



universität
wien

Diplomarbeit

Zusammenhang von Emotionaler Dissonanz
und Burnout im Pflegebereich

Andrea Grasl

Angestrebter akademischer Grad

Magistra der Naturwissenschaften (Mag.^a rer. nat.)

Wien, im Oktober 2009

Studienkennzahl: 298

Studienrichtung: Psychologie

Betreuer: Univ.-Prof. Dr. Christian Korunka

Danksagung

In erster Linie möchte ich meinen Eltern danken. Dafür, dass sie es mir ermöglicht haben, Psychologie zu studieren und dafür, dass ich mit all meinen Fragen, Zweifeln und Freuden jederzeit zu ihnen kommen konnte. Ohne sie wäre diese Arbeit so nicht zu Stande gekommen.

Außerdem ist es mir sehr wichtig, meinen Betreuern ein großes Dankeschön entgegenzubringen. Dank geht an MMag.^a Bettina Kubicek, da sie mir all meine Fragen beantworten und ich mir immer produktives Feedback abholen konnte. Dank gebührt auch Herrn Univ.-Prof. Dr. Christian Korunka, da er meine Arbeit betreut hat.

Einen sehr wichtigen Teil haben meine drei Geschwister Kathi, Conny und Michi geleistet. Sie haben sich immer Zeit für mich genommen und mich vor allem all die Jahre über inspiriert.

Zusätzlich möchte ich mich bei meinem Freund Matthias bedanken. Dafür, dass er mich in den letzten Jahren unterstützt hat, offen für all meine Fragen war, und trotz meiner gestressten Seite immer ruhig geblieben ist.

Am Schluss möchte ich mich auch bei allen Teilnehmern und Teilnehmerinnen bedanken, die bei dieser Studie mitgemacht haben. Ohne sie wäre diese Arbeit nie zu Stande gekommen.

Vielen Dank!

Inhaltsverzeichnis

Teil I - Theoretische Grundlagen	6
1. Einleitung	7
2. Emotionsarbeit	10
2.1 Definition von Emotion.....	10
2.2 Funktion von Emotionen.....	11
2.3 Definition und Entwicklung von Emotionsarbeit.....	12
2.4 Strategie oder Belastung?	15
2.4.1 Oberflächenhandeln.....	15
2.4.2 Inneres Handeln.....	17
2.5 Emotionsarbeit im Pflegebereich.....	17
2.6 Emotionale Dissonanz.....	18
3. Burnout.....	21
3.1 Definition von Burnout	21
3.2 Dimensionen von Burnout	22
3.3 Burnout im Pflegebereich	24
3.4 Job Demand-Resources Model von Burnout.....	25
4. Das Team.....	28
4.1 Definition von Team und Teamarbeit.....	28
4.2 Soziale Unterstützung als Ressource.....	30
4.3 Die Kommunikation im Team	33
4.4 Das Klima im Team	37
4.5 Der Zusammenhalt im Team	41
4.6 Zusammenfassung	45
Teil II - Empirie	48
5. Fragestellungen und Hypothesen	49

6.	Methode	51
6.1	Durchführung.....	51
6.2	Instrument	52
6.2.1	Emotionale Dissonanz	52
6.2.2	Burnout	53
6.2.3	Kommunikation im Team	54
6.2.4	Klima im Team	54
6.2.5	Zusammenhalt im Team	55
6.3	Stichprobe	56
6.3.1	Die Pflegeeinrichtungen	56
6.3.2	Analyse von Burnout.....	58
7.	Verfahren zur Auswertung.....	60
7.1	Beschreibung der Mehrebenenanalyse	60
7.1.1	Entwicklung und Voraussetzungen	61
7.1.2	Die Schritte der Mehrebenenanalyse	64
8.	Ergebnisse	69
8.1	Deskriptive Ergebnisse.....	69
8.1.1	Burnout und Emotionale Dissonanz.....	69
8.1.2	Team.....	70
8.2	Burnout in den Teams	70
8.3	Überprüfung des Gesamtmodells mittels Mehrebenenanalyse	70
8.4	Ergebnisse der Hypothesenprüfung	73
8.5	Zusammenfassung der Ergebnisse	75
9.	Diskussion.....	76
9.1	Ergebnisse	76
9.2	Einschränkungen und weiterführende Studien	78

9.3	Folgerungen für die Praxis	80
10.	Literatur	82
11.	Abbildungsverzeichnis.....	91
12.	Tabellenverzeichnis	92
13.	Anhang.....	93
13.1	Zusammenfassung	94
13.2	Abstract	95
13.3	Fragebogen	96
13.4	Curriculum Vitae	111

Vorwort

Das Projekt, welches die Grundlage für die vorliegende Diplomarbeit bietet, fand in Kooperation mit dem Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen statt. Hauptziel ist es, Arbeitsanforderungen im Pflegebereich zu erfassen, mögliche Ressourcen aufzudecken, diese nachhaltig zu verbessern und anschließend zu fördern.

Im Rahmen dieser Arbeit soll der Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout untersucht werden. Im Speziellen werde ich auf Moderatoren eingehen, von denen angenommen wird, dass sie, wenn vorhanden, einen positiven Einfluss auf das Syndrom Burnout haben. Strategien wie Deep Acting und Surface Acting (Hochschild, 1983, S. 35-42) sowie Moderatoren wie Autonomie und soziale Unterstützung wurden in den letzten Jahren in diesem Zusammenhang bereits sehr oft untersucht (Hochschild, 1983; Zapf, 2002; Brotheridge & Lee, 2002; Grandey, 2003). Für meine Untersuchung sind die Moderatorvariablen „Kommunikation“, „Zusammenhalt“ und „soziales Klima im Team“ von Bedeutung. Ich möchte herausfinden, ob die oben genannten Faktoren den positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout verringern können.

Da es die Untersuchung erlaubt, auf Teamebene auszuwerten, möchte ich mich nicht nur auf das Individuum, sondern auf das gesamte Team konzentrieren und untersuchen, inwiefern die Unterstützung der gesamten Gruppe zum Wohlbefinden der einzelnen Pflegekraft beiträgt.

Teil I - Theoretische Grundlagen

1. Einleitung

Emotionsarbeit rückt immer mehr ins Interesse der Forschung. Hochschild (1983), Zapf (1999, 2001, 2002) und Grandey (2000) haben sich bereits intensiv mit dem Thema beschäftigt. Emotionsarbeit dient dazu, im Arbeitsalltag adäquat mit Emotionen umgehen zu können. Eine wichtige Dimension von Emotionsarbeit ist die Emotionale Dissonanz, welche vor allem im Pflegebereich immer häufiger auftritt. Laut Zapf et al. (1999) ist die Emotionale Dissonanz ein Stressor, der in der sozialen Umwelt verankert ist. Emotionale Dissonanz bezieht sich auf die Diskrepanz zwischen tatsächlich erlebten Emotionen und den Emotionen, die auf Grund des Berufs „vorgespield“ werden müssen (Zapf et al., 1999, 2002). Vor allem im Pflegebereich müssen immer wieder Emotionen gezeigt werden, die sich nicht mit dem inneren Erleben decken. Diese kann ohne Ressourcen oft zu psychischen Erkrankungen wie Depressionen oder Burnout führen.

Burnout ist ein Syndrom, das durch arbeitsbezogenen Stress entstehen kann. Es gibt verschiedene Definitionen, wobei die gängigste jene von Maslach und Jackson (1986) ist. Die Autoren gehen davon aus, dass sich Burnout aus drei Dimensionen zusammensetzt: Emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und Reduzierte Wirksamkeit. Burnout stellt einen Zustand der Erschöpfung dar, der vor allem dann entsteht, wenn die Pflegekraft keine geeigneten Ressourcen zur Verfügung hat. Ressourcen können nicht nur innerhalb der Arbeit (z.B. Zusammenhalt in den Arbeitsteams) entstehen, sondern auch im Individuum selbst (z.B. emotionale Kompetenz) verankert sein (Prieto et al., 2008). Nach Lee & Ashforth (1996) entsteht Burnout, wie bereits erwähnt, wenn nicht genügend Ressourcen vorhanden sind oder aber auch, wenn die Ressourcen nicht zu den beruflichen Anforderungen passen. Wie reagiert ein Mitarbeiter, wenn täglich emotionale Anforderungen an ihn gestellt werden? Wird mit der Zeit ein Burnout-Syndrom entwickelt? Und was für eine Rolle spielen soziale Ressourcen dabei? Die MitarbeiterInnen, der im Zuge dieser Studie untersuchten Pflegeeinrichtungen, arbeiten in Teams zusammen. Sie stehen täglich in kommunikativem und sozialem Kontakt miteinander und sind mit gleichen oder ähnlichen Anforderungen konfrontiert. Gerade deshalb sind Ressourcen, wie die Kommunikation, der Zusammenhalt und ein gu-

tes Klima im Team von großer Bedeutung. Im Alltag wird immer wieder davon ausgegangen, dass schon das alleinige Sprechen über ein emotionales Erlebnis den Umgang mit diesem erleichtern kann (Zech, 1999). Zum einen gilt es, die Annahme der positiven Wirkung von Kommunikation zu untersuchen. Zum anderen wird das Klima im Team miteinbezogen. Bis jetzt gibt es noch keine Studie, die bestätigt hat, dass ein positives Teamklima den positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout verringert, weshalb diese Moderatorvariable sehr spannend zu untersuchen ist. Als dritte Variable wird der Zusammenhalt im Team integriert, da laut Bartel (2000) einzelne Teammitglieder von gegenseitiger praktischer und emotionaler Unterstützung profitieren.

Im Detail gilt es bei dieser Arbeit zu überprüfen, welchen Einfluss häufiges emotional dissonantes Handeln im Arbeitsalltag auf Burnout hat. Im Detail wird in einem ersten Schritt der Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout auf Individualebene überprüft. Anschließend werden die drei Moderatorvariablen (Zusammenhalt, Klima und Kommunikation) auf Teamebene mit einbezogen, um zu überprüfen, ob die Teamkomponenten den Zusammenhang positiv, negativ oder gar nicht beeinflussen.

Kapitel 2 beschäftigt sich mit Emotionsarbeit und mit ihr in Zusammenhang stehenden Untersuchungen. Insbesondere wird das Augenmerk auf das Werk von Ariel Hochschild gelegt. Sie beleuchtet diesen Bereich von einer sehr interessanten Seite und gilt als Pionierin der Emotionsarbeit. Anschließend wird auf einen wichtigen Aspekt eingegangen, auf die Emotionale Dissonanz. Bisherige Empirische Ergebnisse werden erläutert und kritisch reflektiert.

Kapitel 3 widmet sich ausführlich dem Thema Burnout, dessen Ursachen und Auswirkungen. Zusätzlich werden dazu bereits durchgeführte Studien analysiert und versucht, eine Verknüpfung zwischen der Emotionalen Dissonanz und psychischen Erkrankungen herzustellen. Insbesondere wird auf Burnout im Pflegebereich eingegangen, um die Relevanz der nachfolgenden Studie hervorzuheben.

Der nächste Teil, Kapitel 4, geht auf das Team und das Kollektiv ganz allgemein ein. Es werden die drei Moderatorvariablen Zusammenhalt, Klima und Kommunikation im Team einzeln beleuchtet. Die bereits untersuchten Zusammenhänge zwischen Burnout und Emotionsarbeit werden durch die Komponente des Teams

erweitert. Anschließend rundet eine Zusammenfassung des bereits Erwähnten mit fließendem Übergang zum empirischen Teil und zu den statistischen Hypothesen und Fragestellungen (Kapitel 5) den theoretischen Teil ab.

Passend dazu wird in Kapitel 6 auf die angewandte Methode, die Stichprobe und das Erhebungsinstrument eingegangen. Zusätzlich werden die untersuchten Pflegeeinrichtungen kurz erwähnt, um ein Bild über das Ausmaß der Erhebung zu übermitteln.

Kapitel 7 steht ganz im Zeichen der Auswertung. Es wird ausführlich auf ein bis heute relativ selten verwendetes Auswertungsverfahren eingegangen, die Mehrebenenanalyse. Da dieses Verfahren noch recht neu und unbekannt ist, werden die wichtigsten Punkte vorgestellt und veranschaulicht. Mit anderen Worten wird auf den theoretischen Hintergrund der Empirie eingegangen, um die Schritte der Ergebnisse besser verstehen zu können.

Kapitel 8 stellt im Anschluss daran die Ergebnisse dar. Es stehen deskriptive Analysen und die Ergebnisse der Mehrebenenanalyse im Mittelpunkt. Können die Hypothesen bestätigt werden oder spielt das Team keine Rolle für den Gesundheitszustand der einzelnen Pflegekraft? Abschließend werden die Ergebnisse in diesem Kapitel zusammengefasst.

Kapitel 9 dreht sich um die Diskussion der gesamten Studie. Es werden nicht nur die Ergebnisse kritisch analysiert, sondern auch statistische Probleme, Einschränkungen und mögliche weiterführende Studien aufgezeigt. Abschließend wird in diesem Kapitel auf Folgerungen für die Praxis eingegangen.

Um die Arbeit abzurunden, befinden sich im Anhang eine Zusammenfassung in Deutsch und auch Englisch, der Fragebogen und ein Curriculum Vitae der Verfasserin.

2. Emotionsarbeit

2.1 Definition von Emotion

„Der Verstand irrt, das Gefühl nie.“ Robert Schuhmann

„Der Krankenpfleger lächelt die Patientin beim Verbandwechseln mit der Absicht an, das Entstehen von Angst zu vermeiden.“, „Die Verkäuferin grüßt auftragsmäßig freundlich und lächelt jeden Kunden im Interesse einer guten Kaufatmosphäre an.“ (Hacker, 2005, S. 128). All das sind Beispiele für Emotionsarbeit. Um auf die Emotionsarbeit eingehen zu können ist es jedoch hilfreich, vorab den Begriff der Emotion zu definieren. Viele Autoren haben sich darum bemüht, einen Beitrag zum Verständnis von Gefühlen zu leisten (Brandstätter, 1990; Arnold, 1960; Schneider, 1992). Für Brandstätter stehen Emotionen nie allein im Raum, sondern setzen sich aus kognitiven, physiologischen, motivationsbezogenen und sozialen Prozessen zusammen. Er definiert Emotionen wie folgt:

Stellt man die spezifische Erlebensweise als wesentliches Merkmal des Gefühlsbegriffs heraus, so soll dies besagen, dass die gefühlsauslösenden Ereignisse, deren kognitive Einordnung, die physiologisch fassbaren Erregungsprozesse und die von Interaktionspartnern wahrnehmbaren Ausdrucksphänomene, die alle zusammen erst das ausmachen, was wir heute in der wissenschaftlichen Sprache als Emotionen bezeichnen, ihren Sinn vor allem aus der spezifischen Qualität ihrer Gefühlserlebnisse beziehen. (Brandstätter, 1990, S. 425)

Betont werden in seiner Definition vor allem der Zusammenhang von Emotion, Kognition und Motivation. Emotionen entstehen insbesondere während Interaktionen (Anghern, 2004, S. 28). Arnold (1960) und Schneider (1992) postulieren, dass zukünftige Handlungen von Emotionen abhängen. Wird ein emotionales Ereignis

in einem Team geteilt und führt dieser Vorgang zu einem positiven Output für den Einzelnen, wird in Zukunft wahrscheinlich vermehrt darüber gesprochen werden.

Ewert (1983) ist, im Gegensatz zu Brandstätter, der Meinung, dass emotionales Erleben in drei Teile geteilt werden muss:

1. Gefühle
2. Evaluierung: Bewertung des Erlebten
3. Stimmungen: hängt davon ab, ob das Erlebte positiv oder negativ bewertet wurde

Es wird etwas erlebt, bewertet und anschließend verfällt die betroffene Person in eine gewisse Stimmung. Die Evaluierung der Gefühle hängt von Erfahrungen und Werten ab, die das ganze Leben über aufgebaut wurden.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass Emotionen oft als komplexer Prozess wahrgenommen werden, in welchem motivationsbezogene, physiologische und kognitive Komponenten eine wichtige Rolle spielen. Andere Autoren sehen diese Prozesse als eigenständig. Gefühle, Stimmungen, Motivationen und Bewertungen werden als unabhängig voneinander angesehen. Wo sich jedoch die meisten Autoren einig sind, ist die Bedeutung und die Funktion von Emotionen.

2.2 Funktion von Emotionen

Was haben Emotionen nun für Funktionen? Sind sie wichtig, um interagieren zu können? Bereits Charles Darwin hat in seinem Werk von 1872 die Bedeutung von Emotionen erkannt. Er hat sie als eine für den Organismus überlebensnotwendige Funktion beschrieben (zitiert nach Anghern, 2004, S. 31). Emotionen haben die Aufgabe, soziale Interaktionen zu ermöglichen und sie auch zu regeln. Ein Mensch wäre nicht in der Lage, zwischenmenschliche Beziehungen aufzubauen, gäbe es keine Emotionen. Sie ermöglichen, adäquat zu handeln und das eigene Verhalten daran anzupassen. Sie werden oft eingesetzt, um persönliche Zustände, die vermieden werden wollen, zu verhindern oder zu verändern. Erfahrungen, die im Leben gemacht werden, können positiv oder negativ sein. Emotionen sind ganz entscheidend für weiterführende Prozesse. Es wird immer wieder versucht,

ein positives Ereignis anzustreben, wobei ein negatives Erlebnis in Zukunft eher vermieden wird (Anghern, 2004, S. 32).

Emotionen können aber nicht immer adäquat wieder gegeben werden. Oft verlangt eine Situation ein „Vorspielen“ der eigenen Gefühle, da das Innenleben nicht immer mit der äußeren Gegebenheit übereinstimmen kann. Was steckt nun hinter diesem „Vorspielen“ von Emotionen? Und können Emotionen auch zu psychischen Erkrankungen führen?

2.3 Definition und Entwicklung von Emotionsarbeit

„Wer immer die Maske der Freundlichkeit trägt, muß schließlich Macht über das Wesen der Freundlichkeit gewinnen, ohne das selbst der Ausdruck von Freundlichkeit nicht erlangt zu werden vermag. Erst dann gewinnt das Wesen der Freundlichkeit die prägende Kraft, die den Menschen zum Wohltäter macht“.

Nietzsche (Menschliches und Allzumenschliches)

Es gibt bereits einige Autoren, die sich intensiv mit dem Thema der Emotionsarbeit beschäftigt haben (Hochschild, 1983; Zapf, 1999, 2001, 2002; Grandey, 2000). Ihre Definitionen sind zum Teil sehr unterschiedlich, gemein haben jedoch alle die Annahme, dass Emotionsarbeit dazu da ist, um Emotionen zu regulieren und adäquat zu handeln. Der emotionale Ausdruck soll der berufsbezogenen Situation angepasst werden, auch wenn sich der innere Gefühlszustand dagegen wehrt. Folgende Punkte fallen unter Emotionsarbeit (Grandey, 2000):

- die Forderung, positive Gefühle auszudrücken
- die Forderung, negative Gefühle auszudrücken
- die Forderung nach Einfühlsamkeit im Umgang mit Gefühlen von „Klienten“
- die Forderung nach Sympathie

Ende der 1970er Jahre wurde der Begriff der Emotionsarbeit das erste Mal geprägt. Die amerikanische Soziologin Ariel Hochschild beschäftigte sich mit dem Thema und veröffentlichte 1983 ein Buch mit dem Titel „The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling“. Sie versteht unter Emotionsarbeit die Forderung nach dem Ausdruck oder dem Unterdrücken von Gefühlen, um das Wohlbefinden eines anderen Menschen gewährleisten zu können. In ihrem Buch beschrieb sie sehr überzeugend, dass nicht nur die physische Komponente bei der Arbeit eine entscheidende Rolle spielt, sondern auch der emotionale Aspekt von enormer Bedeutung ist. Hochschild untersucht in ihrem Werk die Auswirkungen der Emotionsarbeit („emotional labor“) auf den Menschen, genauer gesagt auf FlugbegleiterInnen der Delta Airlines. Diese Fluglinie legt ganz besonders viel Wert auf guten Service. Auf Grund dessen wurde angenommen, dass gerade in diesem Bereich sehr viel Wert auf Höflichkeit und positives Auftreten gelegt wird, wodurch sich die Fluglinie zu einem guten Beobachtungsobjekt eignete, um das Dilemma der Emotionsarbeit analysieren zu können (Hochschild, 1983, S. 14).

Spiegelt ein Lächeln die tatsächlich empfundenen Gefühle einer Flugbegleiterin wider oder ist die Freundlichkeit genau so ein Teil des Jobs wie das Make-up und die Uniform? Gefühlsarbeit ist notwendig, um mit den Problemen des täglichen Berufslebens umgehen zu können. Sehr oft ist einem Mitarbeiter / einer Mitarbeiterin der Fluggesellschaft nicht nach Freundlichkeit, vor allem dann, wenn ein arroganter Passagier Wünsche äußert oder die Stewardess / der Steward sich mit einem Mitarbeiter gestritten hat. Wäre Gefühlsarbeit nicht gegeben, würde es zu vielen unerwünschten zwischenmenschlichen Konflikten kommen (Hochschild, 1983, S. 24-27). Dies veranschaulicht den positiven Aspekt und Effekt von Emotionsarbeit. Niemand möchte von einer unfreundlichen Krankenschwester behandelt, von einer schlecht gelaunten Kellnerin bedient oder von einer traurigen Stewardess gepflegt werden. Der Fluggast kann selbst entscheiden, ob er freundlich oder ungeduldig sein möchte. Die Flugbegleiterin oder der Flugbegleiter muss jedoch immer lächeln, weil es Teil des Berufes ist. Hochschild konnte bei der Gefühlsarbeit keine Unterschiede zwischen verschiedenen Berufsgruppen feststellen. Es betrifft Lehrer genauso wie Polizisten, Krankenschwestern und andere DienstnehmerInnen. Für sie ist Gefühlsarbeit unabdingbar, um mit hohen beruflichen

Anforderungen umgehen zu können. Sie stellt somit eine Ressource dar, um die Zufriedenheit von Patienten, Klienten und Gästen gewährleisten zu können.

Wie sieht es jedoch mit dem Gefühlsleben der ArbeitnehmerInnen aus? Was passiert, wenn Gefühle „vorgespült“ werden müssen? Kann es durch das Vorspielen von „unechten“ Emotionen auf Dauer zu einer Veränderung der eigenen Gefühle kommen? Während der Interviews mit den Mitarbeitern bekam Hochschild einen guten Einblick in ihre wahre Gefühlswelt. Sie stellte einen hohen Zusammenhang von Emotionsarbeit und psychischen Erkrankungen wie Alkoholismus und sexuellen Problemen fest. Emotionsarbeit kann somit mit der Zeit die physische und vor allem auch psychische Gesundheit eines Mitarbeiters gefährden.

Ein weiterer renommierter Psychologe, der zu diesem Thema bereits viele Untersuchungen durchgeführt und Erkenntnisse gewonnen hat, ist Dieter Zapf. Nach Zapf et al. (2002) bezeichnet Emotionsarbeit („emotion work“) einen psychologischen Prozess, der als Arbeitsanforderung gesehen werden kann. Ein wichtiger Aspekt dabei ist, wie auch schon bei Hochschild, dass Emotionen zugunsten des Unternehmens reguliert werden müssen. Demzufolge sind die nach außen hin gezeigten Emotionen, aber auch Aspekte der inneren Gefühle, Teile der Emotionsarbeit. Sie spielt bei Arbeitnehmer-Klienten-Interaktionen eine wichtige Rolle. Als Klient sieht Zapf (2002) jede Person, die mit einem Arbeitnehmer in Kontakt steht. Das kann ein Patient, ein Kunde, ein Passagier oder ein Gast sein. Es stellt eine sehr hohe Anforderung dar, während einer face-to-face- oder voice-to-voice-Interaktion Gefühle zu zeigen, die von dem Gegenüber erwartet werden, jedoch den eigenen nicht entsprechen.

Was können nun Konsequenzen von Emotionsarbeit sein? In einer seiner Studien fand Zapf (2006) heraus, dass Emotionale Dissonanz, welche weiter unten ausführlich beschrieben wird, ein negativer Aspekt von Emotionsarbeit ist. Im Rahmen der Untersuchung wurden 1158 Personen, die im Servicebereich tätig sind, über die Aspekte ihrer Arbeit befragt. Er untersuchte auch Komponenten, die einen positiven Effekt auf die Gesundheit haben, unter anderem die Sensibilität für Anforderungen. Im Mittelpunkt standen jedoch negative Aspekte. Weiter fand er einen Zusammenhang zwischen Emotionsarbeit und Burnout (Zapf, 2001). Im Rahmen dieser Untersuchung befragten Zapf und seine Kollegen KindergärtnerInnen, An-

gestellte in Banken, Hotels und Call Center. Es wurden einige Anforderungen und Ressourcen in Beziehung mit Burnout gesetzt, und dabei konnte beobachtet werden, dass Burnout eine Konsequenz von Emotionsarbeit sein kann. Ein weiteres Ergebnis seiner Studien (2002) ist, dass das gemeinsame Auftreten von Emotionsarbeit und organisationalen Problemen sehr häufig zu Burnout führen kann.

Der Autor (2002) ist jedoch der Meinung, dass Emotionsarbeit nicht nur negative, sondern auch positive Konsequenzen haben kann. Positive sind unter anderem, dass der Mitarbeiter / die Mitarbeiterin mit seinem / ihrem Job eher schneller zufrieden ist und Anforderungen besser bewältigen kann. Es werden drei große Vorteile von Emotionsarbeit genannt:

- Sie reduziert mögliche negative Komponenten der Arbeit.
- Sie erzeugt positive Emotionen.
- Sie erfüllt Bedürfnisse und Erwartungen.

Negative Konsequenzen sind die emotionale Anstrengung, die Depersonalisation und mögliche psychosomatische Erkrankungen. Negative Effekte konnten für die unten beschriebene Emotionale Dissonanz gefunden werden.

2.4 Strategie oder Belastung?

Hochschild beschreibt in ihrem Buch zwei Strategien, um mit der Entfremdung der eigenen Gefühle umgehen zu können. Die erste Strategie ist das Oberflächenhandeln (surface acting) und die zweite das Innere Handeln (deep acting).

2.4.1 Oberflächenhandeln

Mit Oberflächenhandeln ist die äußere Darstellung eines Gefühls gemeint. Es wird nicht die tatsächliche Veränderung des Gefühls angestrebt. Die betroffene Person spielt sich ihre eigenen Emotionen nur vor, ohne Motivation dafür entwickeln zu können, sie auch zu ändern. Das geforderte Gefühl befindet sich somit nur an der Oberfläche. Hochschild (1983, S. 37) geht davon aus, dass Oberflächenhandeln nicht nur eine Strategie zur Bewältigung von Anforderungen darstellt, sondern auf

Dauer zu erheblichem Stress führen kann. Die Person entfremdet sich nicht nur von ihren eigenen Gefühlen, sondern auch von den Gefühlen Anderer. Dies steht nach Hochschild (1983, S. 37-38) im Zusammenhang mit der Dimension „Depersonalisation“ von Burnout. Darauf wird weiter unten noch genauer eingegangen. Es muss diskrepanz gehandelt werden, und das kann eine enorme Belastung darstellen. Brotheridge und Grandey (2002) fanden in ihren Untersuchungen heraus, dass Oberflächenhandeln im Zusammenhang mit Burnout stehen kann.

Warum ist es so kräftezehrend, oberflächlich zu handeln? Ein Grund könnte sein, dass es auf Dauer anstrengend ist, von seinem Verhalten nicht überzeugt zu sein und trotzdem danach handeln zu müssen, um den Job nicht zu verlieren. Ein Beispiel dafür wäre eine Krankenschwester, die Beschwerden von einem ungeduldigen Patienten entgegen nehmen muss. Sie würde ihre Wut auf den Patienten gerne zeigen, muss jedoch ruhig und höflich bleiben. Ihr Verhalten spiegelt nicht ihr Innenleben wider (Grandey, 2003). Auch Schauspieler haben täglich mit Oberflächenhandeln zu tun, da sie Rollen einstudieren und Gefühle wiedergeben müssen, die sie nicht empfinden.

Konstantin Sergejewitsch Stanislawski, Schauspieler, Regisseur und Theaterreformer beschreibt die Grenzen der äußeren Darstellung folgendermaßen:

Eine solche Kunst ist schön, aber nicht tief. Sie ist eher effektiv als nachhaltig. Ihre Form ist fesselnder als ihr Inhalt. Sie beeindruckt Augen und Ohren mehr als die Seele Für die Darstellung tiefer Leidenschaft sind diese Mittel aber entweder zu pompös oder zu oberflächlich. Feinheit und Tiefe des menschlichen Gefühls sind durch technische Kunstgriffe nicht erfassbar. Es braucht die unmittelbare Hilfe der Natur im Augenblick des organischen Erlebens und seiner Verkörperung. Dennoch muss die Wiedergabe einer Rolle, soweit sie durch einen Prozess echten Erlebens geformt worden ist, als schöpferische Kunst anerkannt werden. (zitiert nach Hochschild, 1983, S. 38)

2.4.2 Inneres Handeln

Die zweite bereits genannte Form ist das Innere Handeln (deep acting). Definiert wird es als Versuch, die eigenen Gefühle der beruflichen Anforderung anzupassen und mit der Zeit auch tatsächlich daran zu glauben (Grandey, 2003). Dabei redet sich die betroffene Person so lange bestimmte Gefühle ein, bis sie selbst daran glaubt und diese auch empfindet. Ein Beispiel wäre ein Job, in dem fast jeder Aspekt den Mitarbeiter / die Mitarbeiterin unglücklich macht. Ein Ausweg wäre zu kündigen, ein anderer das Innere Handeln. Die Person redet sich so lange ein, dass der Job im Großen und Ganzen gar nicht schlecht ist. Ein positiver Aspekt könnte das Gehalt, der gar nicht so unangenehme Kollege und der Chef sein, der nur ab und zu einen schlechten Tag hat. Diese „Lügen“ werden so lange verinnerlicht, bis die Situation akzeptiert und auch geglaubt wird. Auch das kann auf Dauer sehr anstrengend sein, hilft jedoch mit bestimmten Situationen fertig zu werden und verhindert so eventuell negative Folgeerscheinungen der Arbeit, vor allem im Pflegebereich.

2.5 Emotionsarbeit im Pflegebereich

Das Konzept der Emotionsarbeit tritt sehr häufig bei Interaktionen in sozialen Berufen, besonders bei Pflegekräften auf (Mann & Cowburn, 2005). Auch Hochschild (1983, S. 244-251) geht davon aus, dass Personal in Krankenhäusern besonders von emotionalen Anforderungen betroffen ist. Bei der Arbeit mit Patienten ist es oft notwendig, Emotionen vorzuspielen und sich zu verstellen. Mit anderen Worten handelt es sich um Arbeit, bei der die Regulation der eigenen Gefühle erforderlich ist, um ein bestimmtes Gefühl nach außen hin auszudrücken, unabhängig davon, ob dies mit den inneren Empfindungen übereinstimmt oder nicht. Patienten soll nicht das Gefühl vermittelt werden, das Lächeln sei Teil des Berufes, sondern, dass es von Herzen kommt und auch so gemeint ist. Eine Krankenschwester soll z.B. ein weinendes und krankes Kind aufbauen und zum Lächeln bringen, auch wenn es ihr selber gerade nicht gut geht (Zapf, 2002). Diese Entfremdung der eigenen Gefühle wird besonders im Pflegebereich sehr oft als große Anstrengung

und Belastung empfunden und kann auf Dauer zu psychischen Erkrankungen wie Depressionen oder Burnout führen.

Nach Mann und Cowburn (2005) profitieren Patienten, die von einer Krankenschwester, die Emotionsarbeit betreibt, behandelt werden, enorm davon. Sie schafft es durch ihr Verhalten sehr schnell, den Patienten zu beruhigen und kommt gut an seine Emotionen heran. Dies sind nicht nur die besten Voraussetzungen für eine rasche Genesung des Patienten, sondern auch die Variante der geringsten zwischenmenschlichen Spannung. Auch Smith und Kleinman (1989) haben sich mit Emotionsarbeit im Pflegebereich beschäftigt und untersuchten Medizinstudenten während ihrer Ausbildung. Sie lernen im Rahmen ihrer Ausbildung, neutral gegenüber Patienten zu bleiben. Dieses sogenannte „emotional management“ soll dabei helfen, mit belastenden emotionalen Situationen im Arbeitsleben besser umgehen zu können. Eine große Angst von Studenten ist, im entscheidenden Moment zu „versagen“ und nicht neutral bzw. der Situation adäquat handeln zu können. Es wird immer wieder gelehrt, Gefühle hinter einem „Mantel der Professionalität“ zu verstecken und Patienten als „Objekte“ zu betrachten, um gar nicht in Versuchung zu kommen, sich auf emotionale Beziehungen einzulassen.

Die Ergebnisse über Emotionsarbeit und dessen Einfluss auf die psychische und physische Gesundheit sind sehr zwiespältig. Stellt sie eher eine Ressource oder eine Belastung für den Mitarbeiter dar? Um Emotionsarbeit besser verstehen zu können, wird im Folgenden eine Dimension davon vorgestellt.

2.6 Emotionale Dissonanz

Emotionale Dissonanz bezieht sich auf die Diskrepanz zwischen tatsächlich erlebten Emotionen und den Emotionen, die auf Grund des Berufs „vorgespielt“ werden müssen (Zapf et al., 1999, 2002). Die meisten Untersuchungen über Emotionsarbeit beinhalten auch das Konzept der Emotionalen Dissonanz. Einige Autoren sehen sie als Teil der Emotionsarbeit (Grandey, 2003), andere als eigene Variable (Adelmann, 1995), und wieder andere sehen die emotionale Dissonanz als Stressor, der in der sozialen Umwelt verankert ist (Zapf, 1999).

Sie tritt im Kontakt mit Menschen auf, wenn der emotionale Ausdruck auf Grund der Anforderungen des Berufs reguliert werden muss. Es muss ein emotionaler Ausdruck aufgesetzt werden, der nicht dem inneren Gefühlszustand entspricht (Grandey, 2000). Es ist also eine Art Rollenkonflikt, in dem man in einer Kluft zwischen den eigenen Gefühlen und den Erwartungen Anderer gefangen ist. Im Pflegebereich wird eine Bandbreite an Emotionen während der Arbeit mit Patienten verlangt. Es muss einerseits zwischen emotionaler Distanz zu dem Patienten, um die Professionalität aufrecht zu erhalten, und andererseits zwischen Fürsorge und Mitgefühl gewechselt werden. Die Gefühle müssen der Situation angepasst werden (Grandey, 2003). Emotionale Dissonanz kann als sehr anstrengend empfunden werden. Nicht die Möglichkeit zu haben, zu zeigen, was man tatsächlich fühlt, kann auf Dauer zur Entfremdung der eigenen Gefühle führen und im Anschluss daran zu Depressionen und Burnout. Mit anderen Worten bedeutete dies, je mehr man in Kontakt mit Patienten tritt und je öfter man während einer solchen Interaktion die eigenen Gefühle unterdrücken und dem Patienten etwas vorspielen muss, umso wahrscheinlicher ist es, psychische Krankheiten zu entwickeln (Grandey, 2003). Viele Studien belegen bereits, dass es einen positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout gibt (Brotheridge & Lee, 2002; Zapf et al., 1999).

Es gibt viele Möglichkeiten, wie Emotionale Dissonanz entstehen kann. Es kann sein, dass eine Person in einer Situation gar nichts fühlt, obwohl Emotionen verlangt werden, oder eine Person fühlt sich schlecht und traurig, sollte jedoch Freude empfinden und ein Lächeln auf den Lippen haben. Oder eine Person fühlt sich eigentlich gut und fröhlich, weil sie privat etwas Positives erlebt hat, die Situation verlangt jedoch Trauer und Betroffenheit. All diese Situationen verlangen von dem Mitarbeiter / der Mitarbeiterin, Gefühle vorzuspielen und sich zu verstellen (Zapf, 2006). Grandey (2000) und Hochschild (1983, S. 37-38) gehen davon aus, dass das bereits erwähnte Oberflächenhandeln einer der besten und effektivsten Strategien ist, um mit dem Problem der Emotionalen Dissonanz umzugehen. Sie wird wahrscheinlich auch am häufigsten eingesetzt, zum Beispiel, wenn ein Mitarbeiter freundlich zu einem arroganten Kunden sein muss (1983, S. 37-38).

Ein Beispiel führen Bakker und Heuven (2006) auf. Polizisten müssen immer neutral, solide und kontrolliert wirken. Sie müssen mit Konfliktsituationen, Manipulation und Aggression adäquat umgehen können. Andererseits müssen sie aber auch einfühlsam und freundlich zu Angehörigen von Opfern sein. Sie müssen ihre Gefühle ebenfalls immer unter Kontrolle haben. Dieses Verhalten kann auf Dauer sehr stressig sein und sich auf die psychische und somit auch auf die physische Gesundheit des Mitarbeiters schlagen. Konkret untersuchten Bakker und Heuven (2006), ob es einen Zusammenhang zwischen beruflichen Anforderungen und Burnout gibt. Als Mediatorvariable fungiert die Emotionale Dissonanz. Die Ergebnisse waren recht eindeutig, der Zusammenhang konnte bestätigt werden. Dies bedeutet, dass emotional dissonantes Handeln zu Burnout führen kann.

3. Burnout

3.1 Definition von Burnout

„Gehe in deiner Arbeit auf, nicht unter“. Jaques Tati

Burnout beschreibt einen Zustand der Erschöpfung, der dem Erlöschen einer Kerze gleicht. Wo einst eine vitale und lebensfrohe Flamme leuchtete, ist nun Dunkelheit. Das Öl ist leer und die Energie erloschen (Schaufeli & Enzmann, 1998, S. 1). Der Begriff "Burnout" wurde erstmals 1975 von dem Psychoanalytiker Herbert Freudenberger verwendet. Freudenberger beschrieb mit der Bezeichnung des Syndroms Burnout den psychischen und physischen Abbau von zumeist ehrenamtlichen Mitarbeitern in diversen alternativen Gesundheitsorganisationen. Er definiert Burnout als Versagen, Abnutzen oder Erschöpfen durch außerordentliche Verausgabung an Energie, Kraft oder Ressourcen. Menschen investieren zu viel und bekommen zu wenig zurück. Burnout ist das Resultat eines Ungleichgewichtes zwischen Investition und Outcome (Schaufeli & Enzmann, 1998, S. 1-2). Der Begriff wurde sehr schnell universell und wird heute von nahezu allen Nationalitäten verwendet.

Christina Maslach und Ayala Pines sind Pioniere auf dem Gebiet. Die beiden arbeiteten Mitte der 70er Jahre gemeinsam an der University of California und veröffentlichten erste Arbeiten zu dem Thema. Zu diesem Zeitpunkt entstand auch das erste Burnout Messinstrument (MBI). Der Fragebogen ermöglichte zum ersten Mal breit angelegte Studien mit großen Populationen (Schaufeli & Enzmann, 1998, S. 4-6). Christina Maslach (1977, S. 101) definiert Burnout wie folgt: „Ein Syndrom emotionaler Erschöpfung, Depersonalisation und persönlicher Leistungseinbußen, das bei Individuen auftreten kann, die in irgendeiner Art mit Menschen arbeiten. Es ist eine Reaktion auf die chronische emotionale Belastung, sich andauernd mit Menschen beschäftigen zu müssen, besonders, wenn diese in Not sind oder Probleme haben.“ Weiter ist Burnout ein unwillkommener und dysfunktionaler Zustand,

der für das Individuum und die Organisation schlecht ist. Es ist nicht einfach zu verstehen, was Burnout genau ist, aber es ist wichtig herauszufinden, was man dagegen unternehmen kann (Maslach & Goldberg, 1998).

3.2 Dimensionen von Burnout

Da Burnout ein sehr komplexes Thema ist, kann es nicht als Gesamtkonstrukt betrachtet werden. Nach Maslach & Jackson (1986) stellt Burnout ein Syndrom dar, welches aus folgenden drei Dimensionen besteht: Emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und Reduzierte Wirksamkeit.

Emotionale Erschöpfung. Sie ist die am meisten untersuchte Dimension von Burnout. Es ist ein Gefühl der Erschöpfung und der Energielosigkeit. Menschen in diesem Stadium sehen die Lösung in der inneren Vermeidung und suchen emotional und gedanklich die Distanzierung zur eigenen Arbeit. Das Zurückziehen wird als Weg gesehen, um mit der Belastung des Jobs umgehen zu können (Leiter & Maslach, 2005). Auffällig ist auch, dass die Personen davor zufrieden und enthusiastisch der Arbeit gegenüber standen. Für Kollegen kommt die emotionale Erschöpfung in den meisten Fällen eher unerwartet. Demerouti und Bakker (2003) definieren Emotionale Erschöpfung als extreme Form der Ermüdung. Sie ist eine Konsequenz von anhaltenden und intensiven körperlichen, emotionalen und kognitiven Anforderungen. Diese treten auf durch Belastungen aufgrund von speziellen Bedingungen in der Arbeit.

Depersonalisation. Der Mitarbeiter distanziert sich räumlich und auch emotional von dem Patienten. Diese Dimension ist durch einen starken emotionalen Rückzug geprägt. Es wird versucht, Distanz zwischen sich selbst und den einzelnen Aspekten der Arbeit aufzubauen. Der Mitarbeiter wird anderen Personen gegenüber zynisch, hält sich plötzlich aus jeglichen Angelegenheiten heraus und fühlt sich anderen Mitarbeitern gegenüber kalt und abgehärtet (Schwab et al., 1986). In der Burnout-Forschung konnte immer wieder ein starker Zusammenhang zwischen Emotionaler Erschöpfung und Depersonalisation gefunden werden (Leiter et al., 2005). Gerade in dem Bereich der Pflege wäre es wichtig, sich von Problemen distanzieren zu können, in der Phase der Depersonalisation distanziert man sich

jedoch auch von den Patienten und der eigenen Tätigkeit. Die Pflegekraft ist nicht mehr in der Lage zu fühlen, was durch die Arbeit verlangt wird (Zapf, 2002).

Reduzierte Wirksamkeit. Es wird erkannt, dass der emotionale Rückzug den Patienten gegenüber nicht richtig ist; dies endet nicht selten mit Schuldgefühlen ihnen gegenüber. Es entwickelt sich eine Art Selbstabwertung. Oft fühlt sich der Mitarbeiter in diesem Stadium als wertlos und unfähig, den eigenen Beruf adäquat auszuüben. Als die betroffene Person den Job begonnen hat, hatte sie noch sehr hohe Erwartungen an sich selbst. Sie wollte einen Beitrag zur Gesellschaft leisten. Nach ein paar Jahren bemerkt sie jedoch, dass sie diesen Erwartungen nie gerecht werden wird. Es entsteht der Glaube daran, die vorgenommenen Ziele nicht mehr erreichen zu können und der Mitarbeiter / die Mitarbeiterin verliert sehr stark an Selbstvertrauen. Die eigene Leistung wird nicht mehr honoriert und als schwach abgetan. Diese Dimension wird häufig als unabhängig gesehen, steht jedoch auch oft in Zusammenhang mit den beiden ersten Dimensionen (Schaufeli und Enzmann, 1998, S. 19-23). Leiter (1998) postulierte, dass sich die Dimension der reduzierten Wirksamkeit unabhängig von den ersten beiden Dimensionen entwickeln kann.

In welchem Zusammenhang stehen nun die einzelnen Dimensionen und Arbeitsanforderungen bzw. Ressourcen? Zapf et al. (1999) fanden heraus, dass es einen positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Erschöpfung und der Notwendigkeit, mit negativen Emotionen umgehen zu können, und auch der Einfühlsamkeit für Emotionen von anderen Personen gibt. Auch Demerouti und ihre Kollegen (2001) konnten bestätigen, dass die Dimension der „Emotionalen Erschöpfung“ in positivem Zusammenhang mit zu hohen beruflichen Arbeitsanforderungen, wie der Emotionalen Dissonanz, steht. Die anderen Dimensionen von Burnout, Depersonalisation und Reduzierte Wirksamkeit wurden erst sehr selten, in Beziehung zu Emotionsarbeit stehend, untersucht. Zapf et al. (1999, 2001) fanden einen positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Depersonalisation. Lee und Ashforth (1996) untersuchten den Zusammenhang zwischen diversen Anforderungen und auch Ressourcen mit den drei Dimensionen von Burnout. Es zeigte sich, dass zwischen Ressourcen bzw. Anforderungen und der Dimensionen „Emo-

tionale Erschöpfung“ ein größerer Zusammenhang besteht, als zwischen Ressourcen / Anforderungen und den beiden anderen Dimensionen.

Wie können sich die einzelnen Dimensionen nun auf den einzelnen Mitarbeiter im Pflegebereich auswirken? Ist eine Krankenschwester emotional erschöpft, wird sie energielos in der Arbeit erscheinen und sich immer mehr der eigenen Tätigkeit gegenüber distanzieren. Im Pflegebereich bedeutet Depersonalisation oft, dass Patienten wie Objekte behandelt werden. Während der reduzierten Wirksamkeit treten Schuldgefühle auf, und die Pflegekraft macht sich Vorwürfe, sich nicht besser um den Patienten gekümmert zu haben. Dies endet nicht selten mit starken Selbstzweifeln.

3.3 Burnout im Pflegebereich

Ursprünglich wurde Burnout als Erkrankung gesehen, die ausschließlich im Pflegebereich auftritt. Es wurde lange Zeit angenommen, dass nur Mitarbeiter im sozialen Bereich ein Burnout-Syndrom entwickeln können (Schaufeli & Bakker, 2004). Nach Kirchler (2005, S. 293-294) wird Burnout als psychologischer Prozess bei Lehrern und Krankenpflegern definiert, der sich auf Grund von arbeitsbedingtem Stress entwickelt. Somit legte auch die Forschung den Fokus jahrelang fast ausschließlich auf den Pflegebereich. Burnout wird als eine Art beruflich bedingte Stressreaktion, die durch anspruchsvolle und emotionale Interaktionen mit Patienten entsteht, gesehen (Maslach, 1977; Maslach & Schaufeli, 1993). Das ist auch der Grund, warum PflegehelferInnen besonders häufig betroffen sind. Sie sind täglich einer sehr hohen Arbeitsbelastung ausgesetzt. Da gerade in diesem Bereich die Mitarbeiter immer wieder emotionalen Herausforderungen ausgesetzt sind, interessiert der Zusammenhang zwischen Emotionsarbeit und Burnout besonders stark (Zapf, 2002). Wie bereits erwähnt, wird oft beobachtet, dass persönlicher Kontakt zu Patienten emotional sehr anstrengend sein kann, was der Pflegekraft viel emotionales Einfühlungsvermögen und Beteiligung abverlangt. Es gibt bereits sehr viele Untersuchungen, die einen positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout bestätigen (Brotheridge & Lee, 2002; Zapf, 1999, 2001; Grandey, 2000). Die Korrelationen reichen von .20 bis .48. Schaufeli

und Enzmann (1998, S. 84) postulieren jedoch, dass die Annahme, dass Burnout im Rahmen von Patientenkontakten im positiven Zusammenhang mit Emotionsarbeit steht, nicht einfach so hingenommen werden kann. Um dies behaupten zu können, benötigt es noch weitere empirische Befunde.

3.4 Job Demand-Resources Model von Burnout

Den Anstoß zu der vorliegenden Arbeit gab unter anderem das Job demand-resources model von Schaufeli und Bakker (2004). Das Modell hebt die Bedeutung der beruflichen Ressourcen, um mit Anforderungen umgehen zu können, hervor. Abbildung 1 veranschaulicht das Modell.

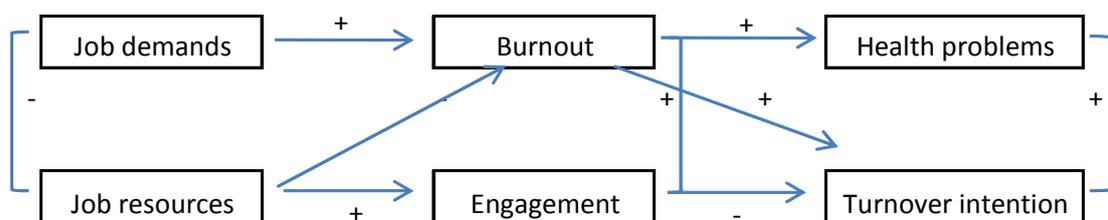


Abbildung 1: Job demand-resources model von Burnout

Es gibt kein Berufsfeld, in welchem nicht bestimmte Anforderungen an den Mitarbeiter gestellt werden. Sie werden von Fletcher und Jones (1996, S.34) als Anreize aus der Umwelt definiert, die von der Person Aufmerksamkeit und bestimmte Reaktionen verlangen. Anforderungen werden vom Arbeitsalltag gestellt und müssen erledigt werden. Schaufeli & Bakker (2004) definieren Anforderungen als physische, psychologische, soziale und organisationale Aspekte einer Arbeit, die physische oder psychologische Leistungen abverlangen. Die psychologischen Leistungen können kognitiver oder emotionaler Natur sein. Ein Beispiel für den Pflegebereich wäre die Emotionale Dissonanz. Wie bereits erwähnt, stellt sie eine besonders hohe und häufige Anforderung dar.

Je mehr sich eine Person anstrengt, ein Ziel zu erreichen oder eine Arbeit zu erledigen, umso höher sind die verursachten Kosten. Aus diesen Annahmen stellt sich die Frage, was nun zur Gesundheit einer Person beiträgt. Welche Faktoren sorgen dafür, dass ein Mitarbeiter mit Anstrengungen, wie der emotionalen Dissonanz, umgehen kann? Die Antwort auf diese Fragen sind Ressourcen. Ressourcen sind Protektoren, die versuchen, das Gleichgewicht des kognitiv emotionalen Systems aufrecht zu erhalten. Nach Schaufeli und Bakker (2004) werden sie als physische, psychologische, soziale und organisatorische Aspekte einer Arbeit definiert, die zum einen berufliche Anforderungen und damit verbundene physiologische und psychologische Kosten reduzieren und zum anderen dabei helfen, gesteckte Arbeitsziele zu erreichen.

Richter und Hacker (1998) beschreiben drei Aufgabengebiete von Ressourcen:

- Sie helfen, Ziele zu erreichen.
- Sie reduzieren Anforderungen.
- Sie helfen dabei, zu wachsen und sich zu entwickeln.

Die beiden Autoren (1998) unterteilen Ressourcen in zwei Kategorien, in externe (soziale Unterstützung, Zeitdruck) und interne (Einstellungen und Ziele). Die vorliegende Studie konzentriert sich auf externe Ressourcen, wie die Kommunikation oder den Zusammenhalt im Team. Was passiert nun, wenn die beruflichen Anforderungen zu hoch, die dadurch entstandenen Kosten untragbar und die benötigten Ressourcen zu gering sind? Es können psychische Erkrankungen wie Depressionen, Angstzustände und Burnout entstehen. Somit können vorhandene Belastungen mit der Zeit zu emotionaler Erschöpfung, und das Ausbleiben von Ressourcen bei dem betroffenen Mitarbeiter zu Burnout führen.

Prieto et al. (2008) erweiterten das Modell von Schaufeli und Bakker (2004) um die Komponente der persönlichen Ressourcen. Die Autoren nennen zwei wichtige Aspekte: die mentale und die emotionale Fähigkeit. Diese bestimmen, wie gut ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin mit mentalen und emotionalen Anforderungen zu Recht kommt. Durch die Erweiterung des Modells können Anforderungen wie die Emotionale Dissonanz mit einbezogen werden. Es stehen nicht mehr nur Ressourcen im Mittelpunkt, die im Rahmen der Arbeit mobilisiert werden können, son-

dern auch jene, die von der Person selbst ausgehen. Wie verhält sich z.B. eine Pflegekraft, wenn sie mehrmals am Tag emotional dissonant handeln muss? Auf welche Ressource greift sie zurück? Entscheidet sie sich für das Oberflächenhandeln, für das innere Handeln oder hat sie keine Strategie, um die Anforderung zu bewältigen? Untersuchungen ergaben ganz allgemein, dass emotionale und mentale Kompetenzen zur Vorhersage von Burnout beitragen (Prieto et al., 2008). Vor allem die emotionale Ressource konnte jede der drei Burnout-Dimensionen signifikant vorhersagen. Hat eine Person eine geeignete Strategie, um mit emotionalen Anforderungen umzugehen, entwickelte sie seltener ein Burnout-Syndrom.

Maslach (1977, 1998) betont immer wieder die große Bedeutung des Job demand-resources model of burnout im Pflegebereich. Nach Leiter und Maslach (1988) führt vor allem das Ausbleiben der Ressource „soziale Unterstützung“ zu Erkrankungen wie Burnout. Bereits mehrere Autoren konnten zeigen, dass Burnout positiv mit einem geringen Grad an Unterstützung im Team korreliert (Burke et al., 1984; Jackson, Schwab & Schuler, 1986; Maslach & Jackson, 1982). Gaines und Jermier (1983) bezeichnen die Ressource der Interaktionen mit Mitarbeitern im Team als wichtigste Quelle für berufliche Stressoren und Burnout. Auf Grund dessen spielt in der vorliegenden Untersuchung das Team eine sehr wichtige Rolle und wird im Folgenden mit einbezogen.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass das Gleichgewicht zwischen Anforderungen und Ressourcen eine der wichtigsten Komponenten ist, um Erkrankungen zu verhindern. In der vorliegenden Studie werden drei teambezogene Moderatorvariablen als Ressourcen herangezogen und untersucht, ob sie tatsächlich in der Lage sind, Burnout zu verhindern oder es zumindest zu reduzieren, auch wenn die Pflegekraft tagtäglich emotional dissonant handeln muss. Es steht nicht eine Person im Mittelpunkt des Interesses, sondern ein ganzes Team, auf welches im nächsten Kapitel näher eingegangen wird.

Hypothese 1 ergibt sich aus dem bereits genannten:

- Burnout steht in positivem Zusammenhang mit Emotionaler Dissonanz.

4. Das Team

„Zusammenkommen ist ein Beginn, zusammenbleiben ist ein Fortschritt, zusammenarbeiten ist ein Erfolg“. Henry Ford

Auf den/die einzelne/n Pfleger/in wirken im Pflegebereich tagtäglich verschiedenste Belastungsfaktoren wie Stress und Lärm ein, gleichzeitig wird aber auch verlangt, auf die Wünsche, Anforderungen und Probleme der Patienten, der Angehörigen und der Heimleitung einzugehen. Es müssen immer wieder persönliche Entscheidungen in Konfliktsituationen getroffen werden, die äußerst belastend sein können. Um dies bewältigen zu können, spielt die Zusammenarbeit der Kollegen eine ganz entscheidende Rolle (Bachmann, 1998, S. 30). Das Team in der Arbeit kann ganz entscheidend dafür sein, ob eine Pflegekraft bei physischer und psychischer Gesundheit bleibt (Anghern, 2004, S. 125). Von besonderer Bedeutung für diese Studie sind drei Teilaspekte der Unterstützung im Team. Zum einen ist es die Kommunikation und zum anderen das Klima im Team. Als dritte Variable wird der Zusammenhalt im Team mit einbezogen.

4.1 Definition von Team und Teamarbeit

Laut Anghern (2004, S. 127) ist ein Team eine Gruppe von zwei oder mehr Mitgliedern, die miteinander interagieren, um zusammen zu arbeiten und um spezifische Ziele zu erreichen. Die Arbeit im Team ermöglicht sozialen Kontakt. Weinert (2004, S. 439) definiert das Team als eine Gruppe, deren Mitglieder komplementäre Fähigkeiten und Fertigkeiten besitzen, die sich einem gemeinsamen Zweck oder bestimmten Leistungszielen verpflichtet haben. Für McGrath und Argote (2001, zitiert nach Anghern, 2004, S. 113) steht der Begriff der Zusammenarbeit im Mittelpunkt der Definition. Alle Mitglieder sollten miteinander agieren und kommunizieren, um das bestmögliche aus der Zusammenarbeit herausholen zu können. Die Leistung hängt stark vom Engagement eines jeden Einzelnen ab. Fühlen sich die Mitarbeiter der Gruppe nicht zugehörig, werden sie sich auch nicht bemü-

hen, einen produktiven Beitrag zu leisten. Immer wieder Potenzial für Diskussionen liefert der Begriff der Gruppengröße (Bakemann und Beck, 1974; Guzzo und Shea, 1992; Yetton und Bottger, 1983). Ab wann darf sich ein Team als Gruppe bezeichnen¹? Aus der Literatur geht nach Kirchler (2005, S. 510) nicht eindeutig hervor, aus wie vielen Personen die „perfekte“ Gruppe besteht. Einige Autoren sprechen sich für mindestens drei Personen pro Gruppe aus, andere sind jedoch der Meinung, dass zwei Personen ausreichen, um eine Gruppe zu bilden. Einigkeit besteht zwar nicht bei der Definition von Gruppengrößen, jedoch in den Zielen und Aufgaben eines Teams: Ein Team ist dazu da, um miteinander zu interagieren, Probleme zu meistern, Ziele festzusetzen und sie auch zu erreichen (Anghern, 2004, S. 126). Laut Anghern (2004, S. 129) kann Teamarbeit somit wie folgt definiert werden:

„Teamarbeit ist das gemeinsame zielorientierte Lösen von komplexen Aufgaben durch mehrere, einander vertraute Personen mit unterschiedlichen Fähigkeiten und Bedürfnissen hinsichtlich der zwischenmenschlichen Beziehungen und der Aufgabeninhalte“.

In der Forschung wurde bereits des Öfteren bestätigt, dass Teamarbeit individuelles Wohlbefinden fördert. Somit stellt die soziale Unterstützung in einem Team eine der wichtigsten Ressourcen im Pflegebereich dar. Die Arbeitsgruppe trägt aber nicht immer zum Wohlbefinden und zur positiven Leistung des Einzelnen bei.

¹ In der Literatur werden die Begriffe Team und Gruppe sehr häufig als zwei unterschiedliche Terme definiert (Antoni, 1996; Mc Grath & Argote, 2001, zitiert nach Anghern, 2004, S. 123-124). Nach Greenberg und Baron (2000) und Greenberg (2002) sind die beiden Begriffe jedoch austauschbar. In dieser Arbeit werden die beiden Begriffe ebenfalls synonym verwendet, da die Unterschiede für das vorliegende Forschungsthema keine große Relevanz haben. Antoni (1996, zitiert nach Anghern, 2004) verbindet „ein Team“ mit Ausdrücken wie Kohäsion, Kooperation und Zusammenhalt, während „Gruppe“ die Zugehörigkeit einer Person zu einer Organisation beschreibt. Nach Argote & Grath (2001, zitiert nach Anghern, 2004, S. 123-124) arbeiten Teams eher aufgabenorientiert, während in Gruppen mehr die sozialen Verbindungen und die persönlichen Bedürfnisse im Vordergrund stehen. Trotz der Ausarbeitung der Unterschiede der beiden Begriffe wird im Weiteren von Gruppe und Team als ein und demselben sozialen Phänomen gesprochen.

Oft werden Ressourcen nicht optimal genutzt, und das Team arbeitet nicht effektiv zusammen. Ist das der Fall, können Anforderungen sehr rasch zu psychischen Erkrankungen führen (Demerouti, 2001). Im Weiteren wird auf die einzelnen Ressourcen des gesamten Teams eingegangen.

4.2 Soziale Unterstützung als Ressource

Bachmann (1998, S. 7) definiert Ressourcen als Art Hilfsquelle im Rahmen eines sozialen Umfeldes. Das Thema der Ressource wurde anfänglich nur von der Gesundheitspsychologie und von der Psychiatrie behandelt. Es wurde untersucht, ob Ressourcen als Puffer gegen Anforderungen und Probleme auftreten können (Bachmann, 1998, S. 1). Die soziale Unterstützungsforschung geht davon aus, dass der Bereich der sozialen Ressourcen sehr komplex ist und sich auf mehreren Ebenen abspielt. Die Nutzung der Ressourcen muss immer in Kombination von der Individualebene und der Gruppenebene untersucht werden. Es müssen somit bei aussagekräftigen Untersuchungen die Mikro- und auch die Makroebene betrachtet werden. Es interessiert die Auseinandersetzung des Individuums mit seiner Umwelt und auch umgekehrt. Wichtig sind dabei nicht nur die Persönlichkeitseigenschaften einer Person, sondern auch ihre Bedürfnisse und Einstellungen, sowie die Eigenschaften seiner Umwelt (Bachmann, 1998, S. 4).

Weinert (2004, S. 287) definiert soziale Unterstützung als die von einer Person wahrgenommene Menge an Hilfeleistung, die aus sozialen Beziehungen abgeleitet werden kann. Cobb (1976) sieht soziale Unterstützung als Information, die dem Mitarbeiter ausdrücken soll, dass er geliebt, umsorgt und geschätzt wird. Außerdem ist es wichtig, ihm zu vermitteln, dass er einem sozialen Netz angehört, an welches er sich anlehnen kann und welches ihm emotionale Unterstützung bietet. Zusätzlich ist es für Cobb wichtig, dass die Mitarbeiter und Mitglieder der Gruppe sich gegenseitig verpflichtet sind. Shumaker und Brownell (1984, S. 13) definieren den Begriff der sozialen Unterstützung wie folgt:

„Social support is an exchange of resources between at least two individuals perceived by the provider or the recipient to be intended to enhance the well-being of the recipient.“

Diese Definition betont nicht nur den Aspekt der Unterstützung, sondern auch den der gesundheitlichen Relevanz. Ressourcen sind dazu da, um Belastungen aufzufangen und damit umgehen zu können. Jeder Mensch braucht sie, um im Leben voran zu kommen und mental und körperlich bei Gesundheit zu bleiben. Teams gelten als leistungsfähiger als Individuen, weil in ihnen eine Bandbreite individueller Ressourcen enthalten ist, die gegenseitig ausgetauscht und im Lösungsprozess weiterentwickelt werden können (Weinert, 2004, S. 440). Nach Weinert (2004, S. 440) gibt es drei Vorteile, die ein Team vorzuweisen hat:

- Mitglieder können sich besser entfalten.
- Teams reagieren flexibler auf Veränderungen.
- Teams haben ein größeres Motivationspotenzial.

Bereits einige Autoren untersuchten den Zusammenhang zwischen der sozialen Unterstützung und Burnout (Pines, 2002; Beehr et al., 1992; Cheng, 1998; Jackson, Schwab & Schuler, 1986; Leiter & Maslach, 1986). Sie alle konnten einen positiven Zusammenhang zwischen den beiden Variablen feststellen. Pines et al. (2003) beschäftigten sich mit dem Einfluss von Kollegen und Teams und konnten bestätigen, dass das Ausbleiben von allgemeiner Unterstützung im Team in positivem Zusammenhang mit Burnout steht. Eine Arbeitsgruppe gibt einem Mitglied Halt, wenn man sich emotional in dem Team entfalten kann, das Individuum auf positive Art und Weise darauf hingewiesen wird, wenn es sich unangemessen verhalten hat, emotionale und kognitive Unterstützung geboten wird, man die Möglichkeit hat, in der Gruppe zu wachsen und man jemanden hat, dem man seine Probleme mitteilen kann. Zusätzlich ist es wichtig, dass gemeinsame Werte und Ziele existieren, und man die gleiche Auffassung über die Realität besitzt (Pines, 2003). Diese Netzwerkunterstützung kann von der Organisation, von Kollegen oder von Personen außerhalb des Arbeitsumfeldes ausgehen. Wichtig ist, dass zwei Wege existieren, durch die Unterstützung ausgedrückt werden können. Zum einen sind das die Bereitstellung von aufgabenrelevanten Informationen und zum anderen die annähernd bedingungslose Akzeptanz der Mitglieder.

Auch Sonnentag et al. (1994) messen der Teamkomponente große Bedeutung bei. Sie untersuchten nicht nur den Zusammenhang zwischen Burnout und ver-

schiedenen Stressoren (Anforderungen, Selbstwirksamkeit), sondern auch Moderatoren, wie die Unterstützung im Team. Sie gingen davon aus, dass die Arbeitsgruppe einen positiven Einfluss auf den Zusammenhang zwischen Burnout und verschiedensten Belastungsformen hat, wenn die Qualität der Interaktion gut ist. Als Gruppendimensionen wurden Offenheit gegenüber Kritik, Demokratie, Wettbewerb und Dominanz gewählt. Die Annahmen dieser Studie waren unter anderem, dass es einen positiven Zusammenhang zwischen den Stressoren und Burnout gibt und zum anderen, dass die Moderatorvariable „Soziale Unterstützung in der Arbeitsgruppe“ den Zusammenhang abschwächt. Die Ergebnisse unterstützen die aufgestellten Hypothesen. Einerseits konnte ein positiver Zusammenhang zwischen Burnout und Stressoren festgestellt werden. Andererseits wird Burnout aber nicht nur von Stressoren, sondern auch von Moderatoren beeinflusst.

Die meisten Untersuchungen, die es zu dem Thema der sozialen Unterstützung bereits gibt, betreffen die Individualebene. Nach Cohen und Willis (1985) werden in Studien drei Hauptbereiche abgedeckt. Zum einen gibt es den direkten Effekt. In diesen Arbeiten wird untersucht, ob soziale Unterstützung einen Effekt auf die psychische und physische Gesundheit einer Person hat. Weiter gibt es einen indirekten Effekt, der untersucht werden kann. Ein Beispiel wäre, dass soziale Unterstützung einen negativen Einfluss auf Stressoren ausübt und somit im positiven Zusammenhang mit Gesundheit steht. Der dritte Punkt, welcher auch in dieser Arbeit im Mittelpunkt steht, ist die soziale Unterstützung ganz allgemein als Moderatorvariable. Soziale Unterstützung moderiert die Beziehung zwischen Stressor und Belastungsform. Dies bedeutet, dass die Beziehung zwischen Anforderung und Erkrankung positiv ist, wenn die soziale Unterstützung kaum bis gar nicht vorhanden ist. Halten die Mitarbeiter jedoch zusammen, wird der Zusammenhang zwischen den beiden Variablen negativ sein. In diesem Fall wirkt der soziale Halt als Puffer, welcher dafür sorgt, dass sich die Arbeitsanforderung nicht auf die psychische Gesundheit auswirkt. Der direkte Effekt konnte in der Literatur bereits des Öfteren bestätigt werden (Cohen & Willis, 1985). Die Wirkung des Moderatoreffektes ist hingegen noch weniger klar. Es gibt einige Studien, die die Wirkung des Moderatoreffektes anzweifeln (Kaufmann & Beehr, 1986) und wieder andere, welche postulieren, dass der Effekt negativ ist. Kaufmann (1986) ist der Meinung, dass die bisherigen Studien keinen Beweis für die Wirkung von sozialer Unterstüt-

zung als Moderatovvariable darstellen. Cohen und Willis (1985) schlugen vor, dass der Effekt von zwei bedeutenden Aspekten abhängt. Zum einen von der Art der sozialen Unterstützung und zum andern davon, wie gut die Art der Unterstützung mit der Art des Stressors übereinstimmt. Die Ressource muss an den Stressor angepasst sein. Ist dies nicht der Fall, wird die Unterstützung nicht effektiv sein. Emotionale und kommunikative Unterstützung stellen für Cohen und Beehr zwei Moderatoren dar, die durchaus in der Lage sind, die positive Beziehung zwischen Stressor und Belastung zu verringern. Nach Kirchler (2005, S. 295) ist eine der wichtigsten externen Ressourcen, um Burnout vorbeugen zu können, soziale Unterstützung in Form von emotionaler, informativer und materieller Hilfe.

Da es bereits sehr viele Untersuchungen über die soziale Unterstützung als Ressource gibt (Hochschild, 1983; Zapf, 2002; Brotheridge & Lee, 2002; Grandey, 2003), wäre es vor allem wichtig, sich Teilaspekte oder einzelne Komponenten dieser Ressource anzusehen. Beispiele dafür wären die Kommunikation, das Klima oder der Zusammenhalt im Team.

4.3 Die Kommunikation im Team

Heutzutage wird von sehr vielen Personen angenommen, dass schon das alleinige Sprechen über Emotionen den Umgang mit diesen erleichtert (Zech, 1999). Durch die Kommunikation erhofft man sich unter anderem, emotionale Erholung und in gewisser Weise eine Befreiung von dem erlebten, oft negativem Ereignis (Zech, 1999). Es wird davon ausgegangen, dass man sich danach besser fühlt, man von dem belastenden Ereignis befreit ist und einem somit die schwere Last von den Schultern genommen wird. Vor allem in der westlichen Welt hat sich der Glaube durchgesetzt, dass man mit Problemen und Belastungen besser umgehen kann, wenn man mit jemanden darüber spricht. Schon die Stoiker hielten es für wichtig, ihre Gefühle, Gedanken und Taten in Tagebüchern und Briefen festzuhalten. Sie benutzten diese Methode, um das Selbst besser kennenzulernen und sich vor Fehlern zu schützen. Seit Beginn des 13. Jahrhunderts waren Christen dazu verpflichtet, ihre innersten Geheimnisse und Sünden einem Priester anzuvertrauen. Man sah diese Beichte als Heilung der eigenen Seele an. Im 20. Jahrhundert

definierte Freud Kommunikation neu. Er nahm ihr den religiösen Beigeschmack und verankerte sie als Unumgänglichkeit für die Gesundheit von Körper und Geist. Für ihn war Kommunikation unabdingbar für das Wohlbefinden des Menschen (George, 1990). Diese Annahme wurde bis heute von vielen Menschen beibehalten. Für den Großteil der Menschheit ist es von enormer Wichtigkeit, sich austauschen zu können und von jemanden einen Rat zu bekommen.

Zech und Rimé (2005) gingen der Frage nach, warum es für das Individuum so wichtig ist, über emotionale Ereignisse zu sprechen. Ist der Grund emotionale Erholung? Oder einfach nur der soziale Gewinn, den man durch die Kommunikation mit Anderen davon trägt? In dem Artikel von Zech (2005) kommt der „recovery effect“ zur Sprache. Dieser Effekt besagt, dass schon alleine das Sprechen über emotionale Ereignisse zum Wohlbefinden einer Person beiträgt. Studien darüber gelangten jedoch immer wieder zu kontroversen Ergebnissen. Die Studie von Zech und Rimé (2005) konnte den Effekt nicht bestätigen. Die Ergebnisse zeigten, dass das alleinige Sprechen über ein Erlebnis nicht ausreichte, um eine emotionale Erholung herbeizuführen. Nichtsdestotrotz berichteten Personen, die über ein Ereignis sprechen konnten, über einen sozialen Gewinn, der aus der Kommunikation mit Anderen entstand. Weiter wurde untersucht, ob der Glaube existierte, dass das Sprechen über ein Ereignis zu einer Verbesserung des Wohlbefindens führt. Die Ergebnisse zeigen, dass 77% der befragten Personen daran glaubten, dass es ihnen nach dem Sprechen über das Ereignis besser gehen wird. Interessant war in diesem Fall auch der Geschlechterunterschied. Frauen glaubten signifikant öfter daran, dass Kommunikation hilft. Auch Psychologie-Studenten glaubten eher daran als Studenten aus anderen Richtungen. Die Autoren setzten den Glauben daran jedoch nicht gleich mit dem tatsächlichen Wohlbefinden. Zusammenfassend besagt die Studie von Zech (1999), dass die teilgenommenen Personen daran glauben, dass es ihnen nach dem Mitteilen belastender Ereignisse besser gehen wird, die Realität sah jedoch meist anders aus. Nachdem ein emotionales Ereignis stattgefunden hat, haben die meisten Personen den Drang auch darüber zu sprechen. Häufig werden die Emotionen mit engen Freunden, Arbeitskollegen oder Verwandten geteilt. Am liebsten wird mit den Eltern über Erlebtes gesprochen (Rimé et al., 1992). Laut diversen empirischen Untersuchungen sprechen Personen in 80-100% der Fälle anschließend darüber (Rimé et al., 1992; Ri-

mé et al. 1991). An die 90% der Stichprobe einer Studie von Zech (1999) war der Meinung, dass es Erleichterung bringt, mit anderen Personen über emotionale Ereignisse zu sprechen. Auf die Valenz der Emotion wurde ebenfalls eingegangen. Den Teilnehmern war es vor allem wichtig, sich über negative Erlebnisse austauschen zu können, auch wenn dadurch wieder alles hervorgeholt werden muss. Die Ergebnisse waren unabhängig vom Geschlecht, dem Alter und der Kultur. Zusätzlich von Bedeutung sind der Charakter und die Eigenschaften des Zuhörers. Er ist hilfreich, wenn er diskret und urteilsfrei ist und wenn er die Fähigkeit hat, neue Erkenntnisse und Tipps darzulegen. Wenn der Zuhörer diesem Profil entspricht, wird er seinem Gegenüber auch hilfreich sein. Wenn nicht, wäre es besser, die Kommunikation zu unterlassen (Rimé et al., 1992). Die Reaktion des Zuhörers entscheidet somit darüber, ob es zu einer Erholung kommt oder nicht.

Es ist auch wichtig, zwischen gesprochener und geschriebener Mitteilung zu unterscheiden. Ist die Erholung die gleiche, wenn man seine Gedanken bloß in ein Tagebuch schreiben oder einem Aufnahmegerät anvertrauen kann? Oder hängt der positive Effekt von dem Teilen der Gedanken mit anderen Individuen ab? Oft werden die Ergebnisse diverser Studien über geschriebene Mitteilungen als Bestätigung des „recovery effect“ gesehen (Esterling et al., 1999). Zech et al. (2005) fanden jedoch heraus, dass es sehr wohl von Bedeutung ist, sich mit seinem Gegenüber austauschen zu können. Der soziale Gewinn spielt eine große Rolle, um Gedanken wieder ordnen zu können. Es ist wichtig zu wissen, verstanden zu werden und seine Emotionen mit jemand teilen zu können.

Es gibt auch bereits diverse Untersuchungen über traumatisierte Personen und darüber, ob sie mit dem Erlebten besser umgehen können, wenn sie es im Rahmen einer Therapie mitteilen können (Rimé et al., 1992; Lehman et al., 1987). Die betroffenen Personen erzählen dabei, was genau passiert ist und was das Schlimmste an dem Erlebnis war. Das Resultat der Studie war, dass das darüber Sprechen keinen signifikanten Beitrag zur Verbesserung des Wohlbefindens leistete. Es wurde in diesem Zusammenhang der Frage nachgegangen, ob die Intensität einer Emotion in Beziehung mit dem Teilen von Ereignissen mit Anderen steht (Rimé, 1992). Es ist bereits bekannt, dass die meisten Emotionen gerne geteilt werden. Aber wie ist das bei traumatischen Erlebnissen? Werden sie auch

ohne weiteres mitgeteilt? Dazu wurden 300 belgische Zivilisten befragt, die durch eine Militäroperation aus Ruanda im April 2004 gerettet wurden. Sie wurden anhand von Fragebögen über ihre momentane Situation befragt, und zwei Drittel davon hatten ein starkes Bedürfnis, über ihre Erlebnisse zu sprechen, um damit besser umgehen zu können.

Pennebaker et al. (2001) gehen einen Schritt weiter als Rimé und seine Kollegen und zweifeln die Annahme, dass es automatisch zum Wohlbefinden beiträgt, wenn man über Belastungen sprechen kann, stark an. Wenn dies der Fall wäre, müsste nur über alles gesprochen werden, und es wären jegliche Probleme gelöst. Diese Annahme ist laut Pennebaker nicht realistisch, viel mehr sei das Thema um einiges komplexer. Sehr oft kommt es durch Kommunikation zu einer Verbesserung, aber sehr oft auch nicht. Was sind in diesem Zusammenhang die entscheidenden Komponenten? Die Autoren gingen in einem ersten Schritt so vor, dass sie eine Gruppe von Personen darum baten, sich ein emotionales Ereignis wieder ins Gedächtnis zu rufen und anschließend Fragen dazu zu beantworten. Beispiele für Fragen waren, „Haben Sie mit jemandem darüber gesprochen?“, „Wenn ja, mit wem?“ oder „Wie lange nach dem Erlebnis haben sie das Thema zur Sprache gebracht?“. Auch hier war das Ergebnis, dass 90% der Teilnehmer angaben, sich regelmäßig nach einem belastenden Ereignis mit jemandem auszutauschen. Entscheidend war zusätzlich der Zeitpunkt der Kommunikation. 60% gaben an, noch am selben Tag mit einer Vertrauensperson reden zu müssen. Es sollte auf jeden Fall unmittelbar danach geschehen. Wenn der Zeitraum zu lange ist, ist die Kommunikation nur noch bedingt hilfreich. Dies galt für alle Emotionen, mit Ausnahme von Scham und Schuld. Diese Emotionen werden in den meisten Fällen erst relativ spät mitgeteilt. Wichtig sind auch, wie bereits erwähnt, der Charakter des Zuhörers und das Verhältnis zu demselben. Bevorzugt werden Familienmitglieder und gute Freunde. Auch Ehepartner und Lebensgefährten spielen in der Kommunikation eine sehr bedeutende Rolle. Auch die Intensität der Emotion ist nach Pennebaker und seinen Kollegen (2001) eine wichtige Komponente. Erlebnisse werden umso öfter kommuniziert, je intensiver sie erlebt werden. Testpersonen sprachen eher über einen Film, wenn er sie emotional berührt hat, als wenn er keine besonderen Gefühle hervorgerufen hat. Zusätzlich wurde untersucht, ob es einen Zusammenhang zwischen dem Alter der Personen und dem Kommunizieren von

Emotionen gab. Auch hier war das Ergebnis recht eindeutig. Je älter eine Person war, umso eher hatte sie ein Bedürfnis, sich mitzuteilen. Die kulturelle Komponente wurde ebenfalls untersucht, wobei keine signifikanten Unterschiede gefunden wurden. Auch die Untersuchung von Persönlichkeitseigenschaften führte zu keinen signifikanten Ergebnissen. Nach Kirchler (2005, S. 511) spielt auch die Gruppengröße eine ganz entscheidende Rolle bei der Kommunikation. Je größer ein Team ist, umso schlechter kann zwischen den einzelnen Mitgliedern kommuniziert werden. Weinert (2004, S. 682) nennt einen weiteren wichtigen Punkt, warum Kommunikation nicht automatisch einen positiven Output haben muss. Er legt das Augenmerk ganz allgemein auf Kommunikationsprobleme. Die Nachricht, die der Empfänger erhält, sieht oft ganz anders aus, als die, die der Sender losgeschickt hat. Dadurch kommt es sehr oft zu Missverständnissen. Hayakawa, ein japanischer Linguist hat einmal gesagt (zitiert nach Weinert, 2004, S. 682): „Die Bedeutungen von Wörtern liegen nicht in den Wörtern selbst; sie liegen in uns.“

In welchem Zusammenhang stehen nun Kommunikation, Burnout und Emotionale Dissonanz? Die Studien, die bereits durchgeführt wurden, bestätigen einen positiven Einfluss von Kommunikation auf den Zusammenhang von Anforderung und psychischer und physischer Erkrankung (Rosse, Boss, Johnson und Grown, 1991; Hansung & Sun Young, 2009). Da es bisher noch keine Untersuchungen gibt, die speziell den Einfluss der Kommunikation auf den Zusammenhang von Burnout und Emotionaler Dissonanz eingehen, interessiert in dieser Arbeit, ob sich ein hoher Faktor in der Skala „Kommunikation“ positiv auf den positiven Zusammenhang auswirkt.

4.4 Das Klima im Team

In einer Zeit, in der zunehmend mehr in Teams gearbeitet wird, ist es wichtig, herauszufinden, welchen Einfluss das Klima in einer Arbeitsgruppe auf das Individuum haben kann. Anderson und West (1998, S. 102) definieren Klima „...as shared perceptions referring to the proximal work group“. Laut Brodbeck (2000) kann man Klima als subjektive Wahrnehmung von Individuen über ihre soziale Umgebung in Organisationen oder Arbeitsgruppen definieren, die mehr oder we-

niger sozial geteilt sind. Weinert (2004, S. 647) definiert das Klima in einem Team wie folgt: „Das Klima bezieht sich auf die kollektive Wahrnehmung, die Mitarbeiter und Führungskräfte von der Art und Weise haben, in der ihr Team „operiert“ und „funktioniert“.

Es ist für jeden ein Grundbedürfnis, Teil einer Gruppe zu sein. Die alleinige Teilnahme macht jedoch nicht glücklich. Entscheidend ist die Qualität des Teams bzw. des Umgangs miteinander. Die Forschung hat gezeigt, dass ein positives Teamklima zum Wohlbefinden des Einzelnen beiträgt. In einer Studie von Jackofsky und Slocum (1988) korrelierte ein positives Klima unter Kollegen positiv mit Arbeitszufriedenheit. Sie führten eine Langzeitstudie durch, um das Funktionieren der gegenseitigen Zusammenarbeit besser verstehen zu können. Es wurde untersucht, wie sich Individuen mit der Zeit zusammen organisieren und auch, was eine erfolgreiche Zusammenarbeit ausmacht. Es hat sich gezeigt, dass in einem erfolgreichen Team mit der Zeit eine gewisse Stabilität der Tätigkeiten und Aufgaben erreicht wird. Das Teamklima wirkt aber nicht nur als Ressource, wenn es gut ist, sondern auch als Stressor wenn das Klima im Team negativ ist.

Was macht nun ein gutes Klima aus und in welcher Art und Weise kann es eine einzelne Person beeinflussen? Es fällt oft auf, dass die eigene Stimmung davon abhängt, in welcher Stimmung sich die umgebende Gesellschaft befindet. Das ist dann besonders der Fall, wenn es sich bei der Umgebung um enge, interaktive und langanhaltende Beziehungen mit Freunden oder Kollegen handelt. Das Team in der Arbeit ist ein wichtiger Bestandteil des täglichen Lebens. Auf Grund dessen fühlt sich ein Mitarbeiter glücklicher und zufriedener, wenn auch das Team und seine Mitglieder glücklich und zufrieden sind. Ist es möglich, dass Emotionen geteilt werden und übertragbar sind? Kann die Stimmung einzelner Teammitglieder das Wohlbefinden der Anderen mitbestimmen? Es existieren noch nicht viele Studien zu dem Thema des Gruppenklimas. George (1990) untersuchte 26 Teams und kam zu dem Schluss, dass die Stimmung des Individuums mit der Stimmung der gesamten Gruppe korreliert. Die Art der Gruppenstimmung spielt somit eine sehr wichtige Rolle für die physische und psychische Gesundheit einer einzelnen Person. George fand heraus, dass die Emotionen eines einzelnen Mitarbeiters und auch das Verhalten des Teams von den Emotionen der Gesamtgruppe ab-

hängen. Diese Tatsache drückt die Bedeutung der Gruppenkonstellation aus. Yammarino et al. (1992) vertreten eine kontroverse Meinung. Sie behaupten, dass emotionales Verhalten eine Eigenschaft des Individuums und nicht der Gruppe sei. Das Individuum hat bestimmte Charaktereigenschaften und davon hängt auch ihre tägliche Stimmung ab. Gruppeneffekte spielen eher eine Rolle, wenn man verschiedene Organisationen oder unterschiedliche Berufsgruppen vergleichen möchte. Die meisten Untersuchungen in der Literatur belegen jedoch, dass Stimmungen übertragbar sind (Bakker & Schaufeli, 2001; Hatfield, 1994; Johnson, 2008). Wenn es nun möglich ist, das Verhalten von einer Person zu beeinflussen, muss es einen Prozess geben, der dahinter steckt. Was steckt also hinter der Übertragung von Stimmungen? Ein Grund könnte sein, dass sich Personen immer wieder mit Anderen vergleichen. Dieser Vergleich kann dazu führen, dass die Stimmung und das Verhalten des Anderen auf die Person übertragen und von ihr angenommen werden. Ein zweiter Grund könnte ein unbewusster Prozess der Übertragung, auch „emotional contagion“ genannt, sein. Dieser Begriff bezeichnet die direkte Übertragung von Emotionen. Eine Person übernimmt sehr schnell Mimik und Gestik ihres Gegenübers. Auch die Haltung und die Stimmlage werden oft unbewusst imitiert. Bei der Übernahme von Gefühlen können auch beide Gründe gleichzeitig auftreten und wirksam sein (Totterdell et al., 1998). Mansfield und seine Kollegen (1989) zeigten, dass die Stimmung von zwei Menschen in einer Partnerschaft signifikant voneinander abhängt. Das Paar gab täglich separate Berichte über ihre über den Tag verteilten Emotionen ab, anhand welcher die Annahme über die Übertragung sehr gut bestätigt werden konnte. Einige Autoren (Totterdell, 1998; Barsade, 2002; McIntosh, 2006) haben sich mit einem sehr wichtigen Aspekt des Klimas beschäftigt, und zwar mit der Übertragung im Team. In den meisten Fällen der Übertragung interagieren die Personen über einen längeren Zeitraum miteinander. Oft handelt es sich um einen Freundeskreis, eine Familie oder ein Arbeitsteam.

Erkenntnisse über die Übertragung in Dyaden sind sehr gut auf Teams übertragbar (Totterdell, 1998). Zu den Annahmen gehören folgende:

- Die Stimmung einer Person kann die Stimmung einer anderen beeinflussen.

- Bewusste und unbewusste Prozesse spielen eine sehr große Rolle.
- Die Stimmungsveränderung einer Person kann annähernd zeitgleich mit Veränderungen der Emotionen einer anderen Person auftreten.

Natürlich lassen sich diese Annahmen nicht auf alle Mitglieder gleichermaßen übertragen. Es hängt sehr viel vom Charakter der Person und auch der Gruppe ab. Einige werden eher beeinflusst als Andere. Zusätzlich ist bei einer Gruppe zu beachten, wie eng das Verhältnis ist. Ein Mitglied übernimmt Emotionen eher von Kollegen, die es gut kennt, als von relativ Fremden (McIntosh, 2006). Totterdell, Kellett und Briner (1998) konnten belegen, dass es einen signifikanten Zusammenhang zwischen der Stimmung der einzelnen Pflegekraft und des gesamten Teams gibt. Auch Barsade (2002) hat sich mit der Übertragung von Emotionen im Team beschäftigt und ist zu dem Entschluss gekommen, dass Individuen sehr wohl in der Lage sind, eine bestimmte Stimmung in einer Gruppe hervorzurufen. Er konnte einen Zusammenhang zwischen der Übertragung positiver Emotionen, einer guten Zusammenarbeit und wenig Konflikten in der Gruppe feststellen. Totterdell (1998) geht einen Schritt weiter und meint, dass sich Gruppen im Laufe der gemeinsamen Jahre auch gemeinsame Stimmungsmuster und Emotionen aufbauen. Genau das ist auch wichtig, da gleiche Vorstellungen von Emotionen das Gemeinschaftsgefühl erhöhen können. Diese Übereinstimmung kann hilfreich sein, um eine Norm für affektive Vorstellungen über soziale Situationen zu entwickeln und auch, um gemeinsame Ziele und Wünsche umzusetzen. Es unterstützt die Mitglieder dabei, erfolgreiche und gut koordinierte Muster zu entwickeln, die für eine erfolgreiche Zusammenarbeit unabdingbar sind.

In der Literatur findet man auch immer wieder Hinweise darauf, dass sich ein gutes Teamklima positiv auf verschiedene Beanspruchungsformen im Beruf auswirkt (Barsade, 2002; Peiro, 1992; Repetti, 1987). Peiro et al. (1992) konnten einen positiven Zusammenhang zwischen negativem Teamklima, Spannungsgefühlen und Unzufriedenheit nachweisen. In der Studie von Repetti (1987) gab es einen negativen Zusammenhang zwischen einem guten Arbeitsklima und Depression und Angst. Die Untersuchung wurde an Bankangestellten durchgeführt, die in Teams zusammenarbeiten. 37 verschiedene Banken wurden für die Studie ausgewählt. Repetti und ihre Kollegen wollten zeigen, dass das soziale Klima am Arbeitsplatz

ein entscheidender Faktor für die mentale Gesundheit des Einzelnen ist. Ihre Hypothese konnte bestätigt werden.

Es wurde auch schon sehr oft, wie bereits erwähnt, der Zusammenhang von sozialer Unterstützung allgemein und Burnout untersucht. Ob das Klima im Team jedoch eine Moderatorrolle im Zusammenhang mit Burnout und Emotionaler Dissonanz spielt, wurde noch nicht untersucht. Diese Arbeit bezieht sich auf die Teamebene, weshalb Ressourcen hervorgehoben werden, die allen Mitgliedern eines Teams gleich zugänglich sind. Es wird untersucht, ob ein positives Klima den positiven Zusammenhang zwischen Burnout und Emotionaler Dissonanz verringern kann, wobei nicht nur der individuell wahrgenommene Klima-Wert eine Rolle spielt, sondern auch der Gruppenwert.

4.5 Der Zusammenhalt im Team

Der Zusammenhalt im Team wird auch als Gruppenkohäsion bezeichnet und hängt sehr eng mit dem Begriff des Klimas zusammen. Definiert wird Gruppenkohäsion nach Brawley (1987, S. 257) wie folgt: „Kohäsion ist ein dynamischer Prozess, der die Tendenz einer Gruppe zusammenzuhalten und zusammenzubleiben, widerspiegelt. Das Team strebt danach, hilfreich zu sein und die emotionalen Bedürfnisse des anderen zu befriedigen.“ Für Dyaram (2005) kann Gruppenkohäsion als Grad, in welchem sich Gruppenmitglieder zueinander hingezogen fühlen und das Bedürfnis haben, in der Gruppe zu bleiben, gesehen werden. Casey-Campell (2009) sieht Kohäsion als Neigung einer Gruppe, soziale Beziehungen knüpfen zu wollen. Das Ergebnis dieser Beziehungen soll das längerfristige Zusammenbleiben der Gruppe sein. Der Zusammenhalt wurde mit den Jahren ein immer beliebteres Forschungsthema, weil davon ausgegangen wird, dass dadurch Zufriedenheit der Mitarbeiter und höhere Leistungen gewährleistet werden können (Langfred, 1998). Gruppenkohäsion spielt in jeder Sparte eine wichtige Rolle, egal ob im Sport, im Büro oder im Krankenhaus. Überall wird in Teams zusammengearbeitet, und ein Team kann nur erfolgreich sein, wenn auch tatsächlich zusammen-, und nicht gegeneinander gearbeitet wird. Mudrack (1998) beschäftigte sich intensiv mit dem Thema und stellte einige Definitionen gegenüber. Es gibt zwei Probleme da-

bei: zum einen ist das Thema des Zusammenhalts sehr schwer einzugrenzen und zu definieren, und zum anderen ist es schwer zu operationalisieren. Für Mudrack ist der Zusammenhalt gegeben, wenn die Personen einer Gruppe aneinanderhängen und als Gruppe funktionieren. Im Laufe der Zeit sind in diesem Zusammenhang auch immer wieder Begriffe wie „Attraktivität“, „Zugehörigkeitssinn“, „emotionale Bindung“ und „Gemeinschaftsgefühl“ gefallen.

Gruppenkohäsion steigt an, wenn sich die Mitglieder der Gruppe ähnlich sind. Zusätzlich korrelieren hohe Kontakthäufigkeit, die Dauer des Bestehens eines Teams und geringe Fluktuation mit dem Zusammenhalt (Kirchler, 2005, S. 513). Nach Back (1951) gibt es drei verschiedene Gründe für den Zusammenhalt in der Gruppe: Gegenseitige Sympathie, Prestige der Gruppe, Relevanz der Gruppe zum Erreichen von Zielen. Er und seine Kollegen haben ein Laborexperiment durchgeführt, um die Aspekte des Zusammenhanges besser erfassen und verstehen zu können. Die Ergebnisse zeigen einen Zusammenhang zwischen Kohäsion und dem Erreichen von Einigung in einer Arbeitsgruppe. Auch Vaananen et al. (2008) haben sich mit dem Thema des Zusammenhaltes auseinandergesetzt. Sie fanden einen positiven Zusammenhang zwischen einer schlechten Kohäsion und dem Fernbleiben von der Arbeit auf Grund von Erkrankungen wie Burnout. Die Untersuchungen, die es bereits gibt, sind sehr widersprüchlich und zwiespältig. Wenige Studien konnten bereits bestätigen, dass es einen negativen Zusammenhang zwischen Burnout und Gruppenkohäsion gibt (Richardson, 1992; Kruger, Botman & Goodenow, 1991; Gaines & Jermier, 1983).

Eine Autorin, die sich viel damit beschäftigt hat, ist Ayala Pines. Laut ihr und ihren Kollegen (2002) kann das Ausbleiben von sozialer Unterstützung zu Burnout führen. Die Autoren definieren Unterstützung und Zusammenhalt im Team als Streben aller Beteiligten nach emotionalem Wohlbefinden. Zusätzlich spielen die arbeitsbezogene Unterstützung, das aktive Zuhören und das Teilen von ähnlichen Werten eine entscheidende Rolle. Richardson und seine Kollegen (1992) untersuchten an 212 norwegischen, an Burnout leidenden Pflegekräften, ob es einen Zusammenhang zwischen Burnout und dem Zusammenhalt und der Unterstützung gibt, die von dem Umkreis in der Arbeit ausgeht. Die Ergebnisse zeigten, dass der Grad an Engagement, den ein Mitarbeiter zeigt, nicht nur von der Phase

des Burnouts, in der er sich befindet, abhängt, sondern auch davon, ob der Zusammenhalt im Team gut ist oder nicht. Kruger et al. (1991) haben sich ebenfalls mit dem Thema der Gruppenkohäsion beschäftigt. In ihrer Studie gaben sie 78 Beratern, die in einer Anstalt für emotional verwaahlte Jugendliche und Erwachsene arbeiteten, das Maslach Burnout Inventar vor und untersuchten dessen Zusammenhang mit Gruppenzusammenhalt und der Qualität von Freundschaft in Arbeitsteams. Die beiden unabhängigen Variablen sind ein guter Prädiktor für Burnout, wenn sie nicht bzw. auf negative Art und Weise vorhanden sind. Weiter fanden sie heraus, dass die Leistung erhöht wird, wenn Unterstützung der Mitarbeiter vorhanden ist. Gaines und Jermier (1983) untersuchten das Thema im Rahmen von Polizeiarbeit. Genauergesagt interessierten sie sich für den Zusammenhang zwischen emotionaler Erschöpfung, Persönlichkeitseigenschaften, zwischenmenschlichen Beziehungen in der Arbeit und der Arbeit selbst. Sie konnten feststellen, dass die Variablen sehr hoch miteinander korrelieren. Das bedeutet, dass auch in diesem Zusammenhang festgestellt werden konnte, dass das Team und der Zusammenhalt im Team enorm wichtig für die Gesundheit des Mitarbeiters ist. Auch nach einer Studie von Schwab et al. (1986) gibt es einen negativen Zusammenhang zwischen Burnout und der sozialen Unterstützung von der eigenen Arbeitsgruppe. Mit anderen Worten ist die Gefahr, Burnout zu entwickeln umso größer, je schlechter der Zusammenhalt und die allgemeine Unterstützung im Team sind.

Der Zusammenhalt in der Gruppe hat aber nicht nur positive Seiten. Dyaram und Kamalanabhan (2005) haben sich mit möglichen negativen Folgen des Zusammenhaltes befasst. Es lässt sich nicht leugnen, dass ein Zusammengehörigkeitsgefühl in den meisten Fällen einen positiven Effekt auf den Arbeitsalltag hat. Aber ist das immer so? Oder kann er die Zusammenarbeit in einem Team auch stören? In den Studien seit 1972 wird immer wieder ein positiver Zusammenhang zwischen Kohäsion und Leistung festgestellt, es gibt aber auch wenige Untersuchungen, in denen ein negativer Zusammenhang ermittelt wurde. Diese Studien postulieren, dass die durchschnittliche Leistung in der Gruppe mit wenig Sinn für Zusammenhalt die gleiche war, wie in der Gruppe mit ausgeprägter Kohäsion. Nach diesen Ergebnissen ist das Thema komplexer, und es gibt mehrere Aspekte, die bei dieser Beziehung eine Rolle spielen (Langfred, 1998). Einige Experimente

zeigten, dass Moderatoren existieren, die den Zusammenhang zwischen den beiden Variablen beeinflussen. Ein Beispiel ist die „Vorstellung von Arbeit“ (Gully, 1995). Der Zusammenhalt kann noch so groß sein, fehlt es an einem einheitlichen Verständnis über die Arbeit, wird die Leistung nicht produktiv sein. Auch Langfred (1998) fand ähnliche Ergebnisse. Haben die einzelnen Mitglieder eines Teams unterschiedliche Auffassungen über die Aufgabenstellungen, kann auch eine hohe Kohäsion nichts Positives bewirken.

Es steht natürlich außer Frage, dass Gruppenkohäsion ein Team positiv beeinflusst. Es schützt seine Mitglieder vor unnötigem Stress und sorgt dafür, dass die mentale Gesundheit eines jeden Einzelnen aufrecht erhalten bleibt. Zusätzlich wird Fluktuation und Abwesenheit vermindert und zu effektiveren Leistungen beigetragen (Gully, 1995). Weiter wird immer wieder bestätigt, dass ein Gefühl der Sicherheit, der Stärke und der Identität aufgebaut wird. Die Ergebnisse machen jedoch darauf aufmerksam, dass diese Tatsache nicht unhinterfragt angenommen werden kann.

Es gibt sehr viele Studien zu sozialem Zusammenhalt, Emotionsarbeit und Burnout, jedoch keine, die alle drei Aspekte in Relation zueinander setzt. Um einen weiteren Beitrag zu dem Thema des Zusammenhaltes leisten zu können, untersucht diese Arbeit, ob ein guter Zusammenhalt im Team den positiven Zusammenhang zwischen Burnout und emotionaler Dissonanz verringern kann. Zusammenfassend ergeben sich folgende Hypothesen zu den Moderatorvariablen:

- Die Moderatorvariable „Emotionsbezogene Kommunikation“ verringert den positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout.
- Die Moderatorvariable „Soziales Klima im Team“ verringert den positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout.
- Die Moderatorvariable „Zusammenhalt“ verringert den positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout.

4.6 Zusammenfassung

Die Grundannahme dieser Untersuchung ist, dass jede Arbeitstätigkeit und deren Ausführung von Anforderungen und Ressourcen abhängen. Wenn zwischen diesen beiden Aspekten kein Gleichgewicht herrscht, kann dies zu psychischen Erkrankungen führen. Tabelle 1 bietet eine übersichtliche Darstellung der betrachteten Konstrukte.

Tabelle 1: Zusammenfassung der Theorie

Anforderung	Ressourcen	Belastungen
Emotionale Dissonanz	Kommunikation	Emotionale Erschöpfung
	Zusammenhalt	Depersonalisation
	Klima	Reduzierte Wirksamkeit

Die Soziologin Hochschild (1983) und der Psychologe Zapf (1990, 2001, 2002) beschäftigten sich intensiv mit dem Thema der Emotionsarbeit. Eine Zeit lang standen nur die körperlichen Aspekte der Arbeit im Mittelpunkt, bis das Forschungsinteresse immer mehr in Richtung Emotionen und deren Auswirkungen wanderte. In diesem Zusammenhang wird sehr oft die Emotionale Dissonanz erwähnt. Sie wird als Diskrepanz zwischen tatsächlich erlebten Emotionen und den Emotionen, die auf Grund des Berufs „vorgespült“ werden müssen, definiert (Zapf et al., 1999, 2002). Sie kann auf Dauer als sehr anstrengend empfunden werden. Nicht die Möglichkeit zu haben, zu zeigen, was man tatsächlich fühlt, kann mit der Zeit zur Entfremdung der eigenen Gefühle führen und im Anschluss daran zu Depressionen und Burnout. Viele Studien belegten bereits, dass es einen positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout gibt (Brotheridge & Lee, 1998; Zapf et al., 1999).

Burnout ist eine Metapher, die ganz allgemein dazu verwendet wird, um einen Zustand der mentalen Müdigkeit zu beschreiben. Burnout besteht aus drei Dimensionen, der Emotionalen Erschöpfung, der Depersonalisation und der reduzierten Wirksamkeit. Es kann entstehen, wenn die vorhandenen Ressourcen nicht zu den

beruflich bedingten Anforderungen passen. Entscheidend in dieser Arbeit sind die Ressourcen, die sich auf der Teamebene befinden. Kommunikation, Klima und Zusammenhalt im Team werden als Moderatoren eingebaut und es wird untersucht, ob sie den positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout verringern können. Ist es möglich, Burnout mit Hilfe der drei Moderatorvariablen zu verhindern, obwohl die Pflegekraft sehr oft emotional dissonant handeln muss?

Laut Angehrn (2004, S. 137) ist ein Team eine Gruppe von zwei oder mehr Mitgliedern, die miteinander interagieren, um spezifische Ziele zu erreichen. Die Arbeit im Team ermöglicht sozialen Kontakt. Genauer untersucht wurde zum ersten die Kommunikation im Team. Wie bedeutend ist das Teilen von emotionalen Erlebnissen im Privat- und Arbeitsleben? Heutzutage ist in den Köpfen der Menschen sehr stark verankert, dass schon das alleinige Sprechen über Emotionen den Umgang mit diesen erleichtert (Zech, 1999). Durch die Kommunikation erhofft man sich unter anderem emotionale Erholung und in gewisser Weise eine Befreiung von dem erlebten, oft negativen Ereignis (Zech, 1999). Die empirischen Ergebnisse sind jedoch nicht immer so eindeutig. Es spielen viele zusätzliche Komponenten eine wichtige Rolle. Zum einen der Charakter des Zuhörers, der Zeitpunkt der Kommunikation, das Geschlecht und das Alter der Person. Sind diese Aspekte nicht in positivem Sinne erfüllt, hat auch das Sprechen über ein Problem keinen positiven Outcome.

Der zweite Moderator ist das Klima im Team. Es ist für jeden ein Grundbedürfnis, Teil einer Gruppe oder eines Teams zu sein. Die alleinige Teilnahme macht jedoch nicht glücklich. Entscheidend ist die Qualität des Teams bzw. des Umgangs miteinander. Die Forschung hat gezeigt, dass ein positives Teamklima zum Wohlbefinden des Einzelnen beiträgt. Friedman und Riggio (1981) haben in ihrer Untersuchung gezeigt, dass schon alleine das Gegenübersitzen und Ansehen ausreicht, um Stimmungen zu verändern und zu beeinflussen. Somit kann das Klima eine Gruppe positiv oder auch in negativem Sinne beeinflussen.

Als dritte und letzte Variable gilt die Gruppenkohäsion. Überall wird in Teams zusammengearbeitet, und ein Team kann nur erfolgreich sein, wenn auch tatsächlich zusammen-, und nicht gegeneinander gearbeitet wird. Es gibt sehr viele Studien

zu sozialem Zusammenhalt und auch sehr viele Studien zu dem Thema Burnout, jedoch sehr wenige, die beide Aspekte in Relation zueinander setzen. Die Untersuchungen, die es bereits gibt, sind sehr widersprüchlich und zwiespältig.

Auf Grund dessen und aus den Erkenntnissen und Annahmen ergeben sich noch einmal zusammengefasst folgende zentrale Fragestellungen:

In einem ersten Schritt interessiert, ob der positive Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout bestätigt werden kann.

In einem zweiten Schritt interessiert, ob die drei beschriebenen Moderatoren „Kommunikation im Team“, „Klima im Team“ und „Zusammenhalt im Team“ den positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout verringern.

Teil II - Empirie

5. Fragestellungen und Hypothesen

Die vorliegende Arbeit widmet sich der Fragestellung, ob es einen Zusammenhang zwischen Burnout und Emotionaler Dissonanz gibt. Mit einbezogen werden drei Moderatorvariablen, das „Teamklima“, der „Zusammenhalt im Team“ und die „Kommunikation“. Da im theoretischen Teil bereits erläutert wurde, dass Burnout aus drei eigenständigen Dimensionen besteht, wird auch bei der Ergebnisdarstellung einzeln auf die Emotionale Erschöpfung, die Depersonalisation und die reduzierte Wirksamkeit eingegangen (Lee & Ashforth, 1996). Es wird versucht, die Frage zu beantworten, ob Emotionale Dissonanz einen Einfluss auf eine, zwei oder alle drei Dimensionen ausübt. Das Besondere an dieser Studie sind nicht nur die Moderatorvariablen, die in diesem Zusammenhang noch nicht untersucht wurden, sondern auch der Weg der Auswertung der Ergebnisse, da ein mehrstufiges Modell gewählt wurde, um auf jede Ebene (Mitarbeiter und Teams) einzeln eingehen zu können. Inspiriert von dem Job-demand-resources-model von Schaufeli und Bakker (2004) wurde folgendes Forschungsmodell aufgestellt:

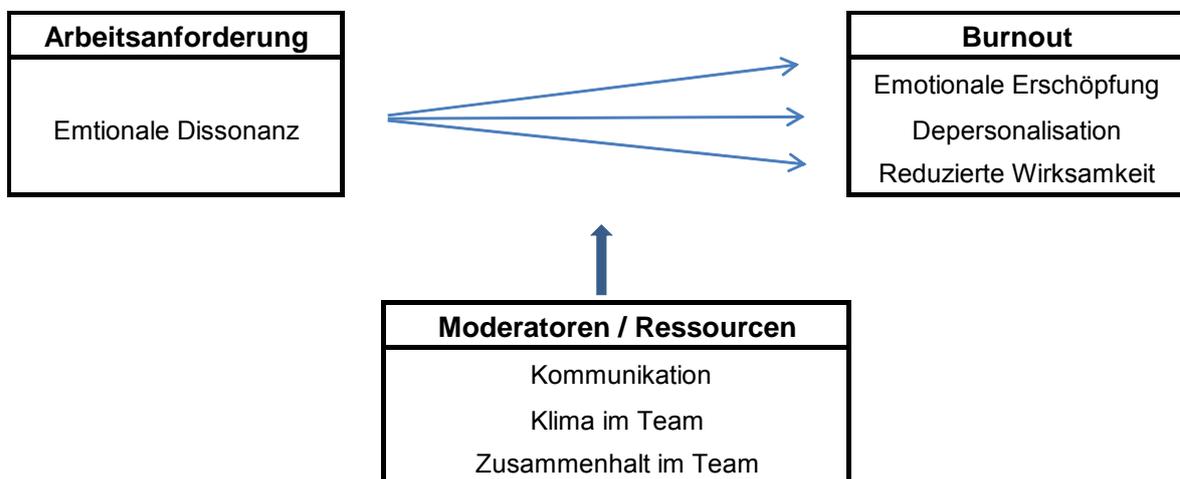


Abbildung 2: Das Forschungsmodell

Das Modell geht auf eine Anforderung, und zwar auf die Emotionale Dissonanz, ein und überprüft, ob und in welchem Zusammenhang sie mit den Dimensionen von Burnout steht. Nicht die Möglichkeit zu haben, zu zeigen, was man tatsächlich fühlt, kann auf Dauer zur Entfremdung der eigenen Gefühle führen und im Anschluss daran zu Burnout (Hochschild, 1998, S. 9-14.). Zusätzlich interessieren die drei bereits beschriebenen Moderatorvariablen. Aus der Literatur geht hervor, dass sie, wenn vorhanden, positiv mit Gesundheit allgemein korrelieren (Zech, 1999; Zech und Rimé, 2005; Jackofsky und Slocum, 1988). Dadurch erscheinen folgende vier Hypothesen als spannend und für die Forschung relevant:

- Burnout steht in positivem Zusammenhang mit Emotionaler Dissonanz.
- Die Moderatorvariable „Emotionsbezogene Kommunikation“ verringert den positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout.
- Die Moderatorvariable „Soziales Klima im Team“ verringert den positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout.
- Die Moderatorvariable „Zusammenhalt“ verringert den positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout.

Für den Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout kann eine Richtung angenommen werden, da er empirisch bereits öfter belegt wurde (Zapf, 1999, 2001; Bakker und Heuven, 2006, Grandey, 2000).

Bei den Moderatoren kann auch angenommen werden, dass sie den Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout verringern, wenn sie in positivem Sinne vorhanden sind, da die Befunde, welche angeben, dass sich soziale Unterstützung allgemein positiv auf das Wohlbefinden auswirkt, überwiegen. Dadurch können auch sie gerichtet formuliert werden.

6. Methode

Die folgenden Kapitel widmen sich der praktischen Untersuchung der aus der Theorie ableitbaren Hypothesen. Da insgesamt 144 Einrichtungen an der Untersuchung teilgenommen haben, ist es nicht möglich, auf jede einzelne im Rahmen dieser Arbeit einzugehen. Es wird trotzdem versucht, die Bedeutung jeder Einrichtung hervorzuheben. Wichtig ist, erneut zu erwähnen, dass nicht nur auf das Individuum selbst eingegangen wurde, sondern, dass auch die einzelnen Teams eine sehr wichtige Rolle spielen. Anschließend erfolgt die Beschreibung der Stichprobe und des verwendeten Instrumentes.

6.1 Durchführung

Ausgewählt, um an der Untersuchung teilzunehmen, wurden Angestellte aus Pflegeeinrichtungen in ganz Österreich. Dazu bereit erklärt mitzumachen, haben sich insgesamt 144 Einrichtungen aus Oberösterreich, Niederösterreich, Wien und dem Burgenland. Die Akquise wurde telefonisch durchgeführt. Dabei wurde in einem ersten Schritt eine Liste von allen in Österreich existierenden, größeren Pflegeeinrichtungen zusammengestellt. Weiter galt es, sich nach dem Interesse zu erkundigen, an der Studie teilzunehmen. Das Hauptanliegen der Untersuchung war, die Qualität des Arbeitslebens von Pflegekräften zu verbessern. Die Datenerhebung selbst fand im Zeitraum von November 2008 bis März 2009 statt.

Anschließend wurden Einzelgespräche mit den interessierten PflegeleiterInnen durchgeführt, um das Projekt zusätzlich persönlich vorstellen zu können. Ziel der Untersuchung ist es, arbeitsbezogene Belastungen, Anforderungen und Ressourcen in der ambulanten und stationären Pflege zu ermitteln, emotionale und sozioemotionale Belastungen zu berücksichtigen und längerfristige Folgen von schlechten Arbeitsbedingungen durch eine Nachfolgeuntersuchung im Frühjahr 2010 abzuschätzen. Nur dadurch können auch effektiv Verbesserungen angestrebt werden. Weiter galt es, die Arbeitsgestaltungen anzusehen und bei Bedarf Verände-

rungen anzustreben bzw. Empfehlungen zu geben, um allgemein die Lebensqualität zu verbessern.

Die Erhebung fand mittels schriftlicher Befragung aller anwesenden Mitarbeiter statt. Wenn es nicht anders möglich war, wurden Schulungen oder andere interne Treffen besucht, um so viele Mitarbeiter wie möglich erreichen zu können. Als Dankeschön für die Teilnahme wurden jedem Team eine Ergebnispräsentation und ein Workshop angeboten. Im Rahmen dieses Workshops ist es möglich, mit den Teams und den Teamleitern an speziell förderungsbedürftigen Themen, wie einem schlechten Klima im Team oder unbefriedigenden Arbeitsbedingungen, zu arbeiten. Auch der Vorschlag einer Nachuntersuchung im Frühjahr 2010 wurde sehr positiv aufgenommen und soll zur Verbesserung der Arbeitsqualität und somit zur Zufriedenheit jedes einzelnen Mitarbeiters beitragen.

6.2 Instrument

Wenn es für die Untersuchung relevante und validierte Skalen bereits gab, wurden diese angewandt. Da die Komponente der Kommunikation im Team jedoch in diesem Rahmen noch nicht untersucht wurde, mussten an dieser Stelle eigene Items kreiert werden. Diese Items wurden überprüft, ob sie trennscharf sind und auch, ob sie als eine Dimension angesehen werden können. Dies geschah mittels Faktorenanalyse. Ausgeschlossen wurden die Items, die nicht auf einen gemeinsamen Faktor laden. Auch das Cronbach Alpha wurde kontrolliert, um die interne Konsistenz der Skala gewährleisten zu können.

6.2.1 Emotionale Dissonanz

Um Informationen über die *Emotionale Dissonanz* jedes Einzelnen zu bekommen, wurde die Frankfurt Emotion Work Scales (FEWS) verwendet. Die Skala wurde von Zapf et al. (1999) entwickelt und ist ein sehr wertvolles Verfahren für die Emotionsforschung. 2000 wurde eine neuere Version herausgebracht, welche auch in dieser Untersuchung angewandt wurde. Es existieren bereits in vier Sprachen Übersetzungen: Englisch, Französisch, Spanisch und Polnisch. Für diese Studie

wurden fünf Items herangezogen, um den Grad des Vorhandenseins von Emotionaler Dissonanz abfragen zu können. Das Antwortformat war fünfstufig, welches von „sehr oft“ bis „sehr selten/nie“ reicht. Typische Fragen sind „Wie häufig kommt es vor, dass man an ihrem Arbeitsplatz Gefühle unterdrücken muss, um nach außen hin neutral zu erscheinen?“ oder „Wie oft kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass Sie nach außen hin Gefühle zeigen müssen, die mit Ihren eigentlichen Gefühlen nicht übereinstimmen?“. Die fünf Items zur Emotionalen Dissonanz erreichen ein Cronbach Alpha von .82. Anhand des Cronbach Alphas kann man auf eine relativ gute innere Konsistenz der Skala schließen. Tabelle 2 gibt eine Übersicht über die Skala.

Tabelle 2: Beschreibung der Skala Emotionale Dissonanz

Skala	Anzahl der Items	Beispielitem	Cronbach Alpha
Emotionale Dissonanz	5 Items	Wie häufig kommt es vor, dass man an ihrem Arbeitsplatz Gefühle unterdrücken muss, um nach außen hin "neutral" zu erscheinen?	.82

6.2.2 *Burnout*

Burnout. Zur Erfassung von Burnout wurde das Maslach Burnout Inventory (dt. Version; MBI-D) herangezogen (Büssing & Perrar, 1992). Der Fragebogen besteht aus drei Subskalen. Zum einen sind das die Emotionale Erschöpfung und zum anderen die Depersonalisation. Als dritte Komponente wird die persönliche Erfüllung erhoben. Die Skala „Emotionale Erschöpfung“ besteht aus neun Items und untersucht die Ermüdung bzw. Erschöpfung einer Person. Abgefragt wird unter anderem „Den ganzen Tag mit meinen Klienten/-innen zu arbeiten, ist für mich wirklich anstrengend“. Das Cronbach Alpha beträgt .91. Als zweite Skala gilt die „Depersonalisation“. Sie besteht aus fünf Items und stellt unter anderem folgende Frage: „Seitdem ich diese Arbeit ausübe, bin ich gefühlloser im Umgang mit Klienten/-innen geworden. Sie misst das Maß, indem sich eine Person von der eigenen Arbeit distanziert und dies auch bewusst wahrnimmt. Die Skala hat ein Cronbach Alpha von .75. Als dritte Skala gilt die der „Persönlichen Erfüllung“, welche sieben Items beinhaltet. „Ich habe in dieser Arbeit viele lohnenswerte Dinge erreicht“, ist

eine der Fragen, die es zu beantworten galt. Diese dritte Skala weist ein Cronbach Alpha von .79 auf. Geantwortet werden kann von 1 (sehr oft) bis 6 (nie).

Tabelle 3: Beschreibung der Skala Burnout

Skala	Anzahl der Items	Beispielitem	Cronbach Alpha
Emotionale Erschöpfung	9 Items	Ich habe das Gefühl, dass ich durch meine Arbeit das Leben der Klienten/-innen positiv beeinflusse.	.91
Depersonalisation	5 Items	Seitdem ich diese Arbeit ausübe, bin ich gefühlloser im Umgang mit Klienten/-innen geworden.	.75
Persönliche Erfüllung	7 Items	Ich habe in dieser Arbeit viele lohnenswerte Dinge erreicht.	.79

6.2.3 Kommunikation im Team

Um Informationen über die *Kommunikation im Team* zu bekommen, wurden eigene Items entwickelt. Beispiele dafür sind „Viel wichtiger als das genaue Ereignis zu schildern ist es mir, meine Gefühle in der Situation zu beschreiben“ oder „Ich erzähle meinen Kollegen/-innen vor allem wie ich mich in der Situation gefühlt habe“. Es wurde damit versucht, zwischen emotionaler und problemzentrierter Kommunikation zu unterscheiden, wobei in dieser Arbeit die Kommunikation ganz allgemein im Vordergrund steht. Auf Grund dessen wurden Items aus beiden Bereichen herangezogen. Als Antwortmöglichkeiten gab es Abstufungen von 1 (ja, genau), bis 5 (nein, gar nicht). Diese Skala weist ein Cronbach Alpha von .87 auf.

Tabelle 4: Beschreibung der Skala Kommunikation im Team

Skala	Anzahl der Items	Beispielitem	Cronbach Alpha
Kommunikation	6 Items	Viel wichtiger als das genaue Ereignis zu schildern ist es mir, meine Gefühle in der Situation zu beschreiben.	.87

6.2.4 Klima im Team

Teamklima. Um das Klima im Team abfragen zu können, wurden einzelne Skalen aus der TAA (Tätigkeits- und Arbeitsanalyse) herangezogen (Büssing & Glaser, 1998). Insgesamt wurden 49 Items aus diesem Instrument vorgegeben, wobei ei-

ne der zehn verwendeten Skalen das soziale Klima erfasst. Diese Skala enthält Items wie „Bei dieser Organisation besteht ein vertrauensvolles Verhältnis zu den Angehörigen“ oder „Bei dieser Organisation besteht ein vertrauensvolles Verhältnis zum Vorgesetzten“, um herauszufinden, ob das Klima in den einzelnen Arbeitsgruppen gelassen oder eher angespannt ist. Das Antwortformat ist ein fünfstufiges und reicht von „ja, genau“ (1) bis „nein, gar nicht“ (5). Diese Skala hat ein Cronbach Alpha von .69 und bietet daher eine gute Vorhersage dafür, dass tatsächlich von jedem Item das Klima im Team befragt wird.

Tabelle 5: Beschreibung der Skala Klima

Skala	Anzahl der Items	Beispielitem	Cronbach Alpha
Klima	5 Items	Bei dieser Organisation besteht ein vertrauensvolles Verhältnis zum Vorgesetzten.	.69

6.2.5 Zusammenhalt im Team

Zusammenhalt im Team. Der Zusammenhalt im Team wurde mit Hilfe des FAT-Fragebogens zur Arbeit im Team (Kauffeld & Frieling, 2001) erhoben. Der Fragebogen besteht aus vier Skalen: Verantwortungsübernahme, Zusammenhalt, Zielorientierung und Aufgabenbewältigung. Die Skala „Zusammenhalt im Team“ besteht aus acht Items und war mit einem bipolaren Format (von 1 bis 6) zu beantworten. Ein Beispielitem wäre „Wir bringen alle wichtigen Informationen in unser Team ein“ oder „Einzelne Teammitglieder versuchen sich - auf Kosten anderer - in den Vordergrund zu drängen“. Der FAT ist besonders darauf ausgerichtet, Stärken und Schwächen einer Arbeitsgruppe zu analysieren. Die Skala besitzt eine innere Konsistenz (Cronbach Alpha) von .86. Daher kann davon ausgegangen werden, dass die einzelnen Items innerhalb einer Skala dasselbe messen.

Tabelle 6: Beschreibung der Skala Zusammenhalt

Skala	Anzahl der Items	Beispielitem	Cronbach Alpha
Zusammenhalt	8 Items	Einzelne Teammitglieder versuchen sich - auf Kosten anderer - in den Vordergrund zu drängen.	.86

Tabelle 7 soll die einzelnen Skalen noch einmal knapp und übersichtlich zusammenfassen.

Tabelle 7: Skalenübersicht

Skala	Was wird erfasst?
MBI - D (Büssing & Perrar, 1992)	Burnout Emotionale Erschöpfung Depersonalisation Reduzierte Wirksamkeit
FEWS (Zapf et al., 1999)	Emotionale Dissonanz
FAT (Kauffeld & Frieling, 2001)	Zusammenhalt
TAA (Büssing & Glaser, 1998)	Soziales Klima
Eigene Items	Kommunikation
Soziodemographische Daten	Soziodemographische Variablen

6.3 Stichprobe

6.3.1 Die Pflegeeinrichtungen

Die untersuchten Häuser leisten in Österreich einen sehr wertvollen Beitrag zur Pflege älterer und hilfsbedürftiger Menschen. Sie reichen von sehr kleinen bis renommierten großen Sanatorien. An der Untersuchung nahmen 2.057 Personen aus verschiedenen stationären und ambulanten Einrichtungen teil. Die ambulanten Pflegedienste wurden aus der vorliegenden Studie ausgeschlossen, da ihre teambezogene Einteilung nicht immer ganz klar war und dies zu Problemen bei der Auswertung führen kann. Wie sieht die Verteilung nun in stationären Einrichtungen aus? Insgesamt bezieht sich die Arbeit nun auf 1.134 Mitarbeiter und 137 Teams. Tabelle 8 soll die Anzahl der teilnehmenden Teams veranschaulichen.

Tabelle 8: Verteilung der Teilnehmer auf ihre Einrichtungen und Teams

Einrichtung	Anzahl der Teams	Anzahl der Mitarbeiter	
1	5 Teams	57 Personen	
2	8 Teams	58 Personen	
3	4 Teams	41 Personen	
4	1 Team	9 Personen	
5	3 Teams	41 Personen	
6	9 Teams	51 Personen	
7	1 Team	10 Personen	
8	1 Team	14 Personen	
9	1 Team	6 Personen	
10	1 Team	11 Personen	
11	1 Team	7 Personen	
12	31 Teams	256 Personen	
13	3 Teams	22 Personen	
14	7 Teams	35 Personen	
15	4 Teams	46 Personen	
16	8 Teams	46 Personen	
17	3 Teams	43 Personen	
18	9 Teams	89 Personen	
19	3 Teams	32 Personen	
20	3 Teams	42 Personen	
21	5 Teams	56 Personen	
22	8 Teams	62 Personen	
23	4 Teams	41 Personen	
24	3 Teams	25 Personen	
25	6 Teams	28 Personen	
26	1 Team	4 Personen	
27	4 Teams	11 Personen	
27 Einrichtungen	137 Teams	1134 Personen	Gesamt

Von den 1.134 Personen waren 86% Frauen und 14% Männer. Dies weist auf die starke Frauendominanz im Pflegebereich hin. 17% aller TeilnehmerInnen sind jünger als 30 Jahre. Zwischen 31 und 40 Jahren liegen 25% und zwischen 41 und 50 42%. Älter als 51 Jahre sind 16%. Bei der Altersverteilung kommt die Problematik der immer älter werdenden Mitarbeiter sehr deutlich hervor. In der Gesamtstichprobe sind insgesamt 56% PflegehelferInnen, 2% HeimhelferInnen und 35% diplomierte Gesundheits- und Krankenschwestern. Die Arbeitszeiten sind recht eindeutig verteilt. Mehr als 36 Stunden/Woche arbeiten 61% aller Mitarbeiter, 5% sind zwischen 31 und 35 Stunden in der Einrichtung, 21-30 Stunden sind 22% in der Arbeit und 12% weniger als 20 Stunden. Die Mehrheit (31%) schloss ihre Ausbildung mit einer Fachschule und 30% mit einer Lehre ab. 21% besuchten eine Pflichtschule und 14% machten die Matura. Einen Universitätsabschluss haben 4% der Teilnehmer. Zusätzlich wurde die Tätigkeitsdauer abgefragt. 14% führen ihre Tätigkeit kürzer als ein Jahr aus. Die gleiche Tätigkeit üben 7% bereits ein Jahr aus, 5% 1-5 Jahre, 19% 6-10 Jahre und 69% 11-15 Jahre. 33% sind länger als 16 Jahre in dem gleichen Bereich tätig. Auch die Zugehörigkeit ist für die demographische Statistik ein interessanter Aspekt. 14% gehören weniger als ein Jahr der gleichen Einrichtung an. 31% üben bereits 1-5 Jahre ihren Beruf in der gleichen Einrichtung aus, 21% 6-10 Jahre und 13% 11-15 Jahre. Ganze 21% arbeiten bereits über 16 Jahre in der gleichen Einrichtung.

6.3.2 *Analyse von Burnout*

Wie sieht nun die Verteilung von Burnout in den einzelnen Teams aus? Zur Berechnung der Werte wird die Terzentilmethode nach Bakker (2006) herangezogen. Diese Methode teilt den Dimensionen „Emotionale Erschöpfung“, „Depersonalisation“ und „Persönliche Erfüllung“ geringe bis hohe Werte zu. Wichtig ist, die drei Dimensionen in drei gleich große Bereiche zu teilen. Ein Mitarbeiter hat Burnout, wenn er in der Dimension Emotionale Erschöpfung und in einer der beiden anderen Dimensionen einen hohen Wert stehen hat. Tabelle 9 veranschaulicht die potenzielle Einteilung der Terzentilmethode.

Tabelle 9: Einteilung der Terzentilmethode

Mitarbeiter	Emotionale Erschöpfung	Depersonalisation	Persönliche Erfüllung
Person 1	hoch	hoch	gering
Person 2	hoch	mittel	hoch
Person 3	mittel	hoch	hoch
Person 4	gering	mittel	mittel

Nach dem hypothetischen Beispiel in Tabelle 9 hätten Person 1 und Person 2 ein Burnout-Syndrom entwickelt.

7. Verfahren zur Auswertung

7.1 Beschreibung der Mehrebenenanalyse

“Once you know that hierarchies exist, you see them everywhere.”

Kreft & de Leeuw

Das Verfahren, welches dieser Untersuchung zu Grunde liegt, ist die Mehrebenenanalyse. Es erlaubt, im Gegensatz zu anderen Verfahren, die Auswertung auf mehreren Ebenen durchzuführen. Es wird auf das Individuum, die Gruppe und die Interaktion der beiden eingegangen.

Selten besteht etwas in der Realität aus nur einer Ebene. Schüler befinden sich in Klassen, Klassen in Schulen und Schulen in Städten. Häftlinge befinden sich in Zellen und Zellen in Gefängnissen. So ist es auch bei Pflegekräften, die in Teams eingeteilt sind, und diese Teams arbeiten in verschiedenen Einrichtungen. Hier wird sehr schnell klar, dass man selten etwas als allein stehend betrachten kann. Neben dem Intraindividuellen (Mikroebene) spielt auch das Interindividuelle (Mesoebene) eine große Rolle (Holden, 2008). Nach Kirchler (2005) wird auf der Mikroebene das Verhalten und Erleben von Individuen und auf der Mesoebene das von Gruppen analysiert. Auf der Mesoebene spielen vor allem Kommunikationsabläufe eine große Rolle.

Im Weiteren wird genauer auf das Prinzip und die Voraussetzungen der Mehrebenenanalyse eingegangen, um anschließend die Ergebnisse darstellen zu können. Die Mehrebenenanalyse ist ein hierarchisches Modell, welches in der Praxis noch relativ selten angewendet wird. In den meisten Fällen werden Regressionen, ANOVAS oder MANOVAS, als Auswertungsverfahren herangezogen. Problematisch bei den Standardverfahren ist, dass sich die Auswertung nur auf der Individualenebene abspielt. Mit anderen Worten hat die Mehrebenenanalyse den Vorteil, dass sie auf die Struktur der Daten angemessen eingehen kann. Das bedeutet,

dass die verschiedenen Ebenen gleichzeitig analysiert und betrachtet werden können. Die Zusammenhänge der einzelnen Ebenen können jedoch trotzdem unabhängig voneinander interpretiert werden. Wenn es einen positiven Zusammenhang zwischen zwei Variablen auf der Individualebene gibt, muss das nicht bedeuten, dass dieser Zusammenhang auch auf Gruppenebene existiert (Dick, 2005).

7.1.1 Entwicklung und Voraussetzungen

Das Verfahren wurde in den 70er Jahren entwickelt (Bachmann, S. 125, 1998). Besonders von Soziologen und pädagogischen Psychologen wurde die Analyse anfänglich genutzt (Engel, 1998). Heutzutage ist es aus der Forschung nicht mehr wegzudenken, da eine Forschung ohne Hierarchien nicht existiert. Als Beispiel dafür wird in Dick (2005) die Mitarbeiterbefragung angegeben. Die relevanten Daten befinden sich nicht nur auf individueller Ebene, sondern auch auf der Aggregatebene, wie beispielsweise Abteilungen oder Teams. Herkömmliche Verfahren, wie die Regression, sind nicht in der Lage, aus dieser zweiten Ebene Informationen zu holen. Das bleibt der Mehrebenenanalyse vorbehalten. Sobald Informationen auf der Aggregatebene, wie das Klima oder die Kommunikation im Team, vorliegen, ist es interessant, sich diese Effekte auch anzusehen. Es könnte sein, dass Mitarbeiter motivierter sind, wenn die Kommunikation im Team gut funktioniert, oder die Leistung des Einzelnen kann von dem Engagement des gesamten Teams abhängen (Dick, 2005). Dieser Vorteil ist deshalb so wichtig, weil Zusammenhänge auf unterschiedlichen Ebenen mathematisch gesehen voneinander unabhängig sind (Asendorpf, 1995). Daher wäre es falsch zu behaupten, dass man von dem Zusammenhang auf der Individualebene automatisch auf einen Zusammenhang auf der aggregierten Ebene schließen kann. Dieser Fehlschluss passiert jedoch nicht selten und kann durch die Anwendung der Mehrebenenanalyse verhindert werden (Schmitz, 2000).

Ein weiteres, sehr anschauliches Beispiel kommt von Marsh, Köller und Baumert (2001). Sie untersuchten, wie sich die durchschnittliche Mathematikleistung in einer Schulklasse auf das Selbstkonzept über die Fähigkeiten eines jeden Schülers auswirkt. In diesem Zusammenhang sprechen sie von dem „Big-Fish-Little-Pond-

Effect“, welcher besagt, dass ein Schüler bzw. eine Schülerin ihre Fähigkeiten in einer schwachen Klasse (großer Fisch im kleinen Teich) besser wahrnehmen kann als in einer vergleichsweise leistungsstarken Gruppe (kleiner Fisch im großen Teich). Dies macht die Bedeutung der Mehrebenenanalyse deutlich, da es auf den unterschiedlichen Ebenen unterschiedliche Zusammenhänge gibt. Auf der Schülerebene ist der Zusammenhang zwischen Leistung und Fähigkeitsselbstkonzept positiv korreliert, auf der Gruppenebene jedoch negativ, da man sich mit anderen vergleicht.

Pfleger und Pflegerinnen sind immer wieder sehr großen Belastungen ausgesetzt. Daher ist es wichtig, diese Variablen zu identifizieren und zu versuchen, sie zu vermindern oder ganz zu vermeiden. Für diese Untersuchung wurde auf individueller Ebene die Emotionale Dissonanz gewählt. Als mögliche Ressourcen auf Aggregatebene werden die drei Moderatoren (Klima, Zusammenhalt und Kommunikation im Team) untersucht. Somit handelt es sich bei der Emotionalen Dissonanz um Ebene 1 und bei den Moderatoren um Ebene 2.

Ganz allgemein muss ein Verfahren, das Interaktionen beachtet, folgende Effekte berücksichtigen (Bachmann, 1998, S. 126):

1. Kontextuale Unterschiede: Beachten der Eigenschaften des Kontextes, in welchem sich ein Individuum befindet.
2. Heterogenität der Kontexteffekte: Effekte des Kontextes sind nicht immer eindimensional und generalisierbar. Es muss möglich sein, komplexe Zusammenhänge abzubilden.
3. Person-Kontext-Interaktion: Es kann eine Interaktion zwischen Kontext und individuellen Eigenschaften bestehen.
4. Heterogenität auf der Mikroebene: Die Heterogenität in der Varianz zwischen Personen muss modelliert werden können.

Die Mehrebenenanalyse berücksichtigt all diese Effekte und stellt daher ein geeignetes Verfahren dar.

Als Voraussetzungen für die Mehrebenenanalyse gelten folgende: die abhängige Variable (Burnout) sollte annähernd normalverteilt sein, vor allem wenn die Stich-

probe sehr klein ist (Dick, 2005). Bei der unabhängigen Variable (Emotionale Dissonanz) sind die Voraussetzungen nicht streng. Das Skalenniveau und die Verteilungsform spielen keine große Rolle (Dick, 2005). Zusätzlich ist die Anzahl der Teams mit mindestens 30 zu besetzen (Bachmann, 1998, S. 130). Grund dafür ist, dass bei einer zu kleinen Gruppenanzahl ($n < 30$) die Standardfehler der Regressionskoeffizienten verzerrt geschätzt werden (Diestel et al., 2009). Da für diese Untersuchung 137 Teams zur Verfügung stehen, kann diese Voraussetzung als erfüllt angesehen werden. Die Anzahl der Einzelpersonen in einem Team ist in diesem Fall nicht von sehr großer Bedeutung, da sie durch die hohe Teamanzahl kompensiert werden kann. Die Zahl sollte im Normalfall jedoch 10 nicht unterschreiten (Dick, 2005). Abbildung 3 veranschaulicht die beiden Ebenen des Verfahrens.

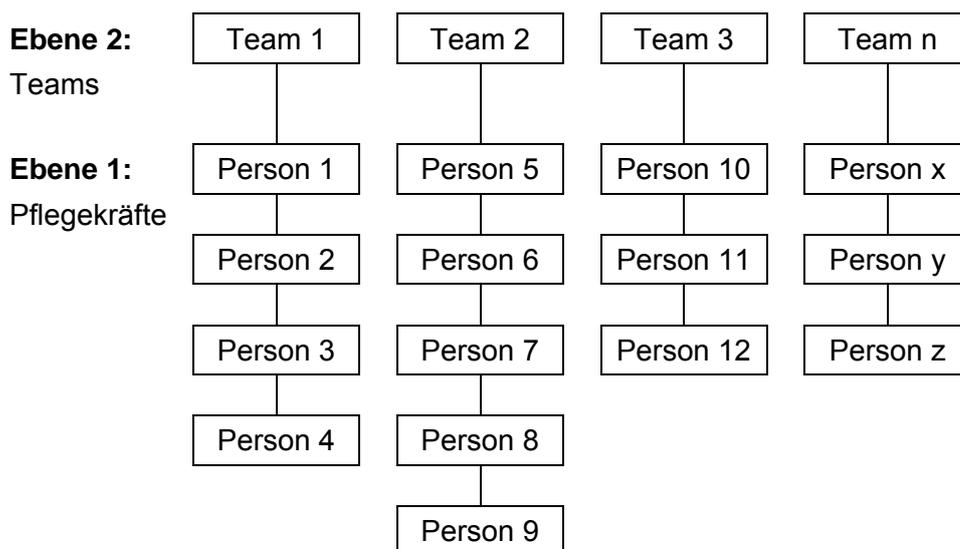


Abbildung 3: Darstellung der beiden Ebenen

Als auszuwertende Programme wurden die SPSS Version 17.0. und MPlus 5 gewählt. SPSS unterstützt bei der deskriptiven Statistik, und mit Hilfe von MPlus ist es möglich, die Modelle der Mehrebenenanalyse zu prüfen und auszuwerten.

7.1.2 Die Schritte der Mehrebenenanalyse

Wie bereits erwähnt, ist die Mehrebenenanalyse in der Lage, sich jede auszuwertende Ebene einzeln anzusehen. So muss auch bei der Auswertung schrittweise vorgegangen werden. Zu Beginn steht die Überprüfung des Nullmodells, welches auch unkonditioniertes Modell (totally unconditional model) genannt wird (Lüdke et al., 2008). Der Name rührt daher, da das Modell selbst keine Hypothesen prüft. Das Nullmodell überprüft, ob es prinzipiell Unterschiede in den einzelnen Teams bezüglich der abhängigen Variable (Burnout) gibt. Das wird für jede Dimension von Burnout separat gemacht. Mit anderen Worten überprüft man damit, ob die Varianz in der abhängigen Variable durch die Art der Gruppierung (Teams) erklärt werden kann. Hat die Zugehörigkeit zu einem Team einen Einfluss auf den erscheinenden Effekt? Hat eine Person Burnout, weil sie gerade zu diesem einen Team gehört? Ist dies tatsächlich der Fall, also hat das Team einen Einfluss auf das Wohlbefinden einer Pflegekraft, kann in einem weiteren Schritt der Zusammenhang zwischen Burnout und Emotionaler Dissonanz auf Individual- und auf Gruppenebene untersucht werden. Als letzten Schritt werden die Ressourcen in das Modell mit einbezogen. Im Fall dieser Untersuchung wären das die drei Moderatoren Klima, Zusammenhalt und Kommunikation im Team. Beeinflusst eine dieser Variablen das Wohlbefinden einer Person?

Zeigt das Nullmodell jedoch, dass das Team keinen Einfluss hat, kann die Berechnung hier abgebrochen werden, da es keinen Sinn machen würde, nach den Ursachen zu suchen. Indikator für den Einfluss des Teams ist der Intraklassenkorrelationskoeffizient (ICC). Er misst den Anteil der Varianz der abhängigen Variablen an der Gesamtvarianz. Dieser Anteil kann durch die Gruppeneffekte erklärt werden. Es ist wichtig zu wissen, in welche Richtung der Zusammenhang in den einzelnen Teams geht, das bedeutet, wie abhängig Personen innerhalb einer Gruppe voneinander sind. Durch den ICC bekommt man Information darüber, ob hierarchische Effekte überhaupt existieren und ob es Sinn macht, weitere Schritte zu gehen (Lüdke et al., 2008). Muthen, die Entwicklerin des Programmes MPlus, beschreibt in einer Online-Diskussion (um 11:55, Oktober 29, 1999) den ICC sehr ausführlich

und weist auf den Design Effect (deff) hin. Dieser Effekt wird mit Hilfe der Intra-klassenkorrelation und der Clustergröße berechnet und dient dazu, herauszufinden, ob weitere Schritte zulässig sind. Er muss demnach nach Muthen (1999) mindestens einen Wert von 2 erreichen. Wird dieser Wert erreicht, ist es zulässig, weitere Modelle und Einflussfaktoren zu überprüfen. Es wäre somit bestätigt, dass die Zugehörigkeit zu einem Team einen Effekt hat. Wie wird der Design Effect nun berechnet? Folgende Formel soll es darstellen:

$$\text{Deff} = 1 + (\text{Clustergröße} - 1) * \text{ICC}$$

In einem nächsten Schritt wird das konditionierte Modell 1 überprüft. Hier gilt zu überprüfen, ob es einen Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout auf der Individualebene gibt. In einem ersten Schritt muss jedoch die Güte des Gesamtmodells überprüft werden. Hierzu werden folgende Werte verwendet: BIC, AIC, RMSEA und CFI. Der bedeutendste und aussagekräftigste dieser Werte ist der BIC. Er beurteilt, wie die anderen drei auch, die Güte des Modells. Ausgeschrieben wird er Bayesian Information Criterion genannt (Field, 2009, S. 737). Je kleiner der Wert, umso besser ist die Güte des Modells. Dasselbe gilt für das Akaike Information Criterion (AIC). Der Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) ist ebenfalls ein Wert, der angeben kann, wie gut das Modell passt. Die Güte des Modells ist gegeben, wenn der Wert nicht über .05 liegt. Wenn er über .10 liegt, ist das ein Hinweis auf einen schlechten Fit des Modells. Der Comparative Fit Index (CFI) kann einen Wert zwischen 0 und 1 annehmen. Für ihn gilt, „je größer, desto besser“. Tabelle 10 stellt die Fit-Indizes und die Entscheidungskriterien zur Beurteilung der Modell-Güte übersichtlich dar.

Tabelle 10: Überprüfung der Güte des Modells

BIC	AIC	CFI	RMSEA
je kleiner, umso besser	je kleiner, umso besser	0-1; je größer, umso besser	< 0.05

Um die Güte des Modells zu untersuchen, gibt es zusätzlich den Chi² Test, welcher ebenfalls dazu dient, aussagen zu können, wie gut die tatsächlich beobachteten Werte auf die zu erwartenden Messwerte passen. Um den Zusammenhang der beiden Variablen untersuchen zu können, wird der Regressionskoeffizient benötigt (Beta). Beta gibt an, wie gut die unabhängige Variable die abhängige erklären kann.

Modell 2 wird im nächsten Schritt überprüft. Neu dabei ist, dass die Teamkomponente mit einbezogen wird. Es wird überprüft, ob die drei Moderatorvariablen einen Einfluss auf Burnout haben. Die Güte des Modells wird mittels BIC und AIC überprüft.

Das nächste zu überprüfende Modell ist Modell 3. Es wird überprüft, ob sich die Teams in der Stärke des Zusammenhanges zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout unterscheiden. Dazu wird untersucht, ob es zwischen den Teams Unterschiede im slope (random slope), das heißt der Beziehung zwischen emotionaler Dissonanz und Burnout gibt. Der Begriff „slope“ bezeichnet den Anstieg der Regressionsgeraden. Mit Hilfe dieses kann die Frage beantwortet werden, ob es einen Unterschied in den einzelnen Modellen bezüglich des Zusammenhanges zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout gibt. Gibt es die Unterschiede nicht, muss die Berechnung abgebrochen werden. Auch hier wird die Güte des Modells mittels BIC überprüft. Werden Unterschiede in der Steigung der Regressionsgeraden angezeigt, kann zum nächsten Schritt übergegangen werden.

Als letzten Schritt gilt es Modell 4 zu überprüfen. Dieses Modell wird jedoch nur überprüft, wenn es auch tatsächlich Unterschiede im slope gibt. Anhand des Modells 4 ist es möglich zu untersuchen, ob Unterschiede im slope durch die einzelnen Gruppenvariablen erklärt werden können. Auf der ersten Ebene gilt es wieder, den Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout mit einzubeziehen, um anschließend die Moderatoren hinzuziehen zu können. Kann der Unterschied zwischen den Teams dadurch erklärt werden, dass in dem einen Team die Kommunikation sehr gut und in dem anderen kaum vorhanden ist? Oder dadurch, dass ein Team fast immer zusammenhält und das andere selten?

Oder aber ist das Klima so relevant, dass es zu Unterschieden kommt? Die Güte des Modells wird wieder mit dem BIC überprüft.

Da die Moderatorvariablen auf aggregierten² Werten basieren, gilt es auch hier, Voraussetzungen zu erfüllen (James, 1984). Dürfen die einzelnen Personen in einem Team überhaupt zu einem Gruppenwert zusammengefasst werden? Oder weichen die Werte so stark voneinander ab, dass es keinen Sinn machen würde, die Angaben zu aggregieren? Diese Voraussetzung wird mittels Rwg überprüft.

Dieser liegt zwischen 0 und 1 und sollte, um die Voraussetzung als erfüllt ansehen zu können, im Mittel größer als 0.7 sein. Berechnet wird der Wert wie folgt (James, 1984):

$$Rwg(1) = 1 - (Sx_j^2 / \sigma_{EU}^2)$$

Wenn die Voraussetzung erfüllt ist und alle drei Moderatoren einen Wert aufweisen, der größer als 0.7 ist, geht es darum, die BIC-Werte der Modelle zu vergleichen, um vorhersagen zu können, welches der Modelle den besseren Vorhersagewert hat. Tabelle 11 soll die fünf Schritte der Mehrebenenanalyse im Allgemeinen veranschaulichen.

² Bei der Mehrebenenanalyse werden, wie bereits erwähnt, keine unabhängigen individuellen Daten herangezogen, sondern ganze zusammengehörige Cluster (Ditton, 1998). Mit anderen Worten wird auf der Aggregatebene ausgewertet. Ein wichtiger Grund dafür ist, dass auch Beziehungen zwischen Individuen in einer Gruppe eine Rolle spielen. Es ist informativer, den gesamten Kontext und nicht nur die einzelne Pflegekraft zu analysieren. Nachteil der Aggregatebene ist die Abhängigkeit der Daten. Pflegekräfte, die seit Jahren in ein und demselben Team arbeiten, werden einander ähnlicher sein als Mitarbeiter anderer Teams. Um das Thema zu vertiefen wird auf Ditton (1998) verwiesen.

Tabelle 11: Schritte der Mehrebenenanalyse

Schritte	Modell	Ebene	AV	UV	Überprüfung
1.Schritt	Nullmodell	Individualebene	Burnout	keine	Überprüfung mit Deff Wenn Deff > 2, dann nächster Schritt zulässig
2.Schritt	Modell 1 (individuelle Var.)	Individualebene	Burnout	Emotionale Dissonanz	Überprüfung mit AIC, BIC, RMSEA, CFI
3.Schritt	Modell 2 (Gruppenvar.)	Individualebene	Burnout	Emotionale Dissonanz	Überprüfung mit AIC, BIC, RMSEA, CFI
		Gruppenebene		Kommunikation, Zusammenhalt, Klima	
4. Schritt	Modell 3 (random slope)	Individualebene	Burnout	Emotionale Dissonanz	Gibt es Unterschiede im slope der Gruppenvariablen?
		Gruppenebene		Kommunikation, Zusammenhalt, Klima	Überprüfung mit AIC, BIC, RMSEA, CFI
5.Schritt	Modell 4 (Interaktion; Gruppenvar. x individuelle Var.)	Individualebene	Burnout	Emotionale Dissonanz	Überprüfung mit AIC, BIC, RMSEA, CFI
		Gruppenebene		Emotionale Dissonanz x Zusammenhalt, Emotionale Dissonanz x Kommunikation, Emotionale Dissonanz x Klima	Vergleich der Modelle; welches Modell hat einen besseren Vorhersagewert? Prüfung des Einflusses der Moderatoren; können Unterschiede im slope durch die Gruppenvariablen erklärt werden?

Ganz allgemein kann nach dem Vergleich der Modelle beantwortet werden, ob das Team tatsächlich einen Einfluss auf den Zusammenhang zwischen Burnout und Emotionaler Dissonanz ausübt. Das Modell mit dem kleinsten BIC gilt als gültig. Ist der BIC von Modell 2 kleiner als jener von Modell 1, würde dies bedeuten, dass das Team ganz allgemein einen signifikanten Einfluss auf Burnout ausübt. Wäre der BIC von Modell 3 anschließend kleiner als jener von Modell 2, spielen die Kommunikation, das Klima und der Zusammenhalt im Team eine entscheidende Rolle. Wenn das Modell 4 passt, kann anschließend der Einfluss einer jeden Moderatorvariable einzeln untersucht werden. Es kann durchaus sein, dass die Variablen „Kommunikation“ und „Klima im Team“ einen Einfluss haben, der Zusammenhalt jedoch unbedeutend für den Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout ist. Im nächsten Kapitel geht es darum, die theoretische Auswertung in die Praxis zu transferieren.

8. Ergebnisse

Um die Erläuterungen des Kapitels Auswertung auch praktisch ausführen und darstellen zu können, dient das Kapitel Ergebnisse. Es werden alle Hypothesen und relevanten Ergebnisse ausgewertet und erläutert. Da die Häufigkeiten bereits unter „Stichprobe“ dargestellt wurden, wird sich dieses Kapitel auf deskriptive Statistiken und die Ergebnisse der Mehrebenenanalyse konzentrieren. In einer anschließenden Diskussion wird alles noch einmal kritisch beleuchtet.

8.1 Deskriptive Ergebnisse

8.1.1 *Burnout und Emotionale Dissonanz*

Um die einzelnen Skalen anschaulicher darzustellen, wird in einem ersten Schritt versucht, Burnout und Emotionale Dissonanz deskriptiv zu beschreiben. Dies soll anhand von Mittelwerten, Standardabweichungen und den Minimum- und Maximum-Werten der Subskalen passieren. Tabelle 12 zeigt die einzelnen Werte.

Tabelle 12: Deskriptivstatistik von Burnout und Emotionaler Dissonanz

Subskalen	Mittelwert	SD	Min-Max
Emotionale Erschöpfung	3.84	.93	1-6
Depersonalisation	4.81	.94	1-6
Persönliche Erfüllung	2.24	.66	1-6
Emotionale Dissonanz	3.18	.88	1-5

Die Antworttendenzen der Skala Burnout sind schön zwischen 1 und 6 verteilt. Bei der Emotionalen Dissonanz liegen die Antworten ebenfalls zwischen den fünf vorgegebenen Möglichkeiten.

8.1.2 Team

Die Darstellung der Moderatoren erfolgt ganz bewusst separat, um die Bedeutung der Trennung der beiden Ebenen noch einmal zu betonen. Tabelle 13 listet die deskriptive Statistik des Klimas, der Kommunikation und des Zusammenhaltes auf.

Tabelle 13: Deskriptivstatistik der Moderatoren

Subskalen	Mittelwert	SD	Min-Max
Klima	2.25	.67	1-5
Zusammenhalt	2.92	.64	1-6
Kommunikation	2.79	.41	1-5

Auch bei den Teamkomponenten sind die Antworttendenzen normal verteilt.

8.2 Burnout in den Teams

Bereits in dem Kapitel Stichprobe wurde die Verteilung von Burnout ausführlich aufgelistet. Mit Hilfe der Terzentilmethode nach Bakker (2006) war es möglich, die Häufigkeiten des Syndroms in den einzelnen Teams zu rekonstruieren. Es zeigt sich, dass insgesamt 30,4% aller Mitarbeiter an Burnout leiden. Alarmierend ist, dass es sechs Teams gibt, in welchen, laut den Angaben der teilnehmenden Personen, bis zu 100% der Pflegekräfte betroffen sind. Nur in 25 von 137 Teams wird angegeben, dass keine Person gefährdet ist, ein Burnout Syndrom zu entwickeln bzw. es bereits entwickelt zu haben.

8.3 Überprüfung des Gesamtmodells mittels Mehrebenenanalyse

In einem ersten Schritt überprüft das Nullmodell, ob sich die Teams prinzipiell in der Variable Burnout voneinander unterscheiden. Ist es sinnvoll, weitere Modelle zu untersuchen? Tabelle 14 zeigt die dazu benötigten Werte im Detail.

Tabelle 14: Überprüfung des Nullmodells

Subskalen	ICC	Clustergröße	Deff
Emotionale Erschöpfung	0.131	9.58	2.387
Depersonalisation	0.101	9.58	1.082
Persönliche Erfüllung	0.051	9.58	1.429

Es sind der ICC (Intraklassenkorrelationskoeffizient), die Clustergröße und der Deff (Design Effect) angegeben. Die Modelle 1-4 können für jene Subskalen berechnet werden, die einen Deff größer als 2 haben. Da der Wert nur in der Dimension „Emotionale Erschöpfung“ größer als 2 ist, bedeutet dies, dass der Einfluss des Teams nur in dieser einen Subskala eine Rolle spielt. Ob ein Mitarbeiter / eine Mitarbeiterin einen hohen Wert in den beiden anderen Skalen hat, ist unabhängig davon, in welchem Team er / sie arbeitet. Ob jemand emotional erschöpft ist, hängt jedoch signifikant mit der Arbeitsgruppe zusammen.

In einem nächsten Schritt untersucht Modell 1 den Zusammenhang zwischen Emotionaler Erschöpfung und Emotionaler Dissonanz auf Individualebene. Zunächst wird jedoch die Güte des Modells mittels des bereits erwähnten Bayesian Information Criterion (BIC) berechnet. Die abhängige Variable in dem Modell ist die Emotionale Erschöpfung und die unabhängige die Emotionale Dissonanz. Der Zusammenhang weist ein Beta von .47 auf.

Bevor der Einfluss der Gruppenvariablen untersucht werden kann, muss der Rwg für jede einzelne Moderatorvariable errechnet werden. Dies geschieht mit der weiter oben angeführten Formel. Tabelle 15 stellt die Werte dar.

Tabelle 15: Berechnung des Rwg

Moderator	Kommunikation	Klima	Zusammenhalt
Rwg	0,81	0,76	0,79

Wie die Tabelle zeigt, sind die Voraussetzungen für alle drei Moderatorvariablen erfüllt, und es kann zum nächsten Schritt übergegangen werden.

Die Ergebnisse werden in Tabelle 16 dargestellt. Aufgezeigt werden vor allem die BIC Werte der einzelnen Modelle, um im Anschluss Differenzen bilden zu können.

Tabelle 16: Vergleich der Modelle

Modell	χ^2	df	BIC	AIC	REMSEA	CFI
Modell 1	147.56	1	2632.26	2612.38	0.00	1.00
Modell 2						
Klima			2621.74	2601.21		
Zusammenhalt			2626.34	2598.98		
Kommunikation			2624.46	2599.62		
Modell 3 (random slope)						
Klima			2579.12	2549.30		
Zusammenhalt			2585.65	2555.83		
Kommunikation			2568.83	2539.01		
Modell 4						
Klima			2582.10	2547.32		
Zusammenhalt			2585.64	2550.86		
Kommunikation			2574.59	2539.80		
BIC (Klima, M2)-BIC (M1)=-10.25; BIC (Zusammenhalt, M2)-BIC (M1)=-5.92; BIC (Kommunikation, M2)-BIC (M1)=-7.8; BIC (Klima,M4.)-BIC (Klima,M3.)=2,98; BIC (Zus,M4)-BIC (Zus,M3.)=-.01; BIC (Komm,M4)-BIC (Komm,M3)=5,76						

Wie Tabelle 16 zeigt, hat Modell 2 mehr Gültigkeit als Modell 1, da die BIC Werte von Modell 2 kleiner sind. Dies bedeutet, dass das Modell mehr Aussagekraft hat, wenn die Gruppenebene in die Interpretation mit einbezogen wird. Weiter können die BIC Werte von Modell 2 mit den BIC Werten von Modell 3 verglichen werden. Auch hier sind die Werte des nächst höheren Modells kleiner ($2579.12 < 2621.74$; $2585.65 < 2621.74$; $2568.83 < 2621.74$). In diesem Fall bedeutet das, dass es Unterschiede im slope der Gruppenvariablen gibt. Mit anderen Worten unterscheiden sich die einzelnen Teams im Bezug auf den Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Emotionaler Erschöpfung. Im letzten Schritt (Modell 4) wird versucht, die Unterschiede des slopes durch die Moderatorvariablen zu erklären. Da jedoch die BIC Werte von Modell 4 in den Fällen des Klimas und der Kommunika-

tion größer sind als jene des Modells 3, müssen die Ergebnisse mit Vorsicht interpretiert werden. Nur die Variable Klima hat in Modell 4 einen signifikant kleineren BIC als in Modell 3. Die beiden anderen Moderatoren weisen einen größeren BIC auf, was darauf schließen lässt, dass Unterschiede im slope nicht durch Kommunikation oder Zusammenhalt erklärt werden können. Da beim Zusammenhang jedoch ein sehr geringer Unterschied in den BIC Werten vorhanden ist, kann ein tendenziell signifikanter Unterschied angenommen werden (siehe Tabelle 17).

Nun kann im nächsten Kapitel auf die vier Hypothesen und somit auf die Moderatoren im Einzelnen eingegangen werden.

8.4 Ergebnisse der Hypothesenprüfung

Dieser Teil der Arbeit konzentriert sich auf die Überprüfung der vier Hypothesen. Nachdem bereits ausführlich auf die Häufigkeiten und die Deskriptivstatistiken eingegangen wurde, werden hier ausschließlich die Ergebnisse der Mehrebenenanalyse dargestellt.

Mittels Regressionskoeffizienten (B) und standardisierten Regressionskoeffizienten (β) ist es möglich anzugeben, wie hoch der Einfluss der unabhängigen Variable ist. Das Ergebnis weist einen signifikanten Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Emotionale Erschöpfung auf ($\beta=.472$, $p<.01$). Zerlegt man nun Emotionale Erschöpfung in seine drei Dimensionen, kann der Zusammenhang jeder einzelnen Dimension extra betrachtet werden. Der Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und den drei Dimensionen ist signifikant ($p<.05$).

Weiter gilt es zu überprüfen, ob die Moderatorvariablen einen positiven Einfluss auf den Zusammenhang haben. Wie bereits weiter oben erwähnt, kann generell ausgesagt werden, dass sich das Gesamtmodell als gültig erwiesen hat. Wie nicht anders zu erwarten, beeinflusst das Team ganz allgemein den Zusammenhang zwischen Emotionaler Erschöpfung und Emotionaler Dissonanz.

Die Ergebnisse zeigen, dass es Unterschiede im slope der Gruppenvariablen gibt. Wie können diese Unterschiede jedoch erklärt werden? Dazu müssen die Moderatorvariablen näher analysiert werden. Tabelle 17 stellt die Ergebnisse dar.

Tabelle 17: Regressionskoeffizienten des Modells

Emotionale Erschöpfung		B	β	Est./S.E.
Modell 1				
<i>Individualebene</i>	Zusammenhang Emotionale Dissonanz und Burnout	.49	.47*	.03
Modell 2				
	Klima		-.25*	-2.24
	Zusammenhalt		.21*	1.37
	Kommunikation		.07*	2.85
Zwischen-Modell (slope)				
	Klima		-.28*	-2.27
	Zusammenhalt		-.07	-.49
	Kommunikation		.09*	4.52
Modell 3				
	Klima		.23**	1.82
	Zusammenhalt		.40*	2.68
	Kommunikation		-.24	-1.15
*p<.05; **p<.10				

Einen signifikanten Einfluss üben der Zusammenhalt (.40; p<.05) und tendenziell das Klima im Team (.23; p<.10) aus. Beide weisen den zu erwartenden Effekt auf. Je besser das Klima und je stärker der Zusammenhalt in einem Team ist, umso eher wird der positive Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Emotionale Erschöpfung abgeschwächt. Die Kommunikation übt keinen signifikanten Einfluss aus.

8.5 Zusammenfassung der Ergebnisse

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass auch in dieser Studie der positive Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Emotionaler Erschöpfung bestätigt werden konnte. Es spielt auch ganz allgemein eine Rolle, in welchem Team sich eine Person befindet. Das Verhalten der einzelnen Mitglieder kann sich positiv oder negativ auf die mentale Gesundheit auswirken. Der Zusammenhalt und das Klima im Team haben einen signifikanten Einfluss auf den Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Emotionaler Erschöpfung, die Kommunikation hingegen nicht. Je besser das Klima und der Zusammenhalt in einem Team, umso eher wird der positive Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Emotionaler Erschöpfung verringert.

9. Diskussion

Das folgende Kapitel konzentriert sich auf die kritische Betrachtung der Ergebnisse und methodischer Probleme. Zusätzlich werden Einschränkungen und mögliche weiterführende Studien diskutiert und abschließend, um das Thema abzurunden, geht es um Folgerungen für die Praxis. Gleich zu Beginn stehen die bereits ausführlich beschriebenen Ergebnisse im Mittelpunkt der Diskussion.

9.1 Ergebnisse

Das Hauptanliegen dieser Untersuchung war, den Zusammenhang zwischen der Arbeitsanforderung „Emotionale Dissonanz“ und der psychischen Belastung des Burnout-Syndroms zu analysieren. Zusätzlich wurden drei wichtige Ressourcen miteinbezogen. Die erste war die emotionsbezogene Kommunikation, die zweite das Klima und die dritte der Zusammenhalt im Team. Interessant war die Komponente des Teams, da es noch nicht viele Untersuchungen auf der Aggregatebene in diesem Zusammenhang gibt. Im Weiteren wird auf die einzelnen Hypothesen eingegangen:

- Burnout hat einen positiven Zusammenhang mit Emotionaler Dissonanz.

Auf Grund des immer größer werdenden Interesses an dem Thema Burnout und seinem Entstehen, habe ich mich mit den Aspekten dieser psychischen Erkrankung auseinander gesetzt. Es wird immer wichtiger, herauszufinden, welche Belastungen den Arbeitsalltag erschweren und welche Ressourcen zur Verfügung stehen, um das gesunde Gleichgewicht wieder herzustellen. Ich habe mich für die Emotionale Dissonanz als Anforderung entschieden, weil die Emotionsarbeit allgemein ebenfalls immer mehr in den Mittelpunkt der Forschung rückt. Für die psychische Gesundheit eines Menschen ist es ganz entscheidend, den emotionalen Aspekt zukünftig stärker in die Forschung mit einzubeziehen.

Hypothese 1 kann als bestätigt angesehen werden. Bereits viele Autoren zuvor (Brotheridge & Lee, 2002; Zapf et al. 1999) konnten diesen Zusammenhang fest-

stellen. Nun hat auch diese Arbeit den Zusammenhang von Emotionaler Dissonanz und Emotionaler Erschöpfung bestätigen können. Mit einem Beta von .47 kann ein signifikanter Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Emotionaler Erschöpfung angenommen werden.

- Die Moderatorvariable „Zusammenhalt“ verringert den positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout.

Der Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Emotionaler Erschöpfung kann durch starken Zusammenhalt in einem Team verringert werden. Es wird bestätigt, dass ein guter Zusammenhalt die Mitglieder in einem Team vor unnötigem Stress schützt und dafür sorgt, dass die mentale Gesundheit eines jeden Einzelnen aufrecht erhalten bleibt, auch wenn der Arbeitsalltag hohe Anforderungen, wie emotional dissonantes Verhalten, stellt.

- Die Moderatorvariable „Soziales Klima im Team“ verringert den positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout.

Auch die Moderatorvariable „Klima im Team“ konnte in der Untersuchung bestätigt werden. Somit kann das Ergebnis an die Annahmen von Peiro et al. (1992) und Repetti (1987) anschließen. Ein gutes Klima hat einen positiven Einfluss auf Belastungsformen. Mit anderen Worten kann ein gutes Teamklima den positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Emotionaler Erschöpfung signifikant verringern.

- Die Moderatorvariable „Kommunikation“ verringert den positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout.

Der Einfluss des Zusammenhalts im Team ist nicht signifikant. Die Pflegekräfte geben an, dass der Zusammenhalt, in Bezug auf die Korrelation zwischen Emotionaler Dissonanz und Emotionaler Erschöpfung, keine entscheidende Rolle spielt.

9.2 Einschränkungen und weiterführende Studien

In diesem Abschnitt möchte ich kurz auf die methodischen Probleme der Mehrebenenanalyse, allgemeine Einschränkungen und potenzielle Ideen für zukünftige Untersuchungen eingehen.

Das Verfahren der Mehrebenenanalyse hat sehr viele Vorteile, jedoch auch relativ strenge Voraussetzungen, was die Größe der Gruppen und der einzelnen Mitglieder angeht. Die Anzahl der Teams sollte bei mindestens 30 Personen liegen, da sonst der Standardfehler der Regressionskoeffizienten verzerrt geschätzt werden könnte (Demerouti et al., 2003). Da die Anzahl der Teams bei 137 liegt, werden die Voraussetzungen, was die Gruppengröße angeht in meiner Studie erfüllt. Die Größe der einzelnen Teams liegt jedoch bei einigen Teams nur bei 4-9 Personen, wobei 10 Pflegekräfte in einer Gruppe arbeiten sollten. Da jedoch sehr viele Teams vorhanden sind, kann über die Verletzung dieser Voraussetzung mit Vorsicht hinweggesehen werden. Die Ergebnisse sollten jedoch kritisch betrachtet werden. In zukünftigen Studien sollte darauf geachtet werden, dass die Gruppengrößen angemessen sind. Schon bei der Erhebung könnte auf die enorme Bedeutung der Anzahl der einzelnen Personen für die Auswertung hingewiesen werden.

Ebenfalls kritisch zu betrachten sind der Aufbau und die Fragestellungen des Fragebogens. Bei der Erhebung hatten einige Mitarbeiter Probleme, alle Fragen zu verstehen. Zusätzlich stellte die Länge des Bogens (228 Fragen) eine Belastung für einen Teil der Personen dar. Trotz des Bewusstseins der Bedeutung dieser Untersuchung, sahen sich nicht alle Pflegekräfte in der Lage, die Befragung auch abzuschließen.

Zusätzlich sind subjektive Angaben über den Gesundheitszustand immer sehr kritisch und vorsichtig zu hinterfragen. Es fällt oft schwer, selbst einzuschätzen, wie der allgemeine emotionale Gefühlszustand ist, da Emotionen sehr stark von der aktuellen Stimmung abhängen. Dieses Phänomen nennt sich „hot / cold empathy gap“ und wurde im Bereich der Sozialpsychologie bereits sehr häufig untersucht (McInnis & Patrick &, 2006). Dieses Phänomen besagt, dass bei der Angabe von Emotionen immer wieder Fehler unterlaufen, weil sich die betroffene Person sehr stark von aktuellen Ereignissen beeinflussen lässt. Wenn eine Pflegeperson in

dem Moment der Erhebung in positiver Stimmung war, wird sie auch ihren Gesundheitszustand oder ihr allgemeines Empfinden positiver einschätzen. Die Angaben hängen sehr stark von dem Ereignis ab, welches unmittelbar vor der Befragung stattgefunden hat. Somit werden die Angabe allgemeiner Emotionen und Gefühlslagen sehr oft unter- oder auch überschätzt und die Ergebnisse verzerrt. Zukünftige Studien, die sich mit Emotionsarbeit befassen, könnten den Aspekt dieses „gaps“ von vornherein mit erheben. Dadurch könnte der Fehler im Großen und Ganzen umgangen werden.

Auffallend bei dieser Untersuchung ist auch, dass das Augenmerk nur auf eine einzige Belastungsform gelegt wird. Die emotionale Dissonanz ist zwar eine der häufigsten und anstrengendsten Formen der Anforderungen im Pflegebereich, es existieren jedoch noch viele weitere Belastungen, die einen Einfluss auf Burnout ausüben und welche interessant wären, im Zusammenhang mit verschiedenen Moderatoren zu untersuchen. Beispiele aus der Literatur wären Zeitdruck, Kundentermine oder Schichtarbeit (Bakker et.al, 2004). Spannend wäre auch, von dem Bereich der Pflege auf andere Bereiche überzugehen. Wie wirken sich die untersuchten Variablen auf Fabrikarbeiter oder Mitarbeiter der Müllabfuhr aus. Spielt in diesen Bereichen Emotionsarbeit die gleiche Rolle wie im Pflegebereich, auch wenn nicht mit Patienten oder Klienten gearbeitet werden muss? Und vor allem, welche Anforderungen und Ressourcen spielen hier eine Rolle?

Frese (1999) beschäftigte sich mit der Frage, ob gesunde Personen prinzipiell weniger Unterstützung bekommen als Personen mit gesundheitlichen Problemen. Hier könnte in Zukunft ebenfalls angesetzt werden. Geben Personen mit Beschwerden signifikant öfter an, soziale Unterstützung zu bekommen? Ist es nicht oft so, dass man eher gewillt ist, jemand zu helfen und zu unterstützen, dem es nicht gut geht? Und werden die Mitarbeiter, die nie Beschwerden haben „übersehen“? Eventuell könnte in zukünftigen Untersuchungen hier angesetzt werden, um die Bedeutung der sozialen Unterstützung aller Mitarbeiter zu betonen und auch umsetzen zu können.

9.3 Folgerungen für die Praxis

Siegrist (1996) wirft zwei wichtige Fragen auf, die bevor man praxisrelevante Folgerungen anstellen kann, genau überlegt gehören. Wie zuverlässig und sicher ist das Wissen, welches man durch die Untersuchung erstanden hat? Und welche ethischen Probleme ergeben sich, wenn versucht wird, das Ergebnis in die Praxis umzusetzen?

In erster Linie muss auf die Repräsentativität der Stichprobe aufmerksam gemacht werden. Die Untersuchung beschränkt sich auf Ostösterreich. Teilgenommen haben Einrichtungen aus Wien, Niederösterreich und Oberösterreich. Dadurch kann das Ergebnis nicht, oder nur mit Vorsicht, auf ganz Österreich übertragen werden. Zusätzlich wurden ausschließlich Teams aus stationären Einrichtungen für die Auswertung herangezogen, da es sonst möglicherweise Probleme bei der Auswertung gegeben hätte. Die Ergebnisse stehen daher nicht für ambulante Einrichtungen, sondern nur für stationäre Häuser. Auch das Geschlecht ist sehr ungleich verteilt. Ganze 86% der Befragten waren Frauen. Grund dafür könnte die Frauendominanz im Pflegebereich sein. Daher könnte bei dieser Untersuchung auf den Aspekt des Geschlechtes hinweggesehen werden.

Da das Thema eine sehr große Bedeutung für den Arbeitsalltag sozialer Berufe hat, ist es besonders wichtig, sich über die praxisrelevanten Auswirkungen Gedanken zu machen. Kann diese Arbeit einen Beitrag zur Verbesserung des Wohlbefindens beitragen? Der Zusammenhang von Emotionaler Dissonanz und Burnout ist auch hier wieder bestätigt worden. Was kann nun daraus geschlossen werden, und vor allem, was könnte zur Verbesserung beitragen? In den letzten Jahren wurde im Rahmen der Forschung immer wieder darüber diskutiert, ob Emotionsarbeit eine Belastung oder eine Ressource für den einzelnen Mitarbeiter darstellt (Zapf et al., 1999, 2002; Grandey, 2000; Bakker und Heuven, 2003). In dieser Untersuchung konnte bestätigt werden, dass Emotionale Dissonanz in positiven Zusammenhang mit Burnout steht. Mit anderen Worten wird von den Mitarbeitern der Pflegeeinrichtung angegeben, dass für sie Emotionale Dissonanz eher eine Anforderung darstellt und negative Auswirkungen hat. Emotionale Dissonanz kann, ohne passende Ressource zu Burnout führen.

Das Team, vor allem der Zusammenhalt und das Klima in der Arbeitsgruppe spielen eine sehr bedeutende Rolle für die psychische und physische Gesundheit jedes Einzelnen. Die Ergebnisse konnten zeigen, dass das Verhalten der gesamten Arbeitsgruppe signifikant auf das Wohlbefinden der Mitarbeiter einwirkt. Dies bedeutet, dass das Team dafür entscheidend ist, ob das einzelne Mitglied Burnout entwickelt, wenn es im Arbeitsalltag emotional dissonant agieren muss.

Was kann nun in der Praxis verändert werden, um den Mitarbeitern den Arbeitsalltag zu erleichtern? In erster Linie könnten die Teams der verschiedenen Einrichtungen darauf aufmerksam gemacht werden, wie wichtig das Team selbst, und vor allem die richtige Interaktion zwischen den einzelnen Mitgliedern, ist. Es müsste die Bedeutung der gegenseitigen Unterstützung betont werden. In erster Linie muss Vertrauen vorhanden sein, um die Basis für ein gutes Klima schaffen zu können. Um effizient arbeiten zu können, sollte ein guter Zusammenhalt gegeben sein. So können Informationen schneller weiter gegeben und Ziele effektiver umgesetzt werden. Das Team muss als Gesamtpaket betrachtet werden. Es spielen sehr viele Komponenten für das Wohlbefinden einer Pflegekraft eine Rolle. Meine Untersuchung hat einen Beitrag zu drei Moderatorvariablen geleistet. Nun liegt es an Folgeuntersuchungen, den Einfluss weiterer wichtiger Komponenten, welche für die mentale, physische und psychische Gesundheit von Bedeutung sind, zu studieren.

Abschließend kann gesagt werden, dass es im Alltag sehr schwierig ist, Arbeitsanforderungen zu reduzieren, da sie oft ein fester Teil der Arbeit sind. Auf Grund dessen ist es noch wichtiger, dass die einzelnen Mitarbeiter zusammenhalten, sich austauschen und dafür sorgen, dass das Klima in der Gruppe so gut ist, dass sich jeder Einzelne wohl fühlt und jeden Morgen gerne zur Arbeit geht.

10. Literatur

- Adelmann, P. K. (1995). *Emotional labor as a potential source of job stress*. In Murphy, L.R. (Ed.). *Organizational risk factors for job stress*, 371-381, Washington, DC: American Psychological Association.
- Angehrn, A. B. (2004). *Emotionen im Team: Die Wirkung von Empfindlichkeiten auf die Teamarbeit*. Bern: Peter Lang AG, Europäischer Verlag der Wissenschaften.
- Arnold, M. B. (1960). *Emotion and personality*. New York: Academic Press.
- Asendorpf, J. B. (1995). Persönlichkeitspsychologie: Das empirische Studium der individuellen Besonderheit aus spezieller und differentieller Perspektive. *Psychologische Rundschau*, 46, 235-247.
- Bachmann, N. (1998). Die Entstehung von sozialen Ressourcen abhängig von Individuum und Kontext. Ergebnisse einer Multilevel-Analyse. Münster: Waxmann.
- Back, K. W. (1951). Influence through social communication. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 46 (1), 9-23.
- Bakeman, R. & Beck, S. (1974). *Anger and aggression: An essay on emotion*. New York: Springer.
- Bakker, A. B., Dermerouti, E. & Verbeke, W. (2004). Using the job demands - resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43 (1), 83-104.
- Bakker, A. B., Van Emmerik, H. & Euwema, M. C. (2006). Crossover of burnout and engagement in work teams. *Work and Occupations*, 33 (4), 464-489.
- Bakker, A. B. & Heuven, E. (2006). Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*, 13 (4), 423-440.

- Barsade, S. G. (2002). The ripple effects: Emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47 (4), 644-675.
- Bartel, C. A. & Saavedra, R. (2000). The collective construction of work group moods. *Administrative Science Quarterly*, 45, 197-231.
- Brandstätter, H. (1990). *Emotionen im sozialen Verhalten*. In K.R. Scherer (Hrsg.), *Psychologie der Emotion (Enzyklopädie der Psychologie, C, IV, Bd. 3, 423-485)*. Göttingen: Hogrefe.
- Brawley, L. R., Carron, A. V. & Widmeyer, W. N. (1987). Assessing the cohesion of teams: Validity of the group environment questionnaire. *Journal of Sport Psychology*, 9 (3), 275-294.
- Brodbeck, F. & Greitemeyer, T. (2000). A dynamic model of group performance: Considering the group members' capacity to learn. *Group Processes & Inter-group Relations*, 3 (2), 159-182.
- Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behaviour*, 60, 17-39.
- Brotheridge, C. M. & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7 (1), 57-67.
- Bussing, A., Perrar, K - M. (1992). Measuring burnout: A study of a German version of the Maslach Burnout Inventory (MBI-D). Die Messung von Burnout. Untersuchung einer deutschen Fassung des Maslach Burnout Inventory (MBI-D). *Diagnostica*, 38 (4), 328-353.
- Casey-Campell, M. & Martens, M. L. (2009). Sticking all together: A critical assessment of the group cohesion-performance literature. *Journal of Management Reviews*, 11 (2), 223-246.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300-314.
- Cohen, S. & Willis, T. A. (1985). Stress, social support and the moderating hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.

- Dermerouti 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.
- Dermerouti E., Bakker, A. B., Jonge, J. & Janssen, P. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scand J Work Environment Health*, 27 (4), 279-286.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I. & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait - multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 19, 12-23.
- Dick van R., Wagner, U., Stellmacher, J. & Christ, O. (2005). Mehrebenenanalysen in der Organisationspsychologie: Ein Plädoyer und ein Beispiel. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 49 (1), 27-34.
- Diestel, S. Neubach, B. & Schmidt, K - H. (2009). Einflüsse des sozialen Kontextes auf individuelle gesundheitliche Beschwerden. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 53 (2), 45-56.
- Dyaram, L. & Kamalanabhan, T. J. (2005). Unearthed: The other side of group cohesiveness. *J. Soc. Sci*, 10 (3), 185-190.
- Engel, U. (1998). *Einführung in die Mehrebenenanalyse*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Esterling, B. A., L'Abate, B. A., Murray, E.J., & Pennebaker, J. W. (1999). Empirical foundations for writing in prevention and psychotherapy: Mental and physical health outcomes. *Clinical Psychology Review*, 1, 79-96.
- Ewert, O. (1983). Ergebnisse und Probleme der Emotionsforschung. *Motivation und Emotion. Band I: Theorien und Formen der Motivation*, 398-452, Göttingen: Hogrefe
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS* (3. Auflage). Dubai: Oriental Press.
- Frese, M. (1999). Social support as a moderator of the relationship between work stressors and psychological dysfunctioning: A longitudinal study with objective measures. *Journal of Occupational Health Psychology*, 70, 139-161.

- Freudenberger, H. J. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 12 (1), 73-82.
- Friedman, H. S. & Riggio, R. E. (1981). Effect of individual differences in nonverbal expressiveness on transmission of emotion. *Journal of Nonverbal Behavior*, 6, 96-104.
- Gaines, J. & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26 (4), 567-586.
- George, J. M. (1990). Personality, affect, and behavior in groups. *Journal of Applied Psychology*, 75, 107-116.
- Grandey, A. A. (2000). The effects of emotional labor: Employee attitudes, stress and performance. *The Sciences and Engineering*, 60 (8), 4282.
- Grandey, A. A. (2003). When „the show must go on“: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery. *Academy of Management Journal*, 46 (1), 86-96.
- Gully, S. M; Devine, D. J & Whitney, D. J. (1995). A meta-analysis of cohesion and performance: Effects of levels of analysis and task interdependence. *Small Group Research*, 26 (4), 497-520.
- Guzzo, R. A. & Shea, G. P. (1992). Group performance and intergroup relations in organizations. In Dunnette, M. D. & Hough, L. M. (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. 269-313, Palo Alto: Consulting Psychology Press.
- Hansung, K. & Sun Young, L. (2009). Supervisory communication, burnout, and turnover intention among social workers in health care settings. *Social Work in Health Care*, 48 (4), 364-385.
- Hacker, W. (2005). *Allgemeine Arbeitspsychologie*. Bern: Huber.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart. Commercialization of human feeling*. University of California Press: Berkley.
- Holden, J. E., Kelley, K. & Agarwal, R. (2008). Analyzing change: A primer on multilevel models with applications to nephrology. *Am J Nephrol*, 28, 792-801.

- Jackofsky, E. F., & Slocum, J. W. (1988). A longitudinal study of climates. *Journal of Organizational Behavior*, 9 (4), 319-334.
- James, L. R. (1984). Estimating within - group interrater reliability with and without response bias. *Journal of Applied Psychology*, 69 (1), 85-98.
- Kauffeld, S., Frieling, E. (2001). Questionnaire on teamwork. Der Fragebogen zur Arbeit im Team (F-A-T). *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 45 (1), 26-33.
- Kaufmann, G. M. & Beehr, T. A. (1986). Interactions between job stressors and social support: Some counterintuitive results. *Journal of Applied Psychology*, 71, 522-526.
- Kirchler, E. (2005). *Arbeits- und Organisationspsychologie*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.
- Kruger, L. J., Botman, H.I. & Goodenow, C. (1991). An investigation of social support and burnout among residential counsellors. *Child & Youth Care Forum*, 20 (5), 335-352.
- Langfred, C. W. (1998). Is group cohesiveness a double-edged sword? An investigation of the effects of cohesiveness on performance. *Small Group Research*, 29 (1), 124-143.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81 (2), 123-133.
- Lehman, D. R., Wortman, B. C. & Williams, A. F. (1987). Long-term effects of losing a spouse or child in a motor vehicle crash. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 218-231.
- Leiter, M. P. & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment of burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Leiter, M. P., Harvie, P., Frizzel, C. (1998). The correspondence of patient satisfaction and nurse burnout. *Social Science & Medicine*, 47 (10), 1611-1617.

- Leiter, M. & Maslach, C. (2005). A mediation model of job burnout. *Research companion to organizational health psychology*, 544-564.
- Lüdke, O., Marsh, H. W., Robitzsch, A., Trautwein, U., Asparouhov, T. & Muthén, B. (2008). The Multilevel Latent Covariate Model: A new, more reliable approach to group-level effect in contextual studies. *Psychological Methods*, 13 (3), 203-229.
- Mann, S., Cowburn, J. (2005). Emotional labor and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 12, 154-162.
- Mansfield, P. K., Hood, K. E. & Henderson, J. (1989). Women and their husbands: Mood and arousal fluctuations across the menstrual cycle and days of the week. *Psychosomatic Medicine*, 51, 66-80.
- Marsh, H., Köller, O. & Baumert, J. (2001). Reunification of east and west german school systems: Longitudinal multilevel modelling study of the Big-Fish-Little-Pond-Effect on academic self-concept. *American Educational Research Journal*, 38, 321-350.
- Maslach, C. & Pines, A. (1977). The burnout syndrom in the day care setting. *Child Care Quart*, 6, 100-113.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *The Maslach burnout inventory*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C, Schaufeli, W. B. (1993). *Historical and conceptual development of burnout*. In Marek, T. (Ed.). Professional burnout: Recent developments in theory and research, 1-16, Philadelphia, PA: Taylor & Francis.
- Maslach, C. & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- McGrath, J. E. & Argote, L. (2001). Group processes in organizational contexts. *Blackwell Handbook of Social Psychology: Group Processes*, S 603-627.
- McInnis, D. J., Patrick, V.M. & Park, C. W. (2005). Looking through the crystal ball. Affective forecasting and misforecasting in consumer behaviour. *Review of Marketing Research*, 2, 43-79.

- Mudrack, P. E. (1998). Group cohesiveness and productivity: A closer look. *Human Relations*, 42 (9), 771-785.
- Muthen, L. K. (1999). MPlus Discussion [online]. Retrieved October 29, 1999, from: MPlus Web site <http://www.statmodel.com/cgi-bin/discus/discus.cgi>
- Peiro, J. M., Gonzales-Roma, V. & Ramos, J. (1992). The influence of work-team climate on role stress, tension, satisfaction and leadership perceptions. *European Review of Applied Psychology/Revue Europeenne de Psychologie Appliquee*, 42 (1), 49-58.
- Pennebaker, J. W. (2001). Disclosing and sharing emotion: Psychological, social and health consequences. *Handbook of bereavement research: Consequences, coping and care*, 517-539.
- Pines, A. M., Aronson, E. & Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free Press.
- Pines, A. M., Ben-Ari, A., Utasi, A. & Larson, D. (2002). A cross-cultural investigation of social support and burnout. *European Psychologist*, 7 (4), 256-264.
- Repetti, R. L. (1987). Individual and common components of the social environment at work and psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52 (4), 710-720.
- Prieto, L. L., Soria, M. S., Martinez, I. M. & Schaufeli, W. (2008). Extension of the job demands-resources model in the prediction of burnout and engagement among teachers over time. *Psicothema* 2008, 20 (3), 354-360.
- Richardsen, A. M., Burke, R.J. & Leiter, M. P. (1992). Occupational demands, psychological burnout and anxiety among hospital personnel in Norway. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 5 (1), 55-68.
- Richter, P. & Hacker, W. (1998). *Belastungen und Beanspruchungen: Streß, Ermüdung und Burnout im Arbeitsleben*. Heidelberg: Asanger.
- Rimé, B., Mesquita, B., Philippot, P. & Boca, S. (1991). Beyond the emotion event: Six studies on the social sharing of emotion. *Cognition and Emotion*, 5 (5/6), 435-465.

- Rimé, B., Finkenauer, C., Luminet, O., Zech, E. & Philippot, P. (1992). Social sharing of emotion: New evidence and new questions. *European Review of Social Psychology*, 9, 145-189.
- Rosse, J.G., Boss, R. W., Johnson, A. L. & Crown, D. F. (1991). Conceptualizing the role of self-esteem in the burnout process. *Group & Organization Studies*, 16 (4), 428-451.
- Schaufeli, W. B. & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. London: Taylor and Francis.
- 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, 293-315.
- Schmitz, B. (2000). Auf der Suche nach dem verlorenen Individuum: Vier Theoreme zur Aggregation von Prozessen. *Psychologische Rundschau*, 51 (2), 83-92.
- Schneider, K. (1992). *Emotionen*. In: H. Spada (Hrsg.), *Lehrbuch Allgemeine Psychologie*, 403-450, Bern: Huber
- Schwab, R. L., Jackson, S. E. & Schuler, R. S. (1986). Educator burnout: Sources and consequences. *Educational Research Quarterly*, 10, 14-30.
- Shumaker, S. A, Brownell, A. (1984). Toward a theory of social support: Closing conceptual gaps. *Journal of Social Issues*, 40 (4), 11-36.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high – effort / low - reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology* 1 (1), 27-41.
- Sonnentag, S., Brotbeck, F. C., Heinbokel, T. & Stolte, W. (1994). Stressor - burnout relationship in software development teams. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67, 327-341.
- Totterdell, P., Kellett, S. & Briner, R. B. (1998). Evidence of mood linkage in work groups. *Journal of Personality and social Psychology*, 74, 1504-1515.
- Totterdell, P. & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8 (1), 55-73.

- Vaananen, A., Tordera, N., Kivimaki, M., Kouvonen, A., Pentti, J., Linna, A. & Vahtera, J. (2008). The role of work group in individual sickness absence behavior. *Journal of Health & Human Behavior*, 49 (4), 452-467.
- Weinert, A. B. (2004). *Organisations- und Personalpsychologie*. Basel: Beltz Verlag.
- Yammarino, F. J. & Markham, S. E. (1992). On the application of within and between analysis: Are absence and affect really group based phenomena? *Journal of Applied Psychology*, 77, 168-176.
- Yetton, P. W. & Bottger, P. C. (1983). The relationship among group size, member ability, social decision schemes, and performance. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 145-159.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, Mertini, H. & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 8 (3), 371-400.
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H. & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health*, 16, 527-545.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.
- Zapf, D. & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15 (1), 1-28.
- Zech, E. (1999). Is it helpful to verbalise ones emotions? *Gedrag & Gezondheid*, 27, 42-47.
- Zech, E. & Rimé, B. (2005). Is talking about an emotional experience helpful? Effect on emotional recovery and perceived benefits. *Clinical Psychology and Psychotherapie*, 12, 270-287.

11. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Job demand-resources model von Burnout.....	25
Abbildung 2: Das Forschungsmodell.....	49
Abbildung 3: Darstellung der beiden Ebenen	63

12. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Zusammenfassung der Theorie	45
Tabelle 2: Beschreibung der Skala Emotionale Dissonanz	53
Tabelle 3: Beschreibung der Skala Burnout	54
Tabelle 4: Beschreibung der Skala Kommunikation im Team	54
Tabelle 5: Beschreibung der Skala Klima	55
Tabelle 6: Beschreibung der Skala Zusammenhalt	55
Tabelle 7: Skalenübersicht	56
Tabelle 8: Verteilung der Teilnehmer auf ihre Einrichtungen und Teams	57
Tabelle 9: Einteilung der Terzentilmethode	59
Tabelle 10: Überprüfung der Güte des Modells	65
Tabelle 11: Schritte der Mehrebenenanalyse	68
Tabelle 12: Deskriptivstatistik von Burnout und Emotionaler Dissonanz	69
Tabelle 13: Deskriptivstatistik der Moderatoren	70
Tabelle 14: Überprüfung des Nullmodells	71
Tabelle 15: Berechnung des Rwg	71
Tabelle 16: Vergleich der Modelle	72
Tabelle 17: Regressionskoeffizienten des Modells	74

13. Anhang

Der Anhang enthält folgende Teile:

- Zusammenfassung (deutsch und englisch)
- Fragebogen
- Curriculum Vitae

Der Fragebogen stellt das gesamte, für die Untersuchung verwendete, Instrument dar. Für diese Arbeit von Bedeutung waren die folgenden Skalen:

Emotionale Dissonanz: Frage 69 – 73

Burnout: Frage 179 – 194

Kommunikation: Frage 84 – 101

Klima: Fragen 7, 16, 21, 23 und 26

Zusammenhalt: Frage 57 - 68

13.1 Zusammenfassung

Diese Arbeit untersuchte den Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Burnout. Zusätzlich wurden drei Moderatorvariablen analysiert, um die Unterstützung im Team mit einbeziehen zu können. Kann gute Kommunikation, ein positives Klima oder starker Zusammenhalt in einer Arbeitsgruppe Burnout verhindern, auch wenn der Job viele und hohe Anforderungen stellt? Oder kann der Verlauf von Burnout nicht aufgehalten werden? Es gibt bereits viele Studien zu dem Thema Burnout und Emotionsarbeit (Brotheridge & Lee, 1998; Zapf, 1999, 2001; Grandey, 1998), das Einbeziehen der Aggregatebene ist jedoch relativ neu. Das Spannende ist, dass mit Hilfe der Mehrebenenanalyse auf zwei Ebenen ausgewertet wurde. Auf der Individualebene und auf der Teamebene.

Die Daten wurden von 137 Teams, die auf Einrichtungen in ganz Österreich verteilt sind, erhoben. Die Gesamtstichprobe lag bei 1.134 Mitarbeitern stationärer Pflegeeinrichtungen. Die Ergebnisse bestätigen, dass ein positiver Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Emotionaler Erschöpfung besteht. Was für eine Rolle haben jedoch die Moderatoren? Hat es tatsächlich positive Auswirkungen, wenn man in einem Team arbeitet, in dem die Mitarbeiter füreinander da sind? Ganz allgemein konnte bestätigt werden, dass sich die Unterstützung im Team positiv auf das Wohlbefinden auswirkt, auch wenn im Arbeitsalltag emotional dissonant gehandelt werden muss. Der Einfluss der einzelnen Moderatoren wirkt sich in zwei von drei Fällen wie erwartet aus. Der positive Einfluss des guten Klimas und des Zusammenhaltes im Team konnte bestätigt werden. Die Variable der Kommunikation liefert kein signifikantes Ergebnis. Somit verringern ein positives Klima und ein guter Zusammenhalt in einem Team den positiven Zusammenhang zwischen Emotionaler Dissonanz und Emotionaler Erschöpfung.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sich soziale Unterstützung positiv auf das Wohlbefinden der einzelnen Person auswirkt. Die unterschiedlichen Aspekte davon wären interessant noch weiter zu erforschen, um in Zukunft effektiver an einem Gleichgewicht zwischen Anforderungen und Ressourcen arbeiten zu können.

13.2 Abstract

This paper examines the relationship between emotional dissonance and burnout. Three moderator variables were integrated in order to be capable of analysing the role of support of the entire team. Can good communication, a positive working climate or a strong solidarity in a work team prevent burnout, even if the job itself exerts high demands on the person? Or can the course of burnout not be suspended? There are already several studies on the topic of burnout and emotion work (Brotheridge & Lee, 1998; Zapf, 1999, 2001; Grandey, 1998), the integration on the aggregate data level is however relatively new. Due to the multivariate analysis it was possible to evaluate on two levels – the individual and the team level.

The collected data was derived from 137 teams working in different companies in Austria. The total sample was 1.134 employees, which work in stationary caring facilities. The results confirm that there is a positive relationship between emotional dissonance and emotional exhaustion. But which role do the moderators play? Does working in a team and being there for each other really have a positive impact on health? Generally it could be confirmed that the support of a team has a positive impact on wellbeing, also when the working routine requires emotionally dissonant behaviour. The impact of the specific moderators has the expected effect in two of three cases. The positive influence of the working climate and the solidarity in a team has been verified. The variable “communication“ did not lead to a significant result. Therefore a positive climate and a strong solidarity in the team reduce the positive correlation between emotional dissonance and emotional exhaustion.

In conclusion it can be said, that social support has a positive impact on each individual person’s wellbeing. Further it would be interesting to analyse the role of other aspects of social support as to determine the balance between requirements and resources.

13.3 Fragebogen

A



Die Qualität des Arbeitslebens von Pflegekräften

Kontakt

MMag.^a Bettina Kubicek
Fakultät für Psychologie, Universität Wien

E-Mail: bettina.kubicek@univie.ac.at

Sehr geehrte Arbeitnehmerin, sehr geehrter Arbeitnehmer!

Im Rahmen dieser Befragung wird die Arbeitssituation von Pflegekräften untersucht. Auf den folgenden Seiten finden Sie Fragen und Aussagen zu Anforderungen bei der Arbeit mit anderen Menschen, die in den Fragen „Klienten/-innen“ genannt werden. Darüber hinaus fragen wir Sie nach der Einschätzung Ihrer Arbeitsstelle und Ihres Wohlbefindens. Dabei geht es stets um **Ihre Meinung**, also darum, wie Sie Ihre Arbeit oder Ihr Wohlbefinden beurteilen. Es kann also keine richtigen oder falschen Antworten geben.

Alle Angaben werden **streng vertraulich** behandelt. Es haben ausschließlich die Projektmitarbeiter/-innen der Universität Wien Einblick in die erhobenen Daten.

Kreuzen Sie bitte für jede Aussage die Antwort im Fragebogen an, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft. Für die Auswertung ist es wichtig, dass Sie zu allen Aussagen durch das Ankreuzen einer Antwort Stellung beziehen, also den Fragebogen **komplett** bearbeiten.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an die Untersuchungsleiterinnen.

Es ist eine Folgebefragung im Frühjahr 2010 geplant. Damit wir die Daten der beiden Befragungen unter Wahrung Ihrer Anonymität vergleichen können, bitten wir Sie, in das nachstehende Feld einen Code einzutragen, den nur Sie kennen. Der Code besteht aus Ihrem Geburtstag, dem Geburtsjahr Ihrer Mutter sowie den Vornameninitialen Ihrer Mutter und Ihres Vaters.

Beispiel:

Nehmen Sie an, Sie wären am **06.** Jänner 1968 geboren. Ihre Mutter wäre **1943** geboren. Ihre Mutter hieße mit Vornamen **Maria** und Ihr Vater **Thomas**, dann erhielten Sie folgenden Code:

Geburtstag	Geburtsjahr der Mutter	Erster Buchstabe des Vornamens der Mutter	Erster Buchstabe des Vornamens des Vaters
06	43	M	T

Ihr persönlicher Code (bitte ausfüllen):

Ihr Geburtstag	Geburtsjahr Ihrer Mutter	Erster Buchstabe des Vornamens Ihrer Mutter	Erster Buchstabe des Vornamens Ihres Vaters

VIELEN DANK!

Arbeitsbedingungen

Im folgenden Abschnitt finden Sie Aussagen über Bedingungen Ihrer Arbeit. Bitte überlegen Sie sich, ob die jeweiligen Aussagen auf Ihre **aktuelle Arbeitstätigkeit** zutreffen. Kreuzen Sie bitte für jede Aussage die entsprechende Antwort an!

Trifft diese Aussage auf Ihre Arbeit zu?		ja, genau	eher ja	teils, teils	eher nein	nein, gar nicht
1	Man kann bei der Durchführung der Aufgaben kreativ sein.	<input type="checkbox"/>				
2	Die Arbeit erfordert, immer wieder auf unvorhergesehene Entwicklungen zu reagieren.	<input type="checkbox"/>				
3	Man kann seinen Arbeitsablauf selbst festlegen.	<input type="checkbox"/>				
4	Man wird immer wieder mit unsicheren Informationen / Gerüchten konfrontiert.	<input type="checkbox"/>				
5	Man muss sich immer wieder sehr beeilen und wird trotzdem nicht mit der Arbeit fertig.	<input type="checkbox"/>				
6	Man kann die Erstellung von Dienstplänen mit beeinflussen.	<input type="checkbox"/>				
7	Bei dieser Organisation besteht ein vertrauensvolles Verhältnis unter den Kollegen/-innen.	<input type="checkbox"/>				
8	Man erhält immer wieder Arbeitsaufträge, die sich nicht miteinander vereinbaren lassen.	<input type="checkbox"/>				
9	Bei dieser Organisation gibt es wegen Personalwechsel und Abwesenheiten immer wieder Probleme.	<input type="checkbox"/>				
10	Man hat bei der Arbeit wegen Wünschen von Klienten/-innen immer wieder Zeitdruck.	<input type="checkbox"/>				
11	Man hat bei der Arbeit immer wieder zuviel auf einmal zu tun.	<input type="checkbox"/>				
12	Man kann die Veränderung der Ausstattung (z.B. Material, Räume) mit beeinflussen.	<input type="checkbox"/>				
13	Die Arbeit ist abwechslungsreich, weil immer wieder unterschiedliche oder neue Aufgaben auftreten.	<input type="checkbox"/>				
14	Man hat bei der Arbeit wegen kurzfristigen Terminvorgaben immer wieder Zeitdruck.	<input type="checkbox"/>				
15	Man hat immer wieder so viel zu tun, dass die Qualität der Arbeit darunter leidet.	<input type="checkbox"/>				
16	Bei dieser Organisation besteht ein vertrauensvolles Verhältnis zur Pflegedienstleitung.	<input type="checkbox"/>				
17	Man wird immer wieder mit Arbeitsplatzunsicherheit konfrontiert.	<input type="checkbox"/>				
18	Man braucht für diese Arbeit besonderes Fachwissen.	<input type="checkbox"/>				
19	Man kann selbst festlegen, wie man seine Arbeit erledigt.	<input type="checkbox"/>				
20	Bei der Arbeit treten immer wieder Schwierigkeiten auf, bei denen man gründlich überlegen muss, wie man sie lösen kann.	<input type="checkbox"/>				

Trifft diese Aussage auf Ihre Arbeit zu?		ja, genau	eher ja	teils, teils	eher nein	nein, gar nicht
21	Bei dieser Organisation besteht ein vertrauensvolles Verhältnis zu den Angehörigen.	<input type="checkbox"/>				
22	Man muss immer wieder Aufgaben verrichten, für die man eigentlich nicht zuständig ist.	<input type="checkbox"/>				
23	Bei diesem Pflegedienst besteht ein vertrauensvolles Verhältnis zu den Klienten/-innen.	<input type="checkbox"/>				
24	Man wird immer wieder mit organisatorischen Änderungen konfrontiert.	<input type="checkbox"/>				
25	Man erhält von der/dem Vorgesetzten immer wieder Anweisungen, von denen man weiß, dass sie nicht zum geforderten Ergebnis führen.	<input type="checkbox"/>				
26	Bei dieser Organisation besteht ein vertrauensvolles Verhältnis zum/zur Vorgesetzten.	<input type="checkbox"/>				
27	Man kann selbst auswählen, welche Arbeitsmethoden und Arbeitsmittel man einsetzt.	<input type="checkbox"/>				
28	Man braucht für diese Arbeit besondere soziale Fähigkeiten.	<input type="checkbox"/>				
29	Man kann Personalentscheidungen mit beeinflussen.	<input type="checkbox"/>				
30	Man kann selbst entscheiden, welche Aufgaben man zu erledigen hat.	<input type="checkbox"/>				
31	Man hat immer wieder verschiedene Möglichkeiten abzuwägen und Entscheidungen zu treffen, ehe man Aufgaben erledigen kann.	<input type="checkbox"/>				
32	Man kann selbst über die Arbeitsziele entscheiden.	<input type="checkbox"/>				
33	Man hat bei der Arbeit wegen Terminvorgaben durch die/den Vorgesetzten immer wieder Zeitdruck.	<input type="checkbox"/>				
34	Man kann Entscheidungen über die Arbeitsmenge mit beeinflussen.	<input type="checkbox"/>				
35	Man kann bei der Erledigung der Aufgaben eigene Vorstellungen umsetzen.	<input type="checkbox"/>				
36	Man wird immer wieder mit personellen Änderungen konfrontiert.	<input type="checkbox"/>				
37	Bei dieser Organisation ist man immer wieder mit Problemen bei der Belegung konfrontiert (z.B. Anzahl der Einsätze).	<input type="checkbox"/>				
38	Man braucht für diese Arbeit besondere praktische Fähigkeiten.	<input type="checkbox"/>				
39	Bei der Arbeit muss man immer wieder schwere Klienten/-innen lagern.	<input type="checkbox"/>				
40	Bei der Arbeit muss man beim Heben von Klienten/-innen immer wieder den Oberkörper vorbeugen.	<input type="checkbox"/>				
41	Bei der Arbeit muss man immer wieder schwere Klienten/-innen heben.	<input type="checkbox"/>				
42	Bei der Arbeit muss man immer wieder Klienten/-innen kopffern heben.	<input type="checkbox"/>				
43	Bei der Arbeit muss man beim Heben von Klienten/-innen immer wieder den Oberkörper verdrehen.	<input type="checkbox"/>				

Trifft diese Aussage auf Sie zu?		ja, genau	eher ja	teils, teils	eher nein	nein, gar nicht	wird nicht ange- boten
44	Ich nehme regelmäßig an Gesundheitsprogrammen teil.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
45	Ich nehme regelmäßig an Fort- und Weiterbildungen zum Thema Arbeits- und Gesundheitsschutz teil.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
46	Ich nehme regelmäßig an Stressbewältigungstrainings teil.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
47	Ich nehme regelmäßig an Entspannungstrainings teil (z.B. autogenes Training, Yoga).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
48	Ich nehme regelmäßig an Supervision teil.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
49	Ich nehme regelmäßig an Kursen zur rückengerechten Bewegung (Rückenschule) teil.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

Trifft diese Aussage auf Sie zu?		ja, genau	eher ja	teils, teils	eher nein	nein, gar nicht
50	Ich erwarte mir von den Team- bzw. Einsatzleitern/-innen mehr Unterstützung.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
51	Ich erwarte mir, dass mein Arbeitgeber Gesundheitsvorsorgeprogramme anbietet.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
52	Ich erwarte mir, dass mein Arbeitgeber allen Mitarbeiter/-innen die Möglichkeit bietet, regelmäßig an Supervision teilzunehmen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
53	Ich erwarte mir, dass mein Arbeitgeber regelmäßig Kurse anbietet, wo berufliche Probleme besprochen und Lösungen erarbeitet werden können.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
54	Ich erwarte mir, dass mein Arbeitgeber im Falle gesundheitlicher Probleme Stellen anbietet, die einen Verbleib in der Organisation ermöglichen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Ihre Einsatzgruppe, Ihr Team

Geben Sie bitte an, inwieweit die Aussagen auf **Ihre Einsatzgruppe bzw. Ihr Team** zutreffen.

55	Alle bringen sich in gleichem Maße in das Team ein.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Einige lassen sich von den anderen Teammitgliedern durchziehen.
56	Wir erreichen alle Ziele mit Leichtigkeit.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Manchmal haben wir den Eindruck, dass wir die Ziele nicht erreichen.
57	Wir reden offen und frei miteinander.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Wir reden nicht offen und frei miteinander.
58	Wir bringen alle wichtigen Informationen in unser Team ein.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Wir behalten Informationen für uns.
59	Wir fühlen uns untereinander verstanden und akzeptiert.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Wir fühlen uns untereinander unverstanden und nicht akzeptiert.
60	Einige denken zu viel an sich selbst.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Das Team steht im Mittelpunkt und nicht der einzelne.
61	Es gibt niemals Spannungen im Team.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Manchmal gibt es Spannungen unter den Teammitgliedern.

62	Es gibt Konkurrenz zwischen den Teammitgliedern.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	Konkurrenz zwischen den Teammitgliedern ist kein Thema.
63	Die Teammitglieder vermeiden es, Verantwortung zu übernehmen.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	Die Mitglieder übernehmen Verantwortung.
64	Die Teammitglieder helfen sich gegenseitig, wenn einer in Zeitnot gerät.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	Die Teammitglieder helfen sich nicht, wenn einer in Zeitnot gerät.
65	Einzelne Teammitglieder versuchen sich – auf Kosten anderer – in den Vordergrund zu drängen.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	Es versucht niemand, sich – auf Kosten anderer – in den Vordergrund zu drängen.
66	Wir denken ständig über Verbesserungen nach.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	Wir denken selten über Verbesserungen nach.
67	In unserem Team fühlt sich jeder für das Gesamtergebnis der Arbeit verantwortlich.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	In unserem Team fühlt sich nicht jeder für das Gesamtergebnis verantwortlich.
68	Wir fühlen uns als ein Team.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	Ein „Wir-Gefühl“ ist in unserem Team unterentwickelt.

Gefühle bei der Arbeit

Arbeitsplätze mit Klienten/-innenkontakt unterscheiden sich darin, wie stark man die **eigenen Gefühle kontrollieren** sollte, um den Anforderungen der Tätigkeit gerecht zu werden. Kreuzen Sie bitte bei den folgenden Fragen an, wie häufig es solche Anforderungen bei Ihrer Tätigkeit gibt bzw. welcher der beschriebenen Arbeitsplätze Ihrem am ähnlichsten ist.

		sehr oft mehrmals pro Stunde	oft mehrmals pro Tag	gelegentlich 1x pro Tag	selten 1x pro Woche	sehr selten/ nie
69	Wie häufig kommt es vor, dass man an Ihrem Arbeitsplatz Gefühle unterdrücken muss, um nach außen hin „neutral“ zu erscheinen?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
70	Wie oft kommt es an Ihrem Arbeitsplatz vor, dass man nach außen hin Gefühle zeigen muss, die nicht mit dem übereinstimmen, was man momentan gegenüber den Klienten/-innen fühlt?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
71	Wie oft kommt es an Ihrem Arbeitsplatz vor, dass man nach außen hin angenehme Gefühle (zum Beispiel Freundlichkeit) oder unangenehme Gefühle (zum Beispiel Strenge) zeigen muss, während man innerlich gleichgültig ist?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
72	Wie oft kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass Sie nach außen hin Gefühle zeigen müssen, die mit Ihren eigentlichen Gefühlen nicht übereinstimmen?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
73	Für die <u>Arbeit von A</u> ist es sehr wichtig, eigene aufkommende Gefühle den Klienten/-innen gegenüber zu verbergen. Für die <u>Arbeit von B</u> ist es von geringerer Bedeutung, eigene aufkommende Gefühle den Klienten/-innen gegenüber zu verbergen. Welcher der beiden Arbeitsplätze ist Ihrem am ähnlichsten?	<input type="checkbox"/> ₁ genau wie der von A	<input type="checkbox"/> ₂ ähnlich wie der von A	<input type="checkbox"/> ₃ zwischen A und B	<input type="checkbox"/> ₄ ähnlich wie der von B	<input type="checkbox"/> ₅ genau wie der von B

Bezogen auf Ihre Arbeit, wie fühlen Sie sich derzeit im Allgemeinen?

		gar nicht	ein bisschen	einigermaßen	erheblich	äußerst
74	aktiv	<input type="checkbox"/>				
75	interessiert	<input type="checkbox"/>				
76	stark	<input type="checkbox"/>				
77	begeistert	<input type="checkbox"/>				
78	entschlossen	<input type="checkbox"/>				
79	bekümmert	<input type="checkbox"/>				
80	verärgert	<input type="checkbox"/>				
81	gereizt	<input type="checkbox"/>				
82	nervös	<input type="checkbox"/>				
83	ängstlich	<input type="checkbox"/>				

Im Folgenden wird beschrieben, wie Menschen auf schwierige oder emotional belastende Situationen reagieren können. Kreuzen Sie bitte an, was sie üblicherweise tun, wenn Sie in der Arbeit mit belastenden Situationen konfrontiert sind.

Trifft diese Aussage auf Sie zu?		ja, genau	eher ja	teils, teils	eher nein	nein, gar nicht
84	Ich erzähle meinen Kollegen/-innen vor allem wie ich mich in der Situation gefühlt habe.	<input type="checkbox"/>				
85	Ich finde selten die passende Gelegenheit, mit meinen Kollegen/-innen über die Ereignisse zu sprechen.	<input type="checkbox"/>				
86	Ich erarbeite im Austausch mit meinen Kollegen/-innen mehrere Lösungsansätze für die Situation.	<input type="checkbox"/>				
87	Gemeinsam mit meinen Kollegen/-innen entwickle ich einen Plan, wie ich in Zukunft mit derartigen Ereignissen umgehen kann.	<input type="checkbox"/>				
88	Es fällt mir schwer, mit meinen Kollegen/-innen über belastende Ereignisse zu sprechen.	<input type="checkbox"/>				
89	Viel wichtiger als das genaue Ereignis zu schildern ist es mir, meine Gefühle in der Situation zu beschreiben.	<input type="checkbox"/>				
90	Ich schildere meinen Kollegen/-innen, was die Situation für mich bedeutet hat.	<input type="checkbox"/>				
91	Ich bespreche mit meinen Kollegen/-innen, wie sie ähnliche Situationen gelöst haben.	<input type="checkbox"/>				
92	Ich schildere die Ereignisse nur in Andeutungen.	<input type="checkbox"/>				
93	Es verärgert mich, von aufgebracht Klienten/-innen oder Kollegen/-innen umgeben zu sein.	<input type="checkbox"/>				
94	Mit fröhlichen Klienten/-innen zu arbeiten muntert mich auf, auch wenn ich traurig bin.	<input type="checkbox"/>				

Trifft diese Aussage auf Sie zu?		ja, genau	eher ja	teils, teils	eher nein	nein, gar nicht
95	Ich verkrampfe mein Gesicht und meine Schultern verspannen sich, wenn ich am Arbeitsplatz verärgerte Gesichter sehe.	<input type="checkbox"/>				
96	Wenn Klienten/-innen weinen, kommen mir auch Tränen in die Augen.	<input type="checkbox"/>				
97	Wenn mich Klienten/-innen oder Kollegen/-innen fröhlich anlächeln, empfinde ich auch mehr Freude bei der Arbeit.	<input type="checkbox"/>				
98	Ich werde angespannt, wenn ich von gestressten Klienten/-innen oder Kollegen/-innen umgeben bin.	<input type="checkbox"/>				
99	Ich werde angespannt, wenn ich am Arbeitsplatz einen aufgebrachten Streit mitverfolge.	<input type="checkbox"/>				
100	Ich empfinde Trauer, wenn Klienten/-innen über den Tod sprechen.	<input type="checkbox"/>				
101	Mit fröhlichen Kollegen/-innen zusammen zu arbeiten löst auch bei mir fröhliche Gefühle aus.	<input type="checkbox"/>				

Ihre Arbeitsstelle

Geben Sie im Folgenden bitte an, ob diese Aussage auf Sie zutrifft oder nicht, und machen Sie anschließend bitte eine genaue Angabe über das Ausmaß, mit dem diese Aussage auf Sie zutrifft.

	Nein	Ja, und das belastet mich ...				
		gar nicht	mäßig	stark	sehr	
102	Aufgrund des hohen Arbeitsaufkommens besteht häufig Zeitdruck.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
103	Bei meiner Arbeit werde ich häufig unterbrochen und gestört.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
104	Im Laufe der letzten Jahre ist meine Arbeit immer mehr geworden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
105	Die Aufstiegschancen in meinem Bereich sind schlecht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
106	Ich erfahre – oder erwarte – eine Verschlechterung meiner Arbeitssituation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
107	Mein eigener Arbeitsplatz ist gefährdet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		Nein, und das belastet mich ...				
		Ja	gar nicht	mäßig	stark	sehr
108	Ich erhalte von meinen Vorgesetzten die Anerkennung, die ich verdiene.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
109	Wenn ich an all die erbrachten Leistungen und Anstrengungen denke, halte ich die erfahrene Anerkennung für angemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
110	Wenn ich an all die erbrachten Leistungen und Anstrengungen denke, halte ich meine persönlichen Chancen des beruflichen Fortkommens für angemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
111	Wenn ich an all die erbrachten Leistungen denke, halte ich mein Gehalt / meinen Lohn für angemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie sehr stimmen Sie dieser Aussage zu?		voll- ständig	über- wiegend	eher	teils, teils	eher nicht	über- wiegend nicht	gar nicht
112	Diese Organisation hat eine große persönliche Bedeutung für mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
113	Ich empfinde kein starkes Gefühl der Zugehörigkeit zu meiner Organisation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
114	Ich empfinde mich nicht als „Teil der Familie“ meiner Organisation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
115	Ich fühle mich emotional nicht sonderlich mit der Organisation verbunden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
116	Ich glaube, ich könnte mich leicht mit einer anderen Organisation gleich stark verbunden fühlen wie mit meiner jetzigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
117	Ich habe mir schon gedacht, dass ich innerhalb dieser Organisation in einen anderen Bereich wechseln sollte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
118	Ich unterhalte mich gern auch mit Leuten über meine Organisation, die hier nicht arbeiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
119	Ich wäre froh, mein weiteres Berufsleben in dieser Organisation verbringen zu können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
120	Probleme der Organisation beschäftigen mich häufig so, als seien sie meine eigenen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

Jeder Arbeitsplatz hat gute und schlechte Seiten. Bitte überlegen Sie bei jedem der folgenden Merkmale, ob dieses an Ihrem jetzigen Arbeitsplatz eine gute oder schlechte Seite ist.

		besonders gute Seite	eher gute Seite	weder gut noch schlecht	eher schlechte Seite	besonders schlechte Seite
121	Zusammenarbeit mit Ihrer/Ihrem Vorgesetzten	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
122	Vertrauensverhältnis zu Ihrer/Ihrem Vorgesetzten	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
123	Zusammenarbeit mit Kollegen und Kolleginnen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
124	Ihre Tätigkeit in dieser Arbeitsgruppe	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
125	Bedingungen bei der Arbeit (z.B.: Lärm, räumliche Einrichtungen,...)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
126	Körperliche Arbeitstätigkeit	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
127	Dienstzeitregelung	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
128	Möglichkeit zur Übernahme verantwortungsvoller Arbeiten	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
129	Aufstiegsmöglichkeiten	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
130	Mitbestimmungsmöglichkeiten in der Arbeitsgruppe	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
131	Organisationsleitung	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
132	Lohn und Sozialleistungen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
133	Sicherheit des Arbeitsplatzes	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
134	Arbeitsklima in der Arbeitsgruppe	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
135	Informationen über wesentliche Veränderungen bei dem Pflegedienst	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
136	Organisation des gesamten Pflegedienstes	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
137	Weiterbildungsmöglichkeiten	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
138	Wochenarbeitszeit	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
139	Zusammenarbeit mit der Pflegedienstleitung	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
140	Mitbestimmungsmöglichkeiten bei dem Pflegedienst	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
141	Betriebsklima bei dem Pflegedienst	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
142	Vereinbarkeit von Beruf und Freizeit	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Veränderungen in den letzten zwei Jahren

Bitte denken Sie an Ihre Arbeit in den letzten zwei Jahren: Hat sich Ihre Arbeit heute im Vergleich zu damals verändert?

Heute im Vergleich zu den letzten zwei Jahren ist...		stark gestiegen	etwas gestiegen	gleich- geblieben	etwas gesunken	stark gesunken
143	... die Anzahl der Besuche pro Klient/-in pro Woche ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
144	... die Dauer der Besuche pro Klient/-in ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
145	... die Anzahl zu betreuender Klienten/-innen insgesamt ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
146	... das Ausmaß der geforderten Dokumentationen ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
147	... der Einsatz von neuen Technologien ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
148	... die Häufigkeit von organisationalen Veränderungen ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
149	... die Häufigkeit von Wechseln im Kollegen/-innenkreis ..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
150	... die Anforderung an mein Wissen und meine Kompetenz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
151	... die Anzahl der Arbeitsaufgaben pro Zeiteinheit (z.B. Versorgung von mehr Klienten/-innen innerhalb einer bestimmten Zeit) ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
152	... die Notwendigkeit, mehrere Dinge gleichzeitig zu machen ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
153	... die Zeit für Pausen ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
154	... die Arbeitsgeschwindigkeit ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		sehr positiv	positiv	weder positiv noch negativ	negativ	sehr negativ
155	Insgesamt bewerte ich die Veränderungen in den letzten zwei Jahren als ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Erwartungen für die nächsten zwei Jahre

Bitte stellen Sie sich Ihre Arbeit **in den nächsten zwei Jahren** vor: **Erwarten Sie im Vergleich zu heute Veränderungen?**

In den nächsten zwei Jahren wird im Vergleich zu heute...	stark ansteigen	etwas ansteigen	gleich bleiben	etwas sinken	stark sinken
156 ... die Anzahl der Besuche pro Klient/-in pro Woche ...	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
157 ... die Dauer der Besuche pro Klient/-in ...	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
158 ... die Anzahl zu betreuender Klienten/-innen insgesamt ...	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
159 ... das Ausmaß der geforderten Dokumentationen ...	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
160 ... der Einsatz von neuen Technologien ...	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
161 ... die Häufigkeit von organisationalen Veränderungen ...	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
162 ... die Häufigkeit von Wechseln im Kollegen/-innenkreis ..	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
163 ... die Anforderung an mein Wissen und meine Kompetenz	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
164 ... die Anzahl der Arbeitsaufgaben pro Zeiteinheit (z.B. Versorgung von mehr Klienten/-innen innerhalb einer bestimmten Zeit) ...	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
165 ... die Notwendigkeit, mehrere Dinge gleichzeitig zu machen ...	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
166 ... die Zeit für Pausen ...	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
167 ... die Arbeitsgeschwindigkeit ...	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	sehr positiv	positiv	weder positiv noch negativ	negativ	sehr negativ
168 Insgesamt bewerte ich die zu erwartenden Veränderungen für die nächsten zwei Jahre als ...	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

Im Frühjahr 2010 wird eine Folgebefragung stattfinden. Bitte versuchen Sie vor dem Hintergrund Ihrer Erwartungen einzuschätzen, wie Sie sich **dann** bezogen auf Ihre Arbeit im Allgemeinen fühlen werden:

	gar nicht	ein bisschen	einigermaßen	erheblich	äußerst
169 aktiv	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
170 interessiert	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
171 stark	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
172 begeistert	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
173 entschlossen	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
174 bekümmert	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
175 verärgert	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
176 gereizt	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
177 nervös	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
178 ängstlich	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

Arbeitserleben

*Im Folgenden finden Sie einige Aussagen zu Gefühlen, die sich auf Ihre Arbeit beziehen. Falls bei Ihnen das angesprochene Gefühl **nie auftritt**, kreuzen Sie bitte „nie“ an. Falls das angesprochene **Gefühl bei Ihnen auftritt** bzw. Sie das Gefühl kennen, geben Sie bitte an, **wie häufig** das Gefühl bei Ihnen auftritt.*

Wie <u>oft</u> haben Sie das Gefühl?	sehr oft	eher oft	manchmal	eher selten	sehr selten	nie
179 Ich fürchte, dass mich diese Arbeit gefühlsmäßig verhärtet.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
180 Ich habe das Gefühl, dass ich durch meine Arbeit das Leben der Klienten/-innen positiv beeinflusse.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
181 Ich fühle mich sehr tatkräftig.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
182 Es ist leicht für mich, eine entspannte Atmosphäre mit meinen Klienten/-innen herzustellen.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
183 Ich fühle mich durch meine Arbeit frustriert.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
184 Es ist mir eigentlich egal, was aus manchen Klienten/-innen wird.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
185 Ich fühle mich durch meine Arbeit ausgebrannt.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
186 Es fällt mir leicht, mich in meine Klienten/-innen hineinzusetzen.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
187 Seitdem ich diese Arbeit ausübe, bin ich gefühlloser im Umgang mit Klienten/-innen geworden.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
188 Am Ende eines Arbeitstages fühle ich mich verbraucht.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
189 Ich fühle mich durch meine Arbeit gefühlsmäßig erschöpft.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
190 Ich habe in dieser Arbeit viele lohnenswerte Dinge erreicht.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
191 Ich gehe ziemlich gut mit den Problemen meiner Klienten/-innen um.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
192 Den ganzen Tag mit meinen Klienten/-innen zu arbeiten, ist für mich wirklich anstrengend.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
193 Ich habe ein unbehagliches Gefühl wegen der Art und Weise, wie ich manche Klienten/-innen behandelt habe.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
194 Ich bin sehr guter Stimmung, wenn ich intensiv mit meinen Klienten/-innen gearbeitet habe.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
195 Ich glaube, dass ich manche Klienten/-innen so behandle, als wären sie unpersönliche Objekte.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
196 Ich fühle mich wieder müde, wenn ich morgens aufstehe und den nächsten Arbeitstag vor mir habe.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
197 Der direkte Kontakt mit Klienten/-innen bei meiner Arbeit belastet mich zu stark.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
198 Ich habe das Gefühl, dass ich nicht mehr kann.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆
199 Ich habe das Gefühl, dass ich an meinen Arbeitsplatz zu hart arbeite.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆

Wie oft haben Sie das Gefühl?		immer (täglich)	sehr häufig (ein paar Mal/Woche)	häufig (1x/Woche)	regel- mäßig (ein paar Mal/Monat)	ab und zu (1x/Monat)	fast nie (ein paar Mal/Jahr)	nie
200	Bei meiner Arbeit bin ich voll überschäumender Energie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
201	Beim Arbeiten fühle ich mich fit und tatkräftig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
202	Ich bin von meiner Arbeit begeistert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
203	Meine Arbeit inspiriert mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
204	Wenn ich morgens aufstehe, freue ich mich auf meine Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
205	Ich fühle mich glücklich, wenn ich intensiv arbeite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
206	Ich bin stolz auf meine Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
207	Ich gehe völlig in meiner Arbeit auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
208	Meine Arbeit reißt mich mit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wohlbefinden und Gesundheit

Bei den nächsten Fragen geht es um Ihr Wohlbefinden. Wie haben Sie sich im letzten Jahr gefühlt?

		nie	selten	manch- mal	oft	immer
209	Wie häufig haben Sie Magenschmerzen oder ein Druckgefühl in der Magengegend?	<input type="checkbox"/>				
210	Wie häufig leiden Sie unter Verdauungsstörungen?	<input type="checkbox"/>				
211	Wie häufig spüren Sie Übelkeit?	<input type="checkbox"/>				
212	Wie häufig haben Sie Schmerzen im Nacken oder in der Schulter?	<input type="checkbox"/>				
213	Wie häufig verspüren Sie Rücken- oder Kreuzschmerzen?	<input type="checkbox"/>				
214	Wie oft wird Ihnen schwindelig?	<input type="checkbox"/>				
215	Wie oft haben Sie Probleme mit dem Blutdruck?	<input type="checkbox"/>				
216	Wie oft haben Sie Herz-Kreislaufbeschwerden?	<input type="checkbox"/>				
217	Wie oft haben Sie Atemwegsbeschwerden?	<input type="checkbox"/>				
218	Wie oft haben Sie Schlafstörungen (Einschlafstörungen oder Durchschlafstörungen)?	<input type="checkbox"/>				

Angaben zur Person und zur beruflichen Position

Die folgenden Angaben zu Ihrer Person sind für Vergleiche sehr wichtig! Bitte kreuzen Sie die Kästchen an bzw. tragen Sie die gewünschten Angaben in die Kästchen ein.

- 219 **Alter**
- ₁ bis 20 Jahre
₂ 21-30 Jahre
₃ 31-40 Jahre
₄ 41-50 Jahre
₅ 51-60 Jahre
₆ 61 Jahre und älter
- 220 **Geschlecht**
- ₁ weiblich
₂ männlich
- 221 **Familiärer Status**
- ₁ in Partnerschaft lebend
₂ allein lebend
- 222 Welche **Muttersprache** haben Sie?
- ₁ deutsch
₂ andere
- 223 **Höchste abgeschlossene Schulbildung**
- ₁ Pflichtschule/Hauptschule
₂ Pflichtschule mit Lehre
₃ Fachschule/Handelsschule
₄ Matura
₅ Universität, FH
- 224 **Sind Sie ...**
- ₁ Heimhelfer/-in
₂ Pflegehelfer/-in
₃ DGKP
₄ sonstiges
- 225 Wie lange üben Sie Ihre jetzige **Tätigkeit** schon aus? Etwa Jahr(e)
- 226 Wie lange sind Sie schon in dieser **Einrichtung** tätig? Etwa Jahr(e)
- 227 Vertraglich vereinbarte **Arbeitszeit**
- ₁ bis 20 h/Woche
₂ 21-30 h/Woche
₃ 31-35 h/Woche
₄ ab 36 h/Woche
- 228 In welchem **Team** sind Sie tätig?
(Bitte genaue Bezeichnung in den Kasten eintragen.)

**Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben,
diesen Fragebogen auszufüllen!**

13.4 Curriculum Vitae

Name: *Andrea Grasl*

E-Mail: andigrasl@hotmail.com

März 2002 – November 2009	Studium Psychologie mit den Schwerpunkten Wirtschafts- und Sozialpsychologie
August – September 2009	Projektmitarbeit bei der Beratergruppe Neuwaldegg, Wien
Oktober 2008 – Juni 2009	Projektmitarbeit an der Universität Wien im Rahmen des Projektes „Die Qualität des Arbeitslebens von Pflegekräften“
September – November 2008	Praktikum bei Humanware, Wien
September – Dezember 2007	Praktikum in der Personalabteilung im Wilhelminenspital, Wien
Juli – August 2006	Praktikum bei der Badener Zeitung, Baden; Nö
September 2005 – Juni 2006	Auslandsstudium Finnland, Helsinki mit dem Schwerpunkt Sozialpsychologie
Oktober 2001 – Februar 2002	Studium Publizistik
August 2001	Kinderbetreuung in London, England
September 1993 – Juni 2001	AHS Frauengasse Baden
September 1989 – Juni 1993	Volksschule Gainfarn