

Emoties in het werk

De relatie tussen emotionele arbeid en werkbevoegenheid en burnout



Afstudeerscriptie van:

Nathalie Richters

Studentnummer: 0431672

Begeleider: M.C.W. Peeters

Universiteit Utrecht

Faculteit Sociale Wetenschappen

Vakgroep Organisationspsychologie

1 juli 2008

Voorwoord

Een onderwerp vinden voor mijn scriptie ging niet zo eenvoudig als verwacht. Gelukkig werd na een gesprek met mijn begeleidster Maria Peeters al snel duidelijk dat ik een toepasselijke doelgroep tot mijn beschikking had om onderzoek te doen naar emotionele arbeid.

Het schrijven van deze scriptie en fulltime werken was tijdrovender dan ik gedacht had. Nu, een aantal maanden later, ligt er toch een scriptie voor me waar ik meer inzichten door gekregen heb dan ik had gedacht. Na het lezen van literatuur en gesprekken met collegae begon het onderwerp voor mij steeds meer te leven. Zelfs zo erg, dat ik er nu in mijn werk dagelijks mee te maken heb! Een toevallige (of toch juist niet) wending in mijn startende loopbaancarrière.

Om dit succes te vieren, wil ik graag een aantal mensen bedanken die ervoor hebben gezorgd dat deze scriptie meer werd dan alleen een scriptie. Mijn dank gaat uit naar mijn begeleider, Maria Peeters voor haar snelle terugkoppeling en inspiratie op momenten dat ik vastliep. Boan Kattenberg, mijn plaaggeest die ervoor heeft gezorgd dat burnout en werkbevlogenheid voor mij zijn gaan leven. De medewerkers van Holland Casino Utrecht, zonder hen was deze scriptie niet tot stand gekomen. Dan mijn statistische helden en theoretische sparringpartners, Ids, Willem en Thijs. In het bijzonder wil ik mijn vriend bedanken voor zijn liefde, geduld en steun, alle randvoorwaarden die ervoor hebben gezorgd dat ik rustig kon studeren.

Deze scriptie betekent voor mij het einde aan de studie Organisationspsychologie. Naast theoretische kennis en inzicht in dit onderwerp, ben ik vooral heel dankbaar voor het inzicht dat ik heb gekregen in mijn eigen werkbevlogenheid.

Nathalie Richters
Utrecht, juli 2008

Samenvatting

Emotionele arbeid is de regulatie van emoties van de werknemers om tegemoet te komen aan het uitdragen van de door de organisatie gewenste emoties. De relatie tussen emotionele arbeid en werkbevlogenheid en burnout wordt onderzocht. Zevenennegentig (N=97) casino medewerkers hebben meegewerkt aan dit onderzoek. De data lieten zien dat emoties voorwenden een negatieve relatie heeft met alle subschalen van werkbevlogenheid en alle subschalen van burnout. Middels hiërarchische multi-pele regressie analyses zijn de moderatie effecten van proactieve, passieve en actieve coping op de relatie tussen emotionele arbeid en werkbevlogenheid en burnout onderzocht. De resultaten lieten zien dat proactieve coping de meeste moderatie effecten had. Passieve coping modereerde het minst. Hoge proactieve coping en hoge actieve coping hadden de meeste moderator effecten op de relatie tussen emoties voorwenden en de subschalen van werkbevlogenheid. Toekomstig onderzoek zou zich kunnen richten op de effecten van emotionele arbeid en emotioneel georiënteerde copingstijlen en meer specifieke individuele copingstrategieën zoals humor.

Abstract

Emotion work is defined as emotional regulation required to display organizationally desired emotions by the employees. The present study examines the relation between emotional labor (emotion work) and work engagement and burnout. Ninety seven (N=97) casino employees participated in this study. The data showed that surface acting has a negative relation on all subscales of work engagement and a positive relation on all subscales of burnout. Through hierarchic multiple regression analysis the moderation effect of proactive, passive and active coping on the relationship between emotional labor and work engagement and burnout was conducted. Findings showed that proactive coping had the most moderation effects. Passive coping had the least moderation effects. The high proactive and high active coping had the most moderation effect on the relationship between surface acting and subscales of work engagement. Future studies should investigate the effects of emotion work and emotional oriented coping styles and more specifically individual coping strategies such as humor.

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	5
1.1	Organisatie	5
1.2	Achtergrond	5
2	THEORETISCHE ACHTERGROND	7
2.1	Emotionele arbeid	7
2.2	Werkbevlogenheid en Burnout	7
2.2.1	De relatie tussen emotionele arbeid en werkbevlogenheid	8
2.2.2	De relatie tussen emotionele arbeid en burnout	9
2.3	Coping	10
2.3.1	De rol van coping bij werkbevlogenheid en burnout	10
3	METHODEN	13
3.1	Participanten en Procedures	13
3.2	Metingen	13
3.2.1	Emotionele arbeid	13
3.2.2	Werkbevlogenheid	14
3.2.3	Burnout	14
3.2.4	Proactieve coping	14
3.2.5	Passieve coping	14
3.2.6	Actieve coping	14
4	RESULTATEN	15
4.1	Beschrijvende analyse	15
4.2	Correlaties	15
4.2.1	Relatie tussen de subschalen van emotionele arbeid en werkbevlogenheid	16
4.2.2	Relatie tussen de subschalen van emotionele arbeid en burnout	16
4.3	Regressieanalyses	18
4.3.1	Proactieve coping als moderator	18
4.3.2	Passieve coping als moderator	22
4.3.3	Actieve coping als moderator	24
5	CONCLUSIES EN DISCUSSIE	28
5.1	Emotionele arbeid	28
5.2	Coping	29
6	LITERATUURLIJST	31
7	BIJLAGE 1	33

1 Inleiding

1.1 Organisatie

Zodra u één van de vestigingen van Holland Casino binnenstapt, bent u in een wereld van spel, glamour en plezier. De medewerkers, zowel voor als achter de schermen, doen er alles aan om de gasten een onvergetelijke middag of avond te bezorgen. Zij bepalen de sfeer en maken dat de gasten zich thuis voelen. Daar dragen natuurlijk de strikte regels en procedures aan bij, die Holland Casino als enige legale casino-organisatie hanteert (www.hollandcasino.nl).

Holland Casino Utrecht (HCU) wil graag dat de medewerkers bovenstaande uitdragen met plezier in hun werk. De organisatie heeft in de afgelopen jaren een aantal initiatieven genomen om dit plezier te vergroten, namelijk job rotation, coachend leidinggeven en intervisie. Hierin gaan zij mee met de huidige trend van de positieve psychologie, die zich kenmerkt door een positieve benadering van vraagstukken en de psyche van de mens.

Dit onderzoek richt zich op de positieve en negatieve werkuitskomsten binnen HCU en de rol die emoties in het werk daarbij spelen.

1.2 Achtergrond

Een duidelijke trend in het onderzoeksveld van Organisationspsychologie is emotionele arbeid, het beheersen van emoties zodat ze overeen komen met de regels van het beroep of de organisatie, ongeacht de eigen gevoelens (Hochschild, 1983). Emotionele arbeid vindt plaats in beroepen waarin wordt voorgeschreven dat je altijd vriendelijk en behulpzaam moet zijn (de Jonge, Peeters & le Blanc, 2006). Een doelgroep die nog niet onderzocht is in dit kader zijn de medewerkers van een casino.

In dit onderzoek zal gekeken worden naar de relatie tussen emotionele arbeid en werkbevoegenheid en burnout. Werkbevoegenheid is een positieve, affectief-cognitieve toestand van opperste voldoening die wordt gekenmerkt door vitaliteit, toewijding en absorptie (Schaufeli & Bakker, 2003). Burnout kenmerkt zich juist door een negatieve houding ten opzichte van het werk. Zo zal er enerzijds gekeken worden naar de relatie van emotionele arbeid met positieve uitkomsten (werkbevoegenheid), anderzijds zal gekeken worden naar de relatie van een en ander met negatieve uitkomsten (burnout).

Naast emotionele arbeid zouden ook andere factoren van invloed kunnen zijn op de relatie met werktevredenheid en burnout. Een van deze factoren is coping, de gedachten en gedragingen die gebruikt worden om de interne en externe eisen van de stressvolle omgeving te managen (Folkman & Moskowitz, 2004). Men gebruikt vormen van coping als men het idee heeft dat doelen verdedigd moeten worden. Coping als reactie ontstaat in een emotionele omgeving, met als eerste zorg het verminderen van de negatieve emoties. In dit onderzoek zal gekeken worden of de emoties die medewerkers ervaren, beïnvloed worden door de vorm van coping. Coping zou aldus de relatie tussen een emotionele arbeid en werkbevoegenheid kunnen beïnvloeden.

De vraag die centraal staat is:

- Hangt emotionele arbeid samen met de werkbevlogenheid en burnout van de medewerkers van Holland Casino Utrecht en wat is de rol van coping bij deze relatie?
- Subvragen zijn:
 - . Wat is de relatie tussen emotionele arbeid en werkbevlogenheid?
 - . Wat is de relatie tussen emotionele arbeid en burnout?
 - . Heeft coping een modererend effect op de relatie tussen emotionele arbeid en werkbevlogenheid?
 - . Heeft coping een modererend effect op de relatie tussen emotionele arbeid en burnout?

2 Theoretische Achtergrond

2.1 Emotionele arbeid

Hochschild (1983) heeft de term emotionele arbeid geïntroduceerd. Er is een aantal kenmerken van emotioneel werk: 1) het ontstaat in direct contact met klanten; 2) emoties worden getoond om de attitudes, emoties of gedrag van de ander te beïnvloeden; 3) het uiten van de emotie moet verlopen volgens bepaalde regels.

Emotionele arbeid is een belangrijk aspect in de dienstverlenende sector waar medewerkers veel direct contact hebben met de klanten. De medewerkers van HCU moeten volgens de regels van de organisatie zorgen dat de gast centraal staat en een 'gezellige avond uit' heeft. De uitvoering hiervan kan volgens de theorie in een viertal vormen.

De eerste vorm is de situatie waarin de medewerker emoties toont die niet werkelijk worden ervaren en waarbij de medewerker de eigen emoties onderdrukt wanneer deze ongepast zijn. Dit komt voor als de medewerker vriendelijk moet blijven jegens de gast, terwijl deze zich niet netjes gedraagt. Het laten zien van emoties die gepast zijn, maar niet werkelijk gevoeld worden omschrijft Hochschild als 'surface acting', emoties voorwenden.

De tweede vorm is het oproepen van emoties, 'deep acting', de activiteiten om te trachten de gewenste emotie ook daadwerkelijk op te roepen. Dit uit zich in het daadwerkelijk proberen mee te leven als de gast bijvoorbeeld veel geld verliest.

De derde vorm bestaat uit emotionele consonantie, 'emotional consonance', de situatie waarin de gevoelens die gewenst zijn ook daadwerkelijk ervaren worden. Een voorbeeld hiervan is het zelf ervaren van plezier wanneer/omdat de gasten aan de tafel plezier hebben.

Naar de laatste vorm, 'surface acting hiding', emoties verbergen (Briët, Näring, Brouwers & Droffelaars, 2005) is nog betrekkelijk weinig onderzoek gedaan. Men moet de emoties verbergen omdat deze niet gewenst zijn. Dit kan voorkomen als een medewerker zich niet lekker voelt of privé-problemen heeft en toch vriendelijk moet zijn en moet zorgen voor een sfeer van plezier.

2.2 Werkbevlogenheid en Burnout

De meest gebruikte definitie van burnout is van Maslach (1993 in Schaufeli, 2008). Zij beschrijft burnout als een driedimensionaal construct dat bestaat uit: 1) uitputting, het uitputten van mentale bronnen; 2) cynisme, onverschillige of afstandelijke houding jegens je werk; 3) gebrek aan professionele efficacy, de neiging om je prestaties als negatief te ervaren wat resulteert in een slecht werkgerelateerd zelfbeeld.

Werkbevlogenheid is volgens Schaufeli en Bakker (2003) een positieve, affectief-cognitieve toestand van opperste voldoening die bestaat uit vitaliteit, toewijding en absorptie. Vitaliteit is het bruisen van energie, zich sterk voelen, lang en onvermoeibaar door kunnen werken, mentale

veerkracht en doorzettingsvermogen. Toewijding is de sterke betrokkenheid bij het werk en absorptie is het volledige opgaan in de tijd en in het werk (Schaufeli & Bakker, 2001).

Voorheen werden burnout en werkbevlogenheid als twee uitersten gezien van dezelfde schaal, de Maslach Burnout Inventory. Onderzoek van Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma en Bakker (2001) heeft aangetoond dat het twee verschillende constructen zijn, die apart gemeten moeten worden. In dit onderzoek worden beiden constructen gemeten middels aparte schalen.

2.2.1 De relatie tussen emotionele arbeid en werkbevlogenheid

Er zijn redenen om aan te nemen dat emotionele arbeid een positieve invloed heeft op werkbevlogenheid. Het voldoen aan de eisen om emoties uit te dragen en te voelen zou bijdragen aan een gevoel van 'self-efficacy' en persoonlijke voldoening (Zapf & Holz, 2006). De relatie tussen emotionele arbeid en het gevoel van persoonlijke voldoening hebben Zapf en Holz (2006) gevonden bij call centre medewerkers, hotel medewerkers en bij medewerkers van de kinderopvang. De relatie tussen emotionele arbeid en positieve uitkomsten is vooralsnog een aantal keer gemeten in de vorm van werktevredenheid. De resultaten van deze onderzoeken spreken elkaar echter tegen. Er zijn negatieve relaties gevonden tussen emotionele consonantie en werktevredenheid door Abraham (1998), Morris en Feldman (1997), Schmutte (1999) en Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic (1999) (in Zapf, 2002). De positieve relatie met werktevredenheid is gevonden door Wharton (1993), Morris en Feldman (1997) en Schmutte (1999) (in Zapf, 2002). Deze laatste relatie wordt aan de hand van een drietal argumenten uitgelegd:

- Emotionele arbeid vermindert de negatieve effecten van het werk. Als men aardig is tegen een klant, dan kan men dit gedrag terug verwachten.
- Emotionele arbeid brengt positieve emoties voort. Als men aardig moet zijn tegen de klant en moet glimlachen, zal deze fysieke uitdrukking subjectieve gevoelens opwekken.
- Emotionele arbeid vervult behoeften en verwachtingen. Als men actief bezig is om de omgeving te benaderen, zal dit persoonlijke verwachtingen vergroten.

Er is nog geen onderzoek gedaan naar de specifieke relatie tussen emotionele arbeid en werkbevlogenheid. De verwachting is echter dat als aspecten zoals emotionele consonantie leiden tot professionele efficacy (Zapf & Holz, 2006), dit een bijdrage kan leveren aan werkbevlogenheid. Emoties oproepen heeft geen duidelijke relatie opgeleverd in de tot op heden verrichte onderzoeken. Wel zijn er positieve relaties gevonden tussen emoties oproepen en persoonlijke voldoening. Wanneer men in staat is om de emoties die getoond moeten worden ook echt voelt, voelt men persoonlijke waardering (Zapf & Holz, 2006). Bij de HC medewerkers wordt echter een negatieve relatie verwacht. Het oproepen van emoties als de medewerker deze niet voelt, zal veel energie en negatieve spanning kosten. Dit komt voornamelijk voor wanneer de gast negatieve emoties ervaart en de medewerker hierin mee moet leven. In HCU zal deze situatie gemiddeld meer voorkomen dan het moeten oproepen van positieve emoties, waardoor de verwachting zal zijn dat dit niet leidt tot werkbevlogenheid.

Bovenstaande leidt tot de volgende hypothesen.

1. Emoties voorwenden heeft een negatieve relatie met werkbevlogenheid.
2. Emotionele consonantie heeft een positieve relatie met werkbevlogenheid.
3. Emoties verbergen heeft een negatieve relatie met werkbevlogenheid.
4. Emoties oproepen heeft een negatieve relatie met werkbevlogenheid.

2.2.2 De relatie tussen emotionele arbeid en burnout

Er is redelijk veel onderzoek gedaan naar emotionele arbeid en burnout (Brotheridge & Grandey 2002; Naring, Briët en Brouwer, 2006; Schaufeli & Enzmann, 1998; Schaufeli en Bakker, 2004; Zapf, 2002). Hochschild (1983) beschrijft dat het uiten van emoties die niet overeenkomen met de emoties die worden ervaren, stress oplevert. Herhaaldelijke stress kan weer leiden tot fysieke en psychische klachten. Om dit te toetsen is er veel aandacht geweest voor de relatie tussen emotionele arbeid en emotionele uitputting, waar sterke relaties zijn gevonden (Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2003; Pugliesi, 1999; Zammuner & Lotto, 2001 in Naring et al, 2006).

In Naring et al. (2006) en Brotheridge en Grandey (2002) kwam naar voren dat emoties voorwenden, 'surface acting' en emoties verbergen, 'surface acting hiding', een positieve relatie hebben met burnout. Emoties voorwenden kan stress opleveren wat weer kan zorgen voor emotionele uitputting en cynisme. Verder is gebleken dat er tegenstrijdige uitkomsten zijn tussen de relatie van emoties oproepen, 'deep acting', en emotionele uitputting. Enerzijds kan de relatie tussen 'deep acting' en emotionele uitputting bestaan als men niet in staat is de emoties op te roepen, anderzijds kan emoties oproepen uitmonden in emotionele consonantie als men hiertoe goed in staat is. Dit zou dan de relatie verklaren tussen emoties oproepen en professionele efficacy, wat resulteert in een negatieve relatie met emotionele uitputting.

Zoals beschreven heeft emoties oproepen in vorig onderzoek tegenstrijdige resultaten opgeleverd. In deze context gaan we uit van een negatieve relatie met burnout. Het zal veel energie kosten om de emotie ook daadwerkelijk te voelen. Dit zou gecompenseerd kunnen worden door de positieve reactie van de gasten maar deze blijft vaak achterwege omdat ze druk zijn met zichzelf. Daarnaast is het ook niet altijd wenselijk, bijvoorbeeld als iemand veel verliest, om die emotie ook echt te ervaren.

5. Emoties voorwenden heeft een positieve relatie met burnout.
6. Emotionele consonantie heeft een negatieve relatie met burnout.
7. Emoties verbergen heeft een positieve relatie met burnout.
8. Emoties oproepen heeft een positieve relatie met burnout.

2.3 Coping

Er zijn vele benaderingen van het construct coping. De huidige transactionele benadering stamt af van het werk van Folkman en Lazarus (1980). Zij beschouwen coping als de cognitieve en gedragsinspanning die wordt gedaan om de interne en externe druk en de conflicten die dit oplevert, te verminderen of verwijderen. Zij beschouwen coping als een individuele reactie op een stressvolle omgeving (Rhenen, Schaufeli, Dijk & Blonk, 2008). De huidige definitie van Schaufeli (2001) is hier een voorbeeld van: coping is het psychologische proces dat wordt ingezet om met werkstressoren om te gaan met als doel het verminderen van negatieve gezondheidseffecten. Er zijn echter ook onderzoekers die uitgaan van de trek- of dispositionele benadering. Zij zien coping als een kenmerk of bron en gaan uit van een stabiele coping stijl die vaak gebruikt wordt (Holahan et al, 1996; Moos en Holahan, 2003 in Rhenen et al, 2008).

Coping valt in te delen twee stijlen (Folkman & Moskowitz, 2004; Schaufeli, 2001; Shimazu, Jonge & Irimajiri, 2008):

1. Probleem-georiënteerde, pogingen om om te gaan met stress uitend zich in het direct veranderen van de situatie.
2. Emotioneel georiënteerde, pogingen om de emotionele gevolgen van de stressvolle situatie te reguleren.

Gekoppeld aan deze twee stijlen zijn copingstrategieën in te delen. Onder beiden copingstijlen zijn actieve en passieve copingstrategieën te verdelen. Naast deze copingstrategieën is er een recente vorm van coping, namelijk proactieve coping. Deze vorm van coping beschrijft hoe mensen bij voorbaat omgaan met problemen, zodat de gevolgen van mogelijke stressoren verminderen of weggenomen worden (Folkman & Moskowitz, (2004). Greenglass (2002) voegt hier nog aan toe dat het een poging is om algemene bronnen op te bouwen die het behalen van uitdagende doelen faciliteert en die persoonlijke groei stimuleert. De proactieve vorm van coping verschilt met de traditionele vormen doordat het: 1) toekomst georiënteerd is, het richt zich op situaties die nog moeten gaan gebeuren; 2) doel management in plaats van gevaar management is: de mensen hebben een visie. Ze zien de risico's, eisen en kansen in de toekomst en beschouwen deze niet als gevaar; 3) de motivatie als positief ervaart, ze beschouwen het als een uitdaging (Greenglass, 2002).

2.3.1 De rol van coping bij werkbevoegenheid en burnout

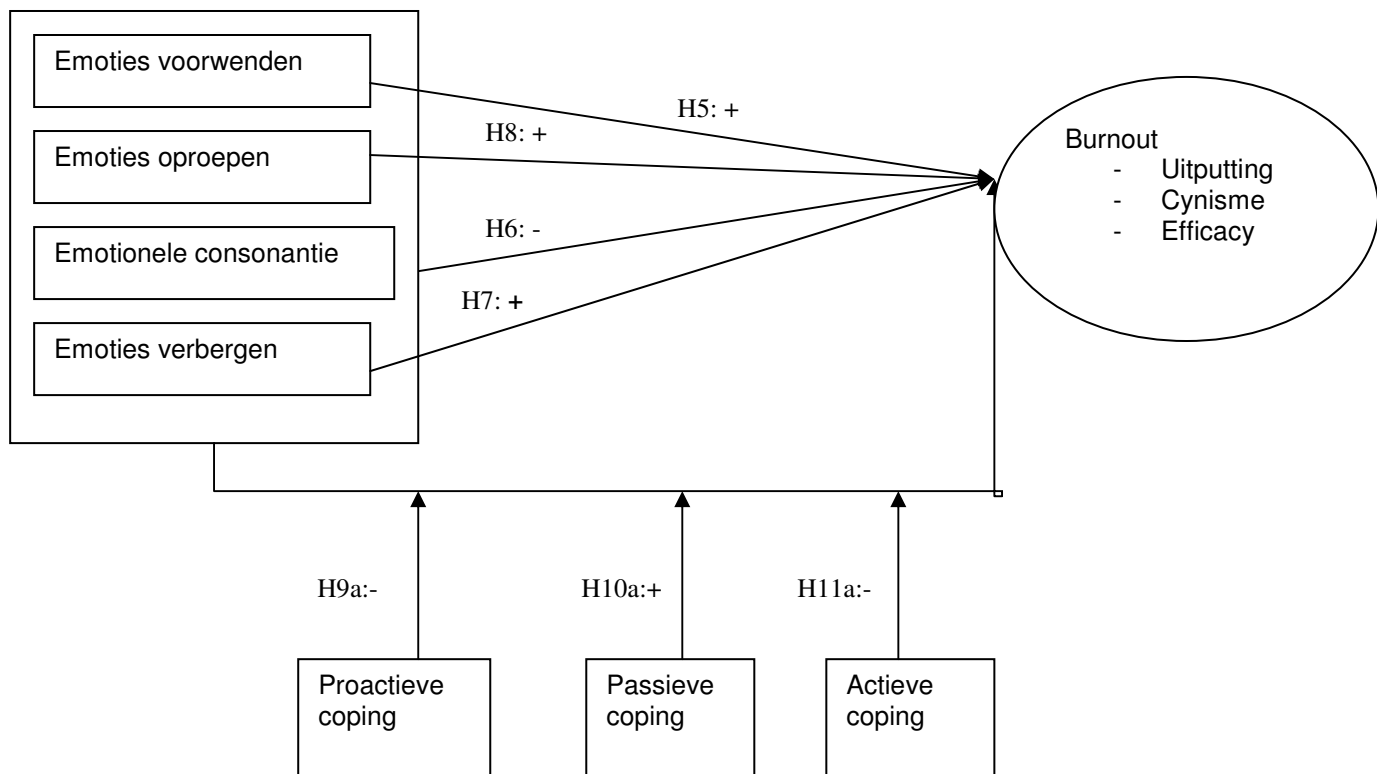
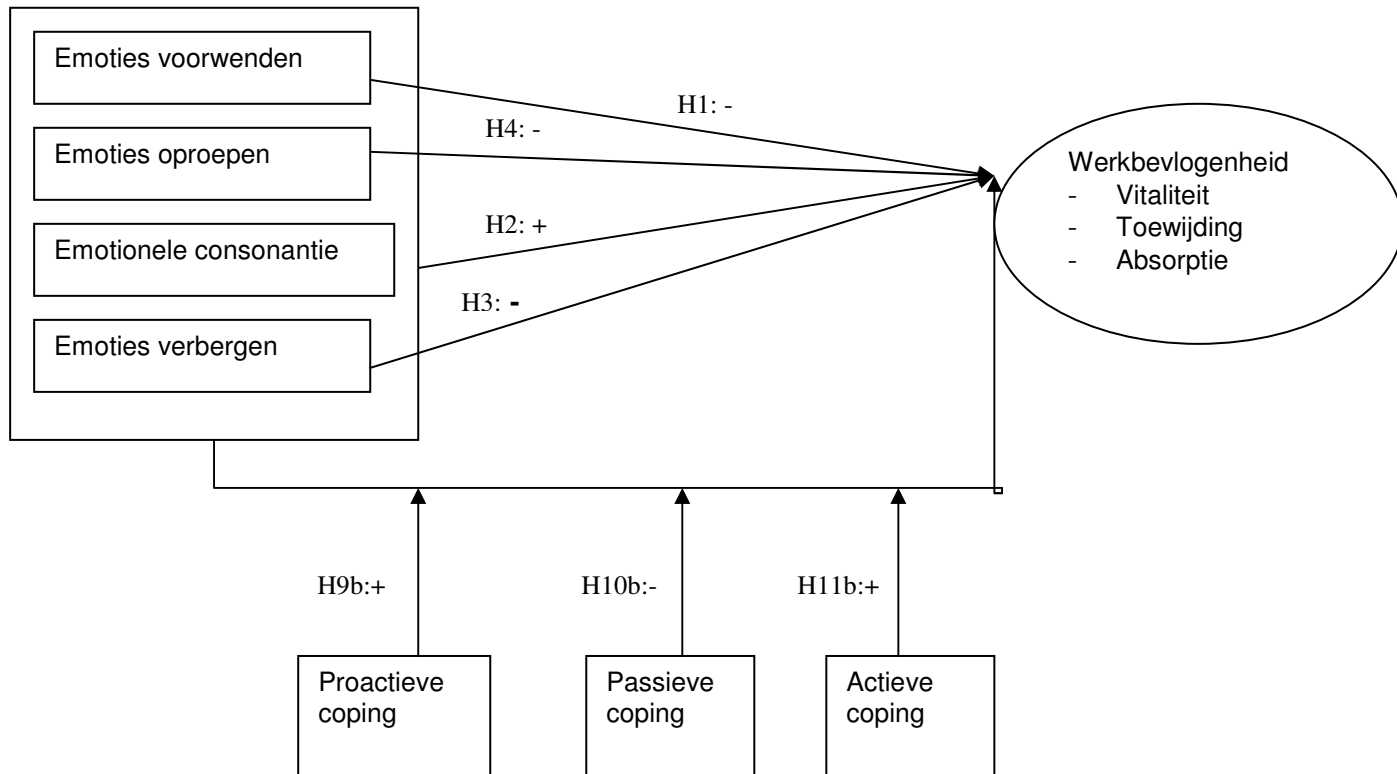
Uit onderzoek blijkt dat hoe meer probleemgeoriënteerd de copingstijl is, des te minder zijn de gezondheidssymptomen en des te beter is het welbevinden van de werknemers (Schaufeli, 2001; Rhenen, Schaufeli, van Dijk & Blonki, 2008). Ook bleek preventieve coping, een copingstrategie die uitgaat van het verbeteren van jezelf en de problemen, samen te hangen met een verminderen van burnout (Burke & Greenglass, 1995). De tegenhanger hiervan is dat een passieve copingstijl samen blijkt te hangen met alle aspecten van burnout (Thornton, 1992; Kosa, 1990).

Een andere benadering om de relatie van coping met burnout en werkbevlogenheid aan te geven is via negatief- en positief affect. Een meta-analyse (Thoresen, Kaplan, Barsky, Warren & De Chermont, 2003 in Langelaan, Bakker, van Doornen & Schaufeli, 2006; Zapf & Holz, 2006) heeft aangetoond dat uitputting en cynisme beiden significant relateren aan negatief affect, NA (gevoelens van angst, nervositeit en subjectieve stress) en een gebrek aan positief affect, PA (enthousiasme, energie en geluksbeleving). NA heeft een sterke samenhang met neuroticisme en een mindere samenhang met extraversie. PA vertoont daarentegen een sterke samenhang met extraversie en niet met neuroticisme. Verschillende studies hebben aangetoond dat personen met een hoog neuroticisme minder geneigd zijn om probleem-oplossend te handelen (Enderl & Parker, 1990; Hooker, Frazier, & Monahan, 1994; Parkes, 1986 in O'Brien en Delongis, 1996). Ze zijn eerder geneigd om passief en emotioneel gefocused met problemen om te gaan. De verwachting is dat een hoge NA leidt tot passieve coping. Tezamen met de relatie tussen hoge NA en uitputting en cynisme wordt verwacht dat passieve coping zal leiden tot meer burnout en minder werkbevlogenheid.

Werkbevlogen mensen hebben een hoog PA en een laag NA (Langelaan et al, 2006). Uit onderzoek is gebleken dat personen met hoge extraversie probleem-oplossend omgaan met problemen en stress (Hooker et al, 1994; McCrae & Costa, 1986; Parkes, 1986 in O'Brien en Delongis, 1996). Ze zullen minder snel emotioneel of passieve vormen van coping toepassen. Mochten ze deze vorm echter wel toepassen, dan zal dit eerder gericht zijn op het omgaan met de emoties. Voorbeelden hiervan zijn steun zoeken en positief denken (O'Brien en Delongis, 1996). Uitgaande van de relatie tussen een hoge PA en probleemoplossende coping is de verwachting dat zowel actieve en proactieve coping zal leiden tot minder burnout en meer werkbevlogenheid. De volgende hypothesen zijn opgesteld:

- 9a Proactieve coping zal een modererend effect hebben op de relatie tussen emotionele arbeid en burnout.
- 9b Proactieve coping zal een modererend effect hebben op de relatie tussen emotionele arbeid en werkbevlogenheid.
- 10a Passieve coping zal een modererend effect hebben op de relatie tussen emotionele arbeid en burnout.
- 10b Passieve coping zal een modererend effect hebben op de relatie tussen emotionele arbeid en werkbevlogenheid.
- 11a Actieve coping zal een modererend effect hebben op de relatie tussen emotionele arbeid en burnout.
- 11b Actieve coping zal een modererend hebben op de relatie tussen emotionele arbeid en werkbevlogenheid.

Samengevat staan onderstaand respectievelijk model 1 voor werkbevlogenheid en model 2 voor burnout centraal in deze studie:



3 Methoden

3.1 Participanten en Procedures

Het onderzoek bestaat uit een eenmalige vragenlijst onder alle operationele medewerkers van Holland Casino Utrecht. De medewerkers kregen een email waarin ze aangespoord werden om de vragenlijst in te vullen. In de email stond een link naar een webpagina waar de vragenlijst met uitleg online stond. Hiervoor hadden zij een wachtwoord gekregen wat ingevuld moest worden om de vragenlijst te starten.

In totaal werkten er 97 medewerkers van HCU mee aan dit onderzoek. Deze groep medewerkers bestond uit 37 vrouwen en 60 mannen. De vragenlijst is toegestuurd naar 247 medewerkers, waarvan de response rate 39,3 procent was. Deze groep medewerkers waren allen werkzaam bij HCU, maar hadden verschillende functies.

De groep bestaat uit 42 croupiers, 17 tablemanagers, 13 medewerkers frontoffice, 8 medewerkers speelautomaten, 13 floormanagers en 4 dutymanagers. Van de totale groep personen zijn er 47 voltijd in dienst en 49 zijn er parttime in dienst. Het gemiddelde opleidingsniveau is HAVO/MBO gevolgd door HBO. De gemiddelde duur in dienst is 5-10 jaar gevolgd door 11-20 jaar. De gemiddelde leeftijdsklasse voor zowel mannen als vrouwen is 36-45 jaar.

3.2 Metingen

3.2.1 Emotionele arbeid

Emotionele arbeid wordt gemeten middels de tweede versie van de Dutch Questionnaire on Emotional Labor (D-QEL) (Briet et al., 2005). Dit construct bestaat uit vier schalen, emoties voorwenden, emoties oproepen, emotionele consonantie en emoties verbergen. Antwoorden konden variëren op een vijfpuntsschaal van 1=nooit; 5= altijd. Emoties voorwenden bestaat uit vijf vragen met een $\alpha = .86$, een voorbeeldvraag is 'Ik speel toneel tijdens mijn werk'.

Emoties oproepen bestaat uit drie vragen met een $\alpha = .79$, een voorbeeldvraag is 'Ik werk er hard aan om de emoties te voelen die ik moet laten zien. Emotionele consonantie heeft 2 vragen met een $\alpha = .62$ met als voorbeeld 'Ik toon beroepsmatig gemakkelijk positieve emoties aan gasten'. Emoties verbergen heeft drie vragen met een $\alpha = .74$ met als voorbeeld 'Ik verberg mijn boosheid over iets wat iemand doet'.

3.2.2 Werkbevlogenheid

Dit construct wordt gemeten met de Utrecht Work Engagement Scale (UWES) (Schaufeli & Bakker, 2004). Werkbevlogenheid bestaat uit drie subschalen, vitaliteit, toewijding en absorptie. Vitaliteit en absorptie bestaan beiden uit zes items en toewijding bestaat uit vijf items. Vitaliteit heeft een α van .77, een voorbeeldvraag van vitaliteit is 'Op mijn werk bruis ik van de energie'. Absorptie heeft een α van .83 en een voorbeeldvraag is 'ik ga helemaal op in mijn werk, Toewijding heeft een α van .91, een voorbeeldvraag van toewijding is 'Op mijn werk zet ik altijd door, ook als het tegenzit'. De schalen worden gemeten op een 5- puntsschaal (1= nooit; 5= altijd)

3.2.3 Burnout

De Utrechtse Burnout Schaal (UBOS) is de Nederlandse versie van de Maslach Burnout Inventory (Schaufeli & Dierendonck, 1994). In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van de UBOS – A voor algemeen gebruik. De lijst bestaat uit 15 vragen met 3 schalen. Emotionele uitputting, ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk, bestaat uit vijf items ($\alpha = .72$). Cynisme, 'Ik twijfel aan het nut van mijn werk', bestaat uit vijf items ($\alpha = .79$). Persoonlijke efficacy, 'Op mijn werk blaak ik van zelfvertrouwen', bestaat uit vijf items ($\alpha = .76$). De schalen worden gemeten aan de hand van een 7- punts Likert schaal, 0 = nooit ; 6= dagelijks.

3.2.4 Proactieve coping

Dit construct wordt gemeten door de proactive coping scale van The Proactive Coping Inventory (Greenglass, Schwarzer & Taubert, 1999). Het construct bestaat uit 14 vragen met een α van .73. Een voorbeeldvraag is: 'Ik zie bedreigingen als kansen' en 'Ik probeer dingen zichzelf op te laten lossen'. De schaal wordt gemeten middels een 4-puntsschaal, 1 = helemaal oneens; 4 = helemaal eens.

3.2.5 Passieve coping

Passieve coping is gemeten aan de hand van zeven items van de Utrechtse Coping Lijst (UCL), zoals: 'Hoe vaak komt het voor dat u zich volledig afzondert van anderen' en 'Hoe vaak komt het voor dat u de zaken somber inziet' (Schreurs, Willige, Brosschot, Tellegen, & Graus, 1993). De vragen werden gescoord op een 5-puntsschaal, 1 = nooit; 5 = altijd. De betrouwbaarheid van deze vragen is .72.

3.2.6 Actieve coping

Dit construct is gemeten middels zeven items van de Utrechtse Coping Lijst (Schreurs et al., 1993). De lijst bestaat uit vragen als; 'Hoe vaak komt het voor dat u direct ingrijpt als er moeilijkheden zijn' en 'Hoe vaak komt het voor dat u problemen als een uitdaging ziet'. De vragen werden gescoord op een 5-puntsschaal, 1 = nooit; 5 = altijd, met een betrouwbaarheid van .76.

4 Resultaten

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke analyses zijn gedaan om de hypothesen te toetsen. De resultaten worden gepresenteerd in een chronologische volgorde van de hypothesen.

4.1 Beschrijvende analyse

Allereerst zullen de scores op de variabelen uit het onderzoeksmodel uiteengezet worden. In tabel 1 zijn de gemiddelden en standaarddeviaties opgenomen. Vervolgens worden de belangrijkste demografische gegevens besproken.

Tabel 1: Gemiddelden en standaarddeviaties onderzoeksvariabelen (N=97)

	M	SD	Mediaan
Emoties voorwenden	2,68	0,76	2,80
Emoties oproepen	2,20	0,79	2,00
Emotionele consonantie	4,01	0,54	4,00
Emoties verbergen	2,80	0,80	2,67
Proactieve coping	2,77	0,35	2,77
Passieve coping	1,96	0,47	2,00
Actieve coping	3,96	0,44	4,00
Vitaliteit	3,76	0,51	3,83
Toewijding	3,59	0,81	3,60
Absorptie	3,15	0,67	3,17
Uitputting	0,72	0,62	0,60
Distantie	1,13	1,04	0,80
Competentie	3,85	0,89	4,00

Bovenstaande tabel laat zien dat de respondenten op een aantal schalen gemiddeld hoog scoren. Op emoties oproepen, uitputting en distantie scoren de respondenten boven de mediaan van deze schalen. Hierbij valt op dat men op emotionele consonantie hoger scoort dan de overige subschalen van emotionele arbeid.

Verder is de gemiddelde score van de schaal proactieve coping gelijk aan de mediaan van deze schaal. De gemiddelde scores van de overige schalen bevinden zich allen onder de mediaan.

Opvallend is dat uitputting en distantie beiden een lage mediaan hebben, uitgaande van de schaal die loopt van 0-6. In de boxplot van deze twee subschalen is te zien dat de schalen scheef verdeeld zijn (bijlage 1).

4.2 Correlaties

Om antwoord te geven op de eerste acht hypothesen zijn de Pearson's productmoment-correlatiecoëfficiënten berekend. Aan deze correlatie coëfficiënt kan worden afgelezen of er samenhang bestaat tussen de variabelen. Er zijn een groot aantal significante correlaties gevonden, hierbij is gekeken naar een significantielevel van 0.01 en 0.05. Echter door de grootte van de steekproef zijn de correlaties met een matige significantie, tot 0.1 level, ook meegenomen.

De gegevens in Tabel 3 worden gebruikt om na te gaan of er positieve of negatieve verbanden te ontdekken zijn tussen de subschalen van emotionele arbeid en werkbevlogenheid en burnout.

4.2.1 Relatie tussen de subschalen van emotionele arbeid en werkbevlogenheid

Hieronder staan de hypothesen die opgesteld zijn om de relaties tussen emotionele arbeid en werkbevlogenheid te onderzoeken nogmaals beschreven.

1. Emoties voorwenden heeft een negatieve relatie met werkbevlogenheid.
2. Emotionele consonantie heeft een positieve relatie met werkbevlogenheid.
3. Emoties verbergen heeft een negatieve relatie met werkbevlogenheid.
4. Emoties oproepen heeft een negatieve relatie met werkbevlogenheid.

Om de hypothesen te toetsen zal worden gekeken of er significante verbanden zijn tussen de subschalen van emotionele arbeid en werkbevlogenheid waarbij de sterkte van het verband wordt meegenomen. De gegevens laten zien dat alleen emoties voorwenden een negatieve samenhang heeft met alle subschalen van werkbevlogenheid: vitaliteit (-.30 $p < .01$), toewijding (-.31 $p < .01$) en absorptie (-.21 $p < .05$). De gevonden significante correlaties zijn allen klein, $< .40$, (Grimm, 1993).

De overige hypothesen kunnen verworpen worden. Er zijn geen significante correlaties gevonden voor relaties tussen de overige subschalen van emotionele arbeid en de subschalen van werkbevlogenheid.

4.2.2 Relatie tussen de subschalen van emotionele arbeid en burnout

Om de onderstaande hypothesen over de subschalen van emotionele arbeid en burnout te toetsen wordt gekeken naar significante correlaties en de sterkte van deze correlaties.

5. Emoties voorwenden heeft een positieve relatie met burnout.
6. Emotionele consonantie heeft een negatieve relatie met burnout.
7. Emoties verbergen heeft een positieve relatie met burnout.
8. Emoties oproepen heeft een positieve relatie met burnout.

Uit de resultaten in tabel 3 is af te lezen dat hypothese 5: 'emoties voorwenden heeft een positieve relatie met burnout' kan worden bevestigd. Er bestaan kleine significante correlaties voor de relatie tussen emoties voorwenden en elke subschaal van burnout; uitputting (.19 $p < .1$), distantie (.33 $p < .01$) en competentie (-.32 $p < .01$).

De zesde hypothese wordt verworpen, er bleken geen significante relaties te zijn tussen emotionele consonantie en de subschalen van burnout.

Voor de laatste twee hypothesen van burnout is maar op één subschaal een relatief kleine significante correlatie gevonden. Emoties verbergen (hypothese 7) heeft een relatief kleine positieve samenhang met distantie (.17 $p < .10$). Emoties oproepen (hypothese 8) heeft een negatieve correlatie met competentie (-.20 $p < .10$). De hypothesen 7 & 8 kunnen slechts voor een klein deel bevestigd worden.

Tabel 2: Correlaties van de subschalen van emotionele arbeid, werkbevlogenheid en burnout en de drie vormen van coping.

	Emoties Voorwend en	Emoties Oproep en	Emoties Consonan tie	Emoties Verberg en	Proactieve Coping	Passieve Coping	Actieve Coping	Vitaliteit	Toewijding	Absorptie	Uitputting	Distantie
Emoties Oproepen	,52***	1,00										
Emoties Consonantie	,15	,11	1,00									
Emoties Verbergen	,35***	,26**	,10	1,00								
Proactieve Coping	,03	,05	-,05	-,11	1,00							
Passieve Coping	,33***	,15	,03	,29***	-,27***	1,00						
Actieve Coping	,04	-,03	,05	-,10	,36***	-,31***	1,00					
Vitaliteit	-,30***	-,07	-,02	-,12	,36***	-,19*	,44***	1,00				
Toewijding	-,31***	-,05	-,04	-,0	,27***	-,19*	,20*	,73***	1,00			
Absorptie	-,21**	-,02	-,10	-,00	,31***	,01	,17	,70***	,83***	1,00		
Uitputting	,19*	,10	,06	,13	-,21**	,25**	-,21**	-,29***	-,20**	-,14	1,00	
Distantie	,33***	,17*	,13	,04	-,32***	,22**	-,20**	-,57***	-,71***	-,64***	,42***	1,00
Competentie	-,32***	-,12	,00	-,20*	,22**	-,22**	,24**	,55***	,58***	,47***	,01	-,44***

* p < .10 ; ** p < .05 ; *** p < .01

4.3 Regressieanalyses

Om een uitspraak te kunnen doen over de volgende hypothesen is gebruik gemaakt van multiële hiërarchische regressie analyse met interactievariabelen: de moderatie analyses. Er is onderzocht of de drie vormen van coping een relatie hebben op het verband tussen de subschalen van emotionele arbeid met de subschalen van werkbevlogenheid en de subschalen van burnout. Om deze analyse uit te voeren zijn de variabelen gestandaardiseerd tot een z-score en zijn er interactie variabelen samengesteld (Frazier, Tix & Baron, 2004). Vervolgens zijn in de 1^e stap de subschalen van emotionele arbeid ingevoerd, in de 2^e stap is de moderator toegevoegd en in de 3^e stap zijn de interactietermen toegevoegd. Per vorm van coping als moderator zullen alleen de subschalen beschreven worden waar significante interactie effecten gevonden zijn.

4.3.1 Proactieve coping als moderator

Tabel 3: Multiële hiërarchische regressie met proactieve coping als moderator en toewijding als afhankelijke variabele (N=97)

Werkbevlogenheid Toewijding	B	R	R ²	R ² change	Coping laag		Coping hoog	
					B	t	B	t
Emoties voorwenden	-.33***				-.12	-.86	-.46***	-3.87
Emoties oproepen	.12				-.27*	-1.77	.36***	2.96
Emotionele consonantie	.00				.03	.23	-.03	-.33
Emoties verbergen	.07				.12	1	.11	1.04
		.35	.12	.12**				
Proactieve coping	.23**							
		.45	.20	.08***				
Interactie								
Emvw x Procop	-.17**							
Emop x Procop	.31***							
Emco x Procop	-.03							
Emvb x Procop	-.01							
		.53	.28	.08*				

* p < .10 ; ** p < .05 ; *** p < .01

Uit tabel 3 blijkt dat de subschalen van emotionele arbeid in de eerste stap 12 procent van de variantie in absorptie verklaren, $F(4, 92) = 3.11$, $p < .05$. Het toevoegen van actieve coping in het model leidt tot een significante verhoging van de verklaarde variantie in absorptie van 8 procent: $F(1, 91) = 9.10$, $p < .01$. De interactietermen in de derde stap voegen een significante extra variantie toe van 8 procent: $F(4, 87) = 2.35$, $p < .10$. Uit de analyse blijkt een hoofdeffect van emoties voorwenden op toewijding, hoe meer men emoties voorwendt, hoe lager men scoort op toewijding. Verder is er een hoofdeffect te vinden van proactieve coping. Hoe proactiever men met een situatie omgaat, hoe meer toewijding men ervaart. Dat deze hoofdeffecten niet eenduidig kunnen worden geïnterpreteerd blijkt uit het significante interactie-effect van actieve coping op emoties voorwenden. Om een beeld te krijgen van de richting van het interactie-effect zijn er nog twee regressieanalyses gedaan van de relaties tussen

emotionele arbeid en toewijding voor zowel hoge actieve coping als lage actieve coping. Hierbij is de moderator (coping) gestandaardiseerd en is er uitgegaan van een verhoging of verlaging van 1 punt op de gestandaardiseerde waarde. Uit deze analyse blijkt dat bij hoge proactieve coping het meer voorwenden van emoties gerelateerd is aan het minder ervaren van toewijding, $b = -.46$, $t(87) = -3.87$, $p < .01$ (fig. 1). Tevens blijkt dat bij hoge proactieve coping het meer oproepen van emoties gerelateerd is aan het meer ervaren van toewijding, $b = .36$, $t(87) = 2.96$, $p < .10$ (fig 2). In het geval van lage actieve coping blijkt dat het meer oproepen van emoties gerelateerd is aan het minder ervaren van toewijding, $b = -.27$, $t(87) = -1.77$, $p < .10$ (fig 2).

Fig 1: Interactie tussen emoties voorwenden en toewijding voor proactieve coping

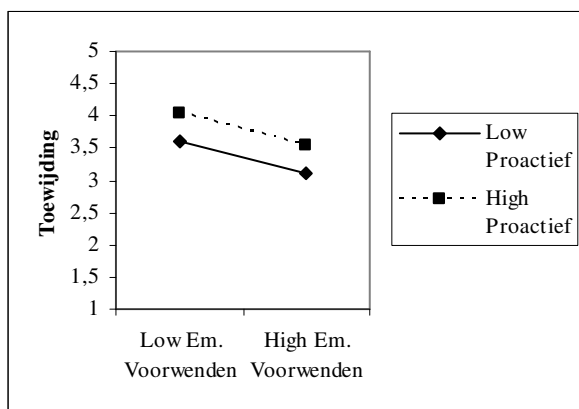
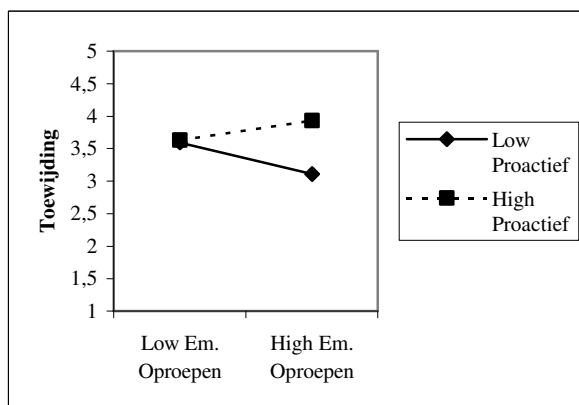


Fig 2: Interactie tussen emoties oproepen en toewijding voor proactieve coping



Tabel 4: Multipele hiërarchische regressie met proactieve coping als moderator en competentie als afhankelijke variabele (N=97)

Burnout Competentie					Coping laag		Coping hoog	
	B	R	R ²	R ² change	B	t	B	t
Emoties voorwenden	-.30***				.04	.26	-.52***	-3.96
Emoties oproepen	.07				-.26	-1.56	.28**	2.1
Emotionele consonantie	.05				.31**	2.43	-.06	-.58
Emoties verbergen	-.09				-.23	-1.78	.01	.13
		.35	.12	.12**				
Proactieve coping	.19**							
		.41	.17	.05**				
Interactie								
Emvw x Procop	-.28***							
Emop x Procop	.27**							
Emco x Procop	-.19**							
Emvb x Procop	.12							
		.54	.29	.13***				

* $p < .10$; ** $p < .05$; *** $p < .01$

De regressieanalyse met competentie als afhankelijke variabele en emoties en coping als onafhankelijke variabele levert een totale verklaarde variantie van 29 procent op. Hiervan zorgen de emoties voor 12 procent in de eerste stap, $F(4, 92) = 3.17$, $p < .05$. De toevoeging van coping zorgt voor een verhoging van R^2 met 5 procent, $F(1, 91) = 4.98$, $p < .05$. De interactietermen zorgen tenslotte voor nog eens 13 procent, $F(4, 87) = 3.88$, $p < .01$. In tabel 4 is een hoofdeffect van het voorwenden van emoties af te lezen, $b = -.30$, $t(92) = -2.8$, $p < .01$. Verder heeft proactieve coping een negatieve relatie met competentie, $b = .19$, $t(91) = 2.23$, $p < .05$. Dat deze relaties niet onder alle omstandigheden kunnen worden vastgesteld blijkt uit de drie interactie-effecten van proactieve coping met emoties voorwenden, emoties oproepen en emotionele consonantie. Om inzicht te krijgen in deze interacties zijn er voor alle drie interacties twee regressieanalyses gedaan, voor zowel lage als hoge proactieve coping.

Bij hoge proactieve coping zorgt het meer voorwenden van emoties voor een lagere competentie, $b = -.52$, $t(87) = -3.96$, $p < .01$ (fig. 3), terwijl er bij lage proactieve coping geen significante relatie is tussen het voorwenden van emoties en competentie. Voor het oproepen van emoties wordt een ander patroon gevonden. In figuur 4 is te zien dat bij hoge proactieve coping het oproepen van emoties juist een positieve relatie heeft met competente, $b = -.28$, $t(87) = -.18$, $p < .001$, terwijl er net als bij het voorwenden van emoties geen significante relatie gevonden is van emoties oproepen met competentie in het geval er sprake is van lage proactieve coping. De interactie tussen proactieve coping en emotionele consonantie levert tenslotte weer een ander beeld op. Waar bij een hoge score op proactieve coping geen significant verband van emotionele consonantie met competentie gevonden is, is een hogere score op emotionele consonantie in het geval van een lage score op proactieve coping juist gerelateerd aan een hogere competentie, $b = .31$, $t(87) = -2.47$, $p < .05$ (fig. 5).

Fig 3: Interactie tussen emoties voorwenden en competentie voor proactieve coping

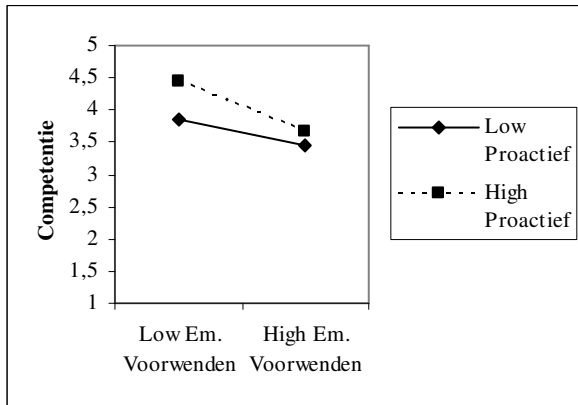


Fig 4: Interactie tussen emoties voorwenden en competentie voor proactieve coping

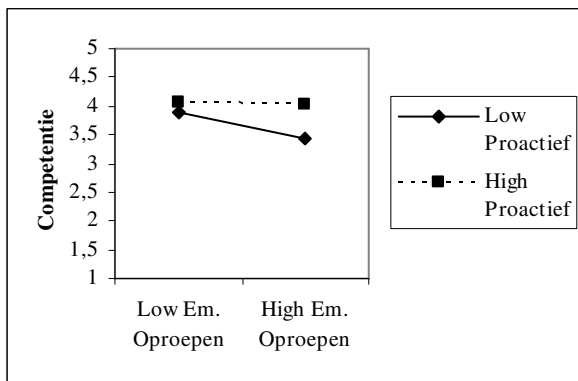
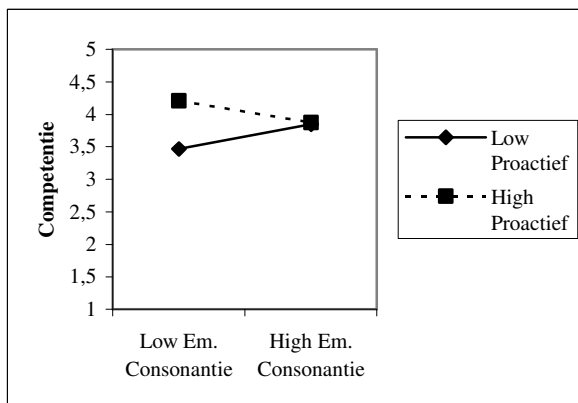


Fig 5: Interactie tussen emoties voorwenden en competentie voor proactieve coping



4.3.2 Passieve coping als moderator

Tabel 5: Multipele hiërarchische regressie met passieve coping als moderator en vitaliteit als afhankelijke variabele (N=97)

Werkbevoegenheid Vitaliteit					Coping laag		Coping hoog	
	B	R	R ²	R ² change	B	t	B	t
Emoties voorwenden	-.18***				-.28***	-3.42	-.07	-.74
Emoties oproepen	.06				.19**	2.34	-.01	-.09
Emotionele consonantie	.01				.00	.06	.11	1.38
Emoties verbergen	-.02				-.11	-1.26	.01	.08
Passieve coping	-.05	.32	.10	.10**				
Interactie		.33	.11	.01				
Emvw x Pascop	.10*							
Emop x Pascop	-.10*							
Emco x Pascop	.05							
Emvb x Pascop	.06							
		.43	.19	.08*				

* $p < .10$; ** $p < .05$; *** $p < .01$

De meervoudige regressie van emoties en passieve coping verklaart in totaal 19 procent van de variantie in vitaliteit. De emoties in de eerste stap verklaren met 10 procent het grootste deel, $F(4, 92) = 2.68, p < .05$. Daarnaast zijn ook de interactietermen van belangrijke waarde met een extra verklaarde variantie van 8 procent $F(4, 87) = 3.17, p < .10$. Het voorwenden van emoties is gemiddeld gerelateerd aan een verlaagde vitaliteit, $b = -.18, t(92) = -3.0, p < .01$. Dit gegeven is gezien de gevonden interactie-effecten echter niet altijd van toepassing. Een regressie-analyse voor zowel lage als hoge waarden op passieve coping geeft hier meer inzicht in. Figuur zes laat zien dat bij een lage score op passieve coping het voorwenden van emoties een negatief verband heeft met vitaliteit, $b = -.28, t(87) = -3.42, p < .01$, terwijl er bij een hoge score op passieve coping geen significante relatie tussen het voorwenden van emoties en vitaliteit gevonden is. Echter, bij een hoge score op passieve coping is het oproepen van emoties positief gerelateerd aan vitaliteit, $b = .19, t(87) = 2.34, p < .05$ (fig. 7), hoe meer emoties worden opgeroepen, hoe hoger de score op vitaliteit. Net als bij het voorwenden van emoties is er bij een hoge score op passieve coping geen significante relatie tussen het oproepen van emoties en vitaliteit.

Fig 6: Interactie tussen emoties voorwenden en competentie voor passieve coping

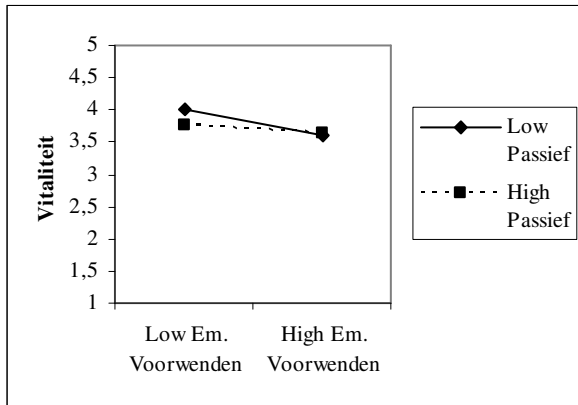
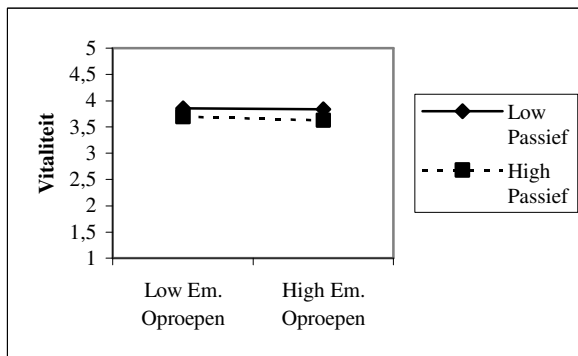


Fig 7: Interactie tussen emoties oproepen en vitaliteit voor passieve coping



4.3.3 Actieve coping als moderator

Tabel 6: Multipele hiërarchische regressie met actieve coping als moderator en absorptie als afhankelijke variabele (N=97)

Werkbevoegenheid Absorptie					Coping laag		Coping hoog	
	B	R	R ²	R ² change	B	t	B	t
Emoties voorwenden	-.18**				-.06	-.45	-.34**	-3.27
Emoties oproepen	.08				.07	.48	.06	.58
Emotionele consonantie	-.05				-.05	-.45	.00	.05
Emoties verbergen	.05				-.04	-.35	.18*	1.77
		.25	.06	.06				
Actieve coping	.13**							
		.32	.10	.04**				
Interactie								
Emvw x Actcop	-.14*							
Emop x Actcop	-.01							
Emco x Actcop	.03							
Emvb x Actcop	.11							
		.39	.15	.05				

* p < .10 ; ** p < .05 ; *** p < .01

Uit tabel 6 blijkt dat de subschalen van emotionele arbeid in de eerste stap slechts 6 procent van de variantie in absorptie verklaren, dit is echter niet significant. Het toevoegen van actieve coping in het model leidt tot een significante verhoging van de verklaarde variantie in absorptie van 4 procent: $F(1, 91) = 3.9, p = .05$. De interactietermen in de derde stap voegen geen significante extra variantie toe. Uit de analyse blijkt een hoofdeffect van emoties voorwenden op absorptie, hoe meer men emoties voorwendt, hoe lager men scoort op absorptie. Verder is er een hoofdeffect te vinden van actieve coping. Hoe actiever men met een situatie omgaat, hoe meer men absorbeert. Dat deze hoofdeffecten niet eenduidig kunnen worden geïnterpreteerd blijkt uit het significante interactie-effect van actieve coping op emoties voorwenden. Om een beeld te krijgen van de richting van het interactie-effect zijn er nog twee regressieanalyses gedaan van de relaties tussen emotionele arbeid en absorptie voor zowel hoge actieve coping als lage actieve coping. Uit deze analyse blijkt dat bij hoge actieve coping het meer voorwenden van emoties gerelateerd is aan minder absorptie, $b = -.34, t(87) = -3.26, p < .01$ (fig. 8). Tevens blijkt dat bij hoge actieve coping het meer verbergen van emoties gerelateerd is aan meer absorptie, $b = .18, t(87) = 1.77, p < .10$, dit is te zien in figuur negen. In het geval van lage actieve coping is er echter geen effect van emoties voorwenden op absorptie.

Fig 8: Interactie tussen emoties voorwenden en absorptie voor actieve coping

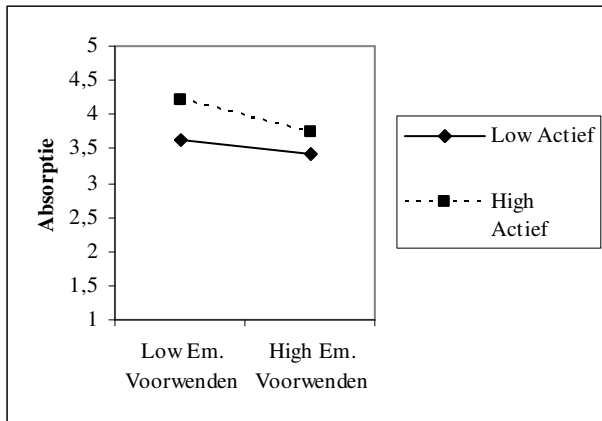
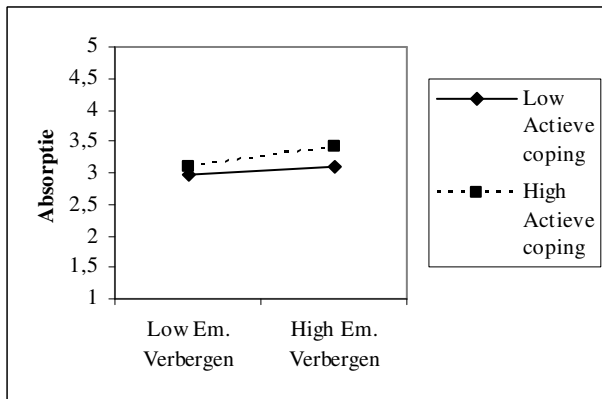


Fig 9: Interactie tussen emoties verbergen en absorptie voor actieve coping



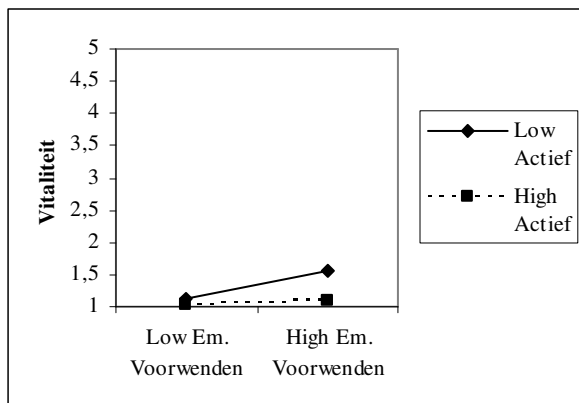
Tabel 7: Multipele hiërarchische regressie met actieve coping als moderator en vitaliteit als afhankelijke variabele (N=97)

Werkbevlogenheid Vitaliteit					Coping laag		Coping hoog	
	B	R	R ²	R ² change	B	t	B	t
Emoties voorwenden	-.18***				-.10	-1.19	-.29***	-4.18
Emoties oproepen	.06				.04	.40	.08	1.25
Emotionele consonantie	.01				.06	.79	.01	.244
Emoties verbergen	-.02				-.08	-.99	.08	1.24
		.32	.10	.10**				
Actieve coping	.23***							
		.56	.31	.21***				
Interactie								
Emvw x Actcop	-.09*							
Emop x Actcop	.02							
Emco x Actcop	-.02							
Emvb x Actcop	.08							
		.59	.35	.04				

* p < .10 ; ** p < .05 ; *** p < .01

In de eerste stap van de regressieanalyse verklaren de emoties 10 procent van de variantie in vitaliteit, $F(4, 92) = 2.68, p < .05$. Het toevoegen van actieve coping aan het model verhoogt de verklarende waarde verder met 21 procent, $F(1, 91) = 27.9, p < .001$. De derde stap met interactietermen draagt tenslotte niet bij tot een verhoging van de verklaarde variantie. Uit het model blijkt dat emoties voorwenden negatief gerelateerd is aan vitaliteit, $b = -.18, t(92) = -3.0, p < .001$. Verder is er een hoofdeffect van actieve coping, $b = .23, t(91) = 5.28, p < .001$. Actievere coping leidt tot meer vitaliteit. Dat deze effecten niet eenduidig te interpreteren zijn, blijkt uit het significante interactie-effect van emotie voorwenden en actieve coping $b = -.09, t(87) = -1.8, p = .05$. Uit de regressieanalyse voor zowel hoge als lage actieve coping blijkt dat het meer voorwenden van emoties voor hoge actieve copers gerelateerd is aan minder vitaliteit, $b = -.29, t(87) = -4.18, p < .01$ (fig. 10). Wanneer men echter laag scoort op actieve coping is er geen verschil in de relatie van weinig en veel emoties voorwenden met vitaliteit.

Fig 10: Interactie tussen emoties voorwenden en vitaliteit voor actieve coping



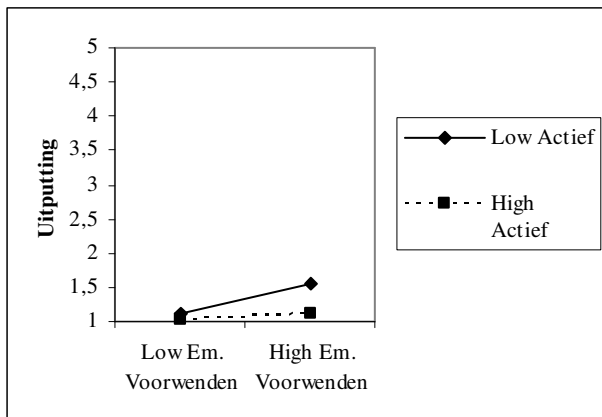
Tabel 8: Multipele hiërarchische regressie met actieve coping als moderator en uitputting als afhankelijke variabele (N=97)

Burnout Uitputting					Coping laag		Coping hoog	
	B	R	R ²	R ² change	B	t	B	t
Emoties voorwenden	.11				.30**	2.55	.01	.10
Emoties oproepen	-.01				-.16	-1.20	.03	.33
Emotionele consonantie	.02				.04	.38	.06	.74
Emoties verbergen	.04				-.02	-.19	.08	.85
		.21	.04	.04				
Actieve coping	-.13**							
		.3	.09	.04**				
Interactie								
Emvw x Actcop	-.15**							
Emop x Actcop	.09							
Emco x Actcop	.01							
Emvb x Actcop	.05							
		.36	.13	.05				

p < .10 ; ** p < .05 ; *** p < .01

Uit de stapgewijze regressie op uitputting blijken de emotionele beroepen in de eerste stap geen significante variantie te verklaren. Het toevoegen van actieve coping in de tweede stap leidt tot een verklaarde variantie van 4 procent, $F(1, 91) = 4.38, p = .05$. De interactietermen dragen tenslotte niet bij tot meer verklaarde variantie. Uit de regressieanalyse blijkt een hoofdeffect van actieve coping, $b = -.13, t(91) = -2.1, p < .05$, waarbij een hogere mate van actieve coping gerelateerd is aan minder uitputting. Verder is er een significant interactie-effect van emoties voorwenden met actieve coping, $b = -.15, t(87) = 1.9, p = .05$. Om een beeld te krijgen van de richting van het interactie-effect zijn er twee regressieanalyses gedaan op de relatie van emoties met uitputting voor zowel hoge als lage actieve coping. Hieruit blijkt dat in het geval van lage actieve coping meer voorwenden van emoties gerelateerd is aan meer uitputting, $b = .30, t(87) = 2.55, p < .05$ (fig. 11). In het geval van hoge actieve coping is er echter geen verschil in uitputting tussen het minder en meer voorwenden van emoties.

Fig 11: Interactie tussen emoties voorwenden en uitputting voor actieve coping



5 Conclusies en Discussie

Dit onderzoek is uitgevoerd om een aantal verbanden tussen emotionele arbeid en werkbevoegenheid en burnout te onderzoeken. Tevens is het effect van coping op bovenstaande relatie bekeken. In deze discussie zullen voor emotionele arbeid en coping de resultaten en de verbanden hierbij uiteengezet worden.

5.1 Emotionele arbeid

Uit de resultaten bleek dat de eerste hypothese aangenomen mag worden. Emoties voorwenden heeft een negatieve relatie met alle subschalen van werkbevoegenheid. Dit komt niet overeen met de relaties gevonden door Zapf en Holz (2006), als men voldoet aan de eisen om emoties uit te dragen dan zal men persoonlijke voldoening hebben. Emoties voorwenden heeft een positieve relatie laten zien met burnout, hypothese vijf is aangenomen. De relaties die emoties voorwenden heeft op werkbevoegenheid en burnout kunnen wellicht verklaard worden door de moeite die het kost om de emoties op te roepen. In het casino komen vaak dezelfde mensen die de ene dag winnen en de andere dag verliezen. Dit kan zelfs per uur verschillen, doordat dit zo fluctueert en de gasten structurele bezoekers zijn zou het kunnen zijn dat de emoties waarmee je op gasten aan wilt sluiten niet meer het fijne gevoel oplevert waar Zapf (2002) over schrijft. Het maakt in de ogen van de medewerker toch niet uit wat voor emotie ze uitdragen, de gast doet toch zijn eigen ding, vaak zijn ze nog niet eens blij als ze winnen. Een veel gehoorde zin is dan: 'vorige keer had ik zoveel verloren, dit maakt niets goed'. De waardering die in veel dienstverlenende beroepen door de cliënt gegeven wordt, wordt door de gasten in een casino meestal niet gegeven. Hierdoor kost het voorwenden van emoties waarschijnlijk meer energie dan het oplevert.

De hypothesen twee, drie en vier werden verworpen. Er bleken geen relaties te zijn tussen emotionele consonantie, emoties verbergen en emoties oproepen met werkbevoegenheid. Hypothese zes is verworpen, emotionele consonantie bleek geen relatie te hebben met burnout. Het ontbreken van een relatie met emotionele consonantie zou gevonden kunnen worden in het feit dat er meestal meerdere personen aan een tafel zitten. Deze personen hebben allen andere emoties in het spel, de ene verliest de andere wint. Bovendien wisselt dit erg snel. Dit kan ervoor zorgen dat het erg moeilijk wordt om emoties ook daadwerkelijk te ervaren.

Voor emoties verbergen is alleen een positieve relatie gevonden met distantie, met de overige subschalen van burnout bleken geen relaties te bestaan, hypothese zeven wordt gedeeltelijk aangenomen. Dit geldt ook voor hypothese acht, emoties oproepen had alleen een negatieve relatie met competentie.

Opvallend is de negatieve relatie van emoties oproepen met competentie. In eerdere onderzoeken (Naring et al, 2006; Brotheridge & Grandey, 2002) is gebleken dat emoties oproepen kan leiden tot emotionele consonantie en dit kan weer leiden tot persoonlijke efficacy. Bij deze doelgroep is dit niet het geval, de verklaring hiervoor zou kunnen aansluiten bij de hierboven gegeven verklaring voor het ontbreken van de relatie met emotionele consonantie.

5.2 Coping

In dit onderzoek werden modererende effecten verwacht van de drie vormen van coping op de relatie tussen emotionele arbeid en werkbevlogenheid en burnout. Er zijn in totaal twaalf interactie effecten gevonden, waarvan zes interactie effecten zijn gevonden van proactieve coping, vier interactie effecten met actieve coping en twee interactie-effecten met passieve coping.

Bij een hoge proactieve coping is er een relatie tussen het voorwenden van emoties en het minder ervaren van competentie en toewijding. Bij een hoge actieve coping is het meer voorwenden van emoties gerelateerd aan het minder ervaren van absorptie en vitaliteit. Opvallend is dat als men een (pro)actieve vorm van coping heeft het voorwenden van emoties negatief gerelateerd is aan de subschalen van werkbevlogenheid. Dit kan te maken hebben met het feit dat (pro)actieve coping strategieën voortkomen uit probleem oplossende copingstijlen (Folkman & Moskowitz (2004); Greenglass, 2002). Het voorwenden van emoties, het uiten van emoties die niet worden ervaren en het onderdrukken van de eigen emoties, kan worden ervaren als niet probleem oplossend waardoor dit indruist tegen de eigen copingstrategie. Echter, emoties oproepen laat bij een hoge proactieve coping positieve relaties zien met toewijding en competentie. Hier probeert men de emotie ook echt te ervaren, wat zou kunnen leiden tot een gevoel van probleem oplossend vermogen, omdat de discrepantie tussen het voelen van de emotie en het uiten van de emotie wegvalt. Dit wordt bevestigd door de relatie tussen emoties oproepen en een vermindering van toewijding bij lage proactieve coping. Dit komt overeen met de relatie die Zapf & Holz (2006) vonden, namelijk dat emoties oproepen en persoonlijke voldoening gerelateerd zijn aan elkaar.

Bij lage proactieve coping is emotionele consonantie positief gerelateerd aan competentie. Emoties voorwenden heeft een negatieve relatie met uitputting bij lage actieve coping. Als men laag scoort op (pro)actieve coping dan heeft men een minder probleemoplossende copingstijl (Folkman & Moskowitz, 2004), wat wellicht verklaart dat men zich bij een discrepantie tussen de emoties die men voelt en de emoties die men uit, men zich meer competent voelt en minder uitgeput. Er zijn dus een aantal modererende effecten gevonden op de relatie met emoties voorwenden.

Tevens zijn in dit onderzoek moeilijk verklaarbare resultaten gevonden. De relatie tussen emoties oproepen en een hogere vitaliteit bij een hoge passieve coping. En de relatie tussen emoties verbergen en een hoge absorptie bij hoge actieve coping. Vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op de relaties van emotionele arbeid met de probleem georiënteerde copingstijl en de emotie georiënteerde copingstijl om inzichtelijk te krijgen hoe de subschalen zich tot deze stijlen verhouden. Er zijn dus een aantal modererende effecten gevonden op verschillende subschalen van werkbevlogenheid en burnout. Deze effecten zijn echter niet eenduidig waardoor een algehele conclusie hieruit lastig op te maken is.

Een mogelijkheid voor het gebrek aan gevonden modererende effecten is het gebrek aan vrijheid in sommige functies. De grootste groep medewerkers in dit onderzoek moeten zich houden aan de regels en procedures en hebben weinig vrijheid om een vorm van coping toe te passen buiten de communicatie met de gast. Voor vervolgonderzoek zou rekening gehouden kunnen worden met

meer specifieke copingstrategieën. Er zou onderzoek gedaan kunnen worden naar copingstrategieën die zich richten op communicatie. Een voorbeeld hiervan is humor (Mann, 2004). Dit blijkt een effectieve manier van coping te zijn bij emotionele arbeid, lachen verlicht de spanning. Een andere copingstrategie waar onderzoek naar gedaan zou kunnen worden, is het nemen van korte pauzes (Mann, 1997; Maanen, 1986 in Mann, 2004), de zogeheten 'time outs'. In deze 'time out' heeft de medewerker de gelegenheid om even te klagen en zo zichzelf te uiten. Deze strategie is van toepassing op de HC medewerkers doordat zij na drie kwartier een kwartier pauze hebben, een 'time out'.

Naast bovenstaande zijn er nog algemene beperkingen van dit onderzoek. De beperkte hoeveelheid aan significante uitspraken is te wijten aan het kleine aantal participanten. Daarnaast zijn ook de subschalen, uitputting en cynisme van burnout scheef verdeeld, dit kan een oorzaak zijn voor het gebrek aan gevonden correlaties. Wellicht tonen de lage scores op de subschalen van burnout aan dat de vragenlijst niet past op de doelgroep van casinomedewerkers. Schaufeli en van Dierendonck (1994) geven aan dat de vragenlijst alleen geschikt is om af te nemen bij beroepen waarbij depersonalisatie en verminderde persoonlijke bekwaamheid betrekking hebben op de mensen met wie men dagelijks werkt. Bij andere beroepen kan burnout op een andere manier voorkomen. Vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op de specifieke burnout verschijnselen bij casino medewerkers.

Een ander mogelijk nadeel binnen dit onderzoek is dat er is gekozen voor alle operations medewerkers binnen HCU. Deze medewerkers hebben verschillende functies waardoor het ervaren van emotionele arbeid kan verschillen. Zo zullen medewerkers van speelautomaten de vrijheid hebben om verder te lopen bij een vervelende klant, terwijl een croupier 45 minuten vaststaat aan een tafel met mogelijk dezelfde gasten.

Het onderzoek is gedaan binnen één vestiging van Holland Casino, waardoor het onderzoek niet te generaliseren is over heel Holland Casino of overige casino's. Deze vestiging heeft een eigen visie naast de visie van het hoofdkantoor. Dit kan van invloed zijn op het gevoel van burnout of werkbevoegenheid te ervaren. Vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op meerdere vestigingen zodat het onderzoek een resultaat oplevert dat generaliseerbaar is voor een Holland Casino medewerkers. Ook zou gedacht kunnen worden aan een splitsing in functie waarbij voor alle functies een voldoende aantal participanten moet worden verkregen. Door het kleine aantal proefpersonen in dit onderzoek kan dit onderscheid niet gemaakt worden.

Uit het onderzoek kan geconcludeerd worden dat emoties voorwenden een negatieve samenhang heeft met werkbevoegenheid en een positieve samenhang met burnout. De modererende effecten zijn vaak terug te vinden op de relatie met emoties voorwenden en subschalen van werkbevoegenheid en burnout, echter deze zijn niet eenduidig. Wellicht moet rekening worden gehouden in het omgaan met problemen met individuele copingstrategieën zoals een time out en humor. Een nieuwe benadering die bij kan dragen in onderzoek naar positieve psychologie.

6 Literatuurlijst

- Bakker, A.B. (2003) Bevoegen aan het werk: Hoe Nederland haar eigen energiebronnen kan Creëren. In K. Verhaar (Red.), *Sociale Verkenningen 4: Waarden en Normen*, 119-141.
- Briët, M., Naring, G., Brouwers, A. & Droffelaar van, A. (2005). Emotional Labor: ontwikkeling en validering van de Dutch Questionnaire on Emotional Labor (D-QEL). *Gedrag & Gezondheid*, 33, 318-330.
- Brotheridge, C.M. & Grandey, A.A. (2002). Emotional Labour and Burnout: Comparing two perspectives of 'People Work'. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Folkman, S. & Moskowitz, J.T. (2004). Coping: Pitfalls and Promise. *Annual Reviews Psychologie*, 55, 745-774.
- Frazier, P.A., Tix, A.P. & Barron, K.E. (2004). Testing moderator and mediator effects in counseling psychology research. *Journal of Counselling Psychologie*, 51:1, 115-134
- Goodwin, C.J. (2005). *Research in Psychology: methods and design*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Greenglass, E.R. (2002). *Proactive coping*. Beyond coping: Meeting goals, vision, and challenges (pp. 37-62). London: Oxford University Press
- Greenglass, E.R., Schwarzer, R. & Taubert, S. (1999). The Proactive Coping Inventory (PCI): A multidimensional research instrument. [On-line publication].
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hunter, B. & Smith, P. (2007). Emotional Labour: Just another buzz word?. *International Journal of Nursing Studies*, 44, 859-861.
- Jonge de, J., Blanc le, P.M., Peeters, M.C.W. & Noordam, H. (2008). Emotional job demands and the role of matching job resources: A cross-sectional survey study among health care workers. *International Journal of Nursing Studies*.
- Jonge de, J., Peeters, M.C.W. & Blanc le, P.M. (2006). Emotionele arbeid en positieve werkkuitkomsten: De rol van specifieke hulpbronnen in het werk. *Gedrag & Organisatie*, 2006:4.
- Kosa, B. (1990) Teacher-coach burnout and coping strategies. *Physical Educator*, 47:3, 153-159.
- Langelaan, S., Bakker, A.B., Doornen, L.J.P. & Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and Work Engagement: Do Individual differences make a difference?. *Personality and Individual Differences*, 40, 521-532.
- Mann, S. (2004). 'People-work': emotion management, stress and coping. *British Journal of Guidance & Counseling*, 32:2, 205-221.
- Naring, G., Briët, M. & Brouwers, A. (2006). Beyond demand-control: Emotional Labour and symptoms of burnout in teachers. *Work & Stress*, 20:4, 303-315.

- O'Brien, T.B. & DeLongis, A. (1996). The Interactional Context of Problem-, Emotion-, and Relationship-Focused Coping: The Role of the Big Five Personality Factors. *Journal of Personality*, 64:4.
- Rhenen van, W., Schaufeli, W.B., Dijk van, F.J.H. & Blonk, R.W.B. (2008). Coping and sickness absence. *Int. Arch. Occup. Environ. Health*, 81, 461-472.
- Schaufeli, W.B. (2001). Coping with Job Stress. *Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*.
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2004). Bevoegenheid: Een begrip gemeten. *Gedrag en Organisatie*, 17-2, 90-112
- Schaufeli, W.B., Taris, T.W., & Rhenen, W. van (2008). Workaholism, burnout and engagement Three of a kind or three different kinds of employee well-being. *Applied Psychology: An International Review*, 57, 173-203.
- Schreurs, P.J.G., Willige, G.van de, Brosschot, J.F., Tellegen, B. & Graus, G.M.H. (1993). De Utrechtse Coping Lijst. Herziene handleiding. Lisse: Swets & Zeitlinger.
- Shimazu, A. Jonge de, J. & Irimajiri, H. (2008). Lagged Effects of Active Coping within the Demand-Control Model: A Three-Wave Panel Study among Japanese Employees. *International Journal of Behavioral Medicine*, 15, 44-53.
- Thornton, P. I. (1992). The relation of coping, appraisal, and burnout in mental health workers. *Journal of Psychology*, 126:3, 261-277.
- Zapf, D. & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15:1, 1-28.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.

7 Bijlage 1

Fig 12: Boxplot voor Uitputting

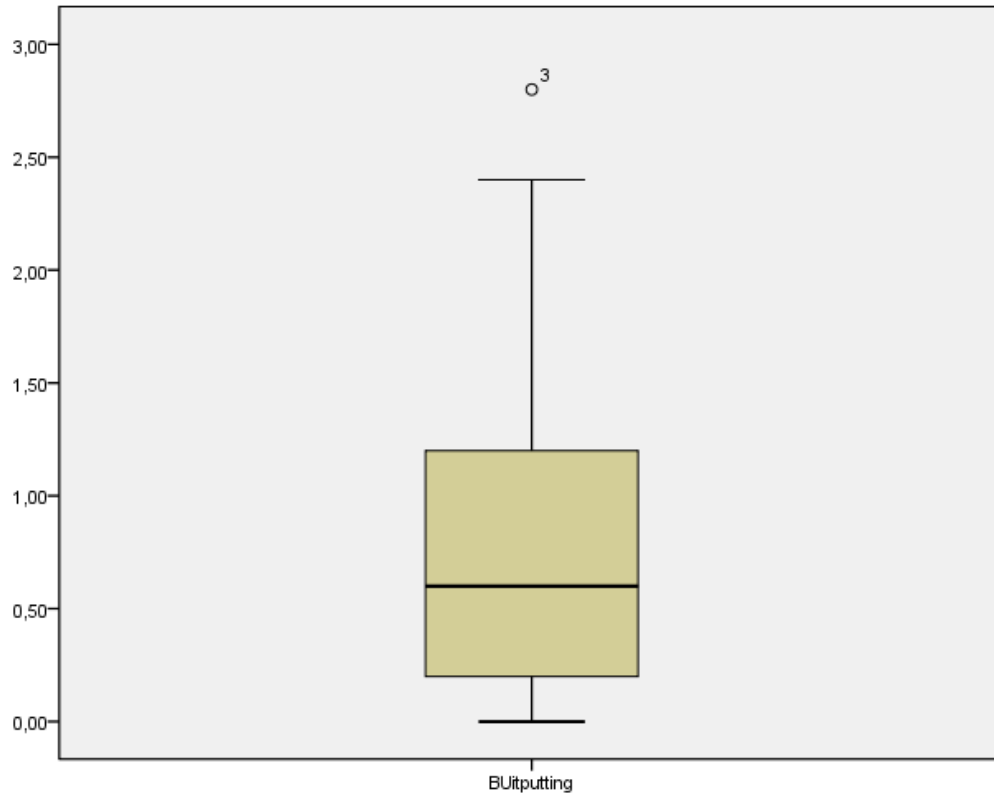


Fig 13 : Boxplot voor distantie

