



universität
wien

Diplomarbeit

Titel der Diplomarbeit

Schneller, dichter, mehr – Tägliche Arbeitsintensität und
Aspekte psychischen Wohlbefindens

Verfasserin

Franziska Knoop

Angestrebter akademischer Grad

Magistra der Naturwissenschaften (Mag. rer. nat.)

Wien, 2013

Studienkennzahl: 298

Studienrichtung: Psychologie

Betreuerin: Univ.-Prof. MMag.^a Dr.ⁱⁿ Bettina Kubicek

Danksagung

Während des Diplomarbeitsprozesses und meines Studiums haben mich mehrere Personen auf unterschiedliche Art und Weise unterstützt, denen ich danken möchte.

Univ.-Prof. MMag.^a Dr.ⁱⁿ Bettina Kubicek danke ich für die Möglichkeit, meine Arbeit in diesem spannenden und vielfältigen Forschungsfeld zu schreiben sowie für die kompetente Unterstützung während des gesamten Arbeitsprozesses.

Mag. Roman Prem gebührt ein herzlicher Dank für seinen wertvollen fachlichen und praktischen Beirat und seine stete Hilfsbereitschaft in allen Phasen des Projekts.

Meiner Kollegin Petra Schinewitz danke ich sehr für die konstruktive und angenehme Zusammenarbeit in guten wie in schwierigen Etappen des Arbeitsprozesses.

Rafael, Viktoria, Tim, Veronika, Janina und Andreas danke ich für die vielen schönen und aufbauenden Momente sowie den ersten beiden für präzise und hilfreiche Rückmeldungen zu meiner Arbeit.

Ich danke meinen Eltern Uta und Ulrich Knoop für ihre umfangreiche Unterstützung und ihre zahlreichen anregenden Ideen – ihnen und meinen Geschwistern Richard, Hannah, Jonathan und Ludwig danke ich für den Rückhalt, die Zuwendung und unsere Verbundenheit.

Allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern dieser Studie danke ich außerdem herzlich für die aufgewendete Zeit und das Interesse.

Inhaltsverzeichnis

Danksagung	3
Abstract.....	8
Zusammenfassung	9
Einleitung.....	10
1 Beschleunigung – eine soziologische Theorie.....	11
1.1 Technische Beschleunigung	11
1.2 Die Beschleunigung des sozialen Wandels	12
1.3 Die Beschleunigung des Lebenstempos	13
2 Beschleunigung im Arbeitsleben.....	14
3 Arbeitsintensität.....	17
3.1 Definition und Entwicklung	18
3.2 Arbeitsintensität als Stressor.....	20
3.2.1 Das transaktionale Stressmodell	21
3.2.2 Das Job Demands-Resources Modell	22
3.3 Arbeitsintensität und Aspekte psychischen Wohlbefindens.....	24
3.3.1 Emotionale Erschöpfung	25
3.3.2 Vitalität	26
4 Welche Rolle spielen subjektive Bewertungen und Ressourcen?	28
4.1 Subjektive Bewertung von Arbeitsstressoren.....	29
4.2 Morgendlicher Erholungszustand.....	34
4.3 Täglicher Handlungs- und Zeitspielraum	38
5 Methode.....	43
5.1 Studiendesign.....	43
5.1.1 Tagebuchstudien	44
5.1.2 Auswertungsmethoden für Tagebuchstudien	46

5.2	Prozedere.....	48
5.3	Stichprobe	48
5.4	Erhebungsinstrumente.....	49
5.4.1	Der Fragebogen.....	50
5.4.2	Das Tagebuch.....	51
6	Ergebnisse	53
6.1	Vorausgehende Analysen.....	53
6.2	Hypothesenprüfung.....	54
6.2.1	Ergebnisse zur täglichen emotionalen Erschöpfung bei Dienstende	54
6.2.1	Ergebnisse zur täglichen Vitalität bei Dienstende	55
7	Diskussion	59
7.1	Interpretation der Ergebnisse zur emotionalen Erschöpfung	59
7.2	Interpretation der Ergebnisse zur Vitalität	63
7.3	Kritik	65
7.4	Schlussfolgerungen und Ausblick.....	66
	Literaturverzeichnis.....	68
	Tabellenverzeichnis.....	75
	Abbildungsverzeichnis.....	75
	Anhang	76

Abstract

Working life in Europe is undergoing comprehensive changes due to globalisation and social acceleration processes, often forcing employees to deal with an increasing rate of work intensity. Utilizing the Job Demands-Resources Model and its extensions as a framework, this study investigates whether daily work intensity has detrimental effects on employee's daily levels of both emotional exhaustion and vigor. Furthermore, it is examined whether challenge appraisal, daily job control or the state of being recovered in the morning moderate this relationship. A diary study with 63 service employees responding twice a day to online-surveys was conducted over 3-5 working days. Hierarchical linear modeling showed beneficial effects of challenge appraisal on both daily emotional exhaustion and vigor while the state of being recovered in the morning and daily job control had no attenuating effect.

Zusammenfassung

Globale Veränderungen und soziale Beschleunigungsprozesse führen zu einem Wandel der Arbeitswelt in Europa und zu steigender Arbeitsintensität. Mithilfe des (erweiterten) Job Demands-Resources Modells untersucht die vorliegende Studie, ob sich tägliche Arbeitsintensität ungünstig auf das Ausmaß täglicher emotionaler Erschöpfung und Vitalität Erwerbstätiger auswirkt und welche Rolle dabei die Bewertung der Arbeitsintensität als Belastung oder Herausforderung, der tägliche Erholungszustand sowie täglicher Handlungs- und Zeitspielraum einnehmen. 63 Angestellte im Dienstleistungsbereich füllten dazu an 3-5 Arbeitstagen zweimal täglich ein Online-Tagebuch aus. Die hierarchische Mehrebenenanalyse zeigte, dass die Bewertung täglicher Arbeitsintensität in Richtung Herausforderung mit geringerer emotionaler Erschöpfung bzw. höherer Vitalität bei Dienstende einherging. Der Erholungszustand sowie täglicher Handlungs- und Zeitspielraum zeigten keinen Effekt.

Einleitung

Alles wird immer schneller. So vage diese Aussage auch ist, eignet sie sich doch immer besser als Charakteristikum unserer modernen Gesellschaft. Einer Gesellschaft, die in vielen Bereichen mit Beschleunigungs- und Globalisierungsprozessen konfrontiert und einem raschen Wandel unterworfen ist, welcher auch das Arbeitsleben vor neue Herausforderungen stellt. Gesteigerte Produktionsgeschwindigkeiten und verstärkter (globaler) Wettbewerb verlangen den Unternehmen mehr Flexibilität ab, was sowohl Vor- als auch Nachteile für ihre Mitarbeiter/innen mit sich bringt. So stehen Erwerbstätige auf der einen Seite flexibleren Arbeitszeiten gegenüber, können selbstbestimmter handeln und ihre Arbeit ortsungebunden erledigen. Auf der anderen Seite sind sie mit höherer Unsicherheit konfrontiert, da eine längerfristige Berufs- und Lebensplanung erschwert wird und Wissensbestände immer rascher an Gültigkeit und Aktualität verlieren. Zeitdruck und Arbeitsmenge nehmen in vielen Branchen zu und bedingen dadurch eine Intensivierung und Verdichtung der Arbeit. Technische Innovationen bringen zwar Arbeitserleichterung mit sich, da z. B. der Informationsaustausch rasch und synchron erfolgt, können aber auch als Belastung erlebt werden, da die Grenze zwischen Arbeit und Freizeit durch ständige Erreichbarkeit zunehmend verschwimmt.

Wie wirken sich nun beschleunigungsbedingte Arbeitsanforderungen auf das tägliche Wohlbefinden Erwerbstätiger aus? Wie werden neue Anforderungen erlebt und bewertet? Welche Ressourcen wirken möglichen negativen Folgen entgegen?

Der Beantwortung dieser Fragen widmet sich die vorliegende Arbeit im Rahmen des Forschungsprojekts *Arbeit im Wandel* des Instituts für angewandte Psychologie: Arbeit, Bildung, Wirtschaft der Universität Wien. Zusammen mit Petra Schinewitz wurde dazu ein Erhebungsinstrument entwickelt, welches einer gemeinsam akquirierten Stichprobe vorgegeben wurde.

Von Interesse sind in der vorliegenden Arbeit vor allem alltägliche Auswirkungen von Arbeitsintensität auf das Wohlbefinden Erwerbstätiger und die Frage, wie mögliche negative Konsequenzen abgeschwächt oder gar vermieden werden können.

Ziel ist es, einen Beitrag zur Erforschung der Wahrnehmung und der Auswirkungen dieser neuen Dynamik in der Arbeitswelt zu leisten und Handlungsimpulse für eine gesunde und anregende Arbeitsgestaltung abzuleiten.

1 Beschleunigung – eine soziologische Theorie

Zeitnot und Beschleunigung sind allgegenwärtige Begriffe unserer westlichen Gesellschaft und finden immer größere Beachtung in Medien und populärwissenschaftlicher Literatur. Dabei ist das Phänomen einer gesellschaftlichen Beschleunigung oder gar der Beschleunigung der Zeit selbst keineswegs neu oder gar einzigartig in der Geschichte. Hinweise auf die Wahrnehmung von Beschleunigungsprozessen finden sich seit Mitte des 18. Jahrhunderts und traten z. B. gehäuft im Zuge der industriellen Revolution auf (Rosa, 2005).

Wirtschaftliche, technologische, soziale und kulturelle Beschleunigungsprozesse sind Wesenszüge der Moderne und ihre Bedeutsamkeit für die Gegenwart liegt weniger in der Modalität der Beschleunigung (sei es die Erfindung der Eisenbahn oder des Internets), als viel mehr in einer immer kürzeren Abfolge von Beschleunigungswellen. Seit den politischen und ökonomischen Umbrüchen sowie den technischen Neuerungen am Ende des 20. Jahrhunderts dynamisieren sich gesellschaftliche Prozesse zunehmend und die Geschwindigkeit, mit der Veränderungen aufeinanderfolgen, steigt kontinuierlich und führt zu einem Gefühl allumfassender Beschleunigung (Rosa, 2005).

Gesellschaftstheoretiker sprechen in diesem Zusammenhang von einer Veränderung der Zeitstrukturen. Das dieser Veränderung zugrunde liegende Muster erklärt der Soziologe Hartmut Rosa (2005) in seiner *Theorie der sozialen Beschleunigung* – welche als Grundlage der vorliegenden Arbeit dient – anhand dreier zusammenhängender *Beschleunigungsdimensionen*, die im Folgenden näher vorgestellt werden.

1.1 Technische Beschleunigung

Die *technische Beschleunigung* beschreibt die Beschleunigung intentionaler Prozesse in Produktion, Transport und Kommunikation. Sie lässt sich in Maßeinheiten (z. B. Meter pro Sekunde) erfassen und stellt somit die offensichtlichste Form der Beschleunigung dar. Mit ihr einher geht die Erfahrung der *Raumschrumpfung*, denn die Zeitdauer, die für eine Raumdurchquerung (z. B. zwischen zwei Kontinenten) vonnöten ist, nimmt sukzessive ab und neue Technologien ermöglichen weltweit synchrone und asynchrone Kommunikation (Rosa, 2005). So hat beispielsweise die Erfindung der E-Mail Kommunikationsprozesse enorm beschleunigt, da ihr Inhalt im Gegensatz zu herkömmlichen Briefen keine Strecke mehr per Flugzeug oder gar per Postkutsche zurück

legen muss und zu jeder Tages- und Nachtzeit innerhalb von Sekunden bei dem oder der Gesprächspartner/in eintrifft.

Auch Produktionsprozesse haben sich durch technologische Innovationen in Zulieferung und Herstellung enorm beschleunigt und führen wiederum zu einer gesteigerten Verteilungs- und Konsumationsgeschwindigkeit. Darüber hinaus bedingen technologische Neuerungen auch die Beschleunigung von bürokratischen und Verwaltungssystemen und somit eine „Beschleunigung von Organisations-, Entscheidungs-, Verwaltungs- und Kontrollprozessen“ (Rosa, 2005, S. 128).

1.2 Die Beschleunigung des sozialen Wandels

Mitbedingt durch die technische Beschleunigung zeigt sich auch auf gesellschaftlicher Ebene eine Beschleunigung, die „sich auf das Tempo bezieht, mit dem sich Praxisformen und Handlungsformen einerseits und Assoziationsstrukturen und Beziehungsmuster andererseits verändern“ (Rosa, 2005, S. 129) sowie systembildend verbreiten. Die *Beschleunigung des sozialen Wandels* beschreibt also eine Beschleunigung der Gesellschaft selbst, angetrieben von immer schnelleren Veränderungsraten, beispielsweise Einstellungen, Werten, Moden oder Praxisformen betreffend. Mit ihr einher geht das Phänomen der *Gegenwartsschrumpfung* (Lübbe, 1998, zitiert nach Rosa, 2005). Dies bedeutet, dass sich der Zeitraum des Gegenwärtigen, in welchem sich Erfahrungsraum und Erwartungshorizont decken und es zu Lernprozessen und Schlussfolgerungen hinsichtlich zukünftiger Handlungen kommt, verkürzt (Rosa, 2005). Demnach verlieren Wissen, Beziehungen und Handlungspraxen immer schneller an Gültigkeit, Glaubwürdigkeit und Verlässlichkeit, was Unsicherheit und Instabilität nach sich zieht. Es entsteht das Gefühl, auf „rutschenden Abhängen“ (Rosa, 2005, S. 190) zu stehen und permanent Gefahr zu laufen, durch Stillstand den Anschluss zu verpassen. So erfordern beispielsweise neue Technologien in Unternehmen nicht nur neue Arten der Bedienung, sondern bedingen auch neue Verhaltensweisen. Im Fall der E-Mail hat sich beispielsweise das Antwortverhalten verändert: war es früher noch üblich, mehrere Tage auf einen Antwortbrief zu warten, ist die Antwort auf eine E-Mail häufig noch am selben Tag erwünscht.

1.3 Die Beschleunigung des Lebenstempos

Die dritte Beschleunigungsdimension nach Rosa (2005), die *Beschleunigung des Lebenstempos* an sich, entsteht durch eine „Steigerung der Handlungs- und Erlebnisepisoden pro Zeiteinheit infolge einer Verknappung von Zeitressourcen“ (Rosa, 2005, S. 198). Handlungen selbst werden beschleunigt, indem man schneller geht oder liest, Leerzeiten zwischen Aktivitäten werden eliminiert und mit neuen Aktivitäten gefüllt, Multitasking und das Ersetzen langsamer Aktivitäten durch schnellere sollen der schwindenden Zeit Einhalt gebieten, indem Zeit *gewonnen* werden soll. Der technische Fortschritt wirkt hierbei unterstützend, da Kommunikation, Technik und Produktion schneller funktionieren als je zuvor. Auf der subjektiven Ebene gehen diese Handlungen jedoch mit Gefühlen der Zeitnot, des Zeitdrucks und der Angst, etwas zu verpassen, einher (Rosa, 2005).

Betrachtet man nun die Beschleunigung des Lebenstempos im Zusammenhang mit den beiden erstgenannten Beschleunigungsdimensionen, steht sie der technischen Beschleunigung auf den ersten Blick unvereinbar gegenüber, sollten doch die technischen Innovationen eigentlich zu einer Zeitersparnis beitragen und das Gefühl von Zeitknappheit verringern. Dieser scheinbare Widerspruch lässt sich anhand der dahinter liegenden Wachstumsprozesse erklären: die Steigerung der Handlungsmenge und die Beschleunigung von Handlungen übersteigen in diesem Fall die Geschwindigkeit, mit der Handlungen bewältigt werden (Rosa, 2005). So wird z. B. nicht nur schneller kommuniziert als früher, sondern auch mehr. Ganz gleich wie zeitsparend eine E-Mail dann auch sein mag: wenn die gewonnene Zeit nicht genügt, dem parallel exponentiell gewachsenen Berg an E-Mails gerecht zu werden, entsteht trotzdem ein Gefühl der Zeitknappheit und letztlich Versagensangst.

Die subjektiv erlebte Zeitknappheit erklärt sich zudem aus einer Verpassensangst heraus. Ein gutes Leben ist ein erfülltes, ereignisreiches Leben – alle Weltoptionen wollen wahrgenommen und die Erlebnisrate gesteigert werden, was zur Folge hat, dass Menschen ihr Leben sogar beschleunigen wollen. Die Aspekte der Beschleunigung des sozialen Wandels (schnellerer Wandel von beispielsweise Moden, Beziehungsformen, Wissen, Normen und Werten) führt zudem zu einem Anpassungszwang, da man nicht aus sozialen Gefügen herausfallen möchte (Rosa, 2005).

Wie diese drei unterschiedlichen und im Falle der technischen und der Beschleunigung des Lebenstempos scheinbar widersprüchlichen Dimensionen zusammen wirken, beschreibt

Rosa (2005) in seinem Modell des *Akzelerationszirkels*.

Der intendierte Effekt der technischen Beschleunigung liegt in der Zeitersparnis. Schnellere Verkehrsverbindungen, optimierte Produktionszeiten und raschere Informationstechnologien sollen Freiräume schaffen, aber je größer die erlebte Zeitknappheit wird, desto lauter wird der Ruf nach neuer Technik. Somit ist die technische Beschleunigung eine direkte Folge der Beschleunigung des Lebenstempos (Rosa, 2005). Die technische Beschleunigung bringt jedoch nicht nur quantitative Veränderungen mit sich, sondern führt zu einer „qualitativen Veränderung unseres Verhältnisses zu Raum und Zeit, zur Objektwelt und zur Sozialwelt und damit zu einem Wandel der Lebensform“ (Rosa, 2005, S. 245). Dieser Wandel der Lebensform hat sich durch die industrielle und digitale Revolution beschleunigt; Kommunikationsmuster, Berufsstrukturen, Arbeits- und Sozialbeziehungen verändern sich laufend und beeinflussen damit Persönlichkeitsstrukturen und Identitätsmuster. Rosa (2005) schließt daraus, dass die technische und technologische Beschleunigung als Triebfeder des sozialen Wandels fungiert. Durch die Beschleunigung des sozialen Wandels sind Menschen gezwungen, sich rasch und häufig an schnell wechselnde Bedingungen anzupassen, da sie andernfalls Gefahr laufen, den Anschluss zu verlieren. Der Versuch jedoch, all diese Veränderungen zu verarbeiten und sich anzueignen, wird zunehmend schwieriger. Stattdessen kommt es zur Erhöhung des allgemeinen Lebenstempos, beispielsweise durch Pausenverkürzung und Multitasking. Die Beschleunigung des allgemeinen Lebenstempos, hervorgerufen durch Verpassensängste und Anpassungszwänge, führt wiederum zu einem Verlangen nach neuen, zeitsparenden Technologien. Für Rosa (2005) ist damit der Akzelerationszirkel geschlossen und es zeigt sich, dass die soziale Beschleunigung ein sich selbst verstärkendes Feedback-System ist.

2 Beschleunigung im Arbeitsleben

Die treibende Dynamik des Akzelerationszirkels durchdringt alle gesellschaftlichen Bereiche, so auch das Arbeitsleben. Als Antwort auf die Frage nach den Ursachen dieses Beschleunigungsprozesses bietet sich neben Rosas (2005) philosophischen und soziologischen Erörterungen der komplexe Prozess der *Globalisierung* an. Geografische, ökonomische, soziale und kulturelle Bezüge sind dabei einem Wandlungsprozess unterzogen, der insgesamt zu einer nie dagewesenen weltweiten Vernetzung führt

(Blossfeld et al., 2007; Spiegel, Labonte & Ostry, 2004). Dieser Wandlungsprozess ist unter anderem gekennzeichnet durch

- (1) die zunehmende Internationalisierung von Märkten und den damit verbundenen wachsenden Wettbewerb zwischen Ländern mit sehr unterschiedlichen Lohn- und Produktivitätsniveaus (...)
- (2) die Verschärfung des Standortwettbewerbs zwischen Sozialstaaten (...)
- (3) die rasche weltweite Vernetzung von Personen, Unternehmen und Staaten auf der Grundlage neuer Informations- und Kommunikationstechnologien
- (4) den rasanten Bedeutungszuwachs von weltweit vernetzten Märkten und die damit verbundene zunehmende Interdependenz und Volatilität lokaler Märkte, die von schwer prognostizierbaren weltweiten sozialen, politischen und ökonomischen „externen Schocks“ (...) immer stärker beeinträchtigt werden. (Blossfeld et al., 2007, S. 668-669)

Diese Prozesse der Verdichtung und Beschleunigung führen neben einer Produktivitätssteigerung vor allem zu einer Abnahme von Kontrollmöglichkeiten und einer schwindenden Vorhersagbarkeit von Ereignissen (Blossfeld et al., 2007).

Auf die organisationale Ebene bezogen bedeutet dies, dass die Verfolgung langfristiger Ziele für Unternehmen und Organisationen deutlich erschwert wird und sie dadurch gezwungen werden, in dieser wandelbaren Welt so anpassungsfähig und flexibel wie möglich zu agieren, um im internationalen Wettbewerb um Zeit und Geld zu bestehen. Für Individuen folgt daraus eine erhöhte Unsicherheit, da ihre private und berufliche Zukunft zunehmend weniger planbar wird und der Zeitraum, in dem Wissen und Erfahrungen noch gültig sind, sich verkürzt. Außerdem erfordert die Gleichzeitigkeit von weltweiten Ereignissen, die durch die Innovation von Informations- und Kommunikationstechnologien erfahrbar wird, einen sehr hohen Informationsverarbeitungsaufwand sowie schnelle Reaktionen. Technischer Fortschritt kann dabei einerseits zur Erleichterung und Vereinfachung von Arbeitsaufgaben führen, andererseits aber auch Stress, Zeitdruck und Arbeitsmenge erhöhen, beispielsweise durch eine permanente Erreichbarkeit, welche die Grenze zwischen Arbeit und Freizeit zunehmend verwischt (Korunka & Kubicek, in Druck; Rosa, 2005; Voß, 1998).

Voß (1998) spricht in diesem Zusammenhang von einem „tiefgreifenden Strukturwandel“ der Arbeitswelt (S. 473). Dieser ist geprägt durch eine *Flexibilisierung* in allen Bereichen, die Voß (1998, S. 474) als eine „Ent-Grenzung“ auf allen Ebenen der Arbeit definiert,

wobei er u. a. zeitliche, räumliche und soziale Dimensionen unterscheidet, die im Folgenden kurz erläutert werden.

Neue Arbeitszeitformen wie z. B. Gleitzeit, Telearbeit oder home office sowie eine zunehmende Flexibilisierung der Arbeitszeit selbst in Hinsicht auf Dauer und Intensität dynamisieren die herkömmliche Organisation der Arbeit. Büssing und Glaser (1998) sprechen in diesem Zusammenhang unter anderem von einer *Extensivierung* und *Intensivierung* der Arbeitszeit. Erstere bedeutet eine Ausweitung der eigentlichen Arbeitszeit, beispielsweise in den privaten Bereich hinein, durch eine Neugestaltung bisheriger Pausen- oder Leerzeiten. „Zudem lassen sich Möglichkeiten zur Verdichtung (Intensivierung) von Arbeitszeit in Erwägung ziehen, wie etwa die Variation der Arbeitsmenge oder ihrer ‚Dichte‘ (Tempo der Erledigung von Teilvorgängen), eine Strategie, die im wesentlichen steigende Anforderungen bei zunehmendem Zeitdruck zu realisieren versucht.“ (Büssing & Glaser, 1998, S. 588).

Der Wandel von einer Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft änderte auch das „paradigm of doing business from making a product to providing a service“ (Cascio, 1995, S. 937), was in Verbindung mit der Innovation von Informations- und Kommunikationstechnologien dazu führt, dass die Erwerbsarbeit auch zunehmend eine *räumliche Entgrenzung* erfährt; Arbeit kann von zuhause, im Café oder auf einem anderen Kontinent erledigt werden und spart dabei einerseits Unternehmen Kosten, andererseits erfordert es von Arbeitnehmer/innen ein hohes Maß an Flexibilität und Mobilität (Voß, 1998).

Auch *soziale Geflechte* im Arbeitsleben werden durch diesen Strukturwandel zunehmend aufgebrochen. Beständige Beziehungen zu den Kolleg/innen sind in Zeiten häufig wechselnder Projektpartner/innen und flexibler Kooperationsnetze im Rückgang begriffen (Voß, 1998).

Diese Veränderungen sind an sich weder positiv noch negativ. Technische Neuerungen und eine hohe Flexibilität können beispielsweise als herausfordernd und bereichernd erlebt werden, ebenso aber auch als ungünstige Belastung und Quelle unterschiedlicher gesundheitlicher Beeinträchtigungen auftreten. Die Wirkmechanismen dieser neuen Anforderungen gilt es hinsichtlich des Wohlbefindens und der Gesundheit Erwerbstätiger genauer zu erforschen.

Vor dem Hintergrund der sozialen Beschleunigung (Rosa, 2005) und der oben erwähnten Wandlungsprozesse definieren Korunka und Kubicek (in Druck) vier neue

beschleunigungsbedingte Arbeitsanforderungen für Erwerbstätige: der Umgang mit (Zukunfts-) Unsicherheit, die durch wandelbare und unvorhersehbare Bedingungen im Arbeitsleben entsteht (*Unsicherheitsmanagement*), sowie die Notwendigkeit zur permanenten *Neuorientierung* als Folge des raschen Verfalls von gültigem Wissen oder dem Schwinden beständiger Arbeitsbeziehungen. Mit der zunehmenden Flexibilisierung herkömmlicher Arbeitsstrukturen steigt auch die Anforderung an Erwerbstätige, selbstbestimmt und autonom zu arbeiten und somit auch der Grad an Verantwortung insgesamt (*Autonomieanforderung/Selbstkontrolle*). Nicht zuletzt bedingt durch den technischen Fortschritt kommt es des Weiteren zu einer *Arbeitsintensivierung und -verdichtung*, die sich in Form eines erhöhten Arbeitspensums pro Zeiteinheit, also der Auffüllung der bisherigen Arbeitszeit mit mehr Arbeit sowie der Beschleunigung von Handlungen, der Reduktion von Pausen oder einer insgesamt längeren Arbeitszeit zeigt (Korunka & Kubicek, in Druck).

Wie sich diese vier Arbeitsanforderungen auf Erwerbstätige auswirken können, ist bisher empirisch wenig erforscht worden. Die vorliegende Arbeit widmet sich insbesondere dem Aspekt der Arbeitsintensivierung und -verdichtung im Zusammenhang mit Aspekten des Wohlbefindens Erwerbstätiger und soll einen Beitrag zur Erforschung des komplexen Themas *Beschleunigung im Arbeitsleben* leisten.

3 Arbeitsintensität

Betrachtet man insbesondere die Beschleunigung des Lebenstempos (s. Abschnitt 1.3) genauer, welche durch den Versuch entsteht, der Verknappung von Zeitressourcen durch eine Beschleunigung von Handlungen selbst, der Reduzierung von Pausen oder dem gleichzeitigen Ausüben mehrerer Tätigkeiten entgegenzuwirken (Rosa, 2005), so lässt sich diese allgemeine Beschreibung in Form einer Arbeitsintensivierung und -verdichtung auch im Arbeitsleben finden. Hier äußert sie sich in einer Steigerung des Arbeitstempos und resultiert in der Anforderung, Tätigkeiten schneller zu erledigen, Pausen zu reduzieren, mehrere Arbeitsaufgaben simultan zu erfüllen sowie die Arbeitszeit insgesamt zu verlängern (Korunka & Kubicek, in Druck).

Die neue, beschleunigungsbedingte Anforderung der Arbeitsintensivierung wird in der vorliegenden Arbeit in Form *täglicher Arbeitsintensität* untersucht. Es steht dabei die Frage im Vordergrund, wie sich tägliche Arbeitsintensität auf Aspekte des täglichen

Wohlbefindens Erwerbstätiger auswirkt und welche Ressourcen dabei eine Rolle spielen.

Im Folgenden wird auf den Begriff der Arbeitsintensivierung bzw. -intensität genauer eingegangen und es werden sowohl ein Bezug zum Thema Stress in der Arbeitswelt hergestellt, als auch mögliche Folgen für die Gesundheit und das Wohlbefinden Erwerbstätiger aufgezeigt. Anschließend werden die Aspekte emotionale Erschöpfung und Vitalität vorgestellt, die in der vorliegenden Arbeit im Zusammenhang mit täglicher Arbeitsintensität untersucht werden.

3.1 Definition und Entwicklung

Intensität beschreibt allgemein die Stärke, Kraft oder Wirksamkeit von Handlungen und Abläufen (Intensität, o. J.), wohingegen Intensivierung einen Prozess der Steigerung von Intensität kennzeichnet. Für das Konzept der Arbeitsintensität existiert keine eindeutige und allgemein anerkannte Definition, sie ist vielmehr eine Sammlung unterschiedlicher Konstrukte. Rau (2012) fasst unter Arbeitsintensität die „zu erbringende Arbeit pro Zeiteinheit“ (S. 186) zusammen und betont, dass diese sowohl vom Inhalt und der Komplexität der Arbeit (z. B. aufwendige kognitive oder einfache physische Arbeitsaufgaben) als auch von der für die Ausführung verfügbaren Zeit abhängt.

Mehrheitlich setzt sich Arbeitsintensität zusammen aus dem *Grad der externen Zeitgeber* (z. B. inwieweit die eigene Arbeitserledigung von anderen Personen oder Maschinen abhängt) und der wahrgenommenen *Arbeitsgeschwindigkeit* (Burchell et al., 2009; Eurofond, 2012; Gospel, 2003; Green & McIntosh, 2001; Green, 2004a). Olsen, Kalleberg und Nesheim (2010) integrieren in ihre Definition von Arbeitsintensität jedoch beispielsweise schon deren mögliche Auswirkung auf Erwerbstätige und fragen u. a. nach dem Stressgehalt der Arbeit und dem Grad der Erschöpfung nach Arbeitsende (S. 228). Gospel (2003) bezieht das Arbeitspensum in seine Definition von Arbeitsintensität ein, während andere beides wiederum explizit trennen (Burke, Singh & Fiksenbaum, 2010). Green (2001) wiederum definiert Arbeitsintensität als einen Aspekt von Arbeitsleistung. Arbeitsleistung besteht ihm zufolge aus einer extensiven und intensiven Komponente, wobei erstere die Zeitspanne beschreibt, die für die Arbeit aufgewendet wird und zweite die Intensität erfasst, mit der die Arbeit in dieser Zeitspanne verrichtet wird.

Die Definition von Arbeitsintensität in der vorliegenden Arbeit orientiert sich an dem eingangs beschriebenen Modell der sozialen Beschleunigung von Rosa (2005) und setzt

sich zusammen aus der Wahrnehmung von Zeitdruck, einem subjektiv hohen Arbeitstempo und der Anforderung, mehrere Dinge gleichzeitig erledigen zu müssen (*Multitasking*).

Allgemein weisen Arbeitsintensität und Arbeitszeit zwar häufig einen positiven Zusammenhang auf (Eurofond, 2012; Fiksenbaum, Jeng, Koyuncu & Burke, 2010), haben sich jedoch in den letzten Jahrzehnten unterschiedlich entwickelt. Die Durchschnittsarbeitszeit westlicher Gesellschaften schien zwar bis circa 1980 kontinuierlich zu sinken, teilte sich jedoch gleichzeitig auf weniger Haushalte auf, so dass zumindest für einen Teil der Bewohner/innen der OECD-Länder die tatsächliche Arbeitszeit stieg, obwohl sie im Gesamtdurchschnitt sank (Green, 2001). Auch kam es zu einer Umverteilung der Arbeitszeit zwischen verschiedenen Berufsgruppen dahingehend, dass die Arbeitszeit höherer Angestellter stieg und die gewerblicher Arbeitnehmer/innen sank (Gospel, 2003).

Es lässt sich demzufolge von keiner umfassenden Steigerung der extensiven Arbeitsleistung sprechen, allem Anschein nach aber von einer Steigerung der Arbeitsintensität, wie folgende Untersuchungen zeigen.

Green und McIntosh (2001) kommen nach ihrer Auseinandersetzung mit den Daten des ersten und zweiten *European Survey of Working Conditions* zu dem Ergebnis, dass Arbeitsintensivierung in Form einer Steigerung des Arbeitstempos und einer zunehmenden Notwendigkeit, innerhalb enger Fristen zu arbeiten, zwischen den Erhebungszeitpunkten 1991 und 1996 in den damals zwölf EU-Staaten zugenommen hat. Diese Arbeitsintensivierung stand in einem engen Zusammenhang mit Wettbewerbsdruck, geringem Arbeitsschutz und der Arbeit mit Computertechnologien und ging mit einer erhöhten Stressrate bei Erwerbstätigen einher (Green & McIntosh, 2001).

Green (2004a) konnte diese Ergebnisse für die Jahrtausendwende bestätigen. Die Zahl der Arbeitnehmer/innen, die angaben, mit subjektiv hohem Tempo und unter Druck arbeiten zu müssen, war zwischen 1992 und 2001 sowohl im privaten als auch im öffentlichen Sektor gestiegen. Green (2004a) erklärt diese Steigerung u. a. anhand von Veränderungen der Organisationsstrukturen, die den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern höhere Flexibilität abverlangten, welche zu Arbeitsintensivierung und höherer Anstrengung führten.

Zwischen 2001 und 2005 schien die Arbeitsintensivierung zu stagnieren; es kam zu keiner nennenswerten Zu- oder Abnahme von Intensivierungsraten (Burchell et al., 2009). Allerdings konnte abermals ein Zusammenhang zwischen Arbeitsintensivierung und neuen

Organisations- und Managementformen, neuen (Informations- und Kommunikations-) Technologien, sowie psychisch und physisch belastenden Arbeitsbedingungen bestätigt werden.

Das fünfte und aktuellste *European Working Conditions Survey* (Eurofond, 2012) berichtet zwar schließlich von einer Verlangsamung der Arbeitsintensivierungsrate in Europa zwischen 2005 und 2010, zeigt aber deutlich, dass nach wie vor ein Großteil der erwerbstätigen EU-Bürger/innen innerhalb engen Fristen und mit hohem Tempo arbeiten muss und die Zahl derer, deren Arbeitstempo zunehmend durch externe Zeitgeber bestimmt wird (z. B. durch Maschinen, Kund/innen etc.), gestiegen ist.

Die Erwerbsarbeit hat sich – nicht zuletzt wegen technischer Innovationen – intensiviert und verdichtet und es stellt sich die Frage, welche Auswirkungen dies auf Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer hat. Eine Arbeitstätigkeit an sich kann nicht endlos intensiviert werden, sie unterliegt den physischen und mentalen Grenzen des Individuums (Green, 2004b). So zeigt sich, dass steigende Arbeitsintensivierungsraten zwar mit wachsenden Produktionsraten, aber auch mit höheren Stress- und Anstrengungsraten sowie sinkender Arbeitszufriedenheit einhergingen (Eurofond, 2012; Green, 2001, 2004a). Erwerbstätige arbeiten also heutzutage nicht unbedingt länger, dafür härter respektive intensiver. Die Autor/innen des *Fifth European Working Conditions Survey* (Eurofond, 2012) führen hohe Arbeitsintensität demnach als einen von sechs Risikofaktoren am Arbeitsplatz auf, der zu gravierenden physischen und psychischen Gesundheitsbeeinträchtigungen führen kann.

3.2 Arbeitsintensität als Stressor

Stress ist auch im Arbeitskontext ein weit verbreitetes Thema und wird seit Jahrzehnten hinsichtlich seiner komplexen Entstehungsweise sowie seiner vielfältigen Auswirkungen auf Menschen, Organisationen und Volkswirtschaften erforscht. *Stressoren* beschreiben in diesem Zusammenhang Faktoren, die in den meisten Situationen eine potentiell negative Wirkung auf die Mehrheit von Erwerbstätigen ausüben (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001a). Vor dem Hintergrund, dass die Intensivierung der Arbeit seit den 1990er Jahren zunimmt respektive sich auf einem sehr hohen Niveau befindet und sich bei Erwerbstätigen immer wieder Zusammenhänge mit hohen Anstrengungs- und Stressraten zeigten, werden im Folgenden besonders die Stressfaktoren

betrachtet, die mit dieser Veränderung einhergehen und sich negativ auf Aspekte des psychischen Wohlbefindens Erwerbstätiger auswirken können.

Als Grundlage für den weiteren Verlauf der vorliegenden Arbeit werden zu Beginn das *transaktionale Stressmodell* (Lazarus & Folkman, 1984) sowie das *Job Demands-Resources Modell* (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001a) vorgestellt.

3.2.1 Das transaktionale Stressmodell

Stress ist ein mittlerweile ubiquitärer Begriff, der sich seinen Weg aus der Physik bis in die Alltagssprache gebahnt hat und eine Vielzahl an Bedeutungen in sich vereint. Ursprünglich beschreibt Stress die Reaktion eines Organismus auf eine Anforderung, die sowohl positiv (z. B. Freude) als auch negativ (z. B. Trauer) erlebt werden kann (Selye, 1974). Es existieren eine Reihe von Stresstheorien, die sich dem Begriff aus unterschiedlichen Perspektiven nähern, und da in der vorliegenden Arbeit besonders das transaktionale Stressmodell von Lazarus und Folkman (1984) von Bedeutung ist (s. Abschnitt 4.1), wird darauf im Folgenden näher eingegangen.

Laut des transaktionalen Stressmodells von Lazarus und Folkman (1984) entsteht Stress immer in Interaktion zwischen Umwelt und Individuum und hängt direkt von der subjektiven Bewertung des Einzelnen ab. Stress entsteht demzufolge erst, wenn eine Situation die subjektiven Bewältigungsstrategien des Individuums übersteigt.

Lazarus und Folkman (1984) gliedern diesen Bewertungsprozess in drei Abstufungen: primäre, sekundäre und Neubewertung. Bei der *primären Bewertung* erfolgt die Einschätzung einer potenziellen Stresssituation als irrelevant, angenehm-positiv oder stressverursachend. Irrelevante oder angenehm-positive Ereignisse bedürfen in der Regel keiner weiteren Bewältigungsstrategien, stressverursachende Situationen hingegen werden des Weiteren hinsichtlich ihrer Beschaffenheit eingeschätzt. Dabei wird in *Verlust*, *Bedrohung* oder *Herausforderung* unterschieden, wobei Verlustsituationen die verheerendste Auswirkung auf Individuen haben und starke Reaktionen hervorrufen. Bedrohende Situationen entstehen, wenn beispielsweise Verluste in naher Zukunft zu erwarten sind, gehen einher mit negativen Emotionen wie Angst oder Ärger und erfordern Bewältigungsstrategien und -handlungen (Lazarus & Folkman, 1984). Herausfordernde Situationen unterscheiden sich von bedrohenden Situationen dergestalt, dass sie mit positiveren Emotionen wie Eifer, Heiterkeit und Aufregung einhergehen, veranlassen das Individuum jedoch ansonsten ebenso zur Aktivierung von Bewältigungsmechanismen.

Bedrohung und Herausforderung schließen sich zudem nicht aus. So kann beispielsweise eine Prüfungssituation gleichzeitig als Bedrohung (Angst vor Versagen) und Herausforderung (Fertigkeiten und Können beweisen) bewertet werden.

Im Verlauf der anschließenden *sekundären Bewertung* erfolgt eine Evaluierung der eigenen Bewältigungsstrategien und das Individuum schätzt ein, ob es über Möglichkeiten verfügt, die Situation zu bewältigen, wie es diese anwenden kann und wie effizient sie sein werden (Lazarus & Folkman, 1984).

Im Zuge der *Neubewertung* werden schließlich aktuelle Informationen aus der Umwelt dazu verwendet, die Situation hinsichtlich ihres Stresspotenzials neu zu bewerten bzw. die ursprüngliche Bewertung abzuändern (Lazarus & Folkman, 1984).

Stress ist demzufolge eine Reaktion auf eine bedrohliche oder herausfordernde Situation, für die subjektiv keine ausreichenden Bewältigungsstrategien vorliegen. Dies bedeutet in weiterer Folge, dass Stressoren, also potenziell stressauslösende Faktoren, nicht bei allen Menschen gleich wirken und stets in Interaktion zwischen den Eigenschaften, Erfahrungen und Fertigkeiten eines Menschen und seiner Umwelt entstehen.

Für die vorliegende Arbeit ist zudem festzuhalten, dass sowohl herausfordernde als auch bedrohliche Stressoren physische und mentale Energie beanspruchen und unabhängig von ihrer Kategorisierung zu einer erhöhten psychophysischen Aktivierung führen, die in weiterer Folge gesundheitliche Beeinträchtigungen nach sich ziehen kann (Lazarus & Folkman, 1984).

3.2.2 Das Job Demands-Resources Modell

Das Job Demands-Resources Modell (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001a) geht von der Annahme aus, dass sich Arbeitscharakteristiken generell in die Kategorien *Arbeitsanforderungen* und *Arbeitsressourcen* ordnen lassen und sich je nach Vorkommen unterschiedlich auf die Motivation und die Gesundheit Erwerbstätiger auswirken.

Unter *Arbeitsanforderungen* verstehen die o. g. Forscher/innen generell physische, mentale, soziale und organisationale Aspekte, welche die Kräfte Erwerbstätiger in Anspruch nehmen und dabei physische und psychische Kosten verursachen. *Arbeitsressourcen* beschreiben hingegen psychische, physische, soziale und organisationale Aspekte, die Erwerbstätige dahingehend unterstützen, ihre Arbeitsziele zu erreichen, hohe Anforderungen auszubalancieren und persönliche Lern- und Entwicklungspotenziale zu entfalten (Bakker & Demerouti, 2007, S. 312). So könnte

beispielsweise die Arbeitsanforderung, Aufgaben innerhalb sehr enger Fristen zu erledigen, abgeschwächt werden, wenn gleichzeitig die Ressource Handlungsspielraum zur Verfügung stünde. Eine Arbeitnehmerin könnte in diesem Fall die Reihenfolge der Aufgaben eigenverantwortlich einteilen und an ihre individuelle Arbeitsweise anpassen.

Des Weiteren gehen die Forscher/innen von einem dualen Wirkprinzip von Anforderungen und Ressourcen aus (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001a). Während sich ungünstig gestaltete Arbeitsplätze oder dauerhaft hohe Anforderungen gesundheitsbeeinträchtigend auswirken, indem sie die mentalen und physischen Kräfte Erwerbstätiger aufzehren und zu Erschöpfung und Energieverlust bis hin zur Arbeitsunfähigkeit führen können (z. B. in Form des Burnout-Syndroms), entwickeln Ressourcen am Arbeitsplatz eine motivierende, ausgleichende Wirkung und stehen in einem positiven Zusammenhang mit *Arbeitsengagement* (Bakker, Demerouti & Euwema, 2005; Bakker & Demerouti, 2007; Hakanen, Schaufeli & Ahola, 2008). Fehlende Ressourcen am Arbeitsplatz wirken sich hingegen negativ auf das Erreichen von Arbeitszielen aus und ziehen Gefühle der Frustration und Erfolglosigkeit nach sich, die in weiterer Folge beispielsweise in geringer Motivation und Kündigungsabsichten resultieren können (Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2003). Am verheerendsten wirkt sich eine Kombination aus hohen Anforderungen und fehlenden oder kaum verfügbaren Ressourcen auf die psychische und physische Gesundheit Erwerbstätiger aus (Bakker et al., 2005; Demerouti et al., 2001a).

Die arbeitspsychologische Forschung beschäftigte sich bisher vielfach mit der Frage, warum es *zwischen* Erwerbstätigen Unterschiede beispielsweise hinsichtlich Arbeitsengagement, Zufriedenheit oder Motivation gibt, und seltener, warum es auch *innerhalb* einer Person Unterschiede gibt. Dieser Art von Fragestellung widmen sich Tagebuchstudien (siehe Abschnitt 5.1.1), die Einblicke in kurzfristige, tägliche Veränderungsraten geben und Erklärungen bieten, warum beispielsweise eine Arbeitnehmerin, die generell sehr gute Leistungen erbringt, an manchen Tagen diese Erwartungen nicht erfüllt.

Xanthopoulou, Bakker, Demerouti und Schaufeli (2009) übertrugen daher Aspekte des Job Demands-Resources Modell auf die Tagesebene und untersuchten, inwieweit auch Ressourcen, die von Tag zu Tag schwanken können, unter anderem mit Engagement zusammenhängen. Es zeigte sich, dass tägliche Ressourcen wie beispielsweise Autonomie oder positives Arbeitsklima mit höherem Engagement einhergingen.

Auch Simbula (2010) untersuchte das Job Demands-Resources Modell auf Tagesebene. Sie führte eine Tagebuchstudie mit 61 italienischen Lehrer/innen durch und konnte die Grundannahmen des Modells auch für tägliche Arbeitsanforderungen und Ressourcen bestätigen. So zeigte sich beispielsweise, dass sich soziale Unterstützung von Kolleg/innen positiv auf Arbeitsengagement, Arbeitszufriedenheit und Gesundheit auswirkte.

Kühnel, Sonnentag und Bledow (2012) untersuchten unter anderem den Einfluss täglicher Erholung und Autonomie in der Arbeit auf Engagement. Beide Ressourcen wirkten sich positiv auf das Engagement aus. Niedriges Engagement zeigte sich eher an Tagen mit hohem Zeitdruck und geringer Autonomie. Die Autor/innen schlussfolgerten, dass die Grundannahmen des Job Demands-Resources Modells auch auf die Tagesebene übertragbar sind (Kühnel et al., 2012).

Insgesamt zeigte sich also über verschiedene Studiendesigns hinweg, dass hohe Arbeitsanforderungen mit psychischen Beanspruchungsfolgen einhergehen, während Ressourcen am Arbeitsplatz einen motivierenden und ausgleichenden Einfluss ausüben können. Diese Wirkungsweise wird auch für die Anforderung der täglichen Arbeitsintensität als potentieller Stressor vermutet. Vor diesem Hintergrund wird im Folgenden näher auf die Wirkungsweise von täglicher Arbeitsintensität auf die Aspekte emotionale Erschöpfung und Vitalität eingegangen.

3.3 Arbeitsintensität und Aspekte psychischen Wohlbefindens

Wie bereits in Abschnitt 3.1 erwähnt, zeigte sich im Zuge der Untersuchung von Arbeitsbedingungen in Europa häufig ein Zusammenhang zwischen zunehmender Arbeitsintensität und erhöhten Stressraten bei Erwerbstätigen, welche wiederum bei ungenügenden Bewältigungsstrategien oder fehlenden Ressourcen zu Gesundheitsbeeinträchtigungen führen können.

Burke, Singh und Fiksenbaum (2010) entwickelten ein Instrument zur Erfassung der Arbeitsintensität und definieren diese als dreiteiliges Konstrukt. Demzufolge setzt sich Arbeitsintensität aus emotionalen Anforderungen an Erwerbstätige, zeitlichen Anforderungen (wie z. B. Überstunden) und arbeitsbezogenen Anforderungen (wie z. B. der Grad an Verantwortung) zusammen. Dabei weist Arbeitsintensität insgesamt einen positiven Zusammenhang mit tatsächlicher Arbeitszeit, wahrgenommener Arbeitsmenge und erlebtem Stresslevel auf. Trotz der kleinen und wenig repräsentativen Stichprobe

dieser Untersuchung reihen sich die Ergebnisse in die von bisherigen Untersuchungen ein. Forschungsarbeiten aus China (Fiksenbaum et al., 2010) konnten zeigen, dass hohe Arbeitsintensität bei Hotelmanager/innen ebenfalls mit erhöhtem Stresserleben und geringerem psychischen Wohlbefinden (bspw. emotionaler Erschöpfung) einherging, jedoch auch mit gesteigertem Engagement. Zeytinoglu und andere (2007) berichteten ähnliche Ergebnisse von einer Studie mit Krankenschwestern, bei welchen hohe wahrgenommene Arbeitsintensität ebenfalls mit erhöhtem Stresserleben einherging.

Die bisherigen Forschungsarbeiten zur Arbeitsintensität sprechen also deutlich für eine negative Auswirkung derselben auf Aspekte des psychischen Wohlbefindens, weshalb im Folgenden genauer auf einen Kernaspekt des Burnout-Syndroms – emotionale Erschöpfung – im Zusammenhang mit täglicher Arbeitsintensität eingegangen wird. Außerdem ist es ebenso von Interesse, mögliche Auswirkungen von täglicher Arbeitsintensität auf positive Aspekte von Arbeitsengagement zu untersuchen, weshalb anschließend auf eine der Kerndimensionen – Vitalität – eingegangen wird.

3.3.1 Emotionale Erschöpfung

Der Zustand der emotionalen Erschöpfung zählt zu den drei Dimensionen des Burnout-Syndroms und fasst Gefühle der Überforderung und Erschöpfung zusammen, die als Reaktion auf hohe Arbeitsanforderungen wie beispielsweise Rollenkonflikte, stresserzeugende Ereignisse oder ein hohes Arbeitspensum entstehen, wenn gleichzeitig keine Ressourcen zur Bewältigung bereit stehen (Bakker et al., 2005; Lee & Ashforth, 1996; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Diese Arbeitsanforderungen können dabei physischer, emotionaler oder kognitiver Art sein (Demerouti, Mostert & Bakker, 2010).

Demerouti und Kolleg/innen (2001a, S. 499) generalisieren das Konzept der emotionalen Erschöpfung und betonen seine Ähnlichkeit mit bekannten häufigen Stressreaktionen im Arbeitskontext wie Müdigkeit, depressiven Symptomen oder Ängstlichkeit. Insgesamt ist emotionale Erschöpfung gekennzeichnet durch das Gefühl, ausgebrannt, verbraucht, müde und durch die Arbeit belastet zu sein (Büssing & Perrar, 1992).

Die negative Auswirkung von hohen Anforderungen auf die Gesundheit Erwerbstätiger kann laut des Job Demands-Resources Modells durch bestimmte Ressourcen abgefedert werden. Hier zeigte sich, dass besonders Autonomie am Arbeitsplatz, Rückmeldung über die eigene Arbeit und gute Beziehungen zu Kolleg/innen und Vorgesetzten hohe Arbeitsanforderungen puffern können (Bakker et al., 2005). Emotionale Erschöpfung kann

in weiterer Folge mit sinkendem Commitment, sinkender Arbeitsleistung und höheren Fluktuationsraten einhergehen (Cropanzano, Rupp & Byrne, 2003).

In Bezug auf Arbeitsintensität konnten Fiksenbaum und andere (2010) zeigen, dass hohe Arbeitsintensität mit emotionaler Erschöpfung einhergeht. Auch einzelne Aspekte der Arbeitsintensität wie Arbeitsmenge und Zeitdruck stehen in einem engen Zusammenhang mit emotionaler Erschöpfung, unabhängig davon, ob sie mittels Selbsteinschätzung oder objektiver Daten erfasst wurden (Demerouti et al., 2001a; Maslach et al., 2001).

Auf Tagesebene bezogen konnten Sanz-Vergel, Demerouti, Moreno-Jiménez und Mayo (2010) zeigen, dass hoher Zeitdruck und ein hohes Arbeitspensum tagsüber mit erhöhter emotionaler Erschöpfung am Abend zusammenhängen.

Auch tägliche Arbeitsintensität ist durch Zeitdruck und ein hohes Arbeitspensum gekennzeichnet und da emotionale Erschöpfung immer wieder mit diesen Aspekten einhergeht, soll dies auch im Rahmen dieser Studie untersucht werden, wobei ein positiver Zusammenhang zwischen täglicher Arbeitsintensität und emotionaler Erschöpfung bei Dienstende erwartet wird:

H1: Je höher die tägliche Arbeitsintensität, desto höher die tägliche emotionale Erschöpfung bei Dienstende.

3.3.2 Vitalität

Vitalität bezeichnet einen dynamischen Zustand bewusster, kontrollierbarer und frei verfügbarer physischer und psychischer Energie und gilt als wichtiger Indikator für persönliches Wohlbefinden (Ryan & Frederick, 1997). Es zeigte sich, dass Vitalität unter anderem mit mentaler Gesundheit und intrinsischer Motivation einhergeht und negative Zusammenhänge mit Ängstlichkeit, psychischem Stress und fehlenden Kontrollmöglichkeiten aufweist (Ryan & Frederick, 1997).

Übertragen auf die Arbeits- und Organisationspsychologie gilt Vitalität als Bestandteil von Arbeitsengagement, welches wiederum als positiver Gegenspieler des Burnout-Syndroms betrachtet wird (Maslach et al., 2001; Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma & Bakker, 2002). Maslach und ihre Kolleg/innen (2001) definierten Engagement in direkter Opposition zu Burnout; es zeichne sich demzufolge durch ein hohes Maß an Energie, Beteiligung und Effizienz aus und könne mit denselben Instrumenten erfasst werden, die für das Burnout-Syndrom herangezogen werden. Schaufeli und andere (2002) teilen diese Sichtweise nicht und postulieren, dass Engagement zwar in einem negativen

Zusammenhang mit Burnout stehe, nicht aber das direkte Gegenteil darstelle. Sie definieren Engagement als Kombination aus Hingabe, Versunkenheit in die Arbeit und Vitalität, letztere genauer als „high levels of energy and mental resilience while working, the willingness to invest effort in one’s work, and persistence even in the face of difficulties“ (Schaufeli et al., 2002, S. 74).

Shirom (2011) wiederum definiert Vitalität als positiven Affekt, der durch physische Stärke, emotionale Energie und mentale Gewandtheit gekennzeichnet ist (S. 61). Sie betont, dass Vitalität gerade auch am Arbeitsplatz eine wichtige Rolle spielt, da sie sowohl für Arbeitnehmer/innen als auch für Unternehmen positive Auswirkungen hat. Vitalität ist an sich bereits ein angenehmer, erstrebenswerter Zustand (Shraga & Shirom, 2009) und kann außerdem als Vorläufer von Motivation, Leistung, Lernbereitschaft, prosozialem Verhalten und anderen positiven Aspekten im Arbeitskontext betrachtet werden (Shirom, 2011). Auf individueller Ebene steht Vitalität in engem Zusammenhang mit mentaler und körperlicher Gesundheit (Shirom, 2011). Demerouti, Bakker, De Jonge, Janssen und Schaufeli (2001) fanden beispielsweise einen negativen Zusammenhang zwischen Vitalität und psychosomatischen Beschwerden. Für die Entstehung von Vitalität am Arbeitsplatz erachten Shraga und Shirom (2009) nach Auswertung ihrer qualitativen Interviews mit 38 Angestellten Ressourcen, wie beispielsweise die erlebte Sinnhaftigkeit der Arbeit, bedeutsame Interaktionen mit anderen oder das Meistern herausfordernder Arbeitsaufgaben als ausschlaggebend.

Vitalität kann sowohl als langfristige Eigenschaft (*trait*) als auch als kurzfristiger Zustand (*state*) betrachtet werden, der individuellen Schwankungen ausgesetzt ist (Ryan & Frederick, 1997; Sonnentag & Niessen, 2008), wobei in der vorliegenden Arbeit vor allem letzteres im Vordergrund steht: gibt es Schwankungen bei der täglich erlebten Vitalität einer Person und wenn ja, inwieweit hängt diese mit Arbeitsintensität und den untersuchten Ressourcen zusammen? Untersuchungen, die im Rahmen der Engagement-Forschung durchgeführt wurden, konnten zum Beispiel zeigen, dass Vitalität eng mit der Ressource Autonomie zusammen hängt (Mauno, Kinnunen & Ruokolainen, 2007). Konflikte und hohe Anforderungen wirken sich hingegen negativ auf Vitalität aus (Ryan & Frederick, 1997). Sonnentag und Niessen (2008) untersuchten Vitalität auf Tagesebene und konnten zeigen, dass eine niedrige Arbeitsmenge und geringer Zeitdruck tagsüber mit höherer Vitalität am Abend einher gehen.

Für die vorliegende Arbeit wird daher erwartet, dass tägliche Arbeitsintensität in einem negativen Zusammenhang mit Vitalität bei Dienstende steht:

H2: Je höher die tägliche Arbeitsintensität, desto geringer die Vitalität bei Dienstende.

In diesem Kapitel wurden Zusammenhänge zwischen der neuen beschleunigungsbedingten Anforderung der Arbeitsintensivierung respektive der täglichen Arbeitsintensität und Aspekten des Wohlbefindens Erwerbstätiger dargestellt. Tägliche Arbeitsintensität wird als Kombination aus Zeitdruck, subjektiv hohem Arbeitstempo und Multitasking definiert und als potentiell stressverursachend betrachtet. Im Rahmen des Job Demands-Resources Modell wird daher erwartet, dass hohe tägliche Arbeitsintensität mit Gefühlen der Überforderung, des Ausgebranntseins und der emotionalen Erschöpfung einher geht. In Bezug auf Vitalität, einem positiven Zustand bewusster psychischer und physischer Energie, ist anzunehmen, dass sich hohe tägliche Arbeitsintensität negativ auswirkt und zu einer geringeren Vitalität am Ende des Arbeitstages führt. Welche Prozesse diese erwarteten Zusammenhänge abmildern und somit der Gesundheit und dem Wohlbefinden Erwerbstätiger zuträglich sein könnten, wird im folgenden Abschnitt dargestellt.

4 Welche Rolle spielen subjektive Bewertungen und Ressourcen?

In Anbetracht der umfassenden Beschleunigungsprozesse, die im Arbeitskontext unter anderem zu einer Intensivierung und Verdichtung von Handlungen führen und mit erhöhten Stressraten einhergehen, stellt sich die Frage, wie mögliche negative Folgen – beispielsweise emotionale Erschöpfung oder Vitalitätsverlust – ausbalanciert oder gar vermieden werden können. Wie zuvor im Job Demands-Resources Modell beschrieben (s. Abschnitt 3.2.2), kommt es dabei besonders auf Ressourcen an. Ressourcen unterstützen Erwerbstätige dahingehend, ihre Arbeitsziele zu erreichen, hohe Anforderungen auszubalancieren und persönliche Lern- und Entwicklungspotenziale zu entfalten und können dabei psychischer, physischer, sozialer oder organisationaler Natur sein (Bakker & Demerouti, 2007). Die Erforschung von Ressourcen im Arbeitskontext hat eine lange Tradition und ihr Nutzen liegt auf der Hand: das Wissen über die Wirkmechanismen von Ressourcen am Arbeitsplatz ist die Grundlage für die Gestaltung von Arbeitsumgebungen, die beispielsweise zur Erhaltung und Förderung von Gesundheit, Zufriedenheit,

Motivation, Leistung und Verbundenheit mit der Organisation bei Arbeitnehmer/innen führt.

Im Folgenden wird genauer auf die *subjektive Bewertung von Arbeitsanforderungen als Herausforderung oder Belastung* sowie auf die Ressourcen *Erholung* und *Handlungs- und Zeitspielraum* eingegangen, um möglicherweise Handlungsimpulse abzuleiten, die negativen Auswirkungen täglicher Arbeitsintensität entgegenwirken können.

4.1 Subjektive Bewertung von Arbeitsstressoren

Setzt man sich im Besonderen mit Stressoren am Arbeitsplatz auseinander, stellt sich auch hier die Frage, ob ihre Auswirkung für alle Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ähnlich sind oder ob es Unterschiede in ihrer Wirkungsweise gibt (s. Abschnitt 3.2.1). Wie bereits im Rahmen des Job Demands-Resources Modell beschrieben, zeigen sich negative Folgen (wie beispielsweise emotionale Erschöpfung) häufig im Zusammenhang mit hohen Arbeitsanforderungen und fehlenden Ressourcen (Bakker et al., 2005; Demerouti et al., 2001a) und ihre Auswirkung scheint für viele Arbeitnehmer/innen ähnlich zu sein.

Cavanaugh, Boswell, Roehling und Boudreau (2000) widmeten sich der Frage, warum es doch immer wieder Studien gibt, die keinen Zusammenhang zwischen Arbeitsstressoren und negativen Folgen, wie beispielsweise Kündigungsabsichten oder nachlassender Arbeitsleistung zeigten (z. B. Leong, Furnham & Cooper, 1996). Sie untersuchten daher die Frage, inwieweit sich Arbeitsstressoren in die Bewertungskategorien von Lazarus und Folkman (1984, siehe Abschnitt 3.2.1) einordnen lassen und ob daraufhin Stressoren, die eher als Herausforderung wahrgenommen werden, eine andere Auswirkung zeigen als solche, die als Belastung wahrgenommen werden (Cavanaugh et al., 2000). Herausforderungen bezeichnen hier Arbeitsanforderungen, die persönliches Wachstum, Kompetenzen und das Erreichen von Zielen fördern können, wohingegen belastende Stressoren dies eher verhindern (Crawford, Lepine & Rich, 2010). Die Kategorisierung der Items als herausfordernd oder belastend führten die Autor/innen vorab durch. Sie teilten die Stressoren erst (theoriegeleitet) selbst in die beiden Kategorien ein, entfernten dann diejenigen Items, welche ihrer Ansicht nach in beide Kategorien passten, und ließen anschließend drei Student/innen und eine/n Professor/in diese Gruppierung evaluieren. Eine abschließende Faktorenanalyse unterstützte die Einteilung der Items in

Herausforderungen bzw. Belastungen (Cavanaugh et al., 2000, S. 67-68). Die Ergebnisse der Studie, an der knapp 2000 Manager/innen in den USA teilnahmen, sprachen deutlich für die differenzierte Wirkungsweise der Stressoren: die Stressoren, welche als Herausforderung eingestuft wurden (z. B. Grad an Verantwortung, Arbeitspensum, Zeitdruck), wiesen einen positiven Zusammenhang mit Arbeitszufriedenheit auf und waren negativ mit Kündigungsabsichten oder der Suche nach einem neuen Job verbunden. Stressoren, die als Belastung kategorisiert waren (z. B. unklare Arbeitsanweisungen, Jobunsicherheit) zeigten umgekehrte Zusammenhänge (Cavanaugh et al., 2000).

Boswell, Olson-Buchanan und LePine (2004) griffen diese Ergebnisse auf und erweiterten diesen Forschungsansatz, indem sie auch Aspekte des Wohlbefindens miteinbezogen. Sie fanden bei ihrer Befragung von knapp 500 Universitätsmitarbeiter/innen in Stabspositionen ähnliche Ergebnisse wie Cavanaugh und Kolleg/innen (2000). Folgen wie Kündigungsabsichten und Distanzierung von der Arbeit standen in einem negativen Zusammenhang mit herausfordernden Stressoren und in einem positiven Zusammenhang mit belastenden Stressoren. Loyalität gegenüber dem eigenen Unternehmen war, wie erwartet, positiv mit herausfordernden Stressoren und negativ mit belastenden Stressoren verbunden (Boswell et al., 2004). Auch hier erfolgte die Einteilung der Stressoren in Herausforderung bzw. Belastung indirekt durch die Autor/innen selbst, da sie die Skala von Cavanaugh et al. (2000) verwendeten (s. o.). Es zeigte sich, dass die Zusammenhänge zwischen Arbeitsstressoren und positivem Verhalten am Arbeitsplatz zusätzlich durch das Gefühl von Herausforderung mediiert wurden. Dies bedeutet, dass die zuvor als herausfordernd eingestuften Stressoren wie z. B. der Grad an Verantwortung oder die Arbeitsmenge zu einem Gefühl der Herausforderung bei Erwerbstätigen führen und dieses wiederum mit positivem Verhalten am Arbeitsplatz einhergeht (Boswell et al., 2004). Hinsichtlich des Wohlbefindens hatten sich die Forscher/innen auf emotionale Erschöpfung und Ängstlichkeit konzentriert und angenommen, dass sich Stressoren am Arbeitsplatz unabhängig von ihrer Kategorisierung in Herausforderung oder Belastung allesamt negativ auswirken. Diese Annahme konnte bestätigt werden: emotionale Erschöpfung und Ängstlichkeit standen sowohl mit herausfordernden als auch mit belastenden Stressoren in einem positiven Zusammenhang (Boswell et al., 2004) und dies deckt sich auch mit der Theorie, dass Stress an sich – ob positiv oder negativ – zu einer

hohen physischen und psychischen Aktivierung führt, die in weiterer Folge zu gesundheitlichen Beeinträchtigungen führen kann (Selye, 1974).

LePine, Podsakoff und LePine (2005) führten eine Metaanalyse durch, um die Auswirkungen von *gutem* und *schlechtem* Stress im Arbeitskontext weiter zu beleuchten. Auch hier zeigte sich, dass sowohl belastende Stressoren, wie z. B. Rollenkonflikte, als auch herausfordernde Stressoren, wie beispielsweise Aufgabenkomplexität, mit psychischen Belastungen wie z. B. Ängstlichkeit, emotionaler Erschöpfung, Depressivität, Gesundheitsbeschwerden oder Frustration zusammenhängen (LePine et al., 2005). In Bezug auf Aspekte wie Motivation und Arbeitsleistung zeigten sich hingegen andere Wirkmechanismen: herausfordernde Stressoren standen in einem positiven und belastende Stressoren in einem negativen Zusammenhang mit Motivation und Arbeitsleistung.

Crawford, LePine und Rich (2010) widmeten sich ebenfalls der Frage, weshalb es in der Forschung immer wieder zu inkonsistenten Ergebnissen hinsichtlich des Zusammenhangs zwischen Arbeitsanforderungen und Engagement kam. Sie kritisieren das Job Demands-Resources Modell dahingehend, dass es bei der Erklärung dieser Zusammenhänge zu kurz greife und den Aspekt, dass Arbeitsanforderungen unterschiedlich und teilweise sogar positiv wirken können, außer Acht lasse. In ihrer Metaanalyse gingen sie ähnlich vor wie LePine und Kolleg/innen (2005), konzentrierten sich jedoch speziell auf die Frage, ob Arbeitsanforderungen nicht doch mit Engagement zusammen hängen, wenn man das transaktionale Stressmodell von Lazarus und Folkman (1984) miteinbezieht. Es zeigte sich, dass herausfordernde und belastende Stressoren zwar positiv mit Burnout zusammen hängen, sich jedoch unterschiedlich auf das Engagement auswirken; herausfordernde Stressoren wiesen einen positiven Zusammenhang mit Engagement auf, belastende Stressoren einen negativen (Crawford et al., 2010). Sie erweiterten daraufhin die Annahmen des Job Demands-Resources Modell und postulieren ein „differentiated job demands–resources model“ (Crawford et al., 2010, S. 843) mit folgenden Prämissen:

- (a) job characteristics can be broadly categorized in terms of challenge demands, hindrance demands, and job resources;
- (b) job demands, whether challenges or hindrances, activate an energy depletion process that builds up strain and results in increased burnout;
- (c) job resources activate a motivational process that increases willingness to dedicate one's efforts and abilities to the work task resulting in increased engagement;
- (d) job resources protect individuals from strains related to resource depletion accruing over time to result in burnout;
- (e) challenge demands trigger positive

emotions and cognitions that result in active, problem-focused coping styles reflected in increased engagement; (f) hindrance demands trigger negative emotions and cognitions that result in passive, emotion-focused coping styles reflected in decreased engagement. (S. 843)

Fast zeitgleich untersuchten Broeck, De Cuyper, De Witte und Vansteenkiste (2010) ebenfalls die Frage, inwieweit sich Arbeitsanforderungen in Herausforderungen und Belastungen einteilen lassen und ob sich ihre Wirkmechanismen hinsichtlich Burnout und Engagement unterscheiden. Sie fokussierten dabei zwei wesentliche Komponenten von Burnout und Engagement – emotionale Erschöpfung und Vitalität – und konnten zeigen, dass herausfordernde Arbeitsanforderungen positiv mit Vitalität zusammenhängen und belastende Arbeitsanforderungen negativ mit Vitalität und positiv mit emotionaler Erschöpfung korrelieren (Broeck et al., 2010).

An all diesen Studien gibt es jedoch einen wichtigen Aspekt zu kritisieren: die Entscheidung, ob ein Stressor als Herausforderung oder als Belastung wahrgenommen wird, oblag stets den Forscher/innen. Somit wurde eine wesentliche Komponente des transaktionalen Stressmodells vernachlässigt: die notwendige subjektive Bewertung einer Situation als potentiell bedrohlich oder herausfordernd.

Webster, Beehr und Love (2011) bezogen diesen Aspekt erstmals mit in ihre Forschung ein und ließen ihre Studienteilnehmer/innen jeweils angeben, inwieweit sie einen Stressor als herausfordernd oder belastend bewerten. Es zeigte sich, dass ein und derselbe Stressor gleichzeitig als Herausforderung und Belastung fungieren kann. Außerdem wiesen herausfordernde Stressoren (wie beispielsweise Arbeitsmenge oder der Grad an Verantwortung) entgegen der Erwartungen der Forscher/innen einen positiven Zusammenhang mit physischen Beanspruchungsfolgen auf, was wiederum für die Annahme spricht, dass Stressoren an sich ungünstige gesundheitliche Auswirkungen auf Erwerbstätige haben können, auch wenn sie als Herausforderung wahrgenommen werden (Webster et al., 2011). In Übereinstimmung mit vorigen Forschungsergebnissen zeigte sich, dass belastende Stressoren generell mit ungünstigen gesundheitlichen und arbeitsbezogenen Auswirkungen zusammenhängen (Webster et al., 2011).

Arbeitscharakteristiken unterliegen gerade im Dienstleistungsbereich täglichen Schwankungen. Anforderungen, wie beispielsweise Aufgabenkomplexität und Arbeitsmenge oder Ressourcen wie z. B. Handlungs- und Zeitspielraum, können von Tag

zu Tag variieren und auch die Bewertung dieser Aspekte kann sich auf Tagesebene ändern. Um Wirkmechanismen von Arbeitsstressoren auf das Wohlbefinden Erwerbstätiger zu beleuchten, scheint daher die Einbeziehung der Tagesebene unabdingbar. Ohly und Fritz (2010) konnten zeigen, dass Arbeitscharakteristiken wie täglicher Zeitdruck oder täglicher Handlungs- und Zeitspielraum bei der Arbeit positiv mit Kreativität und proaktivem Verhalten zusammenhängen. Zudem spielte auch hier die Einschätzung der Anforderungen als Herausforderung eine wesentliche Rolle: Zeitdruck und Handlungs- und Zeitspielraum wurden als Herausforderung eingestuft und je höher diese Einstufung ausfiel, desto ausgeprägter waren auch tägliche Kreativität und proaktives Verhalten (Ohly & Fritz, 2010).

Herausforderungen am Arbeitsplatz bergen die Möglichkeit der persönlichen Entwicklung und der Kompetenzerweiterung und sind mit positiven Emotionen wie Eifer, Spannung oder Heiterkeit verbunden, solange das Individuum der Überzeugung ist, es könne die Situation mit den vorhandenen Ressourcen bewältigen (Lazarus & Folkman, 1984). Herausforderungen implizieren also ein gewisses Maß an Kontrolle über die Situation und ein Vertrauen in die eigenen Bewältigungsstrategien und wie oben dargestellt, zeigten sich in bisherigen Forschungsarbeiten überwiegend positive Zusammenhänge zwischen herausfordernden Arbeitsanforderungen und günstigen Aspekten wie beispielsweise Engagement bzw. Vitalität, Zufriedenheit oder Kreativität (Broeck et al., 2010; Cavanaugh et al., 2000; Crawford et al., 2010; LePine et al., 2005; Ohly & Fritz, 2010).

Stressoren verbrauchen jedoch unabhängig von ihrer Einschätzung als Herausforderung oder Belastung Energie und Ressourcen und es zeigte sich, dass auch herausfordernde Stressoren zu emotionaler Erschöpfung führen können (Boswell et al., 2004; Crawford et al., 2010; LePine, LePine & Jackson, 2004; LePine et al., 2005). Daher wird nach wie vor angenommen, dass tägliche Arbeitsintensität positiv mit emotionaler Erschöpfung und negativ mit Vitalität bei Dienstende korreliert, dass dieser Zusammenhang jedoch durch die subjektive Bewertung der Arbeitsintensität als Herausforderung oder Belastung moderiert wird:

H3a: Je eher tägliche Arbeitsintensität als Herausforderung erlebt wird, desto geringer die emotionale Erschöpfung bei Dienstende.

H3b: Je eher tägliche Arbeitsintensität als Herausforderung erlebt wird, desto höher die Vitalität bei Dienstende.

H3c: Je eher tägliche Arbeitsintensität als Herausforderung erlebt wird, desto schwächer der positive Zusammenhang zwischen täglicher Arbeitsintensität und emotionaler Erschöpfung bei Dienstende.

H3d: Je eher tägliche Arbeitsintensität als Herausforderung erlebt wird, desto schwächer der negative Zusammenhang zwischen täglicher Arbeitsintensität und Vitalität bei Dienstende.

4.2 Morgendlicher Erholungszustand

Jede Art von Arbeitstätigkeit, ob herausfordernd oder belastend, beansprucht in der Regel sowohl psychische als auch physische Kapazitäten. Laut des *Effort-Recovery Modells* (Meijman & Mulder, 1998) können normale Arbeitsbelastungen zu chronischen, teilweise irreversiblen gesundheitlichen Beeinträchtigungen führen, wenn sie dauerhaft auf das Individuum einwirken und keine Möglichkeit zur adäquaten Regenerierung besteht. *Erholung* ist eine wichtige Ressource, weshalb im Folgenden näher auf ihre Wirkmechanismen im Zusammenhang mit Arbeitsstressoren eingegangen wird.

Geurts und Sonnentag (2006) definieren Erholung wie folgt:

The essence of recovery is that the psychophysiological systems that were activated during work will return to a and stabilize at a baseline level, that is, a level that appears in a situation in which no special demands are made on the individual. Accordingly, recovery is a process of psychophysiological unwinding that is the opposite of the activation of psychophysiological systems during effort expenditure, particularly under stressful conditions. (S. 483)

Wird dieser Prozess des psychophysiologischen Abschaltens und Regenerierens jedoch verhindert und das Individuum setzt die Arbeit fort, müssen daraufhin zusätzliche Ressourcen aufgewendet werden. Bei erneuter unzulänglicher Erholung gerät dieser Prozess schließlich in eine ungünstige Abwärtsspirale (Geurts & Sonnentag, 2006). In Übereinstimmung mit Meijman und Mulder (1998) sehen Geurts und Sonnentag (2006) Erholung demnach als zentralen Puffer zwischen Arbeitsbelastungen und (chronischen) gesundheitlichen Beeinträchtigungen, wie Abbildung 1 zeigt.

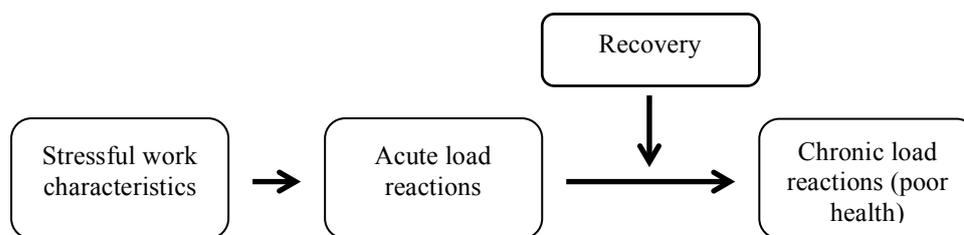


Abbildung 1. Model of Work, Recovery, and Health (Geurts & Sonnentag, 2006, S. 483).

Stressverursachende Bedingungen, zu denen auch hohe Arbeitsanforderungen gehören, rufen Reaktionen hervor, wie beispielsweise erhöhte Herzfrequenz, erhöhter Blutdruck oder Steigerung des Cortisolspiegels, die ihren schädlichen Einfluss dann ausüben, wenn dem Individuum keine Möglichkeit geboten wird, sich ausreichend zu erholen und zu einem Normalzustand zurückzukehren (Sonnentag & Geurts, 2009). Sluiter, Van der Beek und Frings-Dresen (1999) konnten beispielsweise zeigen, dass ein hohes Erholungsbedürfnis zu psychosomatischen Beschwerden, Schlafproblemen und emotionaler Erschöpfung führen kann. Erholung ist also vonnöten, um Ressourcen wieder herzustellen und Gesundheitsbeeinträchtigungen abzuwehren und führt dazu, dass Menschen sich entspannen und Kraft für neue Aufgaben schöpfen (Zijlstra & Sonnentag, 2006).

Eine weitere Stresstheorie stellt die *Conservation of Resources Theorie* von Hobfoll (1989) dar, die aus der Kritik an gängigen Stressmodellen heraus entstand und die Bedeutung von Ressourcenverlust und -gewinn für Individuen mehr in den Vordergrund rückt. Ressourcen bezeichnen dabei entweder Gegenstände (z. B. ein Haus), Lebensumstände (z. B. Ehestand), Persönlichkeitseigenschaften (z. B. Widerstandskraft) oder Energien wie Zeit, Geld oder Wissen (Hobfoll, 1989).

Laut Hobfoll (1989) entsteht Stress, wenn ein Mensch mit folgenden drei Optionen konfrontiert wird:

1. Der Verlust von Ressourcen kündigt sich an;
2. Es tritt ein Verlust von Ressourcen ein;
3. Es besteht keine Möglichkeit, Ressourcen zu gewinnen, da welche investiert werden müssen (S. 516).

Individuen sind gemäß Hobfolls (1989) Theorie stets daran interessiert, ihre Ressourcen zu bewahren und neue zu generieren und je mehr ihnen davon zur Verfügung stehen, desto

eher sind sie bereit, diese auch zu investieren. Auf der anderen Seite können sogenannte Verlustspiralen entstehen, wenn von vornherein nicht genügend Ressourcen vorhanden sind und/oder zu viele Ressourcen aufgewendet werden müssen (Hobfoll, 1989).

Erholungsphasen in der arbeitsfreien Zeit sind daher unabdingbar, da sie genau dies ermöglichen: es werden keine weiteren Ressourcen wie z. B. Konzentrationsfähigkeit oder Zeit mehr verbraucht und es besteht die Möglichkeit, durch bestimmte Aktivitäten neue Ressourcen zu generieren. Generell findet Erholung in der arbeitsfreien Zeit statt, also z. B. nach Feierabend, am Wochenende, im Urlaub oder auch in Pausen am Arbeitsplatz. Sonnentag und Fritz (2007) unterscheiden dabei drei Arten von Erholungsaktivitäten: mentales Abschalten, Entspannen und das Erleben herausfordernder Aktivitäten. Bei ersterem lässt die Person die Arbeit nicht nur physisch, sondern auch mental hinter sich, indem sie weder arbeitsbezogene Tätigkeiten wie z. B. E-Mails Schreiben, noch Gedanken an die Arbeit zulässt. Entspannung bezeichnet einen Prozess, der durch geringe Aktivierung und positive Empfindungen gekennzeichnet ist und beispielsweise beim Hören von Musik oder Spaziergehen eintritt. Auch herausfordernde, lehrreiche Aktivitäten wie z. B. eine Bergtour oder das Erlernen einer neuen Sprache können erholend sein (Sonnentag & Fritz, 2007).

In Bezug auf das Arbeitsleben hat sich der positive Effekt von Erholung auf die Leistung, das Engagement oder die Gesundheit Erwerbstätiger vielfach bestätigt. Menschen, die morgens gut erholt sind und über eine Bandbreite an Ressourcen verfügen, zeigen ein erhöhtes Arbeitsengagement über den Tag verteilt (Kühnel et al., 2012; Sonnentag, 2003). Insbesondere tägliche Vitalität, als eine Komponente von Engagement, weist einen engen Zusammenhang mit Erholung auf. Erholende Aktivitäten am Abend vorher können sich den gesamten folgenden Tag positiv auf die Vitalität Erwerbstätiger auswirken (Sonnentag & Niessen, 2008) und auch Pausen während der Arbeit, die als erholsam erlebt werden, hängen mit höherer täglicher Vitalität zusammen (Sanz-Vergel et al., 2010).

Des Weiteren weist der morgendliche Erholungszustand einen engen Zusammenhang mit täglicher Arbeitsleistung auf: je erholt erwerbstätige in den Arbeitstag starten, desto höher ist ihre Leistung (Binnewies, Sonnentag & Mojza, 2009; Volman, Bakker & Xanthopoulou, 2012).

Kinnunen, Feldt, Sitaloppi und Sonnentag (2011) untersuchten, inwieweit Erholung auch im Job Demands-Resources Modell als Ressource eine Rolle für den Zusammenhang

zwischen Arbeitscharakteristiken und Wohlbefinden spielt. Sie konnten zeigen, dass das mentale Abschalten von der Arbeit den Zusammenhang zwischen hohen Arbeitsanforderungen wie z. B. Zeitdruck oder langen Arbeitszeiten einerseits und Erschöpfung andererseits mediiert. Demzufolge hemmen hohe Arbeitsanforderungen den erholsamen Prozess des mentalen Abschaltens von der Arbeit und dies hängt wiederum eng mit Erschöpfung und dem Bedürfnis nach Erholung zusammen (Kinnunen et al., 2011).

Auf der anderen Seite mediiert das Erleben von herausfordernden Aktivitäten, welches ebenfalls zur Erholung beitragen kann (Sonnentag & Fritz, 2007), teilweise den Zusammenhang zwischen Ressourcen am Arbeitsplatz und Arbeitsengagement. So zeigte sich, dass z. B. ein hohes Maß an Handlungs- und Zeitspielraum in der Arbeit herausfordernde Aktivitäten während der Freizeit begünstigt und dass diese Aktivitäten wiederum u. a. mit Vitalität, einer Komponente von Arbeitsengagement, einher gehen (Kinnunen et al., 2011). Demnach kann Erholung als wichtige Ergänzung des Job Demands-Resources Modells betrachtet werden.

Sonntag, Mojza, Demerouti und Bakker (2012) beschäftigten sich ebenfalls mit der Beziehung zwischen Erholung und Arbeitsengagement und konnten zeigen, dass sich beide reziprok verhalten. Der Erholungszustand am Morgen prognostiziert das tägliche Arbeitsengagement und dieses wiederum den abendlichen Erholungszustand (Sonntag et al., 2012). Gestört wird diese Verbindung durch arbeitsorganisatorische Probleme wie z. B. unzulängliche Informationen oder fehlende Materialien am Arbeitsplatz. Die Forscher/innen schlossen daraus, dass diese Hindernisse während der Arbeit zusätzliche Anstrengung erfordern und sich somit abträglich auf den Erholungszustand und das Engagement auswirken (Sonntag et al., 2012).

Auch Arbeitsintensität als Kombination aus Zeitdruck, hohem Arbeitstempo und der Anforderung, mehrere Dinge gleichzeitig zu erledigen, wird als potentiell stressverursachende Arbeitsbedingung betrachtet, welche die Ressourcen Erwerbstätiger wie beispielsweise Konzentration oder Vitalität beansprucht und bei unzulänglicher Erholung zu psychischen und physischen Beeinträchtigungen führen kann. Die Erforschung der Auswirkung von Erholungsphasen während und nach der Arbeitszeit ist noch recht jung und birgt viel Potential. Gerade angesichts des Wandels in der Arbeitswelt hin zu einer Intensivierung der Arbeit erscheint die Erforschung von Ressourcen wie Erholung, die möglichen beeinträchtigenden Auswirkungen auf die Gesundheit und die

Leistung Erwerbstätiger entgegenwirken, wichtig. Für die vorliegende Arbeit wird angenommen, dass der morgendliche Erholungszustand positiv mit Vitalität bzw. negativ mit emotionaler Erschöpfung bei Dienstende zusammenhängt und sich mildernd auf die Beziehungen zwischen erlebter Arbeitsintensität tagsüber und emotionaler Erschöpfung bzw. Vitalität bei Dienstende auswirkt.

H4a: Je ausgeprägter der Erholungszustand am Morgen, desto geringer die emotionale Erschöpfung bei Dienstende.

H4b: Je ausgeprägter der Erholungszustand am Morgen, desto höher die Vitalität bei Dienstende.

H4c: Je ausgeprägter der Erholungszustand am Morgen, desto schwächer der positive Zusammenhang zwischen täglicher Arbeitsintensität und emotionaler Erschöpfung bei Dienstende.

H4d: Je ausgeprägter der Erholungszustand am Morgen, desto schwächer der negative Zusammenhang zwischen täglicher Arbeitsintensität und Vitalität bei Dienstende.

4.3 Täglicher Handlungs- und Zeitspielraum

Für die Bezeichnung bestimmter Freiheitsgrade beim Ausführen und Einteilen von Arbeitsabläufen und Arbeitszeit existiert in der Literatur eine Reihe an Begriffen. Eine der ältesten Bezeichnungen dürfte die der *Autonomie* sein, welche Hackman und Oldham (1976) definierten als „the degree to which the job provides substantial freedom, independence, and discretion to the individual in scheduling the work and in determining the procedures to be used in carrying it out“ (S. 258). Karasek (1979) betont in seinem *Job Demands Control Modell* (s. u.) eher den *Entscheidungsspielraum* als wichtige Ressource, welcher charakterisiert wird als „the working individual's potential control over his tasks and his conduct during the working day“ (S. 289-290). Dormann, Zapf und Isic (2002) verwenden die Begriffe *Handlungs- und Zeitspielraum* und verstehen darunter die Regulationsmöglichkeiten einer Person in Bezug auf die Einteilung der Arbeitsaufgaben (z. B. Reihenfolge der Arbeitsschritte, Entscheidungsmöglichkeiten) und auf die Einteilung der Arbeitszeit. Insgesamt gehört *job control*, also die Möglichkeit, beispielsweise Arbeitsschritte frei einzuteilen oder zeitliche Abläufe flexibel zu gestalten, zu den wichtigsten Ressourcen am Arbeitsplatz (Sonnentag & Frese, 2003), da sie nicht nur eine

individuell adäquate Arbeitsweise ermöglicht, sondern auch motivierend wirkt, indem sie dem menschlichen Bedürfnis nach Autonomie entspricht (Gagné & Deci, 2005).

Eines der bekanntesten Modelle zur Erklärung der Beziehungen zwischen Arbeitsanforderungen und Handlungsspielraum am Arbeitsplatz ist das Job Demands Control bzw. *Job Strain* Modell von Karasek (1979; s. Abbildung 2). Dem Modell zufolge entstehen psychische Beanspruchungen durch eine Kombination aus Arbeitsanforderungen (*job demands*), wie z. B. Zeitdruck, und dem Umfang an Entscheidungsfreiheit (*job decision latitude*), welche die Kontrolle über die Ausführung der Arbeitstätigkeit sowie die Möglichkeit, eigene Fähigkeiten einzusetzen, beinhaltet (Karasek, 1979).

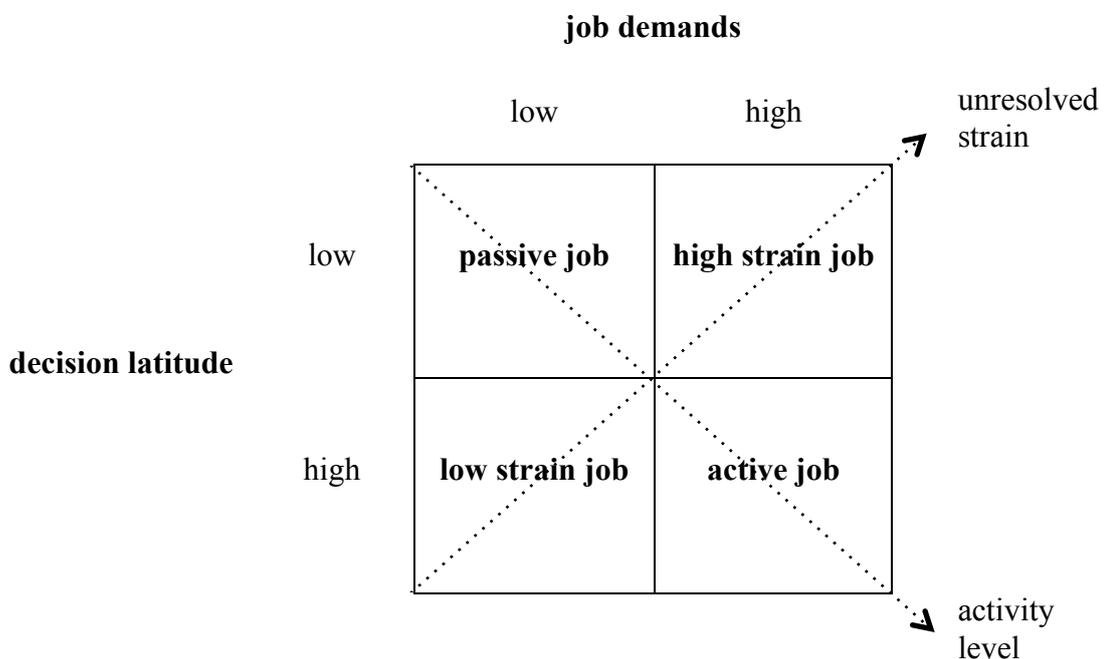


Abbildung 2. Job Strain Model (Karasek, 1979, S. 288).

Anforderungen und Entscheidungsfreiheit können dabei auf vier Arten interagieren. Treffen hohe Anforderungen auf eine geringe Entscheidungsfreiheit, spricht Karasek (1979) von hochbelastenden Jobs (*high strain job*), wohingegen niedrige Anforderungen in Kombination mit hoher Entscheidungsfreiheit zu wenig beanspruchenden Jobs (*low strain job*) führen. Bei einer Übereinstimmung zwischen dem Anforderungsniveau und der Höhe an Entscheidungsfreiheit ergeben sich auf niedriger Stufe passive Jobs, die Apathie fördern und problemlösendes Verhalten verhindern (*passive job*) und auf der anderen Seite hochaktive Jobs, die durch ein hohes Maß an Anforderungen und

Entscheidungsspielräumen das Erlernen neuer Fertigkeiten sowie Motivation fördern (*active job*) (Karasek, 1979). Karasek (1979) postuliert, dass psychische Beanspruchungsfolgen dann eintreten, wenn die Arbeitsanforderungen das Maß an Entscheidungsfreiheit übersteigen und dass die gesundheitsbeeinträchtigende Auswirkung hoher Anforderungen durch eine Steigerung der Entscheidungsfreiheit gemildert werden könne.

Das Job Demands Control Modell wurde vielfach und gerne als Grundlage für die Erforschung von Kontrollmöglichkeiten am Arbeitsplatz im Zusammenhang mit psychischen Beanspruchungsfolgen verwendet und doch gleichzeitig immer wieder für seine Einfachheit kritisiert (Sonnentag & Frese, 2003). Gerade der postulierte Interaktionseffekt, demzufolge ein hohes Maß an Entscheidungsfreiheit die Auswirkung hoher Anforderungen auf die psychische Gesundheit Erwerbstätiger abschwäche, zeigte sich nur teilweise (Sonnentag & Frese, 2003; van der Doef & Maes, 1999). Der additive Haupteffekt hingegen, demzufolge hohe Anforderungen bei niedriger Entscheidungsfreiheit zu Gesundheitsbeeinträchtigungen führen, konnte mehrfach bestätigt werden (De Lange, Taris, Kompier, Houtman & Bongers, 2003; Kivimäki et al., 2012; Nieuwenhuijsen, Bruinvels & Frings-Dresen, 2010; Sonnentag & Frese, 2003).

Demerouti, Bakker, de Jonge, Janssen und Schaufeli (2001b) kritisierten das Job Demands Control Modell dahingehend, nicht ausreichend zwischen den vier verschiedenen Kombinationen aus Anforderungen und Entscheidungsspielräumen und ihrem Zusammenhang mit Engagement und Burnout zu differenzieren. Für die vier Kombinationen ergab sich in ihrer Studie, dass zwar das Vorhandensein von Entscheidungsspielraum mit erhöhtem Engagement einherging, hohe Anforderungen hingegen stets mit gesundheitlichen Beschwerden assoziiert waren. Hohe Arbeitsanforderungen führen demnach unabhängig von möglichen Entscheidungsspielräumen zu gesundheitlichen Beeinträchtigungen (Demerouti et al., 2001b). Ihre Ergebnisse widersprechen somit Karaseks (1979) Annahme, dass Kontrollmöglichkeiten bei der Arbeit die Auswirkung von Stressoren auf psychische Beanspruchungsfolgen abmildern.

Um mögliche Unterschiede nicht nur zwischen sondern auch innerhalb von Personen hinsichtlich des Zusammenwirkens von Arbeitsstressoren, Kontrollmöglichkeiten und psychischer Gesundheit zu erforschen, führten Totterdell, Wood und Wall (2006) eine wöchentliche Tagebuchstudie mit selbstständigen Arbeitnehmer/innen aus dem Bereich der

Öffentlichkeits- und Pressearbeit durch und kamen zu Ergebnissen, welche die additive Wirkungsweise von Kontrollmöglichkeiten und Arbeitsstressoren unterstützen. Erwerbstätige, die einen geringen Handlungs- und Zeitspielraum berichteten, zeigten auch höhere Ängstlichkeitswerte am Ende der Arbeitswoche (Totterdell et al., 2006).

Ilies, Dimotakis und De Pater (2010) übertrugen das Job Demands Control Modell ebenfalls auf die Tagesebene und hier zeigte sich, dass ein hohes Arbeitspensum mit erhöhtem Blutdruck, affektivem Stress und geringem Wohlbefinden einherging und dass dieser Zusammenhang durch das Maß an Entscheidungsfreiraum beeinflusst wurde. Erwerbstätige, die einen niedrigen Handlungs- und Entscheidungsspielraum zur Verfügung hatten, zeigten höhere Stress- und Blutdruckraten als Befragte mit hohem Handlungs- und Entscheidungsspielraum (Ilies et al., 2010). Auch Kühnel und Kolleg/innen (2012) untersuchten unter anderem die Auswirkung von täglichem Handlungsspielraum auf den Zusammenhang zwischen Zeitdruck und Engagement. Es zeigte sich, dass erlebter Zeitdruck an Tagen mit hohem Handlungsspielraum positiv mit Engagement zusammenhing und sich Zeitdruck an Tagen mit geringem Handlungsspielraum negativ auf das Engagement auswirkte (Kühnel et al., 2012).

Da die Ergebnisse zur Auswirkung von Handlungs- und Zeitspielraum auf die Beziehung zwischen Arbeitsanforderungen und psychischem Wohlbefinden Erwerbstätiger inkonsistent sind (Sonnentag & Frese, 2003; van der Doef & Maes, 1999), sich jedoch auf Tagesebene durchaus Interaktionseffekte zeigten (Ilies et al., 2010; Kühnel et al., 2012), soll dieser Aspekt im Zusammenhang mit der beschleunigungsbedingten Arbeitsanforderung der täglichen Arbeitsintensität beleuchtet werden. Es wird erwartet, dass sich Handlungs- und Zeitspielraum positiv auf die tägliche Vitalität bzw. negativ auf die emotionale Erschöpfung auswirken und als Puffer zwischen hoher täglicher Arbeitsintensität und geringer Vitalität bzw. hoher emotionaler Erschöpfung bei Dienstende erweisen.

H5a: Je höher der tägliche Handlungsspielraum, desto geringer die emotionale Erschöpfung bei Dienstende.

H5b: Je höher der tägliche Handlungsspielraum, desto höher die Vitalität bei Dienstende.

H5c: Je höher der tägliche Handlungsspielraum desto schwächer der positive Zusammenhang zwischen täglicher Arbeitsintensität und emotionaler Erschöpfung bei Dienstende.

- H5d: Je höher der tägliche Handlungsspielraum desto schwächer der negative Zusammenhang zwischen täglicher Arbeitsintensität und Vitalität bei Dienstende.
- H6a: Je höher der tägliche Zeitspielraum, desto geringer die emotionale Erschöpfung bei Dienstende.
- H6b: Je höher der tägliche Zeitspielraum, desto höher die Vitalität bei Dienstende.
- H6c: Je höher der tägliche Zeitspielraum desto schwächer der positive Zusammenhang zwischen täglicher Arbeitsintensität und emotionaler Erschöpfung bei Dienstende.
- H6d: Je höher der tägliche Zeitspielraum desto schwächer der negative Zusammenhang zwischen täglicher Arbeitsintensität und Vitalität bei Dienstende.

In Kapitel 4 wurde als Antwort auf die Frage, wie mögliche negative Folgen der beschleunigungsbedingten täglichen Arbeitsintensität abgemildert werden können, auf die Wichtigkeit verschiedener Ressourcen hingewiesen. Ressourcen üben einerseits im komplexen Zusammenspiel aus Arbeitsanforderungen und physischen und psychischen Beanspruchungsfolgen eine Pufferfunktion aus und können andererseits z. B. Motivation, Engagement oder die Entwicklung weiterer Kompetenzen fördern. Besonders die Ressourcen morgendlicher Erholungszustand und täglicher Handlungs- und Zeitspielraum wurden daher als potentielle Gegenspieler zur täglichen Arbeitsintensität vorgestellt. Die subjektive Bewertung einer (Stress-) Situation als herausfordernd oder belastend hat sich für den Zusammenhang zwischen Arbeitsanforderungen und möglichen ungünstigen Folgen ebenfalls als ausschlaggebend erwiesen und soll in der vorliegenden Arbeit daher speziell in Hinblick auf seine potentiell moderierende Rolle zwischen täglicher Arbeitsintensität und emotionaler Erschöpfung einerseits sowie Vitalität andererseits untersucht werden.

5 Methode

Zur Erforschung der genannten Hypothesen wurde eine *Tagebuchstudie* durchgeführt, deren Untersuchungsdesign in den folgenden Abschnitten berichtet wird. Außerdem wird genauer auf die Charakteristiken von Tagebuchverfahren und geeignete statistische Auswertungsmethoden eingegangen.

5.1 Studiendesign

Das Design einer empirischen Studie umfasst in der Regel die Überlegung, wie und ob die Untersuchungsbedingungen zu kontrollieren sind (experimentell oder nicht-experimentell?), die Festlegung der *Messzeitpunkte* (quer- oder längsschnittlich?), die Auswahl des *Untersuchungskontextes* (Labor oder Feld?), sowie die Zusammensetzung der *Stichprobe* und die Gestaltung des *Untersuchungsmaterials* (Marcus, 2011, S. 122).

Die vorliegende Studie lässt sich anhand dieser Kriterien als nicht-experimentelle längsschnittliche Feldstudie definieren, da die Erhebung im natürlichen Arbeitsumfeld der Teilnehmer/innen zu mehreren Zeitpunkten stattfand und die verschiedenen Variablen wie z. B. tägliche Arbeitsintensität nicht manipuliert werden konnten. Der Vorteil von Felduntersuchungen liegt in der hohen *externen Validität*, d. h., die Ergebnisse sind eher übertragbar auf die Population, aus der die Stichprobe stammt. Nachteilig kann sich dabei die fehlende Kontrollierbarkeit des natürlichen (Arbeits-) Umfeldes erweisen, welche möglicherweise mehrere Erklärungen für die gefundenen Ergebnisse zulässt und zu einer niedrigeren *internen Validität* führt (Bortz & Döring, 2006, S. 57).

Innerhalb der Tagebuchstudien ist die vorliegende Studie als zeitbasiertes elektronisches und Papiertagebuchverfahren mit festgelegten Eintragungszeiten zu charakterisieren (s. Abschnitt 5.1.1). Die Stichprobe kann als *Gelegenheitsstichprobe* beschrieben werden (s. Abschnitt 5.3).

Die Operationalisierung der abhängigen und unabhängigen Variablen erfolgte mithilfe anerkannter und teilweise adaptierter Skalen zur Selbstscheinschätzung (s. Abschnitt 5.4). Genauer bestand das Material einerseits aus einem *Fragebogen* (siehe Abschnitt 5.4.1), der Aussagen zu stabilen Merkmalen wie dem allgemeinen Grad an emotionaler Erschöpfung oder Vitalität, sowie Fragen zu demografischen und arbeitsbezogenen Aspekten wie dem Alter, der durchschnittlichen Wochenarbeitszeit, dem Gehalt oder der Position enthielt. Andererseits wurde ein *Tagebuch* (siehe Abschnitt 5.4.2) entwickelt, welches von den

Teilnehmer/innen an mindestens drei Arbeitstagen jeweils bei Dienstbeginn und Dienstende ausgefüllt werden sollte. Das Tagebuchinstrument enthielt dabei Fragen und Aussagen zu tagesspezifischen Arbeitsbedingungen, Ressourcen und Aspekten des Wohlbefindens.

5.1.1 Tagebuchstudien

Die Mehrzahl an Forschungsarbeiten im organisationalen und arbeitspsychologischen Bereich nutzen querschnittliche Untersuchungsdesigns, bei denen die zu interessierenden Konstrukte einmal abgefragt werden. Diesen Designs liegt die Annahme zugrunde, dass die untersuchten Konstrukte relativ *stabil* sind und sich lediglich Unterschiede *zwischen* Personen finden lassen (Ohly, Sonnentag, Niessen & Zapf, 2010). Sind, wie z. B. in der vorliegenden Arbeit, tägliche Fluktuationen von Arbeitsanforderungen, Ressourcen und Aspekten psychischen Wohlbefindens von Interesse, bieten Tagebücher eine wertvolle Alternative zu herkömmlichen Fragebögen, da sie am Tag mehrfach ausgefüllt werden und dadurch ermöglichen, dass Gedanken, Gefühle und Verhalten spontan im natürlichen (Arbeits-) Kontext erfasst werden (Ohly et al., 2010).

Ohly und Kolleg/innen (2010) nennen drei Arten von Forschungsfragen, die anhand von Tagebuchstudien beantwortet werden können „(1) changes in one variable, (2) relationships between transient state experiences and behaviors, and (3) relationships of stable variables (person or situation characteristics) with transient states, experiences, or behaviors“ (S. 85). Die erste Fragestellung (1) widmet sich Veränderungen einer Variable innerhalb eines bestimmten Zeitraumes und könnte z. B. angewandt werden, um systematische Veränderungen der Arbeitsleistung im Verlauf einer Woche zu untersuchen. Die zweite Variante (2) bezieht sich auf Fragen zum Zusammenhang zwischen mehreren transienten Variablen, wie es z. B. auch in der vorliegenden Arbeit der Fall ist. Hier ist von Interesse, wie sich tägliche Arbeitsintensität beispielsweise auf die Vitalität bei Dienstende auswirkt und ob der morgendliche Erholungszustand einen Einfluss auf diesen Zusammenhang ausübt. Die dritte Fragestellung (3) widmet sich sogenannten *cross-level Interaktionen*, die den Einfluss stabiler Variablen, wie beispielsweise Persönlichkeitseigenschaften, auf die Beziehung zwischen zwei transienten Variablen untersuchen. Ein Beispiel dafür wäre die Frage, inwieweit sich Optimismus auf den Zusammenhang zwischen täglichen Arbeitsanforderungen und allabendlichem Erholungsbedürfnis auswirkt.

Tagebücher können dabei sowohl ein offenes Format haben, welches die Teilnehmer/innen zur Formulierung ihrer Gedanken, Erlebnisse o. ä. einlädt, oder standardisierte Fragen vorgeben, die eine quantitative Analyse der Daten ermöglichen. Durch die vielen Erhebungszeitpunkte (mehrmals am Tag/in der Woche) ermöglichen Tagebücher sowohl die Erforschung von Veränderungen und Unterschieden *zwischen* als auch *innerhalb* von Personen (Ohly et al., 2010).

Es existieren verschiedene Designs für Tagebuchstudien, die im Folgenden summarisch vorgestellt werden. *Zeitbasierte* Tagebücher werden zu bestimmten Zeiten am Tag ausgefüllt, die entweder vorher festgelegt werden oder per Benachrichtigung in zufälligen Abständen erfolgen. Die Wahl der geeigneten Methode sollte immer theoriegeleitet erfolgen; so könnte es z. B. sinnvoll sein, Essgewohnheiten durch Einträge in ein zeitlich *festgelegtes* Tagebuch zu erforschen, welches sich an üblichen Essenszeiten orientiert. Von großer Bedeutung ist dabei die Bestimmung eines geeigneten Zeitfensters, damit keine Daten verloren oder durch zu häufiges Erfragen redundant werden. Die zeitbasierte *zufällige* Variante würde sich beispielsweise eignen, um Gefühlszustände über den Tag verteilt zu erfragen, da sie Verzerrungen reduziert, die z. B. entstehen könnten, wenn die Person lediglich am Abend befragt werden würde und sich dann primär an stärkere Emotionen erinnerte (Bolger, Davis & Rafaeli, 2003).

Ereignisbasierte Tagebücher werden hingegen ausgefüllt, nachdem das zu untersuchende Ereignis eingetreten ist. So könnte beispielsweise mit dieser Methode untersucht werden, wie Personen bestimmte Konflikte erleben, indem sie dieses Ereignis direkt danach im Tagebuch festhalten bzw. Fragen dazu beantworten (Bolger et al., 2003).

Auch hinsichtlich des Formats von Tagebüchern gibt es Unterschiede. Die älteste Variante stellen *Papierstagebücher* dar, welche den Teilnehmer/innen z. B. im Buchformat ausgehändigt werden. Vorteile dieser Methode liegen beispielsweise in der einfachen Handhabung und den verhältnismäßig geringen Kosten. Als nachteilig erweist sich jedoch z. B. die Vergesslichkeit von Seiten der Teilnehmer/innen, was zu fehlenden Daten oder zeitlich verzögerten Einträgen führen kann. Eine *Erweiterung* klassischer Papierstagebücher stellen elektronische Erinnerungshilfen wie z. B. Pager dar, die zwar aufwendig in der Programmierung sind, sich aber in Hinblick auf das Vergessen von Eintragungen nützlich erweisen können (Bolger et al., 2003). *Elektronische* Tagebuchverfahren bieten eine Alternative zu Papierstagebüchern und werden zunehmend in der Forschung verwendet. Die Teilnehmer/innen füllen dabei das Tagebuch direkt in vorprogrammierten Organizern,

MP3-Playern, Smartphones oder anhand von Online-Fragebögen aus. Als Vorteil gelten hier u. a. die Möglichkeiten, Erinnerungssignale zu programmieren und die Eintragszeit genau erfassen zu können. Nachteilig können sich z. B. die höheren Kosten oder die Erforderlichkeit von Computerkenntnissen seitens der Teilnehmer/innen auswirken (Bolger et al., 2003).

Tagebücher können vielfältig eingesetzt werden und haben den großen Vorteil, *Erinnerungsfehler* deutlich zu reduzieren. Sie erfassen das Leben quasi direkt während es gelebt wird und beziehen dabei den jeweiligen Kontext mit ein (Bolger et al., 2003). Auf der anderen Seite erfordern sie von den Teilnehmer/innen einen höheren Aufwand als herkömmliche Fragebogenstudien, da die Daten mehrfach eingetragen werden müssen. Forscher/innen sollten daher auf die Förderung der Motivation ihrer Studienteilnehmer/innen großen Wert legen und die Akquise, das Tagebuchdesign, die Einführung in die Methode und die Kommunikation mit den Befragten dementsprechend gestalten (Ohly et al., 2010).

5.1.2 Auswertungsmethoden für Tagebuchstudien

Tagebuchstudien unterscheiden sich nicht nur hinsichtlich ihrer Planung und Durchführung von herkömmlichen Fragebogenstudien, sondern auch in Bezug auf statistische Auswertungsmethoden. Generell handelt es sich bei Tagebuchstudien um *Messwiederholungen*, d. h. eine Person wird mehrfach befragt und somit ist eine *Unabhängigkeit der Daten*, wie sie für viele statistische Auswertungsmethoden erforderlich ist, nicht mehr gegeben (Bolger et al., 2003). Die Daten sind zudem hierarchisch angeordnet; Merkmale auf der niedrigsten Ebene (*Level 1*) sind in den Einheiten auf der nächst höheren Ebene (*Level 2*) *verschachtelt* und diese wiederum in den Einheiten der Ebene darüber (*Level 3*) usw. So ist beispielsweise das Ausmaß emotionaler Erschöpfung am Montag, Dienstag und Mittwoch (*Level 1*) sowohl voneinander als auch vom allgemeinen Grad der emotionalen Erschöpfung einer Person (*Level 2*) abhängig.

Fragen nach Veränderungen einer transienten Variable über einen bestimmten Zeitraum hinweg werden häufig anhand latenter Wachstumskurvenmodelle oder Zeitreihenanalysen beantwortet, die es erlauben, Schwankungen und Trends, beispielsweise von Gemütsverfassungen, zu modellieren (Ohly et al., 2010).

Stehen jedoch Fragen nach der Beziehung zwischen transienten Variablen oder zwischen transienten und stabilen Variablen (cross-level Interaktionen) im Vordergrund, sollten zur

Auswertung *Mehrebenenanalysen* (oder *Hierarchisch Lineare Modelle*) angewandt werden (Ohly et al., 2010). Diese erlauben es, unter Berücksichtigung der hierarchischen Datenstruktur Zusammenhänge auf mehreren Ebenen (z. B. Tages- und Personenebene) gleichzeitig zu untersuchen und funktionieren konzeptuell wie mehrere ineinander geschachtelte Regressionsanalysen (Nezlek, Schröder-Abé & Schütz, 2006). Ziel der Mehrebenenanalyse ist es, so viel Varianz wie möglich in der abhängigen Variable zu erklären und dabei zu differenzieren, welche Anteile dieser Varianz wiederum auf Unterschiede *zwischen* Gruppen bzw. Personen (Level 2) oder *innerhalb* von Gruppen bzw. Personen (Level 1) entfallen (Ditton, 1998). Diese Anteile lassen sich durch die Berechnung der *Intraklassen-Korrelation* bestimmen, welche einen Wert zwischen 0 und 1 annehmen kann. Fällt diese Korrelation klein aus, gibt es kaum Unterschiede zwischen den Level-1-Einheiten (z. B. zwischen verschiedenen Arbeitstagen), sondern hauptsächlich zwischen den Einheiten auf Level 2 (z. B. zwischen Erwerbstätigen) und eine Mehrebenenanalyse wäre demnach überflüssig (Ditton, 1998; Scherbaum & Ferreter, 2009).

Zur geeigneten Interpretation der Ergebnisse und/oder wenn die Daten keinen natürlichen Nullpunkt aufweisen (z. B. im Falle einer Skala von 1-5), empfiehlt es sich, die Daten auf den jeweiligen Levels um einen Mittelwert zu *zentrieren*. Auf Level 2 (Gruppen, Personen o. ä.) bietet sich der Gesamtmittelwert an, auf Level 1 (Gruppenmitglieder, Tage o. ä.) hingegen der Mittelwert der Gruppe bzw. Person, damit intraindividuelle Unterschiede nicht verloren gehen (Nezlek et al., 2006).

Zur Bestimmung der Reliabilität von Messinstrumenten, die im Rahmen eines Mehrebenenmodells verwendet werden, gibt es verschiedene Methoden. Ohly und Kolleg/innen (2010, S. 90) schlagen beispielsweise vor, die interne Konsistenz der Instrumente über alle Tage hinweg zu berechnen oder ihren Wert pro Tag zu schätzen und diese Bandbreite dann anzugeben.

Es existieren zahlreiche Statistikprogramme zur Berechnung von Mehrebenenmodellen, von denen *HLM* (Hierarchical Linear Modeling; Raudenbush, Bryk & Congdon, 2010) das bekannteste sein dürfte und für eine Bandbreite an Forschungsfragen mit Mehrebenenstruktur geeignet ist¹.

¹ Zur Vertiefung sei an dieser Stelle das Lehrbuch *Hierarchical Linear Models. Applications and Data Analysis Methods* von S. Raudenbush und A. Bryk (2002) empfohlen.

5.2 Prozedere

Die gesamte Erhebungsphase der vorliegenden Studie erstreckte sich über einen Zeitraum von knapp drei Monaten und begann am 30. Juli 2012 mit der Akquise geeigneter Studienteilnehmer/innen. Dazu wurden die Personalverantwortlichen kleinerer Dienstleistungsunternehmen (<50 Mitarbeiter/innen) in Wien per Telefon und/oder E-Mail kontaktiert und gefragt, ob Interesse an einer Studienteilnahme bestünde. Als Gegenleistung für die Teilnahme wurde den Unternehmen eine unternehmensspezifische Auswertung der Daten ihrer Mitarbeiter/innen zu Themen wie Zufriedenheit, Leistung und Aspekten des Wohlbefindens angeboten, wenn mindestens zehn² Mitarbeiter/innen an der Studie teilnahmen. Bestand Interesse an der Studie, wurde ein Termin zur Projektvorstellung im Unternehmen vereinbart. Die Teilnehmer/innen erhielten dort jeweils ein Kuvert, welches den Papierfragebogen und eine Checkliste für den Schreibtisch als Erinnerungshilfe für die kommenden Tagebucheinträge enthielt (s. Anhang). Den Teilnehmer/innen wurde das Prozedere zur Handhabung und zum Ausfüllen der Tagebücher erklärt und offene Fragen wurden beantwortet. In der Regel sollten die Tagebucheinträge eine Woche nach dem ersten Termin im Unternehmen starten. Ungefähr zum selben Zeitpunkt wurde ein Termin zur Abholung der Papierfragebögen vereinbart, sodass offene Fragen zum Ausfüllen der Tagebücher noch einmal vor Ort beantwortet werden konnten.

Die eigentliche Tagebuchstudie währte vom 20. August bis 18. Oktober 2012. Offene Fragen seitens der Teilnehmer/innen konnten jederzeit per E-Mail entweder direkt oder über eine vorab ernannte Kontaktperson im Unternehmen an die Verantwortlichen gestellt werden. Nach Abschluss der Erhebung erhielten die Unternehmen eine Aufbereitung ihrer individuellen Daten.

5.3 Stichprobe

Die Stichprobe der vorliegenden Arbeit lässt sich als Gelegenheitsstichprobe definieren, da sie aus Freiwilligen besteht und nicht zufällig ausgewählt wurde. Sie wurde sowohl in kleineren Dienstleistungsunternehmen (s. o.) als auch über Anfragen im privaten

² Diese Mindestteilnehmer/innenzahl wurde gewählt, um der Anonymität der Befragten gerecht zu werden und um ein gewisses Maß an Repräsentativität der Ergebnisse für das Unternehmen zu erreichen (vgl. Borg, 2006, S. 421-422).

Freundes- und Kolleg/innen-Kreis akquiriert. Die teilnehmenden Unternehmen entstammten der IT-Branche (24 Personen), der Werbebranche (8 Personen), der Versicherungsbranche (12 Personen) und der Beratungsbranche (12 Personen). 11 Personen wurden zusätzlich aus dem Freundes- und Kolleg/innen-Kreis akquiriert und erfüllten die Voraussetzung, mindestens Teilzeit im Dienstleistungsbereich zu arbeiten.

Angestrebt wurde eine Stichprobe von 60-80 Personen (Level 2), die jeweils zumindest an drei Tagen das Tagebuch morgens und abends ausfüllen (Level 1). Als Daumenregel werden zur Berechnung von Mehrebenenmodellen Stichprobenmindestgrößen von 30-50 Einheiten auf Ebene 2 und 20-30 Einheiten auf Ebene 1 angegeben, wobei diese Angaben für Individuen innerhalb von Gruppen getroffen wurden. Stichproben mit weniger als 30 Level-2-Einheiten gelten als sehr fehleranfällig (Hox, 1998; Scherbaum & Ferrerter, 2009).

Für die adäquate Überprüfung der Hypothesen waren sowohl ein ausgefüllter Fragebogen als auch komplette Tagebucheinträge von mindestens drei Tagen pro Person vonnöten. Mit Abschluss der Erhebungsphase hatten insgesamt 108 Personen sowohl Tagebuch- als auch Fragebogeneinträge vorgenommen. Davon wurden 67 Personen in den weiteren Datensatz aufgenommen, da nur diese sowohl das Tagebuch an mindestens drei Tagen morgens und abends, als auch den Fragebogen ausgefüllt hatten.

Nach paarweisem Ausschluss fehlender Daten (s. Abschnitt 6.1) wurden für die vorliegenden Arbeit schließlich die Datensätze von 63 Personen verwendet.

Die Teilnehmer/innen waren zwischen 20 und 58 Jahre alt ($M = 35.41$, $SD = 10.24$), ungefähr die Hälfte von ihnen war weiblich (53%) und bis auf neun Personen, die einen Lehr- oder Fachabschluss hatten, verfügten sie über Matura (32.30%) oder einen Fachhochschul- bzw. Universitätsabschluss (53.80%). Die Teilnehmer/innen arbeiteten durchschnittlich 38.96 Stunden pro Woche ($SD = 7.92$) und waren im Schnitt seit knapp sechs Jahren für ihr Unternehmen tätig ($M = 5.97$, $SD = 6.35$). Nur ungefähr ein Fünftel hatte eine Führungsposition inne (22.70%) und das Nettoeinkommen lag bei über zwei Drittel der Teilnehmer/innen zwischen 1000 und 2000 Euro (68.20%).

5.4 Erhebungsinstrumente

In den folgenden Abschnitten werden die beiden verwendeten quantitativen Messinstrumente – Fragebogen und Tagebuch – inklusive ihrer Skalen und Reliabilitäten beschrieben.

5.4.1 Der Fragebogen

Zu Beginn der Erhebung wurden die Teilnehmer/innen gebeten, einen Fragebogen zur Erfassung beschleunigungsbedingter Arbeitsanforderungen (Kubicek, Paškvan & Korunka, in Vorb.) auszufüllen. Dieser enthält sowohl Fragen zu beschleunigungsbedingten Veränderungen der Arbeitsbedingungen in den letzten fünf Jahren als auch Aussagen zu aktuellen Arbeitsbedingungen, wie z. B. dem Ausmaß von Handlungs- und Zeitspielraum. Für die vorliegende Studie diente dieser Fragebogen in erster Linie der Erfassung stabiler Merkmale wie z. B. dem generellen Ausmaß emotionaler Erschöpfung oder Vitalität, welche in der vorliegenden Arbeit als Kontrollvariablen verwendet wurden, sowie der Erfassung demografischer Daten. Der Fragebogen wurde in der Regel in Papierform vorgegeben, bestand aus neun Seiten und beanspruchte circa 15 Minuten zum Ausfüllen. Neben einem Anschreiben sowie den für die Studie relevanten Skalen und demografischen Angaben enthielten sowohl der Fragebogen als auch das Tagebuch ein Feld, in welches ein persönlicher Code eingetragen werden sollte, um den Fragebogen einer Person auch anschließend ihren Tagebucheinträgen zuordnen zu können. Der gesamte Fragebogen ist im Anhang zu finden. Aus Gründen der Übersichtlichkeit werden im Folgenden nur die Skalen vorgestellt, welche für die vorliegende Arbeit relevant sind.

Vitalität als stabiles Merkmal diente bei der Prüfung der Hypothesen zur täglichen Vitalität als Kontrollvariable (s. Abschnitt 6.2.2) und wurde anhand der Kurzversion der Skala *Arbeitsengagement* aus der *Utrecht Work Engagement Scale* (Schaufeli & Bakker, 2004, S. 49) gemessen. Ein Beispielitem ist „*Wenn ich morgens aufstehe, freue ich mich auf meine Arbeit*“. Die Antwortmöglichkeiten variierten zwischen 1 (*nie*) und 7 (*immer*) ($M = 4.07$, $SD = 1.07$) und die interne Konsistenz war gut (Cronbachs $\alpha = .80$).

Emotionale Erschöpfung als stabiles Merkmal diente ebenfalls als Kontrollvariable bei der Prüfung der Hypothesen zur täglichen emotionalen Erschöpfung (s. Abschnitt 6.2.1). Zur Erfassung wurde die Skala *emotionale Erschöpfung* aus dem *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS; Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996) in der deutschen Übersetzung von Büssing und Glaser (MBI-GS-D; 1998) verwendet, welche Items wie z. B. „*Am Ende eines Arbeitstages fühle ich mich verbraucht*“ enthält. Die Antwortmöglichkeiten waren auf einer Skala von 1 (*nie*) bis 6 (*sehr oft*) ($M = 3.41$, $SD = 1.10$) angeordnet. Die Skala wies eine gute interne Konsistenz auf (Cronbachs $\alpha = .86$).

Zur Erfassung des allgemein in der Arbeit erlebten Zeitdrucks, welcher ebenfalls als Kontrollvariable für tägliche Arbeitsintensität bei der Hypothesenprüfung diente (s. Abschnitte 6.2.1 und 6.2.2), wurden fünf Items aus der Skala *Zeitdruck* aus dem *ISTA-Instrument zur Stressbezogenen Arbeitsanalyse* (Semmer, Zapf & Dunckel, 1999) verwendet. Ein Beispielitem ist „*Wie oft kommt es vor, dass Sie wegen zu viel Arbeit nicht oder verspätet in die Pause gehen können?*“. Die Antwortmöglichkeiten reichten von 1 (*sehr selten*) bis 5 (*sehr oft*) ($M = 3.03$, $SD = 0.86$). Cronbachs α betrug .90 und zeugt von einer guten bis exzellenten internen Konsistenz der Skala.

Im zweiten Teil des Fragebogens wurden demografische Kennwerte erhoben, die ebenfalls teilweise als Kontrollvariablen in die Analyse mit einbezogen wurden. Dazu gehörten Alter (*in Jahren*), Geschlecht und durchschnittliche Wochenarbeitszeit (*in Stunden*).

5.4.2 Das Tagebuch

Das Tagebuch bestand aus einem zweiteiligen Kurzfragebogen, welcher jeweils bei Dienstbeginn und bei Dienstende von den Teilnehmer/innen in der Arbeit ausgefüllt wurde. Die jeweilige Bearbeitungsdauer betrug im Durchschnitt circa vier Minuten. Neben einem Anschreiben und den Skalen enthielt es freie Felder für Anmerkungen und zur Eintragung des aktuellen Datums, der Uhrzeit sowie des genauen Dienstbeginns. Das Tagebuch wurde in der Regel als Online-Fragebogen vorgegeben. Die interne Konsistenz und weitere Kennwerte der Skalen sind am Ende dieses Unterkapitels in Tabelle 1 angegeben.

Zur Erfassung täglicher Arbeitsintensität wurden drei Items aus der Skala *Arbeitsintensivierung-Verdichtung* des Fragebogens zur Erfassung beschleunigungsbedingter Arbeitsanforderungen (Kubicek et al., in Vorb.) verwendet, die zuvor auf Tagesebene umformuliert worden waren. Die Skala war im zweiten Teil des Tagebuchs enthalten und wurde bei Dienstende ausgefüllt. Ein Beispielitem lautet „*Heute stand ich unter Zeitdruck*“ und die Antwortmöglichkeiten reichten von 1 (*gar nicht*) bis 5 (*völlig*). Neben jedem der Items zur Arbeitsintensität wurde gefragt, inwieweit dies (vorausgesetzt, es traf zu) als Belastung oder Herausforderungen empfunden wurde. Die Antwortmöglichkeiten variierten dabei zwischen 1 (*Belastung*) und 5 (*Herausforderung/Chance*).

Tägliche Vitalität wurde jeweils zu Dienstbeginn und -ende anhand von drei Items aus der *Utrecht Work Engagement Scale* (Schaufeli & Bakker, 2004) erfasst, nachdem die Items an

die Tagesebene angepasst wurden. So lautet ein Beispielitem „*Momentan bin ich voll überschäumender Energie*“. Die Antwortskala reichte von 1 (*trifft nicht zu*) bis 5 (*trifft zu*).

Zur Erfassung der täglichen emotionalen Erschöpfung wurde wie bereits im Fragebogen das MBI-GS-D (Büssing & Glaser, 1998) verwendet, hier in einer Kurzversion aus drei Items, die zuvor auf Tagesebene umformuliert wurden. Die Items wie z. B. „*Momentan fühle ich mich durch meine Arbeit ausgebrannt*“ wurden auf einer Skala zwischen 1 (*trifft nicht zu*) und 5 (*trifft zu*) beantwortet.

Tägliche Erholung wurde anhand von drei Items im ersten Teil des Tagebuchs bei Dienstbeginn erfasst. Zwei der Items wurden der *Need for Recovery Scale* (Sonnentag & Zijlstra, 2006) entnommen und durch ein drittes von Cvitan (2011) ergänzt. Die Items wie z. B. „*Gestern Abend/seit Ende meines letzten Dienstes... ..konnte ich mich alles in allem ausreichend erholen*“ wurden auf einer Skala von 1 (*trifft nicht zu*) bis 5 (*trifft zu*) beantwortet.

Das Ausmaß täglichen Handlungs- und Zeitspielraums wurde mithilfe von jeweils drei Items aus dem ISTA (Semmer et al., 1999) erfasst, die Aussagen wie z. B. „*Heute konnte ich die Reihenfolge meiner Arbeitsschritte selbst festlegen*“ (Handlungsspielraum) oder „*Heute konnte ich meine Arbeitsgeschwindigkeit selbst bestimmen*“ (Zeitspielraum) beinhalten. Die Antwortmöglichkeiten variierten dabei zwischen 1 (*trifft nicht zu*) und 5 (*trifft zu*).

Tabelle 1
Mittelwerte, Standardabweichungen und interne Konsistenz der Tagebuchskalen

Skala	Itemanzahl	Mittelwert	Standardabw.	Cronbachs α
Arbeitsintensität	3	2.59	1.05	.86 (.80; .88; .89)
EE Dienstbeginn	3	1.69	0.84	.93 (.91; .93; .95)
Vitalität Dienstbeginn	3	3.42	0.89	.87 (.85; .89; .88)
Bewertung Arbeitsint.	3	2.89	0.99	.89 (.89; .86; .86)
Erholung	3	3.49	1.02	.87 (.89; .83; .90)
Handlungsspielraum	3	3.57	0.93	.74 (.68; .72; .81)
Zeitspielraum	3	3.23	1.05	.81 (.79; .87; .78)
EE Dienstende	3	2.35	1.09	.93 (.91; .92; .95)
Vitalität Dienstende	3	2.85	0.92	.86 (.87; .85; .87)

Anmerkung. EE: emotionale Erschöpfung. Durchschnittliche Cronbachs α der ersten drei Tage (in Klammern) sind hervorgehoben. Level 1: $n = 233$, Level 2: $n = 63$

6 Ergebnisse

Die folgenden Abschnitte befassen sich mit der Durchführung und den Resultaten der Hypothesenprüfung. Die vorhergegangene Aufbereitung der Daten sowie die Vorgehensweise bei der Mehrebenenmodellierung werden ebenfalls dargestellt.

6.1 Vorausgehende Analysen

Die Aufbereitung des Datensatzes für die Hypothesenprüfung mit der Statistiksoftware HLM 7 (Raudenbush et al., 2010) wurde mit SPSS (Version 20) durchgeführt. Bei der Skalenbildung sind fehlende Werte paarweise ausgeschlossen worden und zur Überprüfung der Konsistenz der verwendeten Skalen wurden Reliabilitätsanalysen (s. Abschnitte 5.4.1 und 5.4.2) und explorative Faktorenanalysen berechnet.

Von der ursprünglich fünfteiligen Skala *Zeitdruck* (ISTA; Semmer et al., 1999) im Fragebogen wurden nach Kontrolle der Interkorrelationen nur vier Items in die weiteren Berechnungen mit einbezogen. Das Item „*Wie lange können Sie sich von Ihrer Arbeit abwenden und irgendetwas anderes dazwischenschieben (z. B. eine Pause), ohne mit Ihrer eigentlichen Arbeitsaufgabe in Verzug zu geraten?*“ (rekodiert) wies lediglich eine Faktorladung von $r = .42$ auf und wurde daher ausgeschlossen.

Die Zentrierung der Skalen erfolgt normalerweise in HLM 7. Dabei stehen *grand mean centering* (Zentrieren um den Gesamtmittelwert auf Level 2) und *group mean centering* (Zentrieren um den Gruppen- oder Personenmittelwert auf Level 1) zur Auswahl. Bis auf die Interaktionsterme wurden für die Hypothesenprüfung alle Skalen auf Level 2 (z. B. Vitalität als stabiles Merkmal) *grand mean centred* und alle Skalen auf Level 1 (z. B. Vitalität bei Dienstende) *group mean centred* eingegeben.

Um Interaktionseffekte in HLM 7 berechnen zu können, müssen die zu interessierenden Terme vorab in SPSS miteinander multipliziert werden. Dazu wurden die Variablen (in diesem Fall nur Variablen auf Level 1 wie z. B. tägliche Arbeitsintensität und täglicher Handlungsspielraum) zuerst jeweils um den Mittelwert der Person zentriert und anschließend miteinander multipliziert.

6.2 Hypothesenprüfung

Alle Hypothesenprüfungen erfolgten mit HLM 7. Zu Beginn der Auswertung wird dazu im *Nullmodell* die Intraklassenkorrelation bestimmt (s. Abschnitt 5.1.2). Entfällt ausreichend Varianz auf die Unterschiede innerhalb der Level-1-Einheiten, werden analog zur klassischen Regressionsanalyse anschließend einzelne Variablen oder Variablenblöcke sukzessive eingegeben und somit das Modell zunehmend spezifiziert, bis das Hinzufügen weiterer Variablen keinen signifikanten Varianzanteil mehr erklärt. Die Modellvergleiche erfolgen dabei jeweils anhand von Likelihood-Ratio-Tests. Für die Hypothesenprüfung in der vorliegenden Arbeit wurde für jede abhängige Variable jeweils ein Modell berechnet.

6.2.1 Ergebnisse zur täglichen emotionalen Erschöpfung bei Dienstende

Die Berechnung der Intraklassen-Korrelation für emotionale Erschöpfung bei Dienstende zeigte, dass 37.63% der Varianz in der täglichen emotionalen Erschöpfung bei Dienstende auf Unterschiede innerhalb der Personen zurückzuführen ist, was die Berechnung eines Mehrebenenmodells nahelegt. Die Ergebnisse sind in Tabelle 2 dargestellt.

In Modell I wurde ein Block aus Kontrollvariablen eingegeben, bestehend aus Alter, Geschlecht, Wochenarbeitszeit, generellem Zeitdruck und genereller emotionaler Erschöpfung auf Level 2 sowie emotionaler Erschöpfung bei Dienstbeginn auf Level 1. Im Vergleich zum Nullmodell zeigte dieses Modell einen signifikant besseren Fit (*Differenz -2 log-likelihood* = 76.59, $p < .001$) mit Alter, durchschnittlicher Wochenarbeitszeit, dem generellen Grad emotionaler Erschöpfung sowie dem Ausmaß der emotionalen Erschöpfung bei Dienstbeginn als signifikanten Prädiktoren.

Modell II enthielt tägliche Arbeitsintensität als Prädiktor und wies einen signifikant besseren Fit gegenüber Modell I auf (*Differenz -2 log-likelihood* = 14.56, $p < .001$) mit täglicher Arbeitsintensität als zusätzlichem signifikanten Prädiktor von emotionaler Erschöpfung bei Dienstende.

In Modell III wurden alle vier Moderatorvariablen – die Bewertung der Arbeitsintensität, der morgendliche Erholungszustand sowie Handlungs- und Zeitspielraum – eingegeben. Lediglich die Bewertung der täglichen Arbeitsintensität trug signifikant zur emotionalen Erschöpfung bei Dienstende bei. Tägliche Arbeitsintensität hingegen verlor den Status als signifikanter Prädiktor für emotionale Erschöpfung bei Dienstende. Insgesamt wies auch

Modell III eine signifikante Verbesserung zum vorhergehenden Modell auf (*Differenz -2 log-likelihood* = 20.48, $p < .001$).

Im letzten Schritt (Modell IV) wurden schließlich alle Interaktionsterme – Arbeitsintensität x Bewertung, Arbeitsintensität x Erholungszustand, Arbeitsintensität x Handlungsspielraum und Arbeitsintensität x Zeitspielraum – in das Modell eingegeben. Modell IV erfuhr zwar knapp keine signifikante Verbesserung mehr gegenüber Modell III (*Differenz -2 log-likelihood* = 4.36, $p > .05$), die Interaktion Arbeitsintensität x Bewertung erwies sich jedoch als signifikanter Prädiktor für emotionale Erschöpfung bei Dienstende (*Koeffizient* = -0.06, $SF = 0.02$, $p < .05$; s. Abbildung 3).

Insgesamt mussten die Hypothesen 1, 3c, 4a, 4c, 5a, 5c, 6a und 6c verworfen werden. Hypothese 3a konnte angenommen werden.

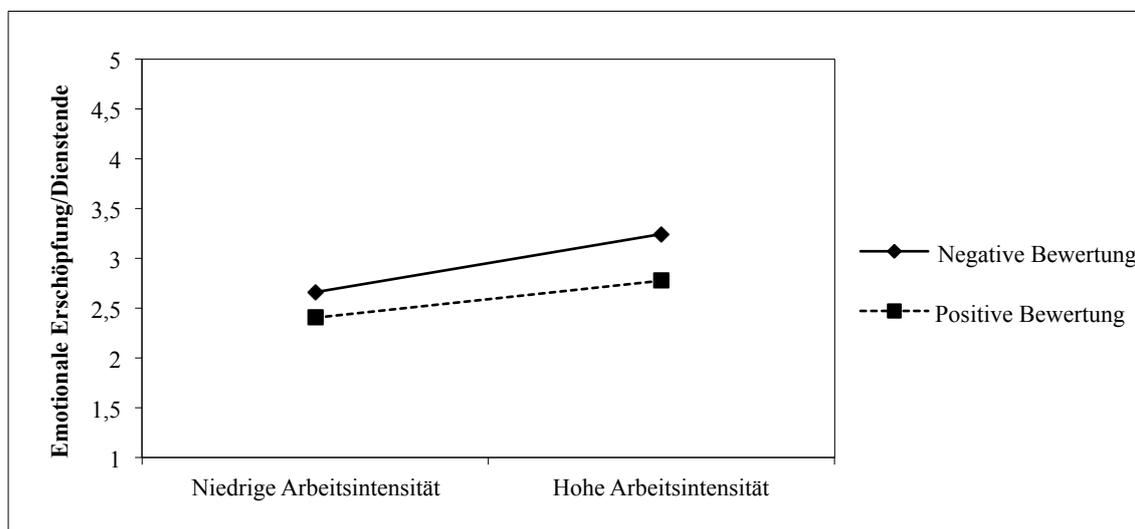


Abbildung 3. Interaktionseffekt *tägliche Arbeitsintensität x Bewertung* als Prädiktor täglicher emotionaler Erschöpfung bei Dienstende.

6.2.1 Ergebnisse zur täglichen Vitalität bei Dienstende

Bevor mit der Hypothesenprüfung zur täglichen Vitalität begonnen wurde, erfolgte auch hier die Berechnung der Intraklassenkorrelation anhand des Nullmodells. Diese ergab, dass 53.10% der Varianz in der täglichen Vitalität bei Dienstende auf Unterschiede innerhalb der Personen zurückführbar waren und somit die Berechnung eines Mehrebenenmodells erforderlich machte. Die Ergebnisse sind in Tabelle 3 dargestellt.

Anschließend erfolgte die Berechnung des Kontrollmodells (Modell I) mit Alter, Geschlecht, durchschnittlicher Wochenarbeitszeit, dem generellen Ausmaß an Zeitdruck

und Vitalität auf Level 2 sowie täglicher Vitalität bei Dienstbeginn auf Level 1 als Prädiktoren. Das Modell erfuhr eine signifikante Verbesserung gegenüber dem Nullmodell (*Differenz -2 log-likelihood* = 26.78, $p < .001$). Das generelle Ausmaß der Vitalität sowie Vitalität bei Dienstbeginn erwiesen sich als signifikant.

In Modell II kam das Ausmaß täglicher Arbeitsintensität als signifikanter Prädiktor hinzu und verbesserte das Modell signifikant (*Differenz -2 log-likelihood* = 4.92, $p < .05$).

Das Hinzufügen der vier Moderatorvariablen – Bewertung der Arbeitsintensität, morgendlicher Erholungszustand sowie täglicher Handlungs- und Zeitspielraum – in Modell III löste die Arbeitsintensität als signifikanten Prädiktor ab und ergab eine signifikante Modellverbesserung mit der Bewertung der täglichen Arbeitsintensität als signifikantem Prädiktor (*Differenz -2 log-likelihood* = 16.71, $p < .05$).

Die Eingabe der vier Interaktionsterme – Arbeitsintensität x Bewertung, Arbeitsintensität x Erholungszustand, Arbeitsintensität x Handlungsspielraum und Arbeitsintensität x Zeitspielraum – in Modell IV führte zu keiner weiteren Verbesserung der Modellpassung (*Differenz -2 log-likelihood* = 4.09, $p > .05$). Allerdings war die Interaktion zwischen täglicher Arbeitsintensität und ihrer Bewertung signifikant (*Koeffizient* = 0.05, *SF* = 0.03, $p < .05$), weshalb sie in Abbildung 4 dargestellt ist.

Insgesamt mussten die Hypothesen 2, 3d, 4b, 4d, 5b, 5d, 6b und 6d verworfen werden, während Hypothese 3b angenommen wurde.

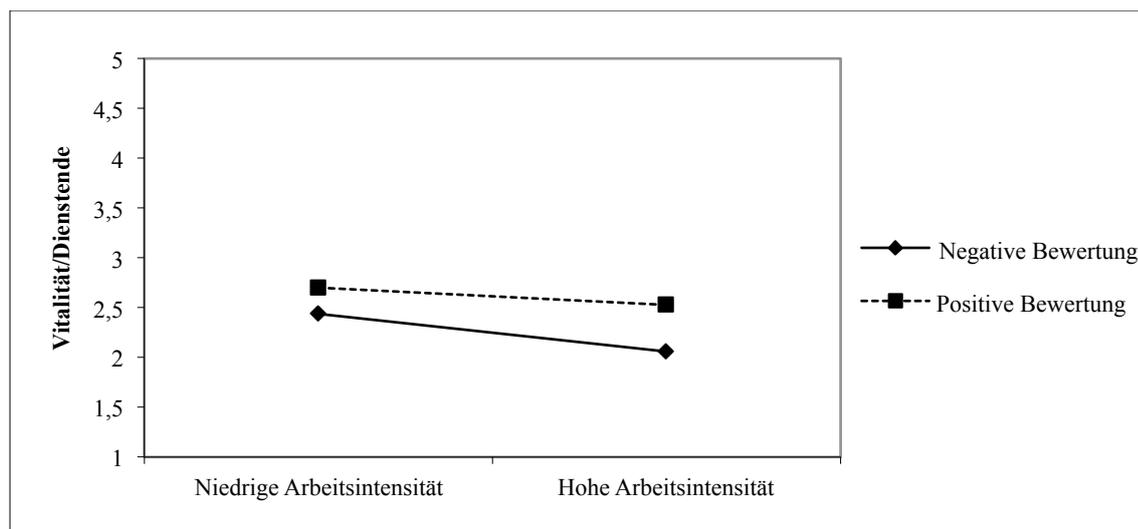


Abbildung 4. Interaktionseffekt tägliche Arbeitsintensität x Bewertung als Prädiktor täglicher Vitalität bei Dienstende.

Table 2
 Mehrebenenmodellierung zur Vorhersage emotionaler Erschöpfung (EE) bei Dienstende.

Parameter	Nullmodell		Modell I		Modell II		Modell III		Modell IV	
	Koeffizient	SF								
Intercept	2.38	0.12	2.38	0.09	2.38	0.09	2.38	0.09	2.81	0.19
<i>Level 2</i>										
Alter			0.03***	0.01	0.03*	0.01	0.03*	0.01	0.03*	0.01
Geschlecht			0.14	0.16	0.14	0.16	0.14	0.16	0.11	0.15
Wochenarbeitszeit			-0.03*	0.01	-0.02*	0.01	-0.02*	0.01	-0.02	0.01
Zeitdruck generell			0.11	0.14	0.11	0.14	0.11	0.14	0.14	0.14
EE generell			0.43***	0.08	0.43***	0.06	0.43***	0.08	0.35***	0.08
<i>Level 1</i>										
EE Dienstbeginn			0.49***	0.06	0.45***	0.06	0.41***	0.06	0.41***	0.06
tägl. Arbeitsintensität					0.21***	0.05	0.07	0.07	0.21*	0.11
Bewertung Arbeitsint.							-0.33***	0.07	-0.16	0.11
Erholungszustand							-0.00	0.05	-0.01	0.06
Handlungsspielraum							0.04	0.08	0.05	0.09
Zeitspielraum							-0.12	0.08	-0.12	0.08
Arbeitsintensität x BW									-0.06*	0.02
Arbeitsintensität x ER									0.01	0.07
Arbeitsintensität x HS									0.05	0.12
Arbeitsintensität x ZS									0.00	0.12
-2 log-likelihood	578.13		501.55		486.99		466.51		462.15	
Differenz			76.59***		14.56***		20.48***		4.36	
df			6		1		4		4	

Anmerkung: BW: Bewertung, ER: Erholungszustand; HS: Handlungsspielraum; ZS: Zeitspielraum. Level 1: $n = 223$, Level 2: $n = 63$. * $p < .05$, *** $p < .01$

Tabelle 3
 Mehrebenenmodellierung zur Vorhersage der Vitalität bei Dienstende.

Parameter	Nullmodell		Modell I		Modell II		Modell III		Modell IV	
	Koeffizient	SF								
Intercept	2.82	0.09	2.82	0.08	2.82	0.08	2.82	0.08	2.42	0.22
<i>Level 2</i>										
Alter			-0.01	0.01	-0.01	0.01	-0.01	0.01	-0.01	0.01
Geschlecht			-0.08	0.16	-0.08	0.16	-0.07	0.16	-0.07	0.16
Wochenarbeitszeit			-0.002	0.01	-0.00	0.01	-0.00	0.01	-0.01	0.01
Zeitdruck generell			-0.18	0.12	-0.18	0.12	-0.17	0.12	-0.17	0.11
Vitalität generell			0.23*	0.09	0.23*	0.09	0.23*	0.09	0.18*	0.09
<i>Level 1</i>										
Vitalität Dienstbeginn			0.28***	0.08	0.28***	0.07	0.19*	0.07	0.19*	0.08
tägl. Arbeitsintensität					-0.13*	0.05	0.00	0.06	-0.14	0.09
Bewertung Arbeitsint.							0.34***	0.08	0.18	0.14
Erholungszustand							0.00	0.07	0.01	0.07
Handlungsspielraum							0.03	0.09	0.03	0.09
Zeitspielraum							0.05	0.08	0.07	0.08
Arbeitsintensität x BW									0.05*	0.03
Arbeitsintensität x ER									-0.00	0.13
Arbeitsintensität x HS									-0.02	0.11
Arbeitsintensität x ZS									-0.06	0.13
-2 log-likelihood	534.47		502.69		502.77		486.06		481.97	
Differenz			26.78***		4.92*		16.71*		4.09	
df			6		1		4		4	

Anmerkung. BW: Bewertung; ER: Erholungszustand; HS: Handlungsspielraum; ZS: Zeitspielraum. Level 1: $n = 223$, Level 2: $n = 63$. * $p < .05$, *** $p < .01$

Insgesamt erwiesen sich in der vorliegenden Arbeit nur die Hypothesen 3a und 3b zur Bewertung der täglichen Arbeitsintensität als signifikant. Es zeigte sich, dass Bewertungen in Richtung Herausforderung mit geringerer emotionaler Erschöpfung respektive höherer Vitalität zusammenhängen.

7 Diskussion

Die Ergebnisse der Hypothesenprüfung werden nun in den folgenden Abschnitten interpretiert und hinsichtlich der dieser Arbeit zugrunde liegenden Fragestellungen diskutiert. Abschließend sind Limitationen der vorliegenden Studie sowie Schlussfolgerungen und mögliche Implikationen dargestellt.

7.1 Interpretation der Ergebnisse zur emotionalen Erschöpfung

Bei der Betrachtung der *Kontrollvariablen* zeigte sich, dass das Alter der Teilnehmer/innen einen signifikanten Beitrag zur emotionalen Erschöpfung dergestalt leistete, dass höheres Alter auch mit erhöhter emotionaler Erschöpfung einherging. Dies widerspricht vielen Ergebnissen in der Burnout-Forschung, die eher Burnout-Symptome bei jüngeren Personen aufzeigen (Maslach et al., 2001; Watts & Robertson, 2011). Diese Zusammenhänge sind jedoch aus vielerlei Gründen mit Vorsicht zu betrachten. So könnte dies auch daher rühren, dass Menschen mit Burnout früher aus dem Erwerbsleben ausscheiden und nur diejenigen bleiben, die niedrige Burnout-Raten aufzeigen (Maslach et al., 2001). Auch kann das Ergebnis vor dem Hintergrund des Tagebuchdesigns durchaus von herkömmlichen Studien zum Burnout-Syndrom abweichen, da dort meist wesentlich längere Erhebungszeiträume oder querschnittliche Designs vorlagen und sich vor allem die anderen Komponenten des Burnout-Syndroms wie Depersonalisation und Leistungseinbuße erst über einen längerfristigen Zeitraum entwickeln. In der vorliegenden Arbeit wurden hingegen kurzfristige, tägliche Effekte auf emotionale Erschöpfung bei Dienstende untersucht, welche vor diesem Hintergrund auch als eine Form von Müdigkeit betrachtet werden kann. Es könnte daher sein, dass junge Arbeitnehmer/innen niedrigere Müdigkeits- und Erschöpfungsraten am Ende des Arbeitstages zeigen als ältere Arbeitnehmer/innen. Zudem waren die Teilnehmer/innen der vorliegenden Studie insgesamt deutlich jünger ($M = 35.4$, $SD = 10.24$, $Mdn = 32$) als diejenigen der Studien, welche einen negativen Zusammenhang zwischen Alter und emotionaler Erschöpfung

zeigen konnten (Brewer & Shapard, 2004; Ghorpade, Lackritz & Singh, 2007), sodass die Ergebnisse u. a. auch in der unterschiedlichen Stichprobenverteilung begründet sein können.

Interessanterweise erwies sich die durchschnittliche Wochenarbeitszeit einer Person als signifikanter Prädiktor für ihre emotionale Erschöpfung bei Dienstende dergestalt, dass eine geringere Durchschnittsarbeitszeit mit höheren täglichen Erschöpfungsraten bei Dienstende einherging. Dies spricht für die Annahme, dass Erschöpfung nicht – wie vielleicht intuitiv erwartet – durch eine längere Arbeitszeit, sondern vielmehr aufgrund der Dichte und Intensität der Arbeit innerhalb dieses Zeitraums entsteht. So können beispielsweise sechs Stunden intensive Arbeit wesentlich anstrengender und kräftezehrender sein als acht Stunden *normale* Arbeit, was eine Erklärung für das gefundene Ergebnis sein könnte. Auch könnte dieses Ergebnis dadurch zustande gekommen sein, dass Arbeitnehmer/innen, die erschöpft sind, ihre Wochenarbeitszeit bereits reduziert haben.

Des Weiteren zeigte sich, dass das allgemeine Ausmaß emotionaler Erschöpfung, welches zu Beginn der Studie anhand des Fragebogens erfasst wurde, ebenfalls signifikant zur täglichen emotionalen Erschöpfung bei Dienstende beitrug. Dies ist in Anbetracht der hierarchischen Struktur der Daten einleuchtend, sind doch die täglich berichteten Raten emotionaler Erschöpfung immer von der Person und somit auch von ihrem generellen Level emotionaler Erschöpfung abhängig.

Auch der signifikante positive Effekt von täglicher emotionaler Erschöpfung bei Dienstbeginn auf die emotionale Erschöpfung bei Dienstende ist nachvollziehbar, denn wenn bereits morgens hohe Raten emotionaler Erschöpfung vorliegen, ist es eher unwahrscheinlich, dass das Ausmaß emotionaler Erschöpfung im Laufe des Arbeitstages sinkt und umgekehrt.

Insgesamt fällt auf, dass hohe tägliche Arbeitsintensität nicht wie im Rahmen der Hypothese 1 erwartet auch mit höherer emotionaler Erschöpfung nach getaner Arbeit zusammenhängt. Da die Datenerhebung in einen Zeitraum fiel, der nach Aussage der Teilnehmer/innen nicht durch besonders hohe Arbeitsintensität geprägt war, könnte dieses Ergebnis auch dadurch zustande gekommen sein. Inhaltlich gesehen weist es darauf hin, dass nicht unbedingt das Ausmaß der Arbeitsintensität sondern vielmehr deren Bewertung

als Herausforderung oder Belastung ausschlaggebend ist für das Erleben emotionaler Erschöpfung bei Dienstende (s. Abschnitt 7.1.1).

Die *tägliche Bewertung der Arbeitsintensität* in Richtung Herausforderung wies einen statistisch negativen Zusammenhang mit täglicher emotionaler Erschöpfung bei Dienstende auf. Inhaltlich gesehen geht also die Bewertung der täglichen Arbeitsintensität als Herausforderung mit einer geringeren emotionalen Erschöpfung bei Dienstende einher. Dies macht deutlich, wie wichtig subjektive Bewertungen von Situationen respektive Stressoren für das psychische Wohlbefinden sind. Werden Merkmale am Arbeitsplatz wie Zeitdruck, Multitasking und ein hohes Arbeitstempo eher als Herausforderung erlebt, sinkt die Wahrscheinlichkeit, bei Dienstende emotional erschöpft zu sein, wie die Ergebnisse dieser Studie nahelegen.

Die Interaktion zwischen täglicher Arbeitsintensität und ihrer Bewertung erwies sich zwar als signifikant, führte aber zu keiner Modellverbesserung. Es ist dennoch festzuhalten, dass dieser Effekt in erwarteter Richtung ausfiel: hohe tägliche Arbeitsintensität geht so oder so mit höherer emotionaler Erschöpfung einher, werden die Anforderungen jedoch eher als Herausforderung erlebt, fällt dieser Zusammenhang schwächer aus. Dies passt auch zu bisherigen (querschnittlichen) Untersuchungsergebnissen (Boswell et al., 2004; Broeck et al., 2010; LePine et al., 2005; Webster et al., 2011).

Der *Erholungszustand* bei Dienstbeginn wies in der Form, wie er in der vorliegenden Arbeit erfasst wurde, entgegen der Erwartungen keinen bedeutsamen Zusammenhang mit emotionaler Erschöpfung bei Dienstende auf. Betrachtet man die Skala zum morgendlichen Erholungszustand, könnte es daran liegen, dass sie im Nachhinein nicht ganz zur Erfassung des Zustandes der Erholung – also eines energiegeladenen, wachen, erholteten Zustands – geeignet war. Zwei der Items zielen eher darauf ab, zu erfassen, ob genügend Zeit zur Erholung nach dem letzten Dienstende vorhanden war und weniger, ob tatsächlich Erholung im Moment vorliegt: „*Gestern Abend/seit Ende meines letzten Dienstes... hätte ich mehr Zeit gebraucht, um mich von der Arbeit zu erholen und zu entspannen*“ (rekodiert) oder „*...hatte ich in Anbetracht aller Aktivitäten, die ich nach der Arbeit ausgeübt habe, genügend Zeit, mich von der Arbeit zu entspannen und zu erholen*“. Das dritte Item „*...konnte ich mich alles in allem ausreichend erholen*“ scheint im Nachhinein ebenso wenig geeignet, den tatsächlichen Status der Erholung im Sinne eines energiegeladenen, tatkräftigen Zustandes zu erfassen, denn auch ausreichende Erholung bedeutet nicht gleichzeitig, dass man bei Dienstbeginn wach und munter ist, da z. B.

schlechter Nachtschlaf die positive Wirkung der Erholung am Abend hätte zunichte machen können.

Inhaltlich gesehen könnte es auch sein, dass Erholung keine geeignete Ressource ist, um emotionale Erschöpfung bei Dienstende wirkungsvoll abzuschwächen. Sonnentag und Frese (2003) betonen in diesem Zusammenhang, wie wichtig eine gute Passung zwischen Stressoren und Ressourcen ist, damit letztere eine puffernde Wirkung entfalten können. Chrisopoulos, Dollard, Winefield und Dormann (2010) untersuchten Interaktionen zwischen Arbeitsanforderungen und Arbeitsressourcen im Rahmen des *triple-match principle*, welches besagt, dass Ressourcen Arbeitsanforderungen viel eher entgegenwirken können, wenn sie ähnlichen psychologischen Mechanismen folgen. Sind Arbeitsanforderungen beispielsweise physischer Art, können Ressourcen in Form von Werkzeugen hilfreich sein. Sind Erwerbstätige hingegen mit emotional schwierigen Situationen konfrontiert, nützen Werkzeuge weniger, sondern Unterstützung beim Umgang mit diesen Situationen ist angezeigt. Die Autor/innen konnten zeigen, dass Interaktionen zwischen psychologisch passenden Anforderungen und Ressourcen viel wahrscheinlicher sind als solche, zwischen weniger passenden (Chrisopoulos et al., 2010).

Erholung bedeutet auch immer, einen physischen Prozess der Regeneration zu durchlaufen und den Organismus respektive das psychophysische System wieder in einen Normalzustand zu versetzen. Emotionale Erschöpfung bezieht sich hingegen auf einen rein psychischen Zustand, der durch Gefühle der Überforderung und des Ausgebranntseins gekennzeichnet ist und durch Erholung eventuell nicht wirklich abgemildert werden kann. Eine weitere mögliche Erklärung könnte auch sein, dass der Erholungszustand bei Dienstbeginn nicht ausreicht, um emotionale Erschöpfung über den gesamten Arbeitstag hinweg abzumildern respektive auszugleichen.

Darüberhinaus ist für alle Ergebnisse anzumerken, dass eine Stichprobe mit 3-5 Level-1-Einheiten relativ klein ist und gerade zur Untersuchung von Interaktionseffekten ungenügend sein kann (Hox, 1998; Ohly et al., 2010).

Auch die beiden Aspekte *Handlungs- und Zeitspielraum* während der Arbeit leisteten keinen wesentlichen Beitrag zur emotionalen Erschöpfung bei Dienstende respektive fungierten nicht wie erwartet als Ressourcen. Dies könnte ebenfalls vor dem Hintergrund der notwendigen Passung zwischen Ressourcen und Stressoren erklärt werden: ein größerer Handlungs- und Zeitspielraum während der Arbeit muss nicht gleichzeitig

bedeuten, dass Gefühle der Überforderung und des Ausgebranntseins abnehmen. Emotionale Erschöpfung bei Dienstende könnte eventuell eher durch Ressourcen abgemildert werden, die auf emotionaler Ebene wirken, wie z. B. Unterstützung von Kolleg/innen, die eigene Bereitschaft, sich emotionale Unterstützung zu suchen oder auch anderen zu helfen (Chrisopoulos et al., 2010; Grant & Sonnentag, 2010; Van de Ven, van den Tooren & Vlerick, 2013).

7.2 Interpretation der Ergebnisse zur Vitalität

Bei der Prüfung der Hypothesen zur täglichen Vitalität bei Dienstende zeigte sich, dass keine der demografischen *Kontrollvariablen* – Alter, Geschlecht und Wochenarbeitszeit – signifikant zur Vorhersage von täglicher Vitalität bei Dienstende beitrugen.

Das generelle Ausmaß der Vitalität einer Person, welches mithilfe des Fragebogens zu Beginn der Erhebung erfasst wurde, wies einen signifikanten positiven Zusammenhang mit täglicher Vitalität bei Dienstende auf. Dies ist plausibel, sind doch die täglichen Vitalitätsraten in der Person selbst verschachtelt und daher auch abhängig von ihrer generellen Vitalität.

Auch der signifikante Beitrag der allmorgendlichen Vitalität zur Varianz in der Vitalität bei Dienstende leuchtet ein; je vitaler und energiegeladener eine Person in den Arbeitstag startet, desto höher ist auch ihre Vitalität bei Dienstende.

Entgegen der Erwartungen der Hypothese 2 erwies sich tägliche Arbeitsintensität nicht als Prädiktor von Vitalität nach getaner Arbeit. Viel mehr kam es auch hier auf die Bewertung der Arbeitsintensität an und weniger auf die tatsächliche Höhe der Arbeitsintensität.

In Bezug auf die tägliche Vitalität bei Dienstende erwies sich die *Bewertung der täglichen Arbeitsintensität* als signifikanter Prädiktor. Je eher die tägliche Arbeitsintensität als herausfordernd erlebt wurde, desto höher war auch die Vitalität bei Dienstende. Wie schon bei der emotionalen Erschöpfung muss auch hier die Bedeutsamkeit der subjektiven Einschätzung eines Stressors betont werden: werden Multitasking, Zeitdruck und ein hohes Arbeitstempo als Herausforderung bewertet, ist auch das Ausmaß der Vitalität bei Dienstende höher.

Die moderierende Rolle der Bewertung auf die Beziehung zwischen Arbeitsintensität und Vitalität bei Dienstende erwies sich zwar als signifikant, trug jedoch nicht mehr zur weiteren Modellverbesserung bei. Allerdings wies der Effekt in die erwartete Richtung: hohe Arbeitsintensität geht zwar mit geringerer Vitalität einher, wird erstere jedoch als Herausforderung bewertet, wird dieser Zusammenhang abgeschwächt. Dieses Ergebnis stimmt mit denen bisheriger Untersuchungen zur moderierenden Rolle von subjektiven Bewertungen von Stressoren überein (Broeck et al., 2010; Crawford et al., 2010).

Keine der Hypothesen zum *morgendlichen Erholungszustand* erwiesen sich in Hinblick auf die tägliche Vitalität bei Dienstende als signifikant. Dies könnte einerseits daran liegen, dass die Skala zur Erfassung des Erholungszustandes bei Dienstbeginn bei näherer Betrachtung eher erfragte, ob genügend Zeit zur Erholung nach dem letzten Dienstende vorhanden war und weniger, ob tatsächlich ein tatkräftiger, energiegeladener Zustand vorliegt (vgl. Abschnitt 7.1.2). Andererseits untersuchten Binnewies und ihre Kolleginnen (2009) z. B., inwieweit der morgendliche Erholungszustand einen positiven Einfluss auf die tägliche Arbeitsleistung ausübt und verwendeten zur Erfassung des Erholungszustandes eine Skala, die inhaltlich Ähnlichkeiten mit der hier verwendeten Vitalitätsskala aufweist. Angelehnt an diese Vorgangsweise könnte die hier erfasste Vitalität bei Dienstbeginn auch als Erholungszustand gesehen werden, welcher dann doch einen signifikanten Beitrag zur Vitalität bei Dienstende leisten würde.

Auch der *tägliche Handlungs- und Zeitspielraum* übte keinen Einfluss auf die Vitalität bei Dienstende aus. Dies könnte ebenfalls in der fehlenden Passung zwischen beiden Konstrukten begründet sein. Vitalität ist ein Zustand hoher psychischer und physischer Energie, der vielleicht eher von Aspekten beeinflusst wird, die im Sinne des triple-match principle (Chrisopoulos et al., 2010) auch ähnliche physische und psychische Prozesse anstoßen. Ein hoher Handlungs- und Zeitspielraum muss nicht gleichzeitig bedeuten, dass sich Personen ihre Arbeit ressourcenschonend einteilen und dadurch eine höhere Vitalität bei Dienstende aufweisen. Auch gilt es zu beachten, dass ein Mehr an Ressourcen nicht immer auch ein Mehr an psychischem Wohlbefinden bedeutet (Rydstedt, Ferrie & Head, 2006). Ein hohes Maß an Handlungs- und Zeitspielraum in der Arbeit kann auch zu Gefühlen der Überforderung und Unsicherheit führen. Müssen Arbeitsstrukturen von Erwerbstätigen zunehmend eigenständig gebildet werden, bedeutet dies auch einen zusätzlichen Aufwand und gleichzeitig gehen u. U. wichtige Orientierungshilfen verloren (Korunka & Kubicek, in Druck).

7.3 Kritik

In diesem Abschnitt werden auf methodische Kritikpunkte und andere Limitationen der vorliegenden Arbeit eingegangen. Wie bereits in den Abschnitten 7.1.2 und 7.2.2 erwähnt, schien zumindest die Skala zur Erfassung des Erholungszustandes bei Dienstbeginn nicht ganz geeignet, diesen wie ursprünglich definiert zu messen. Auch die Skala zur Erfassung der subjektiven Bewertung der täglichen Arbeitsintensität ist zu hinterfragen, da sie in fünf Stufen zwischen *Belastung* und *Herausforderung/Chance* variierte und es kann als Kritik angeführt werden, dass diese beiden Dimensionen nicht unbedingt zwei Gegenpole darstellen und auch gleichzeitig auftreten können (Lazarus & Folkman, 1984; Webster et al., 2011).

Die Stichprobe schien zwar ausreichend repräsentativ, war jedoch nicht allzu groß, was gerade bei der Untersuchung von Interaktionseffekten problematisch sein kann (Hox, 1998; Ohly et al., 2010). Auch war der Erhebungszeitraum am Ende des Sommers nicht allzu repräsentativ in Bezug auf die Höhe der Arbeitsintensität, wie manche Teilnehmer/innen angemerkt hatten, was u. a. auch zur Verwerfung einiger Hypothesen geführt haben kann.

Auch sind alle Daten mittels Selbsteinschätzung zustande gekommen. Diese Methode ist zwar sehr praktikabel und relativ kostengünstig, gleichzeitig jedoch anfällig für Verzerrungen und Fehler, die z. B. durch Unaufmerksamkeit oder Erinnerungsfehler entstehen (Bortz & Döring, 2006, S. 191). Auch wenn sich Tagebuchverfahren durch eine zeitnahe, direkte Erhebung auszeichnen, sind auch hier Erinnerungsfehler und andere Verzerrungen durch fehlende objektive Beobachtungen nicht auszuschließen. Jede Form der Selbsteinschätzungsabfrage ist darüberhinaus immer gefährdet, Antworten in Richtung sozialer Erwünschtheit zu generieren, die – absichtlich oder nicht – zu einer Verzerrung der Daten führen können.

Für die vorliegende Arbeit ist noch anzumerken, dass es von Seiten der Teilnehmer/innen Anonymitätsbedenken gab. Diesen wurde so gut es ging durch das Studiendesign entgegengewirkt, jedoch sind Verzerrungen der Antworten nicht auszuschließen.

In Hinblick auf eine kausale Interpretation der Ergebnisse ist auch bei Tagebuchverfahren Vorsicht geboten, auch wenn dieselben Konstrukte mehrmals hintereinander erhoben wurden. So könnte man z. B. geneigt sein, Vitalität bei Dienstende als eine direkte Folge täglicher Arbeitsintensität zu betrachten, obgleich abendliche Vitalität ebenso gut einen

Einfluss darauf haben könnte, wie hoch die Intensität der Arbeit am nächsten Tag wahrgenommen wird. Beide Variablen könnten auch durch ein drittes, unbekanntes Merkmal beeinflusst werden (Bortz & Döring, 2006, S. 517 ff.).

Zur Stichprobe sei angemerkt, dass alle Personen freiwillig teilnahmen, was zu bestimmten Verzerrungen führen kann. So zeichnen sich freiwillige Untersuchungsteilnehmer/innen beispielsweise durch einen höheren sozialen Status, höhere Intelligenz, einen ausgeprägten Wunsch nach sozialer Anerkennung, konformes Verhalten oder eine höhere Geselligkeit aus und sind öfter weiblich (Bortz & Döring, S. 73). Diese Aspekte gilt es vor allem bei der Generalisierung der Untersuchungsergebnisse zu berücksichtigen.

7.4 Schlussfolgerungen und Ausblick

Die vorliegende Arbeit hatte zum Ziel, die beschleunigungsbedingte Arbeitsanforderung der täglichen Arbeitsintensität in Hinblick auf das psychische Wohlbefinden Erwerbstätiger zu untersuchen und dabei bestimmte Ressourcen wie Handlungs- und Zeitspielraum während der Arbeit, morgendlichen Erholungszustand sowie die subjektive Bewertung der Arbeitsintensität miteinzubeziehen.

Einige dieser Fragen sind bereits in querschnittlichen und längsschnittlichen Untersuchungen erforscht worden, doch gerade in Hinblick auf *tägliche* Auswirkungen von Arbeitsanforderungen und Ressourcen besteht weiterer Forschungsbedarf, gerade auch in Hinblick auf neue beschleunigungsbedingten Arbeitsanforderungen und ihre potentiellen Folgen (Korunka & Kubicek, in Druck).

Auch die klassische Sicht auf Arbeitsstressoren gilt es vor dem Hintergrund des transaktionalen Stressmodells noch stärker zu überdenken, spielt doch die subjektive Bewertung einer potentiell stressverursachenden Bedingung eine wesentliche Rolle in Hinblick auf ungünstige gesundheitliche Folgen. So scheint das differentiated Job Demands-Resources Modell von Crawford und Kolleg/innen (2010) ein vielversprechender Ansatz zu sein, da es Arbeitsanforderungen in Herausforderungen und Belastungen einteilt und somit ihre Wirkungsweise differenzierter abbilden kann. Dies gilt es in der arbeitspsychologischen Forschung genauer zu beachten, um Maßnahmen zur Prävention ungünstiger gesundheitlicher Beanspruchungsfolgen ableiten zu können. Allerdings sei darauf hingewiesen, dass im Sinne des transaktionalen Stressmodells die

Entscheidung, inwieweit ein Stressor als herausfordernd oder belastend wahrgenommen wird, den Teilnehmer/innen obliegen sollte, wie es in der vorliegenden Arbeit der Fall war.

Subjektive Wahrnehmungen und Bewertungen haben in einem Forschungszweig, der nach allgemeinen Gesetzmäßigkeiten sucht, einen schweren Stand. Der Anspruch der arbeitspsychologischen Forschung, aus ihren Ergebnisse auch stets Arbeitsgestaltungsmaßnahmen für das Gros der Arbeitnehmer/innen ableiten zu können, wäre mit dem Ansatz, Stresserleben und seine Folgen seien ein rein subjektiver Vorgang, gefährdet. Um es in Hobfolls (1989) Worten zu sagen „if stress is only that which is in the eye of the beholder, then we return to a psychology of internal processes“ (S. 514). Wie lassen sich also die Ergebnisse dieser und anderer Studien dennoch praktisch anwenden und integrieren? Zuerst gilt es weiterhin zu beachten, dass Arbeitsstressoren wie z. B. ein hohes Arbeitstempo oder Zeitdruck unabhängig von ihrer Kategorisierung als herausfordernd oder belastend mit ungünstigen gesundheitlichen Folgen zusammenhängen können (vgl. auch Boswell et al., 2004; Crawford et al., 2010; LePine et al., 2005; Webster et al., 2011). Gleichzeitig gilt es jedoch, die Bedeutsamkeit subjektiver Bewertungen in die Konzepte zur Erforschung von Stress und seinen Auswirkungen im Arbeitsleben zu integrieren und anzuerkennen, dass ein und derselbe Stressor ganz unterschiedliche Wirkungen entfalten kann. Dies impliziert vielleicht intuitiv die Idee, Arbeitsaufgaben sehr individuell zu gestalten – eine utopische Forderung. Es wäre viel mehr dadurch geholfen, Arbeitnehmer/innen zu bestärken, sich darüber bewusst zu werden, welche Aufgaben als herausfordernd respektive belastend erlebt werden und dies auch zu kommunizieren. Auf Seiten der Arbeitgeber/innen könnte dieses Bewusstsein genutzt werden, um flexibler auf individuelle Unterschiede einzugehen und insgesamt Anreize zu schaffen, Aufgaben auch als Herausforderung wahrzunehmen. Aufgaben müssten demnach persönliches Wachstum, eine Erweiterung der bisherigen Kompetenzen oder neue Lernerfahrungen und Selbstbehauptung ermöglichen.

Angesichts der fortschreitenden Globalisierungs- und Beschleunigungsprozesse scheint eine vertiefte Auseinandersetzung mit dem dadurch generierten Wandel in der Arbeitswelt unabdingbar. Beschleunigungsbedingte Arbeitsanforderungen wie Arbeitsintensivierung und -verdichtung gilt es daher weiter zu erforschen – ob auf Tagesebene, quer- oder längsschnittlich – um Ressourcen ausfindig zu machen, die mögliche negative Folgen abmildern können und um Arbeit auch in diesen Zeiten gesund und motivierend zu gestalten.

Literaturverzeichnis

- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. doi:10.1108/02683940710733115
- Bakker, A. B., Demerouti, E. & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170–80. doi:10.1037/1076-8998.10.2.170
- Bakker, A. B., Demerouti, E. & Schaufeli, W. (2003). Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands–resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 393–417.
- Binnewies, C., Sonnentag, S. & Mojza, E. (2009). Daily performance at work: Feeling recovered in the morning as a predictor of day-level job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 93, 67–93. doi:10.1002/job
- Blossfeld, H., Buchholz, S., Hofäcker, D., Hofmeister, H., Kurz, K. & Mills, M. (2007). Globalisierung und die Veränderung sozialer Ungleichheiten in modernen Gesellschaften. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 59(4), 667–691.
- Bolger, N., Davis, A. & Rafaeli, E. (2003). Diary methods: Capturing life as it is lived. *Annual Review of Psychology*, 54, 579–616. doi:10.1146/annurev.psych.54.101601.145030
- Borg, I. (2006). Mitarbeiterbefragungen. In H. Schuler (Hrsg.), *Lehrbuch der Personalpsychologie* (2. Aufl.) (S. 409–432). Göttingen: Hogrefe.
- Bortz, J. & Döring, N. (2006). *Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler* (6. überarb. Auflage). Heidelberg: Springer.
- Boswell, W. R., Olson-Buchanan, J. B. & LePine, M. A. (2004). Relations between stress and work outcomes: The role of felt challenge, job control, and psychological strain. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 165–181. doi:10.1016/S0001-8791(03)00049-6
- Brewer, E. W. & Shapard, L. (2004). Employee burnout: A meta-analysis of the relationship between age or years of experience. *Human Resource Development Review*, 3(2), 102–123. doi:10.1177/1534484304263335
- Broeck, A. Van Den, De Cuyper, N., De Witte, H. & Vansteenkiste, M. (2010). Not all job demands are equal: Differentiating job hindrances and job challenges in the job demands-resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19(6), 735–759.
- Burchell, B. J., Cartron, D., Csizmadia, P., Delcampe, S., Gollac, M., Illéssy, M., Lorenz, E., et al. (2009). *Working conditions in the European Union: Working time and work*

intensity. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Abgerufen unter <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2009/27/en/1/EF0927EN.pdf>

- Burke, R. J., Singh, P. & Fiksenbaum, L. (2010). Work intensity: Potential antecedents and consequences. *Personnel Review*, 39(3), 347–360. doi:10.1108/00483481011030539
- Büssing, A. & Glaser, J. (1998). Arbeitszeit und neue Organisations- und Beschäftigungsformen: Zum Spannungsverhältnis von Flexibilität und Autonomie. *Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung*, 31, 585–598.
- Büssing, A. & Perrar, K.-M. (1992). Die Messung von Burnout. Untersuchung einer deutschen Fassung des Maslach Burnout Inventory (MBI-D). *Diagnostica*, 38(4), 328–353.
- Cascio, W. (1995). Whither industrial and organizational psychology in a changing world of work? *American Psychologist*, 50(11), 928–939.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V. & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 65–74. doi:10.1037//0021-9010.85.1.65
- Chrisopoulos, S., Dollard, M. F., Winefield, A. H. & Dormann, C. (2010). Increasing the probability of finding an interaction in work stress research: A two-wave longitudinal test of the triple-match principle. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1), 17–37. doi:10.1348/096317909X474173
- Crawford, E. R., LePine, J. A. & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *The Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834–48. doi:10.1037/a0019364
- Cropanzano, R., Rupp, D. E. & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 160–169. doi:10.1037/0021-9010.88.1.160
- Cvitan, A. (2011). *Erholung in der Freizeit und deren Auswirkung auf kurzfristige Beanspruchungsfolgen im Arbeitsalltag*. Unveröffentlichte Diplomarbeit, Universität Wien.
- De Lange, A. H., Taris, T. W., Kompier, M. A., Houtman, I. L. & Bongers, P. M. (2003). “The very best of the millennium”: Longitudinal research and the demand-control-(support) model. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(4), 282–305. doi:10.1037/1076-8998.8.4.282
- Demerouti, E., Bakker, A. B., De Jonge, J., Janssen, P. P. & Schaufeli, W. B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27(4), 279–286. doi:10.5271/sjweh.615
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512.

- Demerouti, E., Mostert, K. & Bakker, A. B. (2010). Burnout and work engagement: A thorough investigation of the independency of both constructs. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(3), 209–22. doi:10.1037/a0019408
- Ditton, H. (1998). *Mehrebenenanalyse. Grundlagen und Anwendungen des Hierarchisch Linearen Modells*. Weinheim: Juventa.
- Eurofond. (2012). *Fifth European Working Conditions Survey*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Abgerufen unter <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2011/82/en/1/EF1182EN.pdf>
- Fiksenbaum, L., Jeng, W., Koyuncu, M. & Burke, R. J. (2010). Work hours, work intensity, satisfactions and psychological well-being among hotel managers in China. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 17(1), 79–93. doi:10.1108/13527601011016925
- Gagné, M. & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331–362. doi:10.1002/job.322
- Geurts, S. & Sonnentag, S. (2006). Recovery as an explanatory mechanism in the relation between acute stress reactions and chronic health impairment. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 32(6), 482–92.
- Ghorpade, J., Lackritz, J. & Singh, G. (2007). Burnout and personality: Evidence from academia. *Journal of Career Assessment*, 15(2), 240–256. doi:10.1177/1069072706298156
- Gospel, H. (2003). *Quality of working life: A review on changes in work organization, conditions of employment and work-life arrangements*. Genf: International Labour Organization.
- Grant, A. M. & Sonnentag, S. (2010). Doing good buffers against feeling bad: Prosocial impact compensates for negative task and self-evaluations. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 111(1), 13–22. doi:10.1016/j.obhdp.2009.07.003
- Green, F. (2001). It's been a hard day's night: The concentration and intensification of work in late twentieth-century Britain. *British Journal of Industrial Relations*, 39(1), 53–80.
- Green, F. (2004a). Work intensification, discretion, and the decline in well-being at work. *Eastern Economic Journal*, 30(4), 615–626.
- Green, F. (2004b). Why has work effort become more intense? *Industrial Relations*, 43(4), 709–741.
- Green, F. & McIntosh, S. (2001). The intensification of work in Europe. *Labour Economics*, 8, 291–308. doi:10.1016/S0927-5371(01)00027-6

- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B. & Ahola, K. (2008). The job demands-resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress*, 22(3), 224–241. doi:10.1080/02678370802379432
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress. *The American Psychologist*, 44(3), 513–524.
- Hox, J. (1998). Multilevel modeling: When and why. In I. Balderjahn, R. Mathar & M. Schader (Eds.), *Classification, data analysis, and data highways*. (pp. 147–154). New York, NY: Springer.
- Ilies, R., Dimotakis, N. & De Pater, I. E. (2010). Psychological and physiological reactions to high workloads: Implications for well-being. *Personnel Psychology*, 63(2), 407–436. doi:10.1111/j.1744-6570.2010.01175.x
- Intensität (o. J.). In *Duden Online*. Abgerufen unter:
<http://www.duden.de/node/680929/revisions/1097829/view>
- Karasek, A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- Kinnunen, U., Feldt, T., Siltaloppi, M. & Sonnentag, S. (2011). Job demands–resources model in the context of recovery: Testing recovery experiences as mediators. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20, 805–832.
- Kivimäki, M., Nyberg, S., Batty, G., Fransson, E. I., Heikkilä, K., Alfredsson, L., Bjorner, J. B. et al. (2012). Job strain as a risk factor for coronary heart disease: A collaborative meta-analysis of individual participant data. *The Lancet*, 6736(12), 1–9.
- Korunka, C. & Kubicek, B. (in Druck). Beschleunigung im Arbeitsleben: Neue Anforderungen und deren Folgen. In M. Morschhäuser & G. Junghanns (Hrsg.), *Immer schneller, immer mehr – Psychische Belastungen bei Wissens- und Dienstleistungsarbeit*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Kubicek, B., Paškvan, M. & Korunka, C. (in Vorb.). Intensification of Job Demands Scale (IDS).
- Kühnel, J., Sonnentag, S. & Bledow, R. (2012). Resources and time pressure as day-level antecedents of work engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 85(1), 181–198. doi:10.1111/j.2044-8325.2011.02022.x
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, NY: Springer.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *The Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123–33.
- Leong, C., Furnham, A. & Cooper, C. (1996). The moderating effect of organizational commitment on the occupational stress outcome relationship. *Human Relations*, 49(10), 1345–1363.

- LePine, J. A., LePine, M. A. & Jackson, C. L. (2004). Challenge and hindrance stress: Relationships with exhaustion, motivation to learn, and learning performance. *The Journal of Applied Psychology*, 89(5), 883–891. doi:10.1037/0021-9010.89.5.883
- LePine, J. A., Podsakoff, N. P. & LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *The Academy of Management Journal*, 48(5), 764–775.
- Marcus, B. (2011). *Einführung in die Arbeits- und Organisationspsychologie*. Wiesbaden: Springer. doi:10.1007/978-3-531-92707-7_6
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
- Mauno, S., Kinnunen, U. & Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 12(1), 149–171. doi:10.1016/j.jvb.2006.09.002
- Meijman, T. F. & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In J. D. Drenth, H. Thierry & C. J. de Wolff (Eds.), *A handbook of work and organizational psychology, volume two: Work psychology*. Hove, UK: Psychology Press.
- Nezlek, J. B., Schröder-Abé, M. & Schütz, A. (2006). Mehrebenenanalysen in der psychologischen Forschung. *Psychologische Rundschau*, 57(4), 213–223. doi:10.1026/0033-3042.57.4.213
- Nieuwenhuijsen, K., Bruinvels, D. & Frings-Dresen, M. (2010). Psychosocial work environment and stress-related disorders, a systematic review. *Occupational Medicine*, 60(4), 277–86. doi:10.1093/occmed/kqq081
- Ohly, S. & Fritz, C. (2010). Work characteristics, challenge appraisal, creativity, and proactive behavior: A multi-level study. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 543–565. doi:10.1002/job
- Ohly, S., Sonnentag, S., Niessen, C. & Zapf, D. (2010). Diary studies in organizational research. *Journal of Personnel Psychology*, 9(2), 79–93. doi:10.1027/1866-5888/a000009
- Olsen, K. M., Kalleberg, A. L. & Nesheim, T. (2010). Perceived job quality in the United States, Great Britain, Norway and West Germany, 1989-2005. *European Journal of Industrial Relations*, 16(3), 221–240. doi:10.1177/0959680110375133
- Rau, R. (2012). Erholung als Indikator für gesundheitsförderlich gestaltete Arbeit. In B. Badura, A. Ducki, H. Schröder, J. Klose & M. Meyer (Hrsg.), *Fehlzeiten-Report 2012. Gesundheit in der flexiblen Arbeitswelt: Chancen nutzen – Risiken minimieren*. Heidelberg: Springer.
- Raudenbush, S. & Bryk, A. (2002). *Hierarchical linear models. Application and data analysis methods* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

- Raudenbush, S., Bryk, A. & Congdon, R. (2010). HLM 7. Hierarchical linear and nonlinear modeling. Scientific Software International, Inc. Abgerufen unter <http://www.ssicentral.com>
- Rosa, H. (2005). *Beschleunigung. Die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne*. Frankfurt/Main: Suhrkamp.
- Ryan, R. M. & Frederick, C. (1997). On energy, personality, and health: Subjective vitality as a dynamic reflection of well-being. *Journal of Personality*, 65(3), 529–565.
- Rydstedt, L. W., Ferrie, J. & Head, J. (2006). Is there support for curvilinear relationships between psychosocial work characteristics and mental well-being? Cross-sectional and long-term data from the Whitehall II study. *Work & Stress*, 20(1), 6–20. doi:10.1080/02678370600668119
- Sanz-Vergel, A. I., Demerouti, E., Moreno-Jiménez, B. & Mayo, M. (2010). Work-family balance and energy: A day-level study on recovery conditions. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 118–130. doi:10.1016/j.jvb.2009.07.001
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. & Jackson, S. E. (1996). Maslach Burnout Inventory Manual. In C. Maslach, S. E. Jackson & M. P. Leiter (Eds.), *Journal of Organizational Behavior* (3rd ed., Vol. 2). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press. doi:10.1002/job.4030020205
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004). *Utrecht Work Engagement Scale - Preliminary Manual*. Utrecht University.
- Scherbaum, C. A. & Ferrer, J. M. (2009). Estimating statistical power and required sample sizes for organizational research using multilevel modeling. *Organizational Research Methods*, 12(2), 347–367. doi:10.1177/1094428107308906
- Semmer, N., Zapf, D. & Dunckel, H. (1999). Instrument zur Stressbezogenen Tätigkeitssanalyse ISTA. In H. Dunckel (Hrsg.), *Handbuch psychologischer Arbeitsanalyseverfahren* (S. 179–204). Zürich: Vdf Hochschulverlag.
- Shirom, A. (2011). Vigor as a positive affect at work: Conceptualizing vigor, its relations with related constructs, and its antecedents and consequences. *Review of General Psychology*, 15(1), 50–64. doi:10.1037/a0021853
- Shraga, O. & Shirom, A. (2009). The construct validity of vigor and its antecedents: A qualitative study. *Human Relations*, 62(2), 271–291. doi:10.1177/0018726708100360
- Simbula, S. (2010). Daily fluctuations in teachers' well-being: A diary study using the job demands-resources model. *Anxiety, Stress, and Coping*, 23(5), 563–584. doi:10.1080/10615801003728273

- Sluiter, J. K., Van der Beek, A. J. & Frings-Dresen, M. H. (1999). The influence of work characteristics on the need for recovery and experienced health: A study on coach drivers. *Ergonomics*, *42*(4), 573–583. doi:10.1080/001401399185487
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: A new look at the interface between nonwork and work. *Journal of Applied Psychology*, *88*(3), 518–528. doi:10.1037/0021-9010.88.3.518
- Sonnentag, S. & Frese, M. (2003). Stress in organizations. In W. C. Borman, D. R. Ilgen & R. J. Klimoski (Eds.), *Comprehensive handbook of psychology, volume twelve: Industrial and organizational psychology*. New York, NY: Wiley.
- Sonnentag, S. & Fritz, C. (2007). The Recovery Experience Questionnaire: development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of Occupational Health Psychology*, *12*(3), 204–221. doi:10.1037/1076-8998.12.3.204
- Sonnentag, S., Mojza, E. J., Demerouti, E. & Bakker, A. B. (2012). Reciprocal relations between recovery and work engagement: The moderating role of job stressors. *The Journal of Applied Psychology*, *97*(4), 842–53. doi:10.1037/a0028292
- Sonnentag, S. & Niessen, C. (2008). Staying vigorous until work is over: The role of trait vigour, day-specific work experiences and recovery. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *81*, 435–458.
- Sonnentag, S. & Zijlstra, F. R. (2006). Job characteristics and off-job activities as predictors of need for recovery, well-being, and fatigue. *The Journal of Applied Psychology*, *91*(2), 330–50. doi:10.1037/0021-9010.91.2.330
- Spiegel, J., Labonte, R. & Ostry, A. (2004). Understanding “globalization” as a determinant of health determinants: A critical perspective. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, *10*(4), 360–367.
- Totterdell, P., Wood, S. & Wall, T. (2006). An intra-individual test of the demands-control model: A weekly diary study of psychological strain in portfolio workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *79*, 63–84.
- Van de Ven, B., Van den Tooren, M. & Vlerick, P. (2013). Emotional job resources and emotional support seeking as moderators of the relation between emotional job demands and emotional exhaustion: A two-wave panel study. *Journal of Occupational Health Psychology*, *18*(1), 1–8. doi:10.1037/a0030656
- Van der Doef, M. & Maes, S. (1999). The job demand-control (-support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, *13*(2), 87–114.
- Volman, F. E., Bakker, A. B. & Xanthopoulou, D. (2012). Recovery at home and performance at work: A diary study on self-family facilitation. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *1*, 1–17. doi:10.1080/1359432X.2011.648375

- Voß, G. (1998). Die Entgrenzung von Arbeit und Arbeitskraft. *Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung*, 31, 473–487.
- Watts, J. & Robertson, N. (2011). Burnout in university teaching staff: A systematic literature review. *Educational Research*, 53(1), 33–50. doi:10.1080/00131881.2011.552235
- Webster, J. R., Beehr, T. A. & Love, K. (2011). Extending the challenge-hindrance model of occupational stress: The role of appraisal. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 505–516. doi:10.1016/j.jvb.2011.02.001
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. & Schaufeli, W. B. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(1), 183–200. doi:10.1348/096317908X285633
- Zeytinoglu, I. U., Denton, M., Davies, S., Baumann, A., Blythe, J. & Boos, L. (2007). Associations between work intensification, stress and job satisfaction. *Relations Industrielles*, 62(2), 201. doi:10.7202/016086ar
- Zijlstra, F. R. & Sonnentag, S. (2006). After work is done: Psychological perspectives on recovery from work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(2), 129–138.

Tabellenverzeichnis

<i>Tabelle 1.</i> Mittelwerte, Standardabweichungen und interne Konsistenz der Tagebuchskalen.....	52
<i>Tabelle 2.</i> Mehrebenenmodellierung zur Vorhersage emotionaler Erschöpfung (EE) bei Dienstende.	57
<i>Tabelle 3.</i> Mehrebenenmodellierung zur Vorhersage der Vitalität bei Dienstende.....	58

Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1.</i> Model of Work, Recovery, and Health (Geurts & Sonnentag, 2006, S. 483).	35
<i>Abbildung 2.</i> Job Strain Model (Karasek, 1979, S. 288).	39
<i>Abbildung 3.</i> Interaktionseffekt <i>tägliche Arbeitsintensität x Bewertung</i> als Prädiktor täglicher emotionaler Erschöpfung bei Dienstende.....	55
<i>Abbildung 4.</i> Interaktionseffekt <i>tägliche Arbeitsintensität x Bewertung</i> als Prädiktor täglicher Vitalität bei Dienstende.....	56

Anhang

Auf den nachfolgenden Seiten finden sich sowohl der verwendete Fragebogen als auch das Tagebuch, wie es pro Tag ausgefüllt werden sollte. Die Checkliste zur Erinnerung für die Teilnehmer/innen sowie ein aktueller Lebenslauf folgen abschließend.

Fragebogen

zur Tagebuchstudie

Neue Anforderungen im Arbeitsalltag



universität wien

Sehr geehrte Damen und Herren!

Es freut uns, dass Sie an unserer Tagebuchstudie teilnehmen!

Zu Beginn der Studie möchten wir mittels dieses Fragebogens allgemeine Informationen über Ihre Arbeit erfragen. Sie finden daher auf den folgenden Seiten **Fragen** und **Aussagen zu Ihrer Arbeit**. Wir fragen Sie nach Einschätzungen Ihrer **Arbeitsbedingungen** und Ihres **Wohlbefindens**. Sie sollen diese Aussagen anhand vorgegebener Antwortalternativen beurteilen. Kreuzen Sie dazu bitte für jede Frage die Antwort an, die am ehesten auf Sie oder Ihre Arbeit zutrifft. Selbstverständlich werden Ihre Angaben **streng vertraulich behandelt**. Ausschließlich Projektmitarbeiter/-innen der Universität Wien haben Einblick in die erhobenen Daten.

Bitte beachten Sie, dass wir Ihren Fragebogen nur dann verwerten können, wenn **Sie alle Fragen beantworten**.

Vielen Dank im Voraus,

Franziska Knoop
franziska.knoop@univie.ac.at

&

Petra Schinewitz
petra.schinewitz@univie.ac.at

Damit wir die Daten des Fragebogens und jene der Tagebucheinträge 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 würden Sie folgenden Code eintragen:

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

Arbeitsbedingungen

Im folgenden Abschnitt finden Sie Fragen zu Ihren Arbeitsbedingungen. Beantworten Sie die Fragen bitte für **Ihre aktuelle Arbeitstätigkeit**.

Inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Arbeit zu?	sehr wenig	ziemlich wenig	etwas	ziemlich viel	sehr viel
Wenn Sie Ihre Tätigkeit insgesamt betrachten, inwieweit können Sie die Reihenfolge der Arbeitsschritte selbst festlegen?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Wie viel Einfluss haben Sie darauf, welche Arbeit Ihnen zugeteilt wird?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Wenn man Ihre Arbeit insgesamt betrachtet, wie viele Möglichkeiten zu eigenen Entscheidungen bietet Ihnen Ihre Arbeit?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Können Sie selbst bestimmen, auf welche Art und Weise Sie Ihre Arbeit erledigen?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Wie sehr können Sie Ihre Arbeitsgeschwindigkeit selbst bestimmen?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Inwieweit können Sie selbst bestimmen, wie lange Sie an einer Sache arbeiten?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Können Sie Ihren Arbeitstag selbstständig einteilen?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Wie lange können Sie sich von Ihrer Arbeit abwenden und irgendetwas anderes dazwischenschieben (z. B. eine Pause), ohne mit Ihrer eigentlichen Arbeitsaufgabe in Verzug zu geraten?

<input type="checkbox"/> ₁ weniger als 5 Minuten am Tag	<input type="checkbox"/> ₂ mehr als 5, bis zu 15 Minuten am Tag	<input type="checkbox"/> ₃ mehr als 15, bis zu 30 Minuten am Tag	<input type="checkbox"/> ₄ mehr als 30 Minuten, bis zu 1 Stunde am Tag	<input type="checkbox"/> ₅ mehr als 1 Stunde, bis zu 2 Stunden am Tag	<input type="checkbox"/> ₆ mehr als 2 Stunden am Tag
---	---	--	--	---	--

Wie häufig stehen Sie unter Zeitdruck?

<input type="checkbox"/> ₁ sehr selten/nie	<input type="checkbox"/> ₂ selten (etwa 1x pro Woche)	<input type="checkbox"/> ₃ gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	<input type="checkbox"/> ₄ oft (mehrmals pro Tag)	<input type="checkbox"/> ₅ sehr oft (fast ununterbrochen)
--	--	---	--	--

Wie häufig passiert es, dass Sie schneller arbeiten, als Sie es normalerweise tun, um die Arbeit zu schaffen?

<input type="checkbox"/> ₁ sehr selten/nie	<input type="checkbox"/> ₂ selten (etwa 1x pro Woche)	<input type="checkbox"/> ₃ gelegentlich (etwa 1 x pro Tag)	<input type="checkbox"/> ₄ oft (mehrmals pro Tag)	<input type="checkbox"/> ₅ sehr oft (fast ununterbrochen)
--	--	---	--	--

Wie oft kommt es vor, dass Sie wegen zu viel Arbeit nicht oder verspätet in die Pause gehen können?

<input type="checkbox"/> ₁ sehr selten/nie	<input type="checkbox"/> ₂ selten (etwa 1x pro Monat)	<input type="checkbox"/> ₃ gelegentlich (etwa 1 x pro Woche)	<input type="checkbox"/> ₄ oft (mehrmals pro Woche)	<input type="checkbox"/> ₅ sehr oft (täglich)
--	--	---	--	--

Wie oft kommt es vor, dass Sie wegen zu viel Arbeit später als geplant nach Hause gehen können?

<input type="checkbox"/> ₁ sehr selten/nie	<input type="checkbox"/> ₂ selten (etwa 1x pro Monat)	<input type="checkbox"/> ₃ gelegentlich (mehrmals pro Monat)	<input type="checkbox"/> ₄ oft (mehrmals pro Woche)	<input type="checkbox"/> ₅ sehr oft (fast täglich)
--	--	---	--	---

Inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?	gar nicht	wenig	teilweise	überwiegend	völlig
Meine Vorgesetzte/mein Vorgesetzter und ich entscheiden gemeinsam darüber, wie meine Leistungsziele aussehen sollten.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Meine Vorgesetzte/mein Vorgesetzter und ich setzen uns zusammen und einigen uns über meine Leistungsziele.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Meine Vorgesetzte/mein Vorgesetzter arbeitet mit mir an der Entwicklung meiner Leistungsziele.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?	gar nicht	wenig	teilweise	überwiegend	völlig
Bei einigen meiner Arbeitsaufgaben muss ich mich richtig darum bemühen, dass ich sie nicht zugunsten attraktiverer Aufgaben unerledigt lasse.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Bestimmte Aufgaben in Angriff zu nehmen kostet mich manchmal einiges an Überwindung.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Einige meiner Arbeitsaufgaben sind so, dass ich mich richtig zwingen muss, sie zu erledigen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?	gar nicht	wenig	teilweise	überwiegend	völlig
Um meine Arbeitsziele zu erreichen, darf ich mich nicht ablenken lassen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Um mein Arbeitspensum zu schaffen, muss ich mich dazu zwingen, keine Zeit mit Nebensächlichkeiten zu vergeuden.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Wenn ich meine Arbeit erfolgreich bewältigen will, darf ich irgendwelchen Ablenkungen nicht nachgeben.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

In den letzten 5 Jahren...	NEIN, gar nicht	JA,			und... →	... ich empfinde diese Veränderung überwiegend als	Belastung	↔	Herausforderung/ Chance	
		ein wenig	teilweise	überwiegend						völlig
... ist man verstärkt gefordert darauf zu achten, dass man für den Arbeitsmarkt attraktiv bleibt (z. B. durch Weiterbildungen, Networking etc.).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... muss man die Art, wie man die Arbeit verrichtet, häufiger selbst festlegen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... muss man häufiger Aufgaben erledigen, für die man keine konkreten Vorgaben hat.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... muss immer mehr Arbeit von immer weniger Mitarbeitern/-innen erledigt werden.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... kommt man immer seltener dazu, Pausen zu machen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... macht man immer häufiger zwei oder drei Dinge gleichzeitig (wie z. B. Mittagessen, E-Mails schreiben und telefonieren).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... hat man für Arbeitsaufgaben immer seltener genügend Zeit.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... hat sich die Zeit zwischen arbeitsintensiven Phasen verkürzt.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf Ihre/n Vorgesetzte/-n und Ihre Kollegen/-innen zu?

Wie sehr können Sie sich auf folgende Personen verlassen, wenn es in der Arbeit schwierig wird?

Wie sehr sind die Personen bereit, Ihre Probleme im Zusammenhang mit der Arbeit anzuhören?

Vorgesetzte/-r				
gar nicht	wenig	ziemlich	völlig	
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Kollegen/-innen				
gar nicht	wenig	ziemlich	völlig	
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Persönlicher Umgang mit Arbeitsbedingungen

Im Folgenden finden Sie Aussagen zu Ihrem Arbeitsverhalten.

Inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?	gar nicht	wenig	teilweise	überwiegend	völlig
Ich gehe Probleme aktiv an.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Wenn sich Möglichkeiten anbieten, etwas zu gestalten, dann nutze ich sie aus.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Ich ergreife sofort die Initiative, wenn andere dies nicht tun.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Ich nehme Gelegenheiten schnell wahr, um meine Ziele zu erreichen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Ich tue meist mehr als von mir gefordert wird.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Ich bin besonders gut darin, Ideen umzusetzen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Ich wünschte, ich hätte mehr Selbstdisziplin.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Angenehme Aktivitäten und Vergnügen hindern mich manchmal daran, meine Arbeit zu machen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Ich kann effektiv auf langfristige Ziele hinarbeiten.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Manchmal kann ich mich selbst nicht daran hindern, etwas zu tun, obwohl ich weiß, dass es falsch ist.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Andere würden sagen, dass ich eine eiserne Selbstdisziplin habe.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Arbeitserleben und Wohlbefinden

Im Folgenden finden Sie Fragen und Aussagen darüber, wie Sie Ihre Arbeit erleben und über Ihr Wohlbefinden.

Inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?	gar nicht	wenig	teilweise	überwiegend	völlig
Ich denke, ich verdiene eine sehr gute Beurteilung von meinem/-r Vorgesetzten.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Im Vergleich zu den Standards erziele ich gewöhnlich gute Ergebnisse bei meiner Arbeit.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Es gibt keine oder wenig Beschwerden über die Qualität meiner Arbeit.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Die Ergebnisse meiner Arbeit könnten besser sein, als sie gegenwärtig sind.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?	überhaupt nicht	größtenteils nicht	wenig	mittelmäßig	etwas	größtenteils	völlig
Es fällt mir schwer, nach der Arbeit abzuschalten.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Ich muss auch zu Hause an Schwierigkeiten bei der Arbeit denken.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Wenn andere mich ansprechen, kommt es vor, dass ich mürrisch reagiere.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Selbst im Urlaub muss ich manchmal an Probleme bei der Arbeit denken.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Ich fühle mich ab und zu wie jemand, den man als Nervenbündel bezeichnet.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Ich bin schnell verärgert.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Wenn ich müde von der Arbeit nach Hause komme, bin ich ziemlich nervös.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Ich reagiere gereizt, obwohl ich es gar nicht will.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7

Wie oft haben Sie das beschriebene Gefühl?	nie	fast nie	ab und zu	regelmäßig	häufig	sehr häufig	immer
Bei meiner Arbeit bin ich voll überschäumender Energie.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Beim Arbeiten fühle ich mich fit und 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	<input type="checkbox"/> 7
Wenn ich morgens aufstehe, freue ich mich auf meine Arbeit.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7

Wie oft haben Sie das beschriebene Gefühl?	nie	sehr selten	eher selten	manchmal	eher oft	sehr oft
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
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
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
Ich fühle mich 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
Den ganzen Tag 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

Wie fühlen Sie sich im Allgemeinen?	gar nicht	fast nicht	etwas	mittelmäßig	ziemlich	stark	sehr stark
Ängstlich.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Aktiv.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Nervös.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Aufmerksam.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Verärgert.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Wach.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Gereizt.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7

Bitte kreuzen Sie entsprechend an.							
Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Arbeit ganz allgemein?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7

Angaben zu Ihrer Person

Alter _____ Jahre

Geschlecht ₁ weiblich
₂ männlich

Höchste abgeschlossene **Schulbildung** ₁ Pflichtschule
₂ Lehrabschluss
₃ Fachschule
₄ Matura
₅ Universität/Fachhochschule

Wie lange sind Sie schon in **diesem Unternehmen** tätig? _____ Jahr(e)

Wie viele **Stunden** arbeiten Sie durchschnittlich **pro Woche**
(inkl. Mehrarbeit/Überstunden)? _____ Stunden / Woche

Wie oft verwenden Sie ein Smartphone, einen TabletPC oder einen PDA für Ihre Arbeit?

<input type="checkbox"/> ₁ sehr selten/nie	<input type="checkbox"/> ₂ selten (etwa 1x pro Monat)	<input type="checkbox"/> ₃ gelegentlich (etwa 1x pro Woche)	<input type="checkbox"/> ₄ oft (mehrmals pro Woche)	<input type="checkbox"/> ₅ sehr oft (ein bis mehrmals täglich)
--	--	--	--	---

Wie oft nehmen Sie Telearbeit in Anspruch?

<input type="checkbox"/> ₁ sehr selten/nie	<input type="checkbox"/> ₂ selten (etwa 1x pro Monat)	<input type="checkbox"/> ₃ gelegentlich (mehrmals pro Monat)	<input type="checkbox"/> ₄ oft (mehrmals pro Woche)	<input type="checkbox"/> ₅ sehr oft (fast täglich)
--	--	---	--	---

Üben Sie eine **leitende Funktion** aus (Führungskraft)? ₁ ja
₂ nein

Wie hoch ist Ihr monatliches Nettoeinkommen? ₁ < 1000 €
₂ 1001 – 1500 €
₃ 1501 – 2000 €
₄ 2001 – 2500 €
₅ 2501 – 3000 €
₆ > 3001 €

Vielen Dank!

Bitte füllen Sie nun das Tagebuch während der nächsten Arbeitswoche aus.

Tagebuch

zur Erfassung von

Neuen Anforderungen im Arbeitsalltag



universität wien

Sehr geehrte Damen und Herren!

Es freut uns, dass Sie an unserer Tagebuchstudie teilnehmen!

Das Ziel der Studie ist es, **neue Anforderungen in der Arbeitswelt** und ihre Auswirkungen auf das tägliche **Wohlbefinden** Erwerbstätiger zu erfassen.

Hierzu bitten wir Sie, zunächst den **Fragebogen** auszufüllen, den Sie separat erhalten haben. Anschließend bitten wir Sie, dieses **Tagebuch** an (bis zu) fünf aufeinanderfolgenden Arbeitstagen - also während einer ganzen **Arbeitswoche** - auszufüllen. Wir bitten Sie, jeweils am **Dienstag** (nach Eintreffen in der Arbeitsstätte) sowie am **Dienstag** (bevor Sie die Arbeitsstätte verlassen) das Tagebuch auszufüllen. Die Einträge beziehen sich jeweils auf Ihr Befinden bzw. die Arbeitssituation des jeweiligen Tages.

Die Bearbeitung wird pro Zeitpunkt **wenige Minuten** in Anspruch nehmen. Bitte achten Sie darauf, dass Sie die Einträge zu den genannten Zeitpunkten vornehmen. Sollte dies einmal nicht möglich sein, bitten wir Sie, den Eintrag so rasch wie möglich nachzuholen und die jeweilige Uhrzeit auf den Tagebuchblättern zu vermerken.

Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten.

Bitte geben Sie jeweils an, was auf *Sie persönlich* zutrifft.

Wir behandeln Ihre Daten streng vertraulich, werten sie anonym aus und versichern Ihnen, dass keine Rückschlüsse auf die Angaben einzelner Personen möglich sind.

Um diese Studie erfolgreich durchführen zu können, sind wir auf die Unterstützung jedes/r einzelnen Teilnehmenden angewiesen. Wir bitten Sie daher, die Tagebuchblätter **vollständig** über eine gesamte Arbeitswoche hinweg auszufüllen.

Bitte tragen Sie zunächst auf der **nachfolgenden Seite** Ihren **persönlichen Code** ein und beginnen Sie am **Anfang der nächsten Arbeitswoche** mit Ihrem ersten Tagebucheintrag.

Bei **Fragen** können Sie sich gerne an uns wenden.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Petra Schinewitz
petra.schinewitz@univie.ac.at

Franziska Knoop
franziska.knoop@univie.ac.at

Bitte tragen Sie zunächst auf **dieser Seite** Ihren **persönlichen Code** ein und beginnen Sie am **Anfang der nächsten Arbeitswoche** mit Ihrem ersten Tagebucheintrag.

Damit wir die Daten des Fragebogens und jene des Tagebuchs 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 19**43** geboren. Ihre Mutter hieße mit Vornamen **M**aria und Ihr Vater **T**homas, dann würden Sie folgenden Code eintragen:

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

1. Arbeitstag

1. ARBEITSTAG – EINTRAG BEI DIENSTBEGINN

aktuelles Datum: .

aktuelle Uhrzeit: :

Dienstbeginn ist/war
am (Datum): .

um (Uhrzeit): :

Aktuelles Wohlbefinden

Wie fühlen Sie sich im Moment?	gar nicht	fast nicht	etwas	mittel-mäßig	ziemlich	stark	sehr stark
Ängstlich.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Aktiv.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Nervös.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Aufmerksam.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Verärgert.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Wach.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Gereizt.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7

Inwieweit treffen folgende Aussagen auf Sie aktuell zu?	trifft nicht zu	trifft kaum zu	trifft teilweise zu	trifft überwiegend	trifft zu
Momentan bin ich voll überschäumender Energie.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Momentan fühle ich mich fit und tatkräftig.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Momentan fühle ich mich geistig sehr widerstandsfähig.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Momentan fühle ich 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
Momentan fühle ich mich durch meine Arbeit emotional erschöpft.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Momentan fühle ich mich verbraucht.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Freizeit und Erholung

Gestern Abend/seit Ende meines letzten Dienstes...	trifft nicht zu	trifft kaum zu	trifft teilweise zu	trifft überwiegend zu	trifft zu
... fiel es mir schwer, nach der Arbeit abzuschalten.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... musste ich auch zu Hause an Schwierigkeiten bei der Arbeit denken.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... konnte ich die Arbeit nicht vergessen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... habe ich gereizt reagiert, obwohl ich es gar nicht wollte.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... war ich schnell verärgert.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... kam es vor, dass ich mürrisch reagiert habe, wenn andere mich ansprachen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... hätte ich mehr Zeit gebraucht, um mich von der Arbeit zu erholen und zu entspannen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... hatte ich in Anbetracht aller Aktivitäten, die ich nach der Arbeit ausgeübt habe, genügend Zeit, mich von der Arbeit zu entspannen und zu erholen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
... konnte ich mich alles in allem ausreichend erholen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Bitte geben Sie die Dauer Ihrer Freizeit an Tage Stunden Minuten
(zwischen dem letzten Dienstende und Dienstbeginn)

Erwartungen an den heutigen Arbeitstag

Inwieweit treffen folgende Aussagen auf Ihren heutigen Arbeitstag zu?	trifft nicht zu	trifft kaum zu	trifft teilweise zu	trifft überwiegend zu	trifft zu
Ich sehe meine Aufgaben heute als Herausforderung.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Die Arbeit heute bringt mich meinen persönlichen Zielen näher.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Die Arbeit heute ist angemessen für meine persönlichen Fähigkeiten.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Ich fühle mich herausgefordert.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Wie lange *planen* Sie heute zu arbeiten? Stunden Minuten

Raum für Anmerkungen:

Vielen Dank fürs Ausfüllen!

1. ARBEITSTAG – EINTRAG BEI DIENSTENDE

aktuelles Datum: .

aktuelle Uhrzeit: :

Dienstende ist/war

am (Datum): .

um (Uhrzeit): :

Aktuelles Wohlbefinden

Wie fühlen Sie sich im Moment?	gar nicht	fast nicht	etwas	mittel-mäßig	ziemlich	stark	sehr stark
Ängstlich.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Aktiv.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Nervös.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Aufmerksam.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Verärgert.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Wach.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
Gereizt.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7

Inwieweit treffen folgende Aussagen auf Sie aktuell zu?	trifft nicht zu	trifft kaum zu	trifft teilweise zu	trifft überwiegend zu	trifft zu
Momentan bin ich voll überschäumender Energie.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Momentan fühle ich mich fit und tatkräftig.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Momentan fühle ich mich geistig sehr widerstandsfähig.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Momentan fühle ich 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
Momentan fühle ich mich durch meine Arbeit emotional erschöpft.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Momentan fühle ich mich verbraucht.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Heutige Arbeitsbedingungen

Im Folgenden finden Sie Aussagen zu Ihrem heutigen Arbeitstag. Bitte überlegen Sie für jede Aussage, ob diese auf Ihren heutigen Arbeitstag zutrifft. Falls nicht, kreuzen Sie bitte **Nein**, gar nicht an und gehen Sie zur nächsten Aussage weiter. Falls die Aussage auf Ihren heutigen Arbeitstag zutrifft, kreuzen Sie unter **Ja** an, wie sehr die jeweilige Aussage auf Ihren heutigen Arbeitstag zutrifft und beurteilen Sie bitte anschließend auch, ob Sie dies überwiegend als **Belastung** oder **Herausforderung/Chance** empfinden.

Inwiefern treffen folgende Aussagen auf Ihren heutigen Arbeitstag zu?	NEIN, gar nicht					JA, ein wenig, teilweise, überwiegend, völlig					und... ich empfinde dies überwiegend als Belastung → Herausforderung/Chance					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	→	1	2	3	4	5
Heute stand ich unter Zeitdruck.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>									
Heute habe ich mehrere Dinge gleichzeitig erledigen müssen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>									
Heute musste ich schneller arbeiten als sonst, um die Arbeit zu schaffen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>									
Heute war es aufgrund meiner Tätigkeit erforderlich, selbstständig die Erreichung meiner Arbeitsziele zu kontrollieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>									
Heute war es aufgrund meiner Tätigkeit erforderlich, den Arbeitsablauf (Tätigkeiten, Termine, Pausen, etc.) selbst zu planen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>									
Heute war es aufgrund meiner Tätigkeit erforderlich, Entscheidungen ohne Rücksprache mit Vorgesetzten zu treffen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>									
Heute kostete es mich einiges an Überwindung, bestimmte Aufgaben in Angriff zu nehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>									
Heute waren einige meiner Aufgaben so, dass ich mich richtig zwingen musste, sie zu erledigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>									
Heute musste ich mich bei einigen meiner Arbeitsaufgaben richtig darum bemühen, dass ich sie nicht zugunsten attraktiverer Aufgaben unerledigt lasse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>									
Heute durfte ich, um meine Arbeit erfolgreich zu bewältigen, irgendwelchen Ablenkungen nicht nachgeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>									
Heute durfte ich mich, um meine Arbeitsziele zu erreichen, nicht ablenken lassen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>									
Heute musste ich mich, um mein Arbeitspensum zu schaffen, dazu zwingen, keine Zeit mit Nebensächlichkeiten zu vergeuden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>									

Heutige Leistung und Ressourcen

Inwiefern treffen folgende Aussagen auf Ihren heutigen Arbeitstag zu?	trifft nicht zu	trifft kaum zu	trifft teilweise zu	trifft überwiegend zu	trifft zu
Heute bin ich ein Problem aktiv angegangen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Heute habe ich mehr getan, als von mir gefordert wurde.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Heute habe ich die Möglichkeit genutzt, eigene Ideen umzusetzen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Heute könnten meine Arbeitsergebnisse besser sein.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Heute habe ich im Vergleich zu den Standards gute Ergebnisse erzielt.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Heute bin ich mit meiner Arbeitsleistung zufrieden.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Heute konnte ich die Reihenfolge meiner Arbeitsschritte selbst festlegen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Heute hatte ich Einfluss darauf, welche Arbeit mir zugeteilt wurde.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Heute konnte ich selbst bestimmen, auf welche Art und Weise ich meine Arbeit erledige.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Heute konnte ich meine Arbeitsgeschwindigkeit selbst bestimmen.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Heute konnte ich mich von meiner Arbeit abwenden und etwas anderes dazwischen schieben (z. B. eine Pause), ohne mit meiner eigentlichen Arbeitsaufgabe in Verzug zu geraten.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Heute konnte ich selbst bestimmen, wie lange ich an einer Sache arbeite.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Wie lange haben Sie heute *tatsächlich* gearbeitet? _____ Stunden _____ Minuten

Wo haben Sie heute gearbeitet?

- Büro
 Zuhause
 Sonstiges: _____

Raum für Anmerkungen:

Vielen Dank fürs Ausfüllen!

Neue Arbeitsanforderungen im Arbeitsalltag

<http://www.unipark.de/uc/Neue-Anforderungen/Tagebuch>

Checkliste

Dienstbeginn

Dienstende

1. Arbeitstag

2. Arbeitstag

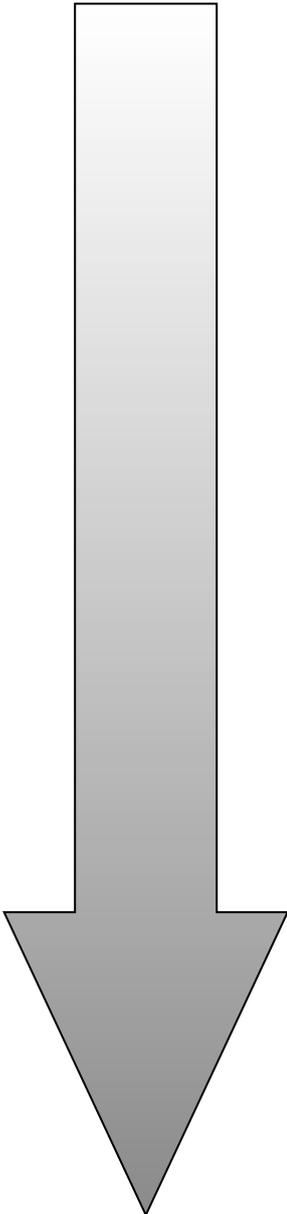
3. Arbeitstag

4. Arbeitstag

5. Arbeitstag

Franziska Knoop
franziska.knoop@univie.ac.at

Petra Schinewitz
petra.schinewitz@univie.ac.at



Lebenslauf

*6. Juli 1986 in Marburg, Deutschland

Ausbildung

seit 10/2006

Universität Wien: Psychologie
Schwerpunkt: Arbeits- und Organisationspsychologie

09/1993 – 06/2006

Freie Waldorfschule Marburg: Abitur (1,2)

01/2003 – 07/2003

Aranui Highschool, Christchurch, Neuseeland

Praktika

09/2012 – 10/2012

Humanware GmbH, Institut für Gesundheit, Sicherheit und Ergonomie im Betrieb, Wien

08/2007 – 09/2007

Adula-Klinik, Fachklinik für Psychosomatik und Psychotherapie, Oberstdorf

06/2006 – 08/2006

Kütemeyer Dialog, Personal- und Organisationsentwicklung, Marburg

Berufserfahrung

10/2012 – 12/2012

Projektmitarbeit bei der Ermittlung, Beurteilung und Maßnahmensetzung bezüglich arbeitsbedingter psychischer (Fehl-) Belastungen in einem Pharmakonzern, Wien

10/2009 – 06/2011

Assistenzkraft am Deutschen Institut für Internationale Pädagogische Forschung (DIPF), Frankfurt/Main

