

Psychische Beanspruchung als Gesundheitsindikator bei Dienstleistungstätigkeiten – Zusammenspiel von (arbeits)situativen und personalen Faktoren

Beitz, S., Kieseler, L.K., Wieland, R. & Hammes, M. (2015)

Theorie

Emotionsarbeit

Im Rahmen von Dienstleistungstätigkeiten kommt es regelmäßig vor den emotionalen Ausdruck nicht nur situationsadäquat, sondern auch im Sinne der Organisation, verändern zu müssen. Maßgeblich dafür sind die sogenannten Darstellungsregeln (display rules), welche den Handlungsspielraum emotionalen Ausdrucks determinieren. Ist dieser eng gefasst, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass ein Mitarbeiter im Kundenkontakt etwas fühlt, was in der Situation inadäquat ist. Dies bezeichnet man als emotionale Dissonanz (Hochschild, 1983). Ähnlich wie das Erleben kognitiver Dissonanz (Festinger, 1957) steht emotionale Dissonanz in engem Zusammenhang zu einer Reihe von psychischen Fehlentwicklungen wie u.a. emotionaler Erschöpfung (vgl. u.a. Wegge, van Dick & Bernstorff, 2010; Zapf & Holz, 2006).

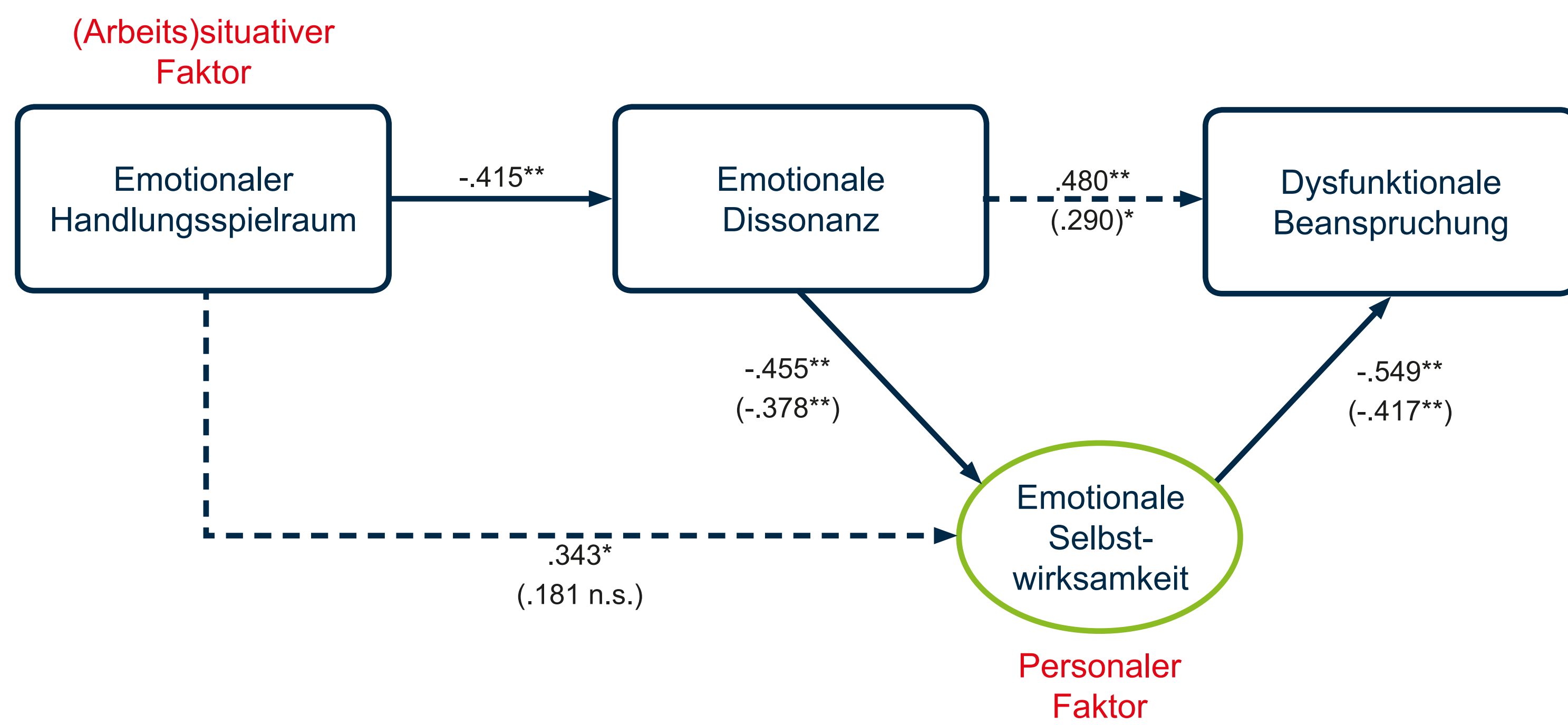
Psychische Beanspruchung

Unter psychischer Beanspruchung versteht man gemäß DIN EN ISO 10075 die zeitlich unmittelbaren Auswirkungen von außen auf den Menschen einwirkenden Belastungen unter der Berücksichtigung der vorhandenen, individuellen Ressourcen. Wieland-Eckelmann et al. (1999) unterscheiden im Sinne einer Doppelrolle der Beanspruchung positive Aspekte (funktionale Beanspruchung) und negative Aspekte (dysfunktionale Beanspruchung). Vermehrt dysfunktionale Beanspruchung steht im Zusammenhang mit einer Reihe von physischen und psychischen Krankheitsbildern (Wieland & Hammes, 2014). Demzufolge erfolgt eine Optimierung der Beanspruchung durch Minimierung dysfunktionaler Anteile. Ebenfalls kann psychische Beanspruchung selbst im Sinne von Wohlbefinden und Handlungsfähigkeit als Gesundheitsindikator am Arbeitsplatz verstanden werden (Wieland, 2010, 2013).

Situative und personale Faktoren im betrieblichen Gesundheitsmanagement

Im betrieblichen Gesundheitsmanagement ist die Betrachtung von situativen wie auch personalen Aspekten wichtig, was sich in verhältnis- und verhaltenspräventiven Maßnahmen widerspiegelt. Eine einseitige Betrachtung greift zu kurz und führt meist nicht zum Erfolg (Ulich & Wülser, 2015).

Ergebnisse



- Teil 1**
- Schritt emo_SWE > emo_HSR ($\beta=.343 / p=.017$) ($R^2=.100$)
 - Schritt emo_SWE > emo_HSR ($\beta=.181 / n.s.$) + emo_Diss ($\beta=-.378 / p=.011$) ($R^2=.202$)

- Teil 2**
- Schritt dys_B > emo_Diss ($\beta=.480 / p=.001$) ($R^2=.213$)
 - Schritt dys_B > emo_Diss ($\beta=.290 / p=.035$) + emo_SWE ($\beta=-.417 / p=.003$) ($R^2=.340$)

Legende:
Dys_B = dysfunktionale Beanspruchung / Emo_Diss = emotionale Dissonanz / Emo_SWE = emotionale Selbstwirksamkeit / emo_HSR = emotionaler Handlungsspielraum

Zusammenfassung der Ergebnisse

Zunächst konnte erwartungsgemäß gezeigt werden, dass der Handlungsspielraum bzgl. des zu zeigenden emotionalen Ausdrucks und das Erleben von emotionaler Dissonanz in einem negativen Zusammenhang stehen (-.415**). Ferner konnte gezeigt werden, dass der emotionale Handlungsspielraum auch mit dem vermehrten Erleben von emotionaler Selbstwirksamkeit einhergeht (.343*).

Teil 1
Schritt 1: Im ersten Teil des Modells konnte zunächst ein mittlerer, negativer Zusammenhang zwischen emotionalem Handlungsspielraum (als situativem Faktor) und dem Erleben von emotionaler Dissonanz festgestellt werden (-.415**). Ebenso zeigte sich ein positiver Zusammenhang zwischen emotionalem Handlungsspielraum und emotionaler Selbstwirksamkeit (.343*).

Schritt 2: In einem zweiten Schritt konnte anhand einer Mediatoranalyse gezeigt werden, dass der zunächst festgestellte Zusammenhang zwischen emotionalem Handlungsspielraum und emotionaler Selbstwirksamkeit vollständig durch emotionale Dissonanz mediiert wird.

Teil 2
Schritt 1: Im ersten Schritt konnte erwartungsgemäß ein mittlerer, positiver und signifikanter Zusammenhang zwischen dem Erleben von emotionaler Dissonanz und dysfunktionaler Beanspruchung gezeigt werden (.480**).

Schritt 2: Im zweiten Schritt wurde die Variable emotionale Selbstwirksamkeit (als personaler Faktor) hinzugefügt. Es konnte eine partielle Mediation festgestellt werden. Der ursprüngliche Zusammenhang zwischen emotionaler Dissonanz und dysfunktionaler Beanspruchung reduzierte sich deutlich (.290**).

Methode

Messinstrumente

Psychische Beanspruchung

Beanspruchung wurde mit der „Eigenschaftswörterliste zur Erfassung von Emotionen und des Beanspruchungserlebens während der Arbeit (EEB)“ nach Wieland & Hammes (2014) erfasst. Maßgeblich für diese Studie war die Subskala zur dysfunktionalen Beanspruchung.

Emotionaler Handlungsspielraum und emotionale Dissonanz

Beide Konstrukte wurden jeweils mit der zugehörigen Subskala des FEWS 4.0 (Frankfurt Emotion Work Scale) nach Zapf et al. (1999) erhoben.

Emotionale Selbstwirksamkeit

Zur Erfassung der emotionalen Selbstwirksamkeit wurde auf eine, an emotional herausfordernde Situationen im Kundenkontakt angepasste, Variante der deutschen Version der Skala zur berufsbezogenen Selbstwirksamkeit von Schyns & v. Collani (2002) zurückgegriffen.

Reaktionsmodulation

Zur Messung der Regulationsstrategie Reaktionsmodulation wurde auf ein Strategieinventar von Diefendorff, Richard & Yang (2008) zurückgegriffen.

Durchführung

Studiendesign

Bei der vorliegenden Studie handelt es sich um eine quantitative Querschnittsuntersuchung mit einem Messzeitpunkt.

Stichprobe

Die Stichprobe von N=151 Kranken- und Altenpflegern ist zu 84,2% weiblich und weist ein Durchschnittsalter von 36,25 Jahren (SD = 12,65) auf. Die Studienteilnehmer hatten im Mittel eine Berufserfahrung von 10 Jahren (SD = 9,41).

Datenerhebung

Die Datenerhebung wurde zum einen mittels eines Onlinefragebogens in berufsspezifischen Internetforen und zum anderen mittels eines Paper-Pencil-Fragebogens in drei lokalen Einrichtungen durchgeführt. Es konnten keine bedeutsamen Unterschiede bzgl. der Erhebungsmethode in den Daten ausgemacht werden.

Diskussion

Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse

Die zunächst festgestellten bivariaten Zusammenhänge zwischen emotionalem Handlungsspielraum und dem Erleben emotionaler Dissonanz, sowie dem Erleben emotionaler Dissonanz und dysfunktionaler Beanspruchung waren erwartbar und entsprechen bisherigen Forschungsergebnissen.

Die beiden durchgeführten Mediatoranalysen verdeutlichen zwei wesentliche Aspekte:

- 1) Emotionaler Handlungsspielraum** als situativer Faktor und **emotionale Selbstwirksamkeit** als personaler Faktor spielen in Bezug auf **dysfunktionale Beanspruchung** eine entscheidende Rolle. Will man im Rahmen von Dienstleistungstätigkeiten die psychische Beanspruchung so optimal wie möglich gestalten, sollte die dysfunktionale Beanspruchung minimiert werden. Die genannten Faktoren stellen diesbezüglich sinnvolle Stellschrauben dar.
- Erstgenannter Punkt wird durch eine zweite Erkenntnis der Studie noch verstärkt. Das Erleben von **emotionaler Dissonanz** ist ein Dreh- und Angelpunkt in Bezug auf **dysfunktionale Beanspruchung**. Es konnte gezeigt werden, dass das Erleben von emotionaler Selbstwirksamkeit eine wesentlicher Einflussfaktor im Zusammenhang von emotionaler Dissonanz und dysfunktionaler Beanspruchung ist. Emotionale Dissonanz wiederum mediiert den Zusammenhang von emotionalem Handlungsspielraum und emotionaler Selbstwirksamkeit vollständig.

Limitation und Ausblick

Kritisch anzumerken ist zunächst, dass der Faktor emotionaler Handlungsspielraum im Sinne von organisationalen Darstellungsregeln für die betrachtete Stichprobe nicht den gleichen Einfluss haben dürfte als für andere Dienstleister (u.a. Vertriebsmitarbeiter, Flugbegleiter, Call-Center-Mitarbeiter). Die Normen für den emotionalen Ausdruck ergeben sich in diesem Setting eher aus gesellschaftlichen Normen und Werten sowie einer situativen Adäquanz. Ebenso ist anzumerken, dass es sich bei der vorliegenden Untersuchung um eine Querschnittsuntersuchung handelt, die lediglich einen Ausschnitt der Realität zu einem bestimmten Zeitpunkt erfassen kann. Vor allem die emotionale Selbstwirksamkeit ist ein Faktor, der einer Entwicklung unterliegt und sich erst nach und nach unter beeinflussenden Bedingungen wie emotionalem Handlungsspielraum und emotionaler Dissonanz entwickelt. Somit wäre es sicherlich gewinnbringend, die dargestellten Zusammenhänge in einer Längsschnittuntersuchung zu betrachten, zumal so Kausalaussagen valider sind.

Literatur

- Diefendorff, J.M., Richard, E.M. & Yang, J. (2008). Linking emotion regulation strategies to affective events and negative emotions at work. *Journal of Vocational Behavior*, 73, S. 498-508
- Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart. Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press
- Schyns, B. & von Collani, G. (2002). A new occupational self-efficacy scale and its relation to personality constructs and organizational variables. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(2), S. 219-241
- Ulich, E. & Wülser, M. (2015). *Gesundheitsmanagement in Unternehmen – Arbeitspsychologische Themen*. Wiesbaden: Springer
- Wegge, J., van Dick, R. & von Bernstorff (2010). Emotional dissonance in call centre work. *Journal of Managerial Psychology*, 25, S. 596-619
- Wieland, R. (2010). Gestaltung gesundheitsförderlicher Arbeitsbedingungen. In: U. Kleinbeck & K.-H. Schmidt (Hrsg.), *Enzyklopädie der Psychologie, Sonderdruck. Serie Wirtschafts-, Organisations- und Arbeitspsychologie*. S. 869-919. Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Wieland, R. (2013). Status-Bericht: Psychische Gesundheit in der betrieblichen Gesundheitsförderung - eine arbeitspsychologische Perspektive. In H. Nold & G. Wenninger (Hrsg.), *Rückengesundheit und psychische Gesundheit* (S. 103-128). Kröning: Asanger.
- Wieland, R. & Hammes, M. (2014). Wuppertaler Screening Instrument Psychische Beanspruchung (WSIB) – Beanspruchungsbilanz und Kontrollserien als Indikatoren für gesunde Arbeit. *Journal Psychologie des Alltagshandelns / Psychology of Everyday Activity*, 7(1), S. 30-50
- Wieland-Eckelmann, R., Saßmannshauen, A., Rose, M. & Schwarz, R. (1999). Synthetische Beanspruchungsanalyse SynBA-GA. In Dunckel, H. (Hrsg.), *Handbuch psychologischer Arbeitsanalyseverfahren*, Zürich: vdf, Stuttgart: Teubner.
- Zapf, D. & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, S. 1-28
- 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, S. 371-400.