

Authenticiteit, welzijn en prestaties

De rol van authenticiteit in de relatie tussen werkcondities, welzijn en prestaties.

Naam: Ruben van Hoof

Studentnummer: 3149234

E-mailadres: rubenvanhoof@gmail.com

Collegejaar: 2012/2013

Datum inlevering: 28/08/2013

Begeleider: dr. Veerle Brenninkmeijer

Tweede beoordelaar: dr. Wim van Breukelen

INHOUDSOPGAVE

Voorblad.....	1
Inhoudsopgave.....	2
Samenvatting.....	3
Summary.....	3
1. Inleiding.....	4
1.1. Introductie.....	4
1.2. Het Job Demands-Resources Model.....	5
1.3. Authenticiteit.....	7
1.4. Het belang van authenticiteit in dienstverlenende organisaties.....	9
1.5 Het huidige onderzoek.....	10
2. Methode.....	11
2.1 Procedure.....	11
2.2 Respondenten.....	11
2.3 Instrumenten.....	12
2.4 Analyse methode.....	14
3. Resultaten.....	15
3.1. Correlatie-analyse van de onderzoeksvariabelen.....	15
3.2. Toetsing van de hoofdeffecten.....	16
3.3. Toetsing van de moderatie-effecten.....	17
3.4. Toetsing van de mediatie-effecten.....	19
4. Discussie en conclusie.....	21
4.1. Uitkomsten en theoretische implicaties.....	21
4.2. Methodologische kanttekeningen en suggesties voor vervolgonderzoek....	24
4.3. Praktische implicaties.....	25
4.4. Conclusie.....	26
5. Referenties.....	27
6. Bijlagen.....	31
6.1. Bijlage 1. Uitnodigings e-mail.....	31
6.2. Bijlage 2. Instructiepagina.....	32
6.3. Bijlage 3. Vragenlijst.....	34
6.4. Bijlage 4. Afsluitpagina.....	42

Samenvatting

In deze cross-sectionele studie wordt de rol van ‘authenticiteit’ op het werk in relatie met werkeigenschappen en het welzijn en prestaties van medewerkers in dienstverlenende organisaties empirisch getoetst. Het Job-Demands-Resources model veronderstelt dat werkstressoren een negatieve relatie en energiebronnen een positieve relatie hebben op het welzijn en prestaties van medewerkers. Onderzocht werd of ‘authenticiteit’ als persoonlijke energiebron de relatie tussen werkstressoren en welzijn zou modereren en de relatie tussen energiebronnen en welzijn zou mediëren. De resultaten van de verschillende (hiërarchische) multiple regressie-analyses bevestigen grotendeels de veronderstelde relaties tussen de eigenschappen van het werk en het welzijn van de werknemer. De relatie met ‘prestatie’ wordt slechts voor enkele werkstressoren en energiebronnen gevonden. De persoonlijke energiebron ‘authenticiteit’ blijkt zoals verwacht de relatie tussen de werkstressor ‘emotionele belasting’ en burn-out klachten te reduceren en de relatie tussen de energiebron ‘autonomie’ en ‘bevlogenheid’ te mediëren. Opvallend is dat ‘authenticiteit’ ook de relatie tussen de werkstressor ‘het voorwenden van emoties’ en ‘emotionele uitputting’ medieert. De resultaten van dit onderzoek tonen aan dat vervolgonderzoek wenselijk is om de rol van ‘authenticiteit’ in het Job-Demands-Resources model beter in kaart te brengen.

Summary

In this cross-sectional study, the role of ‘authenticity at work’ is empirically studied in relationship with work characteristics and employees’ well-being and performances in service organizations. The Job-Demands-Resources model assumes that job demands are negatively associated and job resources are positively associated with employees’ well-being and performances. We proposed that authenticity as a personal resource would moderate the relationship between job demands and well-being and mediate the relationship between job resources and well-being. Results of the (hierarchical) multiple regression analyses confirm the supposed relationships between work characteristics and employees’ well-being. The expected relationship of performance is found for only some of the job demands and resources. Furthermore, results suggest that ‘authenticity at work’ exclusively moderates the relationship between ‘emotional load’ and ‘burnout’ and mediates the relationship between ‘autonomy’ and ‘engagement’. Contrary to our expectations, the relationship between ‘surface acting’ and ‘burn-out’ is mediated instead of moderated by ‘authenticity’. This study demonstrates that future research is required in order to clarify the role of ‘authenticity’ in the Job-Demands-Resources model.

1. Inleiding

1.1 Introductie

Om als organisatie te kunnen overleven in een wereld van snelle veranderingen en opkomende markten, dienen organisaties hun meerwaarde en concurrentievoordelen te vergroten. Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat niet alleen investeringen in financiële en materiële aspecten van de organisatie deze doelen kunnen helpen bereiken (Diener & Seligman, 2004). Ook dienen organisaties te investeren in het menselijk kapitaal, om de meerwaarde en de concurrentievoordelen van een organisatie te vergroten (Weehuizen, 2008).

Er zijn verschillende theoretische modellen die in kaart brengen hoe werknemers kunnen worden gestimuleerd om bij te dragen aan een beter presterende organisatie. Zo stelt het Job Demands-Resources model dat werkgevers kunnen aansturen op bepaalde energiebronnen in het werk, zoals autonomie en sociale steun, die de bevologenheid en prestaties van werknemers kunnen verbeteren. Anderzijds kunnen werkgevers werkstressoren, zoals werkdruk en emotionele belasting, beperken, om burn-out klachten en slechtere prestaties te voorkomen (Bakker & Demerouti, 2007).

De mate waarin eigenschappen van het werk van invloed zijn op het welzijn en de prestaties van werknemers wordt mede bepaald door de eigenschappen van de persoon zelf (Xanthopoulou & Bakker, 2007). Een persoonlijke eigenschap die pas sinds kort in relatie wordt gebracht met het welzijn en de prestaties van de medewerker is authenticiteit op de werkvloer (Van den Bosch & Taris, 2013). In verschillende wetenschappelijke onderzoeken wordt authenticiteit op het werk beschreven als de subjectieve beleving van werknemers om in de organisatie te kunnen handelen op basis van hun eigen emoties en overtuigingen (Van den Bosch & Taris, 2013). De beleving van authenticiteit zou werknemers enerzijds in staat stellen hun werk met meer bevologenheid uit te voeren. Anderzijds zou authenticiteit op het werk de negatieve effecten van verschillende werkstressoren kunnen opvangen en verminderen.

Authenticiteit op de werkvloer lijkt voor dienstverlenende organisaties van groot belang. Werknemers van deze organisaties dienen naar de klant of cliënt toe een professionele houding aan te nemen, waarbij gewenste emoties worden voorgewend en ongewenste emoties worden ingehouden (Briët, Näring, Brouwers, & van Droffelaar, 2005). Het voorwenden van emoties zou gepaard kunnen gaan met psychologische kosten en verhoogde burn-out klachten (Muraven, Shmueli, & Burkley, 2006). Authenticiteit op de werkvloer zou deze psychologische kosten op kunnen vangen en de negatieve effecten op het welzijn van de

werknemer kunnen inperken (Grandey, Foo, Groth, & Goodwin, 2012). Deze studie heeft als doel om een beter inzicht te krijgen in de rol van authenticiteit op de werkvloer. Er zal daarbij expliciet gekeken worden naar de interacties tussen werkcondities, authenticiteit en het welzijn en de prestaties van de werknemer. Hierbij zal het Job Demands-Resources model als theoretisch kader worden gebruikt.

Het Job Demands-Resources Model

Het Job Demands-Resources model brengt verschillende werkcondities in kaart die het welzijn en de prestaties van werknemers kunnen beïnvloeden (Bakker & Demerouti, 2007). Het model stelt dat een werkomgeving gekenmerkt wordt door zowel *werkstressoren* als *energiebronnen*. Onder werkstressoren vallen alle fysieke, psychologische en sociale eigenschappen van het werk die een beroep doen op de fysieke of psychologische bronnen van een persoon. Werkstressoren kunnen in deze zin leiden tot fysiologische en psychologische ‘kosten’, die de werknemer zowel lichamelijk als geestelijk kunnen uitputten. Voorbeelden van werkstressoren, die in relatie gebracht zijn met fysieke en psychologische kosten, zijn ‘*werkdruk*’ – de ondervonden fysieke en cognitieve druk op het werk – ‘*emotionele belasting*’ – de ondervonden emotionele belasting op het werk (Demerouti & Bakker, 2011) – en ‘*voorwenden van emoties*’ – het voordoen van sociaal gewenste emoties (Bono & Vey, 2005). Energiebronnen zijn daarentegen de fysieke, psychologische en sociale eigenschappen van een baan die werknemers kunnen motiveren en energie geven. Energiebronnen kunnen werknemers helpen hun werk met zin te doen, goed werk af te leveren en zichzelf te ontwikkelen. Voorbeelden van energiebronnen die werknemers kunnen motiveren zijn ‘*sociale steun*’ – de perceptie dat anderen er voor jou kunnen zijn – ‘*autonomie*’ – het recht om zelf te bepalen hoe je je werk doet - en ‘*feedback*’ – de terugkoppeling van de voortgang of kwaliteit van het werk (Demerouti & Bakker, 2011).

Een belangrijke assumptie van het Job Demands-Resources model is dat de werkstressoren en energiebronnen twee verschillende psychologische processen in gang zetten, die het welzijn en de prestaties van de werknemer beïnvloeden. Het eerste psychologische proces wordt in gang gezet door werkstressoren, die een overmatig beroep doen op de fysieke en psychologische bronnen van een persoon. Dit uitputtingsproces kan op lange termijn leiden tot een burn-out (Bakker & Demerouti, 2007), welke kan worden gedefinieerd als het psychologisch fenomeen van langdurige uitputting en desinteresse in een werkcontext (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Een burn-out kan worden gekenmerkt door ‘*emotionele uitputting*’ - het overvragen van de fysieke en psychologische bronnen van

een persoon - *'cynisme'* - de ontwikkeling van een afstandelijke houding tot het werk - en *'professionele daadkracht'* - het onvermogen om het werk nog goed uit te voeren (Bakker, Schaufeli, Sixma, Bosveld, & Van Dierendonck, 2000).

Het tweede psychologische proces wordt in gang gezet door energiebronnen in het werk en kan een motivationeel proces tot stand brengen. Energiebronnen kunnen werknemers helpen hun doelen te halen en kunnen de bevologenheid van een werknemer vergroten (Bakker & Demerouti, 2007). Bevologenheid kan worden gedefinieerd als een affectieve-motiverende werk-gerelateerde staat van vervulling, die wordt gekarakteriseerd door *'vitaliteit'* - een hoge mate van energie om te investeren in het werk - *'toewijding'* - het halen van betekenis en trots uit het werk - en *'absorptie'* - de ervaring waarin een persoon volledig geconcentreerd en vol verdieping zijn werk doet (Schaufeli & Bakker, 2004). Om het verband tussen werkstressoren, energiebronnen, welzijn en prestaties inzichtelijk te maken, worden op basis van bovenstaande theorie in dit onderzoek de volgende hypothesen getoetst.

Hypothese 1: Er wordt verwacht dat de werkstressoren 'werkdruk', 'emotionele belasting' en 'emoties voorwenden' een positieve relatie hebben met burn-out klachten en een negatieve relatie met 'prestaties' op het werk.

Hypothese 2: Er wordt verwacht dat de energiebronnen 'autonomie', 'feedback' en 'sociale steun' een positieve relatie hebben met 'bevologenheid' en 'prestaties'.

Tot nu toe hebben studies naar het Job Demands-Resources model zich voornamelijk gericht op de eigenschappen van het werk om het welzijn en de prestaties van werknemers te verklaren (Hobfoll, 1989). Verschillende onderzoeken hebben echter laten zien dat ook persoonlijke eigenschappen de psychologische gezondheid en productiviteit van werknemers kunnen verklaren (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2009). De eigenschappen van een persoon, die werknemers helpen hun werk goed te doen, worden *'persoonlijke energiebronnen'* genoemd. Dit refereert aan het vermogen van het individu om zijn of haar omgeving succesvol te controleren of beïnvloeden (Hobfoll, Johnson, Ennis, & Jackson, 2003). Persoonlijke energiebronnen, zoals optimisme en vertrouwen, worden binnen het Job Demands-Resources model enerzijds als mediator beschreven, om de positieve relatie tussen energiebronnen in het werk en welzijn en prestaties te verklaren. Zo zouden energiebronnen in het werk het optimisme en zelfvertrouwen van werknemers kunnen stimuleren. Deze persoonlijke energiebronnen zouden vervolgens weer van positieve invloed kunnen zijn op het welzijn en de prestaties van de werknemers (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, &

Schaufeli, 2007). Anderzijds kunnen persoonlijke energiebronnen ook als moderator worden beschreven. Zo hebben individuen met veel persoonlijke energiebronnen de capaciteiten om goed met werkstressoren om te gaan, waardoor de negatieve effecten van de werkstressoren kunnen worden verminderd (Hobfoll, 1989). Om meer inzicht te kunnen krijgen in het ontstaan van welzijn en prestaties van werknemers, is het belangrijk om zowel werkstressoren, energiebronnen als persoonlijke energiebronnen in onderzoek mee te nemen.

1.3 Authenticiteit

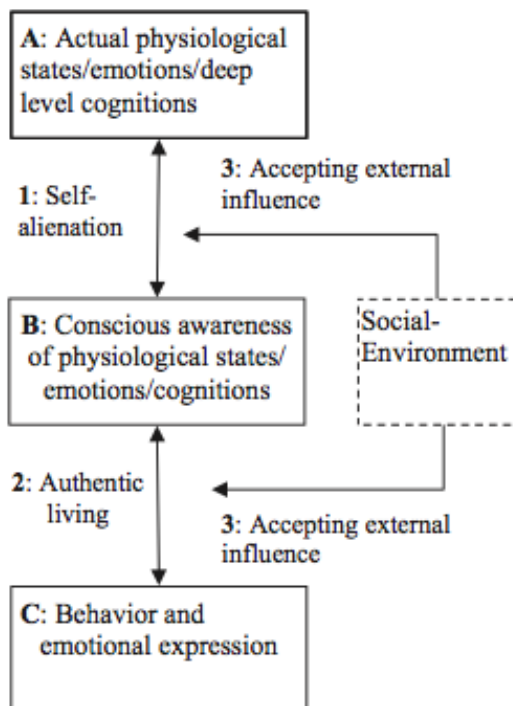
Een belangrijke persoonlijke energiebron, die pas sinds kort wordt onderzocht in relatie tot het werk, is authenticiteit. Rogers stelde al in 1965 dat de mate van authenticiteit een goede maat is voor in hoeverre een persoon goed functioneert en zijn volledige potentie gebruikt. Een groeiend aantal onderzoeken laat nu ook het belang van authenticiteit op het werk zien, ter bevordering van bevlogenheid en prestaties en ter preventie van burn-out klachten (Van den Bosch & Taris, 2013).

Authenticiteit, dat in het dagelijks gebruik verwijst naar de mate waarin een persoon handelt volgens zijn 'echte' zelf, kan op vele manieren worden gedefinieerd (Harter, 2002). Oorspronkelijk werd authenticiteit als een vast en objectief persoonlijkheidskenmerk beschreven (Wood, Linley, Maltby, Baliouis, & Joseph, 2008). Deze beschrijving van authenticiteit lijkt echter tot een aantal problemen te leiden. Ten eerste kan de authenticiteit van de werknemer per context veranderen (Wood et al., 2008). Een werknemer kan zich in de ene situatie wel en op het andere moment niet authentiek voelen, afhankelijk van de mate waarin zijn of haar waarden en overtuigingen door de omgeving worden ondersteund (Barrett-Lennard, 1998). Ten tweede is het lastig om authenticiteit te beschrijven met een aantal vaste persoonlijkheidskenmerken, die objectief kunnen worden vastgesteld. Het tonen van je 'echte zelf' leidt per persoon weer tot ander gedrag, waardoor er moeilijk een objectieve gedragsmaat kan worden geformuleerd. In veel onderzoeken wordt authenticiteit dan ook beschreven als een subjectieve en tijdelijke belevingsmaat (Van den Bosch & Taris, 2013; Harter, 2002; Wood et al., 2008). Tijdelijk, omdat de beleving van authenticiteit per context kan veranderen. Subjectief omdat individuen bij het ontbreken van een objectieve maat, alleen zelf kunnen aangeven of zij zich authentiek voelen (Erickson, 1994).

Barrett-Lennard (1998) heeft als eerste een werkbare definitie van authenticiteit, als een subjectieve en tijdelijke belevingsmaat, omschreven. Volgens Barrett-Lennard ontstaat het gevoel van authenticiteit bij een persoon op het moment dat er consistentie ontstaat tussen iemands 'persoonlijke primaire ervaring', zoals emoties en fysiologische toestand, zijn

‘cognitieve bewustzijn’ van deze primaire ervaring en zijn ‘gedrag en emotionele expressie’ (Wood et al., 2008). De ervaring van authenticiteit ontstaat dus op het moment dat iemand zich bewust is van zijn of haar diepe innerlijke fysieke gevoelens en handelt op basis van het bewustzijn dat hierdoor ontstaat.

Zoals in figuur 1 kan worden gezien, kan de (in)consistentie tussen de primaire ervaring, bewustzijn en gedrag aan de hand van drie dimensies worden beschreven. Ten eerste kan authenticiteit worden beschreven met ‘*zelfvervreemding*’. Zelfvervreemding verwijst naar de inconsistente tussen de primaire ervaring en het bewustzijn ervan. Een persoon is vervreemd van zichzelf, wanneer hij of zij zich (gedeeltelijk) niet bewust is van zijn of haar primaire ervaring en de diepe gevoelens die hier onder vallen. In zo’n geval ontstaat bij mensen het gevoel dat men zichzelf niet kent en dat men het contact met het eigen gevoel heeft verloren. Ten tweede beschrijft ‘*authentiek leven*’ de consistentie tussen het bewustzijn van een persoon en het gedrag dat hij of zij toont. Oftewel, iemand voelt zich authentiek op het moment dat hij of zij handelt in overeenstemming met zijn of haar waarden en overtuigingen, die in het bewustzijn zijn ontstaan. Ten slotte beschrijft ‘*acceptatie van externe invloed*’ de mate waarin een individu zijn of haar gedrag of waarden en overtuigingen tegen zijn of haar wil in laat beïnvloeden door de sociale omgeving. Een werknemer die bijvoorbeeld niet goed past bij zijn of haar werkomgeving, zal in sommige situaties gedrag moeten tonen dat misschien niet strookt met zijn of haar eigen waarden en overtuigingen. Dit kan ten koste gaan van de authenticiteit van de werknemer (Wood et al., 2008).



1.4 Het belang van authenticiteit in dienstverlenende organisaties

De beleving van authenticiteit op de werkvloer is voor dienstverlenende organisaties van groot belang (Grandey et al., 2012). Dienstverlenende organisaties kenmerken zich door werk waarbij de kwaliteit sterk afhangt van de interactie tussen de werknemer en een klant. Om de kwaliteit van de dienst te bewaken, is het van belang dat werknemers naar buiten toe een professionele houding handhaven. Hierbij dienen werknemers volgens opgestelde 'gedragsregels' gewenste *emoties voor te wenden* (Bono & Vey, 2005), wat ook wel *emotionele arbeid* wordt genoemd (Briët et al., 2005). Uit eerdere studies is gebleken dat het voorwenden van emoties als werkstressor kan fungeren. Het actief reguleren van emoties kan op lange termijn een overmatig beroep doen op de psychologische hulpbronnen van de werknemer, hetgeen kan leiden tot burn-out klachten en slechtere prestaties (Goldberg & Grandey, 2007). Authenticiteit zou als persoonlijke energiebron de negatieve effecten van 'emoties voorwenden' kunnen verminderen. Net zoals andere persoonlijke energiebronnen, zou de beleving van authenticiteit werknemers de capaciteiten kunnen geven om goed met de werkstressoren, zoals het voorwenden van emoties, om te gaan (Hobfoll, 1989). Dit modererend effect zou enerzijds kunnen worden verklaard doordat werknemers in het bijzijn van hun collega's, in tegenstelling tot klanten, wel hun authentieke emoties kunnen uiten (Muraven et al., 2006). Werknemers hoeven dan niet te allen tijde emoties voor te wenden (Grandey et al., 2012) en worden in staat gebracht hun verloren energiebronnen in het bijzijn van hun collega's 'aan te vullen' (Muraven & Baumeister, 2000). Anderzijds zouden werknemers minder negatieve effecten kunnen ondervinden van het voorwenden van emoties, op het moment dat ze zich niet vervreemd voelen van zichzelf en zich nog steeds volgens hun eigen waarden en overtuigingen kunnen gedragen. Op basis van deze assumpties, kan de volgende hypothese worden geformuleerd:

Hypothese 3: Er wordt verwacht dat 'authenticiteit' de relatie tussen werkstressoren en burn-out klachten reduceert.

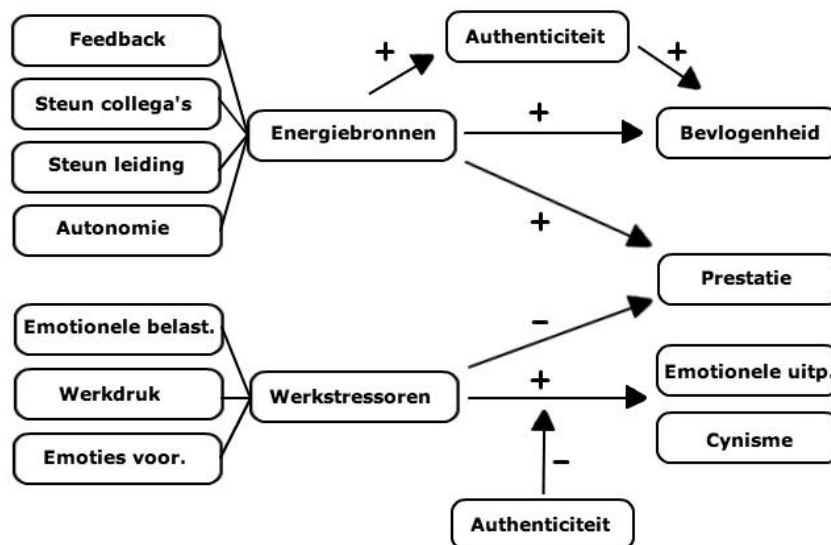
Ten slotte zou authenticiteit op de werkvloer ook de relatie tussen energiebronnen en bevlogenheid kunnen mediëren. Een werkomgeving vol energiebronnen zou het psychologisch kapitaal van een werknemer kunnen activeren (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2007) en de ontwikkeling van persoonlijke energiebronnen zoals

authenticiteit kunnen stimuleren. Authenticiteit zou vervolgens voor een hogere mate van welzijn en prestaties van de werknemers kunnen zorgen, zoals in eerder onderzoek is aangetoond (Van den Bosch & Taris, 2013). Op basis van deze argumentatie, kan de laatste hypothese worden geformuleerd:

Hypothese 4: Er wordt verwacht dat ‘authenticiteit’ de relatie tussen energiebronnen en ‘bevlogenheid’ medieert.

1.5 Het huidige onderzoek

Dit onderzoek heeft als doel om een beter inzicht te krijgen in de werking van authenticiteit op het werk en het ontstaan van welzijn en prestaties in dienstverlenende organisaties. Het onderzoek zal daarbij expliciet kijken naar welke rol authenticiteit speelt in de relatie tussen werkcondities en het welzijn en prestaties van de werknemers. In figuur 2 worden de hypothesen van dit onderzoek in een model weergegeven.



Figuur 2. Model met hypothesen.

Er is gekozen om het onderzoek te laten plaatsvinden bij verschillende zorginstellingen, waarin mensen geholpen worden voor lichamelijk of psychologische klachten. Zoals gesteld, is authenticiteit vooral van belang in dienstverlenende organisaties waar werknemers emoties moeten voorwenden. Bij zorginstellingen dienen werknemers zich altijd geïnteresseerd en empathisch naar patiënten of cliënten op te stellen (Briët et al., 2005), zonder emoties van frustratie, angst of afgunst te uiten (Grandey et al., 2012). Zelfs als

cliënten of familieleden van patiënten emotioneel zijn en negatief tegen werknemers uitvallen (Sliter, Jex, & Wolford, 2010). Zorginstellingen zijn dan ook geschikte organisaties om de rol van authenticiteit in relatie tot verschillende werkstressoren te bestuderen.

2. Methode

2.1 Procedure

Het onderzoek is cross-sectioneel van aard: het bestaat uit één meetmoment waarbij een digitale vragenlijst is afgenomen. De online vragenlijst is door de werknemers van verschillende zorginstellingen ingevuld op de website www.dilemmafoundation.nl/onderzoek. De respondenten waren verplicht alle items in te vullen om hun antwoorden op te kunnen sturen.

In een uitnodigingsmail en op de instructiepagina op de website van de vragenlijst (zie bijlage 1 en 2) is het onderzoek in het kort beschreven. Ook is er een aantal instructies gegeven, waarbij de respondenten werden aangespoord de vragenlijst (bijlage 3) alleen te maken, alle vragen in te vullen en de instructies zorgvuldig door te lezen. Er werd vermeld dat de antwoorden anoniem en strikt vertrouwelijk zouden worden behandeld. Aan het einde van de vragenlijst werden de respondenten erop gewezen dat zij per e-mail vragen konden stellen (bijlage 4).

2.2 Respondenten

De respondenten in dit onderzoek zijn allen werkzaam bij verschillende Nederlandse zorginstellingen. Voor dit onderzoek zijn 250 werknemers benaderd ($N = 250$). De respondenten zijn via een mail met een link naar de vragenlijst uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. De respondenten variëren in leeftijd van 20 tot 64 jaar ($M = 43.77$ en $SD = 11.829$), waarvan 51 mannen en 199 vrouwen. De overige kenmerken van de respondenten worden in tabel 1 en 2 weergegeven.

Tabel 1. Aantal jaren en aantal uren per week werkzaam.

Variabele	Gemiddelde	SD	MIN	MAX
Aantal jaren werkzaam bij de organisatie	8,1	7.2	0	35
Arbeidscontract aantal uren per week	28	9.8	0	48

Werkelijk aantal uren per week	30.4	9.8	1	58
--------------------------------	------	-----	---	----

In de volgende tabel is het aantal werknemers per organisatie weergegeven.

Tabel 2. *Verdeling organisaties respondenten.*

Variabele	Aantal	Percentage
Reaktgroep	104	41.6
Overige	48	19.2
Salto	37	14.2
Momentum GGZ	25	9.6
Meander	14	5.4
Kristallis	14	5.4
SHO	8	3.1

2.3 Instrumenten

Werkstressoren

Werkdruk is gemeten met behulp van de ‘Copenhagen Psychosocial’ vragenlijst (Kristensen & Borg, 2003). De schaal bevat 7 items. Een voorbeeld item is: “Moet u erg snel werken?”. Deze schaal werd gescoord op een 5 punts Likert-schaal van 1 (‘bijna nooit’) tot 5 (‘altijd’). De Cronbach’s alpha van deze items was in deze studie .846.

Emotionele belasting. Het construct ‘emotionele belasting’ is gemeten met een aangepaste vragenlijst die is afgeleid van de ‘VBBA’ (Van Veldhoven, Meijman, Broersen & Fortuin, 1997). De vragenlijst kent 3 items. Een voorbeeld van een item is: “Vindt u uw werk emotioneel zwaar?”. Ook deze schaal werd gescoord op een 5 punts Likert-schaal van 1 (‘bijna nooit’) tot 5 (‘altijd’). Met een Cronbach’s alpha van .784 is de schaal zeer betrouwbaar.

Emoties voorwenden is gemeten met behulp van de vragenlijst naar ‘emotionele arbeid’ (D-QEL) die vertaald is naar het Nederlands (Briët et al., 2005). De vragenlijst bestaat uit 5 items. Eén van de items van de schaal is “Ik doe alsof ik de emoties heb die ik voor mijn werk moet tonen”. Ook deze schaal werd gescoord op een 5 punts Likert-schaal van 1 (‘bijna nooit’) tot 5 (‘altijd’). Met een Cronbach’s alpha van .722 is de schaal betrouwbaar.

Energiebronnen

Autonomie is afgenomen met items van de ‘Karasek’s Job Content Questionnaire’ (Karasek et al., 1998). De vragenlijst bestaat uit 3 items. Een voorbeeld item is “Kunt u zelf bepalen hoe u uw werk uitvoert?”. Deze schaal werd gemeten op een 5 punts Likert-schaal van 1 (‘bijna nooit’) tot 5 (‘altijd’). Met een Cronbach’s alpha van .751 is de schaal betrouwbaar.

Feedback is gemeten met 3 items van een aangepaste vragenlijst naar zelfstandigheid, afwisseling, feedback, inspraak, gebaseerd op de ‘VBBA’ (Van Veldhoven et al., 1997). Een voorbeeld item is “Biedt uw werk u voldoende mogelijkheden om er achter te komen hoe goed u uw werk uitvoert?”. Deze schaal werd gemeten op een 5 punts Likert-schaal van 1 (‘helemaal mee oneens’) tot 5 (‘helemaal mee eens’). In deze studie was de Cronbach’s alpha .723.

Sociale steun collega’s is afgenomen met de vragenlijst naar ‘Social Support’ door collega’s (Iverson, Olekalsn, & Erwin, 1998). De vragenlijst bestaat uit 3 items. Een item is bijvoorbeeld: “Als het nodig is kan ik mijn collega's om hulp vragen”. Deze schaal werd gemeten op een 5 punts Likert-schaal van 1 (‘helemaal oneens’) tot 5 (‘helemaal eens’). De Cronbach’s alpha was in deze studie .894.

Sociale steun leidinggevende is afgenomen met de vragenlijst naar ‘Social Support’ door leidinggevende (Iverson et al., 1998). De vragenlijst kent 3 items. Een item is bijvoorbeeld: “Mijn teamleider is altijd behulpzaam als dat nodig is”. De vragenlijst werd gescoord met behulp van een 5 punts Likert-schaal van 1 (‘helemaal oneens’) tot 5 (‘helemaal eens’). Met een Cronbach’s alpha van .944 is de schaal zeer betrouwbaar.

Persoonlijke energiebronnen

Authenticiteit op het werk is gemeten met behulp van ‘Individual Authenticity Measure at Work’ (IAM Work) schaal (Van den Bosch & Taris, 2013). De vragenlijst maakt gebruik van 12 items. Voor elke dimensie, ‘zelfvervreemding’, ‘authentiek leven’ en ‘acceptatie van externe invloed’ zijn 4 items gesteld. Voorbeeld van items zijn “Ik voel me op mijn werk niet verbonden met wie ik echt ben” (zelfvervreemding); “Op mijn werk gedraag ik me in overeenstemming met mijn eigen waarden en overtuigingen” (authentiek leven); “Ik word sterk beïnvloed door wat anderen op mijn werk vinden” (acceptatie van externe invloed). De factoranalyse bevestigde het bestaan van drie factoren, met een verklaarde variantie van 70.05%. De vragenlijst werd gescoord met behulp van een 7 punts Likert-schaal van 1 (‘helemaal niet op mij van toepassing’) tot 5 (‘helemaal op mij van toepassing’). De

Cronbach's alpha van 'authenticiteit' is .773. De Cronbach's alpha van de sub schaal 'zelfvervreemding' is .936, 'authentiek leven' .853 en 'acceptatie van externe invloed' .693. De schaal is hiermee betrouwbaar.

Welzijn

Bevlogenheid is gemeten met een korte versie van de 'UBES' vragenlijst (Schaufeli, Bakker & Salanova, 2003). De vragenlijst bestond uit 9 items. De verschillende dimensies: 'vitaliteit', 'toewijding' en 'absorptie', werden met de vragenlijst als één construct gemeten. Met een factoranalyse werd het bestaan van de drie dimensies echter bevestigd, met een verklaarde variantie van 82.65%. Een voorbeeld van een item van de vragenlijst is: "Op mijn werk bruis ik van energie". In de huidige studie was de interne consistentie .94.

Burn-out is gemeten met een korte versie van de 'UBOS' vragenlijst (Schaufeli & van Dierendonck, 2000). De vragenlijst bestond uit 5 items van de dimensie 'emotionele uitputting' en 4 items van de dimensie 'cynisme'. Voorbeeld van items zijn: "Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk" (emotionele uitputting); "Ik ben cynischer geworden over de effecten van mijn werk" (cynisme). De twee dimensies zijn apart van elkaar gemeten. Alle items zijn gescoord op een 7-puntsschaal, gerangschikt van 0 ('nooit') tot 6 ('altijd'). De interne consistentie (Cronbach's alpha) van de burn-out schaal 'emotionele uitputting' is .893 en de interne consistentie van 'cynisme' is .815.

Prestaties

In-role prestaties, d.w.z. prestaties op basis van wat in de functieomschrijving is vastgelegd, werd gemeten met behulp van de 'task based job performance' vragenlijst (Goodman & Syvanteck, 1999). De vragenlijst bestond uit 8 items. Een voorbeeld van een item is: "Ik voer mijn werk naar behoren uit". De vragenlijst werd gescoord met behulp van een 5 punts Likert-schaal van 1 ('niet of nauwelijks van toepassing') tot 5 ('zeer sterk van toepassing'). Met een Cronbach's alpha van .785. is de schaal betrouwbaar.

2.4 Analyse methode

In dit onderzoek zijn de data analyses met behulp van het software programma 'Statistical Program for Social Sciences' (SPSS) versie 21 uitgevoerd. De data zijn gecontroleerd op verschillende assumpties. Er waren 30 gevallen, waarbij het gemiddelde van de schaal met meer dan 3 standaarddeviatie van het gemiddelde van een schaal werd afgeweken (Field, 2009). Er is besloten deze uitschieters niet te verwijderen, omdat het echte scores betrof en

omdat deze uitschieters op schalen waar vrij laag op gescoord werd juist interessant waren voor het onderzoek. De betrouwbaarheid van elke schaal is bepaald met de Cronbach's alpha. De subdimensies van de schalen van 'authenticiteit' en 'bevlogenheid' zijn beoordeeld met een principale componenten analyse gevolgd door een varimax rotatie (Field, 2009). Ten slotte zijn de data getoetst op overige randvoorwaarden (Heus, van der Leeden, & Gazendam, 1995). Deze zijn niet overtreden.

Om de hoofd-, interactie- en mediatie-effecten van dit onderzoek te meten, zijn er verschillende (hiërarchische) multi-pele regressie-analyses uitgevoerd. Voor het toetsen van interactie-effecten, zijn alle variabelen gestandaardiseerd door middel van z-transformaties en interactietermen berekend op basis van het product van de afzonderlijke z-scores (Aiken & West, 1991). Voor het aantonen van mediatie-effecten, is er gekeken of de onafhankelijke variabelen een significante relatie hebben met de mediator, de mediator met de afhankelijke variabelen en of de relatie tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabelen met de toevoeging van de mediator verdwijnt of wordt verzwakt (Baron & Kenny, 1986).

3. Resultaten

3.1 Correlatie-analyse van de onderzoeksvariabelen

Allereerst is er een correlatie-analyse uitgevoerd van de werkstressoren, energiebronnen, 'authenticiteit', welzijn en 'prestaties'. De correlatiematrix is in tabel 3 te zien, waarin gemiddelden, de standaarddeviaties en de correlaties van de werkstressoren, energiebronnen, 'authenticiteit', persoonlijk welzijn en 'prestaties' worden weergegeven.

Tabel 3. Gemiddelden, standaarddeviaties en Pearson intercorrelaties van onderzoeksvariabelen, geanalyseerd over alle respondenten in dit onderzoek (N=250).

Variabele	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Werkdruk	3,05	0,68	-											
2. Emoties voorwenden	1,51	0,47	.191**	-										
3. Emotionele belasting	2,09	0,71	.226**	.39**	-									
4. Autonomie	3,33	0,84	.017	-.17**	.49	-								
5. Steun collega's	4,23	0,68	-.241**	-.20**	-.04	.19**	-							
6. Steun leidinggevende	3,76	0,89	-.165**	-.16**	.05	.38**	.52**	-						
7. Feedback	3,48	0,69	-.229**	-.21**	-.06	.19**	.46**	.54**	-					
8. Authenticiteit	5,38	0,73	-.172**	-.44**	-.29**	.28**	.22**	.26**	.20**	-				
9. Bevlogenheid ¹	5,25	1,03	-.125*	-.26**	-.23**	.22**	.14*	.25**	.31**	.44**	-			
10. Emotionele uitputting	2,38	1,14	.397**	.40**	.45**	-.18**	-.30**	-.20**	-.27**	-.49**	-.39**	-		

¹ De subdimensies van 'authenticiteit' laten over het algemeen gelijke correlaties zien zoals 'authenticiteit'. De intercorrelaties van de sub-dimensies 'authentiek leven' en 'acceptatie van externe omgeving' met de overige

11. Cynisme	2,08	1,19	.235**	.353**	.26**	-.168**	-.246**	-.27**	-.312**	-.48**	-.52**	.65**	-
12. Prestaties	3,71	0,50	-.148*	-.15*	-.21**	0,5	.10	.12	.22**	.27**	.47**	-.23**	-.262**

*Noot: dik gedrukt is significant. *p<.05; p<.01 (2-zijdig).*

Op een paar uitzondering na, zijn de correlaties tussen deze variabelen zoals verwacht. Zo correleren ten eerste alle werkstressoren significant positief met elkaar en staan zoals hypothese 1 stelt de werkstressoren ‘werkdruk’, ‘emoties voorwenden’ en ‘emotionele belasting’ in positieve relatie tot ‘emotionele uitputting’ en ‘cynisme’ en in negatieve relatie tot ‘prestaties’. Ten tweede correleren ook energiebronnen significant positief met elkaar en staan zoals hypothese 2 stelt de energiebronnen ‘autonomie’, ‘sociale steun collega’s’, ‘sociale steun leidinggevende’ en ‘feedback’ in positieve relatie tot ‘bevlogenheid’ en in negatieve relatie tot ‘emotionele uitputting’ en ‘cynisme’. Het enige wat opvalt is dat van de energiebronnen alleen ‘feedback’ een significant positieve relatie heeft met ‘prestaties’. Ten slotte correleren de werkstressoren negatief en de energiebronnen positief met ‘authenticiteit’. ‘Authenticiteit’ zelf kent een negatieve correlatie met ‘emotionele uitputting’ en ‘cynisme’ en een positieve correlatie met ‘bevlogenheid’. Dit ligt in lijn met hypothese 3 en 4.

3.2 Toetsing van de hoofdeffecten

Met behulp van twee multipale regressie-analyses (zie tabel 4 en 5) zijn de eerste twee hypothesen van dit onderzoek getoetst.

Tabel 4. *Multipale regressie-analyses (getoond zijn de gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten) voor de afhankelijke variabelen ‘emotionele uitputting’, ‘cynisme’ en ‘prestaties’.*

Model		Emotionele uit.	Cynisme	Prestaties
1.	Emoties voorwenden	.234**	.277**	-.067
	Werkdruk	.286**	.156*	-.099
	Emotionele belasting	.295**	.118	-.161*
	R ²	.342	.165	.058
	F	30.113**	16.217**	5.091**

*Noot: dik gedrukt is significant. *p<.05; **p<.01 (2-zijdig).*

De eerste hypothese luidde dat de werkstressoren ‘werkdruk’, ‘emotionele belasting’ en ‘emoties voorwenden’ een positieve relatie hebben met ‘emotionele uitputting’ en ‘cynisme’ en een negatieve relatie hebben met ‘prestaties’. Deze hypothese wordt grotendeels ondersteund, zie tabel 4. De werkstressoren verklaarden gezamenlijk 34,2% van de variantie van ‘emotionele uitputting’ ($R^2=.342$, $F(3, 246)= 30.113$, $p<.01$), 16,5% van de variantie van

‘cynisme’ ($R^2=.165$, $p(3, 246)= 16.217$, $p<.01$) en 5,8% van de variantie van ‘prestaties’ ($R^2=.058$, $F(3, 246)= 5.091$, $p<.01$). De werkstressoren ‘emoties voorwenden’ ($\beta = .234$, $t(246)= 4.129$, $p<.01$), ‘werkdruk’ ($\beta = .286$, $t(246)= 5.177$, $p<.01$) en ‘emotionele belasting’ ($\beta = .295$, $t(246)= 5.177$, $p<.01$) voorspellen de afhankelijke variabele ‘emotionele uitputting’ significant. Van de drie werkstressoren hebben ‘emoties voorwenden’ ($\beta = .277$, $t(246)= 4.347$, $p<.01$) en ‘werkdruk’ ($\beta = .156$, $t(246)= 2.584$, $p<.05$) een significante relatie met ‘cynisme’. Ten slotte voorspelt alleen de werkstressor ‘emotionele belasting’ ($\beta = -.161$, $t(246)=-2.361$, $p<.05$) ‘prestaties’ significant.

Tabel 5. *Multipiele regressie- analyses (getoond zijn de gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten) voor de relatie tussen energiebronnen en de afhankelijke variabelen ‘bevlogenheid’ en ‘prestaties’.*

Model		Bevlogenheid	Prestaties
1.	Autonomie	.148*	.006
	Steun collega’s	-.050	-.003
	Steun leidinggevende	.082	.008
	Feedback	.262**	.211**
	R ²	.127**	.046*
	F	8.940**	2.981*

*Noot: dik gedrukt is significant. * $p<.05$; ** $p<.01$ (2-zijdig).*

In de tweede hypothese werd voorspeld dat de energiebronnen ‘autonomie’, ‘feedback’ en ‘sociale steun collega’s’ en ‘sociale steun leidinggevende’ een positieve relatie hebben met ‘bevlogenheid’ en ‘prestaties’. Deze hypothese wordt voor een deel ondersteund, zie tabel 5. De energiebronnen verklaarden gezamenlijk 12,7% van de variantie van ‘bevlogenheid’ ($R^2=.127$, $F(4, 245)= 8.348$, $p<.01$) en 4,6% van ‘prestaties’ ($R^2=.046$, $F(4, 245)= 2.981$, $p<.05$). Alleen ‘autonomie’ ($\beta = .148$, $t(4)= .2.296$, $p<.05$) en ‘feedback’ ($\beta = .262$, $t(4)= 3.576$, $p<.01$) hebben een significant positieve relatie met ‘bevlogenheid’. Van de vier energiebronnen voorspelt ten tweede alleen ‘feedback’ ($\beta = .211$, $t(4) = 2.757$, $p<.01$) ‘prestaties’.

3.3. Toetsing van de moderatie-effecten

Met behulp van drie hiërarchische multipiele regressie-analyses (zie tabel 6) is de derde hypothese van dit onderzoek getoetst.

Tabel 6. *Hiërarchische multipiele regressie-analyses (getoond zijn de gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten)*

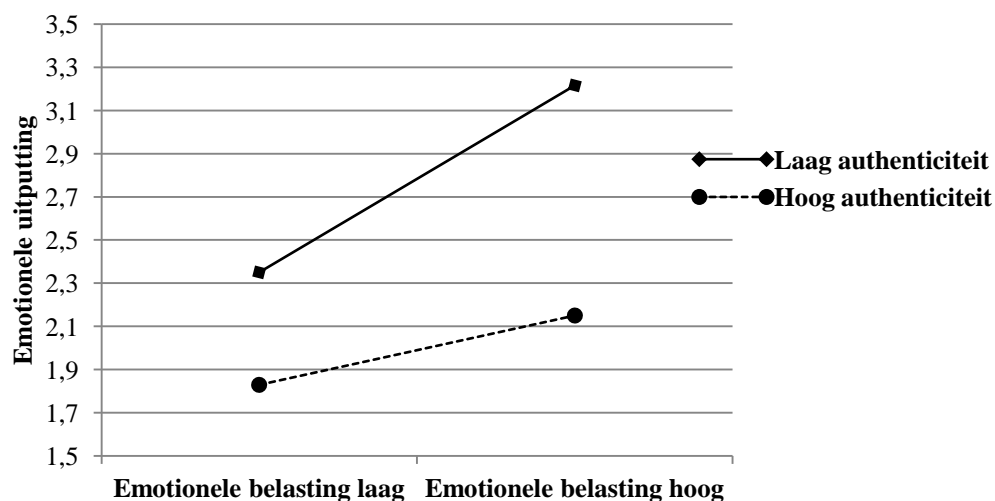
voor de afhankelijke variabelen 'emotionele uitputting', 'cynisme' en 'prestaties'.

Model		Emotionele uit.	Cynisme	Prestaties
1.	Emoties voorwenden	.113*	.135*	.018
	Werkdruk	.263*	.129*	-.083
	Emotionele belasting	.255*	.070	-.133
	Authenticiteit	-.321**	-.377**	.225**
2.	Emoties voorwenden x authenticiteit.	.007	-.013	-.044
	Werkdruk x authenticiteit.	.013	-.056	.072
	Emotionele belasting x authenticiteit. ²	-.230**	-.167*	-.029
	R ² stap 1	.423**	.277**	.098**
R ² -change stap 2	.043**	.038**	.005	
R ² -totaal	.465**	.315**	.103*	
F	30.082**	15.863**	3.986*	

Noot: dik gedrukt is significant. * $p < .05$; ** $p < .01$ (2-zijdig).

Hypothese 3 veronderstelde dat 'authenticiteit' een bufferend moderatie-effect heeft op de relatie tussen de werkstressoren en de burn-out klachten 'emotionele uitputting' en 'cynisme'. Deze hypothese wordt voor een deel ondersteund, zie tabel 6. De werkstressoren, 'authenticiteit' en interactietermen verklaarden gezamenlijk 46,5% van de variantie van 'emotionele uitputting' ($R^2 = .465$, $F(7, 242) = 30.082$, $p < .01$), 31,5% van de variantie van 'cynisme' ($R^2 = .315$, $F(7, 242) = 15.863$, $p < .01$) en 10,3% van de variantie van 'prestaties' ($R^2 = .103$, $F(7, 242) = 3.986$, $p < .05$). Van alle interactievariabelen blijkt alleen de interactievariabele 'emotionele belasting x authenticiteit' ($\beta = -.230$, $t(7) = -3.723$, $p < .01$) de significante relatie tussen 'emotionele belasting' en 'emotionele uitputting' te modereren. De richting van dit moderatie-effect is bepaald aan de hand van een 'simple slopes' grafiek, zie figuur 4.

² De significante relaties van de moderator 'authenticiteit' op de relatie tussen 'emotionele belasting' en de burn-out klachten 'emotionele uitputting' en 'cynisme' worden ook gevonden voor de subdimensies 'zelf-vervreemding' en 'authentiek leven', maar niet voor de subdimensie 'acceptatie van externe invloed'.



Figuur 4. 'Simple Slopes' plot voor interactievariabele 'authenticiteit x emotionele belasting' op de afhankelijke variabele 'emotionele uitputting'

Uit de figuur kan worden opgemaakt dat de 'emotionele uitputting' van werknemers in de zorg minder sterk samenhangt met 'emotionele belasting' bij een hoge mate van 'authenticiteit'.

3.4. Toetsing van de mediatie-effecten

Met behulp van een hiërarchische multipele regressie-analyse (zie tabel 7) is de vierde hypothese van dit onderzoek getoetst.

Tabel 7. Hiërarchische multipele regressie-analyse (getoond zijn de gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten) voor de afhankelijke variabele 'bevlogenheid'.

Model		Bevlogenheid
1.	Autonomie	.148*
	Steun collega's	-.050
	Steun leidinggevende	.082
	Feedback	.262**
2.	Autonomie	.068
	Steun collega's	-.087
	Steun leidinggevende	.0845
	Feedback	.239**
	Authenticiteit	.377**
R ² stap 1		.127**
R ² change		.126

stap 2	
R ² totaal	.253**
F	16.534**

Noot: dik gedrukt is significant. * $p < .05$; ** $p < .01$ (2-zijdig).

In de vierde hypothese werd verondersteld dat ‘authenticiteit’ de relatie tussen energiebronnen en ‘bevlogenheid’ medieert. Deze hypothese wordt maar voor een klein deel ondersteund. Gecontroleerd op de voorwaarde dat de onafhankelijke variabele een significante relatie heeft met de mediator, blijkt alleen de energiebron ‘autonomie’ ($\beta = .212$, $t(4) = 3.268$, $p < .01$) de mediator ‘authenticiteit’ significant te voorspellen. Zoals in tabel 7 kan worden gezien, verdwijnt de significante relatie tussen ‘autonomie’ ($\beta = .148$, $t(4) = 2.296$, $p < .05$) en ‘bevlogenheid’ na de toevoeging van ‘authenticiteit’ in het model ($\beta = .068$, $t(5) = 1.115$, $p > .05$). Uit de Sobel test blijkt dat ‘authenticiteit’ de relatie tussen ‘autonomie’ en ‘bevlogenheid’ volledig medieert, met een significant indirect effect ($\beta = .08$, $p > .01$).³

Tabel 8. Hiërarchische multipale regressie-analyses (getoond zijn de gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten) voor de afhankelijke variabelen ‘emotionele uitputting’ en ‘cynisme’.

Model		Emotionele uitputting	Cynisme
1.	Emoties voorwenden	.234**	.277**
	Werkdruk	.286**	.156*
	Emotionele belasting	.295**	.118
2.	Emoties voorwenden	.113*	.135*
	Werkdruk	.263**	.129*
	Emotionele belasting	.255**	.070
	Authenticiteit	-.321**	-.377**
	R ² stap 1	.342**	.165**
	R ² change	.081**	.112**
	stap 2		
	R ² totaal	.423**	.277**
	F	44.782**	21.575**

Noot: dik gedrukt is significant. * $p < .05$; ** $p < .01$ (2-zijdig).

Ten slotte is er gekeken of ‘authenticiteit’ ook de relatie tussen werkstressoren en ‘emotionele uitputting’ en ‘cynisme’ medieert. Tegen de verwachting in was hier gedeeltelijk sprake van.

³ Van de subdimensies van ‘authenticiteit’ laat alleen ‘zelfvervreemding’ een significant medierend effect zien op de relatie tussen ‘autonomie’ en ‘bevlogenheid’.

Gecontroleerd op de voorwaarde dat de onafhankelijke variabele een significante relatie moet hebben met de mediator, blijkt alleen de werkstressor ‘emoties voorwenden’ ($\beta = -.376$, $t(3) = -6.086$, $p < .01$) en ‘emotionele belasting’ ($\beta = -.126$, $t(3) = -2.026$, $p < .05$) de mediator ‘authenticiteit’ significant te voorspellen. Zoals in tabel 8 kan worden gezien, wordt de significante relatie tussen ‘emoties voorwenden’ ($\beta = .234$, $t(3) = 4.129$, $p < .01$) met ‘emotionele uitputting’ verkleind na de toevoeging van ‘authenticiteit’ ($\beta = .113$, $t(3) = 1.984$, $p < .05$). Uit de Sobel test blijkt dat ‘authenticiteit’ de relatie tussen ‘emoties voorwenden’ en ‘emotionele uitputting’ gedeeltelijk medieert, met een significant indirect effect ($\beta = .12$, $p > .01$).⁴ Ook de significante relatie tussen ‘emoties voorwenden’ ($\beta = .277$, $t(3) = 4.347$, $p < .01$) met ‘cynisme’ wordt na de toevoeging van ‘authenticiteit’ ($\beta = .135$, $t(3) = 2.121$, $p < .05$) verkleind. Uit de Sobel test blijkt dat ‘authenticiteit’ de relatie tussen ‘emoties voorwenden’ en ‘cynisme’ gedeeltelijk medieert, met een significant indirect effect ($\beta = .14$, $p > .01$).⁵

4. Discussie en conclusie

De doelstelling van dit onderzoek was beter inzicht te krijgen in de rol van authenticiteit op het werk in relatie met werkcondities, welzijn en prestaties in dienstverlenende organisaties. Het onderzoek werd in een cross-sectionele studie bij 250 werknemers uitgevoerd, die allen werkzaam zijn bij verschillende Nederlandse zorginstellingen. Aan de hand van het Job Demands-Resources model (Bakker & Demerouti, 2007) werd verwacht dat werkstressoren negatief en energiebronnen positief zouden samenhangen met het welzijn en de ‘prestaties’ van werknemers (hypothese 1 en 2). ‘Authenticiteit’ zou bovendien als persoonlijke energiebron in het Job-Demands-Resources fungeren en de relatie tussen werkstressoren en welzijn modereren en de relatie tussen energiebronnen en welzijn mediëren (hypothese 3 en 4). De hypothesen konden gedeeltelijk worden bevestigd.

4.1 Uitkomsten en theoretische implicaties

In de eerste hypothese werd verwacht dat de werkstressoren ‘werkdruk’, ‘emotionele belasting’ en ‘emoties voorwenden’ positief zouden samenhangen met de burn-out klachten ‘emotionele uitputting’ en ‘cynisme’ en negatief zouden samenhangen met ‘prestaties’. Uit de resultaten

⁴ Van de subdimensies van ‘authenticiteit’ laat alleen ‘zelfvervreemding’ een significant medierend effect zien op de relatie tussen ‘emoties voorwenden’ en ‘emotionele uitputting’.

⁵ Van de subdimensies van ‘authenticiteit’ laat alleen ‘zelfvervreemding’ een significant medierend effect zien op de relatie tussen ‘emoties voorwenden’ en ‘cynisme’.

blijkt dat de drie werkstressoren een positieve relatie hebben met 'emotonele uitputting'. De werkstressoren 'werkdruk' en 'emoties voorwenden' hebben een positieve relatie met 'cynisme'. Zoals beschreven wordt in het Job-Demands-Resources model (Bakker & Demerouti, 2007) bevestigt dit onderzoek de theorie dat een toename van werkstressoren in het werk kan leiden tot een uitputtingsproces, waarin de fysieke en psychologische bronnen van een persoon worden overvraagd (Maslach et al., 2001). Het feit dat ook 'emoties voorwenden' als werkstressor een negatieve relatie heeft met het welzijn van de werknemer, bevestigt de hypothese dat het actief reguleren van emoties op lange termijn een overmatig beroep kan doen op de psychologische energiebronnen van de werknemer (Goldberg & Grandey, 2007).

Opvallend is dat van de drie werkstressoren alleen 'emotionele belasting' een negatieve relatie heeft met 'prestaties'. Uit verschillende onderzoeken is echter gebleken dat de meeste eigenschappen van het werk niet direct gerelateerd zijn aan de prestaties van de werknemer (Schaubroeck & Fink, 1998). Zoals wordt beschreven in het Job-Demands-Resources model, kunnen werkstressoren wel een negatieve relatie hebben met het welzijn van de werknemer, dat vervolgens kan leiden tot slechtere prestaties (Bakker & Demerouti, 2007). Een mogelijke verklaring, dat de werkstressor 'emotionele belasting' in de zorg wel een directe negatieve relatie heeft met 'prestaties', is dat deze werkstressor in zorginstellingen vaak in hoge mate aanwezig is (Bakker & Demerouti, 2007). De confrontatie met het vele emotioneel belastend werk, waarbij het leed van de patiënt expliciet zichtbaar wordt, zou het gevoel hoogstaand kwalitatief werk af te leveren direct kunnen verminderen.

In de tweede hypothese werd verwacht dat de energiebronnen 'autonomie', 'feedback' en 'sociale steun' een positieve relatie hebben met 'bevlogenheid' en 'prestaties'. Uit dit onderzoek blijkt dat 'autonomie' en 'feedback' positief samenhangen met 'bevlogenheid'. Deze resultaten bevestigen de theorie dat energiebronnen in het werk de bevlogenheid van een werknemer kunnen bevorderen (Bakker & Demerouti, 2007) door hun basisbehoeftes te bevredigen (Deci & Ryan, 1985) of hun de mogelijkheid te bieden het werk goed uit te voeren (Meijman & Mulder, 1998). Een verklaring dat sociale steun niet positief in verband staat met bevlogenheid, is dat veel werknemers met een laag welzijn wellicht meer gebruik maken van de sociale steun van anderen dan hun collega's. Na het krijgen van deze steun zullen vooral de werknemers met lage welzijnscores een hoog cijfer geven aan de steun die ze hebben ontvangen (Albrecht, 2010), waardoor het positieve verband tussen sociale steun en bevlogenheid teniet wordt gedaan.

Tegen verwachting in heeft alleen 'feedback' als energiebron een positieve relatie met 'prestaties'. Zoals gesteld, staan de meeste werkeigenschappen niet direct in verband met de

prestaties van de medewerker (Schaubroeck & Fink, 1998). Energiebronnen kunnen wel het welzijn van de werknemer vergroten, dat vervolgens tot betere prestaties van de werknemer kan leiden (Bakker & Demerouti, 2007). Een mogelijke verklaring voor het positieve verband tussen 'feedback' en prestaties is dat deze energiebron de werknemer specifieke informatie kan geven hoe zij hun prestaties direct kunnen verbeteren (Bakker & Demerouti, 2007).

In hypothese 3 werd verwacht dat 'authenticiteit' de positieve relatie tussen werkstressoren en burn-out klachten zou reduceren. Uit de resultaten blijkt dat 'authenticiteit' de relatie tussen 'emotionele belasting' en 'emotionele uitputting' vermindert. Dit resultaat bevestigt de hypothese dat authenticiteit als persoonlijke energiebron kan fungeren en werknemers de capaciteit kan geven om de negatieve effecten van emotionele belasting op te vangen (Hobfoll, 1989). Een verklaring dat authenticiteit de negatieve effecten van het voorwenden van emoties niet weet te verminderen, is dat authenticiteit zelf een sterk negatieve relatie heeft met deze werkstressor. Authenticiteit kan hierdoor mogelijk onvoldoende de negatieve effecten van het voorwenden van emoties opvangen. Het feit dat authenticiteit ook niet de negatieve effecten van een hoge werkdruk kan opvangen, suggereert dat authenticiteit alleen verlichting kan bieden aan emotioneel belastende werkstressoren, waarbij het belangrijk is om de opgedane emoties te ervaren en verwerken (Grandey et al., 2012).

Ten slotte werd in hypothese 4 verwacht dat 'authenticiteit' de positieve relaties tussen energiebronnen en 'bevlogenheid' zou mediëren. Uit de resultaten blijkt dat de relatie tussen 'autonomie' en 'bevlogenheid' volledig door 'authenticiteit' wordt gemedieerd. De sub-dimensie 'zelfvervreemding' van 'authenticiteit' is verantwoordelijk voor dit mediatie-effect. Het gevonden effect bevestigt de hypothese dat energiebronnen het psychologische kapitaal van de werknemer kunnen vergroten en de ontwikkeling van energiebronnen, zoals authenticiteit, kunnen stimuleren (Xanthopoulou et al., 2009). Een hoge mate van authenticiteit kan vervolgens het welzijn van de werknemer vergroten (Van den Bosch & Taris, 2013). Authenticiteit biedt echter geen verklaring voor de positieve effecten van het krijgen van feedback. Onderzoek laat zien dat deze energiebron een positief verband heeft met bevlogenheid omdat het werknemers de mogelijkheid geeft hun werk goed uit te voeren (Deci & Ryan, 2000).

Opvallend is dat de positieve relatie tussen de werkstressor 'emoties voorwenden' en de burn-out klachten niet door 'authenticiteit' wordt gemodereerd, maar door 'authenticiteit' gedeeltelijk wordt gemedieerd. De sub-dimensie 'zelfvervreemding' is volledig verantwoordelijk voor dit mediatie-effect. Het gevonden mediatie-effect bevestigt ten eerste de theorie dat het langdurig voorwenden van emoties kan leiden tot het gevoel het contact met je

emoties, gedachtes en lichaam te verliezen, ook wel depersonalisatie genoemd, met verlaagde welzijnsscores als gevolg (Sierra & Berrios, 1998). Ten tweede laat dit resultaat zien dat de mate van ‘authenticiteit’ ook door werkstressoren kan worden opgeroepen, wat ten koste kan gaan van het welzijn van de werknemer (Van den Bosch & Taris, 2013). De suggestie dat persoonlijke energiebronnen in relatie tot werkstressoren alleen als buffer kunnen werken lijkt in dit onderzoek dus niet te worden bevestigd (Xanthopoulou et al., 2007).

4.2. Methodologische kanttekeningen en suggesties voor vervolgonderzoek.

Er kunnen bij deze studie een aantal methodologische kanttekeningen geplaatst worden en suggesties worden gegeven voor vervolgonderzoek. Ten eerste kunnen er in dit onderzoek geen causale relaties worden aangetoond tussen de verschillende variabelen, omdat er gebruik gemaakt is van een cross-sectioneel onderzoek. De richting van de onderzochte verbanden kan dus niet worden aangetoond (Field, 2009). Om uitspraken te kunnen doen over de causaliteit van het Job-Demands-Resources model, is een longitudinaal onderzoek noodzakelijk waarbij herhaalde metingen worden uitgevoerd bij dezelfde respondenten (Field, 2009).

Ten tweede kunnen er enkele vraagtekens gesteld worden bij de sub-dimensie ‘acceptatie van externe invloed’ van het construct ‘authenticiteit’. In tegenstelling tot de andere sub-dimensies kent 'acceptatie van externe invloed' geen enkele significante relatie met de variabelen zoals deze in de hypothesen werden vermeld. *‘Acceptatie van externe invloed’* wordt beschreven als de mate waarin een individu zijn of haar gedrag of waarden en overtuigingen *tegen zijn of haar wil* in laat beïnvloeden (Wood et al., 2008). De items van de vragenlijst, zoals “ik word sterk beïnvloed door wat anderen op mijn werk vinden”, lijken echter niet te meten of de externe invloed tegen de wil in wordt opgelegd. De vraag is dan ook in welke mate deze sub-dimensie, zoals deze is geoperationaliseerd in de ‘IAM WORK’ vragenlijst (Van den Bosch & Taris, 2013), werkelijk de mate meet waarin iemand zich tegen zijn of haar wil in externe invloed accepteert. Nader onderzoek naar de validiteit van het construct ‘authenticiteit’ is dus gewenst.

Ten derde is bij dit onderzoek gebruik gemaakt van de D-QEL vragenlijst (Briët et al., 2005) om te meten in hoeverre werknemers gewenste emoties moeten voorwenden volgens opgestelde ‘gedragsregels’ (Bono & Vey, 2005). De vragenlijst bestaat echter uit items die alleen meten of werknemers emoties voorwenden, zonder deze in verband te brengen met wat vanuit het werk wordt opgelegd. De D-QEL vragenlijst is in deze zin niet geheel geschikt om ‘emoties voorwenden’ als werkstressor te meten en deze in het Job-Demands-Resources model te plaatsen. Vragenlijsten die ‘emoties voorwenden’ wel in verband brengen met opgestelde

gedragsregels op het werk, zoals in de COPSOO II (Pejtersen, Kristensen, Borg, & Bjorner, 2010), kenden in eerdere onderzoeken echter slechte interne betrouwbaarheden.

Vervolgonderzoek zou een eigen vragenlijst kunnen creëren, die 'emoties voorwenden' als werkstressor kan meten.

Ten vierde is het de vraag of een vragenlijst naar 'emoties voorwenden' wel de beste operationalisatie zou zijn van het besproken fenomeen, waarin werknemers in dienstverlenende organisaties een professionele houding moeten handhaven. Deze professionele houding bestaat namelijk niet alleen uit het 'voorwenden van emoties', maar ook uit het 'verbergen of onderdrukken van emoties' (Briët et al., 2005). Een Nederlandse vragenlijst die 'het verbergen of onderdrukken van emoties' als werkstressor zou meten, zou wellicht nog een betere representatie zijn van de emotionele arbeid die zorgverleners moeten verrichten wanneer zij zonder frustraties, angst of afgunst zich tegenover patiënten moeten opstellen (Briët et al., 2005).

Ten slotte is het de vraag in hoeverre werknemers in staat zijn hun eigen werk, welzijn en prestaties objectief te beoordelen in de vragenlijsten van dit onderzoek (Field, 2009).

Vervolgonderzoek zou gebruik kunnen maken van objectieve gegevens over ziekteverzuim, beoordelingsgesprekken of targets die wel of niet gehaald zijn, om de objectiviteit van het onderzoek te bewaken (Bakker, Demerouti, & Verbeke, 2004).

4.3. Praktische implicaties

De resultaten van dit onderzoek bevestigen dat het voor dienstverlenende organisaties van belang is om werkstressoren te reduceren en energiebronnen te bevorderen om het welzijn en de prestaties van hun werknemers te vergroten. Human resource managers of organisatieadviseurs kunnen op basis van een analyse van een organisatie, zoals die in dit onderzoek is uitgevoerd, interventies implementeren die burn-out klachten reduceren en de bevlogenheid en prestaties van werknemers bevorderen. Het maken van goede planningen om de werkdruk te verlichten of het geven van meer autonomie in het werk zijn hiervan enkele voorbeelden (Schaufeli & Enzmann, 1998). Daarnaast laat dit onderzoek zien dat het voor dienstverlenende organisaties ook van belang is om in persoonlijke energiebronnen, zoals authenticiteit, te investeren, om het welzijn en prestaties van werknemers te bevorderen. Een goede selectie van de werknemer zou er bijvoorbeeld voor kunnen zorgen dat de werknemer vanaf het begin in de organisatie kan handelen volgens zijn echte zelf (Chan, 1996).

Authenticiteit kan ook worden verhoogd, door momenten in te lassen waar emotionele belastende situaties en beladen onderwerpen met collega's kunnen worden besproken (Muraven

et al., 2006). Ten slotte laten de resultaten van dit onderzoek zien dat authenticiteit ook door bepaalde werkeigenschappen kan worden opgeroepen. Een mogelijke interventie om authenticiteit op deze manier op te wekken, is door de eis om emoties voor te wenden in te perken.

4.4. Conclusie

De resultaten van dit onderzoek bevestigen voor een groot deel het Job-Demands-Resources model, waarin wordt voorspeld dat werkstressoren in negatieve relatie staan en energiebronnen in positieve relatie staan tot het welzijn en prestaties van werknemers. Daarnaast is in deze studie het belang van de persoonlijke energiebron authenticiteit aangetoond. Zo blijkt authenticiteit de negatieve effecten van ‘emotionele belasting’ te kunnen reduceren en biedt het een verklaring voor de positieve relaties van autonomie en negatieve relaties van het voorwenden van emoties. De persoonlijke energiebron authenticiteit laat hiermee zien dat het enerzijds een buffer effect kan sorteren en anderzijds zelf opgeroepen kan worden door eigenschappen van het werk. De positieve effecten van authenticiteit benadrukken dat het voor organisaties belangrijk is om niet alleen aandacht te besteden aan het bevorderen van energiebronnen en reduceren van werkstressoren. Organisaties kunnen ook investeren in persoonlijke energiebronnen, zoals authenticiteit, om de negatieve effecten van bepaalde werkstressoren op te vangen en het welzijn en prestaties van werknemers te vergroten. Kortom, deze studie is van groot belang gebleken om de rol van authenticiteit op het werk in relatie met werkcondities, welzijn en prestaties in kaart te brengen en handvatten te bieden om een gezonde en stimulerende werkomgeving in dienstverlenende organisaties te bewerkstelligen.

5. Referenties

- Aiken, L.S., & West, S.G. (1991). *Multiple regression: testing and interpreting interactions*. Newbury Park, London, Sage.
- Albrecht, S. L. (Ed.) (2010). *Handbook of employee engagement: Perspectives, issues, research and practice*. Edward Elgar Publishing.
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Sixma, H.B., & Van Dierendonck, D. (2000). Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: A five-year longitudinal study among general practitioners. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 425-441.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job-demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.
- Barrett-Lennard, G.T. (1998). *Carl Rogers' helping system: Journey & Substance*. London: Sage.
- 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(6), 1173.
- Bono, J., & Vey, M. (2005). Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research. In Hartel, C. E., & Zerbe W. J. (2006). *Emotions in organizational behavior*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Briët, M., Näring, G., Brouwers, A., & van Droffelaar, A. (2005). Emotional labor: ontwikkeling en validering van de Dutch Questionair on Emotional Labor (D-QEL). *Gedrag en Gezondheid*, 33(5), 318-330.
- Chan, D. (1996). Criterion and construct validation of an assessment centre. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69(2), 167-181.
- Deci, E.L., & Ryan, R.M. (2000). *Intrinsic Motivation and Self-determination in Human Behavior*, Plenum Press, New York, NY.
- Demerouti, E., & Bakker, A.B. (2011). The Job Demands-Resources model: Challenges for future research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), Art.974.
- Diener, E., & Seligman, M.E.P. (2004). Beyond money. *Psychological Science in the Public Interest*, 5, 1-31.
- Erickson, R.J. (1994). Our society, our selves: Becoming authentic in an inauthentic world. *Advanced Development*, 6, 27-30.

- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. Sage publications.
- Goodman, S. A., & Svyantek, D. J. (1999). Person-organization fit and contextual performance: Do shared values matter? *Journal of Vocational Behavior*, *55*, 254-275.
- Goldberg, L. S., & Grandey, A. A. (2007). Display rules versus display autonomy: Emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation. *Journal of Occupational Health Psychology*, *12*, 301-318.
- Grandey, A., Foo, S.C., Groth, M., & Goodwin, R.E. (2012). Free To Be You and Me: A Climate of Authenticity Alleviates Burnout From Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, *17* (1), 1-14.
- Harter, S. (2002). Authenticity. In C.R. Snyder and S.J. Lopez (Eds), *Handbook of positive Psychology*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Heus, P., van der Leeden, R., & Gazendam, B. (1995). *Toegepaste data-analyse: technieken voor niet-experimenteel onderzoek in de sociale wetenschappen*. Utrecht: LEMMA.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, *44*, 513-524.
- Hobfoll, S. E., Johnson, R. J., Ennis, N., & Jackson, A. P. (2003). Resource loss, resource gain, and emotional outcomes among inner city women. *Journal of Personality and Social Psychology*, *84*, 632-643.
- Iverson, R.D., Olekalns, M., & Erwin, P.J. (1998). Affectivity, organizational stressors, and absenteeism: A causal model of burnout and its consequences. *Journal of Vocational Behavior*, *52*(1), 1-23.
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, *3*, 322-355.
- Kristensen, T. S., & Borg, V. (2003). *Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ)*. Copenhagen: AMI.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter M.P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, *52*, 397-422.
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. *Handbook of work and organizational psychology*, *2*.
- Muraven, M. & Baumeister, R.F. (2000). Self-regulation and depletion of limited resources: Does self-control resemble a muscle? *Psychological Bulletin*, *126*, 247-259.

- Muraven, M., Shmueli, D., & Burkley, E. (2006). Conserving self-control strength. *Journal of Personality and Social Psychology, 91*, 524–537.
- Pejtersen, J. H., Kristensen, T. S., Borg, V., & Bjorner, J. B. (2010). The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scandinavian Journal of Public Health, 38*, 8-24.
- Rogers, C.R. (1965). The concept of the fully functioning person. *Pastoral Psychology, 16*, 21-33.
- Schaubroeck, J., & Fink, L. S. (1998). Facilitating and inhibiting effects of job control and social support on stress outcomes and role behavior: A contingency model. *Journal of Organizational Behavior, 19*(2), 167-195.
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organisational Behavior, 25*, 293-314.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2003). The measurement of work engagement with a short questionnaire. *Educational and Psychological Measurement, 66*, 701-716.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC Press.
- Schaufeli, W. B., & Van Dierendonck, D. (2000). UBOS: Utrechtse Burnout Schaal. Handleiding (UBOS). Lisse: Swets & Zeitlinger BV.
- Sierra, M., & Berrios, A. D. (2011). Depersonalization: A selective impairment of self-awareness. *Consciousness and Cognition 20*, 99-108.
- Sliter, M.T., Jex, S., & Wolford, K.A. (2010). How Rude! Emotional Labor as a Mediator Between Customer Incivility and Employee Outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology 2010, 15* (4), 468-481.
- Van den Bosch, R., & Taris, T.W. (2013). Authenticity at work. Development and validation of an individual authenticity measure at work. *Journal of Happiness Studies, 1*-18.
- Van Veldhoven, M., Meijman, T.F., Broersen, J.P.J., & Fortuin, R.J. (1997). Handleiding VBBA: onderzoek naar de beleving van psychosociale arbeidsbelasting en werkstress met behulp van de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid. Amsterdam: SKB.
- Weehuizen, R. (2008). Mental Capital: the economic significance of mental health (PhD. Dissertation). Maastricht: Universitaire Pers.
- Wood, A.M., Linley, P.A., Maltby, J., Baliouisis, M., & Joseph, S. (2008). The authentic

personality: A Theoretical and Empirical Conceptualization and the Development of the Authenticity Scale. *Journal of Counseling Psychology*, 55 (3), 385-399.

Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E., & Schaufeli, W.B. (2007). The Role of Personal Resources in the Job Demands-Resources Model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121-141.

Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E., & Schaufeli, W.B. (2009). Reciprocal relationship between job resources, personal resources and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 235–24.

Bijlage 1: Uitnodigings e-mail

Beste werknemers,

Namens Rik de Boer (projectleider context gedreven werken) en Tim Roskam (HRM) van Oost Nederland wil ik jullie uitnodigen om mee te doen aan een onderzoek over het werkbeleven in de zorg.

Het onderzoek heeft als doel inzichtelijk te maken welke werk- en persoonsfactoren bijdragen of juist ten koste gaan van het welzijn en de productiviteit van jouw werk als zorgverlener. Er wordt gevraagd hoe je het werk en je eigen functioneren beleefd op basis van een aantal factoren. Het onderzoek wordt, door middel van een enquête, uitgevoerd door Ruben van Hoof, student van de universiteit van Utrecht in het kader van zijn Master thesis.

Het invullen van de enquête duurt ongeveer 10 minuten. Het verzoek is om deze enquête **voor 24 juni** a.s. in te vullen. De gegevens worden automatisch en volledig anoniem opgeslagen en verwerkt. Via de volgende link kom je bij deze online enquête. www.dilemmafoundation.nl/onderzoek

Als je meegedaan hebt aan dit onderzoek krijg je, als dank, de mogelijkheid om meer inzicht in jezelf te krijgen. Na het invullen van de enquête word je, door middel van een link, doorverwezen naar een persoonlijkheidsvragenlijst die je ook online invult. De uitkomsten worden verwerkt in een rapportage die inzicht geven in je drijfveren en motivatie, aandachtspunten, persoonlijke ontwikkelpunten en competenties. Deze rapportage, die alleen jij kunt inzien, heet de waardemeter en wordt digitaal aan je toegezonden. Dit kan je helpen om je loopbaan meer handen en voeten te geven.

Alvast heel erg bedankt voor het meedoen!

Met vriendelijke groet,

Liesbeth Becker

Bijlage 2: Instructiepagina

Welkom

Allereerst hartelijk dank voor uw belangstelling in het onderzoek. Dit onderzoek, uitgevoerd door de Universiteit Utrecht in samenwerking met DilemmaFoundation, heeft tot doel inzicht te bieden in welke eigenschappen en kenmerken van u en het werk bijdragen aan de productiviteit en vitaliteit van medewerkers.

Meewerken aan het onderzoek is zeer eenvoudig. U klikt op de knop 'Deelnemen' onder aan deze pagina en de online enquête wordt gestart welke circa 10 minuten duurt.

Uw gegevens worden **anoniem** en **vertrouwelijk** behandeld. Er worden geen bedrijfsspecifieke gegevens gebruikt voor het onderzoek en in eventuele publicaties zullen geen bedrijfsgegevens komen te staan.

Enkele aandachtspunten bij het invullen van de vragenlijst:

- Deze vragenlijst gaat over uw situatie op het werk en heeft dus een individueel karakter. Vul daarom de vragenlijst alleen in. Het gaat immers om uw eigen ervaringen en opvattingen en niet om die van anderen.
- De door u verstrekte informatie wordt anoniem, en strikt vertrouwelijk behandeld. Alleen de onderzoekers krijgen uw gegevens te zien.
- Het is erg belangrijk dat u **alle vragen invult**. Ook als u twijfelt over het antwoord, dan vraag ik u alsnog een keuze uit de gegeven mogelijkheden te maken.
- Er zijn geen juiste of onjuiste antwoorden. Geef dus aan wat u zelf het best passende antwoord vindt.
- Lees de instructies vooraf aan de verschillende onderdelen zorgvuldig door. Let op: de antwoordcategorieën kunnen per onderdeel verschillen.

Meer informatie?

Wenst u verdere informatie? Neem contact op met: ruben@youngconsultants.nl

Veel plezier met het invullen van de vragenlijst.

Ruben van Hoof (Student Universiteit Utrecht)

Bijlage 3: Vragenlijst

1. Achtergrondgegevens

Allereerst willen we graag wat achtergrondgegevens van u weten.

1	Bent u man of vrouw?	<input type="checkbox"/> man <input type="checkbox"/> vrouw
2	Wat is uw geboortejaar?	19..... (syp jaartal invullen)
3	Wat is uw burgerlijke staat?	<input type="checkbox"/> samenwonend of gehuwd, geen thuiswonende kinderen <input type="checkbox"/> samenwonend of gehuwd, wel thuiswonende kinderen <input type="checkbox"/> alleenstaand, geen thuiswonende kinderen <input type="checkbox"/> alleenstaand, wel thuiswonende kinderen <input type="checkbox"/> inwonend bij ouders <input type="checkbox"/> anders, namelijk.....
4	Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond? (Als uw opleiding er niet bij staat, kruis dan de opleiding aan die het meest op de door u gevolgde opleiding lijkt)	<input type="checkbox"/> lagere school <input type="checkbox"/> MAVO, LBO, VMBO <input type="checkbox"/> HAVO, MBO <input type="checkbox"/> VWO <input type="checkbox"/> HBO <input type="checkbox"/> WO <input type="checkbox"/> Overige
5	Wat is de naam van uw werkgever
6	Hoeveel jaar bent u werkzaam bij uw huidige werkgever? (syp aantal jaar invullen)
7	Wat voor soort arbeidscontract heeft u?	<input type="checkbox"/> vast dienstverband <input type="checkbox"/> tijdelijk dienstverband met uitzicht op vaste aanstelling <input type="checkbox"/> tijdelijk dienstverband voor bepaalde tijd <input type="checkbox"/> oproepkracht/invalkracht <input type="checkbox"/> uitzendkracht <input type="checkbox"/> geen arbeidscontract, werk in eigen bedrijf <input type="checkbox"/> werkzaam via WSW (Wet Sociale Werkvoorziening) <input type="checkbox"/> anders, namelijk
8	Wat is de omvang van uw aanstelling in uren per week volgens uw contract? (syp aantal uren invullen)
9	Hoeveel uren werkt u feitelijk gemiddeld per week? (syp aantal uren invullen)
10	Wat is uw huidige functie?

11 Wat is uw dienstrooster

dagdienst

onregelmatige dienst

anders, namelijk

12. In welke organisatie bent u werkzaam?

2. Werkdruk

Geef van de volgende stellingen weer in hoeverre deze van toepassing zijn in uw huidige werksituatie.

	altijd	vaak	regelmatig	soms	(bijna) nooit
1. Moet u erg snel werken?	①	②	③	④	⑤
2. Is uw werklust ongelijk verdeeld, zodat het werk zich opstapelt?	①	②	③	④	⑤
3. Hoe vaak heeft u te weinig tijd om uw werk af te maken?	①	②	③	④	⑤
4. Heeft u te maken met een achterstand in uw werkzaamheden?	①	②	③	④	⑤
5. Hoe vaak kunt u het rustig aan doen zonder achter te raken met uw werk?	①	②	③	④	⑤
6. Heeft u voldoende tijd om uw werk af te ronden?	①	②	③	④	⑤
7. Heeft u te weinig te doen op uw werk?	①	②	③	④	⑤

3. Emotionele belasting

Geef van de volgende stellingen weer in hoeverre deze van toepassing zijn in uw huidige werksituatie.

	altijd	vaak	regelmatig	soms	(bijna) nooit
1. Vindt u uw werk emotioneel zwaar?	①	②	③	④	⑤
2. Heeft u in uw werk te maken met zaken die u persoonlijk raken?	①	②	③	④	⑤
3. Komt u in uw werk in emotioneel beladen situaties terecht?	①	②	③	④	⑤

4. Autonomie

Geef van de volgende stellingen weer in hoeverre deze van toepassing zijn in uw huidige werksituatie.

	altijd	vaak	regelmatig	soms	(bijna) nooit
1. Heeft u vrijheid bij het uitvoeren van uw werkzaamheden?	①	②	③	④	⑤
2. Kunt u zelf bepalen hoe u uw werk uitvoert?	①	②	③	④	⑤
3. Kunt u deelnemen aan besluiten die uw werk raken?	①	②	③	④	⑤

5. Emoties voorwenden

De volgende stellingen hebben betrekking op hoe u op dit moment in uw werk staat. Kies het antwoord dat het beste bij u past.

	altijd	vaak	regelmatig	soms	(bijna) nooit
1. Ik speel toneel tijdens mijn werk	①	②	③	④	⑤
2. Ik zet een masker op om voor mijn werk de juiste emoties te tonen	①	②	③	④	⑤
3. Ik doe alsof ik de emoties heb die ik voor mijn werk moet tonen	①	②	③	④	⑤
4. Ik speel een bepaalde rol om op gepaste wijze met cliënten / klanten om te gaan	①	②	③	④	⑤
5. Ik doe alsof ik goede zin heb	①	②	③	④	⑤

6. Sociale steun collega's

Geef van de volgende stellingen weer in hoeverre deze van toepassing zijn in uw huidige werksituatie.

Let op: de antwoordmogelijkheden zijn hier anders dan bij de vorige vragen.

	Helemaa 1 eens	eens	Neutraal	oneens	Helemaa 1 oneens
1. Als het nodig is kan ik mijn collega's om hulp vragen	①	②	③	④	⑤
2. Ik kan op mijn collega's rekenen wanneer ik het in mijn werk moeilijk krijg	①	②	③	④	⑤
3. Mijn collega's zijn altijd behulpzaam als dat nodig is	①	②	③	④	⑤

7. Sociale steun leidinggevende

Geef van de volgende stellingen weer in hoeverre deze van toepassing zijn in uw huidige werksituatie.

	Helemaa 1 eens	eens	Neutraal	oneens	Helemaa 1 oneens
1. Als het nodig is kan ik mijn teamleider om hulp vragen.	①	②	③	④	⑤
2. Ik kan op mijn teamleider rekenen wanneer ik het in mijn werk moeilijk krijg.	①	②	③	④	⑤
3. Mijn teamleider is altijd behulpzaam als dat nodig is.	①	②	③	④	⑤

8. Feedback

Geef van de volgende stellingen weer in hoeverre deze van toepassing zijn in uw huidige werksituatie.

	Helemaa 1 eens	eens	Neutraal	oneens	Helemaa 1 oneens
1. Biedt uw werk u voldoende mogelijkheden om er achter te komen hoe goed u uw werk uitvoert?	①	②	③	④	⑤
2. Krijgt u van uw leidinggevende informatie over uw prestaties?	①	②	③	④	⑤
3. Krijgt u van collega's informatie over hoe goed u uw	①	②	③	④	⑤

werk uitvoert?

9. Authenticiteit op het werk

De volgende stellingen hebben betrekking op uw meest recente werksituatie.

Probeer bij het beantwoorden dus zo goed mogelijk voor te stellen hoe de stelling op u van toepassing is op uitsluitend uw werk en niet in andere situaties.

Denk daarnaast bij het beantwoorden in hoeverre de stellingen op u van toepassing zijn geweest in de laatste 4 weken.

Let op: de antwoordmogelijkheden zijn hier anders dan bij de vorige vragen.

	Helemaal niet op mij van toepassing		Ne utr aal		Helemaal op mij van toepassing	
1. Andere mensen beïnvloeden mij sterk op mijn werk	①	②	③	④	⑤	⑥
2. Op mijn werk gedraag ik me op de manier welke van mij wordt verlangd	①	②	③	④	⑤	⑥
3. Ik word sterk beïnvloed door wat anderen op mijn werk vinden.	①	②	③	④	⑤	⑥
4. Ik vind het gemakkelijker om goed op te schieten met mensen op mijn werk wanneer ik mezelf ben.	①	②	③	④	⑤	⑥
5. Ik houd op mijn werk vast aan de overtuigingen waar ik in geloof	①	②	③	④	⑤	⑥
6. Op mijn werk blijf ik trouw aan wie ik ben	①	②	③	④	⑤	⑥
7. Ik voel me op mijn werk niet verbonden met wie ik echt ben	①	②	③	④	⑤	⑥
8. Op mijn werk gedraag ik me in overeenstemming met mijn eigen waarden en overtuigingen	①	②	③	④	⑤	⑥
9. Ik voel me op mijn werk vervreemd van mijzelf	①	②	③	④	⑤	⑥
10. Op mijn werk voel ik me afgesloten van wie ik werkelijk ben	①	②	③	④	⑤	⑥
11. Op mijn werk heb ik de behoefte om te doen wat anderen van mij verwachten	①	②	③	④	⑤	⑥
12. Ik voel me op mijn werk niet zoals ik werkelijk ben	①	②	③	④	⑤	⑥

10. Bevlogenheid

De volgende uitspraken gaan over de manier waarop u uw werk beleeft en hoe u zich daarbij voelt. Kies bij elke uitspraak het voor u best passende antwoord.

Let op: de antwoordmogelijkheden zijn hier anders dan bij de vorige vragen.

De cijfers hebben de volgende betekenis:

0 = nooit

1 = sporadisch / een paar keer per jaar of minder

2 = af en toe / eens per maand of minder

3 = regelmatig / een paar keer per maand

4 = dikwijls / een per week

5 = zeer dikwijls / een paar keer per week

6 = altijd / dagelijks

	<i>nooit</i>				<i>altijd</i>			
1. Op mijn werk bruis ik van energie	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
2. Als ik werk voel ik me fit en sterk	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
3. Ik ben enthousiast over mijn baan	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
4. Mijn werk inspireert mij	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
5. Als ik 's morgens opsta heb ik zin om aan het werk te gaan	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
6. Wanneer ik heel intensief aan het werk, ben voel ik mij gelukkig	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
7. Ik ben trots op het werk dat ik doe	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
8. Ik ga helemaal op in mijn werk	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
9. Mijn werk brengt mij in vervoering	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧

10. Burn-out

De volgende uitspraken gaan over de manier waarop u uw werk beleeft en hoe u zich daarbij voelt. Kies bij elke uitspraak het voor u best passende antwoord.

Let op: de antwoordmogelijkheden zijn hier anders dan bij de vorige vragen.

De cijfers hebben de volgende betekenis:

0 = nooit

1 = sporadisch / een paar keer per jaar of minder

2 = af en toe / eens per maand of minder

3 = regelmatig / een paar keer per maand

4 = dikwijls / een per week

5 = zeer dikwijls / een paar keer per week

6 = altijd / dagelijks

<i>nooit</i>							<i>altijd</i>
1. Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk	①	②	③	④	⑤	⑥	
2. Ik twijfel aan het nut van mijn werk	①	②	③	④	⑤	⑥	
3. Een hele dag werken vormt een zware belasting voor mij	①	②	③	④	⑤	⑥	
5. Ik voel me "opgebrand" door mijn werk	①	②	③	④	⑤	⑥	
7. Ik merk dat ik teveel afstand heb gekregen van mijn werk	①	②	③	④	⑤	⑥	
8. Ik ben niet meer zo enthousiast als vroeger over mijn werk	①	②	③	④	⑤	⑥	
11. Aan het einde van de werkdag voel ik me leeg	①	②	③	④	⑤	⑥	
13. Ik voel me vermoeid als ik 's morgens opsta en er weer een werkdag voor me ligt	①	②	③	④	⑤	⑥	
14. Ik ben cynischer geworden over de effecten van mijn werk	①	②	③	④	⑤	⑥	

11. Prestatie

De volgende stellingen hebben betrekking op hoe u op dit moment in uw werk staat. Kies het antwoord dat het beste bij u past.

Let op: de antwoordmogelijkheden zijn hier anders dan bij de vorige vragen.

	Niet van toepassing	Van toepassing
1. Ik bereik het doel van mijn werk	① ② ③ ④ ⑤	
2. Ik voer mijn werk naar behoren uit	① ② ③ ④ ⑤	
3. Ik laat mijn expertise zien in al mijn werkgerelateerde taken	① ② ③ ④ ⑤	
4. Ik ben competent op alle gebieden in mijn werk	① ② ③ ④ ⑤	
5. Over het algemeen genomen presteer ik goed op mijn werk	① ② ③ ④ ⑤	
6. Ik ben geschikt voor een functie op een hoger niveau dan waar ik nu werk	① ② ③ ④ ⑤	
7. Ik werk hard	① ② ③ ④ ⑤	
8. Ik lever kwalitatief hoogstaand werk	① ② ③ ④ ⑤	

12. Verloopintentie

Geef van de volgende stellingen weer in hoeverre deze van toepassing zijn in uw huidige werksituatie.

Let op: de antwoordmogelijkheden zijn hier anders dan bij de vorige vragen.

	altijd	vaak	regelmatig	soms	(bijna) nooit
1. Ik overweeg wel eens om een andere baan te gaan zoeken.	①	②	③	④	⑤
2. Ik denk er wel eens aan om bij een andere organisatie te gaan werken.	①	②	③	④	⑤
3. Ik ben van plan om komend jaar een andere baan te gaan zoeken.	①	②	③	④	⑤
4. Ik ben van plan om komend jaar werk te zoeken bij een andere organisatie.	①	②	③	④	⑤

Bijlage 4: Afsluitpagina

U bent aan het einde gekomen van de vragenlijst. Ik dank u hartelijk voor uw deelname.

Voor vragen of opmerkingen over het onderzoek kunt u contact opnemen met: **ruben@youngconsultants.nl**

Ruben van Hoof