleiner als .30 aus.

Damit liegen die Trennschärfeindices der Items beider Skalen deutlich über der üblichen Grenze von .30 (vgl. Lienert & Raatz, 1994). Dies spricht für die Homogenität der Skalen. Die niedrigen Kreuztrennschärfeindices spiegeln zudem die inhaltliche Eigenständigkeit der beiden Skalen wider.

4.1.3 Skalenanalyse

Die Parameter der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* (Mittelwert (MW), Standardabweichung, Median, Schiefe, Kurtosis, Interitemkorrelationen und Cronbachs Alpha) sind in Tabelle 5 dargestellt. Beide Skalen zeigen in der hier untersuchten Stichprobe keine Normalverteilung (Lilliefors-Test). Durch Itemausschluss ist keine Verbesserung der Verteilung zu erzielen. Die Skala *geforderte Selbstkontrolle* zeigt eine rechtssteile Verteilung, so dass eine Varianzeinschränkung anzunehmen ist. Dadurch könnte bei späteren Analysen ein Deckeneffekt auftreten, der die Ergebnisse beeinträchtigt. Die Häufigkeitsverteilung der Skala *emotionale Dissonanz* ist in der untersuchten Stichprobe etwas linkssteil und flacher als die Normalverteilung.

Tabelle 5: Parameter der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* (Stichprobe 1)

Skala	MW	SD	Median	Schiefe	Kurtosis	r_{ii}	Cronbachs Alpha
Geforderte Selbstkontrolle	3.95	1.00	4.2	-.91	.21	.41 - .75	.88
Emotionale Dissonanz	2.59	1.05	2.5	.21	-1.01	.61 - .81	.93

Anmerkungen: r_{ii} = Interkorrelation der Items (angegeben sind jeweils die geringste und die höchste Korrelation). Die Spannweite der Skalen reicht von 1 bis 5. N = 266.

Statistische Analysen, die Normalverteilungsannahmen voraussetzen, sind Konventionen der Literatur zufolge dann zulässig, wenn die Schiefe einer Verteilung einen Wert unter 2 und die Kurtosis einen Wert unter 5 aufweisen (Hammer & Landau, 1981). Diese Kriterien erfüllen beide Skalen.

Die Items der Skala *geforderte Selbstkontrolle* korrelieren zwischen $r_{ii} = .41$ und $r_{ii} = .75$. Die Items der Skala *emotionale Dissonanz* korrelieren zwischen $r_{ii} = .61$ und $r_{ii} = .81$. Beide Skalen sind somit homogen, ohne dass die Items eine übermäßige Redundanz aufweisen würden. Die

Reliabilitäten (Cronbachs Alpha) von .88 für die Skala *geforderte Selbstkontrolle* und .92 für die Skala *emotionale Dissonanz* können, insbesondere wenn man die Kürze der Skalen beachtet (vgl. Cortina, 1993), als gut bis sehr gut angesehen werden. Mit einem Wert von $r = .28$ korrelieren die beiden Skalen signifikant ($p < .05$), können aber aufgrund des relativ niedrigen Wertes als eigenständig betrachtet werden. Dieser Befund ist kompatibel mit der Annahme, dass *emotionale Dissonanz* einen Teilbereich der *geforderten Selbstkontrolle* abbildet und unterstützt die in Hypothese 1 formulierte Erwartung, dass die Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* einen moderaten Zusammenhang aufweisen.

4.2 Deskriptive Statistik der Untersuchungsvariablen in Stichprobe 1

Die Mittelwerte, Standardabweichungen, Interkorrelationen und Reliabilitätskennwerte aller Variablen finden sich in Tabelle 6. Die potentiell belastenden Variablen qualitative Arbeitsbelastungen, quantitative Arbeitsbelastungen und Arbeitsunterbrechungen korrelieren positiv mit den Beanspruchungsmaßen emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und Beschwerden und negativ mit Verbundenheit und Arbeitszufriedenheit. Mit der Burnoutdimension reduzierte persönliche Erfüllung findet sich kein Zusammenhang. Mit dem Personenmerkmal Kompetenzerwartung zeigen die potentiell belastenden Aufgabenmerkmale – bis auf den negativen Zusammenhang von qualitativen Arbeitsbelastungen und Kompetenzerwartung – keine signifikanten Zusammenhänge. Die Variablen, die Handlungsspielräume erfassen (Ablauf- und Methodenkontrolle), zeigen in Bezug auf die Beanspruchungsvariablen das umgekehrte Muster: Ein hohes Ausmaß an Ablauf- und Methodenkontrolle korreliert signifikant negativ mit emotionaler Erschöpfung, Depersonalisation und Beschwerden, sowie positiv mit Arbeitszufriedenheit und Verbundenheit. Dies legt nahe, dass Zeit- und Methodenspielräume hier tatsächlich als belastungsmindernde Ressourcen und nicht als Anforderungen erlebt werden, was z. B. der Fall wäre, wenn sie mit hohem Planungsaufwand oder Verantwortung verbunden wären (vgl. Zapf & Semmer, 2004). Die Variablen weisen positive Zusammenhänge mit dem Personenmerkmal Kompetenzerwartung auf. Mit persönlicher Erfüllung weisen Methoden- und Ablaufkontrolle nur geringe Zusammenhänge auf, wobei nur die positive Korrelation zwischen Methodenkontrolle und persönlicher Erfüllung statistisch signifikant ist.

Damit zeigen die Zusammenhänge zwischen belastenden Aufgabenmerkmalen sowie belastungsreduzierenden Handlungsspielräumen und Beanspruchungen in der untersuchten Stichprobe weitgehend das erwartete Bild. Der mangelnde Zusammenhang von Situationsvariablen und der Burnoutdimension persönliche Erfüllung bestätigt Ergebnisse der Literatur (vgl. Enzmann, 1996; Lee & Ashforth, 1996).

4.3 Validität

4.3.1 Konvergente und diskriminante Validität der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz*

Um Hinweise auf die Validität der Skalen zu erhalten, wurden die Korrelationen zwischen den Skalenwerten *geforderter Selbstkontrolle* sowie *emotionaler Dissonanz* und denen der Beanspruchungsmaße, der Aufgabenmerkmale sowie der Personenmerkmale berechnet. Die Korrelationskoeffizienten finden sich in den Zeilen 16 und 17 der Tabelle 6.

Die Skala *geforderte Selbstkontrolle* zeigt in der Konstruktionsstichprobe signifikant positive Zusammenhänge mit den Beanspruchungsmaßen emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und Beschwerden sowie signifikant negative Zusammenhänge mit Arbeitszufriedenheit und Verbundenheit. Die Werte der Koeffizienten fallen mit Beträgen $< .30$ relativ gering aus. Das Korrelationsmuster bestätigt Hypothese 2, in der bedeutsame Zusammenhänge zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und Indikatoren der Beanspruchung erwartet worden waren, bis auf die Ausnahme, dass sich kein Zusammenhang mit der Burnoutdimension persönliche Erfüllung findet.

Die Skala *geforderte Selbstkontrolle* weist weiterhin signifikant positive Korrelationen mit qualitativen Arbeitsbelastungen, quantitativen Arbeitsbelastungen und Arbeitsunterbrechungen auf. Dieser Befund entspricht den Erwartungen (Hypothese 6). Inhaltlich bedeutet das, dass ein Zusammenhang zwischen der Höhe wahrgenommener Arbeitsbelastungen und den Anforderungen an die Hemmung habitueller Reaktionstendenzen besteht.

Mit den belastungsmindernden Aufgabenmerkmalen Ablaufkontrolle und Methodenkontrolle finden sich – wie in Hypothese 8 postuliert – signifikant negative Zusammenhänge. Es finden sich gemäß Hypothese 10 keine Zusammenhänge zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und dem hier erhobenen Personenmerkmal Kompetenzerwartung und den biografischen Daten.

Ganz ähnliche Zusammenhänge finden sich auch für die Skala *emotionale Dissonanz*. *Emotionale Dissonanz* korreliert – wie in Hypothese 3 vermutet – signifikant positiv mit den Variablen emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und Beschwerden und signifikant negativ mit den Variablen Arbeitszufriedenheit und Verbundenheit mit der Organisation. Die Beziehung zwischen *emotionaler Dissonanz* und der Burnoutdimension persönliche Erfüllung ist wiederum nicht statistisch bedeutsam. Die Korrelationskoeffizienten fallen im Vergleich zu den Koeffizienten der *geforderten Selbstkontrolle* höher aus.

Entsprechend Hypothese 7 korreliert *emotionale Dissonanz* signifikant positiv mit den belastenden Aufgabenmerkmalen. Der Zusammenhang mit entlastenden Aufgabenmerkmalen fällt erwartungskonform signifikant negativ aus (Hypothese 9).

Im Gegensatz zur *geforderten Selbstkontrolle* findet sich eine negative Korrelation zwischen *emotionaler Dissonanz* und Kompetenzerwartung. Dies steht im Widerspruch zu Hypothese 11.

Der Befund könnte entweder dadurch erklärt werden, dass das Erleben *emotionaler Dissonanz* das berufliche Selbstbild beeinträchtigt oder dadurch, dass bei hoher Kompetenzerwartung bessere Bewältigungsmöglichkeiten emotionaler Arbeitsanforderungen bestehen und damit geringere *emotionale Dissonanz* auftritt.

Tabelle 6: Mittelwerte, Standardabweichungen, Interkorrelationen und Reliabilitäten der Validierungsvariablen (Stichprobe 1)

Variable	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1 Alter	42.29	8.69																	
2 Beschäftigungsdauer	11.81	6.73	.31**																
3 Geschlecht ^a	.85	.36	.20**	.27**															
4 Qualitative Belastungen	2.70	.71	-.02	.02	-.04	(.69)													
5 Quantitative Belastungen	3.29	.89	-.04	-.02	-.06	.60**	(.83)												
6 Arbeitsunterbrechungen	3.49	.89	-.02	-.02	-.06	.46**	.63**	(.78)											
7 Ablaufkontrolle	3.10	.81	-.03	.02	-.05	-.31**	-.29**	-.24**	(.83)										
8 Methodenkontrolle	3.03	.69	.03	.02	-.05	-.33**	-.35**	-.26**	.71**	(.78)									
9 Emotionale Erschöpfung	3.00	1.11	.01	.04	.00	.42**	.57**	.33**	-.37**	-.47**	(.88)								
10 Depersonalisation	2.17	.91	-.01	.10	-.02	.23**	.33**	.12*	-.19**	-.27**	.59**	(.61)							
11 Persönliche Erfüllung	4.17	.95	.08	-.11	.05	.01	-.06	.05	.09	.12*	-.19**	-.27**	(.82)						
12 Beschwerden	1.41	.72	.17**	.13*	.06	.35**	.42**	.23**	-.33**	-.39**	.70**	.40**	-.23**	(.91)					
13 Verbundenheit	4.26	1.41	.12	-.05	.02	-.26**	-.29**	-.22**	.26**	.31**	-.29**	-.33**	.34**	-.19**	(.86)				
14 Arbeitszufriedenheit	4.66	1.17	-.02	-.03	.00	-.40**	-.53**	-.40**	.33**	.39**	-.55**	-.32**	.23**	-.52**	.48**	(.83)			
15 Kompetenzerwartung	3.08	.48	.09	-.04	-.06	-.19**	-.06	-.02	.27**	.23**	-.17**	-.09	.24**	-.14*	.19**	.09	(.75)		
16 Selbstkontrolle	3.95	1.00	-.01	-.10	-.02	.32**	.36**	.51**	-.22**	-.25**	.22**	.14*	.08	.13*	-.16**	-.23**	.00	(.88)	
17 Emotionale Dissonanz	2.58	1.05	.07	.03	.08	.41**	.53**	.47**	-.34**	-.35**	.47**	.38**	-.10	.40**	-.32**	-.44**	-.12*	.28**	(.93)

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. In der Diagonalen ist die interne Konsistenz (Cronbachs Alpha) angegeben. N = 266.

Die Befunde sprechen für die konvergente Validität der Skalen. Die diskriminante Validität in Bezug auf das Personenmerkmal Kompetenzerwartung ist nur für *geforderte Selbstkontrolle*, nicht für *emotionale Dissonanz* gegeben. Interpretiert man aber die Burnoutdimension persönliche Erfüllung eher als Personenmerkmal denn als Beanspruchungsmaß, wie es die mangelnden Korrelationen mit Aufgabenmerkmalen in der hier untersuchten Stichprobe und in anderen Untersuchungen nahe legen (vgl. Enzmann, 1996; Lee & Ashforth, 1996), dann deutet ihre fehlende Korrelation mit *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* auf die diskriminante Validität der Skalen hin. Für die diskriminante Validität spricht auch, dass beide Variablen keine Zusammenhänge mit den erhobenen biografischen Merkmalen zeigen.

Die Höhe der Korrelationen zwischen *geforderter Selbstkontrolle* sowie *emotionaler Dissonanz* und den Aufgabenmerkmalen sprechen für inhaltliche Überschneidungen, zeigen aber auch, dass die beiden neu konstruierten Skalen ausreichend große eigenständige Varianzanteile aufweisen, um differenzielle Effekte – etwa bei der Vorhersage von Beanspruchungen – ausüben zu können.

4.3.2 Validierung der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* an einem Außenkriterium

Als Außenkriterium zur Validierung der beiden Skalen wurden die Fehlzeiten der Mitarbeiter im Zeitraum von zwölf Monaten nach der Befragung herangezogen. Der Mittelwert der Summe der Fehltagetage beträgt in der gesamten Stichprobe 26.8 Tage (SD = 34.6). Dieser Wert liegt über dem durchschnittlichen Krankenstand der AOK-Mitglieder im Jahr 2002 (Vetter, Küsgens & Dold, 2004), die im Durchschnitt 19.0 Kalendertage krankgeschrieben waren. Die Angabe von Vetter, Küsgens und Dold (2004) kann allerdings nur bedingt als Vergleichswert herangezogen werden, wenngleich sie zwar ebenfalls Langzeitfälle mit einer Dauer von mehr als 42 Tagen sowie Fehlzeiten an Wochenenden und Feiertage beinhaltet, aber die Fehltagetage insgesamt unterschätzt, da kurze Fehlzeiten ohne eine ärztliche Krankschreibung nicht erfasst wurden.

Von den nachfolgenden Analysen werden, wenn nicht anders erwähnt, Daten von Mitarbeitern, die während des Erhebungszeitraums länger als 42 Tage ununterbrochen arbeitsunfähig waren, aus Gründen der Vergleichbarkeit mit anderen Studien ausgeschlossen. Dadurch reduziert sich der Datensatz um die Angaben von 36 Untersuchungsteilnehmern. Der Mittelwert der Summe der Fehltagetage beträgt in dieser Teilstichprobe 19.5 Tage (SD = 21.8), jeder Mitarbeiter fehlt im Durchschnitt im Laufe des Jahres 2.7 Mal (SD = 2.4). Fehlzeitenereignisse von mehr als 7 Tagen Dauer treten durchschnittlich 0.9 Mal auf (SD = 1.1), und der Mittelwert der Häufigkeit von Fehlzeitenereignissen zwischen 1 und 2 Tagen Dauer liegt bei 1.2 (SD = 1.5).

Da die Verteilungen der individuellen Rohwerte der einzelnen Fehlzeitenindikatoren starke Abweichungen von der Normalverteilung zeigen, werden für die folgenden Analysen alle Fehlzeitenwerte durch Berechnung der Quadratwurzeln transformiert. Nach der Transformation resultiert eine Annäherung an die Normalverteilung. Die Werte der transformierten Fehlzeiten-daten für Schiefe und Kurtosis erfüllen die von Hammer und Landau (1981) genannten Kriterien

(Schiefe < 2 , Kurtosis < 5), so dass Konventionen der Literatur zufolge statistische Analysen, die Normalverteilungsannahmen voraussetzen, mit diesen Daten zulässig sind.

Berechnet wurden zunächst die Korrelationen zwischen den Fehlzeitenmaßen und der *geforderten Selbstkontrolle* und der *emotionalen Dissonanz*. Die Ergebnisse der Korrelationsanalysen sind in Tabelle 7 aufgeführt. *Geforderte Selbstkontrolle* korreliert in der hier untersuchten Stichprobe nicht signifikant mit den Fehlzeitenmaßen. Hypothese 4, der zufolge eine positive Korrelation zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und dem objektiven Beanspruchungsindikator Fehlzeiten im Jahr nach der Befragung erwartet wurde, kann somit nicht bestätigt werden. *Emotionale Dissonanz* zeigt dagegen statistisch bedeutsame Zusammenhänge mit allen vier Fehlzeitenmaßen im Folgejahr. Dieser Befund entspricht der in Hypothese 5 formulierten Erwartung und lässt sich als Hinweis auf die Beanspruchungswirksamkeit der *emotionalen Dissonanz* interpretieren. Das Ergebnis spricht für die Validität der Skala.

Tabelle 7: Korrelationen zwischen Fehlzeitenmaßen und der Skala *geforderte Selbstkontrolle* sowie der Skala *emotionale Dissonanz* (Stichprobe 1)

Skala	geforderte Selbstkontrolle	emotionale Dissonanz
Summe der Fehltage	.06	.26 **
Häufigkeit von Fehlzeiten	.04	.25 **
Häufigkeit von Fehlzeiten < 3 Tagen	.10	.16 *
Häufigkeit von Fehlzeiten > 7 Tagen	.08	.27 **

Anmerkungen: Die Fehlzeiten beziehen sich auf das Jahr nach der Befragung. Daten von Personen mit einzelnen Fehlzeiten von mehr als 42 Tagen Dauer sind nicht berücksichtigt. $N = 230$.

Da Angaben über Korrelationen allein häufig die praktische Bedeutsamkeit der beobachteten Zusammenhänge unterschätzen, wurden ergänzend Kosten-Nutzenanalysen durchgeführt. Dazu wurden die Verteilungen der Skalen in Quartile unterteilt und die durchschnittliche Ausprägung der Fehlzeitenmaße im unteren und oberen Quartil bestimmt (vgl. Harter, Schmidt & Hayes, 2002). Tabelle 8 lässt erkennen, dass bei den 25 % der Untersuchungsteilnehmer, die die niedrigste *geforderte Selbstkontrolle* erleben, die Summe der Fehltage im Durchschnitt 16.06 beträgt, in der Gruppe der 25 % der Untersuchungsteilnehmer, die die höchste *geforderte Selbstkontrolle* angeben, liegt die Summe der Fehltage bei 20.95. Zwischen diesen beiden Gruppen besteht also ein Unterschied von fast 5 Fehltagen. In den anderen Fehlzeitenindikatoren finden sich ebenfalls Unterschiede, die aber nicht so prägnant sind.

Die Differenzen in den Extremgruppen mit unterschiedlich ausgeprägter *emotionaler Dissonanz* sind noch auffälliger (s. Tabelle 8). Hier beträgt der Unterschied in der Summe der Fehltage zwischen den 25 % der Personen mit der niedrigsten und den 25 % mit der höchsten erlebten

emotionalen Dissonanz mehr als 15 Tage. Fehlzeiten von über sieben Tagen Dauer finden sich in der Gruppe mit hoher *emotionaler Dissonanz* fast dreimal so oft, kurze Fehlzeiten anderthalbmal so oft und Fehlzeitenereignisse insgesamt kommen fast doppelt so oft vor wie in der Gruppe mit niedrigster *emotionaler Dissonanz*.

Tabelle 8: Mittelwerte von Fehlzeitenmaßen in Abhängigkeit von hohen und niedrigen Ausprägungen der *geforderten Selbstkontrolle* oder der *emotionalen Dissonanz* ohne Berücksichtigung von Fehlzeiten von mehr als 42 Tagen Dauer (Stichprobe 1)

	geforderte Selbstkontrolle		emotionale Dissonanz	
	niedrig (N = 63)	hoch (N = 41)	niedrig (N = 75)	(hoch N = 48)
Summe der Fehltage	16.06	20.95	12.68	28.33
Häufigkeit von Fehlzeiten	2.44	2.63	2.05	3.65
Häufigkeit von Fehlzeiten < 3	.97	1.15	.96	1.42
Häufigkeit von Fehlzeiten > 7	.71	1.00	.51	1.38

Anmerkungen: Die Fehlzeiten beziehen sich auf das Jahr nach der Befragung. Ungleiche Häufigkeiten kommen durch Bindungen (gleiche Werte mehrerer Untersuchungsteilnehmer in einer Variablen) zustande. N = 230.

Berücksichtigt man Langzeitkranke, d. h., Mitarbeiter, die ein oder mehrere Fehlzeitenereignisse von mehr als 42 Tagen Dauer aufweisen, bei der Kosten-Nutzen-Analyse, wird das Bild noch deutlicher. Die 25 % der Personen, die die niedrigste *geforderte Selbstkontrolle* erleben, unterscheiden sich von den 25 % der Personen, die die höchste *geforderte Selbstkontrolle* angeben, in der Summe der Fehltage um fast 15 Tage. Der Unterschied in den Extremgruppen mit niedriger und hoher *emotionaler Dissonanz* beträgt mehr als 21 Tage (s. Tabelle 9).

Tabelle 9: Mittelwerte von Fehlzeitenmaßen in Abhängigkeit von hohen und niedrigen Ausprägungen der *geforderten Selbstkontrolle* oder der *emotionalen Dissonanz* unter Einbeziehung von Fehlzeiten von mehr als 42 Tagen Dauer (Stichprobe 1)

	geforderte Selbstkontrolle		emotionale Dissonanz	
	niedrig (N = 72)	hoch (N = 50)	niedrig (N = 81)	(hoch N = 57)
Summe der Fehltage	20.49	35.34	15.05	36.51
Häufigkeit von Fehlzeiten	2.68	2.80	2.10	3.91
Häufigkeit von Fehlzeiten < 3	1.07	1.10	.94	1.54
Häufigkeit von Fehlzeiten > 7	.83	1.20	.57	1.47

Anmerkungen: Die Fehlzeiten beziehen sich auf das Jahr nach der Befragung. Ungleiche Häufigkeiten kommen durch Bindungen (gleiche Werte mehrerer Untersuchungsteilnehmer in einer Variablen) zustande. N = 266.

4.3.3 Diskriminationsfähigkeit der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz*

Zur weiteren Untersuchung der Validität wurde die Ausprägung der *geforderten Selbstkontrolle* und der *emotionalen Dissonanz* in den zwei Teilstichproben Mitarbeiter in der Pflege und Mitarbeiter in der Hauswirtschaft untersucht. Es zeigt sich, dass in der Teilstichprobe der Mitarbeiter in der Pflege der Mittelwert der *geforderten Selbstkontrolle* (MW = 4.1) bedeutend höher ist als in der Stichprobe der Mitarbeiter in der Hauswirtschaft (MW = 3.1). Ein entsprechender Unterschied findet sich auch für die *emotionale Dissonanz* (MW_{Pflegedienst} = 2.8, MW_{Hauswirtschaft} = 1.8). Die Ergebnisse sind in Abbildung 1 dargestellt. Die Werte in den Teilstichproben unterscheiden sich in beiden Variablen signifikant voneinander (t-Test). Diese Befunde unterstützen Hypothese 12 und Hypothese 13, in denen aufgrund der unterschiedlichen Arbeitsbedingungen ein höheres Ausmaß *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* in der Gruppe der Mitarbeiter in der Pflege im Vergleich zu den Mitarbeitern in der Hauswirtschaft angenommen wurde. Dies spricht dafür, dass die Skalen zwischen Gruppen, an die unterschiedliche Anforderungen an Selbstkontrolle und emotionale Kontrolle gestellt werden, differenzieren.

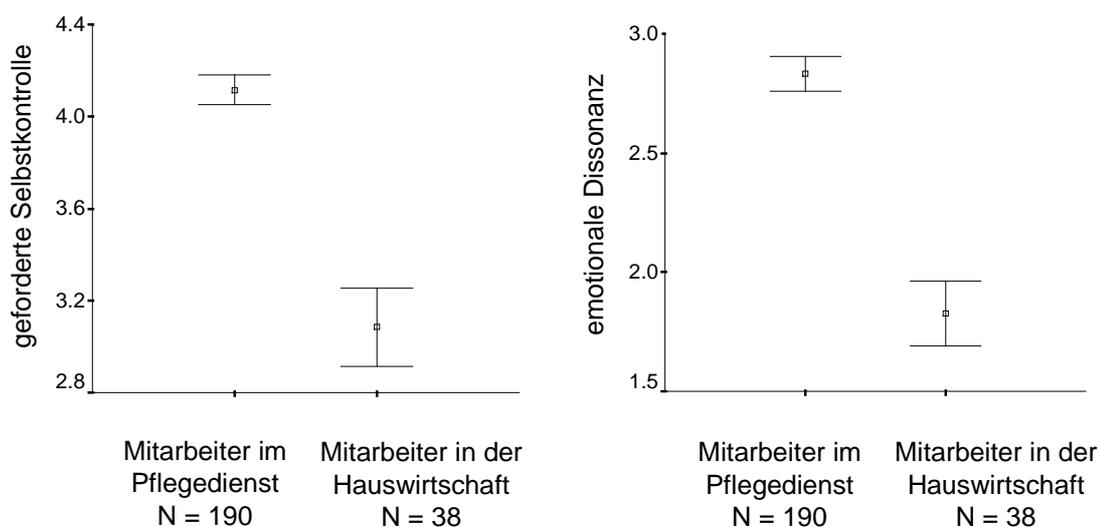


Abbildung 1: Mittelwerte und Standardfehler der Variablen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* in den Teilstichproben Mitarbeiter im Pflegedienst und Mitarbeiter in der Hauswirtschaft

4.3.4 Einschätzung der Vorhersagevalidität der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* an Beanspruchungskriterien (Querschnitt)

Wie aus Tabelle 6 zu erkennen ist, korrelieren sowohl Aufgabenmerkmale als auch *geforderte Selbstkontrolle* sowie *emotionale Dissonanz* signifikant mit den Beanspruchungsmaßen. Um zu überprüfen, ob die Variablen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* einen eigenständigen Beitrag zur Varianzaufklärung der Beanspruchungsmaße leisten, wurden mehrere

Serien schrittweiser multipler hierarchischer Regressionsanalysen berechnet. Dazu wurden alle Variablen z-standardisiert, um das Problem der Multikollinearität zu vermeiden (Aiken & West, 1991). Gleichzeitig werden durch den einheitlichen Maßstab die Effekte der einzelnen Prädiktoren vergleichbar.

Um den möglichen Einfluss von Drittvariablen zu kontrollieren, wurden jeweils im ersten Schritt die biografischen Variablen Lebensalter, Tätigkeitsdauer und Geschlecht in den Gleichungssatz aufgenommen. Dadurch werden die Einflüsse dieser Variablen auf die Kriteriumsvariablen auspartialisiert und Artefakte durch Konfundierungseffekte vermieden. Anderenfalls bestünde die Gefahr, dass gefundene Zusammenhänge zwischen den Prädiktoren und den Indikatoren der Beanspruchung durch (statistisch unkontrollierte) soziodemografische Merkmale der Personen verursacht werden.

Entsprechend den Hypothesen wurden *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* zuerst jeweils einzeln und anschließend simultan in die Regressionsgleichungen als Prädiktor aufgenommen. Jeder Gleichungssatz wurde für alle sechs vorliegenden Beanspruchungsmaße berechnet. Im Folgenden werden aus Gründen der Übersichtlichkeit die Ergebnisse zunächst nur im Hinblick auf die aufgestellten Hypothesen vorgestellt. Eine Einordnung der Befunde insgesamt erfolgt am Ende des Abschnitts.

4.3.5 Ergebnisse zur Vorhersage von Beanspruchungskriterien durch *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz*

Zunächst wurde durch eine Serie von hierarchischen Regressionsanalysen überprüft, ob sich der in Hypothese 14 vermutete Effekt der *geforderten Selbstkontrolle* auf Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung nachweisen lässt. Die den Ergebnisbeschreibungen zugrunde liegenden Tabellen sind zur Beibehaltung der Lesbarkeit im Anhang (Teil A) dokumentiert. Tabelle A-1¹ zeigt, dass *geforderte Selbstkontrolle* zusätzlich zu biografischen Variablen signifikante Varianzanteile der Beanspruchungsmaße aufklären kann, die zwischen 2 % und 6 % liegen. Die Vorzeichen der Regressionskoeffizienten fallen plausibel aus: Ein hohes Ausmaß an *geforderter Selbstkontrolle* geht mit einem Anstieg der emotionalen Erschöpfung, der Depersonalisation und der gesundheitlichen Beschwerden sowie mit einer Abnahme der Verbundenheit und der Arbeitszufriedenheit einher. Lediglich zur Vorhersage der persönlichen Erfüllung leistet *geforderte Selbstkontrolle* keinen Beitrag.

Anschließend wurden die Effekte von *emotionaler Dissonanz* auf die Beanspruchungen untersucht. Tabelle A-2 zeigt, dass *emotionale Dissonanz* zusätzlich zu der durch biografische Variablen gebundenen Varianz, Varianzanteile zwischen 11 % und 23 % aufklärt. Die Wirkungsrichtung entspricht derjenigen der *geforderten Selbstkontrolle*. Eine Ausnahme bildet wiederum die Burnoutdimension persönliche Erfüllung, die durch *emotionale Dissonanz* nicht vorhergesagt werden kann. Dieser Befund unterstützt Hypothese 15, in der ein bedeutsamer Beitrag zur

¹ Alle Tabellen, die mit dem Buchstaben A gekennzeichnet sind, finden sich im Anhang A.

Varianzaufklärung von Indikatoren der Beanspruchung durch *emotionale Dissonanz* vermutet worden war.

Berücksichtigt man *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* simultan als Prädiktoren, zeigt sich bei der Vorhersage aller Beanspruchungsmaße, auch bei der persönlichen Erfüllung, ein Haupteffekt der *emotionalen Dissonanz* (s. Tabelle A-3). Die Vorzeichen der β -Gewichte fallen wie erwartet aus. In Bezug auf die anderen Beanspruchungsmaße erhöht sich aber der Vorhersagebeitrag der *emotionalen Dissonanz* durch simultane Berücksichtigung der *geforderten Selbstkontrolle* als Prädiktor nicht. *Geforderte Selbstkontrolle* trägt dagegen bei Kontrolle des Einflusses der *emotionalen Dissonanz* nur zur Vorhersage der Verbundenheit und der Arbeitszufriedenheit bei. Die in Tabelle 6 dargestellten signifikanten positiven bivariaten Zusammenhänge zwischen emotionaler Erschöpfung, Depersonalisation sowie Beschwerden und der *geforderten Selbstkontrolle* sind somit bei statistischer Kontrolle des Einflusses der *emotionalen Dissonanz* nicht mehr nachweisbar. Dieser Befund deutet differentielle Effekte der beiden Kontrollanforderungen an. Möglicherweise schlägt sich der Anteil *geforderter Selbstkontrolle*, der nicht mit geforderter Emotionskontrolle einhergeht, nur in einem ungünstigen Effekt auf arbeitsbezogene Einstellungen (Verbundenheit, Arbeitszufriedenheit) nieder. Die in Hypothese 16 aufgestellte Vermutung, dass *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* einen voneinander unabhängigen Einfluss auf Indikatoren der Beanspruchung haben, kann somit nur partiell, für die beiden letztgenannten Beanspruchungsvariablen, bestätigt werden.

Die im letzten Schritt eingeführten Wechselwirkungen zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* können gemäß Hypothese 17 in allen Beanspruchungsmaßen – mit Ausnahme der emotionalen Erschöpfung – zusätzliche Beiträge an Varianz aufklären (s. Tabelle A-3). Der Zuwachs an aufgeklärter Varianz beträgt zwischen 2 % und 3 %. Die Form der Wechselwirkung wurde mit dem von Aiken und West (1991) empfohlenen Verfahren untersucht. Dazu wurden die Werte der jeweiligen Prädiktorvariablen berechnet, die eine Standardabweichung oberhalb und unterhalb des Mittelwerts lagen. Durch Einsetzen dieser Werte in die Regressionsgleichung wurden die Regressionsgeraden bestimmt. In Abbildung 2 ist dieser Effekt für die abhängige Variable Depersonalisation dargestellt. Es ist zu erkennen, dass das Ausmaß an Depersonalisation bei Mitarbeitern mit hoher *emotionaler Dissonanz* unter dem Einfluss zunehmender *geforderter Selbstkontrolle* ansteigt, während sich bei geringer *emotionaler Dissonanz* zunehmende geforderte Selbstkontrolle nicht auf die Höhe der Depersonalisation auswirkt.

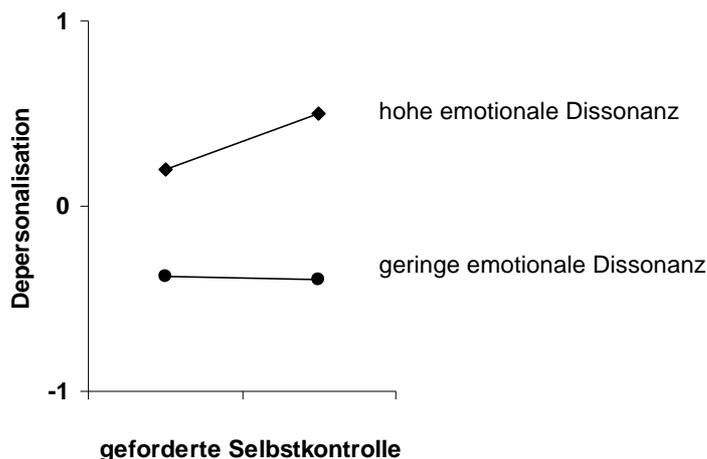


Abbildung 2: Wechselwirkung zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* auf die Depersonalisation (angepasste Regressionsgerade mit Prädiktorvariablen \pm eine Standardabweichung vom Mittelwert)

Ein entsprechender Effekt zeigt sich auch für die Wechselwirkung der beiden Kontrollanforderungen bei der Vorhersage der gesundheitlichen Beschwerden. Ähnliche Wechselwirkungen finden sich ebenfalls im Zusammenspiel von *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* bei der Vorhersage der persönlichen Erfüllung, der Verbundenheit und der Arbeitszufriedenheit. Abbildung 3 lässt erkennen, dass das Ausmaß an Arbeitszufriedenheit bei Mitarbeitern in Seniorenheimen mit hoher *emotionaler Dissonanz* unter dem Einfluss zunehmender *geforderter Selbstkontrolle* abnimmt, während sich bei geringer *emotionaler Dissonanz* zunehmende *geforderte Selbstkontrolle* nicht auf die Höhe der Arbeitszufriedenheit auswirkt.

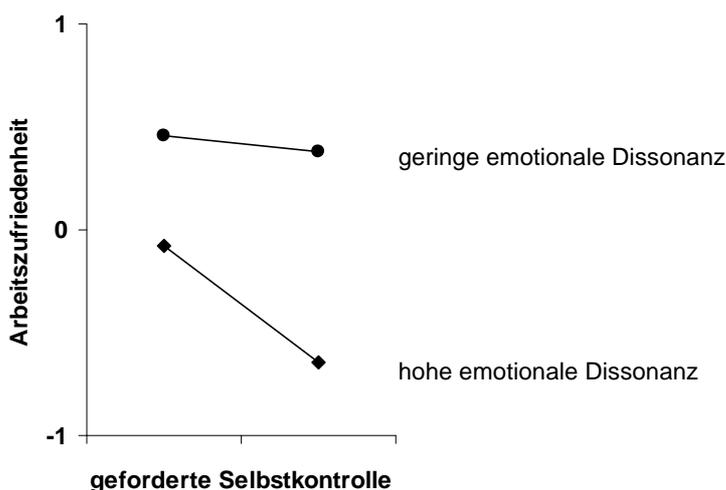


Abbildung 3: Wechselwirkung zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* auf die Arbeitszufriedenheit (angepasste Regressionsgerade mit Prädiktorvariablen \pm eine Standardabweichung vom Mittelwert)

Diese Art der Wechselwirkung der beiden Kontrollanforderungen ist kompatibel mit theoretischen Modellen, die eine begrenzte Kapazität der inneren Ressource zur Handlungs- und Willenssteuerung annehmen (z. B. Baumeister et al., 1998; Muraven et al., 1998). Wird diese innere Ressource durch Prozesse der Emotionskontrolle bereits in hohem Ausmaß in Anspruch genommen, führt der zusätzliche Einsatz dieser Ressource bei weiteren Prozessen der Selbstkontrolle in besonders hohem Maße zu psychischen Kosten.

Um zu untersuchen, ob *geforderte Selbstkontrolle* zusätzlich zu den aus der Belastungsbeanspruchungsforschung bekannten Prädiktorvariablen weitere Varianz in den Beanspruchungsmaßen aufklären kann, wurden in der nächsten Analyseserie nach den biografischen Variablen, im zweiten Schritt Merkmale der Arbeitssituation (Belastungen und potentiell entlastende Handlungsspielräume) aufgenommen. Erst im dritten Schritt wurde dann die *geforderte Selbstkontrolle* in den Gleichungssatz einbezogen. Die Ergebnisse finden sich in Tabelle A-4. Es zeigt sich, dass in der hier untersuchten Stichprobe von Mitarbeitern in der Altenpflege die Aufgabenmerkmale quantitative Arbeitsbelastungen und Methodenkontrolle bedeutsame Beiträge zur Vorhersage emotionaler Erschöpfung, Depersonalisation, gesundheitlicher Beschwerden und Arbeitszufriedenheit leisten. Die Vorzeichen der β -Gewichte lassen erkennen, dass sich eine Zunahme an quantitativen Belastungen ungünstig und ein Zuwachs an Methodenspielräumen günstig auswirkt. Qualitative Arbeitsbelastungen haben dagegen keine Effekte auf die Beanspruchungsmaße. Arbeitsunterbrechungen haben nur einen Effekt auf die Depersonalisation, wobei das negative Vorzeichen anzeigt, dass Arbeitsunterbrechungen nicht belastend, sondern belastungsmindernd wirken. Möglicherweise werden die belastungswirksamen Anteile von Arbeitsunterbrechungen bereits über quantitative Arbeitsbelastungen erfasst. Bei der Vorhersage der persönlichen Erfüllung und der Verbundenheit mit der Organisation erreicht keines der Aufgabenmerkmale das Signifikanzniveau. Die im dritten Schritt als weiterer Prädiktor aufgenommene *geforderte Selbstkontrolle* kann – entgegen Hypothese 18 – in keinem Fall zusätzliche Varianz binden.

Gemäß Hypothese 19 wurden entsprechende Analysen für die *emotionale Dissonanz* berechnet. Tabelle A-5 zeigt, dass die Haupteffekte der Aufgabenmerkmale weitgehend denen in Tabelle A-4 entsprechen, also im Wesentlichen unabhängig davon sind, ob im dritten Analyseschritt *geforderte Selbstkontrolle* oder *emotionale Dissonanz* in den Gleichungssatz eingefügt wird. Lediglich die Variable Arbeitsunterbrechungen wird in Gegenwart der *emotionalen Dissonanz* ein signifikanter Prädiktor der persönlichen Erfüllung. Das positive Vorzeichen deutet, wie auch in der vorherigen Analyseserie, auf einen (unerwarteten) günstigen Effekt dieser Variable hin. Das β -Gewicht der Methodenkontrolle verfehlt bei Berücksichtigung der *emotionalen Dissonanz* knapp das Signifikanzniveau ($p = .059$) bei der Vorhersage der Depersonalisation. *Emotionale Dissonanz* leistet – im Gegensatz zur *geforderten Selbstkontrolle* – über die biografischen Merkmale und die Aufgabenmerkmale hinaus, deutliche Beiträge zur Varianzaufklärung der Beanspruchungsmaße. Die Vorzeichen der jeweiligen β -Gewichte fallen in die erwartete Richtung aus. Mit Ausnahme der persönlichen Erfüllung ist der Zuwachs an Varianz (2 % bis 6 %) in allen Beanspruchungsmaßen signifikant.

Fügt man im dritten Schritt *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* simultan in den Gleichungssatz ein und nimmt im vierten Schritt die Wechselwirkung der beiden Variablen auf, werden die Ergebnisse der vorhergehenden Analyseserien weitgehend bestätigt (s. Tabelle A-6). *Geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* klären gemeinsam – zusätzlich zu den biografischen Variablen und den Aufgabenmerkmalen – einen signifikanten Anteil an Varianz der Beanspruchungsvariablen auf. Dabei ist nur das β -Gewicht der *emotionalen Dissonanz* statistisch bedeutsam; *geforderte Selbstkontrolle* hat keinen eigenständigen signifikanten Einfluss auf die Beanspruchungen. Ausnahme ist wiederum die persönliche Erfüllung, die sich durch die hier berücksichtigten situativen Merkmale nicht vorhersagen lässt. Hypothese 20, der zufolge *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* zusätzlich zu Aufgabenmerkmalen eigenständig Varianzanteile von Indikatoren der Beanspruchung aufklären sollten, wird durch diese Befunde nicht unterstützt.

Die Wechselwirkung zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* leistet in diesen Gleichungssätzen signifikante Beiträge zur Varianzaufklärung der persönlichen Erfüllung, der Verbundenheit und der Arbeitszufriedenheit. Die in Tabelle A-3 dargestellte Varianzaufklärung der Depersonalisation und Beschwerden durch die Wechselwirkungen von *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* ist bei Berücksichtigung der Aufgabenmerkmale nicht mehr nachweisbar. Damit wird die in Hypothese 17 aufgestellte Vermutung, dass *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* bei der Vorhersage von Beanspruchungsmaßen eine ordinale Wechselwirkung zeigen, nur partiell unterstützt, wenn in den Analysen gleichzeitig der Einfluss der Aufgabenmerkmale auf die Beanspruchungsindikatoren kontrolliert wird.

4.3.6 Ergebnisse zur Vorhersage von Beanspruchungskriterien durch Wechselwirkungen zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und Aufgabenmerkmalen sowie *emotionaler Dissonanz* und Aufgabenmerkmalen

Wenn die Beziehung zweier Variablen durch die Ausprägung einer dritten Variable (Moderatorvariable) beeinflusst wird, spricht man von einem Moderatoreffekt. Der Zusammenhang zwischen Prädiktor und Kriterium wird durch den Moderator verstärkt oder abgeschwächt („moderiert“). Im Folgenden wurde überprüft, ob die Beziehung zwischen *geforderter Selbstkontrolle* oder *emotionaler Dissonanz* und den Beanspruchungsvariablen durch Aufgabenmerkmale moderiert wird. Obwohl sich kein Haupteffekt für *geforderte Selbstkontrolle* zeigt, schließt dies nicht aus, dass *geforderte Selbstkontrolle* in Interaktion mit Aufgabenmerkmalen einen Zusammenhang mit den Effektvariablen aufweist.

Davon ausgehend, dass qualitative und quantitative Arbeitsbelastungen sowie Arbeitsunterbrechungen von Beschäftigten ein gewisses Ausmaß an Selbstkontrolle erfordern (verantwortliches Treffen von Entscheidungen, Selbstkontrolle der physischen Ausdauer, Fokussieren auf handlungsrelevante Informationen, Umstellung auf neue Situationen), können aufgrund der Hypothese der regulatorischen Erschöpfung (Baumeister et al., 1998; Muraven et al., 1998) Wechselwirkungen zwischen *geforderter Selbstkontrolle* oder *emotionaler Dissonanz*

und diesen Aufgabenmerkmalen erwartet werden. Denn sowohl das Erfüllen der Kontrollanforderungen als auch der Umgang mit diesen belastenden Aufgabenmerkmalen setzt willentliche Prozesse voraus, die laut Baumeister et al. (1998) und Muraven et al. (1998) auf ein und dieselbe – in ihrer Kapazität begrenzten – Ressource angewiesen sind. Das Erschöpfen dieser Ressource sollte der Hypothese der regulatorischen Erschöpfung entsprechend mit psychischen Kosten einhergehen. Auch das kompensatorische Kontrollmodell der Leistungsregulation von Hockey (1997) lässt Wechselwirkungen von Kontrollanforderungen und belastenden Aufgabenmerkmalen in Bezug auf Indikatoren der Beanspruchung erwarten. Das Modell sagt voraus, dass, wenn bei der Bearbeitung einer Aufgabe ein individuelles Anstrengungsniveau überschritten werden muss, weil z. B. die Arbeitssituation keine Veränderung des (Leistungs-)Ziels erlaubt, mit psychischen Kosten zu rechnen ist.

Wechselwirkungen zwischen *geforderter Selbstkontrolle* sowie *emotionaler Dissonanz* und den entlastenden Aufgabenmerkmalen Ablaufkontrolle und Methodenkontrolle sind aufgrund der Pufferhypothese des Belastungs-Kontroll-Modells (Karasek, 1979) zu erwarten. Eine Zunahme der *geforderten Selbstkontrolle* oder *emotionalen Dissonanz* sollte sich dementsprechend unter dem Einfluss hoch ausgeprägter situativer Kontrollmöglichkeiten nicht in ansteigenden Werten der Beanspruchungsindikatoren auswirken.

Bei der Suche nach Moderatoreffekten wurde in der vorliegenden Studie entsprechend Cohen und Cohen (1983) zuerst eine Regressionsanalyse mit Prädiktor und Moderator und dann eine Regressionsanalyse mit Prädiktor, Moderator und dem Interaktionsterm aus Prädiktor und Moderator durchgeführt. Bei Vorliegen eines Moderatoreffekts muss das $R^2_{\text{Inkrement}}$ des Interaktionsterms signifikant sein. Da der Interaktionsterm einen Schritt nach Moderator und Prädiktor in die hierarchische Regressionsanalyse aufgenommen wird, wird das Problem der Multikollinearität minimiert (Brodbeck, 1993).

Welche Variable als Moderator wirkt und welche der Prädiktor ist, ergibt sich nicht durch das Analyseverfahren, sondern aufgrund inhaltlicher Überlegungen (Cohen & Cohen, 1983). Im Folgenden werden die einzelnen Aufgabenmerkmale als Moderator klassifiziert, da die Wirkungen von *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* im Mittelpunkt der Untersuchung stehen. Diese Einordnung ist willkürlich und für die inhaltlichen Aussagen ohne Bedeutung, da es zunächst um den Nachweis von Wechselwirkungen der Variablen geht.

Zur Identifikation von Moderatoreffekten wurde mit jedem Merkmal der Arbeitssituation eine moderierte hierarchische Regression auf jedes Maß der Beanspruchung berechnet. Dazu wurden, entsprechend dem Vorgehen von Zapf et al. (2001) im ersten Schritt die biografischen Variablen aufgenommen, im zweiten Schritt das Merkmal der Arbeitssituation und *geforderte Selbstkontrolle* (oder *emotionale Dissonanz*) und im dritten Schritt der Interaktionsterm aus dem entsprechenden Merkmal der Arbeitssituation und der *geforderten Selbstkontrolle* (oder der *emotionalen Dissonanz*). Da das Aufdecken von Interaktionseffekten mit einer hierarchisch moderierten Regression schwierig ist (Russel & Bobko, 1992), wurde für das $R^2_{\text{Inkrement}}$ des Interaktionsterms ein Signifikanzniveau von $p < .10$ festgesetzt.

Die in Tabelle A-7 dargestellten Ergebnisse dieser Analysen zum Zusammenspiel von *geforderter Selbstkontrolle* und qualitativen Arbeitsbelastungen lassen erkennen, dass die Wechselwirkung der beiden Prädiktoren bei der Vorhersage von emotionaler Erschöpfung, Beschwerden und Arbeitszufriedenheit signifikant ist. Durch Aufnahme des Interaktionsterms in den Gleichungssatz können zusätzlich zu der durch die biografischen Variablen und die Haupteffekte gebundenen Varianz zwischen 2 % und 4 % Varianz erklärt werden. Die Art der Wechselwirkung zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und qualitativen Arbeitsbelastungen bei der Vorhersage der emotionalen Erschöpfung ist in Abbildung 4 dargestellt: Es ist zu erkennen, dass die emotionale Erschöpfung der Mitarbeiter in der Altenpflege, die ein hohes Ausmaß an qualitativen Arbeitsbelastungen erleben, unter dem Einfluss zunehmender *geforderter Selbstkontrolle* ansteigt, während sich die emotionale Erschöpfung der Mitarbeiter, die ein geringes Ausmaß an qualitativen Arbeitsbelastungen erleben, kaum verändert. Ein entsprechender Effekt findet sich auch für die Interaktion von *geforderter Selbstkontrolle* und qualitativen Arbeitsbelastungen bei der Vorhersage der Beschwerden. Abbildung 5 lässt erkennen, dass die Arbeitszufriedenheit von Mitarbeitern in der Altenpflege bei überdurchschnittlich ausgeprägten qualitativen Arbeitsbelastungen unter dem Einfluss zunehmender *geforderter Selbstkontrolle* wesentlich stärker abnimmt als die Arbeitszufriedenheit von Mitarbeitern, die unterdurchschnittlich ausgeprägte qualitative Arbeitsbelastungen erleben. Zur Vorhersage der Depersonalisation, der persönlichen Erfüllung und der Verbundenheit kann die Wechselwirkung von *geforderter Selbstkontrolle* und qualitativen Arbeitsbelastungen keinen Beitrag leisten.

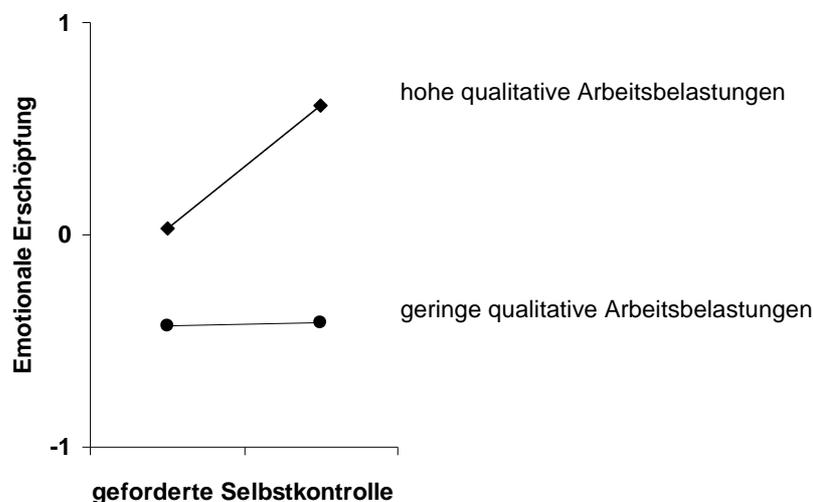


Abbildung 4: Wechselwirkung zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und qualitativen Arbeitsbelastungen auf die emotionale Erschöpfung (angepasste Regressionsgerade mit Prädiktorvariablen \pm eine Standardabweichung vom Mittelwert)

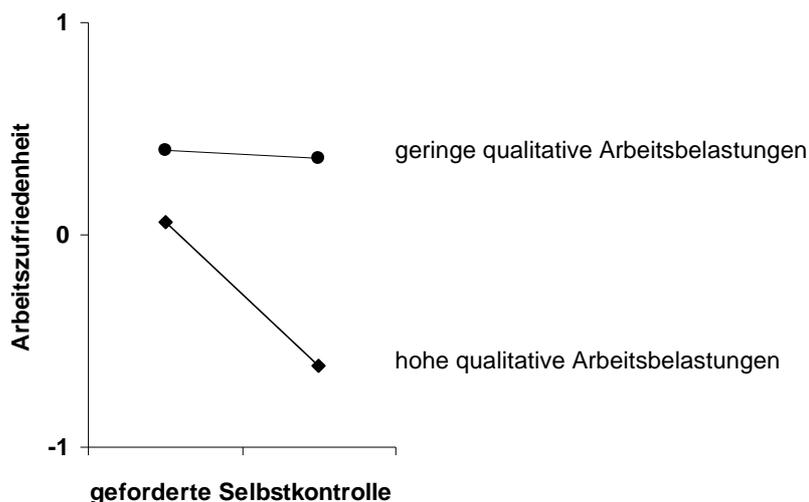


Abbildung 5: Wechselwirkung zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und qualitativen Arbeitsbelastungen auf die Arbeitszufriedenheit (angepasste Regressionsgerade mit Prädiktorvariablen \pm eine Standardabweichung vom Mittelwert)

Wechselwirkungen finden sich auch zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und quantitativen Arbeitsbelastungen. In Tabelle A-8 ist zu sehen, dass die Interaktion bedeutsame Varianzanteile der emotionalen Erschöpfung, der Depersonalisation, der Beschwerden sowie der Verbundenheit mit der Organisation und der Arbeitszufriedenheit aufklären kann. Die entsprechenden Diagramme, die hier aus Gründen der Übersichtlichkeit nicht dargestellt sind, zeigen, dass emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und Beschwerden bei Personen, die hohe quantitative Arbeitsbelastungen erleben, unter dem Einfluss steigender *geforderter Selbstkontrolle* stärker zunehmen als die entsprechenden Beanspruchungen von Personen, die geringe quantitative Arbeitsbelastungen erleben. Die Arbeitszufriedenheit und die Verbundenheit mit der Organisation nehmen entsprechend bei Mitarbeitern, die hohe quantitative Arbeitsbelastungen erleben, wesentlich stärker unter dem Einfluss ansteigender *geforderter Selbstkontrolle* ab als bei Beschäftigten, die geringe *geforderter Selbstkontrolle* wahrnehmen.

Dagegen finden sich in keinem Fall Wechselwirkungen zwischen Arbeitsunterbrechungen und *geforderter Selbstkontrolle* (s. Tabelle A-9). Eine mögliche Erklärung für dieses Ergebnis könnte sein, dass der Umgang mit Arbeitsunterbrechungen in der hier untersuchten Stichprobe von Mitarbeitern in der Altenpflege zur Routine gehören und keinen wesentlichen Einsatz von (Willens-)Ressourcen erfordern.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Ergebnisse der Moderatoranalysen für die *geforderter Selbstkontrolle* nicht einheitlich sind. Hinweise, die Hypothese 23 bestätigen, die besagt, dass bei hoher Ausprägung von belastenden Aufgabenmerkmalen eine Zunahme der *geforderter Selbstkontrolle* mit höheren Beanspruchungen einhergeht als bei niedriger Ausprägung dieser Aufgabenmerkmale, finden sich für die Wechselwirkungen mit quantitativen und qualitativen Arbeitsbelastungen, nicht aber für Arbeitsunterbrechungen.

Eine Reihe signifikanter Wechselwirkungen finden sich auch zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und den Handlungsspielräumen bei der Vorhersage der Beanspruchungen. Der Interaktionsterm von *geforderter Selbstkontrolle* und Ablaufkontrolle kann zusätzlich zu den biografischen Variablen und den Haupteffekten signifikante Varianzanteile der emotionalen Erschöpfung, der Beschwerden und der Arbeitszufriedenheit aufklären (s. Tabelle A-10). Die Art der Interaktionen wurde wiederum grafisch geprüft. Aus Abbildung 6 ist zu erkennen, dass die Wechselwirkung von *geforderter Selbstkontrolle* und Ablaufkontrolle der in Hypothese 25 formulierten Erwartung entspricht: Bei hoch ausgeprägten situativen Kontrollmöglichkeiten geht eine Zunahme der *geforderten Selbstkontrolle* nicht mit einer Zunahme der emotionalen Erschöpfung einher; d. h., die beanspruchende Wirkung von *geforderter Selbstkontrolle* kann durch die Möglichkeit zur Ablaufkontrolle abgepuffert werden. Im Gegensatz dazu geht bei gering ausgeprägter Ablaufkontrolle steigende *geforderte Selbstkontrolle* mit wachsender emotionaler Erschöpfung einher. Die Effekte der beiden anderen signifikanten Wechselwirkungen fallen entsprechend aus.

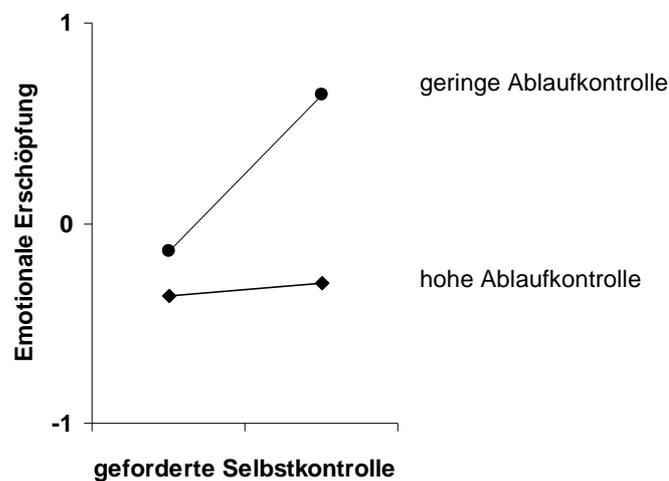


Abbildung 6: Wechselwirkung zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und Ablaufkontrolle auf die emotionale Erschöpfung (angepasste Regressionsgerade mit Prädiktorvariablen \pm eine Standardabweichung vom Mittelwert)

Interaktionseffekte zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und Methodenkontrolle finden sich – außer bei der Vorhersage der persönlichen Erfüllung – bei allen Beanspruchungsmaßen (s. Tabelle A-11). Auch hier zeigt die grafische Darstellung, dass die Art der Interaktion Hypothese 25 stützt.

Die Überprüfung der Wechselwirkungen zwischen *emotionaler Dissonanz* und Belastungs- oder Ressourcenvariablen zeigt dagegen ein ganz anderes Bild (s. Tabelle A-12 bis Tabelle A-16). Alle Haupteffekte fallen erwartungskonform aus, aber bis auf eine Ausnahme finden sich keine signifikanten Wechselwirkungen zwischen *emotionaler Dissonanz* und Aufgabenmerkmalen bei der Vorhersage der Beanspruchungsvariablen. Lediglich zur Vorhersage der Verbundenheit mit der Organisation kann durch das Einfügen des Interaktionsterms von Arbeitsunterbrechungen und *emotionaler Dissonanz* 1 % zusätzlicher Varianz aufgeklärt werden. Hypothese 24, in der

vermutet wurde, dass bei hohen Ausprägungen belastender Aufgabenmerkmale eine Zunahme der *emotionalen Dissonanz* mit höheren Beanspruchungen einhergeht als bei niedrigen Ausprägungen dieser Aufgabenmerkmale, und Hypothese 26, in der angenommen wurde, dass situative Kontrollmöglichkeiten die Beanspruchungswirksamkeit von *emotionaler Dissonanz* puffern, erhalten somit keine Unterstützung. Dies lässt sich so interpretieren, dass die Effekte von *emotionaler Dissonanz* auf die untersuchten Kriteriumsvariablen unabhängig von der Ausprägung der Situationsmerkmale sind. Dieses Ergebnis steht im Gegensatz zu den Befunden von Zapf et al. (2001), die in ihrer Studie Interaktionseffekte zwischen *emotionaler Dissonanz* und Situationsmerkmalen bei der Vorhersage der emotionalen Erschöpfung und der Depersonalisation zeigen konnten.

4.3.7 Ergebnisse zur Vorhersage von Fehlzeiten durch *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* (Längsschnitt)

Um die langfristige Beanspruchungswirksamkeit von *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* zu untersuchen, wurden Regressionsanalysen mit dem Außenkriterium „Fehlzeiten im Jahr nach der Befragung“ berechnet. Die Prädiktoren wurden wie zuvor in drei Schritten in den Regressionsansatz aufgenommen. Tabelle A-17 lässt erkennen, dass die biografischen Variablen einen signifikanten Beitrag zur Varianzaufklärung in der Summe der Fehltag und der Häufigkeit von langen Fehlzeiten leisten. Dabei ist für die Summe der Fehltag das Geschlecht der signifikante Einzelprädiktor, für die Häufigkeit von langen Fehlzeiten sind Lebensalter und Geschlecht signifikante Prädiktoren. Das β -Gewicht des Prädiktors Geschlecht ist so zu interpretieren, dass in der untersuchten Stichprobe die weiblichen Beschäftigten mehr Fehltag insgesamt und mehr lange Fehlzeiten als die männlichen Kollegen aufweisen.

Durch das Einfügen der Belastungs- und Ressourcenvariablen im zweiten Schritt werden zusätzliche Varianzanteile der Maße Summe der Fehltag, Häufigkeit von Fehlzeiten insgesamt und Häufigkeit von langen Fehlzeiten aufgeklärt. Bedeutsame Prädiktoren sind die quantitativen Arbeitsbelastungen (mit positivem Vorzeichen) und die Methodenkontrolle (mit negativem Vorzeichen). Dies entspricht den Befunden zur Vorhersage der Beanspruchungsindikatoren, die mittels Fragebogen erhoben wurden. *Geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* im dritten Schritt in die Gleichung eingefügt, können keinen weiteren signifikanten Beitrag an Varianz in diesen drei Fehlzeitenmaßen aufklären. Anders sieht das Bild dagegen für die Häufigkeit von Abwesenheiten von 1 bis 2 Tagen Dauer aus. Weder biografische Variablen, noch die Belastungs- und Ressourcenvariablen leisten signifikante Beiträge zur Varianzaufklärung kurzer Fehlzeiten. Dagegen ist *emotionale Dissonanz* ein signifikanter Prädiktor, wenngleich der zusätzliche Anteil an aufgeklärter Varianz von 2 % knapp das Signifikanzniveau verfehlt ($p = .051$). *Geforderte Selbstkontrolle* liefert hier keinen eigenständigen Beitrag zur Varianzaufklärung.

Damit wird die in Hypothese 21 geäußerte Vermutung, dass *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* über den Beitrag von Aufgabenmerkmalen hinaus einen eigenständigen

Anteil an Varianz der Fehlzeiten im Jahr nach der Befragung binden, nur in Bezug auf kurze Fehlzeiten und nur für *emotionale Dissonanz* und nicht für *geforderte Selbstkontrolle* unterstützt.

4.4 Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse Studie 1

Um Selbstkontrolle als Arbeitsanforderung messbar zu machen, wurden mittels Faktoren- und Itemanalysen zwei Skalen entwickelt: die Skala *geforderte Selbstkontrolle* und die Skala *emotionale Dissonanz*. Die Skala *geforderte Selbstkontrolle* wurde aus einem Pool neu formulierter Items konstruiert. Als Ergebnis der Faktoren- und Itemanalysen resultierte eine fünf Items umfassende Skala, die die in der Arbeitsrolle erforderliche Hemmung habitueller Reaktionstendenzen erfasst. Die ursprüngliche Intention, geforderte Selbstkontrolle möglichst umfassend und über verschiedene Facetten zu erheben, konnte ansatzweise realisiert werden. Die Iteminhalte der Skala beziehen sich auf Selbstkontrolle der Aufgabenausführung, des Emotionsausdrucks und der Handlungsregulation. Da drei Items – zumindest in Teilen – nach geforderter affektiver Verhaltenssteuerung fragen, ist dieser Aspekt in der jetzigen Version der Skala überrepräsentiert. Eine Ergänzung um weitere Aspekte der Selbstkontrolle (z. B. Kontrolle des verbalen Ausdrucks, Kontrolle der Gedanken) sollte zu einem späteren Zeitpunkt erwogen werden.

Zur Konstruktion der Skala *emotionale Dissonanz* wurden fünf Items der gleichlautenden Skala aus den „Frankfurter Skalen zur Emotionsarbeit“ (Zapf et al., 1999) umformuliert. Ausgangsüberlegung der Modifikation war, dass eine andere Emotion zu zeigen als die, die man tatsächlich erlebt, Prozesse der Verhaltenssteuerung voraussetzt. Daher wurde der Widerspruch zwischen geforderten und erlebten Emotionen bei der Arbeit durch die Items so abgefragt, dass er implizit geforderte Emotionskontrolle abbildet. Emotionale Dissonanz wurde somit als ein Teilaspekt geforderter Selbstkontrolle rekonzeptualisiert. Die Ergebnisse der Faktoren- und Itemanalysen weisen alle fünf Ausgangsitems als merkmalsrelevant aus. Die Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* können aufgrund der Analyseergebnisse als eigenständig angesehen werden.

Die mit explorativem Charakter an der Konstruktionsstichprobe erhobenen teststatistischen Kennwerte dieser Skalen fallen sehr zufriedenstellend aus: Die Items beider Skalen weisen hohe Trennschärfen und Kreuztrennschärfen auf. Die Reliabilitäten beider Skalen können – in Anbetracht ihrer Kürze – als gut bewertet werden. Für die Skala *geforderte Selbstkontrolle* findet sich eine rechtssteile Verteilung, aus der möglicherweise ein Deckeneffekt resultiert. Ein hohes Ausmaß an *geforderter Selbstkontrolle* war allerdings in der hier untersuchten Stichprobe mit einem Anteil an 71.4 % Pflegekräften zu erwarten. Dagegen zeigt die Skala *emotionale Dissonanz* eine breitgipflige Verteilung. Für beide Skalen konnte die Diskriminationsfähigkeit in Teilstichproben mit unterschiedlichen Kontrollanforderungen gezeigt werden.

Die Ergebnisse der Analysen zur konvergenten und diskriminanten Validität der Skala *geforderte Selbstkontrolle* sind mit der Vorstellung kompatibel, dass geforderte Selbstkontrolle eine potentiell belastende Anforderung darstellt. Die Skala korreliert positiv mit emotionaler

Erschöpfung, Depersonalisation und Beschwerden sowie negativ mit Arbeitszufriedenheit und Verbundenheit mit der Organisation. Zusammenhänge mit den Fehlzeiten der Untersuchungsteilnehmer im Jahr nach der Befragung finden sich jedoch nicht. Dies könnte möglicherweise daran liegen, dass geforderte Selbstkontrolle keine zeitstabile Anforderung ist. Weiterhin finden sich positive Korrelationen zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und belastenden Aufgabenmerkmalen (qualitative Arbeitsbelastungen, quantitative Arbeitsbelastungen und Arbeitsunterbrechungen) sowie negative Korrelationen zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und entlastenden Aufgabenmerkmalen (Ablauf- und Methodenkontrolle). Die Skala zeigt – im Sinne einer diskriminanten Validität – keine Zusammenhänge mit dem Personenmerkmal Kompetenzerwartung und den biografischen Variablen Lebensalter, Tätigkeitsdauer und Geschlecht.

Die Ergebnisse zur Einschätzung der Validität der Skala *emotionale Dissonanz* stimmen mit vorliegenden Befunden (vgl. Zapf & Semmer, 2004) überein, denen zufolge *emotionale Dissonanz* beanspruchungswirksam ist. Das Muster der Korrelationen zwischen *emotionaler Dissonanz* und den Validierungsvariablen entspricht dem eines belastenden Aufgabenmerkmals. Dies lässt sich als Hinweis auf die konvergente Validität deuten. Für die Validität sprechen auch die signifikanten Korrelationen mit dem objektiven Kriterium der Fehlzeiten der Untersuchungsteilnehmer im Jahr nach der Befragung.

Die Skala *emotionale Dissonanz* korreliert negativ mit dem Personenmerkmal Kompetenzerwartung. Dies kann bedeuten, dass das Erleben eines Widerspruchs zwischen geforderter und erlebter Emotion von Mitarbeitern in Altenpflegeeinrichtungen als unprofessionell bewertet wird und das berufliche Selbstbild beeinträchtigt oder, dass bei hoher Kompetenzerwartung bessere Bewältigungsmöglichkeiten emotionaler Arbeitsanforderungen bestehen und damit geringere *emotionale Dissonanz* auftritt. Der Befund spricht insofern gegen die diskriminante Validität der Skala, da sie – im Sinne eines Aufgabenmerkmals – nicht mit einem Personenmerkmal korreliert sein sollte. Da aber der Korrelationskoeffizient im Vergleich zu den Korrelationen mit den konstrukt-nahen Variablen (Aufgabenmerkmale und Beanspruchungsmaße) niedriger ausfällt, spricht das Ergebnis eingeschränkt für die diskriminante Validität der *emotionalen Dissonanz* (vgl. Lienert & Raatz, 1994).

In der hier untersuchten Stichprobe von Mitarbeitern in Seniorenheimen findet sich – im Widerspruch zu den aufgestellten Hypothesen – kein Zusammenhang zwischen *geforderter Selbstkontrolle* sowie *emotionaler Dissonanz* und der Burnoutdimension persönliche Erfüllung. Dieses Ergebnis scheint für die Beurteilung der Validität der Skalen nicht kritisch, denn auch die anderen belastenden Aufgabenmerkmale korrelieren in der hier untersuchten Stichprobe nicht mit persönlicher Erfüllung.

Im Vergleich fallen die Korrelationskoeffizienten der Validierungsvariablen mit der Skala *geforderte Selbstkontrolle* geringer aus als die mit der *emotionalen Dissonanz*. Ob es sich dabei um ein Methodenartefakt durch den hohen Mittelwert und der dadurch eingeschränkten Varianz der Skala *geforderte Selbstkontrolle* handelt oder ob *geforderte Selbstkontrolle* unter bestimmten Umständen auch mit positiven Effekten einhergeht, kann aufgrund der vorliegenden Daten nicht entschieden werden.

Zur Einschätzung der praktischen Bedeutsamkeit der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* wurde in einer Reihe von Regressionsanalysen ihr Beitrag zur Vorhersage verschiedener Indikatoren der Beanspruchung ermittelt. Es zeigt sich, dass *geforderte Selbstkontrolle* über den Einfluss von biografischen Variablen hinaus signifikante Varianzanteile der Beanspruchungsvariablen binden kann. Dieser Effekt schwächt sich allerdings ab, wenn der Einfluss der *emotionalen Dissonanz* auf die Beanspruchungsmaße kontrolliert wird; und er ist darüber hinaus nicht mehr nachweisbar, wenn der Einfluss einer Reihe weiterer Aufgabenmerkmale kontrolliert wird. Die teilweise signifikanten Wechselwirkungen zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* sowie den Aufgabenmerkmalen deuten aber auf einen eigenständig beanspruchungswirksamen Anteil der Skala hin.

Dagegen finden sich in Regressionsanalysen zur Vorhersage von Indikatoren der Beanspruchung deutliche Haupteffekte der *emotionalen Dissonanz*. Auch über den Beitrag von biografischen Variablen und Aufgabenmerkmalen hinaus kann *emotionale Dissonanz* signifikante Varianzanteile der verschiedenen Beanspruchungsindikatoren aufklären. Bei der Vorhersage der Depersonalisation ist *emotionale Dissonanz* von den hier untersuchten unabhängigen Variablen der bedeutsamste Einzelprädiktor. Unter den verschiedenen Fehlzeitenmaßen kann *emotionale Dissonanz* als einziger signifikanter Prädiktor einen Beitrag zur Aufklärung der Varianz von kurzen Fehlzeiten (Fehlzeiten von ein bis zwei Tagen Dauer) im Jahr nach der Befragung leisten. Dieses Ergebnis verdeutlicht die Beanspruchungswirksamkeit der *emotionalen Dissonanz*. Unter der Annahme, dass Kurzzeiterkrankungen eher als Langzeiterkrankungen vermeidbare Ausfallzeiten darstellen, wird hier deutlich, dass eine Einflussnahme auf den Faktor *emotionale Dissonanz* ein Ansatzpunkt für Organisationen zur Reduktion von Fehlzeiten sein könnte.

Auffallend an den hier vorgestellten Ergebnissen ist, dass die Burnoutdimension persönliche Erfüllung nicht durch situative Variablen vorhergesagt werden kann und somit unter den Beanspruchungsmaßen eine Sonderstellung einnimmt. Dieses Ergebnis steht in Einklang mit bereits erwähnten Befunden von Enzmann (1996) sowie Lee und Ashforth (1996). Weiterhin fällt auf, dass unter den potentiell belastenden Faktoren die quantitativen Arbeitsbelastungen in der untersuchten Stichprobe von Mitarbeitern in der Altenpflege eine herausragende Stellung einnehmen. Dies bestätigt Untersuchungsergebnisse zu belastenden Faktoren in Pflegeberufen (z. B. Enzmann, 1996).

Die theoretisch zu erwartenden Wechselwirkungen zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* konnten weitgehend nachgewiesen werden. Auch bei gleichzeitiger Berücksichtigung der Aufgabenmerkmale klären sie noch bei der Hälfte der untersuchten Beanspruchungsmaße zusätzliche Varianz auf. Dabei zeigte sich, dass das Ausmaß an persönlicher Erfüllung, Verbundenheit und Arbeitszufriedenheit bei Mitarbeitern mit hoher *emotionaler Dissonanz* unter dem Einfluss zunehmender *geforderter Selbstkontrolle* abnimmt, während sich bei geringer *emotionaler Dissonanz* zunehmende *geforderte Selbstkontrolle* nicht auf diese Beanspruchungsindikatoren auswirkt. *Geforderte Selbstkontrolle* ist demzufolge bei hoher *emotionaler Dissonanz* mit Kosten im Bereich von Arbeitseinstellungen (der eigenen Professionalität, dem Unternehmen und der Arbeitstätigkeit gegenüber) verbunden. Die Art der Wechselwirkung ist entsprechend der Hypothese der regulatorischen Erschöpfung (Baumeister

et al., 1998; Muraven et al., 1998) mit der Vorstellung kompatibel, dass beide Kontrollanforderungen auf eine innere Ressource zurückgreifen, die bei vermehrter Inanspruchnahme erschöpft. Darüber hinaus entspricht der Befund auch der Annahme von Martens und Kuhl (2004), dass ein Übermaß an Selbstkontrolle zur Abnahme positiver Affekte führt.

Unter den belastenden Aufgabenmerkmalen scheinen Arbeitsunterbrechungen in der hier untersuchten Stichprobe eine Sonderrolle einzunehmen. Während die Vorzeichen der bivariaten Korrelationskoeffizienten von Arbeitsunterbrechungen und Aufgabenmerkmalen sowie Arbeitsunterbrechungen und Beanspruchungsindikatoren weitgehend denen eines belastenden Faktors entsprechen, weist das negative Vorzeichen in den Regressionsanalysen zur Vorhersage der Depersonalisation darauf hin, dass Arbeitsunterbrechungen auch günstige Effekte haben können. Möglicherweise erlauben Arbeitsunterbrechungen den Mitarbeitern in der Altenpflege einen Rückzug aus belastenden Interaktionen und wirken dadurch entlastend.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die hier vorgestellten Ergebnisse zur Vorhersagevalidität der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* mit der Annahme kompatibel sind, dass die beiden Skalen potentiell kostenverursachende Faktoren erfassen. Da diese Ergebnisse an der Konstruktionsstichprobe der Skalen erhoben wurden, haben sie explorativen Charakter.

5 Methode Studie 2

5.1 Stichprobe Studie 2

Die Kreuzvalidierung der an der Konstruktionsstichprobe gewonnenen Ergebnisse erfolgte an Querschnitt- und Längsschnittdaten einer Stichprobe von Mitarbeitern einer Krankenkasse. An der Studie waren Beschäftigte dreier Geschäftsstellen in Bayern, Brandenburg und Nordrhein-Westfalen beteiligt. An der ersten Befragung nahmen 405 Beschäftigte teil, an der zweiten Befragung, die im Abstand von zwölf Monaten durchgeführt wurde, beteiligten sich 373 Beschäftigte. Auf der Grundlage der von den Geschäftsstellenleitern zur Verfügung gestellten Informationen über die Anzahl potentiell möglicher Untersuchungsteilnehmer, kann die Teilnahmequote an beiden Befragungen auf ca. 80% geschätzt werden.

Im Jahr zwischen den beiden Befragungen wurden in dem untersuchten Unternehmen personelle Umstrukturierungen durchgeführt. Um bei den im Folgenden beschriebenen Analysen Effekte eines Abteilungswechsels der Personen auszuschließen, wurden nur Daten von Mitarbeitern herangezogen, die zum 1. Messzeitpunkt (1. MZP) und 2. Messzeitpunkt (2. MZP) in derselben Abteilung beschäftigt waren. Um bei den Analysen Effekte durch unterschiedliche Stichprobenzusammensetzungen zu vermeiden, wurden für die hier beschriebenen Auswertungen nur Daten von Mitarbeitern berücksichtigt, die an beiden Befragungen teilgenommen hatten. Die so zusammengesetzte Teilstichprobe umfasst Daten von 147 Mitarbeitern.

Alle befragten Mitarbeiter arbeiteten als Kundenbetreuer und hatten überwiegend telefonischen Kontakt zu den Versicherten (voice-to-voice Kontakt). Das Alter der befragten Personen betrug im Durchschnitt 41.55 Jahre (SD = 10.40 Jahre). Weitere Angaben zu den biografischen Variablen finden sich in Tabelle 10.

In dieser Stichprobe ist ein hohes Ausmaß an *geforderter Selbstkontrolle* zu erwarten, da Serviceorientierung und Kundenzufriedenheit in dieser Branche wesentliche Wettbewerbsfaktoren darstellen. In dem Unternehmen, in dem die Untersuchung durchgeführt wurde, waren so genannte „Service-Standards“ als Verhaltensmaßstab für die Mitarbeiter festgeschrieben (z. B. Standardformulierungen bei der Eröffnung eines Telefongesprächs). Darüber hinaus gab es regelmäßig Kampagnen zum Thema Kundenbegeisterung sowie Schulungen zur Kundenbindung und Kundenakquise, die den Mitarbeitern das vom Unternehmen gewünschte Verhalten vermitteln und zum Zeigen dieses Verhaltens motivieren sollten. Des Weiteren wurden eine Reihe von Managementsystemen (z. B. Zielvereinbarungsgespräche, Leistungsprämien, Controlling-System) mit dem Ziel der Verhaltenssteuerung eingesetzt. Darüber hinaus ließ das Arbeiten in Großraumbüros auch eine hohe soziale Kontrolle erwarten.

Tabelle 10: Angaben zur Stichprobe 2 (diskrete Variablen)

Variable	N	%
Geschlecht		
Männer	37	25.2
Frauen	110	74.8
Familienstand		
ohne Partner	39	26.5
mit Partner/verheiratet	108	73.5
Schulabschluss		
Hauptschulabschluss	19	12.9
mittlere Reife/POS	90	61.2
Fachabitur	13	8.8
Abitur	25	17.0
Arbeitszeit		
Vollzeit	140	95.2
Teilzeit	7	4.8
Einsatz		
Bereich Versicherung	26	17.7
Bereich Leistung	121	82.3

Anmerkungen: N = Anzahl der Untersuchungsteilnehmer, POS = polytechnische Oberschule. Aufgrund von Rundungsfehlern addieren sich die Prozentangaben nicht immer zu 100 Prozent.

5.2 Untersuchungsdesign Studie 2

Die Erhebung der Daten erfolgte im Rahmen einer Längsschnittstudie zur Analyse von Teamentwicklungsprozessen. Die Daten des 1. MZP wurden im Jahr 2002 erhoben. Die Daten des 2. MZP wurden im Jahr 2003 (zwölf Monate nach der ersten Befragung) erhoben. Die hier ausgewerteten Skalen waren Bestandteil eines umfangreichen Fragebogens. Die Einladung zur Befragung und die Durchführung erfolgte nach dem gleichen Verfahren wie in Studie 1.

5.3 Untersuchungsvariablen

5.3.1 Die Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz*

Zur Validierung der an der Konstruktionsstichprobe gewonnenen Ergebnisse wurden die ausgewählten Items der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* eingesetzt. Statt der fünf Items, die aufgrund der in Studie 1 erzielten Ergebnisse die Skala *geforderte*

Selbstkontrolle bilden, wurden in der ersten Befragung nur vier Items berücksichtigt. In der zweiten Befragung wurden alle fünf Items eingesetzt. Um die in den ersten Untersuchungen (Studie 1 und 1. MZP Studie 2) aufgetretene asymmetrische Rohwertverteilung der Skala *geforderte Selbstkontrolle* einer Normalverteilung anzunähern, wurden bei der zweiten Befragung drei Items der Skala geringfügig umformuliert (z. B. statt „Bei meiner Arbeit muss ich sehr darauf achten, keine Fehler zu machen“ „Bei meiner Arbeit muss ich immer sehr darauf achten, keine Fehler zu machen“). Die Skala *emotionale Dissonanz* wurde in der gleichen Form wie in Studie 1 eingesetzt.

5.3.2 Messinstrumente zur Validierung

Die Erfassung der Validierungsvariablen in Studie 2 erfolgte weitgehend mit den gleichen Instrumenten wie in Stichprobe 1. In den Itemformulierungen des MBI-D (Büssing & Perrar, 1992) wurde der Ausdruck „Patienten“ durch den für die Stichprobe angemesseneren Begriff „Kunden“ ersetzt. Im ersten Item der Skala Arbeitsunterbrechungen wurde der Ausdruck „Bewohner, Kollegen, Besucher etc.“ durch „Kunden, Kollegen etc.“ ersetzt. Die internen Konsistenzen aller eingesetzten Skalen entsprachen im Wesentlichen den Befunden in der ersten Stichprobe. Lediglich für die Skalen Arbeitsunterbrechungen (Cronbachs Alpha = .67) und Arbeitszufriedenheit (Cronbachs Alpha = .73) fielen die Werte etwas geringer aus (s. Tabelle 13).

Zur Erfassung der Kompetenzerwartung wurde in der Stichprobe 2 statt der Skala von Schwarzer (1994) die Skala berufliche Selbstwirksamkeitserwartung von Abele, Stief und Andrä (2000) eingesetzt. Die Skala besteht aus sechs Items, die in Anlehnung an die Items der Skala von Schwarzer (1993) berufsbezogen umformuliert wurden. Die Beantwortung der Items erfolgt auf einer fünfstufigen Ratingskala von „1 = stimmt nicht“ bis „5 = stimmt genau“. Die interne Konsistenz betrug .67 und fiel damit etwas geringer aus als in anderen Studien (Abele, Stief & Andrä, 2000).

Für alle Untersuchungsvariablen wurden die Test-Retest-Reliabilitätskoeffizienten (r_{tt}) berechnet. Je höher dieser Koeffizient ausfällt, desto stabiler ist eine Variable über die Zeit. Die Koeffizienten für die Validierungsvariablen liegen zwischen .45 (Ablaufkontrolle) und .78 (Verbundenheit mit der Organisation). Damit sind die Variablen in der vorliegenden Untersuchung als stabil einzuschätzen. Es fällt auf, dass das Personenmerkmal berufliche Selbstwirksamkeitserwartung in der hier untersuchten Stichprobe ($r_{tt} = .62$) zeitlich nicht stabiler ist als die Beanspruchungsmaße.

Die biografischen Merkmale wurden analog zu Stichprobe 1 erhoben. Lediglich die Angaben zur Tätigkeitsdauer standen in Stichprobe 2 nicht zur Verfügung.

6 Ergebnisse Studie 2

6.1 Dimensionsanalyse

Um die postulierte Eindimensionalität der Skalen zu überprüfen, wurde mit den Daten der zweiten Stichprobe (1. MZP) zunächst eine Hauptachsenanalyse über die Items beider Skalen gerechnet. Bei der Hauptachsenanalyse werden als Ausgangsschätzungen für die Kommunalitäten die quadrierten multiplen Korrelationen verwendet. Somit sollen nur gemeinsame Varianzanteile der einzelnen Variablen analysiert werden. Im Gegensatz zur Hauptkomponentenmethode ist die Hauptachsenanalyse eher geeignet, ein stichprobenunabhängiges und generalisierbares Modell zu liefern. Nach Varimaxrotation ergibt sich gemäß Kaiser-Kriterium, beide Faktoren weisen Eigenwerte > 1 auf, und Scree-Test eine zweifaktorielle Lösung mit Einfachstruktur, bei der die Items der Skala *emotionale Dissonanz* den ersten Faktor und die Items der Skala *geforderte Selbstkontrolle* den zweiten Faktor bilden (s. Tabelle 11).

Tabelle 11: Faktorladungen der ausgewählten Items als Ergebnis einer Hauptachsenanalyse mit Varimaxrotation (Stichprobe 2)

Items	Faktor I	Faktor II
Bei meiner Arbeit muss ich sehr darauf achten, keine Fehler zu machen.	.01	.50
Auch wenn ich manchmal sehr gereizt bin, darf ich mir das nicht anmerken lassen.	.15	.56
Bei meiner Arbeit darf ich nie ungeduldig werden.	.12	.72
Bei meiner Arbeit darf man sich nie gehen lassen.	.07	.86
Wie oft kommt es bei Ihrer Arbeit vor, dass Sie nach außen hin Gefühle zeigen müssen, die nicht mit dem übereinstimmen, was Sie den Kunden gegenüber tatsächlich fühlen?	.77	.08
Wie oft kommt es bei Ihrer Arbeit vor, dass Ihre eigentlich erlebten Gefühle nicht denen entsprechen, die Sie im Umgang mit den Kunden zeigen sollten?	.82	.06
Wie häufig erleben Sie bei Ihrer Arbeit einen Konflikt zwischen Ihren eigentlichen Gefühlen und den Gefühlen, die Sie nach außen hin den Kunden gegenüber zeigen sollten?	.89	.16
Wie häufig kommt es bei Ihrer Arbeit vor, dass Sie bestimmte Gefühle zum Ausdruck bringen müssen, die Sie eigentlich nicht empfinden?	.73	.11
Anteil der aufgeklärten Varianz	32.83 %	23.42 %

Anmerkungen: Die Items sind nach Faktorzugehörigkeit sortiert. Faktor I entspricht der Skala *emotionale Dissonanz*, Faktor II entspricht der Skala *geforderte Selbstkontrolle*. N = 147.

Die Faktoren klären 32.83 % (*emotionale Dissonanz*) und 23.42 % (*geforderte Selbstkontrolle*) der Varianz auf. Die Ladungen der einzelnen Items auf ihren zugehörigen Faktor sind in allen Fällen $\geq .50$. Das Ergebnis stützt die Annahme, dass die Items zwei separierbare Konstrukte abbilden.

6.2 Itemanalyse

Die Itemmittelwerte der Skala *geforderte Selbstkontrolle* liegen zwischen 3.71 und 4.41. Die Standardabweichungen fallen in der zweiten Stichprobe numerisch etwas geringer aus als in der ersten Stichprobe (zwischen .87 und 1.09). Die Part-Whole-Korrelationen liegen zwischen .45 und .68. Die Korrelationen der Items mit dem Skalenwert der *emotionalen Dissonanz* (Kreuztrennschärfeindices) liegen zwischen .11 und .26. Die Häufigkeitsverteilungen der Itemantworten zeigen teilweise wie in der Konstruktionsstichprobe einen ansteigenden Kurvenverlauf, teilweise eine Normalverteilung.

Die Mittelwerte der Items der Skala *emotionale Dissonanz* liegen zwischen 2.59 und 2.94. Die Standardabweichungen fallen auch hier im Vergleich zur ersten Stichprobe etwas geringer aus (zwischen .85 und .90). Die Trennschärfeindices (Part-Whole-Korrelationen) liegen zwischen .69 und .81. Die Kreuztrennschärfeindices liegen zwischen .14 und .24. Die Itemrohwerte der Skala *emotionale Dissonanz* sind – im Gegensatz zu den Werten in Stichprobe 1 – annähernd normalverteilt.

Aufgrund der Kreuztrennschärfeindices können die beiden Skalen als inhaltlich eigenständig angesehen werden. Die unterschiedlichen Verteilungen in Stichprobe 1 und in Stichprobe 2 können durch die unterschiedliche Stichprobenzusammensetzung erklärt werden. Stichprobe 1 ist relativ heterogen, da sie die Teilstichprobe Mitarbeiter in der Hauswirtschaft beinhaltet, die ein geringeres Ausmaß *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* angibt als die Teilstichprobe Mitarbeiter in der Pflege. Dagegen ist Stichprobe 2, die sich aus Kundenbetreuern einer Krankenkasse zusammensetzt, im Hinblick auf die Kontrollanforderungen relativ homogen.

6.3 Skalenanalyse

Die Ergebnisse der Skalenanalysen finden sich in Tabelle 12. Für beide Skalen sind jeweils die Parameter zum 1. und 2. MZP angegeben. Es ist zu erkennen, dass die Mittelwerte der Skala *geforderte Selbstkontrolle* zu beiden Messzeitpunkten fast gleich hoch sind. Die Werte liegen numerisch in der Stichprobe der Kundenbetreuer (Studie 2) im Vergleich zur Stichprobe der Mitarbeiter der Seniorenheime (Studie 1) etwas höher. Die Verteilung der Skala ist zum 1. MZP – wie auch in Stichprobe 1 – rechtssteil. Ein Deckeneffekt kann für die folgenden Analysen daher nicht ausgeschlossen werden. Es fällt auf, dass die Item-Interkorrelationen der Skala *geforderte Selbstkontrolle* in Stichprobe 2 zum 1. MZP etwas geringer ausfallen als in der Konstruktionsstichprobe (.32 bis .67). Bei den Daten des 2. MZP treten sogar Item-Interkorrelationen $< .30$ auf. Die niedrigen Koeffizienten gehen auf das Item „Bei meiner Arbeit muss ich immer sehr darauf

achten, keine Fehler zu machen“ zurück, das in der zweiten Befragungswelle nur mäßig mit den anderen Skalenitems korreliert. (Die Stabilitätskoeffizienten der einzelnen Items unterscheiden sich nicht wesentlich voneinander.) Die Reliabilität der Skala kann mit .76 (1. MZP) und .75 (2. MZP) als ausreichend hoch eingeschätzt werden.

Tabelle 12: Parameter der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* (Stichprobe 2)

Skala	MW	SD	Median	Schiefe	Kurtosis	r_{ii}	Cronbachs Alpha
Geforderte Selbstkontrolle (1. MZP)	4.09	.77	4.25	-1.09	1.54	.32 - .67	.76
Geforderte Selbstkontrolle (2. MZP)	4.10	.69	4.25	-.60	.02	.16 - .68	.75
Emotionale Dissonanz (1. MZP)	2.74	.75	2.75	.05	-.04	.56 - .75	.88
Emotionale Dissonanz (2. MZP)	2.85	.85	2.75	.45	.03	.68 - .74	.91

Anmerkungen: MZP = Messzeitpunkt, r_{ii} = Interkorrelationen der Items (angegeben sind jeweils die geringste und die höchste Korrelation). Die Spannweite der Skalen reicht von 1 bis 5. N = 147.

Auch die Mittelwerte der Skala *emotionale Dissonanz* fallen in Stichprobe 2 numerisch etwas höher aus als in der Konstruktionsstichprobe, die Standardabweichungen und die Interitemkorrelationen etwas niedriger. Die Verteilung entspricht in Stichprobe 2 annähernd einer Normalverteilung. Die interne Konsistenz ist gut (Cronbachs Alpha_{1. MZP} = .88, Cronbachs Alpha_{2. MZP} = .91).

Die Test-Retest Korrelation (Stabilitätsindex) beträgt für *geforderte Selbstkontrolle* .34 ($p < .01$) und für *emotionale Dissonanz* .56 ($p < .01$). Im Vergleich mit den anderen Aufgabenmerkmalen weist *geforderte Selbstkontrolle* damit numerisch den kleinsten Koeffizienten auf. D. h., bei der Beantwortung der Items der Skala *geforderte Selbstkontrolle* zeigen die Untersuchungsteilnehmer weniger zeitliche Stabilität als bei der Beantwortung der anderen Skalen. Beide Stabilitätskoeffizienten können jedoch als relativ hoch angesehen werden, wenn man bedenkt, dass zwischen erster und zweiter Messung zwölf Monate liegen.

6.4 Deskriptive Statistik der Untersuchungsvariablen in Stichprobe 2

Mittelwerte, Standardabweichungen, Interkorrelationen und Reliabilitätskennwerte aller Variablen zum 1. MZP finden sich in Tabelle 13. Im Gegensatz zu den Befunden der ersten Studie finden sich hier eine Reihe von positiven Korrelationen zwischen dem Lebensalter und den erhobenen Merkmalen der Arbeitssituation und den Beanspruchungsmaßen. Lebensalter und Selbstwirksamkeitserwartung korrelieren dagegen negativ. Positive Korrelationen finden sich auch zwischen dem Geschlecht und dem Ausmaß an Methodenkontrolle, der Verbundenheit und der Arbeitszufriedenheit. Dieses Ergebnis ist so zu interpretieren, dass die weiblichen Untersuchungsteilnehmer jeweils höhere Angaben machen.

In Übereinstimmung mit den Befunden in Stichprobe 1 zeigt sich auch hier, dass die potentiell belastenden Variablen qualitative und quantitative Arbeitsbelastungen – bis auf wenige Ausnahmen – mit den Beanspruchungsmaßen signifikant positiv korrelieren. Im Gegensatz zu den Korrelationen in der Stichprobe von Mitarbeitern in der Altenpflege findet sich in der Stichprobe von Kundenbetreuern einer Krankenkasse kein Zusammenhang zwischen belastenden Aufgabenmerkmalen und der Verbundenheit, wohl aber besteht ein negativer Zusammenhang zwischen qualitativen Arbeitsbelastungen und persönlicher Erfüllung. Im Gegensatz zu den Ergebnissen der ersten Stichprobe korrelieren Arbeitsunterbrechungen hier nur signifikant positiv mit Beschwerden, mit den anderen Indikatoren der Beanspruchung findet sich kein Zusammenhang. In der zweiten Stichprobe zeigen qualitative und quantitative Arbeitsbelastungen signifikant negative Beziehungen zu beruflicher Selbstwirksamkeit.

Die Korrelationen zwischen den Variablen, die Handlungsspielräume erfassen, und den Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung weisen alle das erwartete Vorzeichen auf, sind aber in Stichprobe 2 nur für Verbundenheit und Arbeitszufriedenheit signifikant. Ablauf- und Methodenkontrolle korrelieren hier – anders als in der Konstruktionsstichprobe – nicht mit dem Personenmerkmal Selbstwirksamkeit.

Insgesamt ist das Korrelationsmuster zwischen belastenden Faktoren sowie Handlungsspielräumen und Beanspruchungsmaßen nicht so einheitlich und eindeutig wie in Stichprobe 1. Ein Vergleich der Mittelwerte der beiden Stichproben zeigt, dass von den untersuchten Kundenbetreuern einer Krankenkasse (Studie 2) im Vergleich zu den Mitarbeitern in der Altenpflege (Studie 1) numerisch höhere Arbeitsbelastungen und numerisch geringere Beanspruchungen angegeben werden. Die Standardabweichungen fallen in der Stichprobe der Kundenbetreuer im Trend geringer aus, d. h., es findet sich eine höhere Urteilskonvergenz. Dieser Befund passt zu der Beobachtung, dass Stichprobe 2 homogener zusammengesetzt ist.

Tabelle 13: Mittelwerte, Standardabweichungen, Interkorrelationen und Reliabilitäten der Validierungsvariablen (Stichprobe 2, 1. MZP)

Variable	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1 Alter	40.54	10.38																
2 Geschlecht ^a	.75	.44	.08															
3 Qualitative Belastungen	3.06	.58	.21*	.05	(.70)													
4 Quantitative Belastungen	3.50	.69	.19*	.09	.64**	(.79)												
5 Arbeitsunterbrechungen	3.94	.71	.02	.11	.24**	.43**	(.67)											
6 Ablaufkontrolle	3.18	.65	.17*	.13	-.17*	-.18*	-.04	(.82)										
7 Methodenkontrolle	2.96	.60	.36**	.17*	-.15	-.01	.04	.61**	(.74)									
8 Emotionale Erschöpfung	2.79	.90	.17*	.02	.60**	.55**	.15	-.13	-.08	(.87)								
9 Depersonalisation	2.29	.70	.03	-.06	.38**	.27**	.00	-.10	-.11	.55**	(.59)							
10 Persönliche Erfüllung	4.27	.66	.11	.04	-.18*	-.15	.03	-.02	.08	-.30**	-.37**	(.77)						
11 Beschwerden	1.11	.55	.22**	.19*	.46**	.33**	.17*	-.14	-.09	.69**	.38**	-.19*	(.87)					
12 Verbundenheit	4.58	1.20	.27**	.25**	-.06	.01	-.01	.23**	.21*	-.18*	-.28**	.45**	-.08	(.90)				
13 Arbeitszufriedenheit	4.87	.82	-.07	.17*	-.27**	-.27**	-.18*	.22**	.19*	-.42**	-.34**	.32**	-.30**	.49**	(.73)			
14 Selbstwirksamkeit	4.15	.62	-.17*	.02	-.39**	-.18*	.05	.09	.07	-.36**	-.29**	.49**	-.22**	.27**	.18*	(.67)		
15 Selbstkontrolle	4.09	.77	-.01	-.04	.20*	.21*	.18*	-.06	-.08	.17*	-.02	.12	.11	.05	-.06	.03	(.76)	
16 Emotionale Dissonanz	2.74	.75	-.01	-.18*	.39**	.37**	.18*	-.16	-.13	.41**	.37**	-.15	.38**	-.16	-.26**	-.10	.22**	(.88)

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. In der Diagonalen ist die interne Konsistenz (Cronbachs Alpha) angegeben. $N = 147$.

6.5 Validität

6.5.1 Konvergente und diskriminante Validität der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz*

Um die konvergente und diskriminante Validität der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* abzuschätzen, wurden – entsprechend dem Vorgehen in Studie 1 – in Studie 2 mit den Daten der ersten Befragungswelle bivariate Korrelationen mit den Aufgabenmerkmalen, den Beanspruchungsmaßen und den erhobenen Personenmerkmalen berechnet (s. Tabelle 13). Die Befunde der beiden Studien unterscheiden sich insbesondere im Hinblick auf die Skala *geforderte Selbstkontrolle*.

Im Gegensatz zu den Befunden in Studie 1 korreliert *geforderte Selbstkontrolle* in Studie 2 nur signifikant positiv mit dem Beanspruchungsmaß emotionale Erschöpfung. Mit Depersonalisation, Beschwerden, persönlicher Erfüllung, Arbeitszufriedenheit und Verbundenheit mit der Organisation finden sich keine bedeutsamen Zusammenhänge. Damit wird Hypothese 2, in der Zusammenhänge zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und allen sechs Indikatoren der Beanspruchung angenommen wurden, nur sehr begrenzt unterstützt.

Dagegen korreliert die Skala *geforderte Selbstkontrolle* – wie in der ersten Stichprobe – positiv mit potentiell belastenden Aufgabenmerkmalen. Der Befund bestätigt Hypothese 6, in der diese Zusammenhänge vermutet wurden.

Die in Hypothese 8 formulierte Erwartung, dass die Skala *geforderte Selbstkontrolle* negativ mit den Variablen Ablauf- und Methodenkontrolle korreliert, kann – im Gegensatz zu den Befunden in Studie 1 – hier nicht bestätigt werden. Möglicherweise haben Spielräume in dieser Stichprobe keine entlastende Wirkung. Die fehlenden Zusammenhänge zwischen belastenden Aufgabenmerkmalen und Handlungsspielräumen deuten dies an.

Die konvergente Validität der Skala *geforderte Selbstkontrolle* ist aufgrund der bivariaten Korrelationen hier nicht eindeutig zu beurteilen. Es kann allerdings nicht ausgeschlossen werden, dass die schwachen Korrelationen durch einen Deckeneffekt bedingt sind.

Gemäß Hypothese 10 finden sich keine Zusammenhänge zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und der Selbstwirksamkeitserwartung, dem Lebensalter und dem Geschlecht. Dieser Befund spricht für die diskriminante Validität der Skala, sollte aber aufgrund des möglichen Artefakts durch die eingeschränkte Variation der Skalenwerte zurückhaltend interpretiert werden.

Für die Skala *emotionale Dissonanz* finden sich die erwarteten positiven Zusammenhänge mit den erhobenen Beanspruchungsmaßen emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und Beschwerden sowie der erwartet negative Zusammenhang mit der Arbeitszufriedenheit (Hypothese 3). Die Korrelationen zwischen *emotionaler Dissonanz* und persönlicher Erfüllung sowie Verbundenheit weisen in die erwartete Richtung (negatives Vorzeichen), verfehlen jedoch knapp das Signifikanzniveau ($p = .066$ und $p = .054$).

Gemäß Hypothese 7 korreliert *emotionale Dissonanz* positiv mit qualitativen und quantitativen Arbeitsbelastungen sowie Arbeitsunterbrechungen. Dagegen finden sich – wie auch für *geforderte Selbstkontrolle* – keine Zusammenhänge mit den Variablen, die Handlungsspielräume erfassen. Dies widerspricht Hypothese 9, in der negative Korrelationen angenommen wurden. Da aber die Möglichkeiten zur Ablauf- und Methodenkontrolle in der Stichprobe von Kundenbetreuern einer Krankenkasse möglicherweise nicht die erwarteten entlastenden Wirkungen haben, sollte dieser Befund in Hinblick auf die Einschätzung der Validität zurückhaltend interpretiert werden.

Mit dem Personenmerkmal berufliche Selbstwirksamkeitserwartung sowie dem Lebensalter finden sich keine signifikanten Zusammenhänge. Dies entspricht den in Hypothese 11 formulierten Erwartungen. Im Gegensatz zu der untersuchten Gruppe von Mitarbeitern in Seniorenheimen zeigt *emotionale Dissonanz* in der Gruppe von Beschäftigten einer Krankenkasse eine bedeutsame Korrelationen mit dem Geschlecht. Numerisch schätzen die Kundenbetreuer ihre *emotionale Dissonanz* höher ein als die Kundenbetreuerinnen. Diese Beobachtung ist kompatibel mit dem Befund, dass Frauen Gefühle häufiger zeigen (bis auf Ärger) und ihnen mehr Ausdruck verleihen als Männer (Robbins, 2001). Der Unterschied lässt sich zum 1. MZP statistisch absichern (t-Test), tritt aber zum 2. MZP nicht mehr auf.

Insgesamt können die Ergebnisse der ersten Studie für die Skala *emotionale Dissonanz* in der zweiten Studie weitgehend repliziert werden. Die geschilderten Befunde sprechen für die konvergente und diskriminante Validität der Skala.

6.5.2 Einschätzung der Vorhersagevalidität der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* an Beanspruchungskriterien (Querschnitt)

Entsprechend dem Vorgehen in der ersten Studie wurden mit den Daten des 1. MZP der zweiten Studie schrittweise Regressionsanalysen berechnet, um zu überprüfen, ob *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* eigenständig Varianzanteile der hier erhobenen Effektivvariablen binden können. Dazu wurden zunächst Analyseserien berechnet, in die im ersten Schritt die biografischen Variablen und im zweiten Schritt *geforderte Selbstkontrolle* oder *emotionale Dissonanz* aufgenommen wurden.

Während in Studie 1 *geforderte Selbstkontrolle* über den Beitrag biografischer Variablen hinaus signifikante Varianzanteile der Indikatoren der Beanspruchung binden kann (mit Ausnahme des Indikators persönliche Erfüllung), und damit Hypothese 14 bestätigt, kann in Studie 2 *geforderte Selbstkontrolle* nur einen zusätzlichen signifikanten Varianzanteil des Indikators emotionale Erschöpfung binden. *Emotionale Dissonanz* dagegen klärt in dieser Stichprobe über die biografischen Variablen hinaus ähnlich hohe Varianzanteile der emotionalen Erschöpfung, der Depersonalisation, der Beschwerden und der Arbeitszufriedenheit auf, wie in der Stichprobe von Mitarbeitern in der Altenpflege. Wie auch in Stichprobe 1 liefert *emotionale Dissonanz* keinen Beitrag zur Varianzaufklärung des Indikators persönliche Erfüllung. Im Gegensatz zu den Ergebnissen der ersten Studie leistet *emotionale Dissonanz* hier auch keinen Beitrag zur

Aufklärung der Verbundenheit. Hypothese 15, der zufolge ein bedeutsamer Beitrag zur Varianzaufklärung in allen Beanspruchungsmaßen erwartet wurde, kann damit weitgehend bestätigt werden.

Fügt man *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* gleichzeitig im zweiten Schritt in den Gleichungssatz ein, zeigt sich, dass dadurch – zusätzlich zu den Variablen Lebensalter und Geschlecht – signifikante Varianzanteile der Beanspruchungsmaße gebunden werden können (Tabelle A-18). Dabei geht allerdings nur von der *emotionalen Dissonanz* ein signifikanter positiver Einfluss auf emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und Beschwerden und ein signifikanter negativer Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit aus; *geforderte Selbstkontrolle* zeigt keinen bedeutsamen Haupteffekt. Eine Ausnahme bildet die Variable Verbundenheit, deren Varianz durch die beiden Variablen nicht erklärt werden kann. Hypothese 16, in der Haupteffekte für beide Kontrollanforderungen vermutet worden waren, findet somit für keine der Effektvariablen Unterstützung. In der untersuchten Stichprobe leistet nur *emotionale Dissonanz* einen signifikanten Beitrag zur Varianzaufklärung von Beanspruchungsmaßen. Die im dritten Schritt in den Gleichungssatz eingefügte Wechselwirkung von *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* kann nur für die Variable Verbundenheit einen zusätzlichen Beitrag an Varianzaufklärung leisten. Hypothese 17, der zufolge zunehmende *emotionale Dissonanz* bei hoher *geforderter Selbstkontrolle* mit einer stärkeren Beanspruchungswirksamkeit einhergehen sollte als bei *niedriger Selbstkontrolle*, kann somit nicht bestätigt werden.

Anschließend wurde analog zu Studie 1 untersucht, ob *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* über den Beitrag von biografischen Variablen und Merkmalen der Arbeitssituation hinaus zusätzliche Varianzanteile der Beanspruchungsvariablen binden können. Die Ergebnisse der schrittweisen hierarchischen Regressionsanalysen sind in Tabelle A-19 zusammengestellt. Es ist zu erkennen, dass die biografischen Variablen Anteile der Kriteriumsvarianz zwischen 1 % der Depersonalisation (nicht signifikant) und 12 % der Verbundenheit (hochsignifikant) aufklären. Mit dem Anstieg des Lebensalters geht zum einen eine Zunahme der Beschwerden, zum anderen aber auch der Verbundenheit einher. Gleichzeitig hat auch das Geschlecht einen Einfluss auf die Ausprägung dieser beiden Variablen: Frauen geben im Durchschnitt mehr Beschwerden, aber auch ein höheres Ausmaß an Verbundenheit an. Durch die potentiell belastenden Arbeitsmerkmale und die Handlungsspielräume Ablauf- und Methodenkontrolle werden in den Beanspruchungsvariablen emotionale Erschöpfung, Depersonalisation, persönliche Erfüllung und Beschwerden ähnlich hohe Beiträge an zusätzlicher Varianz wie in Stichprobe 1 erklärt. Auffallend ist, dass in der Stichprobe von Mitarbeitern in Seniorenheimen die quantitativen Arbeitsbelastungen die jeweils höchsten positiven β -Gewichte aufweisen, während in der Stichprobe von Kundenbetreuern einer Krankenkasse die qualitativen Arbeitsbelastungen die einflussreichsten Prädiktoren bei der Vorhersage der Beanspruchungsvariablen sind. Das β -Gewicht der Prädiktoren Ablauf- und Methodenkontrolle erreicht in keinem Fall das Signifikanzniveau. In der Stichprobe von Kundenbetreuern haben somit unter den untersuchten Aufgabenmerkmalen solche Arbeitsanforderungen, die aufgrund ihrer Kompliziertheit oder Komplexität zu einer kognitiven Überforderung führen, den größten Einfluss auf das Erleben von emotionaler Erschöpfung, Depersonalisation und Beschwerden. Handlungs-

spielräume haben den Befunden zufolge an diesen Arbeitsplätzen keinen direkten entlastenden Effekt. Der durch die Aufgabenmerkmale erklärte Anteil an Kriteriumsvarianz für die einstellungsbezogenen Maße Verbundenheit und Arbeitszufriedenheit fällt dagegen deutlich geringer als in Stichprobe 1 aus. Die β -Gewichte der Aufgabenmerkmale erreichen hier in keinem Fall das Signifikanzniveau.

Durch Aufnahme der Prädiktoren *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* im dritten Schritt wird zusätzliche Kriteriumsvarianz in den Variablen emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und Beschwerden gebunden. Wiederum trägt – wie in Stichprobe 1 – nur die *emotionale Dissonanz* signifikant zu einem Anstieg der drei Beanspruchungsmaße bei, der Einfluss von *geforderter Selbstkontrolle* lässt sich statistisch nicht absichern. Im Unterschied zu den Befunden in Studie 1 ist in Studie 2 für die Kriteriumsvariable persönliche Erfüllung die *geforderte Selbstkontrolle* – mit positivem Vorzeichen – der einzige signifikante Prädiktor im vollständigen Gleichungssatz. Der Zuwachs an aufgeklärter Varianz durch Kontrollanforderungen im dritten Schritt beträgt 4 %, ist aber nicht signifikant. Dieser Befund gibt einen weiteren Hinweis, dass sich *geforderte Selbstkontrolle* auch günstig auswirken kann. Beispielsweise könnte ein kontrolliertes Verhalten dem Kunden gegenüber auch als Bestandteil eigener Professionalität angesehen werden. Durch Aufnahme von *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* im dritten Schritt kann kein zusätzlicher Beitrag an Varianz in den Beanspruchungsindikatoren Verbundenheit und Arbeitszufriedenheit aufgeklärt werden. Eine mögliche Erklärung für das Ergebnis zur Vorhersage der Verbundenheit könnte sein, dass sich Stichprobe 2 aus jüngeren Angestellten und älteren Beamten zusammensetzt. D. h., dass sich im Einfluss des Lebensalters auch der Einfluss der Berufsgruppe auf die Verbundenheit mit der Organisation ausdrücken könnte. Der Effekt der im vierten Schritt eingefügten Wechselwirkung zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* ist in diesem, um die Aufgabenmerkmale erweiterten, Gleichungssatz wiederum nur für die Varianzaufklärung der Verbundenheit signifikant (vgl. Tabelle A-18).

Die Befunde widersprechen der in Hypothese 20 geäußerten Vermutung, dass sowohl *geforderte Selbstkontrolle* als auch *emotionale Dissonanz* über die biografischen Variablen und die Aufgabenmerkmale hinaus (ungünstige) Haupteffekte auf die Indikatoren der Beanspruchung ausüben. Ein negativer Effekt durch Kontrollanforderungen kann aufgrund der Befunde in Studie 2 nur für die Variable *emotionale Dissonanz* angenommen werden.

6.5.3 Ergebnisse zur Vorhersage von Beanspruchungskriterien durch Wechselwirkungen zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und Aufgabenmerkmalen sowie *emotionaler Dissonanz* und Aufgabenmerkmalen

Zur Überprüfung von Wechselwirkungen zwischen *geforderter Selbstkontrolle* sowie *emotionaler Dissonanz* und Aufgabenmerkmalen wurden Moderatoranalysen nach dem gleichen Verfahren wie in Studie 1 mit den Daten des 1. MZP durchgeführt. Im Gegensatz zu den Befunden in der Konstruktionsstichprobe finden sich hier einige Wechselwirkungen zwischen *emotionaler Dissonanz* und Aufgabenmerkmalen aber keine der erwarteten Wechselwirkungen zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und Aufgabenmerkmalen.

Zunächst wurden die Wechselwirkungen zwischen belastenden Aufgabenmerkmalen und *geforderter Selbstkontrolle* untersucht. Tabelle A-20 gibt die Ergebnisse der Analysen zum Zusammenspiel von qualitativen Arbeitsbelastungen und *geforderter Selbstkontrolle* wieder. Es ist zu erkennen, dass der Haupteffekt der qualitativen Arbeitsbelastungen bei der Vorhersage der Beanspruchungsmaße in allen Fällen – mit Ausnahme der Verbundenheit – signifikant ist. Erwartungsgemäß ist eine Zunahme der Kompliziertheit oder Komplexität der Arbeitsaufgaben mit stärkeren Beanspruchungen assoziiert. *Geforderte Selbstkontrolle* hat dagegen nur einen (unerwarteten) bedeutsamen positiven Einfluss auf die persönliche Erfüllung. Die Wechselwirkung von *geforderter Selbstkontrolle* und qualitativen Arbeitsbelastungen kann in keiner Kriteriumsvariable einen zusätzlichen Beitrag zur Varianzaufklärung liefern.

Ein ähnliches Muster ergibt sich bei der Überprüfung der Vorhersagekraft der Wechselwirkungen von quantitativen Arbeitsbelastungen und *geforderter Selbstkontrolle* (s. Tabelle A-21). Wiederum finden sich, mit Ausnahme der Regression auf die Verbundenheit, signifikante Haupteffekte für die Variable quantitative Arbeitsbelastungen, die in die erwartete Richtung weisen. *Geforderte Selbstkontrolle* ist dagegen bei gleichzeitiger Berücksichtigung der quantitativen Arbeitsbelastungen für keines der Beanspruchungsmaße ein signifikanter Prädiktor. Das $R^2_{\text{Inkrement}}$ des Interaktionsterms aus quantitativen Arbeitsbelastungen und *geforderter Selbstkontrolle* ist in keinem Fall signifikant.

Die Ergebnisse der Analysen zur kombinierten Wirkung von Arbeitsunterbrechungen und *geforderter Selbstkontrolle* zeigen bis auf eine Ausnahme weder bedeutsame Haupteffekte noch Wechselwirkungen (s. Tabelle A-22). Lediglich auf die Arbeitszufriedenheit haben Arbeitsunterbrechungen einen signifikanten negativen Einfluss.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass hoch ausgeprägte qualitative Arbeitsbelastungen, quantitative Arbeitsbelastungen oder Arbeitsunterbrechungen diesen Befunden zufolge nicht dazu führen, dass *geforderte Selbstkontrolle*, wie in Hypothese 23 vermutet, mit höheren Beanspruchungen einhergeht als bei niedriger Ausprägung dieser Aufgabenmerkmale. Das Ergebnis spricht unter der Annahme, dass diese Arbeitsbelastungen und *geforderte Selbstkontrolle* ein und dieselbe Willensressource beanspruchen, gegen die Vorhersagevalidität der Skala.

Die Ergebnisse der multiplen hierarchischen Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Ablaufkontrolle und *geforderter Selbstkontrolle* bei der Vorhersage der Kriteriumsvariablen sind in Tabelle A-23 aufgeführt. Während Ablaufkontrolle (mit erwartungskonformen Vorzeichen) ein signifikanter Prädiktor zur Vorhersage der Beschwerden, der Verbundenheit und der Arbeitszufriedenheit ist, übt *geforderte Selbstkontrolle* keinen bedeutsamen Einfluss auf eine der Effektvariablen aus. Der Interaktionsterm aus Ablaufkontrolle und *geforderter Selbstkontrolle* leistet auf einem moderaten Signifikanzniveau ($p < .10$) lediglich einen zusätzlichen Beitrag zur Varianzaufklärung der Beschwerden. Die grafische Darstellung (s. Abbildung 7) zeigt, dass es sich dabei um eine hybride Wechselwirkung handelt: Entgegen den Erwartungen geht ein Anstieg der *geforderten Selbstkontrolle* bei hoher Ablaufkontrolle mit einem Anstieg der Beschwerden und bei geringer Ablaufkontrolle mit einer Abnahme der Beschwerden einher.

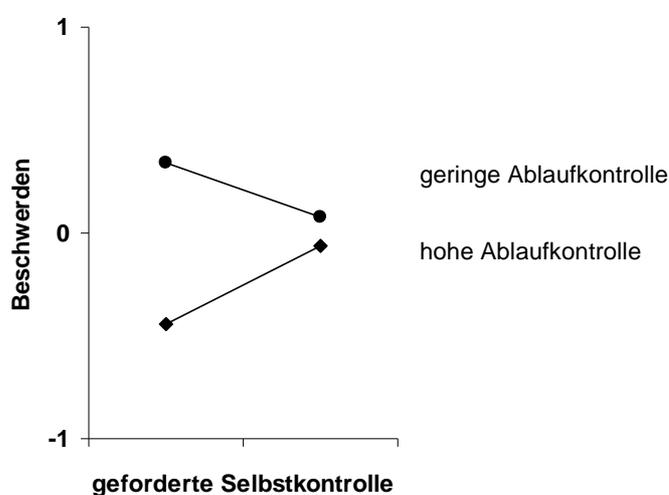


Abbildung 7: Wechselwirkung zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und Ablaufkontrolle auf die Beschwerden (angepasste Regressionsgerade mit Prädiktorvariablen \pm eine Standardabweichung vom Mittelwert)

Die Analysen zur Überprüfung der Wechselwirkung zwischen Methodenkontrolle und *geforderter Selbstkontrolle* (s. Tabelle A-24) zeigen signifikante Haupteffekte der Methodenkontrolle bei der Vorhersage der Beschwerden und der Arbeitszufriedenheit: Einflussmöglichkeiten auf die Art und Weise, in der eine Arbeitsaufgabe ausgeführt wird, wirken sich auf diese beiden Indikatoren der Beanspruchung günstig aus. Das β -Gewicht der *geforderten Selbstkontrolle* erreicht in keiner der Analysen das Signifikanzniveau. Ebenso finden sich keine signifikanten Wechselwirkungen.

Das Ausmaß an wahrgenommener Ablauf- oder Methodenkontrolle beeinflusst in Stichprobe 2 im Wesentlichen nicht die Beanspruchungswirksamkeit von *geforderter Selbstkontrolle*. Hypothese 25, in der vermutet wurde, dass hoch ausgeprägte situative Kontrollmöglichkeiten den Einfluss zunehmender *geforderte Selbstkontrolle* auf Beanspruchungen puffern können, kann damit nicht bestätigt werden.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Moderatoranalysen zu Wechselwirkungen der Aufgabenmerkmale mit der *emotionalen Dissonanz* beschrieben. Die Analysen zu Interaktionseffekten zwischen *emotionaler Dissonanz* und qualitativen Arbeitsbelastungen zeigen, dass beide Variablen einen signifikanten positiven Einfluss auf die emotionale Erschöpfung, die Depersonalisation und die Beschwerden ausüben. Wechselwirkungen sind bei der Vorhersage der Effektvariablen Beschwerden, Verbundenheit und Arbeitszufriedenheit nachweisbar (s. Tabelle A-25). Die Art der Wechselwirkungen wurde wiederum anhand grafischer Darstellungen überprüft. Abbildung 8 zeigt, dass das Ausmaß an Beschwerden bei den Kundenbetreuern mit hohen qualitativen Arbeitsbelastungen unter dem Einfluss zunehmender *emotionaler Dissonanz* ansteigt, während sich bei Kundenbetreuern mit geringen qualitativen Arbeitsbelastungen eine Zunahme der *emotionalen Dissonanz* kaum auf die Höhe der Beschwerden auswirkt. Ebenso nimmt das Ausmaß an Arbeitszufriedenheit bei hohen qualitativen Arbeitsbelastungen unter dem Einfluss zunehmender *emotionaler Dissonanz* ab, während sich bei geringen qualitativen Belastungen eine Zunahme der *emotionalen Dissonanz* kaum auf die Arbeitszufriedenheit auswirkt. Der gleiche Effekt zeigt sich in Bezug auf die Beanspruchungsvariable Verbundenheit.

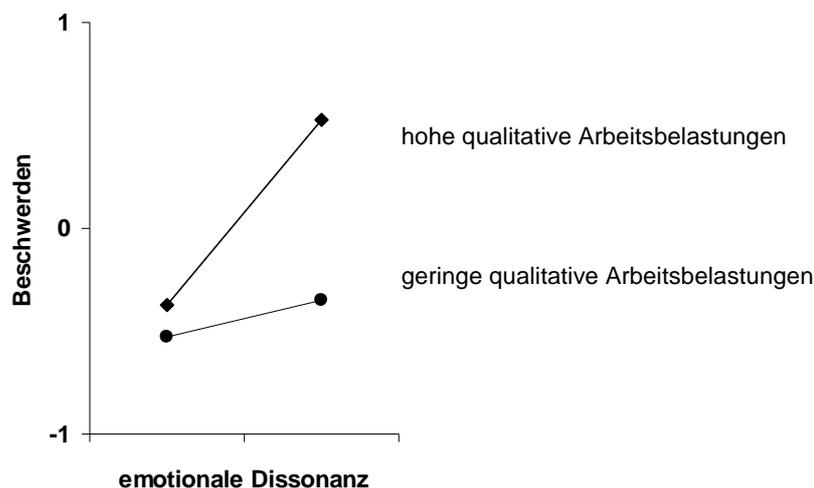


Abbildung 8: Wechselwirkung zwischen *emotionaler Dissonanz* und qualitativen Arbeitsbelastungen auf die Beschwerden (angepasste Regressionsgerade mit Prädiktorvariablen \pm eine Standardabweichung vom Mittelwert)

Dagegen ergeben die Analysen zum Zusammenspiel von quantitativen Arbeitsbelastungen und *emotionaler Dissonanz* folgendes Bild: Quantitative Arbeitsbelastungen leisten einen bedeutsamen Beitrag zur Vorhersage der emotionalen Erschöpfung und der Arbeitszufriedenheit, *emotionale Dissonanz* leistet einen signifikanten Beitrag zur Vorhersage der emotionalen Erschöpfung, der Depersonalisation und der Beschwerden. Die Vorzeichen fallen jeweils in die erwartete Richtung aus. Es finden sich keine Wechselwirkungen zwischen *emotionaler Dissonanz* und quantitativen Arbeitsbelastungen (s. Tabelle A-26).

Die entsprechenden Analyseergebnisse für die Variable Arbeitsunterbrechungen sind in Tabelle A-27 dokumentiert. Arbeitsunterbrechungen sind nur für die Vorhersage von Arbeitszufriedenheit ein signifikanter Prädiktor, *emotionale Dissonanz* ist dagegen bei gleichzeitiger

Berücksichtigung von Arbeitsunterbrechungen ein signifikanter Prädiktor für emotionale Erschöpfung, Depersonalisation, Beschwerden und Arbeitszufriedenheit. Erwartungskonforme Interaktionseffekte zwischen *emotionaler Dissonanz* und Arbeitsunterbrechungen sind bei der Vorhersage der emotionalen Erschöpfung und der persönlichen Erfüllung nachweisbar (s. Tabelle A-27).

Insgesamt zeigen sich die erwarteten Wechselwirkungen zwischen *emotionaler Dissonanz* und belastenden Aufgabenmerkmalen nicht durchgehend. Hypothese 24, in der solche Interaktionen vermutet wurden, wird somit nur bedingt unterstützt.

Die Befunde zu Wirkungen der Ablaufkontrolle und der *emotionalen Dissonanz* finden sich in Tabelle A-28. Für beide Variablen finden sich signifikante Haupteffekt bei der Vorhersage der emotionalen Erschöpfung, der Beschwerden und der Arbeitszufriedenheit; *emotionale Dissonanz* hat darüber hinaus auch einen Haupteffekt auf die Depersonalisation. Die Vorzeichen lassen erkennen, dass Ablaufkontrolle entlastend und *emotionale Dissonanz* belastend wirkt. Interaktionseffekte zwischen *emotionaler Dissonanz* und Ablaufkontrolle finden sich bei der Vorhersage der emotionalen Erschöpfung und Beschwerden. Wie die grafischen Darstellungen der Wechselwirkungen zeigen, fällt der Effekt nicht in der erwarteten Art und Weise aus. Aus Abbildung 9 ist zu erkennen, dass die Beschwerden von Kundenbetreuern, die ein hohes Ausmaß an Ablaufkontrolle erleben, unter dem Einfluss zunehmender *emotionaler Dissonanz* stärker ansteigen als die Beschwerden von Kundenbetreuern, die ein geringes Ausmaß an Ablaufkontrolle erleben. Die Interaktion zwischen Ablaufkontrolle und *emotionaler Dissonanz* bei der Vorhersage der emotionalen Erschöpfung zeigt das gleiche Bild. Ein hohes Ausmaß an Zeitspielräumen wirkt sich dementsprechend nur bei geringer *emotionaler Dissonanz* entlastend aus und kann die belastende Wirkung zunehmender *emotionaler Dissonanz* nicht puffern.

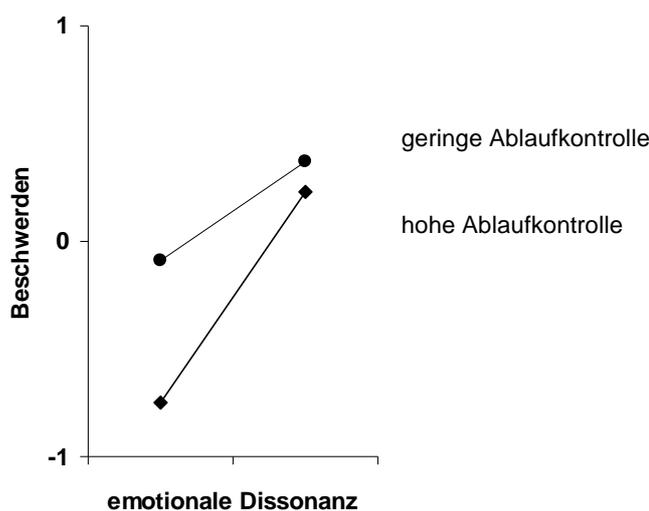


Abbildung 9: Wechselwirkung zwischen *emotionaler Dissonanz* und Ablaufkontrolle auf die Beschwerden (angepasste Regressionsgerade mit Prädiktorvariablen \pm eine Standardabweichung vom Mittelwert)

Ein ähnliches Bild in den Haupteffekten zeigen die Analyseergebnisse zu Wechselwirkungen zwischen Methodenkontrolle und *emotionaler Dissonanz* (s. Tabelle A-29). Methodenkontrolle übt einen signifikanten negativen (reduzierenden) Einfluss auf Beschwerden und einen signifikanten positiven (steigernden) Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit aus, während *emotionale Dissonanz* jeweils Effekte in entgegengesetzter Richtung ausübt. Darüber hinaus hat *emotionale Dissonanz* auch einen signifikanten positiven Einfluss auf emotionale Erschöpfung und Depersonalisation. Es treten keine Wechselwirkungen zwischen *emotionaler Dissonanz* und Methodenkontrolle bei der Vorhersage der Kriteriumsvariablen auf.

Die in Hypothese 26 formulierte Vermutung, dass beanspruchungswirksame Effekte *emotionaler Dissonanz* durch ein hohes Ausmaß an Ablauf- oder Methodenkontrolle gepuffert werden, wird durch die vorliegenden Daten nicht unterstützt. Dies bedeutet, dass Zeit- und Methodenspielräume von Kundenbetreuern einer Krankenkasse nicht dazu genutzt werden (können), Situationen, in denen ein hohes Ausmaß an Emotionskontrolle gefordert wird, weniger belastend zu organisieren.

Beim Vergleich der in Stichprobe 1 und Stichprobe 2 auftretenden Wechselwirkungen ist zu erkennen, dass in der Gruppe von Mitarbeitern der Seniorenheime *geforderte Selbstkontrolle* Interaktionseffekte bei der Vorhersage von Beanspruchungsindikatoren zeigt, wohingegen in der Gruppe von Kundenbetreuern einer Krankenkasse *emotionale Dissonanz* entsprechende Interaktionseffekte zeigt. Die untersuchten Wechselwirkungen von *geforderter Selbstkontrolle* sowie *emotionaler Dissonanz* mit Aufgabenmerkmalen sind den Befunden zufolge stichprobenabhängig.

6.5.4 Einschätzung der Vorhersagevalidität der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* an Beanspruchungskriterien (Längsschnitt)

Um die prognostische Validität der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* abzuschätzen, werden im Folgenden längsschnittliche Beziehungen zwischen diesen beiden Variablen und den Validierungsvariablen untersucht. Zunächst wurden sowohl die Korrelationen zwischen *geforderter Selbstkontrolle* sowie *emotionaler Dissonanz* zum 1. MZP (A1) und den Validierungsvariablen zum 2. MZP (B2), als auch die Korrelationen zwischen *geforderter Selbstkontrolle* sowie *emotionaler Dissonanz* zum 2. MZP (A2) und den Validierungsvariablen zum 1. MZP (B1) berechnet. Dadurch sollen erste Hinweise auf den kausalen Zusammenhang zwischen den Kontrollanforderungen und Beanspruchungen gewonnen werden.

Auf eine cross-lagged Analyse, bei der zusätzlich die Autokorrelationen der Variablen (A1 - A2, B1 - B2) und die Korrelationen zum jeweiligen Zeitpunkt eingehen (A1 - B1, A2 - B2), wurde hier verzichtet, da diese Analyse den Einfluss von Drittvariablen nicht berücksichtigt. Statt dessen wurden zur Überprüfung der Vorhersagevalidität Regressionsanalysen zur Überprüfung der Haupteffekte der *geforderten Selbstkontrolle* und *emotionalen Dissonanz* auf die Beanspruchungsmaße durchgeführt, die weniger anfällig für Verzerrungen durch unkontrollierte

Einflüsse sind. Der Einsatz von Strukturgleichungsmodellen kam aufgrund der Verteilungseigenschaften und der relativ geringen Anzahl an Untersuchungsteilnehmern nicht in Frage.

6.5.4.1 Korrelationen im Längsschnitt

Zunächst wurden die Korrelationen zwischen den Untersuchungsvariablen zum 1. MZP und zum 2. MZP berechnet. Die Matrix der Koeffizienten sowie Mittelwerte und Standardabweichungen der Variablen zum 2. MZP sind in Tabelle 14 dargestellt. Die im Querschnitt signifikanten Korrelationen der *geforderten Selbstkontrolle* sowie der *emotionalen Dissonanz* mit den Beanspruchungsmaßen finden sich mit gleichen Vorzeichen auch im Längsschnitt wieder. Darüber hinaus zeigt sich ein signifikant negativer Zusammenhang zwischen *emotionaler Dissonanz* (1. MZP) und der Verbundenheit (2. MZP). Die längsschnittlichen Beziehungen wurden regressionsanalytisch untersucht, um zu prüfen, ob *geforderte Selbstkontrolle* (1. MZP) und *emotionale Dissonanz* (1. MZP) einen eigenständigen Beitrag zur Vorhersage der Beanspruchungsmaße im Folgejahr (2. MZP) leisten können.

Tabelle 14: Mittelwerte und Standardabweichungen der Untersuchungsvariablen zum 2. MZP und Interkorrelationen der Untersuchungsvariablen zum 1. MZP und 2. MZP (Stichprobe 2)

	Variable zum 1. MZP																	
	MW	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Variable zum 2. MZP																		
1 Alter	41.55	10.40	1.00**	.08	.20*	.18*	.02	.17*	.36**	.17*	.03	.11	.22**	.27**	-.07	-.17*	-.01	-.01
2 Geschlecht ^a	.75	.44	.08	1.00**	.05	.09	.11	.13	.17*	.02	-.06	.04	.19*	.25**	.17*	.02	-.04	-.18*
3 Qualitative Belastungen	3.08	.66	.19*	.07	.59**	.45**	.20*	-.04	-.07	.47**	.34**	-.21*	.35**	.00	-.19*	-.30**	.14	.31**
4 Quantitative Belastungen	3.48	.74	.02	.10	.40**	.52**	.32**	-.13	-.13	.43**	.16	-.14	.29**	.08	-.20*	-.06	.24**	.25**
5 Arbeitsunterbrechungen	4.04	.67	-.04	.03	.26**	.34**	.54**	.04	.05	.13	.00	-.03	.11	.13	-.13	.11	.19*	.23**
6 Ablaufkontrolle	3.05	.70	.20*	.14	-.16	-.11	-.05	.48**	.50**	-.13	-.11	.13	-.13	.09	.19*	.15	-.10	-.19*
7 Methodenkontrolle	2.93	.59	.33**	.12	-.11	-.03	.07	.44**	.63**	-.09	-.13	.20*	-.09	.25**	.23**	.12	-.11	-.13
8 Emotionale Erschöpfung	2.75	1.04	.11	-.01	.51**	.38**	.09	-.13	-.18*	.75**	.48**	-.37**	.58**	-.20*	-.32**	-.37**	.20*	.36**
9 Depersonalisation	2.39	.87	-.10	-.09	.28**	.17*	.00	-.08	-.13	.43**	.61**	-.38**	.29**	-.28**	-.28**	-.29**	.07	.40**
10 Persönliche Erfüllung	4.30	.80	.09	-.02	-.15	-.13	-.02	.14	-.04	-.30**	-.33**	.62**	-.22**	.41**	.27**	.26**	-.01	-.15
11 Beschwerden	1.05	.57	.10	.15	.38**	.21*	.14	-.07	-.08	.59**	.41**	-.21*	.71**	-.14	-.22**	-.21*	.09	.31**
12 Verbundenheit	4.68	1.28	.24**	.22**	-.16	-.09	-.07	.16	.24**	-.29**	-.35**	.52**	-.11	.78**	.49**	.26**	.06	-.28**
13 Arbeitszufriedenheit	4.91	.83	.15	.17*	-.23**	-.13	-.14	.23**	.27**	-.31**	-.31**	.39**	-.21*	.51**	.66**	.16	.03	-.25**
14 Selbstwirksamkeit	4.12	.70	-.16	-.06	-.34**	-.14	-.03	-.06	.00	-.43**	-.45**	.47**	-.33**	.26**	.22**	.62**	-.04	-.16
15 Selbstkontrolle	4.10	.69	-.04	.01	.23**	.31**	.24**	-.03	-.10	.25**	.09	-.05	.16	.08	-.18*	.11	.34**	.18*
16 Emotionale Dissonanz	2.85	.85	-.10	-.09	.26**	.19*	.08	-.15	-.11	.29**	.35**	-.23**	.23**	-.18*	-.23**	-.12	.23**	.56**

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. Die Korrelationen in der Diagonalen entsprechen den Stabilitätskoeffizienten. $N = 147$.

6.5.4.2 Regressionsanalysen (Längsschnitt)

In Analogie zu den Querschnittanalysen in Studie 1 und Studie 2 wurde zunächst durch eine Serie von hierarchischen Regressionsanalysen überprüft, ob sich die in Hypothese 22 vermuteten Beziehungen zwischen der zum 1. MZP gemessenen *geforderten Selbstkontrolle* sowie der *emotionalen Dissonanz* und den im Folgejahr gemessenen Indikatoren der Beanspruchung nachweisen lassen. Dabei wurde wiederum der Einfluss von biografischen Merkmalen und Aufgabenmerkmalen kontrolliert. Die Ergebnisse sind in Tabelle A-30 dokumentiert. Im Gegensatz zu den Befunden der Querschnittanalysen leisten bei längsschnittlicher Betrachtung Wechselwirkungen zwischen den beiden zum 1. MZP gemessenen Kontrollanforderungen signifikante Beiträge zur Varianzaufklärung der zum 2. MZP erhobenen emotionalen Erschöpfung, Depersonalisation, Verbundenheit und Arbeitszufriedenheit. Der Anteil aufgeklärter Varianz liegt zwischen 3 % und 4 %.

Betrachtet man die Effekte der Aufgabenmerkmale, dann ist zu erkennen, dass das Ausmaß an qualitativen Belastungen auch über die Zeitspanne von einem Jahr positiv mit emotionaler Erschöpfung und Beschwerden assoziiert ist. Der Einfluss der qualitativen Belastungen zum 1. MZP auf die Depersonalisation ist dagegen nach einem Jahr nicht mehr nachweisbar. Im Längsschnitt zeigt sich – im Gegensatz zum Querschnitt – auch nicht mehr, dass eine Zunahme der quantitativen Belastungen mit vermehrter emotionaler Erschöpfung einhergeht. Dagegen steht die Höhe der zum 1. MZP gemessenen Ablaufkontrolle in signifikant negativem Zusammenhang mit dem Ausmaß an persönlicher Erfüllung im Folgejahr. Dieser Befund zeigt einmal mehr, dass Zeitspielräume in dieser Stichprobe nicht die erwartete entlastende Wirkung haben.

Emotionale Dissonanz und *geforderte Selbstkontrolle* leisten hier – wie in den Regressionsanalysen mit den Querschnittsdaten – über die Aufgabenmerkmale hinaus signifikante Beiträge zur Varianzaufklärung von emotionaler Erschöpfung, Depersonalisation und Beschwerden im Folgejahr. Statistisch bedeutsam ist wiederum nur der positive Einfluss der *emotionalen Dissonanz*, deren β -Gewicht allerdings bei der Vorhersage der emotionalen Erschöpfung das Signifikanzniveau verfehlt. Im Gegensatz zu den Querschnittanalysen können *emotionale Dissonanz* und *geforderte Selbstkontrolle* 5 % zusätzlicher Kriteriumsvarianz der Verbundenheit mit der Organisation zum 2. MZP binden. Die β -Gewichte der Einzelprädiktoren sind aber statistisch nicht bedeutsam. Dass die Effekte erst im Folgejahr signifikant werden, spricht für die Einschätzung der Variablen Verbundenheit als relativ zeitstabiler Beanspruchungsindikator. Zur Vorhersage der Arbeitszufriedenheit im Jahr nach der ersten Befragung können *emotionale Dissonanz* und *geforderte Selbstkontrolle* – wie auch im Querschnitt – keinen Beitrag leisten. Im Gegensatz zum 1. MZP findet sich über den Zeitraum von einem Jahr hinweg kein positiver Einfluss der *geforderten Selbstkontrolle* auf persönliche Erfüllung.

Hypothese 22, in der angenommen wurde, dass das zum 1. MZP gemessene Ausmaß an *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* (bei gleichzeitiger Kontrolle des Einflusses biografischer Merkmale) zusätzlich zur Ausprägung von Aufgabenmerkmalen (1. MZP) in Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen zum 2. MZP eigen-

ständig Varianzanteile aufklären kann, wird durch diese Ergebnisse teilweise bestätigt. Zwar ist *emotionale Dissonanz* nur für zwei der sechs untersuchten Beanspruchungsindikatoren ein signifikanter Einzelprädiktor, jedoch können beide Kontrollanforderungen gemeinsam in vier der Kriteriumsvariablen (zusätzlich zu biografischen Variablen und Aufgabenmerkmalen) signifikante Varianzanteile aufklären.

Der im vierten Schritt aufgenommene Interaktionsterm aus *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* kann zusätzlich – wie in Hypothese 17 erwartet – signifikante Varianzanteile der im Folgejahr gemessenen emotionalen Erschöpfung, Depersonalisation, Verbundenheit und Arbeitszufriedenheit aufklären. Die grafischen Veranschaulichungen dieser Effekte zeigen, dass es sich um hybride Wechselwirkungen handelt: Mit einer Zunahme der *geforderten Selbstkontrolle* gehen bei Mitarbeitern, die ein hohes Ausmaß an *emotionaler Dissonanz* erleben, ungünstige Veränderungen in den Beanspruchungsindikatoren einher, während sich bei Mitarbeitern, die ein geringes Ausmaß an *emotionaler Dissonanz* erleben, zunehmende *geforderte Selbstkontrolle* günstig auf die Beanspruchungsindikatoren auswirkt. In Abbildung 10 ist dieser Effekt für die abhängige Variable Depersonalisation dargestellt. Im Querschnitt konnte die Wechselwirkung der beiden Kontrollanforderungen nur einen Beitrag zur Vorhersage der Verbundenheit leisten.

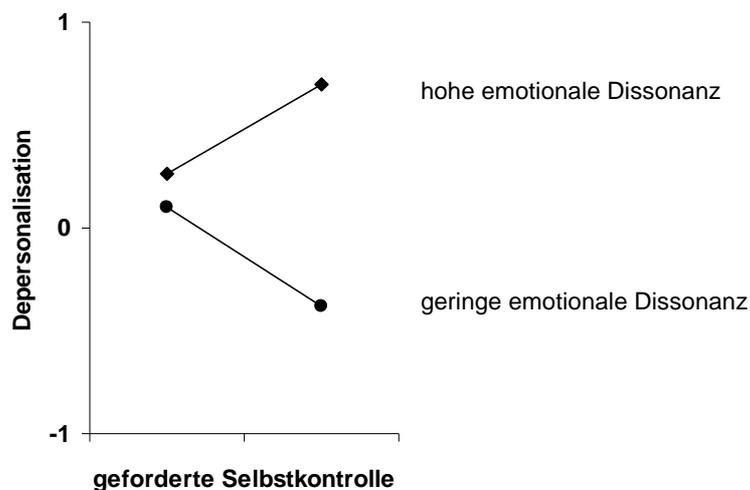


Abbildung 10: Wechselwirkung zwischen *geforderter Selbstkontrolle* (1. MZP) und *emotionaler Dissonanz* (1. MZP) auf die Depersonalisation (2. MZP) (angepasste Regressionsgerade mit Prädiktorvariablen \pm eine Standardabweichung vom Mittelwert)

Die Beanspruchungsrelevanz kombinierter Kontrollanforderungen wird diesen Ergebnissen zufolge nach einem Jahr deutlich. Dieser Befund ist kompatibel mit der Hypothese der regulatorischen Erschöpfung (Baumeister et al., 1998; Muraven et al., 1998), die besagt, dass häufig ausgeübte Selbstkontrolle mit psychischen Kosten für das Individuum verbunden ist. Darüber hinaus steht der hier beobachtete langfristige Effekt im Einklang mit den Ausführungen von Schmitt und Brunstein (2004), die bei anhaltender Motiv-Ziel-Diskrepanz von einer Erschöpfung der (Willens-)Ressource und einer damit einhergehenden Beeinträchtigung des Wohlbefindens ausgehen (s. auch Martens & Kuhl, 2004).

Anschließend wurden Analysen zur Vorhersage der Beanspruchungsindikatoren zum 2. MZP durch *geforderte Selbstkontrolle*, *emotionale Dissonanz* und ihrer Wechselwirkung berechnet, in denen zusätzlich zum Einfluss der biografischen Variablen und der Aufgabenmerkmale der Einfluss der abhängigen Variablen zum 1. MZP statistisch kontrolliert wurde. Damit wurde die „Hürde“ für den Wirkungsnachweis noch einmal höher gelegt. Im ersten Schritt wurden Lebensalter, Geschlecht und die abhängige Variable zum 1. MZP in die Regressionsanalysen aufgenommen, im zweiten Schritt gingen qualitative und quantitative Arbeitsbelastungen, Arbeitsunterbrechungen, Ablaufkontrolle und Methodenkontrolle ein, im dritten Schritt wurden zu den genannten Prädiktoren *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* in den Gleichungssatz aufgenommen und im vierten Schritt wurde wiederum der Interaktionsterm der beiden Kontrollanforderungen eingefügt. Bei diesen Analysen zeigen sich zusätzlich signifikante Beiträge in der Varianzaufklärung durch *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* für die Kriteriumsvariablen Depersonalisation ($\Delta R^2 = .03$, $p < .05$) und Verbundenheit mit der Organisation ($\Delta R^2 = .02$, $p < .05$). In beiden Gleichungen geht der beanspruchungswirksame Effekt von der *emotionalen Dissonanz* aus, das β -Gewicht erreicht jedoch nicht das Signifikanzniveau. Signifikante Wechselwirkungen von *geforderter Selbstkontrolle* (SK) und *emotionaler Dissonanz* (ED) finden sich bei der Vorhersage der emotionalen Erschöpfung ($\Delta R^2 = .01$, $p < .05$; β -Gewicht $ED*SK = .16$, $p < .05$), der Depersonalisation ($\Delta R^2 = .02$, $p < .05$; β -Gewicht $ED*SK = .20$, $p < .05$) und der Arbeitszufriedenheit ($\Delta R^2 = .03$, $p < .01$; β -Gewicht $ED*SK = -.21$, $p < .01$). Die Art der Wechselwirkung wurde wiederum durch grafische Darstellungen überprüft. Dabei zeigt sich, dass bei den Untersuchungsteilnehmern mit hoher *emotionaler Dissonanz* unter dem Einfluss zunehmender *geforderter Selbstkontrolle* das Ausmaß an emotionaler Erschöpfung sowie Depersonalisation im Folgejahr ansteigt, während sich bei den Untersuchungsteilnehmern mit geringer *emotionaler Dissonanz* eine Zunahme der *geforderten Selbstkontrolle* kaum auf diese Beanspruchungsindikatoren auswirkt. Die Arbeitszufriedenheit nimmt entsprechend bei Personen mit hoher *emotionaler Dissonanz* unter dem Einfluss zunehmender *geforderter Selbstkontrolle* ab. Allerdings geht bei Personen mit geringer *emotionaler Dissonanz* zunehmende *geforderte Selbstkontrolle* mit einem Anstieg der Arbeitszufriedenheit einher. Diese Längsschnittdaten unterstreichen noch einmal die Beanspruchungswirksamkeit der Kombination hoher *emotionaler Dissonanz* und hoher *geforderter Selbstkontrolle*.

6.6 Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse der Studie 2

In Studie 2 wurden eine Reihe von Analysen zur Validierung der Skalen *geforderte Selbstkontrolle* und *emotionale Dissonanz* durchgeführt, nachdem das Ergebnis einer Hauptachsenanalyse bestätigte, dass die beiden Skalen auch in der zweiten Stichprobe statistisch gut voneinander abgrenzbar sind.

Die psychometrischen Kennwerte (Reliabilität, Trennschärfe, Kreuztrennschärfe) der Skala *geforderte Selbstkontrolle* fallen in der zweiten Stichprobe akzeptabel aus. Die Verteilungseigenschaften der Skala konnten durch geringfügige Umformulierung der Items zum 2. MZP leicht verbessert werden, jedoch ist auch die modifizierte Skala noch rechtssteil. Bei den

Interitemkorrelationen fällt auf, dass das Item „Bei meiner Arbeit muss ich immer sehr darauf achten, keine Fehler zu machen“ zum 2. MZP nur noch mäßig mit den anderen Items der Skala korreliert. Möglicherweise hat sich im Laufe des Jahres die Einstellung der Mitarbeiter gegenüber Fehlern teilweise geändert oder durch den Zusatz „immer“ hat das Item für die Untersuchungsteilnehmer eine andere inhaltliche Bedeutung angenommen.

Die psychometrischen Kennwerte (Reliabilität, Trennschärfe, Kreuztrennschärfe, Verteilung, Interitemkorrelationen) der Skala *emotionale Dissonanz* sind in der Validierungsstichprobe als gut zu beurteilen. Die Höhe der Stabilitätskoeffizienten deutet an, dass *geforderte Selbstkontrolle* ein weniger konstantes Merkmal als *emotionale Dissonanz* ist. Möglicherweise wird das Ausmaß *geforderter Selbstkontrolle* eher durch temporäre Zustände (states) beeinflusst als die geforderte Emotionskontrolle.

Während die Befunde für die diskriminante Validität der Skala *geforderte Selbstkontrolle* sprechen (die Skala korreliert nicht mit dem Personenmerkmal Selbstwirksamkeitserwartung und den biografischen Variablen), kann die konvergente Validität aufgrund der bivariaten Korrelationen nicht bestätigt werden. Die Skala korreliert zwar positiv mit belastenden Aufgabenmerkmalen, aber signifikante Zusammenhänge mit Beanspruchungsmaßen finden sich nur in Bezug auf die emotionale Erschöpfung. Möglicherweise liegt hier ein Methodenartefakt aufgrund eines Deckeneffekts vor.

Die konvergente und diskriminante Validität der Skala *emotionale Dissonanz* dagegen können aufgrund der Befunde der Korrelationsanalysen bestätigt werden. Die bivariaten Zusammenhänge zwischen *emotionaler Dissonanz* und den belastenden Aufgabenmerkmalen sowie den Beanspruchungsindikatoren weisen in die erwarteten Richtungen.

Auffallend ist, dass die Korrelationen zwischen Handlungsspielräumen und belastenden Aufgabenmerkmalen sowie den Beanspruchungsindikatoren überwiegend nicht signifikant sind. Der Befund deutet an, dass von Ablauf- und der Methodenkontrolle in der hier untersuchten Stichprobe keine entlastende Wirkung ausgeht. Dies kann möglicherweise durch die Aufgabenkombination der Kundenbetreuer erklärt werden. Neben der schriftlichen Bearbeitung von Vorgängen müssen alle Kundenbetreuer auch ständig eingehende Anrufe von Versicherten entgegennehmen und bearbeiten. Aus Studien zu Arbeitsbeanspruchungen in Call-Centern ist bekannt, dass Zeit- und Handlungsspielräume an solchen Arbeitsplätzen gering ausgeprägt sind und kaum einen Vorhersagewert in Bezug auf Indikatoren der Beanspruchung haben (vgl. Dorman et al., 2002).

Die Vorhersagevalidität der Skala *geforderte Selbstkontrolle* kann anhand der Ergebnisse der Querschnittsanalysen nicht nachgewiesen werden, denn *geforderte Selbstkontrolle* leistet in den durchgeführten Regressionsanalysen nicht den erwarteten Beitrag zur Varianzaufklärung in den verschiedenen Beanspruchungsmaßen. Ein Methodenartefakt aufgrund der durch den hohen Mittelwert eingeschränkten Varianz kann aber auch bei diesen Analysen nicht ausgeschlossen werden. Das positive Vorzeichen des signifikanten Koeffizienten der *geforderten Selbstkontrolle* bei der Vorhersage der persönlichen Erfüllung weist darauf hin, dass sich *geforderte*

Selbstkontrolle günstig auf das professionelle Selbstbild der Kundenbetreuer auswirkt. Möglicherweise führen die in dieser Stichprobe existierenden detaillierten Verhaltensregeln dazu, dass von den Kundenbetreuern das Unterdrücken habitueller Reaktionstendenzen als Strategie akzeptiert und eingesetzt wird, um empathisch und erfolgreich mit den Versicherten zu interagieren.

Die Ergebnisse der Regressionsanalysen zur Vorhersage von Indikatoren der Beanspruchung sprechen für die prognostische Validität der Skala *emotionale Dissonanz*. *Emotionale Dissonanz* kann über den Beitrag von biografischen Variablen und Aufgabenmerkmalen hinaus signifikante Varianzanteile in den (zum gleichen Zeitpunkt erhobenen) Beanspruchungsmaßen emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und Beschwerden aufklären.

Anders als in den Querschnittergebnissen in Stichprobe 1, in der Wechselwirkungen zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* zusätzliche signifikante Varianzanteile der persönlichen Erfüllung, der Verbundenheit und der Arbeitszufriedenheit aufklären konnten, kann in Stichprobe 2 in den querschnittlichen Ergebnissen nur bei der Vorhersage der Verbundenheit mit der Organisation eine signifikante Wechselwirkung der beiden Kontrollanforderungen nachgewiesen werden. Ebenso finden sich – anders als in Stichprobe 1 – bei querschnittlicher Betrachtung keine Wechselwirkungen zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und belastenden Aufgabenmerkmalen oder Handlungsspielräumen. Dagegen treten einige Wechselwirkungen von Aufgabenmerkmalen und *emotionaler Dissonanz* auf, die zeigen, dass bei hohen Arbeitsbelastungen eine Zunahme der *emotionalen Dissonanz* mit höheren Beanspruchungen einhergeht als bei niedrigen Arbeitsbelastungen. Dies spricht gemäß der Hypothese der regulatorischen Erschöpfung (Baumeister et al., 1998; Muraven et al., 1998) dafür, dass hier *emotionale Dissonanz* und die untersuchten Arbeitsbelastungen auf dieselbe Ressource zurückgreifen.

Die Ergebnisse der Längsschnittanalysen bestätigen die Beanspruchungswirksamkeit der *emotionalen Dissonanz* in Bezug auf die Depersonalisation, für deren Vorhersage sie der einzige signifikante Prädiktor im vollständigen Gleichungssatz ist, und in Bezug auf die Beschwerden. Gemeinsam mit *geforderter Selbstkontrolle* klärt *emotionale Dissonanz* über die biografischen Merkmale und die Aufgabenmerkmale hinaus auch signifikante Varianzanteile der ein Jahr später gemessenen emotionalen Erschöpfung und – was im Querschnitt nicht nachweisbar war – der Verbundenheit auf. Darüber hinaus weisen die signifikanten Wechselwirkungen der beiden Kontrollanforderungen in den Analysen zur Vorhersage der ein Jahr später gemessenen emotionalen Erschöpfung, der Depersonalisation, der Verbundenheit und der Arbeitszufriedenheit auf ihre Beanspruchungswirksamkeit hin.

Insgesamt sprechen die vorliegenden Untersuchungsergebnisse für die Validität der Skala *emotionale Dissonanz*. Die Validität der Skala *geforderte Selbstkontrolle* kann dagegen nicht als gesichert angenommen werden.

7 Vergleichende Diskussion der Ergebnisse und Schlussfolgerungen

Ziel der vorgestellten Untersuchungen war es, Skalen zu konstruieren und zu validieren, die Selbstkontrolle bei der Arbeit erfassen, denn neue Arbeits- und Organisationsformen bedingen, dass heute von Beschäftigten in hohem Ausmaß verlangt wird, ihr Verhalten und ihre Emotionen zu kontrollieren und zu steuern. Empirische Befunde zur Beanspruchungswirksamkeit ausgeübter Selbstkontrolle liegen aus der Grundlagenforschung und der angewandten Emotionsforschung vor. In der arbeits- und organisationspsychologischen Forschung ist diese Anforderung bislang dagegen kaum berücksichtigt worden. Durch die Entwicklung eines Messinstruments zur Erfassung der arbeitsbezogenen Selbstkontrolle soll diese Arbeitsanforderung einer systematischen Untersuchung zugänglich gemacht werden.

In der vorliegenden Arbeit wurden zwei Skalen vorgestellt: Die Skala *geforderte Selbstkontrolle* und die Skala *emotionale Dissonanz*. *Geforderte Selbstkontrolle* soll verschiedene Kontrollanforderungen (Kontrolle des Verhaltens, Kontrolle der Emotionen) an Beschäftigte erfassen; *emotionale Dissonanz* soll den Widerspruch zwischen geforderten und tatsächlich empfundenen Emotionen messen. Davon ausgehend, dass das Erleben eines solchen Widerspruchs Anforderungen an die Emotionskontrolle stellt, wird emotionale Dissonanz als ein Teilaspekt der geforderten Selbstkontrolle (re-)konzeptualisiert. Zur Konstruktion der Skala *geforderte Selbstkontrolle* wurde eine Reihe von Items neu generiert. Die Items der Skala *emotionale Dissonanz* wurden in Anlehnung an die Skala „emotionale Dissonanz“ aus den „Frankfurter Skalen zur Emotionsarbeit“ (Zapf et al., 1999) erstellt. Die Items beider Skalen wurden so formuliert, dass sie in unterschiedlichen Arbeitsfeldern einsetzbar sind.

Die Itemselektion erfolgte anhand von Daten, die an einer Stichprobe von Mitarbeitern in der stationären Altenpflege erhoben wurden. Die Validierung erfolgte anhand von Daten einer Stichprobe von Kundenbetreuern einer Krankenkasse. In beiden Untersuchungsfeldern wurde ein hohes Ausmaß an *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* erwartet.

Aufgrund von Faktoren-, Item- und Skalenanalysen wurden für die Skala *geforderte Selbstkontrolle* fünf Items ausgewählt und für die Skala *emotionale Dissonanz* alle fünf eingesetzten Items beibehalten. Die Ergebnisse beider Studien zeigen, dass es gelungen ist, mit diesen Skalen zwei Aspekte der Selbstkontrolle als separierbare Konstrukte zu operationalisieren.

Die Mittelwerte der Skala *geforderte Selbstkontrolle* fallen in beiden Studien relativ hoch aus, so dass möglicherweise Deckeneffekte die Ergebnisse der Zusammenhangsanalysen belasten. Ein Vergleich der Mittelwerte zweier Teilstichproben (Studie 1), von denen angenommen werden konnte, dass an sie unterschiedlich hohe Kontrollanforderungen gestellt werden, spricht dafür, dass hohe Werte auch hohe Anforderungen widerspiegeln und nicht etwa ein sozial erwünschtes Antwortverhalten.

Während die Skala *geforderte Selbstkontrolle* aufgrund der Ergebnisse in der Konstruktionsstichprobe und in der Validierungsstichprobe zum 1. MZP als homogen eingeschätzt werden kann, sprechen die Befunde in der Validierungsstichprobe zum 2. MZP eher für ein heterogenes

Konstrukt. Die zum 2. MZP teilweise geringer ausfallenden Interitemkorrelationen kommen durch das Item „Bei meiner Arbeit muss ich immer sehr darauf achten, keine Fehler zu machen“ zustande. Dies mag an der Umformulierung des Items liegen, dass zuvor nicht den Zusatz „immer“ enthielt und dadurch möglicherweise seine Bedeutung für die Untersuchungsteilnehmer verändert hat oder an einem anderen Antwortverhalten aufgrund einer toleranteren Einstellung gegenüber Fehlern. Möglicherweise zeigt sich hier aber auch eine Differenzierung verschiedener Aspekte der Selbstkontrolle (affektive Kontrolle versus Kontrolle bei der Handlungsausführung). Insgesamt sind die psychometrischen Kennwerte der Skala in beiden Stichproben ausreichend gut, um weitergehende Analysen durchzuführen.

Die hier eingesetzte Skala *emotionale Dissonanz* zeigt in beiden Stichproben gute psychometrische Eigenschaften. Die Erfahrungen während der Datenerhebung haben gezeigt, dass die Items gelegentlich von einigen Untersuchungsteilnehmern als redundant empfunden werden. Angesichts der Kürze der Skala scheint dies aber zumutbar.

Beide Skalen sollen potentiell belastende Aufgabenmerkmale erfassen. Daher erfolgte ihre Validierung im Rahmen arbeitspsychologischer Modellklassen zur Beziehung von Belastungen und Beanspruchungen.

Die positiven Befunde der mit explorativem Charakter an der Konstruktionsstichprobe durchgeführten Korrelationsanalysen zur konvergenten und diskriminanten Validität der Skala *geforderte Selbstkontrolle* konnten in Stichprobe 2 im Hinblick auf die diskriminante Validität bestätigt werden. Dagegen erreichen die Korrelationen zwischen *geforderter Selbstkontrolle* und den Beanspruchungsmaßen überwiegend nicht das Signifikanzniveau, so dass die konvergente Validität der Skala nicht gesichert werden konnte. Da eine Verzerrung der Befunde durch ein Methodenartefakt (Deckeneffekt) nicht ausgeschlossen werden kann, ist der Befund nur eingeschränkt zu interpretieren. Zur Klärung könnte die Skala in einer Stichprobe, in der nur geringe Anforderungen an die Selbstkontrolle gestellt werden, eingesetzt werden. Günstiger wäre es aber, die Skala so zu modifizieren, dass sie auch in Untersuchungsfeldern mit hohen Anforderungen an die Selbstkontrolle günstige Verteilungseigenschaften besitzt.

Die Ergebnisse der Korrelationsanalysen in beiden Studien sprechen für die konvergente und diskriminante Validität der Skala *emotionale Dissonanz*. Die Skala korreliert positiv mit belastenden Aufgabenmerkmalen (qualitative und quantitative Arbeitsbelastungen, Arbeitsunterbrechungen) und negativ mit entlastenden Aufgabenmerkmalen (Ablauf- und Methodenkontrolle); sie weist positive Zusammenhänge mit Indikatoren auf, die bei hoher Beanspruchung hoch ausgeprägt sind (emotionale Erschöpfung, Depersonalisation, Beschwerden) und negative Zusammenhänge mit Indikatoren, die bei hoher Beanspruchung niedrig ausgeprägt sind (Verbundenheit mit der Organisation, Arbeitszufriedenheit).

Zur Validierung der Skalen an einem objektiven Kriterium wurden Korrelationen mit Fehlzeitendaten aus dem Jahr nach der Befragung berechnet. Es zeigt sich, dass *geforderte Selbstkontrolle* nicht signifikant mit den Fehlzeitenmaßen korreliert. Ein Extremgruppenvergleich deutet allerdings darauf hin, dass das Ausmaß an *geforderter Selbstkontrolle* durchaus eine

praktische Relevanz hat: Der Unterschied in der Summe der Fehltag zwischen den 25 % der Untersuchungsteilnehmer, die die niedrigste und den 25 % der Untersuchungsteilnehmer, die die höchste *geforderte Selbstkontrolle* angeben, beträgt im Beobachtungszeitraum von einem Jahr fast 5 Fehltag.

Die signifikant positiven Korrelationen zwischen *emotionaler Dissonanz* und den Fehlzeitenmaßen sprechen deutlich für die Validität der Skala als belastendes Aufgabenmerkmal. Die praktische Relevanz der Zusammenhänge wird durch die unterschiedliche Ausprägung der Fehlzeitenmaße in den Extremgruppen unterstrichen: Beispielsweise beträgt der Unterschied in der Summe der Fehltag zwischen den 25 % der Personen mit der niedrigsten und den 25 % mit der höchsten erlebten *emotionalen Dissonanz* mehr als 15 Tage im Jahr.

Für die Vorhersagevalidität der Skala *geforderte Selbstkontrolle* finden sich in den Querschnittdaten lediglich Hinweise. Während in der Konstruktionsstichprobe *geforderte Selbstkontrolle* über den Beitrag biografischer Variablen hinaus signifikante Varianzanteile der Indikatoren der Beanspruchung binden kann (mit Ausnahme des Indikators persönliche Erfüllung), kann *geforderte Selbstkontrolle* in der Validierungsstichprobe nur einen zusätzlichen signifikanten Varianzanteil des Indikators emotionale Erschöpfung binden. In beiden Studien zeigt sich, dass der Einfluss der *geforderten Selbstkontrolle* auf die Beanspruchungen nur noch in Einzelfällen nachweisbar ist, sobald neben den biografischen Variablen der Einfluss der *emotionalen Dissonanz* oder eines potentiell belastenden Aufgabenmerkmals berücksichtigt wird. Die beanspruchungswirksamen Anteile der *geforderten Selbstkontrolle* werden demzufolge bereits durch die anderen Variablen gebunden.

Befunde in Studie 2 weisen darauf hin, dass in dieser Stichprobe *geforderte Selbstkontrolle* auch mit positiven Effekten einhergehen kann. Partialisiert man den Anteil an qualitativen und quantitativen Arbeitsbelastungen und Arbeitsunterbrechungen aus der Variable *geforderte Selbstkontrolle* aus, zeigt sich, dass *geforderte Selbstkontrolle* zu persönlicher Erfüllung beiträgt. Darüber hinaus deutet sich an, dass auch Depersonalisation durch *geforderte Selbstkontrolle* abgemildert werden kann.

In beiden Studien zeigt *geforderte Selbstkontrolle* keine signifikanten Haupteffekte bei der Vorhersage von Indikatoren der Beanspruchung, die ein Jahr später erhoben wurden. Dies könnte daran liegen, dass der Zeitraum von einem Jahr zum Nachweis eines Effektes ungünstig gewählt ist. Möglicherweise treten direkte Effekte von *geforderter Selbstkontrolle* kurzfristiger auf.

In den Moderatoranalysen zeigt sich allerdings, dass *geforderte Selbstkontrolle* in Kombination mit belastenden Aufgabenmerkmalen oder *emotionaler Dissonanz* in der Stichprobe von Mitarbeitern in der Altenpflege beanspruchungswirksam ist. Dagegen zeigen sich in der Stichprobe von Kundenbetreuern in den Querschnittdaten keine Wechselwirkungen. Interaktionseffekte von *geforderter Selbstkontrolle* und *emotionaler Dissonanz* finden sich erst bei der Vorhersage von Beanspruchungsindikatoren, die ein Jahr später erhoben wurden. Diese Befunde sprechen dafür, dass zwischen dem Ausmaß *geforderter Selbstkontrolle* und der Ausprägung von Beanspruchungen durchaus Zusammenhänge bestehen.

Die entsprechend der Hypothese der regulatorischen Erschöpfung (Baumeister et al., 1998; Muraven et al., 1998) erwartete belastende Wirkung der *geforderten Selbstkontrolle* zeigt sich in den hier untersuchten Stichproben also nur bei Untersuchungsteilnehmern, die gleichzeitig anderen hoch ausgeprägten Belastungsfaktoren ausgesetzt sind. Das Ausbleiben eines direkten Effektes könnte dadurch begründet sein, dass das Ausmaß an *geforderter Selbstkontrolle* in den beiden Stichproben nicht so hoch ausgeprägt ist, dass es zu einer Ressourcenerschöpfung (Baumeister et al., 1998; Muraven & Baumeister, 2000) kommt oder dadurch, dass es den Beschäftigten gelingt, ihre Ressource wieder aufzubauen. Eine weitere Erklärung könnte sein, dass bei wiederholt praktizierter Selbstkontrolle Trainingseffekte resultieren und damit die belastende Wirkung nachlässt (vgl. Muraven et al., 1998).

Für die Vorhersagevalidität der Skala *emotionale Dissonanz* finden sich deutliche Belege. In beiden Studien ist *emotionale Dissonanz* in Regressionsanalysen zur Vorhersage von Indikatoren der Beanspruchung ein signifikanter Einzelprädiktor. Darüber hinaus klärt *emotionale Dissonanz* in beiden Stichproben über den Einfluss von biografischen Variablen und Aufgabenmerkmalen hinaus signifikante Anteile der zum gleichen Zeitpunkt gemessenen Kriteriumsvariablen emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und Beschwerden auf. Dies entspricht Befunden in der Literatur (vgl. Zapf & Semmer, 2004) und lässt sich als inkrementelle Validität interpretieren.

Die Befunde zur Beanspruchungswirksamkeit der *emotionalen Dissonanz* werden durch die Ergebnisse der Längsschnittanalysen bestätigt. In Studie 1 konnte gezeigt werden, dass *emotionale Dissonanz* über die genannten Prädiktoren hinaus signifikante Varianzanteile in den kurzen Fehlzeiten (Fehlzeiten von ein bis zwei Tagen Dauer) im Jahr nach der Untersuchung aufklärt. Dabei ist *emotionale Dissonanz* der einzige statistisch bedeutsame Einzelprädiktor im Gleichungssatz. Dies spricht zum einen für die prognostische Validität, zeigt aber auch die praktische Relevanz dieses Konstrukts. In Studie 2 konnte gezeigt werden, dass der in querschnittlichen Analysen beobachtete Einfluss der *emotionalen Dissonanz* auf die Beanspruchungsmaße, die in einer zweiten Befragung ein Jahr später erhoben wurden, nachweisbar ist. Dabei erweist sich *emotionale Dissonanz* zusätzlich zu aufgabenbezogenen Belastungen und Ressourcen als bedeutsamer Prädiktor von Beanspruchungen. Die Befunde sprechen für die prognostische Validität der Skala *emotionale Dissonanz*.

Die Untersuchungsergebnisse zur Skala *emotionale Dissonanz*, die implizit Prozesse der Emotionskontrolle erfasst, stehen im Einklang mit Ergebnissen aus der Grundlagenforschung. Entsprechend den Hypothesen von Muraven et al. (1998) und Baumeister et al. (1998) finden sich Zusammenhänge zwischen dem Ausmaß der *emotionalen Dissonanz* und psychischen Kosten (z. B. Burnout, krankheitsbedingte Fehlzeiten). Die Befunde zu langfristigen Auswirkungen der *emotionalen Dissonanz* sind kompatibel mit den Ausführungen von Schmitt und Brunstein (2004) sowie Martens und Kuhl (2004), die davon ausgehen, dass Selbstkontrolle zu Beanspruchungen führt, wenn sie über einen längeren Zeitraum hinweg ausgeübt wird.

Die Ergebnisse zu den Wechselwirkungen zwischen *emotionaler Dissonanz* und Aufgabenmerkmalen fallen in den beiden Studien unterschiedlich aus. Während *emotionale*

Dissonanz in der Konstruktionsstichprobe (bis auf eine Ausnahme) nicht mit den Aufgabenmerkmalen interagiert, finden sich in der Validierungsstichprobe einige signifikante Interaktionseffekte. Wechselwirkungen zwischen *emotionaler Dissonanz* und belastenden Aufgabenmerkmalen bei der Vorhersage der Burnoutdimensionen emotionale Erschöpfung und Depersonalisation, wie sie von Zapf et al. (2001) beschrieben worden sind, ließen sich allerdings nicht finden.

Dass die Ergebnisse aus Studie 1 und Studie 2 (insbesondere in Bezug auf die Wechselwirkungen) divergieren, mag auch an den unterschiedlichen Funktionen der Verhaltenssteuerung in den beiden Stichproben liegen. Es ist anzunehmen, dass von Mitarbeitern in Seniorenheimen (zumindest von der Teilstichprobe der Beschäftigten in der Pflege) wesentlich intensivere Emotionen gemanagt werden müssen, als von den Kundenbetreuern einer Krankenkasse. Ebenfalls dürfte das Unterdrücken aversiver Gefühle in der ersten Stichprobe relevanter sein als in der zweiten Stichprobe. Dagegen kann vermutet werden, dass für die Kundenbetreuer das Ausdrücken positiver Gefühle – mit dem Ziel der Kundenbindung und dem Vermeiden von Kundenbeschwerden – im Vordergrund steht.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die hier vorgestellten Untersuchungen einen ersten Beitrag zur systematischen Untersuchung der am Arbeitsplatz geforderten Verhaltens- und Emotionskontrolle leisten. Bei der Validierung der Skalen konnte gezeigt werden, dass beide Kontrollanforderungen einen Zusammenhang mit Indikatoren der Beanspruchung aufweisen. *Emotionale Dissonanz* steht den vorgestellten Befunden zufolge nicht nur in Zusammenhang mit Burnout, sondern auch mit Beschwerden und Fehlzeiten. Ungünstige Einflüsse auf die Verbundenheit mit der Organisation und der Arbeitszufriedenheit deuten sich in der Höhe der β -Gewichte und den signifikanten Wechselwirkungen mit *geforderter Selbstkontrolle* an. Das Ergebnis spricht dafür, in zukünftigen Forschungsarbeiten zur Auswirkung von Kontrollanforderungen und Emotionsarbeit neben Burnout weitere Indikatoren der Beanspruchung zu berücksichtigen.

Die Verteilungseigenschaften der neu konstruierten Skala *geforderte Selbstkontrolle* sollten in Zukunft durch Umformulierung einzelner Items verbessert werden. Im nächsten Entwicklungsschritt könnte auch eine Ergänzung um weitere Formen der Selbstkontrolle (z. B. Kontrolle des verbalen Ausdrucks, Kontrolle der Gedanken) angestrebt werden. Da in der jetzigen Version die Items beider Skalen durchgehend in eine Antwortrichtung (negativ) formuliert sind, sollte der Gefahr eines daraus resultierenden Methodenartefakts durch Ergänzung positiv formulierter Items begegnet werden.

Die Weiterentwicklung der vorgestellten Skalen erscheint sinnvoll, da in Zukunft zu erwarten ist, dass Anforderungen an die Selbstkontrolle von Mitarbeitern weiter zunehmen. Denn neben den veränderten Organisations- und Steuerungsformen setzen auch die Individualisierung von Qualifikationen, die mehr und mehr verlangten Schlüsselqualifikationen und Kernkompetenzen (z. B. Teamfähigkeit, „vernetztes Denken“, Motivationsbefähigung) und die Entgrenzung von Arbeitszeit und Arbeitsraum ein aktives Selbstmanagement der Beschäftigten voraus.

8 Literaturverzeichnis

- Abele, A., Stief, M. & Andrä, M. (2000). Zur ökonomischen Erfassung beruflicher Selbstwirksamkeitserwartungen - Neukonstruktion einer BSW-Skala. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 44, 145-151.
- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124, 229-246.
- Aiken, L. S. & West, S. G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, CA: Sage.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Baumeister, R. F., Bratslavsky, E., Muraven, M. & Tice, D. M. (1998). Ego depletion: Is the active self a limited resource? *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1252-1265.
- Brodbeck, F. C. (1993). *Kommunikation und Leistung in Projektarbeitsgruppen: Eine empirische Untersuchung an Software-Entwicklungsprojekten*. Unveröff. Diss., Justus-Liebig-Universität, Gießen.
- Büssing, A. & Glaser, J. (1999). Interaktionsarbeit. Konzept und Methode der Erfassung im Krankenhaus. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 53, 164-173.
- Büssing, A. & Ferrar, K. M. (1992). Die Messung von Burnout. Untersuchung einer deutschen Fassung des Maslach Burnout Inventory (MBI-D). *Diagnostica*, 38, 328-353.
- Cohen, J. & Cohen, P. (1983). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient Alpha? An examination of theory and applications, *Journal of Applied Psychology*, 78, 98-104.
- Davison, G. C. & Neale, J. M. (1988). *Klinische Psychologie* (3. neubearbeitete und erweiterte Aufl.). München: Psychologie Verlags Union.
- Dormann, C., Zapf, D. & Isic, A. (2002). Emotionale Arbeitsanforderungen und ihre Konsequenzen bei Call Center-Arbeitsplätzen. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 46, 201-215.
- Enzmann, D. (1996). *Gestreßt, erschöpft oder ausgebrannt?* München: Profil.
- Enzmann, D. & Kleiber, D. (1989). *Helfer-Leiden. Streß und Burnout in psychosozialen Berufen*. Heidelberg: Asanger.

- 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 of industrial and organizational psychology* (2nd ed.) (pp. 271-340). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Hacker, W. (1998). *Allgemeine Arbeitspsychologie. Psychische Regulation von Arbeitstätigkeiten* (4. Aufl.). Bern: Huber.
- Hammer, T. H. & Landau, J. (1981). Methodological issues in the use of absence data. *Journal of Applied Psychology*, 66, 574-581.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L. & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 258-279.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575.
- Hockey, G. R. (1997). Compensatory control in the regulation of human performance under stress and high workload: A cognitive-energetical framework. *Biological Psychology*, 45, 73-93.
- Jackson, P. R., Wall, T. D., Martin, R. & Davids, K. (1993). New measures of job control, cognitive demand, and production responsibility. *Journal of Applied Psychology*, 78, 753-762.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-309.
- Karasek, R. A. (1989). Control in the workplace and its health-related aspects. In S. L. Sauter, J. J. Hurrell & C. L. Cooper (Eds.), *Job control and worker health* (pp. 129-159). Chichester: Wiley.
- Kleinbeck, U. & Wegge, J. (1996). Fehlzeiten in Organisationen: Motivationspsychologische Ansätze zur Ursachenanalyse und Vorschläge für die Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 40, 161-172.
- Koloska, R., Rehm, J. & Fichter, M. M. (1989). Ist die Beschwerden-Liste valide? *Diagnostica*, 35, 248-259.
- Kuhl, J. (1996). Wille und Freiheitserleben: Formen der Selbststeuerung. In J. Kuhl & H. Heckhausen (Hrsg.), *Enzyklopädie der Psychologie: Themenbereich C Theorie und Forschung, Serie IV Motivation und Emotion, Band 4 Motivation, Volition und Handlung* (S. 665-765). Göttingen: Hogrefe.
- Kuhl, J. (1998). Wille und Persönlichkeit: Funktionsanalyse der Selbststeuerung. *Psychologische Rundschau*, 49, 61-77.
- Kuhl, J. (2001). *Motivation und Persönlichkeit: Interaktionen psychischer Systeme*. Göttingen: Hogrefe.

- Lee, R. & Ashforth, B. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Leiter, M. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behaviour*, 12, 123-144.
- Lienert, G. & Raatz, U. (1994). Testaufbau und Testanalyse (5. völlig neubearbeitete und erweiterte Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Martens, J. U. & Kuhl, J. (2004). *Die Kunst der Selbstmotivierung*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Maslach, C. (1978). The client role in staff burnout. *Journal of Social Issues*, 34, 111-124.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9, 257-274.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. M. (1982). *Employee-organizational linkages. The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Muraven, M. & Baumeister, R. F. (2000). Self-regulation and depletion of limited resources: Does self-control resemble a muscle? *Psychological Bulletin*, 126, 247-259.
- Muraven, M., Tice, D. M. & Baumeister R. F. (1998). Self-control as limited resource: Regulatory depletion patterns. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 774-789.
- Nerdinger, F. W. & Röper, M. (1999). Emotionale Dissonanz und Burnout. Eine empirische Untersuchung im Pflegebereich eines Universitätskrankenhauses. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 53, 187-193.
- Neubach, B. & Schmidt, K.-H. (2000). Gütekriterien einer deutschen Fassung des Maslach Burnout Inventory (MBI-D). Eine Replikationsstudie bei Altenpflegekräften. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 44, 100-104.
- Neubach, B., Schmidt, K.-H., Hollmann, S. & Heuer, H. (2003). "Mitarbeiterorientierung" als Bestandteil eines Controlling-Systems in einer großen Landesverwaltung. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 47, 36-44.
- Neuberger, O. & Allerbeck, M. (1978). *Messung und Analyse von Arbeitszufriedenheit - Erfahrungen mit dem Arbeitsbeschreibungsbogen (ABB)*. Bern: Huber.
- Prümper, J., Hartmannsgruber, K. & Frese, M. (1995). KFZA. Kurz-Fragebogen zur Arbeitsanalyse. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 39, 125-132.
- Rafaeli, A. & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23-37.
- Robbins, S. P. (2001). *Organisation der Unternehmung* (9. Aufl.). München: Pearson Studium.
- Russel, C. J. & Bobko, P. (1992). Moderated regression analysis and Likert type scales: Too coarse for comfort. *Journal of Applied Psychology*, 77, 336-342.

- Russell, J. A. & Carroll, J. M. (1999). On the bipolarity of positive and negative affect. *Psychological Bulletin*, 125, 3-30.
- Schmidt, K.-H. (1996). Wahrgenommenes Vorgesetztenverhalten, Fehlzeiten und Fluktuation. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 40, 54-62.
- Schmidt, K.-H. (2004). Formen der Kontrolle als Puffer der Belastungs-Beanspruchungs-Beziehung. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 58, 44-52.
- Schmidt, K.-H. & Daume, B. (1996). Beziehungen zwischen Aufgabenmerkmalen, Fehlzeiten und Fluktuation. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 40, 181-189.
- Schmidt, K.-H., Hollmann, S. & Sodenkamp, D. (1998). Psychometrische Eigenschaften und Validität einer deutschen Fassung des 'Commitment'-Fragebogens von Allen und Meyer (1990). *Zeitschrift für Differentielle und Diagnostische Psychologie*, 19, 93-106.
- Schmitt, C. H. & Brunstein, J. C. (2004). Motive und Ziele. In J. Wegge & K.-H. Schmidt (Hrsg.), *Förderung von Arbeitsmotivation und Gesundheit in Organisationen* (S. 87-101). Göttingen: Hogrefe.
- Schwarzer, R. (1993). Measurement of perceived self-efficacy. Psychometric scales for cross-cultural research. Berlin: Freie Universität Berlin, Abteilung Forschungsförderung/ Forschungsvermittlung.
- Schwarzer, R. (1994). Optimistische Kompetenzerwartung: Zur Erfassung einer personellen Bewältigungsressource. *Diagnostica*, 40, 105-123.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort - low reward conditions at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-43.
- Sonnentag, S. & Frese, M. (2003). Stress in organizations. In W. C. Borman, D. R. Ilgen & J. R. Klimoski (Eds.), *Comprehensive handbook of psychology*, Vol. 12 Industrial and organizational psychology (pp. 453-491). New York: Wiley.
- Überla, K. (1977). *Faktorenanalyse. Eine systematische Einführung für Psychologen, Mediziner, Wirtschafts- und Sozialwissenschaftler* (Nachdruck der 2. Aufl.). Berlin: Springer.
- van der Doef, M. & Maes, S. (1999). The job demand-control (-support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work & Stress*, 13, 87-114.
- Vetter, C., Küsgens, I. & Dold, S. (2004). Krankheitsbedingte Fehlzeiten in der deutschen Wirtschaft im Jahr 2002. In V. Badura, H. Schellschmidt & C. Vetter (Hrsg.), *Fehlzeitenreport 2003* (S. 263-473). Berlin: Springer.
- Volpert, W. (1987). Psychische Regulation von Arbeitstätigkeiten. In U. Kleinbeck & J. Rutenfranz (Hrsg.), *Enzyklopädie der Psychologie*, Themenbereich D Praxisgebiete, Serie III Wirtschafts-, Organisations- und Arbeitspsychologie, Bd. 1 Arbeitspsychologie. Göttingen: Hogrefe.
- Warr, P. B. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 193-210.

- Warr, P. B. (1999). Well-being and the workplace. In D. Kahnemann, E. Diener & N. Schwarz (Eds.), *Well-Being: The foundations of hedonic psychology* (pp. 392-412). New York, NY: Russel Sage Foundation.
- Wegge, J. (2004). Emotionen in Organisationen. In H. Schuler (Hrsg.), *Enzyklopädie der Psychologie: Themenbereich D Praxisgebiete, Serie III Wirtschafts-, Organisations- und Arbeitspsychologie, Band 3 Organisationspsychologie - Grundlagen und Personalpsychologie* (S. 673-749). Göttingen: Hogrefe.
- Zapf, D., Seifert, 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. & Semmer, N. K. (2004). Stress und Gesundheit in Organisationen. In H. Schuler (Hrsg.), *Enzyklopädie der Psychologie: Themenbereich D Praxisgebiete, Serie III Wirtschafts-, Organisations- und Arbeitspsychologie, Band 3 Organisationspsychologie - Grundlagen und Personalpsychologie* (S.1007-1112). Göttingen: Hogrefe.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 371-400.
- Zerssen, D. von (1976). *Die Beschwerden-Liste. Manual*. Weinheim: Beltz.
- Zimber, A. (1999). Arbeitsbelastung und Beanspruchung in der Altenpflege: Forschungsstand in der Bundesrepublik Deutschland. In A. Zimber & S. Weyerer (Hrsg.), *Arbeitsbelastung in der Altenpflege* (S. 170-184). Göttingen: Verlag für Angewandte Psychologie.

Anhang A

Tabelle A-1: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen durch biografische Merkmale und geforderte Selbstkontrolle (Stichprobe 1)

Tabelle A-2: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen durch biografische Merkmale und emotionale Dissonanz (Stichprobe 1)

Tabelle A-3: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen durch biografische Merkmale, emotionale Dissonanz, geforderte Selbstkontrolle und der Wechselwirkung von emotionaler Dissonanz und geforderter Selbstkontrolle (Stichprobe 1)

Tabelle A-4: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen durch biografische Merkmale, Aufgabenmerkmale und geforderte Selbstkontrolle (Stichprobe 1)

Tabelle A-5: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen durch biografische Merkmale, Aufgabenmerkmale und emotionale Dissonanz (Stichprobe 1)

Tabelle A-6: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen durch biografische Merkmale, Aufgabenmerkmale, geforderte Selbstkontrolle, emotionale Dissonanz und der Wechselwirkung von emotionaler Dissonanz und geforderter Selbstkontrolle (Stichprobe 1)

Tabelle A-7: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen qualitativen Belastungen und geforderter Selbstkontrolle bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Tabelle A-8: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen quantitativen Belastungen und geforderter Selbstkontrolle auf verschiedene Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Tabelle A-9: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Arbeitsunterbrechungen und geforderter Selbstkontrolle auf verschiedene Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Tabelle A-10: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Ablaufkontrolle und geforderter Selbstkontrolle auf verschiedene Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Tabelle A-11: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Methodenkontrolle und geforderter Selbstkontrolle auf verschiedene Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Tabelle A-12: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen qualitativen Belastungen und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Tabelle A-13: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen quantitativen Belastungen und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Tabelle A-14: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Arbeitsunterbrechungen und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Tabelle A-15: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Ablaufkontrolle und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Tabelle A-16: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Methodenkontrolle und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Tabelle A-17: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Fehlzeitenmaßen im Jahr nach der Befragung durch biografische Merkmale, Aufgabenmerkmale, geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz (Stichprobe 1)

Tabelle A-18: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen durch biografische Merkmale, emotionale Dissonanz, geforderte Selbstkontrolle und der Wechselwirkung von emotionaler Dissonanz und geforderter Selbstkontrolle (Stichprobe 2)

Tabelle A-19: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen durch biografische Merkmale, Aufgabenmerkmale, geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz (Stichprobe 2) (1. Messzeitpunkt)

Tabelle A-20: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen qualitativen Belastungen und geforderter Selbstkontrolle bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Tabelle A-21: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen quantitativen Belastungen und geforderter Selbstkontrolle bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Tabelle A-22: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Arbeitsunterbrechungen und geforderter Selbstkontrolle bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Tabelle A-23: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Ablaufkontrolle und geforderter Selbstkontrolle bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Tabelle A-24: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Methodenkontrolle und geforderter Selbstkontrolle bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Tabelle A-25: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen qualitativen Belastungen und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Tabelle A-26: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen quantitativen Belastungen und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Tabelle A-27: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Arbeitsunterbrechungen und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Tabelle A-28: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Ablaufkontrolle und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Tabelle A-29: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Methodenkontrolle und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Tabelle A-30: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen zum 2. Messzeitpunkt durch biografische Merkmale, Aufgabenmerkmale, geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz (Stichprobe 2)

Tabelle A-1: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen durch biografische Merkmale und geforderte Selbstkontrolle (Stichprobe 1)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	-.01		-.05		.12		.14 *		.15 *		-.01	
Tätigkeitsdauer	.07		.14 *		-.16 *		.09		-.11		-.05	
Geschlecht ^a	.02	.00	.04	.01	-.07	.03 *	-.01	.04 *	-.02	.02	-.01	.01
2 Geforderte Selbstkontrolle	.22 **	.05 **	.15 *	.02 *	.07	.01	.14 *	.02 *	-.17 **	.03 **	-.24 **	.06 **
R^2		.05		.04		.04		.05		.05		.06
F		3.47 **		2.38		2.59 *		3.76 **		3.42 *		4.00 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 266.

Tabelle A-2: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen durch biografische Merkmale und emotionale Dissonanz (Stichprobe 1)

Regressions- schritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeits- zufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	-.03		-.07		.13 *		.12 *		.17 **		.01	
Tätigkeitsdauer	.05		.12 *		-.17 *		.08		-.10		-.03	
Geschlecht ^a	.05	.00	.07	.01	-.08	.03 *	.01	.04 *	-.04	.02	-.04	.00
2 Emotionale Dissonanz	.48 **	.23 **	.39 **	.15 **	-.11	.01	.39 **	.15 **	-.33 **	.11 **	-.45 **	.20 **
R ²		.23		.16		.05		.19		.13		.20
F		19.32 **		12.78 **		3.06 *		15.13 **		10.01 **		16.18 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N = 266.

Tabelle A-3: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen durch biografische Merkmale, emotionale Dissonanz, geforderte Selbstkontrolle und der Wechselwirkung von emotionaler Dissonanz und geforderter Selbstkontrolle (Stichprobe 1)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	-.07		-.11		.16 *		.07		.20 **		.04	
Tätigkeitsdauer	.03		.11		-.15 *		.02		-.13 *		-.03	
Geschlecht ^a	.04	.03	.07	.01	-.10	.04 *	.02	.01	-.04	.03	-.05	.00
2 Emotionale Dissonanz (ED)	.44 **		.39 **		-.14 *		.33 **		-.30 **		-.39 **	
Geforderte Selbstkontrolle (SK)	.10	.25 **	.08	.20 **	.04	.03 *	.05	.14 **	-.17 *	.14 **	-.19 **	.22 **
3 Interaktionsterm ED * SK	.06	.00	.14 *	.02 *	-.15 *	.02 *	.13 *	.02 *	-.19 **	.03 **	-.15 *	.02 *
R ²		.26		.23		.09		.16		.20		.24
F		13.10 **		11.02 **		3.06 *		7.17 **		9.32 **		11.75 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 266.

Tabelle A-4: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen durch biografische Merkmale, Aufgabenmerkmale und geforderte Selbstkontrolle (Stichprobe 1)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	.02		-.03		.12		.16 **		.14 *		-.04	
Tätigkeitsdauer	.04		.13 *		-.17 *		.08		-.11		-.03	
Geschlecht ^a	.01	.00	.04	.01	-.09	.03	-.01	.04 *	-.03	.02	.00	.00
2 Qualitative Belastungen	.07		.03		.09		.10		-.07		-.06	
Quantitative Belastungen	.47 **		.34 **		-.15		.33 **		-.14		-.37 **	
Arbeitsunterbrechungen	-.07		-.18 *		.11		-.07		-.02		-.10	
Ablaufkontrolle	-.03		.00		.06		-.05		.08		.06	
Methodenkontrolle	-.28 **	.41 **	-.18 *	.15 **	.11	.04 *	-.24 **	.27 **	.16	.14 **	.18 *	.34 **
3 Geforderte Selbstkontrolle	-.01	.00	.07	.00	.08	.01	-.05	.00	-.02	.00	.02	.00
R ²		.42		.16		.08		.30		.16		.35
F		20.19 **		5.58 **		2.32 *		12.33 **		5.51 **		15.04 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * p < .05, ** p < .01. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 266.

Tabelle A-5: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen durch biografische Merkmale, Aufgabenmerkmale und emotionale Dissonanz (Stichprobe 1)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	.00		-.05		.13 *		.15 **		.15 *		-.02	
Tätigkeitsdauer	.05		.12 *		-.18 **		.08		-.10		-.03	
Geschlecht ^a	.03	.00	.07	.01	-.10	.03	.01	.04 *	-.04	.02	-.01	.00
2 Qualitative Belastungen	.06		.01		.10		.08		-.06		-.05	
Quantitative Belastungen	.41 **		.24 **		-.11		.27 **		-.08		-.32 **	
Arbeitsunterbrechungen	-.11		-.21 **		.17 *		-.13		.01		-.06	
Ablaufkontrolle	-.01		.03		.05		-.04		.06		.04	
Methodenkontrolle	-.26 **	.41 **	-.15	.15 **	.09	.04 *	-.22 **	.27 **	.15	.14 **	.17 *	.34 **
3 Emotionale Dissonanz	.19 **	.02 **	.32 **	.06 **	-.12	.01	.18 **	.02 **	-.20 **	.02 **	-.15 *	.02 *
		.44		.22		.08		.32		.19		.36
		22.17 **		8.19 **		2.48 *		13.48 **		6.51 **		16.03 **
R ²												
F												

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 266.

Tabelle A-6: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen durch biografische Merkmale, Aufgabenmerkmale, geforderte Selbstkontrolle, emotionale Dissonanz und der Wechselwirkung von emotionaler Dissonanz und geforderter Selbstkontrolle (Stichprobe 1)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	.00		-.05		.13 *		.15 **		.16 **		-.02	
Tätigkeitsdauer	.04		.12 *		-.16 *		.07		-.09		-.02	
Geschlecht ^a	.02	.00	.07	.01	-.10	.03	.00	.04 *	-.04	.02	-.01	.00
2 Qualitative Belastungen	.06		.00		.11		.08		-.04		-.04	
Quantitative Belastungen	.41 **		.25 **		-.12		.28 **		-.09		-.33 **	
Arbeitsunterbrechungen	-.11		-.25 **		.13		-.11		.02		-.06	
Ablaufkontrolle	.00		.05		.02		-.02		.03		.02	
Methodenkontrolle	-.27 **	.41 **	-.15	.15 **	.11	.04 *	-.23 **	.27 **	.16 *	.14 **	.18 *	.34 **
3 Emotionale Dissonanz (ED)	.19 **		.30 **		-.11		.17 *		-.17 *		-.14 *	
Geforderte Selbstkontrolle (SK)	.00	.02 **	.10	.07 **	.04	.02	-.02	.02 *	-.07	.03 *	-.01	.02
4 Interaktionsterm ED*SK	.03	.00	.09	.01	-.13 *	.02 *	.08	.01	-.17 **	.03 *	-.12 *	.01 *
R ²		.44		.23		.10		.33		.21		.37
F		18.07 **		7.04 **		2.56 **		11.31 **		6.19 **		13.70 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 266.

Tabelle A-7: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen qualitativen Belastungen und geforderter Selbstkontrolle bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	-.01		-.04		.12		.14 *		.14 *		-.01	
Tätigkeitsdauer	.04		.12		-.16 *		.07		-.10		-.03	
Geschlecht ^a	.00	.00	.03	.01	-.07	.03 *	-.03	.04 *	-.01	.02	.00	.00
2 Qualitative Belastungen (QL)	.37 **		.19 **		.00		.31 **		-.22 **		-.33 **	
Geforderte Selbstkontrolle (SK)	.15 *	.18 **	.11	.06 **	.05	.01	.10	.12 **	-.10	.07 **	-.18 **	.17 **
3 Interaktionsterm QL*SK	.14 **	.02 **	.06	.00	-.06	.01	.20 **	.04 **	-.03	.00	-.16 **	.03 **
R ²		.21		.07		.04		.20		.10		.20
F		11.39 **		3.46 **		1.93		10.83 **		4.55 **		10.73 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 266.

Tabelle A-8: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen quantitativen Belastungen und geforderter Selbstkontrolle auf verschiedene Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Regressionsschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	-.01		-.05		.13 *		.13 *		.16 *		-.01	
Tätigkeitsdauer	.04		.12		-.16 *		.07		-.10		-.03	
Geschlecht ^a	-.01	.00	.03	.01	-.07	.03 *	-.03	.04 *	-.01	.02	.01	.00
2 Quantitative Belastungen (QN)	.57 **		.32 **		-.10	.01	.44 **		-.27 **		-.52 **	.29 **
Geforderte Selbstkontrolle (SK)	.06	.33 **	.07	.11 **	.08		.03	.19 **	-.11	.09 **	-.09	
3 Interaktionsterm QN*SK	.13 **	.02 **	.12 *	.02 *	-.08	.01	.16 **	.03 **	-.12 *	.02 *	-.14 **	.02 **
		.35		.14		.05		.25		.13		.31
		22.81 **		6.87 **		2.48 *		14.37 **		6.19 **		19.76 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 266.

Tabelle A-9: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Arbeitsunterbrechung und geforderter Selbstkontrolle auf verschiedene Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Regressionsschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	-.01		-.05		.13		.14 *		.15 *		-.02	
Tätigkeitsdauer	.05		.13 *		-.16 *		.08		-.10		-.03	
Geschlecht ^a	.00	.00	.05	.01	-.08	.03 *	-.02	.04 *	-.02	.02	.01	.00
2 Arbeitsunterbrechungen (AU)	.29 **		.06		.02	.01	.22 **		-.18 *		-.38 **	
Geforderte Selbstkontrolle (SK)	.10	.11 **	.15 *	.03 *	.02		.06	.06 **	-.10	.05 **	-.07	.16 **
3 Interaktionsterm AU*SK	.07	.01	.08	.01	-.09	.01	.08	.01	-.07	.01	-.07	.01
R^2		.12		.04		.05		.10		.08		.17
F		5.85 **		2.00		2.12		4.66 **		3.70 **		8.83 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 266.

Tabelle A-10: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Ablaufkontrolle und geforderter Selbstkontrolle auf verschiedene Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	-.01		-.05		.12		.14 *		.15 *		-.01	
Tätigkeitsdauer	.09		.15 *		-.17 *		.11		-.13 *		-.07	
Geschlecht ^a	.04	.00	.05	.01	-.09	.03 *	.01	.04 *	-.04	.02	-.03	.00
2 Ablaufkontrolle (AK)	-.29 **		-.15 *		.12		-.26 **		.22 **		.26 **	
Geforderte Selbstkontrolle (SK)	.21 **	.16 **	.15 *	.05 **	.08	.02 *	.14 *	.11 **	-.15 *	.09 **	-.22 **	.14 **
3 Interaktionsterm AK*SK	-.18 **	.03 **	-.11	.01	.05	.00	-.20 **	.03 **	.10	.01	.16 *	.02 *
R^2		.19		.08		.06		.18		.12		.16
F		9.87 **		3.50 **		2.62 *		9.44 **		5.70 **		8.25 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 266.

Tabelle A-11: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Methodenkontrolle und geforderter Selbstkontrolle auf verschiedene Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	.01		-.03		.11		.16 **		.13 *		-.03	
Tätigkeitsdauer	.04		.12		-.15 *		.07		-.08		-.02	
Geschlecht ^a	.03	.00	.04	.01	-.08	.03 *	.00	.04 *	-.02	.02	-.02	.00
2 Methodenkontrolle (MK)	-.42 **		-.23 **		.15 *		-.37 **		.26 **		.33 **	
Geforderte Selbstkontrolle (SK)	.16 **	.23 **	.13	.08 **	.09	.03 *	.10	.16 **	-.16 *	.10 **	-.21 **	.17 **
3 Interaktionsterm MK*SK	-.15 **	.02 **	-.12 +	.01 +	.05	.00	-.16 **	.02 **	.19 **	.03 **	.18 **	.03 **
R^2		.25		.11		.06		.22		.15		.20
F		14.62 **		5.08 **		2.89 *		12.01 **		7.86 **		11.01 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$, + $p < .10$ (nur bei Interaktionsterm angegeben). ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 266.

Tabelle A-12: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen qualitativen Belastungen und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Regressionsschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	-.02		-.06		.13 *		.13 *		.16 *		.00	
Tätigkeitsdauer	.04		.12 *		-.17 **		.07		-.09		-.02	
Geschlecht ^a	.03	.00	.07	.01	-.09	.03 *	.00	.04 *	-.04	.02	-.02	.00
2 Qualitative Belastungen (QL)	.27 **		.08		.08		.23 **		-.14 *		-.26 **	
Emotionale Dissonanz (ED)	.37 **	.29 **	.36 **	.16 **	-.14 *	.02	.30 **	.20 **	-.28 **	.13 **	-.34 **	.25 **
3 Interaktionsterm QL*ED	-.04	.00	-.05	.00	.03	.00	.03	.00	.03	.00	-.03	.00
R ²		.29		.17		.05		.23		.15		.25
F		17.60 **		8.93 **		2.28 *		12.95 **		7.62 **		14.71 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 266.

Tabelle A-13: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen quantitativen Belastungen und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Regressionsschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	-.01		-.06		.13		.14 *		.16 **		-.01	
Tätigkeitsdauer	.05		.12 *		-.17 *		.08		-.10		-.03	
Geschlecht ^a	.01	.00	.05	.01	-.08	.03 *	-.01	.04 *	-.03	.02	.00	.00
2 Quantitative Belastungen (QN)	.44 **		.17 *		.00		.31 **		-.16 *		-.43 **	
Emotionale Dissonanz (ED)	.24 **	.36 **	.29 **	.17 **	-.11	.01	.22 **	.22 **	-.24 **	.13 **	-.21 **	.32 **
3 Interaktionsterm QN*ED	-.01	.00	.05	.00	.02	.00	.01	.00	-.06	.00	-.05	.00
R ²		.37		.19		.05		.26		.15		.32
F		24.89 **		9.79 **		2.04		14.80 **		7.81 **		20.66 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 266.

Tabelle A-14: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Arbeitsunterbrechungen und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Regressionsschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	-.03		-.07		.14 *		.12 *		.17 **		.01	
Tätigkeitsdauer	.05		.12 *		-.17 **		.08		-.10		-.03	
Geschlecht ^a	.04	.00	.08	.01	-.09	.03 *	.01	.04 *	-.03	.02	-.01	.00
2 Arbeitsunterbrechungen (AU)	.13 *		-.09		.13		.06		-.09		-.26 **	
Emotionale Dissonanz (ED)	.42 **	.24 **	.44 **	.16 **	-.16 *	.03 *	.36 **	.16 **	-.27 **	.12 **	-.31 **	.24 **
3 Interaktionsterm AU*ED	-.03	.00	-.03	.00	-.06	.00	.00	.00	-.11 *	.01 *	-.07	.01
R^2		.24		.17		.06		.19		.15		.25
F		13.84 **		8.84 **		2.86 *		10.20 **		7.64 **		14.46 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 266.

Tabelle A-15: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Ablaufkontrolle und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Regressionsschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	-.04		-.07		.13 *		.12 *		.17 **		.02	
Tätigkeitsdauer	.07		.13 *		-.18 **		.10		-.12		-.05	
Geschlecht ^a	.07	.00	.08	.01	-.09	.03 *	.03	.04 *	-.06	.02	-.06	.00
2 Ablaufkontrolle (AK)	-.24 **		-.08		.07		-.23 **		.17 **		.19 **	
Emotionale Dissonanz (ED)	.40 **	.28 **	.37 **	.16 **	-.09	.02	.32 **	.20 **	-.28 **	.14 **	-.38 **	.24 **
3 Interaktionsterm AK*ED	.00	.00	-.04	.00	.07	.01	.02	.00	.06	.00	.08	.01
R^2		.28		.17		.06		.23		.17		.24
F		16.82 **		8.92 **		2.56 *		13.12 **		8.62 **		13.93 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 266.

Tabelle A-16: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Methodenkontrolle und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 1)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	-.02		-.07		.12		.14 *		.16 **		.00	
Tätigkeitsdauer	.05		.12		-.17 *		.09		-.10		-.03	
Geschlecht ^a	.06	.00	.08	.01	-.09	.03 *	.02	.04 *	-.05	.02	-.05	.00
2 Methodenkontrolle (MK)	-.34 **		-.15 *		.10		-.30 **		.21 **		.27 **	
Emotionale Dissonanz (ED)	.36 **	.33 **	.34 **	.17 **	-.07	.02	.29 **	.23 **	-.26 **	.15 **	-.35 **	.26 **
3 Interaktionsterm MK*ED	.00	.00	-.08	.01	.02	.00	.01	.00	.06	.00	.02	.00
R^2		.33		.19		.05		.27		.18		.26
F		21.49 **		10.15 **		2.48 *		15.65 **		9.32 **		15.39 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 266.

Tabelle A-17: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Fehlzeitenmaßen im Jahr nach der Befragung durch biografische Merkmale, Aufgabenmerkmale, geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz (Stichprobe 1)

Regressionschritte und Prädiktoren	Summe der Fehltage		Häufigkeit von Fehlzeiten		Häufigkeit von Fehlzeiten > 7		Häufigkeit von Fehlzeiten < 3	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1								
Lebensalter	.08		-.01		.13 *		-.02	
Tätigkeitsdauer	.05		.04		-.01		.03	
Geschlecht ^a	-.15 *	.04 *	-.08	.01	-.20 **	0.6 **	.02	.00
2								
Qualitative Belastungen	.00		.07		-.04		.11	
Quantitative Belastungen	.24 **		.19 *		.26 **		.00	
Arbeitsunterbrechungen	.00		-.04		-.04		-.07	
Ablaufkontrolle	.13		.04		.11		.03	
Methodenkontrolle	-.31 **	.16 **	-.23 **	.14 **	-.36 **	.19 **	-.05	.03
3								
Emotionale Dissonanz	.05		.12		.07		.17 *	
Geforderte Selbstkontrolle	-.02	.00	-.10	.02	-.04	.00	.02	.02
R^2		.20		.16		.25		.05
F		6.37 **		4.99 **		8.54 **		1.36

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Die Fehlzeiten sind durch Berechnung der Quadratwurzeln transformiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 230.

Tabelle A-18: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen durch biografische Merkmale, emotionale Dissonanz, geforderte Selbstkontrolle und der Wechselwirkung von emotionaler Dissonanz und geforderter Selbstkontrolle (Stichprobe 2)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	.15 *		.03		.10		.18 **		.23 **		-.08	
Geschlecht ^a	.07	.03	-.08	.01	.01	.01	.22 **	.08 *	.21 **	.12 **	.13	.04
2 Emotionale Dissonanz (ED)	.38 **		.40 **		-.15		.41 **		-.09		-.23 *	
Geforderte Selbstkontrolle (SK)	.11	.19 **	-.11	.15 **	.16	.05 *	.03	.18 **	.07	.02	-.01	.05 *
3 Interaktionsterm ED * SK	.12	.01	.08	.00	-.11	.01	-.01	.00	-.17 +	.02 +	-.02	.00
R ²		.23		.16		.07		.25		.16		.09
F		8.26 **		5.25 **		2.08		9.53 **		5.53 **		2.77 *

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$; + $p < .10$ (nur bei Interaktionsterm angegeben). ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 147.

Tabelle A-19: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen durch biografische Merkmale, Aufgabenmerkmale, geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz (Stichprobe 2) (1. Messzeitpunkt)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	.05		-.02		.14		.17 *		.22 **		-.10	
Geschlecht ^a	.00	.03	-.04	.01	.04	.05 *	.20 **	.08 **	.21 **	.12 **	.16 *	.04 *
2 Qualitative Belastungen	.37 **		.32 **		-.14		.30 **		-.13		-.08	
Quantitative Belastungen	.27 **		.07		-.16		-.05		.09		-.12	
Arbeitsunterbrechungen	-.08		-.12		.09		.04		-.07		-.15	
Ablaufkontrolle	.02		.04		-.17		-.05		.16		.07	
Methodenkontrolle	-.03	.39 **	-.04	.17 **	.09	.03	-.09	.19 **	-.03	.04	.14	.13 **
3 Emotionale Dissonanz (ED)	.15 *		.28 **		-.07		.30 **		-.04		-.10	
Geforderte Selbstkontrolle (SK)	.04	.03 *	-.15	.07 **	.19 *	.04	-.01	.07 **	.08	.02	.05	.01
Interaktionsterm ED * SK	.11	.01	.06	.00	-.10	.01	-.01	.00	-.17 +	.02 +	-.04	.00
R ²		.46		.25		.13		.34		.20		.18
F		11.29 **		4.45 **		1.96 *		6.94 **		3.28 **		3.05 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$; + $p < .10$ (nur bei Interaktionsterm angegeben). ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 147.

Tabelle A-20: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen qualitativen Belastungen und geforderter Selbstkontrolle bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	.04		-.05		.15		.10		.26 **		-.03	
Geschlecht ^a	-.01	.03	-.08	.01	.04	.01	.14 *	.08 **	.21 **	.12 **	.17 *	.04
2 Qualitative Belastungen (QL)	.59 **		.46 **		-.25 **		.42 **		-.15		-.28 **	
Geforderte Selbstkontrolle (SK)	.08	.34 **	-.12	.17 **	.18 *	.07 **	-.04	.18 **	.08	.02	.00	.07 **
3 Interaktionsterm QL*SK	.10	.01	.03	.00	-.04	.00	.02	.00	-.05	.00	.02	.00
R ²		.38		.17		.09		.26		.15		.11
F		17.22 **		5.89 **		2.61 *		9.76 **		4.89 **		3.37 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 147.

Tabelle A-21: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen quantitativen Belastungen und geforderter Selbstkontrolle bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	.07		-.01		.13		.14 *		.24 **		-.04	
Geschlecht ^a	-.04	.03	-.11	.01	.05	.01	.12 *	.08 **	.22 **	.12 **	.19 **	.04 *
2 Quantitative Belastungen (QN)	.51 **		.31 **		-.20 *		.28 **		-.04		-.31 **	
Geforderte Selbstkontrolle (SK)	.08	.28 **	-.10	.08 **	.16	.06 *	.05	.08 **	.04	.01	.05	.08 **
3 Interaktionsterm QN*SK	.03	.00	.01	.00	-.08	.01	-.04	.00	-.13	.01	.12	.01
R ²		.31		.09		.08		.16		.14		.13
F		12.67 **		2.79 *		2.30 *		5.39 **		4.72 **		4.21 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 147.

Tabelle A-22: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Arbeitsunterbrechungen und geforderter Selbstkontrolle bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Regressionsschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	.15 *		.03		.10		.17 *		.23 **		-.08	
Geschlecht ^a	.00	.03	-.06	.01	.03	.01	.14 *	.08 **	.22 **	.12 **	.18 *	.04
2 Arbeitsunterbrechungen (AU)	.12		.01		.00		.13		-.06		-.23 *	
Geforderte Selbstkontrolle (SK)	.16	.04 *	-.03	.00	.13	.02	.09	.03	.08	.01	-.03	.04 *
3 Interaktionsterm AU*SK	.07	.00	-.01	.00	-.04	.00	.07	.00	-.06	.00	.11	.01
R ²		.08		.01		.03		.11		.13		.09
F		2.29 *		.16		.84		3.47		4.22		2.68 *

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 147.

Tabelle A-23: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Ablaufkontrolle und geforderter Selbstkontrolle bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	.18 *		.04		.11		.22 **		.20 **		-.11	
Geschlecht ^a	.03	.03	-.05	.01	.03	.01	.17 *	.08 **	.19 **	.12 **	.14 *	.04
2 Ablaufkontrolle (AK)	-.17		-.10		-.06		-.23 **		.18 *		.24 **	
Geforderte Selbstkontrolle (SK)	.18	.06 *	.01	.01	.08	.02	.03	.05 *	.08	.03	-.03	.05 *
3 Interaktionsterm AK*SK	-.05	.00	-.08	.00	.11	.01	.16 +	.02 +	-.01	.00	-.03	.00
R ²		.09		.02		.04		.15		.15		.09
F		2.63 *		.56		1.07		4.77		5.05 **		2.68

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$, + $p < .10$ (nur bei Interaktionsterm angegeben). ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 147.

Tabelle A-24: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Methodenkontrolle und geforderter Selbstkontrolle bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	.21 **		.07		.08		.25 **		.19 *		-.15	
Geschlecht ^a	.04	.03	-.05	.01	.02	.01	.19 **	.08 **	.20 **	.12 **	.13	.04
2 Methodenkontrolle (MK)	-.17		-.13		.05		-.22 *		.10		.23 *	
Geforderte Selbstkontrolle (SK)	.15	.05 *	-.02	.01	.14	.02	.08	.05 *	.07	.01	-.03	.04 *
3 Interaktionsterm MK*SK	.05	.00	-.05	.00	-.02	.00	.06	.00	.00	.00	-.02	.00
R ²		.08		.02		.03		.13		.13		.08
F		2.56 *		.62		.89		4.38		4.35		2.51

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 147.

Tabelle A-25: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen qualitativen Belastungen und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	.05		-.03		.13		.11		.25 **		-.03	
Geschlecht ^a	.03	.03	.03	.01	.02	.01	.18 **	.08 **	.21 **	.12 **	.16 *	.04
2 Qualitative Belastungen (QL)	.49 **		.31 **		-.17		.26 **		-.06		-.17	
Emotionale Dissonanz (ED)	.22 **	.38 **	.26 **	.21 **	-.07	.05 *	.27 **	.25 **	-.06	.02	-.13	.09 **
3 Interaktionsterm QL*ED	.10	.01	.05	.00	-.04	.00	.18 **	.03 **	-.15 +	.02 +	-.15 +	.02 +
R ²		.42		.22		.06		.36		.17		.15
F		20.32 **		7.70 **		1.83 **		15.99 **		5.58 **		4.81 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$, + $p < .10$ (nur bei Interaktionsterm angegeben). ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 147.

Tabelle A-26: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen quantitativen Belastungen und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	.08		.01		.12		.16 *		.23 **		-.04	
Geschlecht ^a	-.04	.03	-.04	.01	.03	.01	.18 **	.08 **	.20 *	.12 **	.18 *	.04 *
2 Quantitative Belastungen (QN)	.42 **		.16		-.14		.13		-.05		-.21 *	
Emotionale Dissonanz (ED)	.26 **	.33 **	.33 **	.16 **	-.10	.04	.36 **	.19 **	-.12	.01	-.14	.09 **
3 Interaktionsterm QN*ED	.11	.01	.03	.00	-.03	.00	.04	.00	-.03	.00	-.09	.01
R ²		.37		.16		.05		.27		.14		.14
F		16.49 **		5.48 **		1.50		10.27 **		4.46 **		4.61 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 147.

Tabelle A-27: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Arbeitsunterbrechungen und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	.14 *		.03		.11		.17 **		.23 **		-.07	
Geschlecht ^a	.08	.03	.01	.01	-.02	.01	.22 **	.08 **	.19 *	.12 **	.15 *	.04
2 Arbeitsunterbrechungen (AU)	.05		-.09		.08		.06		-.02		-.18 *	
Emotionale Dissonanz (ED)	.40 **	.18 **	.41 **	.14 **	-.13	.03	.39 **	.18 **	-.11	.02	-.20 *	.08 **
3 Interaktionsterm AU*ED	.16 +	.02 +	.05	.00	-.21 *	.03 *	.06	.00	-.05	.00	-.03	.00
R ²		.23		.15		.07		.26		.14		.12
F		8.52 **		4.92 **		2.11		9.82 **		4.53 **		3.67 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$; + $p < .10$ (nur bei Interaktionsterm angegeben). ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 147.

Tabelle A-28: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Ablaufkontrolle und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	.16 *		.04		.11		.19 **		.20 **		-.10	
Geschlecht ^a	.09	.03	.01	.01	.00	.01	.24 **	.08 **	.17 *	.12 **	.11	.04
2 Ablaufkontrolle (AK)	-.17 *		-.08		-.02		-.20 *		.17		.23 *	
Emotionale Dissonanz (ED)	.38 **	.19 **	.37 **	.14 **	-.12	.03	.36 **	.19 **	-.09	.04	-.18 *	.09 **
3 Interaktionsterm AK*ED	.13 +	.02 +	.07	.00	-.13	.02	.13 +	.02 +	-.04	.00	-.07	.01
R ²		.24		.15		.05		.29		.16		.13
F		8.73 **		4.87 **		1.62		11.29 **		5.29 **		4.16 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$; + $p < .10$ (nur bei Interaktionsterm angegeben). ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 147.

Tabelle A-29: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Überprüfung von Interaktionseffekten zwischen Methodenkontrolle und emotionaler Dissonanz bei der Vorhersage verschiedener Kriteriumsvariablen (Stichprobe 2)

Regressionschritte und Prädiktoren	Emotionale Erschöpfung		Depersonalisation		Persönliche Erfüllung		Beschwerden		Verbundenheit		Arbeitszufriedenheit	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	.19 *		.05		.09		.23 **		.20 **		-.14	
Geschlecht ^a	.09	.03	.01	.01	.00	.01	.24 **	.08 **	.18 *	.12 **	.10	.04
2 Methodenkontrolle (MK)	-.12		-.07		.04	.02	-.18 *		.07		.21 *	
Emotionale Dissonanz (ED)	.42 **	.19 **	.40 **	.14 **	-.14		.39 **	.20 **	-.12	.02	-.21 *	.09 **
3 Interaktionsterm MK*ED	.01	.00	-.10	.01	-.08	.01	.00	.00	.05	.00	-.03	.00
R ²		.22		.16		.04		.28		.14		.12
F		8.00 **		5.24 **		1.26		10.84 **		4.76 **		3.97 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 147.

Tabelle A-30: Ergebnisse hierarchischer Regressionsanalysen zur Vorhersage von Beanspruchungen zum 2. Messzeitpunkt durch biografische Merkmale, Aufgabenmerkmale, geforderte Selbstkontrolle und emotionale Dissonanz (Stichprobe 2)

Regressionsschritte und Prädiktoren zum 1. MZP	Emotionale Erschöpfung (2. MZP)		Depersonalisation (2. MZP)		Persönliche Erfüllung (2. MZP)		Beschwerden (2. MZP)		Verbundenheit (2. MZP)		Arbeitszufriedenheit (2. MZP)	
	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2	β	ΔR^2
1 Lebensalter	.07		-.12		.16		.05		.20 *		.10	
Geschlecht ^a	-.02	.01	-.06	.02	.02	.04	.16 *	.03	.19 *	.10 **	.17 *	.05 *
2 Qualitative Belastungen	.39 **		.23		-.13		.34 **		-.14		-.21	
Quantitative Belastungen	.12		.00		-.12		-.15		.02		.06	
Arbeitsunterbrechungen	-.06		-.07		.04		.08		-.10		-.19	
Ablaufkontrolle	-.09		.10		-.28 *		.00		-.04		.05	
Methodenkontrolle	-.20	.27 **	-.07	.10 **	.03	.05	-.06	.15 **	.13	.06	.15	.11 **
3 Emotionale Dissonanz (ED)	.12		.31 **		-.08		.20 *		-.16		-.07	
Geforderte Selbstkontrolle (SK)	.12	.04 *	-.01	.09 **	.03	.01	.01	.05 *	.15	.05 *	.13	.03
4 Interaktionsterm ED * SK	.24 **	.03 **	.23 *	.03 *	-.10	.01	.11	.01	-.19 *	.03 *	-.24 *	.04 *
R ²		.36		.24		.11		.23		.23		.23
F		7.45 **		4.32 **		1.59		4.12 **		4.09 **		3.96 **

Anmerkungen: ^a Kodierung: 0 = männlich, 1 = weiblich; * $p < .05$, ** $p < .01$. ΔR^2 = Zuwachs an Varianzaufklärung. Alle Variablen sind standardisiert. Es sind die β -Gewichte des vollständigen Gleichungssatzes angegeben. Aufgrund von Rundungsfehlern entspricht die Summe aus ΔR^2 nicht immer dem R^2 . N= 147.

Anhang B

ergänzte Items der Skala qualitative Arbeitsbelastungen

Meine Arbeitsaufgaben sind so vielfältig, dass man leicht den Überblick verliert.

1	-----	2	-----	3	-----	4	-----	5
trifft gar		trifft wenig		trifft mittel-		trifft über-		trifft völlig
nicht zu		zu		mäßig zu		wiegend zu		zu

Meine Arbeit ist so, dass sie meine ganze Aufmerksamkeit in Anspruch nimmt.

1	-----	2	-----	3	-----	4	-----	5
trifft gar		trifft wenig		trifft mittel-		trifft über-		trifft völlig
nicht zu		zu		mäßig zu		wiegend zu		zu

Meine Arbeit lässt mir kaum die Möglichkeit, einmal an etwas anderes zu denken.

1	-----	2	-----	3	-----	4	-----	5
trifft gar		trifft wenig		trifft mittel-		trifft über-		trifft völlig
nicht zu		zu		mäßig zu		wiegend zu		zu

Anhang C

ergänzte Items der Skala quantitative Arbeitsbelastungen

Mein Arbeitspensum ist häufig nur zu schaffen, wenn ich auf Pausen verzichte.

1	-----	2	-----	3	-----	4	-----	5
trifft gar nicht zu		trifft wenig zu		trifft mittel- mäßig zu		trifft über- wiegend zu		trifft völlig zu

Bei meiner Arbeit muss ich immer mehrere Dinge gleichzeitig erledigen.

1	-----	2	-----	3	-----	4	-----	5
trifft gar nicht zu		trifft wenig zu		trifft mittel- mäßig zu		trifft über- wiegend zu		trifft völlig zu

Erklärung

Ich versichere hiermit, dass ich die Dissertation „Psychische Kosten von Formen der Selbstkontrolle bei der Arbeit - Entwicklung, Rekonzeptualisierung und Validierung eines Messinstruments“ selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe.

Dortmund, 16. September 2004