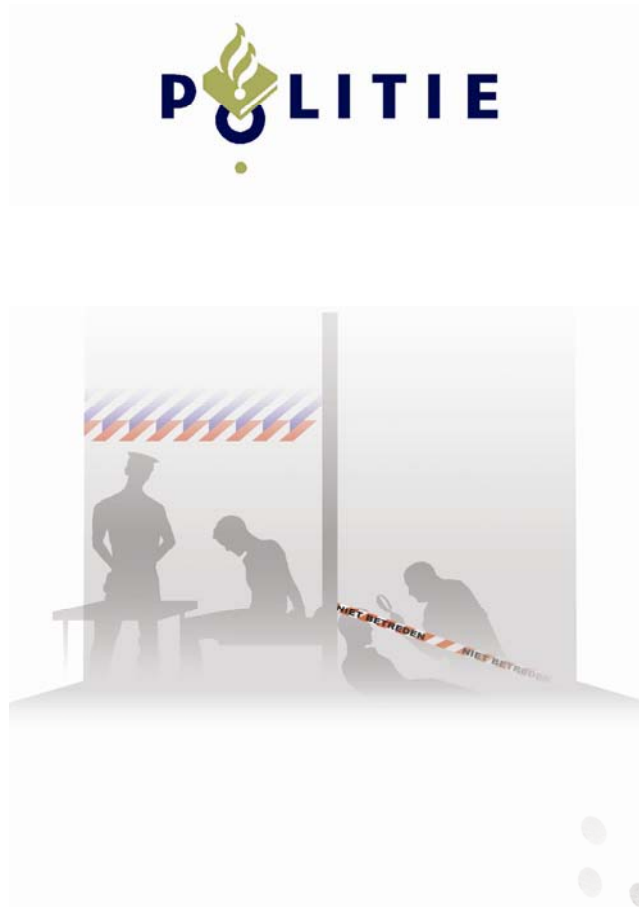


Masterthesis

“De invloed van positieve emoties en self-efficacy op emotionele dissonantie en burnout, bij de zedenrecherche en technische recherche.”



Naam: Charlene Benjamins (0412171)
Opleiding: Master Arbeids- en Organisationspsychologie
Thesisbegeleidster: Dr. Eva Demerouti
Tweede corrector: Dr. Hetty van Emmerik
Collegejaar: 2007-2008



Universiteit Utrecht

VOORWOORD

Het afgelopen jaar heeft in het teken gestaan van dit afstudeeronderzoek. Ik heb tijdens het werken aan dit afstudeeronderzoek ontzettend veel geleerd over emoties en emotiewerk. Ook heb ik een kijkje kunnen nemen in de werkzaamheden van de zedenrecherche en technische recherche. Voor dit onderzoek ben ik ook een nacht mee geweest met de politie in Tilburg. Ik heb toen verschillende dingen meegemaakt; zoals een achtervolging achter een gestolen auto, het afnemen van een verklaring van de slachtoffers van autodiefstal, een verkeersongeluk geïnventariseerd, toezicht gehouden op kleine relletjes in het uitgaans leven, het afnemen van een verklaring bij een gearresteerde dronken burger en het oprollen van beginnende wietplantage. Het was een ontzettende drukke nacht, waarbij ik heb kunnen zien dat de politie ontzettend veel doet voor de burgers. Ik heb daarom ook veel respect gekregen voor de werkzaamheden die de politie verricht.

Ik wil ook van deze ruimte gebruik maken om een aantal personen in het bijzonder te bedanken. In de eerste plaats, Dr. Eva Demerouti voor haar adviezen en feedback vanuit haar expertise in het onderzoeksvakgebied. Daarnaast wil ik Drs. Benjamin van Gelderen bedanken voor zijn betrokkenheid, enthousiasme en adviezen. Ook heeft hij mij wegwijs gemaakt binnen de zedenrecherche van de politie in Midden- en West Brabant. Ik wil ook Dhr. Gijs Houben van de afdeling technische recherche en Dhr Ronald Brinkman van de afdeling zedenrecherche te Utrecht, bedanken voor hun gastvrijheid en bereidheid om mee te werken aan dit onderzoek. Ook wil ik mijn onderzoeksmaatje Dominique Dolstra bedanken voor de samenwerking en gezelligheid. Tot slot wil ik mijn vriend en ouders bedanken dat zij het afgelopen jaar mij hebben ondersteunt en gemotiveerd.

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	4
Introductie	6
1 Inleiding	7
1.1 Emoties	7
1.2 Emotiewerk en emotionele belasting	7
1.3 Emotionele dissonantie	9
1.4 Emotionele regulatie	10
1.5 Positieve emoties	11
1.6 Self-efficacy	12
2 Onderzoeksmodel	15
3 Methoden	16
3.1 Onderzoeksontwerp	16
3.2 Participanten	16
3.3 Procedure	17
3.4 Onderzoeksinstrumenten	17
4 Resultaten	21
Algemeen	21
4.1 De mediator emotionele dissonantie	23
4.2 Onderdrukken van positieve emoties	25
4.3 Nabootsen van positieve emoties	26
4.4 De moderator self-efficacy 1	27
4.5 De moderator self-efficacy 2	28
5 Discussie	31
5.1 Integratie van de resultaten met de theorie	31
5.2 Bijdrage aan het huidige onderzoek	34
5.3 Beperkingen van het huidige onderzoek	35
5.4 Aanbevelingen	35
5.5 Eindnoot	36
6 Referenties	37
7 Bijlagen	41
7.1 Vragenlijsten	42

SAMENVATTING

In dit onderzoek is onderzocht welke gevolgen het onderdrukken en nabootsen van positieve emoties heeft op burnout (emotionele uitputting en depersonalisatie) en wat de rol is van self-efficacy bij emotiewerk. Dit is onderzocht bij de zedenrecherche en technische recherche van twee politiedistricten in Nederland. Er is gebruik gemaakt van een voorstudie naar toegepaste emoties, een dagboekvragenlijst en een algemene dagboekvragenlijst. Uit de correlatiematrix en hiërarchische regressieanalyse is naar verwachting gebleken, dat emotionele dissonantie een mediator is in de relatie tussen emotionele belasting en emotionele uitputting. Ook is naar verwachting gebleken dat het onderdrukken van positieve emoties niet leidt tot depersonalisatie. In tegenstelling tot de hypothese en eerdere studies, zijn er geen resultaten gevonden voor een positief verband tussen het nabootsen van positieve emoties en burnout. Verder wordt de hypothese dat self-efficacy een moderator is in de relatie tussen emotionele belasting en emotionele dissonantie niet bevestigd. Tot slot blijkt uit de hiërarchische regressieanalyse dat self-efficacy een moderator is in de relatie tussen emotionele dissonantie en burnout. Het effect van self-efficacy is wel anders dan verwacht; zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een hoge mate van self-efficacy en emotionele dissonantie ervaren, zijn meer emotionele uitgeput en gedepersonaliseerd, dan zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een lage mate van self-efficacy. In de discussie wordt hier een mogelijke verklaring voor gegeven. Ook wordt er in de discussie kritisch gekeken naar het huidige onderzoek en worden er aanbevelingen gedaan voor toekomstig onderzoek.

This study aims to gain insight in the consequences of suppressing and faking positive emotions on burnout (emotional exhaustion and depersonalization) and examines the influence of self-efficacy in emotional labour. This study is completed by the criminal investigation departments of public morality and crime scene investigation departments of two police districts in the Netherlands. A pre study is done for distinguishing applied emotions in the work field and diary questionnaire and a questionnaire for social demographic data and traits was used to collect data. As expected results of the correlation matrix and the hierarchic regression analyses shows that emotional dissonance is a mediator in the relationship between emotional strain and emotional exhaustion. Results of the hierarchic regression analyses shows as expected that suppressing positive emotions doesn't lead to depersonalization. Following, this study didn't confirmed that faking positive emotions will lead tot burnout, as other studies did. Results didn't confirmed the hypothesis that self-efficacy is a moderator in the relationship between emotional strain en emotional dissonance. Finally results of the hierarchic regression analyses confirm the hypothesis that self-efficacy is a moderator in the relationship between emotional dissonance and burnout. The effect of self-efficacy as a moderator is different with the expectation. As shown by the results, the police

detectives with a high amount of self-efficacy and especially with a high amount of emotional dissonance, will experience more emotional exhaustion and depersonalization, than police detectives with a low amount of self-efficacy. A possible explanation for this is given in the discussion section. And final, a critical review on the present study and recommendations for future research is given in the discussion section.

INTRODUCTIE

Emoties horen bij het dagelijks leven van de mens. Door het tonen van emoties, laat je weten hoe je je voelt. Ook op het werk komen emoties voor, bijvoorbeeld tijdens een interactie tussen werknemers van een organisatie en klanten. In de loop van de jaren is er steeds meer aandacht voor hoe werknemers hun emoties tonen in werkomgevingen. Er is veel onderzoek gedaan naar de relatie tussen het uiten van emoties en het welzijn van personen (Rafaeli & Sutton, 1987, 1989; Morris & Feldman, 1996; Heuven & Bakker, 2003). Het managen en monitoren van de eigen emoties, zodat deze binnen de organisatie- en functieregels passen, wordt emotiewerk genoemd (Grandey, 2000).

Het werken bij de politie is bij uitstek een beroep waar aan emotiewerk wordt gedaan. Doordat er regelmatig emotioneel belastende situaties voorkomen bij de zedenrecherche en technische recherche, wordt dit onderzoek naar emotiewerk hier verricht. Zo worden technische rechercheurs vaak geconfronteerd met levenloze personen door toedoen van moorden, maar ook ongelukken. Zij moeten lichamen identificeren en dit vervolgens ook kenbaar maken aan de familie van de slachtoffers. Bij de zedenrecherche komen regelmatig zaken voor als mishandeling, verkrachting, moord. Vooral de zaken waarin kinderen het slachtoffer zijn kunnen zeer aangrijpend zijn. In de interacties met verdachten en slachtoffers zijn de zedenrechercheurs ook constant bezig met emotiewerk. Zoals bij het verhoren van een verdachte, waarbij de zedenrechercheur achter het motief van de dader komt. Om hierbij neutraal te kunnen blijven naar de verdachte, is het van belang dat de zedenrechercheur de emoties trots en vreugde onderdrukt. Er is dan een verschil tussen de emoties die de zedenrechercheur voelt en de emoties die worden getoond. Dit verschil tussen het voelen en tonen van emoties wordt emotionele dissonantie genoemd (Zapf, 2002).

Dit onderzoek gaat over het effect van positieve emoties en self-efficacy tijdens emotiewerk, bij de zedenrecherche en technische recherche. De data is verzameld met een voorstudie naar toegepaste emoties, een dagboekvragenlijst en een algemene vragenlijst. Er zal eerst worden onderzocht of emotionele dissonantie een mediator is in de relatie tussen emotionele belasting en burnout. In dit onderzoek wordt burnout gemeten door emotionele uitputting en depersonalisatie. Daarna wordt er onderzocht wat de gevolgen zijn van emotionele dissonantie in relatie tot positieve emoties. Tijdens het werk kan een persoon namelijk positieve emoties die worden gevoeld onderdrukken of positieve emoties nabootsen die niet worden gevoeld. De verwachting is dat het onderdrukken van positieve emoties een negatief verband zal hebben met burnout. En er wordt verwacht dat het nabootsen van positieve emoties een positief verband zal hebben met burnout. Ook wordt er onderzocht of self-efficacy een moderator is in de relatie tussen emotionele belasting en emotionele dissonantie. Tenslotte zal er worden onderzocht of self-efficacy een moderator is in de relatie tussen emotionele dissonantie en burnout.

1 INLEIDING

1.1 Emoties

Voor het onderzoek is het van belang om helder te maken wat er onder een emotie wordt verstaan. Psychologen definiëren emotie als een bepaalde klassen van een subjectief gevoel (Gray, 2007). Het is een gevoel die wordt onthuld door objecten of gebeurtenissen die werkelijk of ingebeeld kunnen zijn. De evolutionaire benadering ziet emoties als een belangrijke functie voor het overleven van de eigen soort in een bepaalde omgeving (Darwin, 1872). Zo kan de emotie angst dienen om gevaar te vermijden (vluchtreactie) en de emotie woede dienen om een vijand uit te schakelen (vechtreactie). Volgens de evolutionaire benadering treden emoties snel en automatisch op en worden vaak gebaseerd op irrationele gedachten. Zo kan een haardvuur angst in een persoon laten oproepen die bang is voor vuur, ondanks de rationele kennis dat het haardvuur niet gevaarlijk is.

Doordat emoties ontstaan als reactie op de betekenis die aan objecten of gebeurtenissen worden gegeven, is het van belang om rationeel te blijven denken (Frijda, 1988). Dit wordt gedefinieerd als ‘the law of the situational meaning’. Hierbij zal een persoon een betekenis toekennen aan een bepaalde situatie, die een kenmerk zal zijn voor het ontstaan van een emotie. Een voorbeeld is een situaties waarin personen hun doelstellingen behalen en hier een positieve betekenis aangeven, hierdoor ontstaan positieve emoties als vreugde en trots in een persoon. Dit is anders in situaties waar belangen worden bedreigd en dit nadelig is voor een persoon, dan zullen er juist negatieve emoties in een persoon naar boven komen. Welke emoties een persoon ervaart is dus afhankelijk van de betekenis die wordt toegekend aan een situatie.

Binnen de wetenschappelijke literatuur worden er verschillende soorten emoties onderscheiden. Ekman, Friesen & Ellsworth (1975, 1982) stelden zes universele basis emoties op, die zich kenmerken door een unieke reeks aan spiertrekkingen in het gezicht; *verrassing*, *angst*, *afschuw*, *woede*, *vreugde* en *droefheid*. Plutchik (1980) heeft hier twee primaire emoties aan toegevoegd, namelijk *aanvaarding* (“acceptation”) en *verwachting* of *voorgevoel* (“anticipation”). Fisher en Tangney (1995) benoemen *schuldgevoel*, *schaamte*, *verlegenheid* en *trots*, als ‘self-conscious emotions’, omdat deze aan de gedachten over het zelf zijn verbonden. Al deze emoties worden overigens door sociale interacties opgeroepen.

1.2 Emotiewerk en Emotionele Belasting

Van werknemers wordt verwacht dat zij tijdens het werk controle kunnen houden over de eigen emoties. Emotiewerk is het managen en monitoren van de eigen emoties, zodat deze consistent zijn met de organisatie- en functieregels (Grandey, 2000). Emotiewerk komt voor tijdens face-to-face interacties,

zoals werknemer-klant interacties (Hochschild, 1983). Het werk van stewardessen wordt ook gezien als emotiewerk. Stewardessen moeten vanuit de rolverwachtingen van de organisatie, een glimlach op hun gezicht hebben en worden geacht hun frustraties in het bijzijn van passagiers niet te uiten. Hierbij moeten zij negatieve emoties onderdrukken en positieve emoties nabootsen. Het uitdrukken van sociaal wenselijke emoties is van belang voor het leveren van kwaliteit en het bereiken van klanttevredenheid (Tsai & Huang, 2002). Bij emotiewerk gaat het er ook om dat er een emotionele staat bij de ontvanger wordt gestimuleerd (Hochschild, 1983). Een persoon die vriendelijk wordt behandeld, is geneigd om in reactie daarop ook vriendelijk te reageren. Bij het uitvoeren van emotiewerk mogen werknemers in zekere mate zelf controle hanteren over hun emoties, zolang deze binnen hun functierol en bij de regels van de organisatie past (Hochschild, 1983).

In organisaties zijn er impliciete en expliciete displayrules wat betreft het managen van emoties. Displayrules zijn gedragsregels voor werknemers, die stellen welke emoties wel en niet gepast zijn om te uiten in bepaalde situaties (Hochschild, 1983). Deze displayrules dienen als handvaten om sociale interacties voorspelbaar te maken en onzekerheid bij het uitvoeren van het werk weg te nemen. Binnen het politiewerk wordt verwacht dat werknemers een neutrale en gecontroleerde (gezicht)uitdrukking kunnen tonen. De werkomgeving van de politie vereist hierbij dat bepaalde emoties onderdrukt worden, om adequaat te kunnen omgaan met conflictsituaties, manipulaties en agressie.

Bij emotiewerk komt ook emotionele belasting voor. Emotionele belasting is te omschrijven als de mate waarin het werk invloed heeft op de emotionele gedachten en gevoelens van een persoon. In de literatuur wordt emotionele belasting gezien als een gevolg die voortkomt uit de werknemer-klant interacties (Brotheridge & Grandey, 2002). Emotionele belasting kan ontstaan wanneer een werknemer niet weet hoe hij/zij moet omgaan met de eigen emoties tijdens een interactie met de klant. Zo ervaren zedenrechercheurs en technische rechercheurs emotionele belasting in moeizame interacties met verdachten of burgers of bij een complexe plaats van delict.

Uit eerder onderzoek blijkt dat het veelvuldig hebben van emotioneel beladen interacties, in dienstverlenend werk, een primaire bron is van burnout klachten (Lee & Ashforth, 1996, Maslach & Jackson, 1984). Maslach en Leiter (1997) definiëren burnout in drie dimensies. De eerste is (emotionele) uitputting; een gevoel van extreme vermoeidheid in een persoon. De tweede dimensie is depersonalisatie; een persoon neemt afstand van het werk, dan wel de collega's. De laatste dimensie is het ontbreken van persoonlijke bekwaamheid; een persoon heeft het gevoel dat men minder goed presteert dan in het verleden het geval was. Onderzoek heeft uitgewezen dat de dimensie het ontbreken van persoonlijke bekwaamheid geen eenduidige rol heeft (Lee & Ashforth, 1996). Daarentegen vormen de dimensies (emotionele) uitputting en depersonalisatie de kern vormen van burnout (Green et.al., 1991; Maslach et

al., 1996; Schaufeli & Buunk, 2003). In dit onderzoek wordt burnout ook gemeten door de dimensies emotionele uitputting en depersonalisatie.

1.3 Emotionele Dissonantie

Een werknemer kan zich bevinden in een emotioneel belastende situatie, die kan leiden tot het ervaren van emotionele dissonantie (Morris & Feldman, 1996). Er is sprake van emotionele dissonantie, wanneer er een verschil is tussen de emoties die een persoon laat zien en de emoties die worden gevoeld (Zapf, 2002).

Van een zedenrechercheur wordt verwacht dat hij/zij tijdens een verdachtenverhoor bepaalde emoties kan tonen om er voor te zorgen dat de verdachte een bekentenis aflegt. Emotionele dissonantie kan hier optreden wanneer er voor het creëren van een vertrouwensband met de verdachte, positieve emoties getoond moet worden, terwijl er bijvoorbeeld woede wordt gevoeld omdat de verdachte bijvoorbeeld kinderen heeft mishandeld of verkracht. De emotionele dissonantie die wordt ervaren, kan er voor zorgen dat een persoon een conflict heeft tussen zichzelf en de functierol. Hierbij is de eerste reactie van een persoon op een emotioneel belastende situatie tegenstrijdig met de rolverwachtingen van de organisatie ter aanzien van de emoties (Abraham, 1998; Rafaeli & Sutton, 1987). De ervaren emotionele dissonantie is een aspect van emotiewerk dat gezien kan worden als een belangrijke voorspeller van emotionele uitputting of depersonalisatie. Daarnaast is emotionele dissonantie ook het meest gerelateerd aan emotionele belasting (Ashforth & Humphrey, 1993; Morris & Feldman, 1997; Zapf, 2002; Brotheridge & Lee, 2002; Heuven & Bakker, 2003).

Bij emotionele dissonantie spelen twee processen een rol, namelijk het onderdrukken van gevoelde emoties en het nabootsen van emoties. Er kunnen vier verschillende vormen van emotionele dissonantie worden onderscheiden (Bertijn & Masselink, 2007). De eerste vorm is negatieve emoties onderdrukken. Hierbij voelt een persoon negatieve emoties, maar toont positieve of geen emoties. De tweede vorm is positieve emoties onderdrukken. Hierbij voelt een persoon positieve emoties, maar toont negatieve of geen emoties. De derde vorm is negatieve emoties nabootsen. Hierbij voelt een persoon positieve of geen emoties, maar toont negatieve emoties. De vierde vorm is positieve emoties nabootsen. Hierbij voelt een persoon negatieve of geen emoties, maar toont positieve emoties. In dit onderzoek zal er alleen worden gekeken naar de twee vormen van emotionele dissonantie in relatie tot positieve emoties. Namelijk het onderdrukken en het nabootsen van positieve emoties op discrete emoties.

In het voorgaande stuk is beschreven dat emotiewerk een verband heeft met emotionele belasting en dat emotionele belasting tijdens emotiewerk kan leiden tot burnout. Ook is beschreven dat een emotioneel belastende situatie kan leiden tot emotionele dissonantie en dat emotionele dissonantie ook kan leiden tot burnout. In dit onderzoek wordt er verwacht dat emotionele dissonantie een medieërend effect

zal hebben op de relatie tussen emotionele belasting en burnout. Hierbij zal emotionele dissonantie de invloed verminderen van emotionele belasting op burnout; emotionele uitputting en depersonalisatie.

Hypothese 1:

Emotionele dissonantie is een mediator in de relatie tussen emotionele belasting en burnout.

1.4 Emotie Regulatie

Emotie regulatie verwijst naar de manier waarop personen beïnvloeden welke emoties zij hebben, wanneer zij de emoties voelen en hoe deze emoties worden ervaren en getoond (Gross, 1998).

Gross stelt dat er twee verschillende vormen van emotieregulatie voorkomen; voorafgaand-gerichte en reactie-gerichte emotie regulatie. De eerste vorm verwijst naar de handelingen die een persoon zal doen voordat de emotie actief wordt en dit het gedrag en de fysieke reactie verandert. Hierbij staat het veranderen van de toekomstige emotionele reactie centraal. Bijvoorbeeld, een zedenrechercheur of technische rechercheur die de familie van een slachtoffer moet inlichten en hierbij te maken krijgt met boze en verdrietige personen. Hierbij krijgt de rechercheur een belediging naar zijn hoofd geslingerd; dat de politie altijd te laat is en niet deugt. De belediging zal opnieuw worden geëvalueerd op cognitief niveau. De rechercheur zal nagaan dat de burger geen controle meer heeft over zichzelf en de belediging niet persoonlijk bedoeld is. Hierdoor wordt de rechercheur in deze emotioneel belastende situatie niet boos. De reactie-gerichte emotie regulatie, verwijst naar de handelingen die een persoon zal doen wanneer een emotie al wordt gevoeld. Het gaat hier met name om het managen van de aanwezige emoties. Zo kan de zedenrechercheur of technische rechercheur uit het eerder gegeven voorbeeld ook doen alsof hij niet wordt geraakt door de belediging van de burger, ondanks dat hij zich boos voelt. Op deze manier wordt er geprobeerd om de eigen emoties te managen.

Hochschild (1983) ziet deep acting en surface acting als emotie reguleringen. Bij deep acting probeert een persoon te beïnvloeden wat er wordt gevoeld, om zo de gevraagde emoties te tonen en te voelen. In dit geval, is er controle over de gevoelde emotie en de emotie die wordt getoond. De emotie die hierbij wordt getoond komt dan authentiek over bij de interactiepartner. Surface acting komt voor wanneer werknemers proberen om de zichtbare aspecten van emoties te beheersen, zodat de displayrules worden nageleefd. Hierbij blijft de gevoelde emotie onveranderd in een persoon. Zoals de stewardessen, die een glimlach op hun gezicht tonen, ongeacht dat zij zich boos of verdrietig voelen.

Deep acting wordt door Grandey (2000) in verband gebracht met voorafgaand-gerichte emotie regulatie. Personen reguleren hun emoties door hun waarneming en cognitie van de situatie te veranderen. Twee belangrijke technieken om waarnemingen van de situatie te veranderen zijn het verplaatsen van aandacht en het veranderen van de eigen cognitie over een situatie. Bij het verplaatsen van aandacht,

wordt de focus van gedachten gericht naar dingen die andere emoties veroorzaken. Het visualiseren van prettige herinneringen kan bijvoorbeeld droevige stemmingen herstellen (Josephson, Singer & Salovey, 1996). Het veranderen van de cognitie is het verschillend kunnen evalueren van situaties om zo de eigen emoties te veranderen. Wanneer twee technische rechercheurs met elkaar in conflict zijn over een vastgelopen sporenonderzoek, is het van belang om de situatie vanuit het perspectief van de ander te bekijken om zo de defensieve houding te doorbreken. Door te evalueren vanuit verschillende perspectieven wordt de intensiteit van de emoties verminderd en zal het werkconflict niet escaleren (Brenninkmeijer e.a., 2003). Bij surface acting is er sprake van reactie-gerichte emotie regulatie. Hierbij is er al een emotie aanwezig bij een persoon, die niet getoond mag worden. Hierdoor ervaart een persoon emotionele dissonantie. Door het managen van de aanwezige emotie, kan een persoon controle houden over de emotie. Als reactie op de situatie kan een persoon hierbij een emotie onderdrukken of nabootsen.

Binnen de wetenschappelijke literatuur wordt de voorkeur gegeven aan deep acting als emotie regulatietechniek, omdat deze minder negatieve gevolgen heeft. Het gebruik van surface acting is voor een persoon schadelijker, dan deep acting (Pugliesi, 1999). Surface acting blijkt namelijk een sterk verband te hebben met emotionele uitputting (Brotheridge & Grandey, 2002; Totterdell & Holman, 2003). Ook Grandey (2003) associeert surface acting met een verhoogde spanning, emotionele uitputting en depressie.

1.5 Positieve Emoties

Het uitten van positieve gevoelens in interacties met personen kan bewust worden gebruikt als een professioneel schild voor het beschermen van echt gevoelde emoties (Heuven & Bakker, 2003). Het kan ook als een emotie managementstrategie dienen, om juist meer positieve gevoelens van binnen te voelen (Abraham, 1998). Het is voor te stellen dat dit met name bruikbaar kan zijn in emotioneel belastende situaties tijdens het emotiewerk. Positieve emoties blijken ook te zorgen voor een verhoogde dopamine niveau in de hersenen (Ashby, Isen en Turken, 1999; in Frederickson et al. 2000), wat zorgt voor het ervaren van genot, blijdschap en welzijn in een persoon. Positieve emoties verbreden de gedachten en het gedrag van een persoon (Frederickson, 2001). Dit zorgt ervoor dat een persoon niet teveel in zorgenwekkende details denkt en persoonlijke bronnen opbouwt (Frederickson, 1998, Frederickson et al. 2000). Uit het onderzoek van Frederickson et al. (2000) is gebleken dat positieve emoties ervoor kunnen zorgen dat negatieve emoties in een persoon kunnen worden verminderd. Dat is nuttig gezien negatieve emoties een negatief effect hebben op het welbevinden van personen (Beiser, 1974).

In het algemeen is er een nadelig gevolg aan het onderdrukken van emoties. Zo hebben Richards & Gross (1999, 2000) gevonden dat het onderdrukken van emoties veel cognitieve moeite kost. Bij het

onderdrukken van emoties neemt het functioneren van het geheugen af. Bij het onderdrukken van positieve emoties worden er positieve emoties gevoeld. Het voelen van positieve emoties heeft, zoals eerder beschreven, positieve gevolgen voor het welzijn van een persoon. Daarom wordt er ook verwacht dat het onderdrukken van positieve emoties het negatieve effect van het onderdrukken van een emotie zal wegnemen en er geen burnout (emotionele uitputting en depersonalisatie) wordt ervaren. Zo zullen zedenrechercheurs en technische rechercheurs die positieve emoties onderdrukken bij het ervaren van emotionele dissonantie geen burnout ervaren.

Hypothese 2:

Het onderdrukken van positieve emoties heeft een negatief verband met burnout.

Uit eerder onderzoek blijkt dat wanneer personen een gezichtsuitdrukking tonen die niet gelijk is aan de emotie die wordt gevoeld, zoals een neppglimlach tijdens een interactie met een lastige klant, dit gerelateerd is aan stress (Abraham, 1998; Erickson&Wharton, 1997; Pugliesi, 1999). Volgens Côté (2005) zal de ontvanger van de boodschap negatief reageren op de zender wanneer deze zich onoprecht vrolijk voordoet, waarbij beiden stress zullen ervaren. Ook blijkt uit het onderzoek van Heuven en Bakker (2003) dat de discrepantie tussen innerlijke gevoelens en positieve gevoelens tonen, een belangrijke voorspeller is van burnout. Om deze redenen wordt er verwacht dat het nabootsen van positieve emoties een positief verband zal hebben met burnout; emotionele uitputting en depersonalisatie. Wanneer zedenrechercheurs en technische rechercheurs positieve emoties nabootsen, bij het ervaren van emotionele dissonantie, zullen zij burnout ervaren.

Hypothese 3:

Het nabootsen van positieve emoties heeft een positief verband met burnout.

1.6 Self-efficacy

Self-efficacy wordt vanuit de sociaal cognitieve theorie (Bandura, 1966) gedefinieerd als het geloof in de eigen capaciteiten voor het organiseren en uitvoeren van bepaalde opdrachten en het behalen van prestaties.

Gardner & Pierce (1998) stellen dat werknemers met een hoge mate van self-efficacy, geloven dat zij hun functietaken en verantwoordelijkheden succesvol uit kunnen voeren. Gardner en Pierce maken een onderscheid tussen 'specific' en 'generalized' self-efficacy. Specific self-efficacy wordt omschreven als een zelfbeoordeling over de waarschijnlijkheid dat de taakuitvoering succesvol zal zijn, die direct gemeten wordt voordat de taak wordt uitgevoerd. Hierbij staat het geloof in de eigen capaciteiten centraal, om zo de benodigde acties voor een bepaalde taak te organiseren en uit te voeren. Generalized self-efficacy is een stabiele cognitie die een persoon heeft over de eigen capaciteit bij het succesvol uitvoeren van taken in

verschillende situaties. Het onderscheid dat hierbij kan worden gemaakt, is die tussen 'state' en 'trait'. Dit is het verschil tussen een veranderlijke staat en een meer stabiele persoonlijkheidskenmerk. Heuven, Bakker, Schaufeli en Huisman (2006) gebruiken een meer specifieke vorm van werk gerelateerde self-efficacy, namelijk het geloof in de eigen capaciteiten om succesvol om te gaan met emotiewerk. Dit wordt door hun emotion work-related self-efficacy genoemd. Personen die een hoge mate van self-efficacy hebben, zien de emotionele displayrules ook als minder veeleisend.

Personen met een hoge mate van self-efficacy geloven meer in hun eigen capaciteiten om succesvol te presteren, zetten uitdagendere doelen voor zichzelf, investeren meer, blijven langer het werk doen en kunnen beter omgaan met mislukkingen, dan personen die laag scoren op self-efficacy (Bandura, 1996). Gist & Mitchell (1992) stellen in hun onderzoek dat personen met een hoge mate van self-efficacy worden uitgedaagd door moeilijke, nieuwe en veranderende taken en situaties. Bandura (1982) stelt ook dat self-efficacy invloed heeft op de wijze waarop een persoon omgaat met situaties waarin stress voorkomt. Personen die een hoge mate van self-efficacy hebben, zijn minder angstig, minder gefrustreerd en hebben minder stress (Bandura, 1977; 1986). Ook uit het onderzoek van Lazarus & Folkman (1984) blijkt dat personen die een hoge mate van self-efficacy, andere en beter werkende copingstrategieën gebruiken. Self-efficacy is dus een belangrijke variabele om stress en burnout te voorspellen. Self-efficacy kan burnout doen verminderen en de motivatie van een persoon bij moeilijke, nieuwe en bedreigende taken verhogen.

Voor dit onderzoek is er de verwachting dat self-efficacy een moderator is in de relatie tussen emotionele belasting en emotionele dissonantie. Hierbij wordt verwacht dat zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een hoge mate van self-efficacy, beter omgaan met emotionele belasting situaties tijdens hun werk en zullen hierdoor minder emotionele dissonantie ervaren dan zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een lage mate van self-efficacy.

Hypothese 4:

Self-efficacy heeft een moderator effect in de relatie tussen emotionele belasting en emotionele dissonantie. Hierbij wordt er verwacht dat zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een hoge mate van self-efficacy, bij een hoge emotionele belasting, minder emotionele dissonantie zullen ervaren dan de zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een lage mate van self-efficacy.

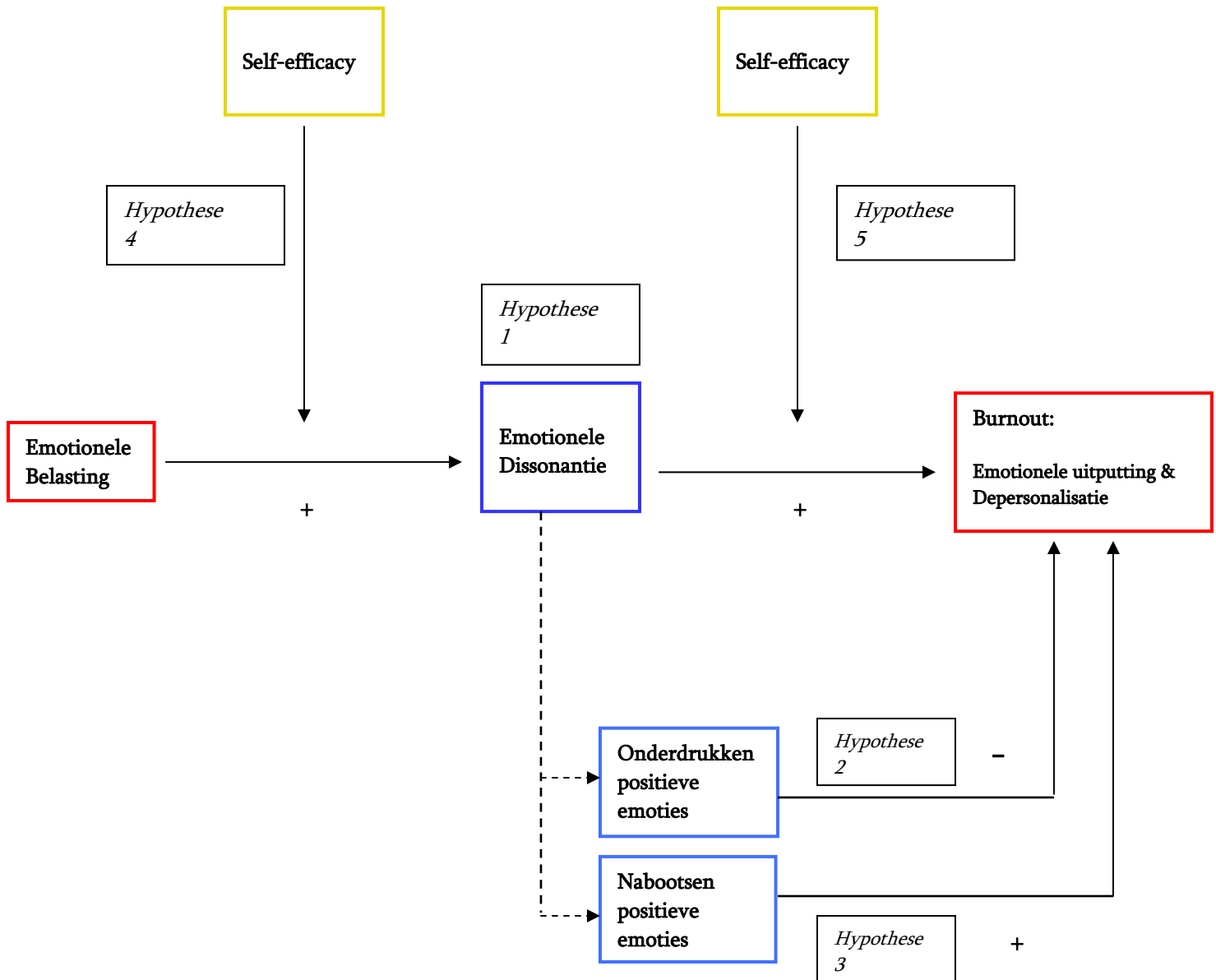
Wanneer een persoon emotionele dissonantie ervaart, kan dit een nadelig effect hebben op het welzijn en gezondheid van een persoon. Zoals eerder is verteld, ervaren personen met een hoge mate van self-efficacy minder stress (Bandura, 1977, 1986). Volgens Heuven, Bakker, Schaufeli en Huisman (2006) is self-efficacy een functionele copingstrategie om zo de eigen gezondheid en welzijn te beschermen. Voor dit onderzoek is er de verwachting dat self-efficacy een moderator is in de relatie tussen emotionele

dissonantie en burnout; emotionele uitputting en depersonalisatie. Hierbij wordt verwacht dat zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een hoge mate van self-efficacy en emotionele dissonantie ervaren, minder burnout zullen ervaren dan zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een lage mate van self-efficacy.

Hypothese 5:

Self-efficacy heeft een moderator effect in de relatie tussen emotionele dissonantie en burnout. Hierbij wordt er verwacht dat zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een hoge mate van self-efficacy, bij een hoge emotionele dissonantie, minder burnout zullen ervaren dan zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een lage mate van self-efficacy.

2 HET ONDERZOEKSMODEL



3 METHODEN

3.1 Onderzoeksontwerp

De eerste fase van het onderzoek bestond uit een oriënterende literatuurverkenning. Hierin is voornamelijk de literatuur over emoties, emotiewerk, emotionele belasting, emotionele dissonantie, burnout en self-efficacy bestudeerd. Op basis hiervan is een algemeen onderzoeksmodel geformuleerd.

In dit onderzoek worden de hypothesen voornamelijk onderzocht met de data van de dagboekvragenlijst. Er is ook een algemene vragenlijst gemaakt en uitgedeeld voor de meting van sociaal demografische gegevens en traits. Voor de dagboekvragenlijst is er gebruik gemaakt van het ‘*interval-contigent*’ design. In dit design wordt de participant gevraagd om de dagelijkse ervaringen en gebeurtenissen te rapporteren op twee vastgelegde intervallen, namelijk voor de dienst en na de dienst.

Voorafgaand aan het maken van de dagboekvragenlijsten is er een voorstudie gedaan naar welke emoties worden onderdrukt of nagebootst tijdens het emotiewerk van de zedenrechercheurs en technische rechercheurs. Zie bijlage 1 voor de vragenlijst van de voorstudie naar de toegepaste emoties. Op basis van de uitkomsten van de voorstudie werd bepaald welke emoties in de dagboekvragenlijsten zijn gekomen. Dit onderzoek focust zich op positieve emoties.

3.2 Participanten

Voor dit onderzoek zijn 100 participanten benaderd om mee te werken. Deze participanten zijn werkzaam binnen de afdelingen zedenrecherche en technische recherche, in twee verschillende politiedistricten in Nederland. Namelijk die van Midden- en West-Brabant en Utrecht. Deelname aan dit onderzoek was op vrijwillige basis. Er zijn 100 dagboekvragenlijsten uitgedeeld, 30% van de participanten hebben de dagboekvragenlijsten ingevuld en 34% van de participanten hebben de algemene vragenlijst ingevuld. Dit levert een totaal aantal van 30 participanten op voor de dagboekvragenlijst, dit aantal is net genoeg te noemen. Er is toen besloten om de dagboekvragenlijsten van de participanten per dag apart te nemen. De dagboekvragenlijst bestond uit vijf dagen. Dit leverde uiteindelijk een totale N=140 op. De man-vrouw verhouding onder de participanten bestond uit 73% mannen en 27% vrouwen. De verdeling van de participanten over de afdelingen bestond uit 73% zedenrecherche en 27% technische recherche.

3.3 Procedure

Er is toestemming gevraagd voor het benaderen van de rechercheafdelingen aan de korpschef en chef van de afdeling. Het politiekorps van Midden- en West- Brabant deed voor de tweede keer mee aan het onderzoek over emotiewerk. Daarentegen werd het politiekorps van Utrecht voor het eerst benaderd. Voor de teamleiders van de participerende afdelingen zeden en technische recherche van het politiekorps Utrecht, is een korte presentatie gehouden over het onderzoek naar emotiewerk.

Onder de afdelingen zedenrecherche en technische recherche van de twee politiekorpsen zijn er korte interviews gehouden om te bepalen welke emoties veelal worden onderdrukt of nagebootst tijdens het recherchewerk. Uit deze voorstudie kwam, met N=41, dat de emoties; trots, aanvaarding, verrassing, vreugde, woede, afschuw en verdriet, het meeste voorkomen tijdens het recherchewerk. Vervolgens is er voor de positieve emoties onderzocht, welke het meeste worden onderdrukt en nagebootst tijdens de dienst. Uit de factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse kwam dat het onderdrukken en nabootsen van de positieve emoties vreugde en trots hierbij het hoogst waren (zie onderdeel 3.4 voor resultaten uit de factoranalyse en betrouwbaarheidanalyse).

Voorafgaand aan het uitdelen van de dagboekvragenlijst en algemene vragenlijst is er een instructie gegeven aan de teamleiders hoe de participanten de vragenlijsten moesten invullen. Hierbij is er ook aandacht gegeven aan de anonimiteit en vertrouwelijkheid van het onderzoek. Bij de dagboekvragenlijst werd er de instructie gegeven om deze vijf diensten bij zich te houden en op twee momenten per dienst (voor en na de dienst) in te vullen. Bij de algemene vragenlijst is er de instructie gegeven om deze voorafgaand aan de dagboekvragenlijst en op een rustig moment in te vullen. Tevens was er bij beiden vragenlijsten een instructie bijgesloten voor de participanten. Om de anonimiteit en vertrouwelijkheid te bevorderen is er gewerkt met antwoordveloppen. Hiermee konden de participanten dagboekvragenlijst en algemene vragenlijst na het invullen, gelijk (gratis) terugsturen naar de Universiteit Utrecht.

De tijdspanne voor het invullen van de dagboekvragenlijst en algemene vragenlijst betrof vier weken. Om de participanten te stimuleren om de vragenlijsten in te vullen is er regelmatig een bezoek gebracht aan hun werkplek. Ook is er een traktatie uitgedeeld om de participanten extra te motiveren.

3.4 Onderzoeksinstrumenten voor de dagboekvragenlijst

Voor de analyse van dit onderzoek zijn alleen de dagboekvragenlijsten meegenomen. De participanten zijn geïnstrueerd om gedurende vijf diensten een verkorte vragenlijst op twee momenten van de dienst in te vullen. Moment één is voor aanvang van de dienst en moment twee is aan het einde van de dienst.

Hieronder zullen de schalen van de relevante variabelen, voor dit onderzoek, uit de dagboekvragenlijst worden toegelicht.

Positieve Emoties

Naar aanleiding van de voorstudie naar positieve emoties, waren er respectievelijk vier positieve emoties opgenomen in de dagboekvragenlijst (vreugde, trots, aanvaarding en verrassing). Er zijn twee factoranalyses gedaan; een voor het *voelen van positieve emoties* en een voor het *tonen van positieve emoties*. Uit de factoranalyse voor het *voelen van positieve emoties* komt naar voren dat er sprake is van twee factoren. Met de respectievelijke eigenwaardes 1,79 en 1,22, die gezamenlijk 75% van de variantie verklaren. Opvallend is dat de items trots voelen (.92) en vreugde voelen (.92) het hoogst laden op de eerste factor en de items verrassing voelen (.75) en aanvaarding voelen (.80) juist hoger laden op de tweede factor. Uit de factoranalyse voor het *tonen van positieve emoties* komt naar voren dat er sprake is van twee factoren. Met de respectievelijke eigenwaardes 1,69 en 1,38, die gezamenlijk 76,8 % van de variantie verklaren. Opvallend is dat de items trots voelen (.91) en vreugde voelen (.91) het hoogst laden op de eerste factor en de items verrassing voelen (.82) en aanvaarding voelen (.84) juist hoger laden op de tweede factor. De betrouwbaarheid voor het voelen van positieve emoties is met $\alpha = .47$ vrij laag, maar wanneer de emoties verrassing en aanvaarding eruit worden gehaald wordt $\alpha = .85$. Ook de betrouwbaarheid voor het tonen van positieve emoties is met $\alpha = .47$ is vrij laag, maar wanneer de emoties verrassing en aanvaarding eruit worden gehaald wordt $\alpha = .81$. Er is daarom besloten om in verdere analyses de emoties verrassing en aanvaarding niet mee te nemen. De positieve emoties die zullen worden meegenomen in de analyses zijn dus trots en vreugde.

Emotioneel belastende situaties

Emotionele belasting is gemeten door een eigen gemaakte schaal van 9 items met een $\alpha = .66$. Items hadden betrekking op de mate waarin een persoon tijdens de dienst te maken had met een emotioneel belastende situatie. Een voorbeeld van een item is: 'Ik had tijdens de dienst te maken met, verdachten of burgers die me beledigden.' Items worden beantwoord met een 7-punt schaal, van 1=geheel niet van toepassing tot 7=geheel van toepassing.

Emotionele dissonantie

Emotionele dissonantie is gemeten door de Frankfurt emotion work scale van Zapf et al.(1999). De schaal bestond uit 4 items met een $\alpha = .94$. Items hadden betrekking op het tonen of onderdrukken van emoties, terwijl er andere of geen emoties werden gevoeld. Een voorbeeld van een item is: 'Vandaag had ik het

gevoel dat ik in het contact met burgers of verdachte emoties moest tonen die verschilden met de ware gevoelde emoties richting de verdachte/burger.’ Items worden beantwoord met een 7-punt schaal, van 1=geheel niet van toepassing tot 7=geheel van toepassing.

Burnout

Burnout is gebaseerd op de Utrechtse Burnout Schaal (UBOS) van Schaufeli & Dierendonck (2000). Hierbij is er gemeten met de dimensies emotionele uitputting en depersonalisatie. Emotionele uitputting bestond uit 3 items met een $\alpha = .80$. Depersonalisatie bestond aanvankelijk uit 3 items met $\alpha = .62$. Na het weglaten van 1 item werd $\alpha = .75$, er is toen besloten om met 2 items van depersonalisatie te analyseren. Items hadden betrekking op de manier waarop je het werk beleeft en welk gevoel je daarbij hebt. Een voorbeeld van een item voor emotionele uitputting: ‘Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk.’ Een voorbeeld van een item voor depersonalisatie: ‘Ik twijfel na deze dienst, aan het nut van mijn werk.’ Items worden beantwoord met een 7-punt schaal, van 1=geheel niet van toepassing tot 7=geheel van toepassing

Onderdrukken van positieve emoties.

Het onderdrukken van positieve emoties is gebaseerd op een eigen gemaakte schaal van 2 items, met een $\alpha = .73$. Het onderdrukken van positieve emoties is het voelen van positieve emoties minus het laten zien van positieve emoties (voelen – laten zien= onderdrukken). Items hadden betrekking op de mate waarin positieve emoties tijdens de dienst worden gevoeld en in welke mate ze op dat zelfde moment worden laten zien. Per item worden twee vragen gesteld, die beiden apart worden beantwoord. Een voorbeeld van een item is: ‘In hoeverre heb ik vreugde gevoeld? En in hoeverre heb ik vreugde laten zien?’ Items worden beantwoord met een 5-punt schaal, van 1= niet tot 5=sterke mate.

Nabootsen van positieve emoties.

Het nabootsen van positieve emoties is gebaseerd op een eigen gemaakte schaal van 2 items, met een $\alpha = .99$. Het nabootsen van positieve emoties is het laten zien van positieve emoties minus het voelen van positieve emoties (laten zien –voelen= nabootsen). Items hadden betrekking op de mate waarin emoties tijdens de dienst laten zien en in welke mate ze op dat zelfde moment worden gevoeld. Per item worden twee vragen gesteld, die beiden apart worden beantwoord. Een voorbeeld van een item is: ‘In hoeverre heb ik *trots* laten zien? En in hoeverre heb ik *trots* gevoeld?.’ Items worden beantwoord met een 5-punt schaal, van 1= niet tot 5=sterke mate.

Self-efficacy

Self-efficacy is gebaseerd op de Dutch adaptation of the general self-efficacy scale van Teeuw, Schwarzer & Jerusalem (1994), deze is gemeten door 3 items met een $\alpha = .76$. Items hadden betrekking op het vertrouwen van de eigen capaciteit om te kunnen omgaan met problemen tijdens het werk. Een voorbeeld van een item is: 'Tijdens mijn werk bleef ik kalm toen ik voor moeilijkheden stond, omdat ik vertrouw op mijn eigen vermogen om problemen op te lossen'. Items worden beantwoord met een 7-punt schaal, van 1=geheel niet van toepassing tot 7=geheel van toepassing.

4 RESULTATEN

Algemeen

In tabel 1 is een overzicht gegeven van het aantal respondenten, de gemiddelde scores en de bijbehorende standaarddeviaties voor de variabelen uit het onderzoeksmodel; het onderdrukken en nabootsen van positieve emoties, emotionele belasting, emotionele dissonantie, de twee dimensies van burnout (depersonalisatie en emotionele uitputting) en self-efficacy.

Tabel 1: De gemiddelde scores en de bijbehorende standaarddeviaties op de relevante variabelen uit de dagboekvragenlijsten (N=140)

	M	SD
Positieve emoties onderdrukken	.35	.69
Positieve emoties nabootsen	.11	.46
Emotionele belasting	1.45	.72
Emotionele dissonantie	2.46	1.79
Depersonalisatie	1.98	1.52
Emotionele uitputting	2.53	1.39
Self-efficacy	5.00	1.57

In tabel 2 is een overzicht gegeven van de correlaties van de relevante variabelen uit de dagboekvragenlijsten.

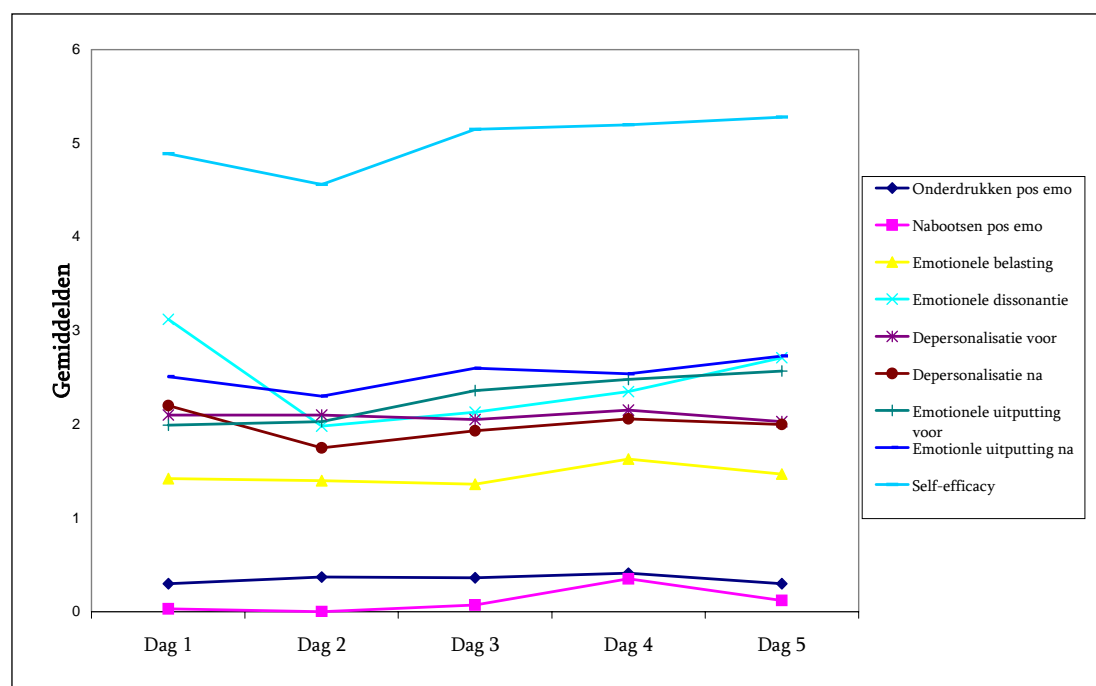
Tabel 2: Pearson's correlatie tussen de relevantie variabelen uit de dagboekvragenlijsten (N=140)

	Onderdrukken pos emoties	Nabootsen pos emoties	Emo belas	Emo dis	Dep	EU	Self-efficacy
Onderdrukken pos emoties							
Nabootsen pos emo	.02						
Emo belas	.14	.10					
Emo dis	.08	-.04	.42***				
Dep	-.14	.13	.16*	.26***			
Eu	-.05	.10	.20**	.39***	.45***		
Self-efficacy	.14	.21**	.31***	.36***	.04	.33***	

* = $p < .1$, ** = $p < .05$, *** = $p < .01$

In tabel 2 is te zien dat emotionele belasting een positieve samenhang heeft met; emotionele dissonantie ($r=.42$), emotionele uitputting ($r=.20$), depersonalisatie ($r=.16$) en self-efficacy ($r=.31$). Emotionele dissonantie heeft een positieve samenhang met; depersonalisatie ($r=.26$), emotionele uitputting ($r=.39$) en self-efficacy ($r=.36$). Tot slot is er positieve verband tussen self-efficacy en emotionele uitputting ($r=.33$).

In figuur 1, zijn de gemiddelde scores per dag op het onderdrukken en nabootsen van positieve emoties, emotionele belasting, emotionele dissonantie, depersonalisatie, emotionele uitputting en self-efficacy te zien. Op deze manier is het verloop van de ervaring van de respondenten per dag te zien.



Figuur 1: Gemiddelden per dag van de relevante variabelen uit de dagboekvragenlijsten

In grafiek 1 is te zien dat het gemiddelde per variabele op de vijf dienstdagen niet veel van elkaar verschillen. De gemiddelde scores op het onderdrukken van positieve emoties bij de vijf dienstdagen liggen iets hoger dan de gemiddelde scores op het nabootsen van positieve emoties. Op dag 2 is te zien dat wanneer er een daling is in self-efficacy dit samengaat met een lagere score op emotionele uitputting, depersonalisatie, emotionele dissonantie en het nabootsen van positieve emoties. Op dag 3 te zien dat een stijging in self-efficacy, samengaat met een hoge score op emotionele uitputting, depersonalisatie en het onderdrukken en nabootsen van positieve emoties. Op dag 4 is te zien dat een stijging in emotionele belasting samengaat met een hogere score op emotionele dissonantie, depersonalisatie en emotionele uitputting.

4.1 De mediator emotionele dissonantie

Hypothese 1 veronderstelde dat het verband tussen emotionele belasting en burnout gemedieerd wordt door emotionele dissonantie. Deze hypothese is onderzocht met een hiërarchische regressieanalyse. Bij deze analyse is burnout gemeten door de dimensies emotionele uitputting en depersonalisatie. Tevens is er gecontroleerd voor de variabelen; persoon, dag en emotionele uitputting en depersonalisatie voor de dienst.

Voordat er sprake is van mediatie moet er aan een aantal voorwaarden worden voldaan volgens Baron en Kenny (1986). Er moet een significant verband zijn tussen de onafhankelijke variabele en de mediator. Daarnaast moet er een significant verband zijn tussen de mediator en de afhankelijke variabele. De laatste voorwaarde luidt dat het aanwezige en significante verband tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabele verdwijnt of kleiner wordt na toevoeging van het pad via de mediator. Van volledige mediatie is sprake als het verband tussen de onafhankelijke variabele en de afhankelijke variabele niet langer significant is nadat de mediator in de analyse is opgenomen.

In tabel 2, correlaties tussen de relevante variabelen, is te zien dat er voldaan wordt aan de basis voorwaarden van Baron en Kenny voor een mediatie. Er is een significant verband tussen emotionele belasting en emotionele dissonantie. Ook is er een significant verband tussen emotionele dissonantie en emotionele uitputting en depersonalisatie. Verder is er ook een significant verband tussen emotionele belasting en emotionele uitputting en depersonalisatie.

Vervolgens is een hiërarchische regressieanalyse uitgevoerd om te testen of er sprake is van een mediatie effect van emotionele dissonantie. De regressieanalyse is uitgevoerd in twee stappen. In de eerste stap zijn de controle variabelen opgenomen en in de tweede stap de onafhankelijke variabelen. Een regressie laat zien dat emotionele dissonantie een mediator is in de relatie tussen emotioneel belasting en emotionele uitputting.

Om te beginnen is er een significant verband gevonden tussen emotionele belasting en emotionele dissonantie ($\beta=.43$; $p<0.001$). Tussen emotionele dissonantie en emotionele uitputting ($\beta=.35$; $p<0.001$). Emotionele belasting heeft een significant verband met emotionele uitputting ($\beta=.14$; $p<0.1$). Hierbij is een significant verband gevonden voor de controle variabele emotionele uitputting voor de dienst ($\beta=.42$; $p<0.001$). De beta in de relatie tussen emotionele belasting en emotionele uitputting daalt, wanneer emotionele dissonantie wordt toegevoegd als onafhankelijke variabele. De beta voor emotionele belasting en emotionele uitputting wordt $-.03$ en is niet meer significant. De onderzoekers die in een emotioneel belastende situatie met bijvoorbeeld een burger emotionele dissonantie ervaren, zullen meer emotionele uitputting ervaren dan onderzoekers die geen emotionele dissonantie ervaren. De resultaten van de

hiërarchische regressieanalyse voor de mediator emotionele dissonantie in de relatie tussen emotionele belasting en emotionele uitputting worden weergegeven in tabel 3.

Tabel 3: Hiërarchische regressie analyse voor het mediator effect van emotionele dissonantie in de relatie tussen emotionele belasting en emotionele uitputting (N=140)

Variabelen	β	R ²	R ² change	F change	Significantie F change
Stap 1		.21	.21	8.80	.000***
Persoon	.09				
Dag	-.01				
EU voor de dienst	.42***				
Emotionele belasting	.14*				
Stap 2		.33	.20	23.6	.000***
Persoon	.06				
Dag	.02				
EU voor de dienst	.42***				
Emotionele belasting	-.03				
Emotionele dissonantie	.38***				

* p<.1, **p<.01, *** p< .001

Er is geen significant verband gevonden tussen emotionele belasting en depersonalisatie ($\beta=.08$; p<n.s.). De controle variabele depersonalisatie voor de dienst heeft wel een significante bijdrage ($\beta=.62$; p<.001). Doordat er geen aanwezige significant verband is tussen de onafhankelijke variabele emotionele belasting en de afhankelijke variabele depersonalisatie is er geen sprake van een mediatie effect van emotionele dissonantie. De resultaten van de hiërarchische regressieanalyse zijn opgenomen in tabel 4.

Er is alleen een mediatie effect gevonden van emotionele dissonantie in de relatie tussen emotionele belasting en emotionele uitputting. De hypothese wordt aan de hand van deze resultaten gedeeltelijk ondersteund.

Tabel 4: Hiërarchische regressie analyse voor het mediator effect van emotionele dissonantie in de relatie tussen emotionele belasting en depersonalisatie (N=140)

Variabelen	β	R ²	R ² change	F change	Significantie F change
Stap 1		.41	.41	23.47	.000***
Persoon	.07				
Dag	-.05				
DEP voor de dienst	.62**				
Emotionele belasting	.08				
Stap 2		.43	.02	5.12	.03*
Persoon	.05				
Dag	.01				
DEP voor de dienst	.61**				
Emotionele belasting	.01				
Emotionele dissonantie	.17*				

*p<.05, **p<.001

4.2 Onderdrukken van positieve emoties

Hypothese 2 veronderstelde dat het onderdrukken van positieve emoties een negatief verband heeft met burnout. Deze hypothese is onderzocht met een hiërarchische regressieanalyse. Bij deze analyse is burnout gemeten door de dimensies emotionele uitputting en depersonalisatie. Tevens wordt er gecontroleerd voor de variabelen; persoon, dag en emotionele uitputting en depersonalisatie voor de dienst.

Er is een significant negatieve samenhang gevonden tussen het onderdrukken van positieve emoties en depersonalisatie ($\beta=-.12$; $p<.1$). De controlevariabele depersonalisatie voor de dienst levert een significante bijdrage met een regressiecoëfficiënt van .65 ($p<.001$). Er is geen significant negatieve samenhang gevonden tussen het onderdrukken van positieve emoties en emotionele uitputting ($\beta=-.07$; n.s.). De controlevariabele emotionele uitputting voor de dienst levert wel een significante bijdrage met een regressiecoëfficiënt van .42 ($p<.001$). Het resultaat ondersteunt de hypothese gedeeltelijk, zie tabel 5. Het onderdrukken van positieve emoties heeft een gedeeltelijk negatief verband met burnout, deze is namelijk alleen significant voor depersonalisatie. Hoe meer zedenrechercheurs en technische rechercheurs positieve emoties onderdrukken, hoe minder depersonalisatie zij ervaren.

Tabel 5: Hiërarchische regressie analyse voor de relatie tussen het onderdrukken van positieve emoties en burnout; emotionele uitputting en depersonalisatie (N=140)

Variabelen	EU β	EU t	DEP β	DEP t
Stap 1				
Persoon	.07	.92	.06	.84
Dag	-.01	.07	.00	-.00
EU voor de dienst	.42**	5.54		
DEP voor de dienst			.65**	9.58
Stap 2				
Onderdrukken positieve emoties	-.07	-.86	-.12*	-1.85

* $p < .1$, ** $p < .001$

4.3 Nabootsen van positieve emoties

Hypothese 3 veronderstelde dat het nabootsen van positieve emoties een positief verband heeft met burnout. Deze hypothese is onderzocht met een hiërarchische regressieanalyse. Bij deze analyse is burnout gemeten door de dimensies emotionele uitputting en depersonalisatie. Ook wordt er gecontroleerd voor de variabelen; persoon, dag en emotionele uitputting en depersonalisatie voor de dienst.

Er is geen significant positieve samenhang gevonden tussen het nabootsen van positieve emoties en emotionele uitputting ($\beta = .05$; n.s.). De controlevariabele emotionele uitputting voor de dienst levert wel een significante bijdrage ($\beta = .42$; $p < .001$). Daarnaast is er geen significant positieve samenhang gevonden tussen het nabootsen van positieve emoties en depersonalisatie ($\beta = .02$; n.s.). De controlevariabele depersonalisatie voor de dienst levert wel een significante bijdrage met een regressiecoëfficiënt van .64 ($p < .001$). Het resultaat ondersteunt de hypothese niet. Zie tabel 6 voor de resultaten van de hiërarchische regressieanalyse.

Tabel 6: Hiërarchische regressie analyse voor de relatie tussen het nabootsen van positieve emoties en burnout; emotionele uitputting en depersonalisatie (N=140)

Variabelen	EU β	EU t	DEP β	DEP t
Stap 1				
Persoon	.07	.92	.06	.84
Dag	-.01	-.07	.00	-.00
EU voor de dienst	.42*	5.54		
DEP voor de dienst			.64*	9.58
Stap 2				
Nabootsen positieve emoties	.05	.66	.02	.23

* $p < .001$

4.4 De moderator self-efficacy 1

Hypothese 4 veronderstelde dat self-efficacy een moderator effect heeft in de relatie tussen emotionele belasting en emotionele dissonantie. Waarbij wordt verwacht dat zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een hoge mate van self-efficacy, bij een hoge emotionele belasting, minder emotionele dissonantie zullen ervaren. Echter, zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een lage mate van self-efficacy, bij hoge een emotionele belasting, zullen meer emotionele dissonantie ervaren. Deze hypothese is onderzocht met een hiërarchische regressie analyse. Er zal worden gecontroleerd voor de variabelen dag en persoon.

Alvorens met deze analyse te beginnen zijn er eerst een aantal voorbereidende handelingen uitgevoerd. Er zijn gestandaardiseerde variabelen voor emotionele belasting en self-efficacy aangemaakt. De interactieterm van emotionele belasting met self-efficacy is aangemaakt door deze gestandaardiseerde variabelen te vermenigvuldigen met elkaar. De variabelen zijn daarna in twee stappen in de regressieanalyse ingevoerd. In de eerste stap zijn de controle variabelen opgenomen en in de tweede stap de onafhankelijke variabelen. De resultaten van de analyse wordt in onderstaande tabel 7 weergegeven.

Tabel 7: Hiërarchische regressie analyse voor het moderator effect van self-efficacy in de relatie tussen emotionele belasting en emotionele dissonantie (N=140)

Variabelen	β	R ²	R ² change	F change	Significantie F change
Stap 1		.26	.25	22.77	.00***
Persoon	.08				
Dag	-.10				
Emotionele belasting	.36***				
Self-efficacy	.26**				
Stap 2		.26	.01	1.33	.25
Persoon	.07				
Dag	-.09				
Emotionele belasting	.45***				
Selfefficacy	.21*				
Self-efficacy X Emotionele belasting	-.13				

* p<.05, **p<.01, *** p<.001

In tabel 7 is te zien dat er hoofdeffecten zijn van zowel emotionele belasting ($\beta=.36$; $p<.001$) als van self-efficacy ($\beta=.26$; $p<.01$). Dit betekent dat emotionele belasting en self-efficacy beiden een aparte invloed hebben op emotionele dissonantie. De interactie van emotionele belasting en self-efficacy is met $\beta=-.13$ en $p=.25$ niet significant en de hypothese wordt dan ook niet bevestigd.

4.5 De moderator self-efficacy 2

Hypothese 5 veronderstelde dat self-efficacy een moderator effect heeft in de relatie tussen emotionele dissonantie en burnout. Er wordt verwacht dat zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een hoge mate van self-efficacy, bij een hoge emotionele dissonantie, minder burnout zullen ervaren. Echter, zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een lage mate van self-efficacy zullen, bij een hoge emotionele dissonantie, meer burnout ervaren. Deze hypothese is onderzocht met een hiërarchische regressie analyse. Er zal worden gecontroleerd voor de variabelen; persoon, dag en emotionele uitputting en depersonalisatie voor de dienst.

Evenals voor hypothese 4 wordt ook in deze analyse gewerkt met gestandaardiseerde variabelen en interactietermen. Er zijn gestandaardiseerde variabelen voor emotionele dissonantie en self-efficacy aangemaakt. De interactieterm van emotionele dissonantie met self-efficacy is aangemaakt door deze gestandaardiseerde variabelen te vermenigvuldigen met elkaar. De regressieanalyse is uitgevoerd in twee stappen. In de eerste stap zijn de controle variabelen opgenomen en in de tweede stap de onafhankelijke variabelen.

In tabel 8 is te zien dat er hoofdeffecten zijn gevonden van emotionele dissonantie ($\beta=.31$; $p<.001$) en self-efficacy ($\beta=.17$; $p<.01$). Dit betekent dat emotionele dissonantie en self-efficacy beiden een aparte invloed hebben op emotionele uitputting. De controlevariabele emotionele uitputting voor de dienst heeft ook een significante bijdrage ($\beta=.40$; $p<.001$). De interactie van emotionele dissonantie en self-efficacy is met $\beta=.30$ en $p=.001$ significant. Hiermee wordt de hypothese bevestigd dat self-efficacy een moderator is in de relatie tussen emotionele dissonantie en emotionele uitputting. Het effect van self-efficacy als moderator is wel anders dan verwacht, zie figuur 2. Zo blijkt uit de resultaten dat zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een hoge mate van self-efficacy, bij een hoge mate van emotionele dissonantie, meer emotionele uitputting ervaren dan zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een lage mate van self-efficacy.

Tabel 8: Hiërarchische regressie analyse voor het moderator effect van self-efficacy in de relatie tussen emotionele dissonantie en emotionele uitputting (N=140)

Variabelen	β	R ²	R ² change	F change	Significantie F change
Stap 1		.35	.16	16.54	.00**
Persoon	.06				
Dag	-.01				
EU voor de dienst	.40**				
Emotionele dissonantie	.31**				
Self-efficacy	.17*				
Stap 2		.40	.05	11.78	.00**
Persoon	.06				
Dag	-.02				
EU voor de dienst	.40**				
Emotionele dissonantie	.14				
Selfefficacy	.33**				
Self-efficacy X Emotionele dissonantie	.30**				

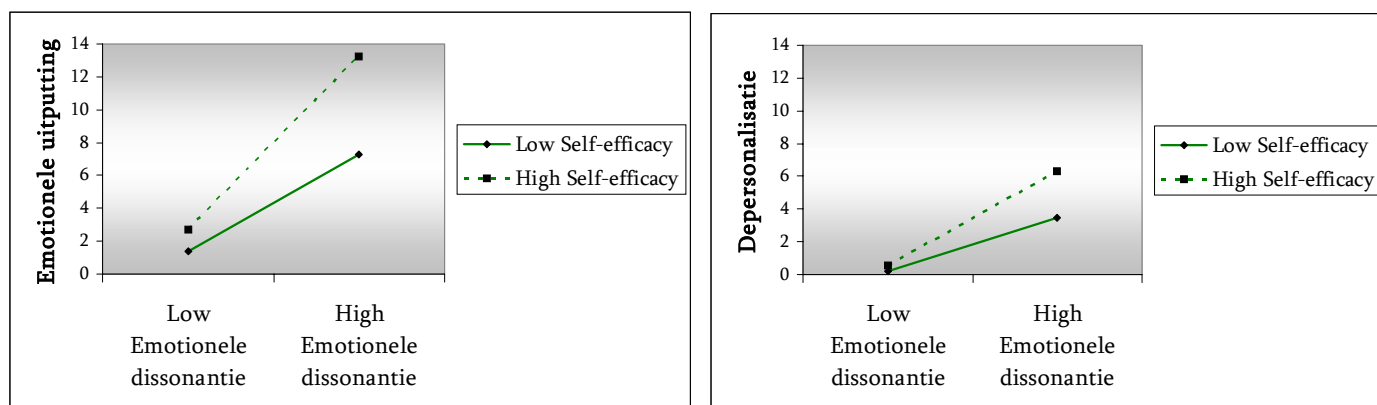
* p<.05, ** p<.001

In tabel 9 is te zien dat er een hoofdeffect is gevonden van emotionele dissonantie ($\beta = .19$; $p < .01$). Er is geen hoofdeffect gevonden van self-efficacy ($\beta = -.05$; n.s.). Dit betekent dat alleen emotionele dissonantie een significant aparte invloed heeft op depersonalisatie. De controlevariabele depersonalisatie voor de dienst heeft een significante bijdrage ($\beta = .65$; $p < .001$). De interactie van emotionele dissonantie en self-efficacy is significant ($\beta = .15$; $p < .1$). Hiermee wordt de hypothese bevestigd dat self-efficacy een moderator is in de relatie tussen emotionele dissonantie en depersonalisatie. Ook hier is het effect van self-efficacy als moderator anders dan verwacht, zie figuur 2. Zo blijkt uit de resultaten dat zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een hoge mate van self-efficacy, bij een hoge mate van emotionele dissonantie, meer depersonalisatie ervaren dan zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een lage mate van self-efficacy.

Tabel 9: Hiërarchische regressie analyse moderator effect van self-efficacy in de relatie tussen emotionele dissonantie en depersonalisatie (N=140)

Variabelen	β	R ²	R ² change	F change	Significantie F change
Stap 1		.43	.03	3.56	.03**
Persoon	.05				
Dag	.01				
DEP voor de dienst	.61****				
Emotionele dissonantie	.19***				
Self-efficacy	-.05				
Stap 2		.45	.01	3.21	.08*
Persoon	.05				
Dag	.01				
DEP voor de dienst	.61****				
Emotionele dissonantie	.10				
Selfefficacy	.03				
Self-efficacy X Emotionele dissonantie	.15*				

* p<.1, ** p< .05, ***p<.01, **** p< .001



Figuur 2: Self-efficacy als moderator in de relatie tussen emotionele dissonantie en burnout; emotionele uitputting en depersonalisatie (N=140)

5 DISCUSSIE

In dit onderzoek is onderzocht welke gevolgen het onderdrukken en nabootsen van positieve emoties hebben op burnout (emotionele uitputting en depersonalisatie) en wat de rol is van self-efficacy bij emotiewerk. Hierbij is onderzocht of de ervaren emotionele belasting leidt tot burnout en of deze relatie wordt gemedieërd door emotionele dissonantie. Vervolgens is er onderzocht wat de gevolgen zijn van het onderdrukken en nabootsen van positieve emoties op burnout. Tot slot is er onderzocht of self-efficacy een moderator is in de relatie tussen emotionele belasting en emotionele dissonantie, daar ook in de relatie tussen emotionele dissonantie en burnout.

5.1 Integratie van de resultaten met de theorie

Dit onderzoek bevestigt dat emotionele belasting bij zedenrechercheurs en technische rechercheurs leidt tot emotionele uitputting. De bevinding dat emotionele belasting leidt tot emotionele uitputting, is in overeenstemming met het onderzoek van Lee en Ashforth (1996) en Maslach en Jackson (1984). Hieruit blijkt namelijk dat het veelvuldig hebben van emotioneel beladen interacties in dienstverlenend werk, een primaire bron is van emotionele uitputting. Dit huidige onderzoek bevestigt ook dat emotionele dissonantie, die wordt ervaren door zedenrechercheurs en technische rechercheurs, leidt tot emotionele uitputting en depersonalisatie. Deze resultaten zijn ook in overeenstemming met de bevindingen van Brotheridge en Lee (2002) en Heuven en Bakker (2003). Uit dit huidige onderzoek blijkt dat emotionele dissonantie een centrale rol heeft in de relatie tussen emotionele belasting en emotionele uitputting. Dit betekent dat zedenrechercheurs en technische rechercheurs die emotionele belasting en emotionele uitputting ervaren, ook emotionele dissonantie zullen ervaren. Het ervaren van emotionele belasting heeft invloed op de emotionele gedachten en gevoelens die een persoon ervaart. Bij het ervaren van emotionele belasting kan er een verschil worden ervaren tussen de emoties die worden gevoeld en die worden getoond, waardoor een persoon emotionele uitputting kan ervaren.

In dit onderzoek wordt bevestigd dat het onderdrukken van positieve emoties, vreugde en trots, niet leidt tot depersonalisatie en emotionele uitputting. De bevinding dat het onderdrukken van positieve emoties niet leidt tot burnout is in overeenstemming met de literatuur. Zo stelde Fredrickson (2001) dat positieve emoties de gedachtegang van een individu kan verbreden, waarbij er persoonlijke bronnen worden opgebouwd. Het ervaren van positieve emoties, ook wanneer deze worden onderdrukt, zal een persoon als het ware beschermen voor burnout. Daarom zullen zedenrechercheurs en technische rechercheurs die positieve emoties onderdrukken tijdens emotiewerk geen depersonalisatie en emotionele uitputting ervaren.

Daarnaast heeft dit onderzoek geen significant positief verband kunnen vinden tussen het nabootsen van de positieve emoties en burnout; emotionele uitputting en depersonalisatie. Er kan niet worden bevestigd dat zedenrechercheurs en technische rechercheurs die positieve emoties nabootsen tijdens het emotiewerk emotionele uitputting of depersonalisatie zullen ervaren. Dit resultaat is in tegenstelling met het resultaat uit het onderzoek van Heuven en Bakker (2003). Zij hebben namelijk gevonden dat wanneer positieve emoties worden nagebootst door stewardessen, dit een belangrijke voorspeller is van burnout. Een verklaring voor het resultaat in dit huidige onderzoek zou kunnen zijn, dat zedenrechercheurs en technische rechercheurs de negatieve effecten van nabootsen minder ervaren omdat er mogelijk minder druk wordt gevoeld hierbij vanuit de organisatie. Dit is anders bij stewardessen omdat zij altijd moeten glimlachen en vriendelijk moeten zijn tegenover klanten. Daarnaast kan het voor de zedenrechercheurs en technische rechercheurs gelden dat de positieve emoties het negatieve effect van het nabootsen juist wegnemen. Hierdoor zullen de zedenrechercheurs en technische rechercheurs geen emotionele uitputting en depersonalisatie ervaren.

Verder is er in dit onderzoek geen significant interactie effect gevonden van self-efficacy met emotionele belasting in de relatie tussen emotionele belasting en emotionele dissonantie. Dit resultaat verschilt met de vooropgestelde verwachting zedenrechercheurs en technische rechercheurs die een hoge mate van self-efficacy hebben, bij een hoge emotionele belasting, minder emotionele dissonantie zullen ervaren dan zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een lage mate van self-efficacy. De resultaten laten dus zien dat zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een hoge mate van self-efficacy en een emotioneel belastende situatie ervaren, niet minder emotionele dissonantie ervaren dan zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een lage mate van self-efficacy. Uit de analyses blijkt dat de ervaren self-efficacy van de zedenrechercheurs en technische rechercheurs een positieve relatie heeft met emotionele dissonantie. Hoe meer self-efficacy zedenrechercheurs en technische rechercheurs ervaren, hoe meer emotionele dissonantie er wordt ervaren. Een verklaring zou kunnen zijn dat zedenrechercheurs en technische rechercheurs niets doen met hun self-efficacy, tijdens het ervaren van een emotioneel belastende situatie, omdat zij dit wellicht als niet nodig ervaren.

Ook wordt er uit de analyses van dit onderzoek bevestigd dat er een interactie effect is gevonden tussen self-efficacy en emotionele dissonantie op burnout; emotionele uitputting en depersonalisatie. Dit resultaat bevestigt de vooropgestelde verwachting en de literatuur gedeeltelijk. Uit de analyses blijkt namelijk dat zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een hoge mate van self-efficacy, die een hoge emotionele dissonantie ervaren, juist meer depersonalisatie en emotionele uitputting ervaren, dan zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een lage mate van self-efficacy. Dit is in tegenstelling tot bijvoorbeeld de resultaten uit het onderzoek van Bandura (1977;1986), waaruit blijkt dat self-efficacy

juist de mate van stress zal afnemen. Ook het onderzoek van Heuven, Bakker, Schaufeli, en Huisman (2006) laat zien dat self-efficacy een negatief verband heeft met burnout. Een eerste verklaring voor het verschil in het gevonden resultaat zou kunnen liggen aan het verschil tussen de onderzoekspopulaties qua beroepen. Het onderzoek van Heuven, Bakker, Schaufeli, en Huisman vond plaats bij stewardessen en de huidige onderzoek vond plaats bij de zedenrecherchd en technische recherche. Dit zijn beiden beroepen waarbij een ander soort belastende situaties in voor komen en waarbij wellicht andere emoties worden gevoeld en getoond. Dit kan een verklaring zijn waarom er in dit onderzoek een ander resultaat is gevonden dan in het onderzoek van Heuven, Bakker, Schaufeli, en Huisman. Een tweede verklaring voor het gevonden resultaat in dit onderzoek, zou kunnen zijn dat een persoon ontdekt dat hij/zij niet om kan gaan met de ervaren emotionele dissonantie, ondanks de hoge mate van self-efficacy. De persoon geloofde vooraf in zijn/haar eigen capaciteiten, maar wanneer dit geen succes oplevert dan leidt dit tot emotionele uitputting en depersonalisatie. Zo veronderstelt Schaufeli (1990) dat er verstoringen kunnen zijn in de energiebalans van een persoon, wat kan leiden tot burnout. Zo noemt hij de haalbaarheid van een doel. Wanneer een persoon een doel niet haalt, dan loopt de persoon als het ware een beloning mis. Het eigen zelfbeeld, in dit geval over de eigen capaciteiten, wordt dan niet positief bevestigd en dit leidt dan tot burnout. Een andere verklaring voor het gevonden resultaat in deze studie, is een aanvulling vanuit de sportpsychologie. Damen (1996) stelt dat de mate van zelfvertrouwen van invloed is op de eigen prestatie. Hierbij wordt veronderstelt dat wanneer het zelfvertrouwen voorbij het optimale niveau stijgt, dit er juist voor kan zorgen dat een persoon minder presteert. Hierdoor zal een persoon teleurgesteld raken. De oorzaak van dit 'vals zelfvertrouwen' ligt volgens Damen in een gebrek aan zelfkennis. Zo betekent dit voor deze studie, dat zedenrechercheurs en technische rechercheurs die een hoge mate van self-efficacy hebben, een mogelijk te grote zelfvertrouwen hebben, en minder goed om kunnen gaan met emotionele dissonantie. Dit veroorzaakt teleurstelling in de eigen capaciteiten, wat kan leiden tot depersonalisatie en emotionele uitputting. Daarom zal het hebben van een hoge mate van self-efficacy, bij een hoge emotionele dissonantie, gepaard gaan met burnout voor de zedenrechercheurs en technische rechercheurs.

De controlevariabele emotionele uitputting voor de dienst en depersonalisatie voor de dienst komen als invloedrijke variabelen uit de analyses naar voren. Zo blijkt uit de analyses dat zedenrechercheurs en technische rechercheurs die emotionele uitputting en depersonalisatie voor hun dienst ervaren, ook emotionele uitputting en depersonalisatie ervaren na de dienst.

Samenvattend kan worden gesteld dat zedenrechercheurs en technische rechercheurs die als reactie op emotionele belasting, emotionele dissonantie ervaren, meer emotioneel uitgeput raken dan zedenrechercheurs en technische rechercheurs die geen emotionele dissonantie ervaren. Daarentegen raken zij niet gedepersonaliseerd en emotioneel uitgeput wanneer er positieve emoties worden onderdrukt

tijdens hun werk. Tevens raken zedenrechercheurs en technische rechercheurs niet emotioneel uitgeput en gedepersonaliseerd bij het nabootsen van positieve emoties. Verder ervaren zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een hoge mate van self-efficacy bij emotionele belasting, niet minder emotionele dissonantie dan zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een lage mate van self-efficacy. Tot slot ervaren zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een hoge mate van self-efficacy, bij een hoge emotionele dissonantie, meer emotionele uitputting en depersonalisatie, dan zedenrechercheurs en technische rechercheurs met een lage mate van self-efficacy .

5.2 Bijdrage aan het huidige onderzoek

De belangrijkste toevoeging van dit onderzoek voor de wetenschap, op het gebied van emotionele dissonantie, is dat er een onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende vormen van emotionele dissonantie met discrete emoties. Deze discrete emoties zijn daarbij gebaseerd op de literatuur over emoties (Ekman, Friesen & Ellsworth, 1975, 1982; Plutchik, 1980; Fisher & Tangeney, 1995). Voorheen werd emotionele dissonantie alleen gebruikt in algemene termen en werd er daarbij geen onderscheidt gemaakt in emoties die ook werkelijk gelden als emoties vanuit de literatuur (Ashforth & Humphrey, 1993; Morris & Feldman, 1997; Zapf, 2002; Brotheridge & Lee, 2002; Heuven & Bakker, 2003). In deze studie wordt emotionele dissonantie onderzocht in relatie tot discrete positieve emoties, maar ook in algemene zin. Hiermee wordt er geprobeerd om een completer beeld te krijgen van emotionele dissonantie bij zedenrechercheurs en technische rechercheurs.

Een ander sterk punt aan dit onderzoek is dat er verschillende vragenlijsten zijn gebruikt voor het verzamelen van data. In eerste plaats is er een voorstudie gedaan naar discrete emotie die worden ervaren tijdens de dienst door de zedenrechercheurs en technische rechercheurs. Op basis hiervan zijn er vragen samengesteld voor de dagboekvragenlijst. De dagboekvragen bestond uit vijf dagen(diensten), die op twee verschillende momenten per dienst werden ingevuld. Daarnaast was er in dit onderzoek ook een algemene vragenlijst gemaakt voor sociaal demografische gegevens en traits. Dit maakt de verkregen informatie van de participanten completer.

Door dit huidige onderzoek wordt er bewust aandacht gegeven aan het emotionele gedrag van zedenrechercheurs en technische rechercheurs tijdens hun dienst. Specifieker, wordt er met dit onderzoek aandacht gegeven aan de effecten van positieve emoties tijdens het emotiewerk van de zedenrechercheurs en technische rechercheurs. Hierbij worden de zedenrechercheurs en technische rechercheurs ook bewust van de manier waarop zijn hun emoties reguleren tijdens hun werk.

5.3 Beperkingen aan het huidige onderzoek

Ondanks dat de participanten extra werden gestimuleerd om de vragenlijsten in te vullen, door een traktatie en extra bezoeken aan hun werkplek, is het behaalde responspercentage op de dagboekvragenlijsten (30%) en algemene vragenlijsten (34%) net genoeg te noemen. De lage respons zou kunnen komen doordat er veel onderzoeken lopen binnen de politie. Daarnaast is uit persoonlijke gesprekken gebleken dat de zedenrechercheurs en technische rechercheurs te weinig tijd en energie hadden om mee te werken aan dit onderzoek. Doordat de responsie op de dagboekvragenlijsten net genoeg is, kan het betekenen dat verbanden die in werkelijkheid wel significant zijn, uit de analyses als niet significant komen.

De dagboekvragenlijsten zijn op twee verschillende afdelingen afgenomen, namelijk bij de zedenrecherche en technische recherche. Er werd verwacht dat er op deze afdelingen veel emotionele belasting en emotionele dissonantie bij het emotiewerk aan te pas zou komen. Uit de opmerkingen in de dagboekvragenlijsten is gebleken dat de technische recherche in de praktijk minder in contact komt met burgers waarbij emotionele dissonantie wordt ervaren dan de zedenrecherche. Het onderzoek heeft ook slechts binnen twee verschillende afdelingen van twee districten plaats gevonden. Hierdoor is het lastig om de gevonden resultaten te generaliseren naar de totale Nederlandse zedenrecherche en technische recherche.

5.4 Aanbevelingen

Een eerste aanbeveling voor een vervolgonderzoek is om dit onderzoek te herhalen bij de zedenrecherche in Nederland, maar dan grootschaliger. Zo zou het onderzoek gehouden kunnen worden bij iedere zedenrecherche afdeling van een politiedistrict in Nederland. Hierdoor kunnen de resultaten worden gegeneraliseerd naar de totale zedenrecherche populatie. Hierbij is het wel van belang dat er met dagboekvragenlijsten wordt gewerkt en het responspercentage boven de 30% ligt.

Een andere aanbeveling is om te onderzoeken of een hoge mate van self-efficacy bij het ervaren van emotionele dissonantie inderdaad leidt tot emotionele uitputting en depersonalisatie. Uit dit onderzoek is gebleken dat dit zo is voor zedenrechercheurs en technische rechercheurs van twee afdelingen binnen twee politiedistricten in Nederland, maar dit resultaat kan niet worden gegeneraliseerd naar de totale recherchepopulatie. Desalniettemin, is deze bevinding wel van belang, omdat het tegenstrijdig is met eerder onderzoek naar self-efficacy. Ook zou de verklaring, dat een te hoge mate van zelfvertrouwen hiervoor zorgt, in een vervolgonderzoek kunnen worden meegenomen.

Een laatste aanbeveling is om een vervolgonderzoek te doen naar de gevolgen van emotiewerk bij verschillende dienstverlenende organisaties. Hierbij kan er bijvoorbeeld gedacht worden aan de verschillen in emotionele dissonantie bij het emotiewerk van politieagenten en conducteurs. Dit zijn beiden beroepen die in eerste instantie veel gelijkheid hebben met elkaar qua werkzaamheden; zoals controle houden, openbare handhaving en dienstverlening aan de burger. Politieagenten en conducteurs worden ook regelmatig geconfronteerd met emotioneel belastende situaties. Zo komen conducteurs in emotioneel belastende situaties wanneer zij reizigers een boete moeten geven voor zwart rijden of wanneer zij een confrontatie hebben met boze reizigers vanwege treinvertragingen. Politieagenten kunnen ook in emotioneel belastende situaties komen wanneer zij burgers een boete moeten geven voor bijvoorbeeld verkeersovertredingen of bij het oplossen van een burenruzie. In een vervolgonderzoek kan dan worden onderzocht wat het verschil is in het ervaren van emotionele dissonantie bij het emotiewerk van conducteurs en politieagenten, en welk beroep tot meer burnout zal leiden.

5.5 Eindnoot

Door dit onderzoek kan gesteld worden dat het voelen en tonen van positieve emoties bij emotionele dissonantie geen schadelijke invloed heeft op de gezondheid van de zedenrechercheurs en technische rechercheurs. Positieve emoties zorgen voor een lichamelijk, sociaal en geestelijke weerstand tegen de zware perioden van het emotiewerk. Daarom is het belangrijk voor zedenrechercheurs en technische rechercheurs om de weg naar burnout te vermijden, door positieve emoties te voelen en tonen tijdens het werk. Daarnaast is voor zedenrechercheurs en technische rechercheurs gebleken dat een hoge mate van self-efficacy tot depersonalisatie en emotionele uitputting kan leiden. Net als in de modewereld, is ook hier de gouden regel van toepassing: 'Less is more!'

6 LITERATUURLIJST

- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social & General Psychology Monographs*, 124, 229-248.
- Ashby, F. G., Isen, A. M., & Turken, A. U. (1999). A neuropsychological theory of positive affect and its influence on cognition. *Psychological Review*, 106, 529-550.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R.H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *The Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Baarda, D. B., & Goede, M. P. M. de (2001). *Basisboek methoden en technieken: handleiding voor het opzetten en uitvoeren van het onderzoek*. Groningen: Wolters Noordhoff bv.
- Bandura, A. (1977a). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1977b). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37, 122-147.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and actions*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1996). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall
- 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.
- Beiser, M. (1974). Components and Correlates of Mental Well-being. *Journal of Health and social behaviour*, 15, 320-327.
- Bertijn, D., & Masselink, T. (2007). *Masterthesis: Emotiewerk van politieagenten, de invloed van emotionele dissonantie op burnout*. Utrecht: eigen uitgave.
- Brennkmeijer, A. F. M., Bonenkamp, H. J. , Bruggen, J. van & Walters, P. (2003). *Handboek mediation*. Den Haag: Sdu uitgeverij.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A.A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behaviour*, 60, 17-39.
- Côté, S. (2005). A Social Interaction Model of the Effects of Emotion Regulation on Work Strain. *Academy of Management Review*, 30, 509-530.
- Damen, T. (1996). *Cursusboeken over zelfvertrouwen*. Arnhem: Eigen uitgave.
- Darwin, C. (1872; reprinted 1965). *The expression of the emotions in man and animals*. Chicago: University of Chicago Press.

- Ekman, P., Friesen, W. V., & Ellsworth, P. (1982). Measuring facial movements with the facial action coding system. In P. Ekman: (Ed.), *Emotion in the human face* (pp. 39-55). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Erickson, R. J., & Wharton, A.S. (1997). In authenticity and depression: Assessing the consequences of interactive service work. *Work and occupations*, 24, 188-213.
- Fredrickson, B. L. (1998). What good are positive emotions? *Review of General Psychology*, 2, 300-319.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56, 218-226.
- Fredrickson, B. L., Mancuso., R. A., Brunigan, C., & Tugade, M. M. (2000). The undoing effects of positive emotions. *Motivation and Emotion*, 24, 237-258.
- Frijda, N. H. (1988). *The emotions: Studies in emotion and social interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gardner, D. G., & Pierce, J. L. (1998). Self-esteem and self-efficacy within the organizational context. An emperical examination. *Group & Organization Management*, 23, 48-70.
- Gist, M. E., & Mitchell, T. R. (1992). Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *The Academy of Management Review*, 17, 183-211.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Gray, P. (2003). *Psychology, 4 th Edition* .New York: Worth Publishers.
- Green, D. E., Walkey, F. H., & Taylor, A. J. W. (1991). The three-factor structure of the Maslach Burnout Inventory. *Journal of social behaviour and personality*,6,453-472.
- Gross, J. (1998). Antecedent- and response- focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 224-237.
- Heuven, E., & Bakker, B. (2003). Emotional dissonance and burnout among cabin attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 81-100.
- Heuven, E., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Huisman, N. (2006). The role of self-efficacy in performing emotion work. *Journal of Vocational Behavior*,69, 222-235.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley: University of California Press.
- Josephson, B. R, Singer, J. A., & Salovey, P. (1996). Mood regulation and memory: Repairing sad moods with happy memories. *Cognition & Emotion*, 10, 437-444.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.

- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Patterns of burnout among a national sample of public contact workers. *Journal of Health and Human Resource Administration*, 7, 189-212.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3rd ed.). Mountain View, CA: CPP.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Morris, A. J. & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, 21, 986-1007.
- Plutchik, R. (1980). A general psychoevolutionary theory of emotion. In R. Plutchik & H. Kellerman (Eds.), *Emotion: Theory, research and experience*, Vol. 1 Theories of emotion (pp. 3-33). New York: Academic.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and emotion*, 23, 125-154.
- Schaufeli, W. (1990). *Opgebrand – Achtergronden van werkstress bij contactuele beroepen: het burnout-syndroom*. Rotterdam: Ad. Donker.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). *Utrechtse Bevlogenheidschaal(UBES)*. Sectie Psychologie van Arbeid, Gezondheid en Organisatie, Universiteit Utrecht.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research in theorizing. In M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst, & C.L. Cooper (Eds.). *The handbook of work and health psychology* (pp. 383-425). Chichester: Wiley
- Schaufeli, W. B., & Dierendonck, D. van (2000). *Utrechtse Burnout Schaal (UBOS): handleiding*. Lisse: Swets & Zeitlinger.
- Tangney, J. P., & Fischer, K. W. (1995). Self-conscious emotion and the affect of revolution: Framework and overview. In J.P Tangney & K. W. Fischer (Eds.), *Self-conscious emotions: The psychology of shame, guilt, embarrassment, and pride*. New York: Guilford Press.
- Teeuw, B., Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1994). *Dutch adaptation of the general self-efficacy scale*.
Zie: <http://userpage.fu-berlin.de/~health/dutch.htm>
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8: 55–73.
- Tsai, W., & Huang, Y. (2002). Mechanisms linking employee affective delivery and customer behavioral intentions. *Journal of Applied Psychology*, 87, 1001-1008.

- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *The Academy of Management Review*, 12, 23-37.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in organizational behavior*, vol. 11, 1-42.
- Richards, J. M., & Gross, J.J. (1999). Composure at any cost? The cognitive consequences of emotion suppression. *The Society for Personality and Social Psychology, Inc.*, 25, 1033-1044
- Richards, J. M., & Gross, J. J. (2000). Emotion regulation and memory: the cognitive costs of keeping one's cool. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 420-424.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.
- Zapf, D., 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.

7 BIJLAGEN

7.1 VRAGENLIJSTEN:

Voorstudie emotie vragenlijst (p. 40)

Dagboekvragenlijst (p. 45)

Algemene vragenlijst (p. 67)

Onderzoek

Emotiewerk bij de politie

2008

Voorstudie

Vragenlijst emoties



Universiteit Utrecht

Vragenlijst

Wij willen u een aantal vragen stellen over emoties die u mogelijk heeft nagebootst of onderdrukt tijdens een van uw diensten van de afgelopen maand. U wordt gevraagd te antwoorden volgens een 7-punt schaal (1= niet van toepassing, 7= geheel van toepassing), zie bijlage.

Emoties nabootsen

Kunt u een emotioneel belastende situatie terughalen, tijdens een van uw diensten van de afgelopen drie maanden, waarbij u emoties moest nabootsen (faken) terwijl u deze niet voelde?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- 1. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *woede* *getoond*, maar niet gevoeld? 1 2 3 4 5 6 7
- 2. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *afschuw* *getoond*, maar niet gevoeld? 1 2 3 4 5 6 7
- 3. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *angst* *getoond*, maar niet gevoeld? 1 2 3 4 5 6 7
- 4. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *vreugde* *getoond*, maar niet gevoeld? 1 2 3 4 5 6 7
- 5. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *verdriet* *getoond*, maar niet gevoeld? 1 2 3 4 5 6 7
- 6. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *verrassing* *getoond*, maar niet gevoeld? 1 2 3 4 5 6 7
- 7. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *schuldgevoel* *getoond*, maar niet gevoeld? 1 2 3 4 5 6 7
- 8. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *schaamte* *getoond*, maar niet gevoeld? 1 2 3 4 5 6 7
- 9. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *aanvaarding* *getoond*, maar niet gevoeld? 1 2 3 4 5 6 7
- 10. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *trots* *getoond*, maar niet gevoeld? 1 2 3 4 5 6 7
- 11. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *verlegenheid*

getoond, maar niet gevoeld? 1 2 3 4 5 6 7

12. Zijn er nog andere emoties die u heeft nagebootst (getoond, maar niet gevoeld), die wij niet hebben genoemd?

..... 1 2 3 4 5 6 7

..... 1 2 3 4 5 6 7

Emoties onderdrukken

Kunt u een emotioneel belastende situatie terughalen, tijdens een van uw diensten van de afgelopen maand, waarbij u gevoelde emoties moest onderdrukken?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

13. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *woede* onderdrukt? 1 2 3 4 5 6 7

14. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *afschuw* onderdrukt? 1 2 3 4 5 6 7

15. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *angst* onderdrukt? 1 2 3 4 5 6 7

16. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *vreugde* onderdrukt? 1 2 3 4 5 6 7

17. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *verdriet* onderdrukt? 1 2 3 4 5 6 7

18. In hoeverre heeft u de emotie *verrassing* onderdrukt? 1 2 3 4 5 6 7

19. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *schuldgevoel* onderdrukt? 1 2 3 4 5 6 7

20. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *schaamte* onderdrukt tijdens uw dienst de afgelopen maand? 1 2 3 4 5 6 7

21. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *aanvaarding* onderdrukt? 1 2 3 4 5 6 7

22. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *trots*
onderdrukt?

1 2 3 4 5 6 7

23. In hoeverre heeft u hierbij de emotie *verlegenheid*
onderdrukt?

1 2 3 4 5 6 7

24. Zijn er nog andere emoties die u heeft onderdrukt, die wij niet hebben genoemd?

.....

1 2 3 4 5 6 7

.....

1 2 3 4 5 6 7

Geslacht: man / vrouw

Leeftijd:

Dienstjaren:

Functie:

Bijlage: Antwoordschaal

1 2 3 4 5 6 7

1= totaal niet van toepassing

7= geheel van toepassing

Onderzoek

Emotiewerk bij de politie

2008

Dagboekvragenlijst



Universiteit Utrecht

Emotiewerk bij de Politie

Dit is de dagboekvragenlijst over *emotiewerk bij de politie*. Wil je deze gedurende 5 diensten **bij je dragen** en op twee momenten per dienst een aantal korte vragen beantwoorden.

Per moment neemt dit hooguit **een paar minuten** in beslag .

Wij vragen je om korte vragenlijstjes in te vullen om zo een goed inzicht te krijgen in de factoren die een rol spelen bij het op een gezonde manier omgaan met emoties die op het werk spelen.

Het dagboek bestaat uit de volgende onderdelen:

Werkdag
1. Voor aanvang van het werk
2. Aan het einde van de dienst

Het is belangrijk dat je de vragen invult op de aangegeven momenten. Alles wijst zich verder vanzelf. Mocht je nog vragen hebben, dan kun je contact opnemen met de onderzoekers via onderstaande e-mail adressen of telefoonnummers:

E-mail: benjamin.van.gelderen@mw-brabant.politie.nl

E-mail: D.E.Dolstra@students.uu.nl

E-mail: C.J.J.Benjamins@students.uu.nl

Telefoonnummer: 06-38243202

Telefoonnummer: 06-53813872

Enkele Aandachtspunten:

Alle verstrekte informatie door jou wordt **anoniem** en strikt **vertrouwelijk** behandeld. Je hoeft nergens uw naam in te vullen.

Voor het slagen van het onderzoek is het erg belangrijk dat je **alle vragen invult**. Als je twijfelt over het antwoord, dan vragen we je alsnog een keuze uit de gegeven mogelijkheden te maken.

Graag het dagboek voor 25 april 2008 opsturen, middels de bijgeleverde retourenveloppe.

Alvast hartelijk dank voor de medewerking!

Werkdag 1

Moment 1: Voor aanvang van de dienst

Datum	- - - 2008
Tijden dienstverband	
Onderdeel	<input type="checkbox"/> Opsporing / Zeden <input type="checkbox"/> Technische Recherche <input type="checkbox"/> Noodhulp/ Toezicht en Handhaving <input type="checkbox"/> Overig nl.....
Heb je gisteren gewerkt	Ja / Nee
Aantal rust uren voor deze dienst (uren waarop je niet hebt gewerkt)uren
Geslacht	Man / Vrouw

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
1.	Ik ben op dit moment cynisch over de effecten van mijn werk.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2.	Ik voel me nu moe.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3.	Ik bruis nu van de energie.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4.	Ik twijfel nu aan het nut van mijn werk.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5.	De bezigheden op het werk laten mij op dit moment koud	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6.	Ik heb zin om enthousiast aan de slag te gaan op de werkvloer.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7.	Een hele werkdag vormt een zware belasting voor mij.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8.	Ik voel me nu fit en sterk.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9.	Ik ervaar mijn werk op de werkvloer als nuttig en zinvol.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10.	Ik ben momenteel mentaal uitgeput.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11.	Ik ben trots op het werk dat ik vandaag ga doen.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12.	Ik voel me in staat om vandaag heel lang door te gaan met mijn werk.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

Moment 2: Aan het eind van de dienst

Ik had tijdens de dienst te maken met

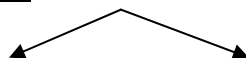
		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13.	Verbale intimidatie van verdachten of burgers	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14.	Een verdachte of burger die gevoelens van medelijden of sympathie oproep.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15.	Geestelijk gestoorde verdachten of burgers.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16.	Verdachten of burgers die mogelijk een besmettelijke ziekte hebben, er onhygiënisch uitzagen of overleden waren.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17.	Fysieke bedreiging door verdachten of burgers	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18.	Verdachten of burgers die onder invloed van drank of drugs waren.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19.	Verdachten of burgers die me beledigden.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20.	Een complexe plaats delict, waar veel werk gedaan moest worden.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21.	Verdachten of burgers die afschuw oproepen.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

Vandaag had ik het gevoel dat ik in het contact met burgers of verdachten...

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
22.	...emoties moest onderdrukken om aan de buitenkant neutraal over te komen.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
23.	...emoties moest tonen die verschilden met de ware gevoelde emoties richting de verdachte/burger.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
24.	...positieve of negatieve emoties moest tonen terwijl ik me van binnen anders voelde.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
25.	...emoties moest tonen die verschilden met hetgeen ik daadwerkelijk voelde.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

Geef aan in welke mate je tijdens deze dienst de onderstaande emoties voelde en tevens in welke mate je ze op dat zelfde moment hebt laten zien.

LET OP: BEIDE KOLOMMEN INVULLEN



	Emotie	Wat heb ik gevoeld					Wat liet ik zien				
		Niet				Sterke mate	Niet				Sterke mate
26.	verrassing	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27.	aanvaarding	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28.	vreugde	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29.	trots	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30.	woede	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31.	afschuw	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32.	verdriet	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Vandaag had ik mijn emoties op de volgende wijze gereguleerd....

		Geheel niet van toepassing					Geheel van toepassing	
		1	2	3	4	5	6	7
33.	Ik heb weerstand geboden aan het tonen van mijn ware gevoelens.	1	2	3	4	5	6	7
34.	Gedaan alsof ik emoties had die ik niet echt voelde.	1	2	3	4	5	6	7
35.	Mijn ware gevoelens over de situatie verborgen.	1	2	3	4	5	6	7

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
36.	Ik heb erop vertrouwd dat ik tijdens mijn dienst de gebeurtenissen doeltreffend zou aanpakken.														
37.	Tijdens mijn dienst bleef ik kalm toen ik voor moeilijkheden stond, omdat ik vertrouwen op mijn eigen vermogen om problemen op te lossen.														
38.	Toen ik tijdens mijn dienst geconfronteerd werd met een probleem, had ik meerder oplossingen.														
39.	Ik ben tevreden over mijn prestaties van vandaag.														
40.	Ik ben tevreden over de manier waarop ik vandaag ben omgegaan met burgers.														
41.	Ik voel op dit moment positieve emoties als gevolg van mijn succes op het werk vandaag.														

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
42.	Ik ben op dit moment cynisch over de effecten van mijn werk.														
43.	Ik voel me nu moe.														
44.	Ik bruis nu van de energie.														
45.	Ik twijfel na deze dienst, aan het nut van mijn werk.														
46.	De bezigheden op het werk tijdens deze dienst, laten mij koud.														
47.	Ik was vandaag enthousiast aan de slag gegaan op de werkvloer.														
48.	Een hele werkdag vormde een zware belasting voor mij.														
49.	Ik voel me nu fit en sterk.														
50.	Ik was vandaag nuttig en zinvol bezig.														
51.	Ik voel mij mentaal uitgeput na deze dienst.														
52.	Ik ben trots op het werk dat ik vandaag heb gedaan.														
53.	Vandaag was ik in staat om heel lang door te gaan met mijn werk.														

Werkdag 2

Moment 1: Voor aanvang van de dienst

Datum	- - - 2008
Tijden dienstverband	
Heb je gisteren gewerkt	Ja / Nee
Aantal rust uren voor deze dienst (uren waarop je niet hebt gewerkt)uren

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1.	Ik ben op dit moment cynisch over de effecten van mijn werk.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2.	Ik voel me nu moe.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3.	Ik bruis nu van de energie.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4.	Ik twijfel nu aan het nut van mijn werk.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5.	De bezigheden op het werk laten mij op dit moment koud	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6.	Ik heb zin om enthousiast aan de slag te gaan op de werkvloer.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7.	Een hele werkdag vormt een zware belasting voor mij.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8.	Ik voel me nu fit en sterk.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9.	Ik ervaar mijn werk op de werkvloer als nuttig en zinvol.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10.	Ik ben momenteel mentaal uitgeput.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11.	Ik ben trots op het werk dat ik vandaag ga doen.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12.	Ik voel me in staat om vandaag heel lang door te gaan met mijn werk.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

Moment 2: Aan het eind van de dienst

Ik had tijdens de dienst te maken met

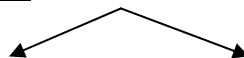
		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
13.	Verbale intimidatie van verdachten of burgers	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14.	Een verdachte of burger die gevoelens van medelijden of sympathie oproep.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15.	Geestelijk gestoorde verdachten of burgers.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16.	Verdachten of burgers die mogelijk een besmettelijke ziekte hebben, er onhygiënisch uitzagen of overleden waren.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17.	Fysieke bedreiging door verdachten of burgers	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18.	Verdachten of burgers die onder invloed van drank of drugs waren.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19.	Verdachten of burgers die me beledigden.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20.	Een complexe plaats delict, waar veel werk gedaan moest worden.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21.	Verdachten of burgers die afschuw oproepen.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

Vandaag had ik het gevoel dat ik in het contact met burgers of verdachten...

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
22.	...emoties moest onderdrukken om aan de buitenkant neutraal over te komen.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
23.	...emoties moest tonen die verschilden met de ware gevoelde emoties richting de verdachte/burger.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
24.	...positieve of negatieve emoties moest tonen terwijl ik me van binnen anders voelde.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
25.	...emoties moest tonen die verschilden met hetgeen ik daadwerkelijk voelde.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

Geef aan in welke mate je tijdens deze dienst de onderstaande emoties voelde en tevens in welke mate je ze op dat zelfde moment hebt laten zien.

LET OP: BEIDE KOLOMMEN INVULLEN



	Emotie	Wat heb ik gevoeld					Wat liet ik zien				
		Niet	Sterke mate				Niet	Sterke mate			
26.	verrassing	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27.	aanvaarding	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28.	vreugde	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29.	trots	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30.	woede	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31.	afschuw	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32.	verdriet	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Vandaag had ik mijn emoties op de volgende wijze gereguleerd....

		Gereguleerd						
		Geheel niet van toepassing						Geheel van toepassing
33.	Ik heb weerstand geboden aan het tonen van mijn ware gevoelens.	1	2	3	4	5	6	7
34.	Gedaan alsof ik emoties had die ik niet echt voelde.	1	2	3	4	5	6	7
35.	Mijn ware gevoelens over de situatie verborgen.	1	2	3	4	5	6	7

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
36.	Ik heb erop vertrouwd dat ik tijdens mijn dienst de gebeurtenissen doeltreffend zou aanpakken.														
37.	Tijdens mijn dienst bleef ik kalm toen ik voor moeilijkheden stond, omdat ik vertrouwen op mijn eigen vermogen om problemen op te lossen.														
38.	Toen ik tijdens mijn dienst geconfronteerd werd met een probleem, had ik meerder oplossingen.														
39.	Ik ben tevreden over mijn prestaties van vandaag.														
40.	Ik ben tevreden over de manier waarop ik vandaag ben omgegaan met burgers.														
41.	Ik voel op dit moment positieve emoties als gevolg van mijn succes op het werk vandaag.														

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
42.	Ik ben op dit moment cynisch over de effecten van mijn werk.														
43.	Ik voel me nu moe.														
44.	Ik bruis nu van de energie.														
45.	Ik twijfel na deze dienst, aan het nut van mijn werk.														
46.	De bezigheden op het werk tijdens deze dienst, laten mij koud.														
47.	Ik was vandaag enthousiast aan de slag gegaan op de werkvloer.														
48.	Een hele werkdag vormde een zware belasting voor mij.														
49.	Ik voel me nu fit en sterk.														
50.	Ik was vandaag nuttig en zinvol bezig.														
51.	Ik voel mij mentaal uitgeput na deze dienst.														
52.	Ik ben trots op het werk dat ik vandaag heb gedaan.														
53.	Vandaag was ik in staat om heel lang door te gaan met mijn werk.														

Werkdag 3

Moment 1: Voor aanvang van de dienst

Datum	- - - 2008
Tijden dienstverband	
Heb je gisteren gewerkt	Ja / Nee
Aantal rust uren voor deze dienst (uren waarop je niet hebt gewerkt)uren

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1.	Ik ben op dit moment cynisch over de effecten van mijn werk.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2.	Ik voel me nu moe.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3.	Ik bruis nu van de energie.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4.	Ik twijfel nu aan het nut van mijn werk.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5.	De bezigheden op het werk laten mij op dit moment koud	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6.	Ik heb zin om enthousiast aan de slag te gaan op de werkvloer.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7.	Een hele werkdag vormt een zware belasting voor mij.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8.	Ik voel me nu fit en sterk.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9.	Ik ervaar mijn werk op de werkvloer als nuttig en zinvol.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10.	Ik ben momenteel mentaal uitgeput.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11.	Ik ben trots op het werk dat ik vandaag ga doen.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12.	Ik voel me in staat om vandaag heel lang door te gaan met mijn werk.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

Moment 2: Aan het eind van de dienst

Ik had tijdens de dienst te maken met

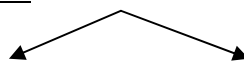
		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13.	Verbale intimidatie van verdachten of burgers	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14.	Een verdachte of burger die gevoelens van medelijden of sympathie oproep.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15.	Geestelijk gestoorde verdachten of burgers.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16.	Verdachten of burgers die mogelijk een besmettelijke ziekte hebben, er onhygiënisch uitzagen of overleden waren.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17.	Fysieke bedreiging door verdachten of burgers	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18.	Verdachten of burgers die onder invloed van drank of drugs waren.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19.	Verdachten of burgers die me beledigden.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20.	Een complexe plaats delict, waar veel werk gedaan moest worden.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21.	Verdachten of burgers die afschuw oproepen.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

Vandaag had ik het gevoel dat ik in het contact met burgers of verdachten...

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
22.	...emoties moest onderdrukken om aan de buitenkant neutraal over te komen.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
23.	...emoties moest tonen die verschilden met de ware gevoelde emoties richting de verdachte/burger.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
24.	...positieve of negatieve emoties moest tonen terwijl ik me van binnen anders voelde.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
25.	...emoties moest tonen die verschilden met hetgeen ik daadwerkelijk voelde.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

Geef aan in welke mate je tijdens deze dienst de onderstaande emoties voelde en tevens in welke mate je ze op dat zelfde moment hebt laten zien.

LET OP: BEIDE KOLOMMEN INVULLEN



	Emotie	Wat heb ik gevoeld					Wat liet ik zien				
		Niet				Sterke mate	Niet				Sterke mate
26.	verrassing	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27.	aanvaarding	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28.	vreugde	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29.	trots	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30.	woede	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31.	afschuw	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32.	verdriet	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Vandaag had ik mijn emoties op de volgende wijze gereguleerd....

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
33.	Ik heb weerstand geboden aan het tonen van mijn ware gevoelens.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
34.	Gedaan alsof ik emoties had die ik niet echt voelde.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
35.	Mijn ware gevoelens over de situatie verborgen.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
36.	Ik heb erop vertrouwd dat ik tijdens mijn dienst de gebeurtenissen doeltreffend zou aanpakken.														
37.	Tijdens mijn dienst bleef ik kalm toen ik voor moeilijkheden stond, omdat ik vertrouwen op mijn eigen vermogen om problemen op te lossen.														
38.	Toen ik tijdens mijn dienst geconfronteerd werd met een probleem, had ik meerder oplossingen.														
39.	Ik ben tevreden over mijn prestaties van vandaag.														
40.	Ik ben tevreden over de manier waarop ik vandaag ben omgegaan met burgers.														
41.	Ik voel op dit moment positieve emoties als gevolg van mijn succes op het werk vandaag.														

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
42.	Ik ben op dit moment cynisch over de effecten van mijn werk.														
43.	Ik voel me nu moe.														
44.	Ik bruis nu van de energie.														
45.	Ik twijfel na deze dienst, aan het nut van mijn werk.														
46.	De bezigheden op het werk tijdens deze dienst, laten mij koud.														
47.	Ik was vandaag enthousiast aan de slag gegaan op de werkvloer.														
48.	Een hele werkdag vormde een zware belasting voor mij.														
49.	Ik voel me nu fit en sterk.														
50.	Ik was vandaag nuttig en zinvol bezig.														
51.	Ik voel mij mentaal uitgeput na deze dienst.														
52.	Ik ben trots op het werk dat ik vandaag heb gedaan.														
53.	Vandaag was ik in staat om heel lang door te gaan met mijn werk.														

Werkdag 4

Moment 1: Voor aanvang van de dienst

Datum	- - - 2008
Tijden dienstverband	
Heb je gisteren gewerkt	Ja / Nee
Aantal rust uren voor deze dienst (uren waarop je niet hebt gewerkt)uren

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
1.	Ik ben op dit moment cynisch over de effecten van mijn werk.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2.	Ik voel me nu moe.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3.	Ik bruis nu van de energie.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4.	Ik twijfel nu aan het nut van mijn werk.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5.	De bezigheden op het werk laten mij op dit moment koud	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6.	Ik heb zin om enthousiast aan de slag te gaan op de werkvloer.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7.	Een hele werkdag vormt een zware belasting voor mij.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8.	Ik voel me nu fit en sterk.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9.	Ik ervaar mijn werk op de werkvloer als nuttig en zinvol.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10.	Ik ben momenteel mentaal uitgeput.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11.	Ik ben trots op het werk dat ik vandaag ga doen.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12.	Ik voel me in staat om vandaag heel lang door te gaan met mijn werk.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

Moment 2: Aan het eind van de dienst

Ik had tijdens de dienst te maken met

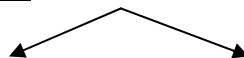
		Geheel niet van toepassing						Geheel van toepassing
		1	2	3	4	5	6	7
13.	Verbale intimidatie van verdachten of burgers	1	2	3	4	5	6	7
14.	Een verdachte of burger die gevoelens van medelijden of sympathie oproep.	1	2	3	4	5	6	7
15.	Geestelijk gestoorde verdachten of burgers.	1	2	3	4	5	6	7
16.	Verdachten of burgers die mogelijk een besmettelijke ziekte hebben, er onhygiënisch uitzagen of overleden waren.	1	2	3	4	5	6	7
17.	Fysieke bedreiging door verdachten of burgers	1	2	3	4	5	6	7
18.	Verdachten of burgers die onder invloed van drank of drugs waren.	1	2	3	4	5	6	7
19.	Verdachten of burgers die me beledigden.	1	2	3	4	5	6	7
20.	Een complexe plaats delict, waar veel werk gedaan moest worden.	1	2	3	4	5	6	7
21.	Verdachten of burgers die afschuw oproepen.	1	2	3	4	5	6	7

Vandaag had ik het gevoel dat ik in het contact met burgers of verdachten...

		Geheel niet van toepassing						Geheel van toepassing
		1	2	3	4	5	6	7
22.	...emoties moest onderdrukken om aan de buitenkant neutraal over te komen.	1	2	3	4	5	6	7
23.	...emoties moest tonen die verschilden met de ware gevoelde emoties richting de verdachte/burger.	1	2	3	4	5	6	7
24.	...positieve of negatieve emoties moest tonen terwijl ik me van binnen anders voelde.	1	2	3	4	5	6	7
25.	...emoties moest tonen die verschilden met hetgeen ik daadwerkelijk voelde.	1	2	3	4	5	6	7

Geef aan in welke mate je tijdens deze dienst de onderstaande emoties voelde en tevens in welke mate je ze op dat zelfde moment hebt laten zien.

LET OP: BEIDE KOLOMMEN INVULLEN



	Emotie	Wat heb ik gevoeld					Wat liet ik zien				
		Niet	Sterke mate				Niet	Sterke mate			
26.	verrassing	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27.	aanvaarding	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28.	vreugde	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29.	trots	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30.	woede	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31.	afschuw	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32.	verdriet	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Vandaag had ik mijn emoties op de volgende wijze gereguleerd....

		Geheel niet van toepassing					Geheel van toepassing	
		1	2	3	4	5	6	7
33.	Ik heb weerstand geboden aan het tonen van mijn ware gevoelens.	1	2	3	4	5	6	7
34.	Gedaan alsof ik emoties had die ik niet echt voelde.	1	2	3	4	5	6	7
35.	Mijn ware gevoelens over de situatie verborgen.	1	2	3	4	5	6	7

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
36.	Ik heb erop vertrouwd dat ik tijdens mijn dienst de gebeurtenissen doeltreffend zou aanpakken.														
37.	Tijdens mijn dienst bleef ik kalm toen ik voor moeilijkheden stond, omdat ik vertrouwen op mijn eigen vermogen om problemen op te lossen.														
38.	Toen ik tijdens mijn dienst geconfronteerd werd met een probleem, had ik meerder oplossingen.														
39.	Ik ben tevreden over mijn prestaties van vandaag.														
40.	Ik ben tevreden over de manier waarop ik vandaag ben omgegaan met burgers.														
41.	Ik voel op dit moment positieve emoties als gevolg van mijn succes op het werk vandaag.														

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
42.	Ik ben op dit moment cynisch over de effecten van mijn werk.														
43.	Ik voel me nu moe.														
44.	Ik bruis nu van de energie.														
45.	Ik twijfel na deze dienst, aan het nut van mijn werk.														
46.	De bezigheden op het werk tijdens deze dienst, laten mij koud.														
47.	Ik was vandaag enthousiast aan de slag gegaan op de werkvloer.														
48.	Een hele werkdag vormde een zware belasting voor mij.														
49.	Ik voel me nu fit en sterk.														
50.	Ik was vandaag nuttig en zinvol bezig.														
51.	Ik voel mij mentaal uitgeput na deze dienst.														
52.	Ik ben trots op het werk dat ik vandaag heb gedaan.														
53.	Vandaag was ik in staat om heel lang door te gaan met mijn werk.														

Werkdag 5

Moment 1: Voor aanvang van de dienst

Datum	- - - 2008
Tijden dienstverband	
Heb je gisteren gewerkt	Ja / Nee
Aantal rust uren voor deze dienst (uren waarop je niet hebt gewerkt)uren

		Geheel niet van toepassing						Geheel van toepassing
1.	Ik ben op dit moment cynisch over de effecten van mijn werk.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Ik voel me nu moe.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Ik bruis nu van de energie.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Ik twijfel nu aan het nut van mijn werk.	1	2	3	4	5	6	7
5.	De bezigheden op het werk laten mij op dit moment koud	1	2	3	4	5	6	7
6.	Ik heb zin om enthousiast aan de slag te gaan op de werkvloer.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Een hele werkdag vormt een zware belasting voor mij.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Ik voel me nu fit en sterk.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Ik ervaar mijn werk op de werkvloer als nuttig en zinvol.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Ik ben momenteel mentaal uitgeput.	1	2	3	4	5	6	7
11.	Ik ben trots op het werk dat ik vandaag ga doen.	1	2	3	4	5	6	7
12.	Ik voel me in staat om vandaag heel lang door te gaan met mijn werk.	1	2	3	4	5	6	7

Moment 2: Aan het eind van de dienst

Ik had tijdens de dienst te maken met

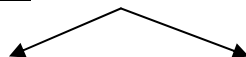
		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13.	Verbale intimidatie van verdachten of burgers	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14.	Een verdachte of burger die gevoelens van medelijden of sympathie oproep.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15.	Geestelijk gestoorde verdachten of burgers.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16.	Verdachten of burgers die mogelijk een besmettelijke ziekte hebben, er onhygiënisch uitzagen of overleden waren.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17.	Fysieke bedreiging door verdachten of burgers	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18.	Verdachten of burgers die onder invloed van drank of drugs waren.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19.	Verdachten of burgers die me beledigden.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20.	Een complexe plaats delict, waar veel werk gedaan moest worden.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21.	Verdachten of burgers die afschuw oproepen.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

Vandaag had ik het gevoel dat ik in het contact met burgers of verdachten...

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
22.	...emoties moest onderdrukken om aan de buitenkant neutraal over te komen.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
23.	...emoties moest tonen die verschilden met de ware gevoelde emoties richting de verdachte/burger.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
24.	...positieve of negatieve emoties moest tonen terwijl ik me van binnen anders voelde.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
25.	...emoties moest tonen die verschilden met hetgeen ik daadwerkelijk voelde.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

Geef aan in welke mate je tijdens deze dienst de onderstaande emoties voelde en tevens in welke mate je ze op dat zelfde moment hebt laten zien.

LET OP: BEIDE KOLOMMEN INVULLEN



	Emotie	Wat heb ik gevoeld					Wat liet ik zien				
		Niet				Sterke mate	Niet				Sterke mate
26.	verrassing	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27.	aanvaarding	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28.	vreugde	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29.	trots	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30.	woede	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31.	afschuw	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32.	verdriet	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Vandaag had ik mijn emoties op de volgende wijze gereguleerd....

		Geheel niet van toepassing					Geheel van toepassing	
		1	2	3	4	5	6	7
33.	Ik heb weerstand geboden aan het tonen van mijn ware gevoelens.	1	2	3	4	5	6	7
34.	Gedaan alsof ik emoties had die ik niet echt voelde.	1	2	3	4	5	6	7
35.	Mijn ware gevoelens over de situatie verborgen.	1	2	3	4	5	6	7

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
36.	Ik heb erop vertrouwd dat ik tijdens mijn dienst de gebeurtenissen doeltreffend zou aanpakken.														
37.	Tijdens mijn dienst bleef ik kalm toen ik voor moeilijkheden stond, omdat ik vertrouwen op mijn eigen vermogen om problemen op te lossen.														
38.	Toen ik tijdens mijn dienst geconfronteerd werd met een probleem, had ik meerder oplossingen.														
39.	Ik ben tevreden over mijn prestaties van vandaag.														
40.	Ik ben tevreden over de manier waarop ik vandaag ben omgegaan met burgers.														
41.	Ik voel op dit moment positieve emoties als gevolg van mijn succes op het werk vandaag.														

		Geheel niet van toepassing							Geheel van toepassing						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
42.	Ik ben op dit moment cynisch over de effecten van mijn werk.														
43.	Ik voel me nu moe.														
44.	Ik bruis nu van de energie.														
45.	Ik twijfel na deze dienst, aan het nut van mijn werk.														
46.	De bezigheden op het werk tijdens deze dienst, laten mij koud.														
47.	Ik was vandaag enthousiast aan de slag gegaan op de werkvloer.														
48.	Een hele werkdag vormde een zware belasting voor mij.														
49.	Ik voel me nu fit en sterk.														
50.	Ik was vandaag nuttig en zinvol bezig.														
51.	Ik voel mij mentaal uitgeput na deze dienst.														
52.	Ik ben trots op het werk dat ik vandaag heb gedaan.														
53.	Vandaag was ik in staat om heel lang door te gaan met mijn werk.														

EINDE VAN DE VRAGENLIJST, BEDANKT VOOR JE MEDEWERKING!

Onderzoek

Emotiewerk bij de politie

2008

Algemene vragenlijst



Universiteit Utrecht

Emotiewerk bij de Politie

Dit onderzoek gaat over emotiewerk bij de politie. Doel van dit onderzoek is na te gaan hoe politiepersoneel op een gezonde manier kan omgaan met de emotionele eisen die het vak stelt.

Enkele aandachtspunten:

- De vragen die hierna volgen gaan over jouw eigen situatie op het werk en hebben dus een individueel karakter. Vul daarom de vragen in op een rustig moment, waarbij je ongestoord kunt werken.
- De door jou verstrekte informatie wordt **anoniem**, en **strikt vertrouwelijk** behandeld. Er vindt **geen** terugkoppeling plaats op individueel niveau. Je hoeft nergens je naam in te vullen.
- Voor het slagen van het onderzoek is het erg belangrijk dat je alle vragen invult. Er zijn geen juiste of onjuiste antwoorden.
- We stellen het op prijs als je de ingevulde vragenlijst **voor 25 april 2008**, samen met het dagboek wilt terugsturen, middels de bijgeleverde antwoord enveloppe.

Alvast hartelijk dank voor de medewerking!

drs. Benjamin van Gelderen

dr. Eva Demerouti

Dominique Dolstra

Charlene Benjamins

Algemene gegevens	
1.	Wat is je geslacht? <input type="checkbox"/> Vrouw <input type="checkbox"/> Man
2.	Wat is je huidige rang? <input type="checkbox"/> Brigadier <input type="checkbox"/> Hoofdagent <input type="checkbox"/> Agent <input type="checkbox"/>
3.	Bij welk onderdeel ben je werkzaam? <input type="checkbox"/> Opsporing / Zeden <input type="checkbox"/> Technische Recherche <input type="checkbox"/> Noodhulp / Toezicht en handhaving <input type="checkbox"/> Overige nl.....
4.	Hoe lang ben je werkzaam bij de Politie (excl. opleiding)? jaar en maand(en)
5.	Wat is je leeftijd? jaar

De volgende vragen hebben betrekking op de emotionele belasting van het werk.		1=nooit	2=soms	3=regelmatig	4=vaak	5=altijd
6.	Mijn werk is emotioneel belastend voor mij.	1	2	3	4	5
7.	Ik maak tijdens het werk emotioneel inspannende situaties mee.	1	2	3	4	5
8.	Het omgaan met mijn emoties en die van anderen kost mij veel inspanning.	1	2	3	4	5
9.	Het werk vergt op emotioneel gebied het nodige van mij.	1	2	3	4	5

De volgende vragen gaan over de emoties die je tijdens het werk voelt en hoe je daarmee omgaat		1=nooit	2=soms	3=regelmatig	4=vaak	5= altijd
10.	Hoe vaak moet je tijdens het werk emoties onderdrukken, om aan de buitenkant neutraal over te komen?	1	2	3	4	5
11.	Hoe vaak moet je tijdens het werk emoties tonen die verschillen met je ware gevoelde emoties die je richting de verdachte of burger hebt?	1	2	3	4	5
12.	Hoe vaak moet je tijdens het werk positieve emoties (b.v. vriendelijkheid) of negatieve emoties (b.v. strengheid) tonen terwijl je van binnen andere gevoelens hebt?	1	2	3	4	5
13.	Hoe vaak moet je tijdens het werk emoties tonen die verschillen met hetgeen je daadwerkelijk voelt?	1	2	3	4	5

<p><i>De volgende vraag heeft betrekking op hoe je met de emoties, die je tijdens het werk voelt omgaat.</i></p> <p>Voor het werk van persoon A is het erg belangrijk om persoonlijke gevoelens die ontstaan door de klant, te verbergen.</p> <p><i>Voor het werk van persoon B is het minder belangrijk om dergelijke gevoelens voor de klant te verbergen.</i></p>	<p>1=precies zoals A 2=lijkend op A 3= tussen A en B in 4=lijkend op B 5=precies zoals B</p>
<p>14. Welke van de twee personen heeft een baan die het meest gelijk is aan jouw baan? (svp 1 getal omcirkelen)</p>	<p>1 2 3 4 5</p>

<p><i>De volgende vragen hebben betrekking op hoe je de eigen emoties tijdens het werk over het algemeen reguleert.</i></p>	<p>1=helemaal mee oneens 2=mee oneens 3=neutraal 4=mee eens 5=helemaal mee eens</p>
<p>15. Ik weersta het tonen van mijn ware gevoelens.</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p>16. Wanneer ik meer positieve emoties wil voelen, dan verander ik mijn gedachten.</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p>17. Ik probeer mijn ware gevoelens over de situatie te verbergen.</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p>18. De emoties die ik aan burger laat zien, zijn ook de emoties die natuurlijk in mij opkomen.</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p>19. Wanneer ik minder negatieve gevoelens wil voelen verander ik de manier waarop ik over de situatie denk.</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p>20. De emoties die ik aan de burger toon zijn natuurgetrouw/echt ik voel het echt zoals ik het laat zien.</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p>21. Ik toon wel emoties, maar die voel ik niet echt.</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p>22. De emoties die ik aan de burger laat zien, komen overeen met hetgeen ik spontaan voel.</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p>23. Als ik geconfronteerd word met een stressvolle situatie dan probeer ik er op zo'n manier over te denken dat ik kalm kan blijven.</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p>24. Ik gedraag mij zoals de situatie dat vereist, ook al voel ik iets anders.</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p>25. Door de gedachten over de situatie waarin ik me bevind te veranderen, heb ik mijn emoties onder controle.</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p>26. Ik laat mijn emoties de vrije loop.</p>	<p>1 2 3 4 5</p>

	<i>De volgende vragen hebben betrekking op moeilijke situaties of taken in je werk.</i>	1= In zeer geringe mate 2= Geringe mate 3= Gemiddeld 4= Grote mate 5= In zeer grote mate
27.	Ik zal de meeste doelen kunnen bereiken die ik mezelf heb gesteld.	1 2 3 4 5
28.	Als ik te maken krijg met moeilijke taken, ben ik er zeker van dat ik ze kan volbrengen.	1 2 3 4 5
29.	In het algemeen acht ik mezelf in staat om resultaten te behalen die belangrijk voor me zijn.	1 2 3 4 5
30.	Ik denk dat ik elke taak waar ik me voor inzet tot een goed einde kan brengen.	1 2 3 4 5
31.	Ik ben in staat om veel uitdagingen met succes aan te gaan.	1 2 3 4 5
32.	Ik heb er vertrouwen in dat ik veel verschillende taken effectief kan uitvoeren.	1 2 3 4 5
33.	Vergeleken met andere mensen kan ik de meeste taken erg goed uitvoeren.	1 2 3 4 5
34.	Ook wanneer het moeilijk wordt, kan ik vrij goed presteren.	1 2 3 4 5

	Neem bij dit onderdeel svp. de afgelopen zes maanden in gedachte. Hoe vaak voelde je je door je werk:	1=nooit 2=soms 3=regelmatig 4=vaak 5=altijd
35.	Gespannen	1 2 3 4 5
36.	Optimistisch	1 2 3 4 5
37.	Voldaan	1 2 3 4 5
38.	Somber	1 2 3 4 5
39.	Bezorgd	1 2 3 4 5
40.	Ellendig	1 2 3 4 5
41.	Rustig	1 2 3 4 5
42.	Enthousiast	1 2 3 4 5
43.	Ontspannen	1 2 3 4 5
44.	Gedepimeerd	1 2 3 4 5
45.	Opgewekt	1 2 3 4 5
46.	Onbehaaglijk	1 2 3 4 5

De volgende uitspraken gaan over de manier waarop je het werk beleeft en welk gevoel je daarbij hebt. Wil je bij elke uitspraak het voor jou best passende getal omcirkelen?

	Sporadisch	Af en toe	Regelmatig	Dikwijls	Zeer dikwijls	Altijd	
0	1	2	3	4	5	6	
Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks	
47.	Ik heb in deze baan veel waardevolle dingen bereikt.						0 1 2 3 4 5 6
48.	Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk						0 1 2 3 4 5 6
49.	Ik twijfel aan het nut van mijn werk.						0 1 2 3 4 5 6
50.	Ik vind dat ik mijn werk goed doe.						0 1 2 3 4 5 6
51.	Een hele dag werken vormt een zware belasting voor mij.						0 1 2 3 4 5 6
52.	Ik weet de problemen in mijn werk goed op te lossen.						0 1 2 3 4 5 6
53.	Ik voel me "opgebrand" door mijn werk.						0 1 2 3 4 5 6
54.	Ik heb het gevoel dat ik met mijn werk een positieve bijdrage lever aan het functioneren van de Politie.						0 1 2 3 4 5 6
55.	Ik merk dat ik teveel afstand heb gekregen van mijn werk.						0 1 2 3 4 5 6
56.	Als ik op mijn werk iets afrond dan vrolijk me dat op.						0 1 2 3 4 5 6
57.	Ik ben minder enthousiast over mijn werk als vroeger..						0 1 2 3 4 5 6
58.	Aan het einde van een werkdag (dienst) voel ik me leeg.						0 1 2 3 4 5 6
59.	Ik voel me vermoeid als ik 's morgens opsta en er weer een werkdag voor me ligt.						0 1 2 3 4 5 6
60.	Ik ben cynischer geworden over de effecten van mijn werk.						0 1 2 3 4 5 6
61.	Op de werkvloer blaak ik van het zelfvertrouwen.						0 1 2 3 4 5 6
62.	Op mijn werk bruis ik van energie.						0 1 2 3 4 5 6
63.	Als ik werk voel ik me fit en sterk.						0 1 2 3 4 5 6
64.	Ik ben enthousiast over mijn baan.						0 1 2 3 4 5 6
65.	Mijn werk inspireert mij.						0 1 2 3 4 5 6
66.	Als ik 's morgens opsta heb ik zin om aan het werk te gaan.						0 1 2 3 4 5 6
67.	Wanneer ik heel intensief aan het werk ben, voel ik mij gelukkig.						0 1 2 3 4 5 6
68.	Ik ben trots op het werk dat ik doe.						0 1 2 3 4 5 6
69.	Ik ga helemaal op in mijn werk.						0 1 2 3 4 5 6
70.	Mijn werk brengt mij in vervoering.						0 1 2 3 4 5 6

Dit is het einde van de vragenlijst. Heb je eventueel nog opmerkingen of aanvullingen, dan kun je dat hieronder aangeven.

Hartelijk dank voor je medewerking aan dit onderzoek!

