

Opgebrand door emoties:

Een studie naar de relatie tussen de verschillende vormen van emotionele arbeid en burn-outklachten
en de modererende rol van sociale steun

Lysanne Peters (4198190)

Universiteit Utrecht

Master Sociale en Organisationspsychologie 2016/2017

Begeleidster: Ilona van Beek

Tweede beoordelaar: Maria Peeters

13 juli 2017

Woorden: 10.009

Samenvatting

Het aantal werknemers met burn-outklachten neemt toe (ArboNed, 2017). Om dit tegen te gaan is meer inzicht in de mogelijke oorzaken van burn-outklachten nodig. Hoewel eerder onderzoek heeft aangetoond dat emotionele arbeid een voorspeller van burn-outklachten is (Briët et al., 2005) en dat het ervaren van sociale steun een buffer vormt hiertegen (Hooftman et al., 2016) was nog weinig onderzoek naar de invloed van de vier verschillende vormen van emotionele arbeid (i.e., emoties voorwenden, emoties oproepen, emotionele consonantie en emoties verbergen) op burn-outklachten gedaan. Daarnaast was nog weinig bekend over de invloed van sociale steun van collega's en leidinggevenden op deze relaties. In het huidige onderzoek zijn deze relaties dan ook onderzocht. De onderzoekspopulatie betrof voornamelijk hoogopgeleide mannen (85.8%) die werkzaam zijn in de ICT branche (N = 183; M_{age} = 43.22). De participanten hebben een online vragenlijst ingevuld over burn-outklachten (UBOS), emotionele arbeid (D-QEL) en ervaren sociale steun van collega's en leidinggevenden (Peeters, Buunk, Schaufeli, 1995). De resultaten tonen aan dat emoties voorwenden, emoties oproepen, en emoties verbergen positief samenhangen met burn-outklachten. Daarnaast werd gevonden dat sociale steun van collega's de relatie tussen emoties voorwenden en emoties oproepen enerzijds en burn-outklachten anderzijds modereert. Door dit gemaakte onderscheid levert het huidige onderzoek een bijdrage aan de bestaande theorievorming omtrent de relatie tussen emotionele arbeid en burn-outklachten. Hoewel in dit onderzoek werd getoetst of sociale steun de relatie tussen emotionele arbeid en burn-outklachten modereert, suggereren de resultaten dat sociale steun nog te weinig als buffer tegen stress wordt gebruikt. Meer inzicht in het ontstaan, de gevolgen en de manier waarop emotionele arbeid vermindert kan worden kunnen bijdragen aan een vermindering van de omvang van burn-outklachten.

Kernwoorden: burn-outklachten, emotionele arbeid, emoties voorwenden, emoties oproepen, emotionele consonantie, emoties verbergen

Abstract

The number of employees with burnout complaints is increasing. This also applies to the absence period (ArboNed, 2017). In order to counter this, more insight is needed into the possible causes of burnout and other work-related stress disorders. Although earlier research has shown that emotional work was a predictor of burnout complaints (Briët et al., 2005) and that experiencing social support can form a buffer against this (Hoofman et al., 2016), little research on the influence of the four different forms of emotional labor (i.e., surface acting, deep acting, emotional consonance and surface acting hiding) on burnout complaints was done. In addition, little was known about the influence of social support of colleagues and leaders on these relationships. The current research provides more insight in these relationships. The research population consisted mainly of high educated men (85.8%) who worked in the ICT industry ($N = 183$; $M_{age} = 43.22$). Participants have completed online self-assessment questionnaires on burnout complaints (UBOS), emotional labor (D-QEL) and social support from colleagues and leaders (Peeters, Buunk, Schaufeli, 1995). In the current research, surface acting, deep acting and surface acting hiding were positively related to burnout complaints. In addition, social support from colleagues moderated the relationship between surface acting and deep acting on the one hand and burnout on the other hand. With this distinction, the current research contributes to the existing theory of the relation between emotional labor and burnout complaints. Although this study examined whether social support moderates the relationship between emotional labor and burnout complaints, the results suggest that social support is still being used too little as buffer against stress. More insight into the origin, effects and way of reducing emotional labor can contribute to reducing the extent of burnout complaints.

Keywords: burnout complaints, emotional labor, surface acting, deep acting, emotional consonance, surface acting hiding

Inleiding

In Nederland hebben bijna één miljoen werknemers last van werkstress. Eén op de zeven Nederlanders heeft het gevoel tegen een burn-out aan te lopen. (TNO, 2016). Het percentage werknemers met burn-outklachten en de gemiddelde verzuimduur van werknemers met burn-outklachten neemt jaarlijks toe (ArboNed, 2015). Burn-out wordt gekenmerkt door extreme vermoeidheid (i.e., uitputting), mentale afstand van het werk en een cynische houding ten opzichte van het werk (i.e., distantie) (Taris, Houtman & Schaufeli, 2013). Het risico op burn-out neemt toe bij weinig steun van leidinggevenden en collega's. Zo heeft 45% van de werknemers met een hoge werkdruk en weinig steun van hun leidinggevende burn-outklachten. Dit tegenover 18% van de werknemers die deze steun wel ervaart (Hooftman et al., 2016). Burn-outklachten kunnen leiden tot gezondheidsproblemen zoals depressie, cardiovasculaire aandoeningen en psychosomatische klachten (Melamed, Shirom, Toker, Berliner & Shapira, 2006).

Burn-outklachten komen het meest voor in dienstverlenende beroepen, zoals in het onderwijs (18,3%) en in de ICT (16,4%) (Hooftman et al., 2016). Kenmerkend voor dienstverlenende beroepen is de emotionele belasting die voortvloeit uit contact met cliënten, burgers, patiënten en leerlingen. Dit komt doordat deze werknemers vaak emoties dienen te fingeren, zoals vriendelijkheid. Er wordt van hen verwacht dat ze ongepaste emoties maskeren, verbergen of onderdrukken en slechts voor de situatie vereiste emoties uiten (Briët, Naring, Brouwer & Droffelaar, 2005). Dit wordt ook wel emotionele arbeid (*emotional labor*) genoemd. Emotionele arbeid kan binnen het Job Demands-Resources (JD-R) model gezien worden als een stressor en tot emotionele uitputting leiden (Psychisch & Werk, n.b.). Tegelijkertijd kunnen steun van collega's en leidinggevenden, beide energiebronnen binnen het JD-R model, beschermen bieden tegen de negatieve gevolgen van emotionele arbeid (Mol & Vries, 2009). In het huidige onderzoek wordt daarom niet alleen de relatie tussen emotionele arbeid en burn-out onderzocht, maar ook de mate waarin sociale steun deze relatie modereert.

Het huidige onderzoek is zowel wetenschappelijk als maatschappelijk relevant. Ondanks de groeiende interesse in het onderwerp emoties in organisaties onder wetenschappers en de introductie van emotionele arbeid in 1983 door Hochschild, bestaat nog altijd geen eenduidige definitie en omkadering van dit construct. Wel volgt uit onderzoek dat emotionele arbeid een voorspeller van burn-outklachten is (Briët et al., 2005; Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005; Grandey, 2000, 2003; Kinman et al., 2011). Echter bestaat in Nederland relatief weinig onderzoek naar de invloed van de verschillende vormen van emotionele arbeid op burn-out. Laat staan naar de beschermende rol van sociale steun. Het huidige onderzoek levert een bijdrage aan de bestaande theorievorming omtrent de relatie tussen emotionele arbeid en burn-out en geeft inzicht in de rol van sociale steun in deze relatie. Meer inzicht in deze constructen kan handvatten bieden om uitval door burn-out en andere aan het werk gerelateerde stressklachten tegen te gaan. Dit sluit aan bij de doelstelling van de overheid waarbij

het voorkómen van uitval door burn-outklachten en andere psychosociale arbeidsbelasting centraal staan en waarbij er gestreefd wordt naar het duurzaam inzetten van werknemers (Echtelt, 2014).

Burn-out en het JD-R model

Het JD-R model is in eerste instantie ontwikkeld ter verklaring van burn-out. In tegenstelling tot de initiële veronderstelling dat burn-out alleen voorkomt in de dienstverlenende beroepen, is het JD-R model ontwikkeld ter verklaring van burn-out zowel binnen als buiten de dienstverlenende sector (Ruigt, 2008). Het JD-R model veronderstelt (1) dat stress en burn-outklachten ontstaan wanneer de werkeisen gedurende een langere periode te hoog zijn en (2) dat een sterke motivatie en hoge productiviteit ontstaan wanneer een werknemer over veel energiebronnen beschikt (Schaufeli & Taris, 2013). Hieruit volgt dat werkeisen en energiebronnen een belangrijke rol in het JD-R model spelen.

Werkeisen worden omschreven als alle fysieke, psychologische, sociale of organisatorische aspecten van het werk die fysieke of mentale inspanning vereisen. Voorbeelden hiervan zijn een hoge emotionele belasting en werkdruk (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001; Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli & Taris, 2013). Volgens het JD-R model ‘consumeren’ werkeisen per definitie energie waardoor ze kunnen uitgroeien tot stressoren. Door de aanwezigheid van werkeisen en de afwezigheid van energiebronnen vindt er een gestage afname plaats van de mentale energie, hetgeen tot burn-out en andere gezondheidsklachten kan leiden. Dit proces wordt het uitputtingsproces genoemd (Schaufeli & Taris, 2013). Over het algemeen zorgt emotionele arbeid voor een afname van het welbevinden van werknemers. Hierdoor kan emotionele arbeid, volgens het JD-R model, ook wel gezien worden als een werkeis welke kan leiden tot burn-out (Barber, Grawitch, Carson, & Tsouloupas, 2011).

Energiebronnen, zoals sociale steun en ontplooiingsmogelijkheden, omvatten alle fysieke, psychologische, sociale of organisatorische aspecten van het werk die (1) bijdragen aan het realiseren van de taakdoelstellingen, (2) de fysiologische en psychologische kosten verbonden met de aanwezige werkeisen reduceren en (3) persoonlijke groei en ontwikkeling stimuleren (Demerouti et al., 2001; Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli & Taris, 2013). Een werkomgeving met veel energiebronnen bevordert de bereidheid van werknemers om zich in te spannen om het werk goed te doen (Meijman & Mulder, 1998). Het motivationeel potentieel dat voortkomt uit de energiebronnen kan leiden tot positieve uitkomsten, zoals bevoegenheid. Dit wordt ook wel het motivationeel proces genoemd (Schaufeli & Taris, 2013).

Hoewel het JD-R model een uitputtings- en een motivationeel proces veronderstelt, lijkt het erop dat deze processen twee kanten van dezelfde medaille vormen. Dat wil zeggen, wanneer de gezondheid wordt aangetast, zal dat zijn weerslag hebben op de motivatie, en andersom. Daarnaast biedt het JD-R-model, afhankelijk van de onderzoek context, flexibiliteit in de keuze van werkeisen en hulpbronnen. Hiermee kan het JD-R-model in feite gezien worden als een heuristisch model (Jonge, Blanc & Schaufeli, 2007).

Emotionele arbeid

In het huidige onderzoek wordt emotionele arbeid gezien als een werkeis en een potentiële stressor. Emotionele arbeid werd door Hochschild in 1983 geïntroduceerd als de discrepantie tussen ervaren en getoonde emoties. De afgelopen jaren is het fenomeen emotionele arbeid op verschillende manieren benaderd en onderzocht. In de *Dutch Questionnaire on Emotional Labor* (D-QEL) wordt emotionele arbeid omschreven als de handeling om sociaal wenselijke emoties te uiten in een context waarin een werknemer een dienst verleent aan een andere persoon (Asforth & Humphrey, 1993). Deze omschrijving omvat interne gesteldheden en interne processen die een toestand van dissonantie creëren of in stand houden (Briët et al., 2005). Uit deze definities volgt dat emotionele arbeid verwijst naar het reguleren van emoties op het werk. Werknemers doen inspanning om niet te voelen wat ze voelen of om juist precies dat te voelen wat ze niet voelen (Hooftman et al., 2016; Schaufeli & Bakker 2013).

De mate waarin werknemers hun emoties moeten reguleren verschilt per beroepsgroep (Zammuner & Galli, 2002) en context (Kinman et al., 2011). Lachen en vrolijk zijn horen bijvoorbeeld bij het takenpakket van werknemers met een dienstverlenend beroep. Dit kan voor problemen zorgen wanneer zij verdrietig zijn. De natuurlijke neiging van werknemers in dit soort situaties is om door middel van acteren hun werkelijke gevoelens te onderdrukken (Dijkstra, 2015). Emotionele arbeid kent vier verschillende vormen: emoties voorwenden (i.e., *surface acting*), emoties oproepen (i.e., *deep acting*), emotionele consonantie (i.e., *emotional consonance*) en emoties verbergen (i.e., *surface acting hiding*).

Emoties voorwenden

Emoties voorwenden verwijst naar het uiten van een voor het werk vereiste emotie die door de werknemer niet zo wordt gevoeld (Briët et al., 2005). Voorbeelden hiervan zijn: het forceren van een glimlach terwijl de onderliggende gevoelens verborgen blijven of het opzetten van een masker om de voor het werk juiste gevoelens te tonen (Kinman et al., 2011; Zammuner & Galli, 2002). Volgens de inspannings-hersteltheorie gaan deze inspanningen gepaard met zowel fysieke als mentale vermoeidheidsverschijnselen. Herstel vindt enkel plaats door voldoende rust te nemen. Wanneer men niet voldoende rust neemt zullen de vermoeidheidseffecten zich opstapelen (Meijman & Mulder, 1998) en moet de werknemer harder zijn best doen om aan dezelfde eisen te voldoen. Dit leidt tot verdere uitputting waardoor de kans op burn-out toeneemt (Grandey, 2003; Trougakos, Cheng, Hideg, & Zweig, 2015; Uy et al., 2016). Ook wordt uit eerder onderzoek de positieve relatie tussen emoties voorwenden en burn-out vaak bevestigd (Krannitz, Grandey, Liu & Almeida, 2015; Pătraș, Martínez-Tur, Gracia & Moliner, 2016). Kortom, in het huidige onderzoek wordt verwacht dat er een positieve relatie bestaat tussen emoties voorwenden en burn-outklachten.

Hypothese 1: Emoties voorwenden hangt positief samen met burn-outklachten.

Emoties oproepen

Deze vorm is de meest inspannende en actieve vorm van emotieregulatie. Werknemers trachten de emoties namelijk ook daadwerkelijk te ervaren (Hochschild, 1983; Ravestijn, 2009). Hierdoor zijn werknemers actief bezig met het oproepen en controleren van emoties om oprecht te voldoen aan de opgedragen of voorgeschreven normen en verwachtingen van het werk (Zammuner & Galli, 2002). Hierdoor kunnen werknemers van hun eigen emoties vervreemden waardoor ze het gevoel hebben dat ze niet meer oprecht zijn ten opzichte van hun klanten. Een voorbeeld hiervan is een werknemer die de emotie die verwacht wordt, zoals vreugde, ook echt probeert te voelen door zich te focussen op of te denken aan een moment of situatie waarbij vreugde gevoeld werd (Kinman et al., 2011). Emoties voorwenden en emoties oproepen zijn pogingen van de werknemer om de vereiste emoties te tonen. Er zit echter verschil in de intentie: emoties voorwenden draait om het reguleren van de emotionele expressie die getoond wordt tijdens de werkzaamheden en emoties oproepen draait om het reguleren van de emoties op een zodanige manier waarbij de eigen emoties authentiek zijn aan de vereiste emoties (Grandey, 2003). De emotionele inspanning die voor deze emotieregulatie geleverd dient te worden kan resulteren in emotionele uitputting (Lechner, Steinvooite & Näring, 2008). In het huidige onderzoek wordt dan ook verwacht dat het oproepen van emoties positief samenhangt met burn-outklachten.

Hypothese 2: Emoties oproepen hangt positief samen met burn-outklachten.

Emotionele consonantie

Emotionele consonantie verwijst naar de situatie waarin de gevoelens van de werknemer in overeenstemming zijn met de verwachtingen van het werk ten aanzien van het uiten van emoties. Er is meestal geen sprake van bewuste emotieregulatie, doordat de eigen gevoelens in overeenstemming zijn met verwachtingen van het werk. Hierdoor is er sprake van emotionele harmonie (Ravestijn, 2009) waardoor de werknemer zich moeiteloos kan concentreren op zijn primaire taak. Een voorbeeld hiervan is dat een ober in een restaurant zelf plezier ervaart wanneer de gasten aan de tafel ook plezier hebben (Richters, 2008; Briët et al., 2005). Doordat emotionele consonantie de afwezigheid van psychische inspanning meet onderscheidt deze vorm van emotionele arbeid zich duidelijk van de andere dimensies van emotionele arbeid (i.e., emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen). Deze vormen meten namelijk de actieve psychische inspanning die geleverd wordt om te kunnen omgaan met de ervaring of het uitdrukken van emoties (Briët et al., 2005). In het huidige onderzoek wordt dan ook verwacht dat emotionele consonantie negatief samenhangt met burn-outklachten.

Hypothese 3: Emotionele consonantie hangt negatief samen met burn-outklachten.

Emoties verbergen

Werk kan vereisen om emoties te verbergen wanneer deze niet gewenst zijn. Er wordt geëist om gepaste emoties te tonen richting klanten (Ravestijn, 2009). Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen in een

situatie waarin een werknemer niet goed in zijn vel zit en dit niet mag laten merken (Briët et al., 2005; Richters, 2008). De relatie tussen emoties verbergen en burn-outklachten is in tegenstelling tot voorgaande relaties niet vaak onderzocht. Wel werd een positieve relatie tussen emoties verbergen en emotionele uitputting gevonden. Dit wordt veroorzaakt door de psychische inspanning die het actief moeten verbergen of uitdrukken van emoties met zich mee kan brengen. Een te hoge psychische inspanning kan leiden tot stress en burn-outklachten (Maxwell & Riley, 2016; Naring, Briët & Brouwers, 2006). In het huidige onderzoek wordt verwacht dat emoties verbergen positief samenhangt met burn-outklachten.

Hypothese 4: Emoties verbergen hangt positief samen met burn-outklachten.

Sociale steun

Sociale steun wordt gedefinieerd als de hulp die een individu ontvangt door sociale interactie. Collega's en leidinggevenden kunnen bijvoorbeeld een luisterend oor en feitelijke steun bieden of waardering en feedback geven op de uitgevoerde werkzaamheden (Daalen, 2012). Het ontvangen van sociale steun van een leidinggevende of collega's op het werk kan (1) bijdragen aan het realiseren van de taakdoelstellingen, (2) de fysiologische en psychologische kosten reduceren die verbonden zijn met de aanwezige werkeisen en (3) persoonlijke groei en ontwikkeling stimuleren. Oftewel, het ontvangen van sociale steun op de werkvloer kan als een energiebron worden beschouwd. Hieruit volgt dat sociale steun een direct positief effect op de gezondheid heeft en een buffer vormt tegen de schadelijke effecten van stress op de werkvloer (Brouwer, 2016; Cohen, 2014; Hooftman et al., 2016; Simbula, 2010).

Er is nog relatief weinig onderzoek gedaan naar het effect dat sociale steun heeft op emotionele arbeid. Wel is uit onderzoek gebleken dat sociale steun de negatieve effecten van emotionele dissonantie op burn-out vermindert of teniet doet. Hierdoor faciliteert sociale steun het welbevinden van de werknemer (Karsten, 2014; Schaufeli & Bakker, 2013). In het huidige onderzoek worden sociale steun van collega's en leidinggevenden, in lijn met het eerder beschreven JD-R model, opgenomen als energiebronnen die mogelijk de hierboven uiteengezette relaties kunnen versterken of afzwakken. Zo heeft bijvoorbeeld een individu met veel energiebronnen betere capaciteiten om met werkeisen, zoals emotionele arbeid, om te gaan dan een individu met weinig energiebronnen (Karsten, 2014; Schaufeli & Bakker, 2013). Er wordt dan ook verwacht dat de positieve relaties tussen emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen enerzijds en burn-outklachten anderzijds afgezwakt worden en dat de negatieve relatie tussen emotionele consonantie en burn-out versterkt wordt. Om meer inzicht te krijgen in de modererende rol van sociale steun van collega's en leidinggevenden in de relatie tussen de verschillende vormen van emotionele arbeid en burn-out worden de volgende hypothesen onderzocht:

Hypothese 5A: Sociale steun van collega's modereert de relatie tussen emoties voorwenden en burn-outklachten.

Hypothese 5B: Sociale steun van collega's modereert de relatie tussen emoties oproepen en burn-outklachten.

Hypothese 5C: Sociale steun van collega's modereert de relatie tussen emotionele consonantie en burn-outklachten.

Hypothese 5D: Sociale steun van collega's modereert de relatie tussen emoties verbergen en burn-out klachten.

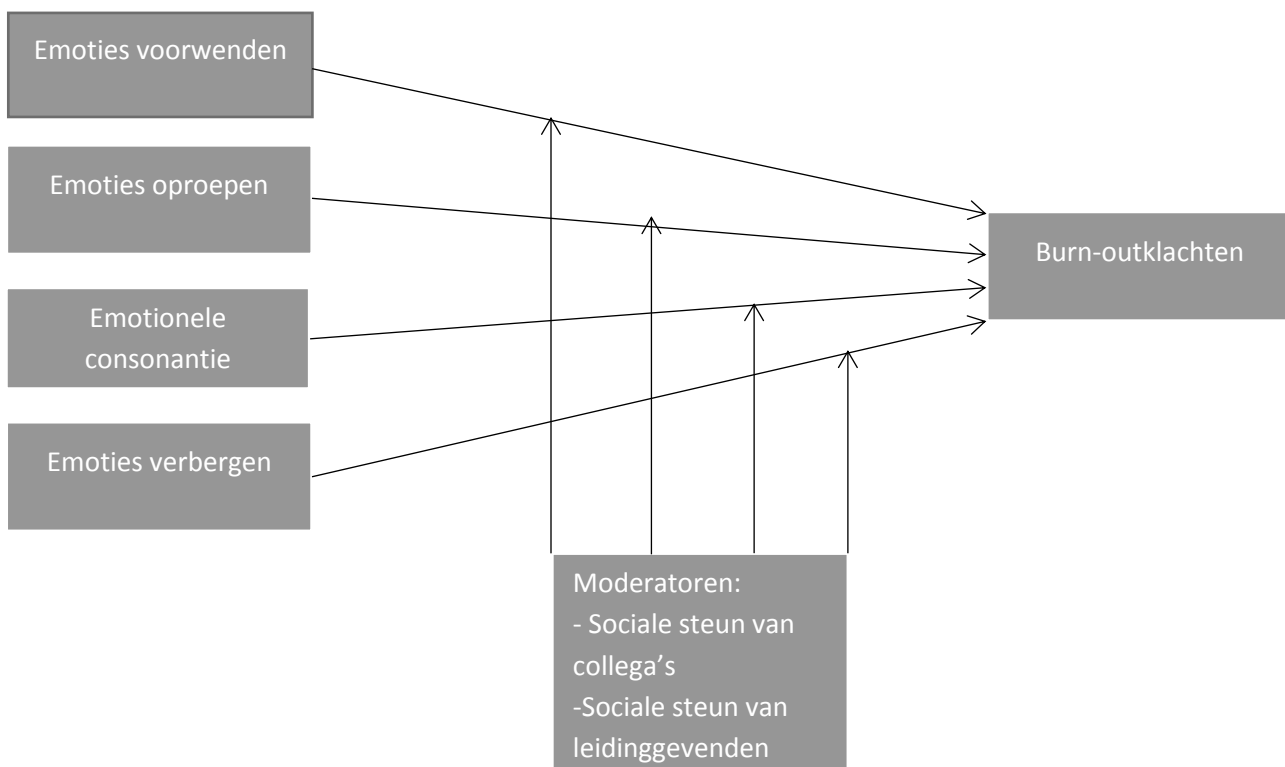
Hypothese 6A: Sociale steun van leidinggevendenden modereert de relatie tussen emoties voorwenden en burn-outklachten.

Hypothese 6B: Sociale steun van leidinggevendenden modereert de relatie tussen emoties oproepen en burn-outklachten.

Hypothese 6C: Sociale steun van leidinggevendenden modereert de relatie tussen emotionele consonantie emoties en burn-outklachten.

Hypothese 6D: Sociale steun van leidinggevendenden modereert de relatie tussen emoties verbergen en burn-outklachten.

Conceptueel model



Figuur 1

Conceptueel model met de voorspellende variabelen (emoties voorwenden, emoties oproepen, emotionele consonantie, emoties verbergen), de afhankelijke variabele (burn-outklachten) en de moderatoren (sociale steun van collega's en leidinggevendenden)

Methode

Dataverzameling

Een digitale vragenlijst is uitgezet onder werknemers binnen de ICT branche, omdat binnen deze branche burn-out het meeste voorkomt (Hoofman et al., 2016). Hiervoor werd gebruik gemaakt van medewerkers van de organisatie Sogeti Nederland B.V., een ICT-dienstverlener. De werknemers van de organisatie werden door middel van een e-mail geïnformeerd over het onderzoek, waarin het doel van het onderzoek beschreven werd. In deze e-mail stond een directe link-naar de vragenlijst, waarin nogmaals het doel vermeld werd, maar ook aspecten als anonimiteit, vertrouwelijkheid en het belang van het onderzoek. Door de anonimiteit te benadrukken was de respondent mogelijk minder geneigd tot het geven van sociaal wenselijke antwoorden (Nederhoed, 2000).

Participanten

In totaal werden 500 werknemers die binnen Sogeti Nederland B.V. werkzaam zijn in HRM, projectmanagement en consultancy uitgenodigd voor deelname aan dit onderzoek. Hiervan vulden 221 werknemers de vragenlijst in. Omdat niet iedereen de vragenlijst volledig had ingevuld, werd besloten om 38 respondenten niet mee te nemen in de analyses. Dit resulteerde in een uiteindelijk databestand van 183 respondenten, bestaande uit zowel mannen ($n = 157$) als vrouwen ($n = 26$) met een leeftijd variërend van 21 tot en met 64 jaar oud ($M = 43,22$, $SD = 10,93$). Het merendeel van hen had een HBO opleiding ($n = 102$) of WO opleiding ($n = 58$) afgerond. Verder hadden de meeste werknemers een 40 urencontract ($n = 156$), waren zij 11,75 ($SD = 8,86$) jaar in dienst bij de huidige werkgever en 6,34 ($SD = 5,69$) jaar werkzaam in de huidige functie.

Meetinstrumenten

Burn-out. Burn-out kan op verschillende manieren gemeten worden. De bekendste en veruit meest gebruikte vragenlijst is de Maslach Burnout Inventory (MBI; Maslach & Jackson, 1981). Deze vragenlijst is in Nederland bekend als de Utrechtse Burnout Schaal (UBOS; Schaufeli & Van Dierendock, 2000). De vragenlijst bestaat uit drie schalen. Om reden dat verminderde persoonlijke bekwaamheid tegenwoordig niet meer als een kerncomponent van burn-out wordt gezien (Schaufeli & Taris, 2005), werden in het huidige onderzoek enkel de schalen *Emotionele uitputting* (8 items, zoals 'Ik voel me opgebrand door mijn werk') en *Distantie* (5 items, zoals 'Ik ben niet meer zo enthousiast als vroeger over mijn werk') opgenomen. De items werden gescoord op een Likertschaal van 0 ('nooit') tot 6 ('dagelijks').

Emotionele arbeid. Emotionele arbeid werd gemeten met de Dutch Questionnaire on Emotional Labor (D-QEL; Briët et al., 2005). Deze vragenlijst bestaat uit vier schalen: *Emoties voorwenden* (5 items, bijvoorbeeld 'Ik speel toneel tijdens mijn werk'), *Emoties oproepen* (3 items, zoals 'Ik doe moeite om de emoties te voelen die ik aan anderen moet tonen'), *Emotionele consonantie* (2 items, inclusief 'Ik reageer natuurlijk en gemakkelijk op emoties van anderen') en *Emoties*

verbergen (3 items, waaronder 'Ik verberg mijn afkeer voor iets wat iemand heeft gedaan'). De items werden gescoord op een Likertschaal van 1 ('nooit') tot 5 ('altijd').

Steun van leidinggevend en collega's. De steun van leidinggevende en collega's werd gemeten aan de hand van een schaal die ontwikkeld is binnen het onderzoek van Peeters, Buunk en Schaufeli (1995). Deze gevalideerde schaal bestaat uit twee schalen: *Steun van collega's* (4 items, zoals 'Mijn collega's hebben aandacht voor mijn gevoelens en problemen') en *Steun van leidinggevend* (4 items, waaronder 'Als het nodig is, helpt mijn leidinggevende me met een bepaalde taak'). De items werden gescoord op een Likertschaal van 1 ('nooit') tot 5 ('altijd').

Analyseplan

Het huidige onderzoek is een cross sectioneel onderzoek. De analyses werden uitgevoerd met behulp van het statistische computerprogramma IBM SPSS Statistics 24. In het belang van de betrouwbaarheid van de resultaten werd voorafgaand aan de analyses een data-inspectie uitgevoerd. Hierbij werden de normaliteit van de variabelen, multicollineariteit, lineariteit en homocedasticiteit nader bekeken. Daarnaast werd er een Pearson correlatieanalyse uitgevoerd om te onderzoeken of er een verband was tussen de gemeten constructen binnen dit onderzoek.

Om de hypothesen te toetsen, werd gebruik gemaakt van hiërarchische meervoudige regressieanalyse. Allereerst werden alle constructen gecentreerd door het gemiddelde van de variabelen af te trekken waardoor de deviatiescores overbleven. Hierdoor zijn regressiecoëfficiënten beter te interpreteren en interactie-effecten beter te identificeren (Eisenberger, Sucharski, Rhoades, Stinglhamber & Vandenberghe, 2002). Vervolgens werd, om H1 t/m H4 te toetsen, getoetst of het verband tussen a) emoties voorwenden en burn-outklachten, b) emoties oproepen en burn-outklachten, c) emotionele consonantie en burn-outklachten of d) emoties verbergen en burn-outklachten, verschilt naarmate werknemers meer of minder steun van hun collega's of leidinggevend ontvangen. Hierna werden, om H5A t/ H6D te toetsen, van de gecentreerde variabelen interactie-variabelen aangemaakt voor: (a) emoties voorwenden enerzijds en sociale steun van collega's en leidinggevende anderzijds, (b) emoties oproepen enerzijds en sociale steun van collega's en leidinggevende anderzijds, (c) emotionele consonantie enerzijds en sociale steun van collega's en leidinggevende anderzijds en (d) emoties verbergen enerzijds en sociale steun van collega's en leidinggevende anderzijds.

De variabelen werden vervolgens hiërarchisch in het regressiemodel toegevoegd. In totaal werden vier regressiemodellen getoetst waarbij in elk model in stap 1 de controlevariabele (leeftijd) werd toegevoegd om te meten of leeftijd van invloed is op burn-out. Jongere werknemers hebben namelijk vaker burn-outklachten dan oudere werknemers (Hooftman et al., 2016) doordat ze meer te maken hebben met baanonzekerheid en veelal een tijdelijk contract hebben. Daarnaast ervaren jongere werknemers vaker stress doordat ze een baan hebben die niet voldoet aan hun verwachtingen en idealen (Arboned, 2015). Er is bewust gekozen om geslacht niet als controlevariabele mee te nemen omdat er te weinig vrouwelijke participanten aan het onderzoek hebben deelgenomen. In stap 2

werden vervolgens de variabelen emoties voorwenden, emoties oproepen, emotionele consonantie, emoties verbergen, sociale steun van collega's en sociale steun van leidinggevende toegevoegd om te meten of deze constructen van invloed zijn op burn-outklachten. Wanneer uit het regressiemodel bleek dat (1) de effecten van emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen in deze stap significant positief waren en (2) de effecten van emotionele consonantie significant negatief waren, dan konden H1 t/m H4 aangenomen worden. In stap 3 werden de interactie-effecten toegevoegd om te onderzoeken of sociale steun van collega's en sociale steun van leidinggevende de relatie tussen emoties voorwenden, emoties oproepen, emotionele consonantie en emoties verbergen enerzijds en burn-outklachten anderzijds modereren. Het wel of niet vinden van een significant interactie-effect in een van de regressiemodellen is beslissend voor ofwel het aannemen dan wel het verwerpen van H5A t/m H6D. Indien er significante interactie-effecten gevonden werden, dan werden tot slot *simple slope* analyses uitgevoerd om de modererende invloed van de interactievariabele verder te analyseren.

Resultaten

Vorbereidende analyses

Bij het inspecteren van de data bleek dat de normaal verdeling van burn-outklachten (scheefheid = 1.391, $SD = 0.18$) rechtsscheef verdeeld was. Dit kan verklaard worden doordat slechts een klein percentage van de respondenten aangaf burn-outklachten te ervaren. Verder bleken de residuen van de andere variabelen redelijk normaal verdeeld te zijn. Daarnaast bleek uit de inspectie dat er geen sprake van multicollineariteit was. Ook werd aan de assumpties van lineariteit en homocedasticiteit voldaan. Tot slot bleken alle schalen voldoende betrouwbaar te zijn (Tabel 1).

Beschrijvende analyses

De gemiddelden, standaarddeviaties, betrouwbaarheid (Cronbachs alpha) en correlaties tussen de variabelen zijn te vinden in Tabel 1. Hypothese 1 t/m 4 stelden dat emoties voorwenden, emoties oproepen, emotionele consonantie en emoties verbergen samenhangen met burn-outklachten. De resultaten in Tabel 1 bevestigen deze hypothesen gedeeltelijk. De relaties tussen emoties voorwenden ($r = .612, p < .001$), emoties oproepen ($r = .485, p < .001$), en emoties verbergen ($r = .220, p < .05$) enerzijds en het ervaren van burn-outklachten anderzijds waren significant: wanneer respondenten in hogere mate emoties voorwenden, oproepen of emoties verbergen, zullen ze ook in hogere mate burn-outklachten ervaren. Daarentegen werd er geen significantie relatie gevonden tussen emotionele consonantie en burn-out. Hypothese 1, 2 en 4 werden bevestigd en Hypothese 3 werd verworpen.

Hypothese 5A t/m 6D stelden dat sociale steun van collega's en leidinggevende de relatie tussen de vier vormen van emotionele arbeid en burn-out modereren. Tabel 1 toont significante relaties tussen ervaren-steun van collega's ($r = -.226, p < .05$) en ervaren steun van leidinggevendens ($r = -.243, p < .05$) enerzijds en emoties voorwenden anderzijds. Hoe minder respondenten sociale steun van collega's of leidinggevendens ervaren, des te meer ze hun emoties zullen voorwenden. Daarnaast

werd er een significante relatie gevonden tussen ervaren steun van collega's en emoties oproepen ($r = -.202, p < .05$). Wanneer weinig sociale steun van collega's ervaren wordt, zullen respondenten meer hun emoties oproepen. Ook werden significante relaties gevonden tussen ervaren steun van collega's ($r = .299, p < .001$) en steun van leidinggevend(en) enerzijds en emotionele consonantie anderzijds. Hoe meer respondenten steun ervaren van hun collega's of leidinggevend(en), des te meer ze emotioneel consonant zijn. Verder werden er significante relaties gevonden tussen ervaren steun van collega's ($r = -.253, p < .05$) en ervaren steun van leidinggevend(en) ($r = -.262, p < .001$) enerzijds en ervaren burn-outklachten anderzijds. Hoe minder steun respondenten ervaren van hun collega's of leidinggevend(en), des te meer burn-outklachten respondenten zullen ervaren. De gevonden relaties tussen de verschillende vormen van emotionele arbeid en sociale steun kunnen mogelijk wijzen op moderatie-effecten.

Tabel 1

Gemiddelden (M), standaarddeviaties (SD), Cronbachs alpha en Pearson correlaties van de gemiddelden op emoties voorwenden, emoties oproepen, emotionele consonantie, emoties verbergen, sociale steun van collega's, sociale steun van leidinggevend(en) en burn-outklachten (n = 183)

Variabelen										
	<i>M</i>	<i>SD</i>	1	2	3	4	5	6	7	
1 EVW	1.968	.682	(.859)							
2 EO	1.701	.731	.649**	(.854)						
3 EC	3.593	.760	-.045	-.115	(.661)					
4 EVB	2.448	.722	.321**	.277**	.097	(.639)				
5 SC	3.120	.744	-	-	.299**	-.053	(.784)			
			.226**	.202**						
6 SL	3.023	1.004	-	-.137	.269**	.003	.548**	(.889)		
			.243**							
7 BU	2.488	1.203	.612**	.485**	-.026	.220**	-	-	(.919)	
							.253**	.262**		

Noot: EVW = emoties voorwenden, EO = emoties oproepen, EC = emotionele consonantie, EVB = emoties verbergen, SC = steun collega's, SL = steun leidinggevend(en), BU = burn-outklachten

* $p < .05$; ** $p < .001$

*** op de diagonaal is de betrouwbaarheid van de schalen (Cronbachs alpha) weergegeven

Regressieanalyses

Om de modererende rol van sociale steun van collega's en leidinggevende te toetsen, werden er vier regressieanalyses uitgevoerd. Hierbij werd steeds gebruik gemaakt van de 'enter methode'. In alle vier de modellen betreft de afhankelijke steeds het ervaren van burn-outklachten (zie Tabel 2 t/m 5).

Emoties voorwenden, sociale steun en burn-out

In de eerste stap werd onderzocht of de controlevariabele leeftijd van invloed is op burn-outklachten. De resultaten in Tabel 2 tonen dat dit regressiemodel geen significante proportie van burn-out verklaart ($F(1, 181) = .84, p = .361$). Leeftijd hing niet significant samen met burn-out ($\beta = -.068, p = 0,361$). In de tweede stap werd Hypothese 1 onderzocht door de variabele emoties voorwenden aan het model toe te voegen. Daarnaast werden ook de moderatoren, sociale steun van collega's en sociale steun van leidinggevenden, toegevoegd. Emoties voorwenden, sociale steun van collega's en sociale steun van leidinggevenden verklaarden 41% van de variantie in burn-out ($\Delta F(3,178) = 40.28, p < .001$). De resultaten in Tabel 2 bevestigen Hypothese 1: Emoties voorwenden hing positief samen met burn-outklachten ($\beta = .540, p < .001$). Wanneer werknemers in hoge mate emoties voorwenden, zullen ze ook in hoge mate burn-outklachten ervaren. In stap 3 werden Hypothese 5A en 6A onderzocht door de interactie-effecten aan het model toe te voegen. Hierdoor werd aanvullend 2% van de variantie in burn-out verklaard ($\Delta F(2,176) = 3.27, p < .05$). Hypothese 5A werd bevestigd. Het interactie-effect tussen sociale steun van collega's en emoties voorwenden had inderdaad een significante, negatieve invloed op het model ($\beta = -.170, p < .05$). Hypothese 6A werd daarentegen niet bevestigd (Tabel 2). Er werd een *simple slope* analyse uitgevoerd om de invloed van sociale steun van collega's op het verband tussen emoties voorwenden en burn-out nader te duiden (Figuur 2).

Om Figuur 2 op te stellen zijn de gemiddelden en de standaarddeviaties van sociale steun van collega's, de interactievariabele, het *intercept* (= 3.078) en de regressiecoëfficiënten van emoties voorwenden, sociale steun van collega's uit stap 3 gebruikt (Tabel 2). De *slope* van werknemers die weinig steun van collega's ontvangen was significant positief en sterker ($\beta = 1.256, t = 7.503, p < .001$) dan de *slope* van adolescenten die veel steun van collega's ontvangen, die significant positief was ($\beta = .648, t = 3.511, p < .001$). Sociale steun van collega's lijkt een bufferend effect op de relatie tussen emoties voorwenden en het ervaren van burn-outklachten te hebben. De relatie tussen emoties voorwenden en burn-outklachten is minder sterk wanneer er sprake is van veel sociale steun van collega's dan wanneer er sprake is van weinig sociale steun van collega's. Dit impliceert dat werknemers die in hogere mate emoties voorwenden en veel sociale steun van collega's ervaren in mindere mate burn-outklachten rapporteren dan werknemers die in hogere mate emoties voorwenden en weinig sociale steun van collega's ervaren.

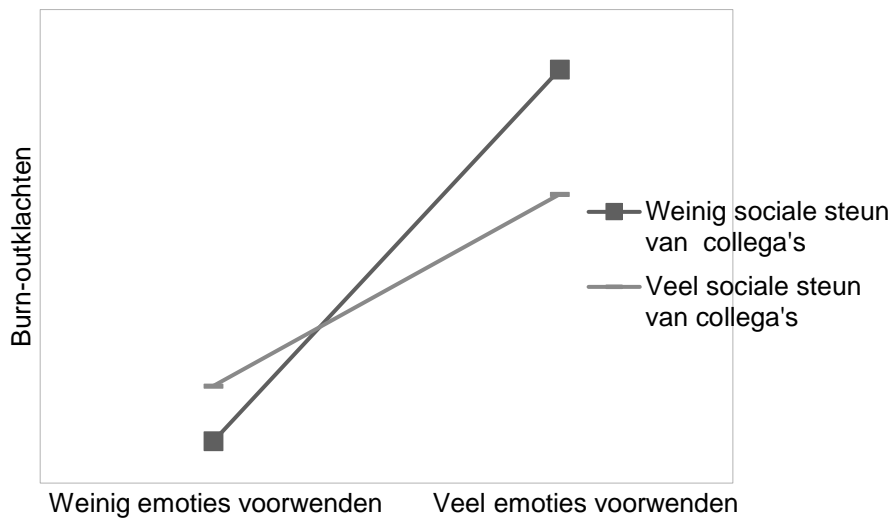
Tabel 2

Hiërarchische regressieanalyse voor de voorspelling van burn-out klachten door emoties voorwenden en een bepaalde mate van sociale steun van collega's of leidinggevenden

	<i>Ervaren van burn-outklachten</i>						
	<i>B</i>	<i>BI</i>	<i>SE</i>	β	R^2	ΔR^2	<i>p</i>
Stap 1					.01	.01	
Leeftijd	-.01	-.02, .01	.01	-.07			
Stap 2					.41	.40	***
Leeftijd	-.02	-.03, -.00	.01	-.13			*
Emoties voorwenden	.99	.78, 1.20	.11	.56			***
Sociale steun van collega's	-.20	-.43, .03	.12	-.12			
Sociale steun van leidinggevenden	-.11	-.28, .05	.08	-.09			
Stap 3					.43	.02	***
Leeftijd	-.02	-.03, -.00	.01	-.13			*
Emoties voorwenden	.95	.74, 1.16	.11	.54			***
Sociale steun van collega's	-.19	-.42, .04	.02	-.12			
Sociale steun van leidinggevenden	-.12	-.29, -.04	.08	-.10			
Sociale steun van collega's	-.41	-.78, -.04	.20	-.17			*
X Emoties voorwenden							
Sociale steun van leidinggevenden	.06	-.20, .32	.13	.04			
X Emoties voorwenden							

Noot: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

****Alle variabelen werden gecentreerd alvorens ze werden toegevoegd in de analyse



Figuur 2

Modererende rol van de mate van sociale steun van collega's op de relatie tussen de mate van emoties voorwenden en burn-outklachten

Emoties oproepen, sociale steun en burn-out

In stap 1 werd wederom in Tabel 3 de invloed van de controlevariabele leeftijd op burn-outklachten onderzocht, welke zoals hierboven beschreven, niet significant was. In stap 2 werd Hypothese 2 onderzocht. Hiervoor werd de variabele emoties oproepen aan het model toegevoegd. Daarnaast werden ook de moderatoren, sociale steun van collega's en sociale steun van leidinggevenden, aan het model toegevoegd. De variabelen emoties oproepen, sociale steun van collega's en sociale steun van leidinggevenden verklaarden 30% van de variantie in burn-out ($\Delta F(3,178) = 26.11, p < .001$). De toevoeging van de voorspeller, emoties oproepen, hing significant positief samen met burn-outklachten ($\beta = .444, p < .001$). Hier uit volgt dat Hypothese 2 bevestigd wordt: wanneer respondenten in hoge mate emoties oproepen, zullen ze in hoge mate burn-outklachten ervaren. Daarnaast had sociale steun van een leidinggevende een significant, negatief effect op burn-outklachten ($\beta = -.178, p < .05$): wanneer iemand in hoge mate sociale steun van een leidinggevende ontvangt, dan ervaart diegene in mindere mate burn-outklachten. In de laatste stap, werden de interactie-effecten toegevoegd om Hypothese 5B en 6B te onderzoeken. Door de toevoeging van deze variabelen werd aanvullend 3% van de variantie in burn-out verklaard ($\Delta F(2,176) = 4.59, p < .05$). Het interactie-effect tussen sociale steun van collega's en emoties oproepen had een significante negatieve invloed op het model ($\beta = -.171, p < .05$). Hypothese 6B wordt daarentegen niet bevestigd (Tabel 3). Er werd een *simple slope* analyse uitgevoerd om de modererende invloed van sociale steun van collega's op het verband tussen emoties oproepen en burn-outklachten verder te analyseren. Het interactieplot van deze interacties is te zien in Figuur 3.

Om Figuur 3 op te stellen zijn de gemiddelden en de standaarddeviaties van sociale steun van collega's, de interactievariabele, het *intercept* (= 3.279) en de regressiecoëfficiënten van emoties oproepen, sociale steun van collega's uit stap 3 gebruikt (Tabel 4). De *slope* van werknemers die weinig steun van collega's ontvangen was significant positief en sterker ($\beta = 0.975$, $t = 6.355$, $p < .001$) dan de *slope* van adolescenten die veel steun van collega's ontvangen, die ook significant positief was ($\beta = .403$, $t = 2.285$, $p < .001$). Hieruit volgt dat sociale steun van collega's een bufferend effect lijkt te hebben op de relatie tussen emoties oproepen en het ervaren van burn-outklachten. De relaties tussen emoties oproepen en burn-outklachten is minder sterk als er sprake is van veel sociale steun van collega's dan als er sprake is van weinig sociale steun van collega's. Werknemers die in hogere mate emoties oproepen en veel sociale steun van collega's ervaren, rapporteren in mindere mate burn-outklachten dan werknemers die in hogere mate emoties oproepen en weinig sociale steun van collega's ervaren.

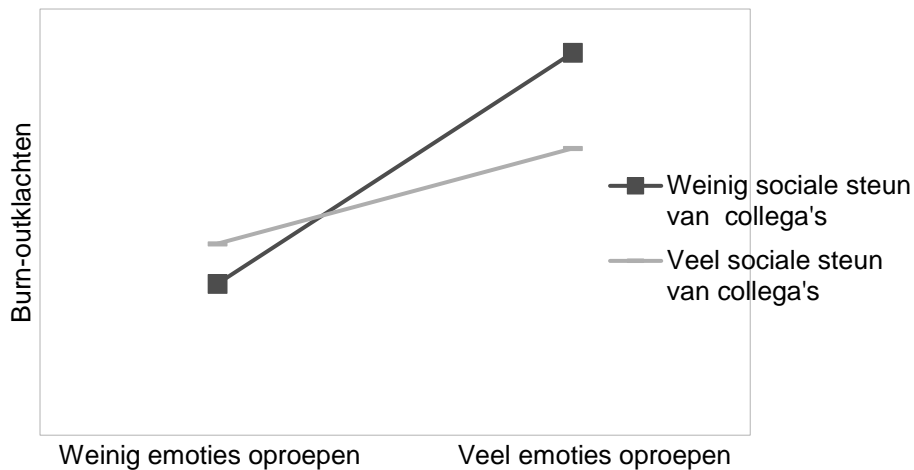
Tabel 3

Hiërarchische regressieanalyse voor de voorspelling van burn-outklachten door emoties oproepen en een bepaalde mate van sociale steun van collega's of leidinggevenden

	<i>Ervaren van burn-outklachten</i>						
	<i>B</i>	<i>BI</i>	<i>SE</i>	β	R^2	ΔR^2	<i>p</i>
Stap 1					.01	.01	
Leeftijd	-.01	-.02, .01	.01	-.07			
Stap 2					.31	.30	***
Leeftijd	-.02	-.04, -.01	.01	-.19			**
Emoties oproepen	.73	.52, .94	.11	.44			***
Sociale steun van collega's	-.22	-.47, .03	.13	-.14			
Sociale steun van leidinggevenden	-.21	-.39, -.04	.09	-.18			*
Stap 3					.34	.32	***
Leeftijd	-.02	-.03, -.01	.01	-.18			**
Emoties oproepen	.69	.48, .89	.10	.42			***
Sociale steun van collega's	-.20	-.45, .04	.12	-.13			
Sociale steun van leidinggevenden	-.21	-.38, -.04	.09	-.17			*
Sociale steun van collega's	-.39	-.73, -.04	.17	-.17			*
X Emoties oproepen							
Sociale steun van leidinggevenden	-.04	-.26, .19	.11	-.03			
X Emoties oproepen							

Noot: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

****Alle variabelen werden gecentreerd alvorens ze werden toegevoegd in de analyse



Figuur 3

Modererende rol van de mate van sociale steun van collega's op de relatie tussen de mate van emoties oproepen en burn-outklachten

Emotionele consonantie, sociale steun en burn-out

In Tabel 4 werd wederom in stap 1 de invloed van de controlevariabele leeftijd op burn-outklachten onderzocht, welke zoals hierboven beschreven, niet significant was. In stap 2 werd Hypothese 3 onderzocht. Hiervoor werd de variabele emotionele consonantie aan het model toegevoegd. Daarnaast werden sociale steun van collega's en sociale steun van leidinggevenden, aan het model toegevoegd. De variabelen emotionele consonantie, sociale steun van collega's en sociale steun van leidinggevenden verklaarden 41% van de variantie in burn-out ($\Delta F(3,178) = 8.29, p < .001$). Er werd echter geen significante relatie gevonden door de toevoeging van emotionele consonantie waardoor Hypothese 3 niet bevestigd wordt ($\beta = .084, p = .261$). Daarentegen hadden sociale steun van collega's ($\beta = -.238, p < .05$) en sociale steun van leidinggevenden ($\beta = -.209, p < .05$) een significant negatief effect: wanneer een werknemer in hogere mate sociale steun van collega's of leidinggevenden ontvangt, dan worden in mindere mate burn-outklachten ervaren. In de stap 3 werden de interactie-effecten toegevoegd om Hypothese 5C en 6C te onderzoeken. Hierdoor werd geen aanvullende variantie verklaard ($F(2, 176) = 1.48, p = .231$). Daarnaast werden ook geen significante relaties gevonden van het interactie-effect tussen sociale steun van collega's ($\beta = -.153, p = .134$) en sociale steun van leidinggevenden ($\beta = .169, p = .100$) enerzijds en emotionele consonantie anderzijds. Hypothese 5C en 6C werden niet bevestigd (Tabel 4).

Tabel 4

Hiërarchische regressieanalyse voor de voorspelling van burn-outklachten door emotionele consonantie en bepaalde mate van sociale steun van collega's of leidinggevend

	Ervaren van burn-outklachten						
	<i>B</i>	BI	<i>SE</i>	β	R^2	ΔR^2	<i>p</i>
Stap 1					.01	.00	
Leeftijd	-.01	-.02, .01	.01	-.07			
Stap 2					.41	.41	***
Leeftijd	-.02	-.04, -.01	.01	-.20			**
Emotionele consonantie	.13	-.10, .36	.12	.08			
Sociale steun van collega's	-.39	-.67, -.10	.14	-.24			**
Sociale steun van leidinggevend	-.25	-.45, -.05	.10	-.21			*
Stap 3					.43	.02	***
Leeftijd	-.02	-.04, -.01	.01	-.19			*
Emotionele consonantie	.15	-.10, .37	.12	.09			
Sociale steun van collega's	-.38	-.66, -.09	.14	-.23			*
Sociale steun van leidinggevend	-.26	-.46, -.06	.10	-.22			*
Sociale steun van collega's	-.32	-.74, .10	.21	-.15			
X Emotionele consonantie							
Sociale steun van leidinggevend	.26	-.05, .58	.16	-.17			
X Emotionele consonantie							

Noot: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

****Alle variabelen werden gecentreerd alvorens ze werden toegevoegd in de analyse

Emoties verbergen, sociale steun en burn-out

In stap 1 werd wederom de invloed van de controlevariabele leeftijd op burn-out onderzocht, welke zoals hierboven beschreven, niet significant was (Tabel 5). In stap 2 werd Hypothese 4 onderzocht

door de variabele emoties verbergen aan het model toe te voegen. Daarnaast werden sociale steun van collega's en sociale steun van leidinggevenden, aan het model toegevoegd. De variabelen, emoties verbergen, sociale steun van collega's en sociale steun van leidinggevenden verklaarden 17% van de variantie in burn-out ($\Delta F(3,178) = 11.59, p < .001$). De resultaten uit Tabel 5 bevestigen Hypothese 4: Emoties verbergen hing significant positief samen met burn-out ($\beta = .217, p < .005$). Wanneer iemand in hoge mate emoties verbergt, zal diegene ook in hoge mate burn-outklachten ervaren. Daarnaast hadden sociale steun van collega's ($\beta = -.204, p < .05$) en sociale steun van leidinggevenden ($\beta = -.206, p < .05$) een significant negatief effect: Hoe meer iemand sociale steun van collega's of van leidinggevenden ontvangt, hoe minder burn-outklachten worden ervaren. In stap 3 stap werden de interactie-effecten toegevoegd om Hypothese 5D en 6D te onderzoeken. Hierdoor werd geen aanvullende variantie verklaard ($F(2, 176) = 1.94, p = .146$). Daarnaast werden ook geen significante relaties gevonden van het interactie-effect tussen sociale steun van collega's ($\beta = .001, p = .990$) en sociale steun van leidinggevenden ($\beta = .136, p = .149$) enerzijds en emoties verbergen anderzijds. Hieruit volgt dat Hypothese 5D en 6D beiden niet werden bevestigd (Tabel 5).

Tabel 5

Hiërarchische regressieanalyse voor de voorspelling van burn-outklachten door emoties verbergen en bepaalde mate van sociale steun van collega's of leidinggevenden

	Ervaren van burn-outklachten						
	<i>B</i>	BI	<i>SE</i>	β	R^2	ΔR^2	<i>p</i>
Stap 1					.01	.00	
Leeftijd	-.01	-.02, .01	.01	-.07			
Stap 2					.17	.17	***
Leeftijd	-.02	-.04, -.01	.01	-.21			**
Emoties verbergen	.36	-.14, .59	.11	.22			**
Sociale steun van collega's	-.33	-.60, -.06	.14	-.20			**
Sociale steun van leidinggevenden	-.25	-.44, -.05	.10	-.21			**
Stap 3					.19	.02	***
Leeftijd	-.02	-.04, -.01	.01	-.22			**
Emoties verbergen	.33	.10, .55	.12	.20			**
Sociale steun van collega's	-.36	-.63, -.09	.14	-.22			*
Sociale steun van leidinggevenden	-.25	-.45, -.06	.10	-.21			*
Sociale steun van collega's	.00	-.38, .39	.20	.00			
X Emoties verbergen							
Sociale steun van leidinggevenden	.22	-.08, .53	.15	.14			
X Emoties verbergen							

Noot: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

****Alle variabelen werden gecentreerd alvorens ze werden toegevoegd in de analyse

Discussie

Het aantal werknemers met burn-outklachten neemt toe. Daarnaast vallen werknemers met burn-outklachten momenteel langer uit dan voorheen (ArboNed, 2017). Om dit tegen te gaan is meer inzicht in de mogelijke oorzaken van burn-out en andere aan het werk gerelateerde stressklachten nodig. Het huidige onderzoek biedt hiervoor handvaten doordat de relaties tussen de vier verschillende vormen van emotionele arbeid (i.e., emoties voorwenden, emoties oproepen, emotionele consonantie en emoties verbergen) en burn-outklachten zijn onderzocht, evenals de invloed van sociale steun van collega's en leidinggevendenden op deze relaties. Hoewel eerder onderzoek had aangetoond dat emotionele arbeid een voorspeller van burn-outklachten is (Briët et al., 2005; Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005; Grandey, 2000, 2003; Kinman et al., 2011), was nog weinig onderzoek naar de invloed van de vier verschillende vormen van emotionele arbeid op burn-outklachten gedaan. Daarnaast was nog weinig bekend over de invloed van sociale steun van collega's en leidinggevendenden op deze relaties.

Emotionele arbeid en burn-out

Het huidige onderzoek toont aan dat emotionele arbeid inderdaad samenhangt met burn-outklachten. In hoeverre emotionele arbeid gepaard gaat met burn-outklachten hangt af van het type emotionele arbeid dat verricht wordt. Emoties voorwenden, emoties oproepen, en emoties verbergen hangen positief samen met burn-outklachten (Hypothesen 1, 2 en 4 bevestigd). Het uiten van een bepaalde emotie die door de werknemer niet zo gevoeld wordt (Briët et al., 2005), emoties oproepen, en het verbergen van emoties in een situatie waarin deze niet gewenst kunnen inderdaad, volgens het eerder beschreven JD-R model, als een werkeis worden gezien en tot burn-outklachten leiden (Psychisch & Werk, n.b; Uy et al., 2016). Zoals eerder besproken 'consumeren' werkeisen energie waardoor ze kunnen uitgroeien tot stressoren. Er vindt een gestage afname plaats van de mentale energie, hetgeen tot burn-outklachten en uiteindelijk tot gezondheidsklachten kan leiden (Schaufeli & Taris, 2013).

Hoewel emoties oproepen in de literatuur werd gezien als de meest inspannende vorm van emotionele arbeid (Ravestijn, 2009), suggereren de resultaten dat het voorwenden van emoties voorwenden de meeste burn-outklachten veroorzaakt. Dit kan mogelijk verklaard worden doordat gedetacheerde werknemers tijdelijk bij een opdrachtgever zitten waardoor ze met een andere instelling een bedrijf binnenkomen, de cultuur minder goed kennen en minder geneigd zijn om zich hieraan aan te passen (mkb servicedesk, 2016). Dit kan verklaren waarom werknemers minder geneigd zijn om de vereiste emoties van het bedrijf waarbij ze (tijdelijk) gedetacheerd zijn daadwerkelijk te ervaren.

Emotionele consonantie hing niet samen met burn-outklachten (Hypothese 3 verworpen). Dit kan verklaard worden doordat er ook situaties bestaan waarin geen verband tussen emotionele consonantie en burn-out gevonden worden (Richters, 2008). Bijvoorbeeld wanneer een ober in een restaurant verschillende gasten met wisselende emoties aan tafel heeft zitten waardoor het moeilijk kan worden om de emoties van alle gasten daadwerkelijk te ervaren (Richters, 2008). Mogelijk ervaren de

participanten uit dit onderzoek ook wisselende emoties doordat ze bezig zijn met verschillende projecten voor wisselende opdrachtgevers.

De modererende rol van sociale steun van collega's en leidinggevend

De resultaten van het huidige onderzoek suggereren dat sociale steun van collega's een buffer kan vormen tegen burn-outklachten en stress (Brouwer, 2016; Hooftman et al., 2016; Simbula, 2010). In hoeverre sociale steun van collega's een modererende invloed heeft op de relatie tussen emotionele arbeid en burn-outklachten hangt af van het type emotionele arbeid dat verricht wordt. Sociale steun van collega's modereert in het huidige onderzoek de relatie tussen emoties voorwenden en emoties oproepen enerzijds en burn-outklachten anderzijds (Hypothese 5A en 5B bevestigd). Hieruit volgt dat sociale steun van collega's inderdaad, volgens het eerder beschreven JD-R model, als een energiebron kan worden gezien. Sociale steun kan de relatie tussen emoties voorwenden en emoties oproepen enerzijds en burn-outklachten anderzijds afzwakken. Op basis van het huidige onderzoek kan geconcludeerd worden dat sociale steun kan bijdragen aan (1) het realiseren van de taakdoelstellingen, (2) het reduceren van de fysiologische en psychologische kosten die samenhangen met de aanwezige verkeisen en (3) het stimuleren van persoonlijke groei en ontwikkeling (Demerouti et al., 2001; Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli & Taris, 2013).

Sociale steun van collega's modereert de relatie tussen emotionele consonantie en emoties verbergen enerzijds en burn-outklachten anderzijds niet (Hypothese 5C en 5D verworpen). Dit kan allereerst verklaard worden doordat het verwachte verband tussen emotionele consonantie en burn-outklachten ook niet werd gevonden (Hypothese 3). Daarnaast is het mogelijk dat wanneer een werknemer zijn of haar emoties verbergt andere collega's deze emoties mogelijk niet zien waardoor steun uitblijft (Butler & Gross, 2004).

Sociale steun van leidinggevend modereert de relatie tussen de verschillende vormen van emotionele arbeid (i.e., emoties voorwenden, emoties oproepen, emotionele consonantie en emoties verbergen) en burn-outklachten niet (Hypothese 6A t/m 6D verworpen). In overeenstemming met de literatuur kan dit veroorzaakt worden doordat de leidinggevende onvoldoende waardering of feedback geeft op de uitgevoerde werkzaamheden (Daalen, 2012). Ook is het mogelijk dat de werknemer gedurende een *face to face* gesprek geneigd is om zijn of haar antwoorden op bepaalde vragen te vervormen om zichzelf in een goed daglicht te plaatsen (Holbrook, Green & Krosnick, 2003). Hierdoor kan de leidinggevende bepaalde zaken niet op tijd signaleren, waardoor steun uitblijft (Scheers, 2017).

Er werd een negatief verband gevonden tussen sociale steun van collega's en leidinggevende enerzijds en burn-outklachten anderzijds. Dit houdt in sociale steun burn-outklachten kan voorkomen of verminderen. Hierdoor kan sociale steun van collega's en leidinggevend een positievere werkomgeving creëren waardoor emotionele arbeid minder belastend wordt (Grandey, 2000). Het is hierbij echter nog onbekend welke vormen van sociale steun (i.e. het bieden van feitelijke steun, een

luisterend oor, waardering of het geven van feedback) tot minder burn-outklachten kunnen leiden.

Tot slot bleek uit de regressieanalyses dat de controlevariabele, leeftijd, in alle regressieanalyses een significante bijdrage leverde na het toevoegen andere onafhankelijke variabelen. Dit wil zeggen dat, wanneer er gecontroleerd wordt voor emotionele arbeid en sociale steun, jongere en oudere werknemers inderdaad verschillen in de mate waarin ze burn-outklachten ervaren (Hooftman et al., 2016).

Beperkingen en aanvullend onderzoek:

Bij het interpreteren van de resultaten dient met de volgende drie beperkingen rekening gehouden te worden. Ten eerste is de vragenlijst onder een homogene groep werknemers uitgezet. De participanten werken allemaal in de detachering in dezelfde (ICT) sector. Ook hebben vooral hoog opgeleide mannen aan het onderzoek deelgenomen. Het is hierdoor onduidelijk of de bevindingen ook gelden voor werknemers in andere organisaties en branches. Echter komen de resultaten van het huidige onderzoek overeen met de bevindingen in een eerder onderzoek (Briët et al., 2005; Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005; Grandey, 2000, 2003; Kinman et al., 2011). Dit suggereert dat de resultaten met enige voorzichtigheid gegeneraliseerd kunnen worden naar andere (gelijksoortige) groepen werknemers. Daarentegen werd geen modererende invloed van sociale steun van leidinggevende op relatie tussen de verschillende vormen van emotionele arbeid en burn-outklachten gevonden. Toekomstig onderzoek kan zich richten op het zoeken naar mogelijkheden hoe werknemers meer sociale steun van hun leidinggevende kunnen ervaren wanneer ze gedetacheerd zijn.

De data werd verzameld met behulp van zelfrapportagevragenlijsten. Hierdoor kunnen de correlaties tussen de variabelen overschat worden als gevolg van *common method bias* en de neiging om consistent te antwoorden (Conway, 2002). Het vertekende beeld dat hierdoor kan ontstaan heeft gevolgen voor de betrouwbaarheid en de validiteit van de resultaten (Podsakoff, MacKenzie, Lee, & Podsakoff, 2003). Echter, in Tabel 1 is af te lezen dat de correlaties tussen de verschillende constructen sterk uiteen lopen waardoor gesuggereerd kan worden dat de data niet sterk beïnvloed werd door het gebruik van zelfrapportages. Daarnaast hebben burn-outklachten, emotionele belasting en sociale steun betrekking op de subjectieve beleving van werknemers waardoor het gebruik van zelfrapportage onvermijdelijk is. Daarentegen zouden burn-outklachten in vervolgonderzoek ook gemeten kunnen worden met meer objectievere informatie, zoals ziekteverzuimcijfers en verslagen van functioneringsgesprekken. Met behulp van een verslag van een functioneringsgesprek kan namelijk objectiever worden vastgesteld van welke aspecten in het werk de werknemer energie krijgt en hoe zijn of haar energieniveau ervoor staat in vergelijking met dat van de afgelopen jaren (mkb servicedesk, 2012). Hierbij dient echter wel rekening gehouden te worden met de neiging tot sociaal wenselijk antwoorden. Bij *face to face* gesprekken, zoals een functioneringsgesprek, is namelijk de kans op sociaal wenselijke antwoorden groter doordat werknemers zichzelf als meer sociaal wenselijk willen presenteren (Bradburn, Sudman & Wansink, 2004).

Een laatste beperking van dit onderzoek betreft het gebruik van een cross-sectioneel design. Vanwege dit design kunnen er geen uitspraken gedaan worden over oorzaak en gevolg. Hierdoor kan niet geconcludeerd worden dat emotionele arbeid burn-outklachten veroorzaakt. Daarentegen kunnen wel uitspraken gedaan worden over de samenhang. De verschillende vormen van emotionele arbeid hebben een matig tot zwak verband met burn-outklachten waardoor het mogelijk is dat emotionele arbeid tot burn-outklachten leidt, maar ook dat burn-outklachten tot emotionele arbeid kunnen leiden. Het is daarom in toekomstig onderzoek interessant om te onderzoeken of werknemers meer emotionele arbeid gaan verrichten wanneer ze alreeds burn-outklachten hebben. Hoewel voornamelijk uit onderzoek blijkt dat opgebrande werknemers zich meer van hun werk distantiëren zich om te voorkomen dat zij nog meer uitgeput raken (Schaufeli & Taris, 2005) kan het ook zo zijn dat opgebrande werknemers werken om waardering en respect van anderen te krijgen (externe sociale regulatie). Om dit soort alternatieve verbanden te bestuderen is vervolgonderzoek met een longitudinaal design noodzakelijk. Alleen dan kunnen de causale relaties expliciet bestudeerd worden tussen de verschillende vormen van emotionele arbeid, sociale steun van collega's en leidinggevende enerzijds en het ontstaan van burn-outklachten anderzijds. Door deze resultaten zou er meer inzicht moeten ontstaan in de manier waarop deze variabelen elkaar beïnvloeden en kan een interventie ontwikkeld worden die de burn-outklachten vermindert. Tot slot had er gekozen kunnen worden voor een meer geavanceerde analysemethode, zoals bootstrapping.

Wetenschappelijke en praktische implicaties

Ondanks de beperkingen en punten die in aanvullend onderzoek aan de orde zouden moeten komen, heeft het huidige onderzoek zowel wetenschappelijke als praktische implicaties. Vanuit wetenschappelijk oogpunt draagt het huidige onderzoek bij aan kennis omtrent burn-out, emotionele arbeid en sociale steun. Eerder onderzoek had alreeds aangetoond dat emotionele arbeid een voorspeller van burn-out is. Er werd echter nog geen onderscheid tussen de vier verschillende vormen van emotionele arbeid gemaakt (Briët et al., 2005; Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005; Grandey, 2000, 2003; Kinman et al., 2011). Het huidige onderzoek heeft daarentegen de vier verschillende vormen van emotionele arbeid niet als één construct in de analyses opgenomen. Door dit gemaakte onderscheid levert het huidige onderzoek een bijdrage aan de bestaande theorievorming omtrent de relatie tussen emotionele arbeid en burn-outklachten. Hoewel in dit onderzoek werd getoetst of sociale steun de relatie tussen emotionele arbeid en burn-outklachten modereert, suggereren de resultaten dat sociale steun nog te weinig als buffer tegen stress wordt gebruikt. Dit is in overeenstemming met eerder onderzoek waarin alreeds werd aangetoond dat sociale steun een buffer tegen stress kan vormen (Eijk, 2015; Karsten, 2014).

Vanuit praktisch oogpunt lijkt het belangrijk dat er een instrument beschikbaar is om emotionele arbeid te meten. Uit het huidige onderzoek blijkt dat emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen gerelateerd zijn aan burn-outklachten. Hierdoor wordt volgens de

eerder besproken inspannings-hersteltheorie, de bereidheid van werknemers om zich in te spannen om het werk goed te doen (Meijman & Mulder, 1998) aangetast. Dit suggereert dat emotionele arbeid een belangrijke voorspeller is van burn-outklachten. Aangezien burn-out een vaak voorkomend fenomeen is (ArboNed, 2017), is onderzoek naar risicofactoren en psychologische processen die aan burn-outklachten ten grondslag liggen van groot maatschappelijk belang. Meer inzicht in het ontstaan, de gevolgen en wellicht de manier waarop emotionele arbeid vermindert kan worden kunnen bijdragen aan een vermindering van de omvang van burn-outklachten. Een voorbeeld van een geschikt interventie-preventieprogramma om burn-outklachten en emotionele arbeid te verminderen is een teambijeenkomst waarin wordt ingegaan op de samenhang tussen (een te hoge) werkdruk en dagelijks terugkerende emotionele werkbelasting. Deze bijeenkomst kan een bijdrage leveren aan het verhogen van de energiebronnen van werknemers, zoals het ervaren van sociale steun. Daarnaast kan deze bijeenkomst er voor zorgen dat werknemers van elkaar te leren hoe de ervaren en de verwachte emoties, en de eventuele verschillen daartussen, het beste gehanteerd kunnen worden (LOAZ, 2013).

Conclusie

Alles in beschouwing genomen, kan gesteld worden dat er sprake is van een verband tussen emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen enerzijds en burn-outklachten anderzijds. Dit komt overeen met eerder onderzoek (Briët et al., 2005; Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005; Grandey, 2000, 2003; Kinman et al., 2011). Het huidige onderzoek toont daarnaast aan dat sociale steun van collega's een buffer kan vormen tegen burn-outklachten (Brouwer, 2016; Hooftman et al., 2016; Simbula, 2010). Sociale steun van collega's zwakt de relatie tussen emoties voorwenden en emoties oproepen enerzijds en burn-outklachten anderzijds af. Tot slot is ook een verband tussen steun van collega's en leidinggevenden enerzijds en burn-outklachten anderzijds gevonden. Door verder onderzoek te doen naar de causale verbanden tussen emotionele arbeid en burn-outklachten, en welke specifieke vormen van sociale steun tot minder burn-outklachten kunnen leiden, kan in de toekomst mogelijk een werkomgeving worden gecreëerd waarin werknemers minder burn-outklachten ervaren.

Literatuur

ArboNed (2017). Een op de zeven werknemers last van burn-outklachten. Verkregen op 27 maart 2017 van <https://www.arboned.nl/kleinbedrijf/nieuws/20170323-een-op-zeven-werknemers-last-van-burnout-klachten>.

ArboNed (2015). Verzuim door stress op steeds jongere leeftijd. Verkregen op 19 juni 2017 van <https://www.werkenbijarboned.nl/Nieuws-Updates/Verzuim-door-stress-op-steeds-jongere-leeftijd>.

Bradburn, N., Sudman, S., & Wansink, B. (2004). *Asking questions: The definitive guide to questionnaire design for market research, political polls, and social and health questionnaires*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Brouwer, F. (2016). De rol van de ondersteunende communicatiestijl van de leidinggevende bij de mate van ervaren burn-out en bevlogenheid onder jonge starters tussen de 20 en 30 jaar: een cross-sectioneel onderzoek. Masterscriptie Communicatie & beïnvloeding. Radboud universiteit.

Briët, M., Naring, G., Brouwer, A., & van Droffelaar, A. (2005). Emotional labor: ontwikkeling en validering van de Dutch Questionnaire on Emotional Labor (D-QEL). *Gedrag en Gezondheid*, 33(5), 318-330.

Butler, E. A., & Gross, J. J. (2004). Hiding feelings in social contexts: Out of sight is not out of mind. *The regulation of emotion*, 101-126.

Conway, J.M. (2002). Method variance and method bias in industrial and organizational psychology. In S.G. Rogelberg (red.), *Handbook of research methods in industrial and organizational psychology* (pp. 344-365). Malden, MA: Blackwell.

Coyle-Shapiro, J. A-M. & Morrow, P.C. (2006). Organizational and client commitment among contracted employees. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 416-431.

van Daalen, G. (2012). Steun collega's goed tegen stress. Veilig, gezond & vitaal werken. Verkregen op 6 maart 2017 van <http://www.voion.nl/publicaties/steun-collegas-goed-tegen-stress>.

Dijkstra, P. (2015). Werken met gevoel(ens). *Psychologie Magazine*.

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.

Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W.B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of applied psychology* 86(3), 499-512.

van Echtelt, P. (2014). Burn-out: verbanden tussen emotionele uitputting, arbeidsmarktpositie en Het Nieuwe Werken.

Eisenberger, R., Sucharski, I.L., Rhoades, L., Stinglhamber, F., & Vandenberghe, C. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of Applied Psychology*, 87, 565-573.

Grandey, A.A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.

Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart: Commercialisation of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

- Hooftman, W. E., Mars, G. M. J., Janssen, B., de Vroome, E. M. M., Michiels, J. E. M., & van den Bossche, S. N. J. (2016). Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2015. Methodologie en globale resultaten.
- Holbrook, A.L., Green, M.C., & Krosnick, J.A. (2003). Telephone vs. Face-to-Face Interviewing of National Probability Samples With Long Questionnaires: Comparisons of Respondent Satisficing and Social Desirability Response Bias. *Public Opinion Quarterly*, 67(1), 79-125.
- Jonge, de J., Le Blanc, P., & Schaufeli, W. (2007). Psychosociale werkstressmodellen. In W. Schaufeli & A. Bakker (Red.), *De psychologie van arbeid en gezondheid (2^e herziene druk)* (pp.25-49). Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Krannitz, M. A., Grandey, A. A., Liu, S., & Almeida, D. A. (2015). Workplace surface acting and marital partner discontent: Anxiety and exhaustion spillover mechanisms.
- Kinman, G., Wray, S., & Strange, C. (2011). Emotional labor, burnout and job satisfaction in UK teachers: The role of workplace social support. *Educational Psychology*, 31(7), 843-856.
- Lechner, L., Steinvooete, T., Näring, G. (2008). Emotieregulatie en burnout bij ziekenverzorgenden. *Gedrag & Organisatie*, 21 (2), 137-149.
- LOAZ (2013). Psycho Sociale Arbeidsbelasting, Arbocatalogus umc's.
- Mkb servicedesk (2016). *Wat is detachering? De voor- en nadelen voor werkgevers*. Verkregen op 6 juni van <http://www.mkbservicedesk.nl/753/wat-detachering>.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N.P. (2003). Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*, 879-903.
- Psychisch en Werk. (n.b.). Dienstverlening riskant beroep. Verkregen op 6 maart 2017 van <http://www.psychischenwerk.nl/pw/article.php?id=2709>.
- Maxwell, A., & Riley, P. (2016). Emotional demands, emotional labor and occupational outcomes in school principals Modelling the relationships. *Educational Management Administration & Leadership*.
- Mol, M., & Vries, de J. (2009). *Ziekteverzuim het laagst bij werknemers met een hoge mate van autonomie en veel steun van collega's en leidinggevendenden*. *Sociaaleconomische trends, tweede kwartaal 2009*. Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Naring, G., Briët, M., & Brouwers, A. (2006). Beyond demand-control: Emotional labor and symptoms of burn-out in teachers. *Work & Stress*, 20(4), 303-315.

Nederhoed, P. (2000). *Helder rapporteren: een handleiding voor het schrijven van rapporten, scripties, nota's en artikelen in wetenschap en techniek*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Nijhuis, N., van Beek, I., Taris, T., & Schaufeli, W. (2012). De motivatie en prestatie van werkverslaafde, bevlogen en opgebrande werknemers. *Gedrag en Organisatie*, 25(4), 325.

Karsten, C. (2014). Intermediair. Gebrek aan sociale steun erger dan werkstress. Verkregen op 15 juni 2017 van https://www.intermediair.nl/carriere/werk-en-leven/gezondheid-stress-burnout/Gebrek-aan-sociale-steun-is-erger-dan-werkstress?utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.nl%2F.

Pătraș, L., Martínez - Tur, V., Gracia, E., & Moliner, C. (2016). Surface acting and exhaustion: The moderating role of eudaimonia. *Stress and Health*.

Peeters, M. C. W., Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B. (1995). Social interactions, stressful events and negative affect at work: A micro-analytic approach. *European Journal of Social Psychology*, 12 (4), 391-401.

Pugliesi, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.

Ravestijn, F. (2009). *Opgebrand door emoties*. Sociology. Verkregen op 13 maart 2017 van <http://hdl.handle.net/2105/5279>.

Richters, N. (2008). Emoties in het werk: de relatie tussen emotionele arbeid en werkbevlogenheid en burn-out.

Rubin, B.A., & Brody, C.J. (2005). Contradictions of commitment in the new economy: Insecurity, time, and technology. *Social Science Research*, 34, 843-861.

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2013). Burn-out en bevlogenheid. *De psychologie van arbeid en gezondheid*, 305-322. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2006). Burn-out en bevlogenheid. *De psychologie van arbeid en gezondheid*, 341-358.

Schaufeli, W.B., & Bakker, B.A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of organizational behavior*, 25(3), 293-315.

Schaufeli, W. B., & van Dierendonck, D. (2000). *UBOS Utrechtse Burn-out Schaal: Handleiding*. Swets Test Publishers.

Schaufeli, W.B., & Taris, T. (2013). Het Job Demands-Resources Model: Overzicht en kritische beschouwing. *Gedrag en Organisatie*, 26(2), 182-204.

Scheers, C. (2017). Sturen op inzetbaarheid (deel 2). Verkregen op 16 juni 2017 van <https://www.internetspiegel.nl/inzetbaarheid-stimuleren/>.

Taris, T., Houtman, I., & Schaufeli, W. (2013). Burnout: de stand van zaken. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 29(3), 241-257.

Trougakos, J. P., Cheng, B. H., Hideg, I., & Zweig, D. 2015. Too drained to help: A resource depletion perspective on daily interpersonal citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 100, 227–236.

Uy, M., Lin, K., & Ilies, R. (2016). Is it Better to Give or Receive? The Role of Help in Buffering the Depleting Effects of surface acting. *Academy of Management Journal*.

Zammuner, V.L., & Galli, C. (2002). The relationships with patients: “Emotional Labor” and its correlates in hospital employees.

Bijlage vragenlijst

Allereerst hartelijk bedankt dat u wilt deelnemen aan dit onderzoek.

Dit onderzoek vindt plaats in het kader van mijn masterthesis binnen de opleiding Sociale- en Organisatie Psychologie aan de Universiteit Utrecht.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 5-10 minuten. Probeer de vragen naar waarheid en zo nauwkeurig mogelijk te beantwoorden, maar denk niet te lang na over elke vraag. Uw eerste ingeving is meestal de beste.

Deelname aan dit onderzoek is volledig vrijwillig. U kunt dit onderzoek op elk gewenst moment stopzetten en uw deelname intrekken.

De verzamelde gegevens zullen strikt vertrouwelijk en anoniem behandeld worden. Dit houdt in dat de gegevens in geen geval gekoppeld kunnen worden aan uw identiteit. De verzamelde gegevens zullen enkel voor mijn onderzoek gebruikt worden. Er wordt geen informatie verstrekt aan derden.

Mocht u na dit onderzoek nog vragen hebben dan kunt u met mij contact opnemen door een mail te sturen naar lysanne.peters@sogeti.com.

Door deel te nemen aan dit onderzoek gaat u akkoord met bovenstaande informatie.

Persoonlijke kenmerken

Dit onderdeel bestaat uit 7 vragen. Geef het antwoord dat op u van toepassing is.

1.

Geslacht *



Man



Vrouw

2.

Wat is uw leeftijd? *

3.

Wat is de hoogste opleiding die u heeft voltooid? *



Geen opleiding gevolgd, afgemaakt



Basisonderwijs (lagere school)



VMBO (LBO/MAVO)



HAVO/VWO

Middelbaar beroepsonderwijs (MBO)

Hoger beroepsonderwijs (HBO)

Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)

4.

Wat is de omvang van uw dienstverband (in uren en volgens uw contract)? *

5.

Hoeveel jaar werkt u bij uw huidige werkgever? *

6.

Hoeveel jaar werkt u al in uw huidige functie? *

7.

Heeft u een leidinggevende functie? *

Ja Nee

Werkbeleving

De volgende uitspraken hebben betrekking op hoe u uw werk beleeft en hoe u zich daarbij voelt. Kies bij elke uitspraak het antwoord dat het meest op u van toepassing is.

8.

Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk *

 Nooit Een paar keer per jaar of minder Eens per maand of minder Een paar keer per maand Eens per week Een paar keer per week Dagelijks

9.

Ik twijfel aan het nut van mijn werk *

- Nooit
- Een paar keer per jaar of minder
- Eens per maand of minder
- Een paar keer per maand
- Eens per week
- Een paar keer per week
- Dagelijks

10.

Een hele dag werken vormt een zware belasting voor mij *

- Nooit
- Een paar keer per jaar of minder
- Eens per maand of minder
- Een paar keer per maand
- Eens per week
- Een paar keer per week
- Dagelijks

11.

Ik voel me “opgebrand” door mijn werk *

- Nooit
- Een paar keer per jaar of minder

- Eens per maand of minder
- Een paar keer per maand
- Eens per week
- Een paar keer per week
- Dagelijks

12.

Ik merk dat ik teveel afstand heb gekregen van mijn werk *

- Nooit
- Een paar keer per jaar of minder
- Eens per maand of minder
- Een paar keer per maand
- Eens per week
- Een paar keer per week
- Dagelijks

13.

Ik ben niet meer zo enthousiast als vroeger over mijn werk *

- Nooit
- Een paar keer per jaar of minder
- Eens per maand of minder
- Een paar keer per maand

- Eens per week
- Een paar keer per week
- Dagelijks

14.

Aan het einde van een werkdag voel ik me leeg *

- Nooit
- Een paar keer per jaar of minder
- Eens per maand of minder
- Een paar keer per maand
- Eens per week
- Een paar keer per week
- Dagelijks

15.

Ik voel me vermoeid als ik s'morgens opsta en er weer een werkdag voor me ligt *

- Nooit
- Een paar keer per jaar of minder
- Eens per maand of minder
- Een paar keer per maand
- Eens per week

Een paar keer per week

Dagelijks

16.

Ik ben cynischer geworden over de effecten van mijn werk *

Nooit

Een paar keer per jaar of minder

Eens per maand of minder

Een paar keer per maand

Eens per week

Een paar keer per week

Dagelijks

Volgende

Emoties

Dit onderdeel gaat over emoties/situaties op het werk en bestaat uit vier onderwerpen die verdeeld zijn in een aantal uitspraken. Kies bij elke uitspraak het antwoord dat het beste bij u past.

17.

Ik speel toneel tijdens mijn werk *

- Nooit
- Zelden
- Regelmatig
- Vaak
- Altijd

18.

Ik zet een masker op om voor mijn werk de juiste emoties te tonen *

- Nooit
- Zelden
- Regelmatig
- Vaak
- Altijd

19.

Ik doe alsof ik die emoties heb die ik voor mijn werk moet tonen *

- Nooit
- Zelden
- Regelmatig
- Vaak
- Altijd

20.

Ik speel een bepaalde rol om op gepaste wijze met klanten om te gaan *

- Nooit
- Zelden
- Regelmatig
- Vaak
- Altijd

21.

Ik doe alsof ik goede zin heb *

- Nooit
- Zelden
- Regelmatig
- Vaak
- Altijd

22.

Ik werk er hard aan om de emoties te voelen die ik moet laten zien *

- Nooit
- Zelden
- Regelmatig
- Vaak
- Altijd

23.

Ik doe moeite om de emoties te voelen die ik aan anderen moet tonen *

- Nooit
- Zelden
- Regelmatig
- Vaak
- Altijd

24.

Ik doe mijn best bepaalde gevoelens op te roepen die ik aan klanten moet tonen *

- Nooit
- Zelden
- Regelmatig
- Vaak
- Altijd

25.

Ik reageer natuurlijk en gemakkelijk op emoties van klanten *

- Nooit
- Zelden
- Regelmatig
- Vaak
- Altijd

26.

Ik toon beroepsmatig gemakkelijk positieve emoties aan klanten *

- Nooit
- Zelden
- Regelmatig
- Vaak
- Altijd

27.

Ik verberg mijn boosheid over iets wat iemand doet *

- Nooit
- Zelden
- Regelmatig

Vaak

Altijd

28.

Ik verberg mijn afkeer voor iets wat iemand heeft gedaan *

Nooit

Zelden

Regelmatig

Vaak

Altijd

29.

Ik verberg mijn angst voor een klant die dreigend overkomt *

Nooit

Zelden

Regelmatig

Vaak

Altijd

Volgende

Steun

De volgende vragen gaan over uw steun die u krijgt van uw collega's en uw leidinggevende. Kies bij iedere vraag steeds het antwoord dat op uw situatie van toepassing is.

30.

Mijn collega's hebben aandacht voor mijn gevoelens en problemen *

- Nooit
- Soms
- Regelmatig
- Vaak
- Altijd

31.

Mijn collega's laten merken waardering te hebben voor de manier waarop ik mijn werk doe *

- Nooit
- Soms
- Regelmatig
- Vaak
- Altijd

32.

Als het nodig is helpen mijn collega's me met een bepaalde taak *

- Nooit
- Soms
- Regelmatig
- Vaak
- Altijd

33.

Als het nodig is geven mijn collega's me advies over hoe ik iets moet aanpakken *

- Nooit
- Soms
- Regelmatig
- Vaak
- Altijd

34.

Mijn leidinggevende heeft aandacht voor mijn gevoelens en problemen *

- Nooit
- Soms

Regelmatig

Vaak

Altijd

35.

Mijn leidinggevende laat merken waardering te hebben voor de manier waarop ik mijn werk doe *

Nooit

Soms

Regelmatig

Vaak

Altijd

36.

Als het nodig is helpt mijn leidinggevende me met een bepaalde taak *

Nooit

Soms

Regelmatig

Vaak

Altijd

37.

Als het nodig is geeft mijn leidinggevende me advies over hoe ik iets moet aanpakken *

Nooit

Soms

Regelmatig

Vaak

Altijd

Ende

U bent aan het einde gekomen van het onderzoek. Nogmaals hartelijk bedankt dat u wilde deelnemen. Mocht u meer informatie willen, vragen of opmerkingen hebben, neem dan contact op met Lysanne Peters (Lysanne.peters@sogeti.com).