

OPGEBRAND DOOR EMOTIES

Een onderzoek naar de mate waarin emotionele arbeid gerelateerd is aan verschijnselen van burnout en de invloed van sociale steun en autonomie op deze relatie.



Fiona Ravestijn, 309518

Erasmus Universiteit Rotterdam

Faculteit der Sociale Wetenschappen

Sociologie: Arbeid, Organisatie en Management

Begeleider: Drs. B. Jetten

Tweede beoordelaar: Dr. P. Achterberg

VOORWOORD

Ruim negen maanden heb ik gewerkt aan mijn eindschrift; het afsluitende werkstuk van de master Arbeid, Organisatie en Management. Het hele proces heeft veel tijd en inspanning gekost, maar het schrijven van de scriptie was boeiend en leerzaam. Bovendien heeft het interessante resultaten opgeleverd. Ik ben daarom trots om mijn scriptie over emotionele arbeid te presenteren aan de lezer. Mijn fascinatie voor de gezondheidszorg, waarin dagelijks vele mensen worden geholpen, heeft mij ertoe gezet om het onderwerp emotionele arbeid verder te onderzoeken.

Graag wil ik een kort dankwoord richten aan een aantal mensen zonder wie ik deze scriptie nooit naar tevredenheid had kunnen voltooien. In de eerste plaats wil ik het Groene Hart Ziekenhuis bedanken, omdat zij mij de kans hebben geboden om onderzoek te doen onder verpleegkundigen. Ook wil ik alle respondenten bedanken die mijn vragenlijst hebben ingevuld. Bert Jetten wil ik bedanken voor zijn kritische blik en altijd bruikbare suggesties. Dit heeft mij enorm geholpen in het schrijven van mijn scriptie. Ik wil Micha bedanken voor zijn motivatie en interesse in mijn “scriptieverhalen”. Tot slot wil mijn lieve familie en vrienden bedanken voor hun interesse in mijn scriptie en hun positieve steun.

SAMENVATTING

Sinds een relatief korte periode wordt het begrip emotionele arbeid in verband gebracht met burnout. Voor die tijd werden autonomie, werkdruk en sociale steun vooral als verklarende variabelen gezien voor verschijnselen van burnout. In deze scriptie is onderzocht in welke mate emotionele arbeid gerelateerd is aan verschijnselen van burnout en welke invloed de variabelen sociale steun en autonomie hebben op deze relatie. Om inzicht te verwerven in de relatie tussen emotionele arbeid en burnout is er een survey-onderzoek uitgevoerd. Emotionele belasting komt het vaakst voor in de gezondheidszorg. Daarom is er een onderzoek gedaan onder verpleegkundigen uit een algemeen ziekenhuis. Om inzicht te krijgen in de bestaande theorie is er een literatuurstudie uitgevoerd naar emotionele arbeid en burnout. Hieruit is gebleken dat emotionele arbeid een vorm van impressiemanagement is, waarbij de medewerker zijn gedrag richting cliënten opzettelijk aanpast. Enerzijds zodat de cliënt het gedrag van de medewerker als sociaal gewenst ervaart en anderzijds met het doel om een gewenst inter-persoonlijk klimaat te creëren. Emotioneel belastend werk kan uitgevoerd worden door middel van het voorwenden van emoties of door het oproepen van emoties. In dit geval proberen medewerkers om de gewenste emoties die geuit moeten worden ook daadwerkelijk te voelen of te ervaren. Emoties kunnen ook spontaan getoond worden, er is dan sprake van emotionele consonantie. Uit het hoofdstuk over burnout is gebleken dat burnout bestaat uit drie aspecten, namelijk emotionele uitputting, depersonalisatie en afname van persoonlijke prestaties. Om de relatie tussen emotionele arbeid en verschijnselen van burnout te onderzoeken zijn negen hiërarchische regressieanalyses uitgevoerd. Hieruit is gebleken dat het hanteren van emoties in het huidige onderzoek een relatie heeft met burnout. Emoties voorwenden en emoties oproepen bleken gerelateerd te zijn aan emotionele uitputting en depersonalisatie. Emoties verbergen bleek de enige variabele te zijn die gerelateerd was aan de persoonlijke prestaties van medewerkers. De resultaten uit eerdere onderzoeken komen redelijk met deze conclusie overeen. Er is echter geen sprake van replicatie, vanwege het verschil in de mate waarin de drie concepten van emotionele arbeid samenhangen met verschijnselen van burnout. Daarnaast is de invloed van drie interactie-effecten getest. Het ging om de interactie tussen emotieregulatie en sociale steun, emotieregulatie en autonomie en een interactie tussen emotieregulatie, sociale steun en autonomie. Alleen het interactie-effect tussen emoties verbergen en autonomie vertoonde een (lichte) samenhang met de drie verschijnselen van burnout. Tot op heden is er nog maar weinig onderzoek verricht naar de invloed van sociale steun en autonomie op de relatie tussen emotionele arbeid en verschijnselen van burnout.

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	1
1.1. Het probleem	1
1.2. Onderzoeksvragen.....	2
1.3. Het onderzoek	3
1.4. Relevantie.....	3
1.5. Opbouw onderzoek.....	4
2. EMOTIONELE ARBEID	6
2.1. Inleiding op emotionele arbeid	6
2.2. Regels over het uiten van emoties.....	7
2.3. Emoties voorwenden en emoties oproepen.....	8
2.4. Perspectieven op emotionele arbeid	10
2.4.1. Perspectief van Hochschild (1983)	11
2.4.2. Perspectief van Ashforth en Humphrey (1993).....	11
2.4.3. Perspectief van Morris en Feldman (1996)	12
2.5. Werken in de verpleging	13
2.6. Samenvatting.....	14
3. BURNOUT	16
3.1. Emotionele arbeid en burnout	16
3.2. Wat is burnout?.....	17
3.2.1. Emotionele uitputting	17
3.2.2. Depersonalisatie	18
3.2.3. Afname persoonlijke prestaties	18
3.3. Oorzaken burnout	19
3.4. Voorspellers van burnout vanuit de organisatie	20
3.4.1. Het Job Demand-Control-Support model	21
3.4.2. Emotionele arbeid en demand-control-support	23
3.5. Interactie met cliënten	24
3.6. Samenvatting.....	25
4. CONCEPTUEEL MODEL	27
4.1. Emotionele arbeid in het Job Demand-Control-Support model	27
4.2. De hypothesen	30
5. METHODE	35

5.1. Procedure	35
5.2. Respondenten	36
5.3. Meetinstrumenten	37
5.3. Schaalanalyse	39
6. RESULTATEN	41
6.1. De relatie tussen emotionele arbeid, DSC en burnout	41
6.2. Regressieanalyse	42
6.2.1. Uitkomsten van een regressieanalyse.....	43
6.2.2. Randvoorwaarden aan een regressieanalyse	45
6.3. Verklaring van Emotionele uitputting	46
6.3.1. De invloed van emoties voorwenden op emotionele uitputting	46
6.3.2. De invloed van emoties oproepen op emotionele uitputting.....	50
6.3.3. De invloed van emoties verbergen op emotionele uitputting.....	53
6.4. Verklaring van depersonalisatie	56
6.4.1. De invloed van emoties voorwenden op depersonalisatie.....	57
6.4.2. De invloed van emoties oproepen op depersonalisatie.....	60
6.4.3. De invloed van emoties verbergen op depersonalisatie.....	63
6.5. Verklaring van afname van persoonlijke prestaties.....	67
6.5.1. De invloed van emoties voorwenden op persoonlijke prestaties.....	67
6.5.2. De invloed van emoties oproepen op persoonlijke prestaties	70
6.5.3. De invloed van emoties verbergen op persoonlijke prestaties.....	73
7. CONCLUSIE	77
7.1. Emotionele arbeid	77
7.2. Verschijnselen van burnout.....	78
7.3. Verklaring van burnout door emotionele arbeid	79
7.3.1. De relatie tussen emotionele arbeid en burnout.....	79
7.3.2. De invloed van interactie-effecten op burnout.....	81
7.4. Beantwoorden centrale vraagstelling	82
7.5. Onderzoeksresultaten versus theorie	83
7.5.1. Verklaring van burnout door emotionele arbeid	83
7.5.2 De invloed van interactie-effecten op burnout.....	84
7.5.3. Samenvatting.....	85
8. DISCUSSIE	86
8.1. Beperkingen van het huidige onderzoek.....	86
8.2. Aanbevelingen.....	87

LITERATUUR.....	88
BIJLAGEN	90
Bijlage I: Vragenlijst	90
Bijlage II: Begeleidende brief vragenlijst	96
Bijlage III: Factor- en betrouwbaarheidsanalyse	97
A. Werkdruk.....	97
B. Autonomie.....	98
C. Sociale steun.....	99
D. Emoties voorwenden	100
E. Emoties oproepen	100
F. Emoties verbergen.....	101
G. Emotionele consonantie	102
H. Emotionele uitputting.....	102
I. Depersonalisatie.....	103
J. Persoonlijke prestaties.....	104
Bijlage IV: Correlatie	106
Bijlage V: Regressieanalyses.....	107
A. Emotionele uitputting + Emoties voorwenden.....	107
B. Emotionele uitputting + Emoties oproepen.....	108
C. Emotionele uitputting + Emoties verbergen.....	109
D. Depersonalisatie + Emoties voorwenden	111
E. Depersonalisatie + Emoties oproepen	112
F. Depersonalisatie + Emoties verbergen.....	113
G. Persoonlijke prestaties + Emoties voorwenden	115
H. Persoonlijke prestaties + Emoties oproepen	116
I. Persoonlijke prestaties + Emoties verbergen.....	118

1. INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt een inleiding gegeven op het onderwerp emotionele arbeid. In paragraaf één zal het probleem omschreven worden. Vervolgens worden in paragraaf twee de probleemstelling en de onderzoeksvragen geformuleerd. Verder komt in paragraaf drie zowel de wetenschappelijke als de maatschappelijke relevantie aan bod. Tot slot wordt de opbouw van het onderzoek beschreven.

1.1. Het probleem

Maatschappelijk gezien wordt de rol van emoties in het werk steeds belangrijker. Dit kan verklaard worden door het toenemend aantal mensen dat werkzaam is in de dienstensector waarin veelvuldig en intensief contact met 'andere mensen' centraal staat, waarin het al dan niet kunnen tonen van, en omgaan met, emoties een belangrijke rol speelt (Kidd, 2004 uit Nijstad, Van Kleef & De Jonge, 2006). In de Europese Unie werkt momenteel ongeveer 67 procent van de beroepsbevolking in de dienstverlenende sector (Nijstad, Van Kleef & De Jonge, 2006). Dit aantal is nog steeds stijgende. Nederland staat hierbij in de top drie met 77 procent van de beroepsbevolking (Smulders & Van den Bossche, 2006). De zelfregulerende inspanning die nodig is om die emoties te tonen die door de organisatie of het werk als gewenst worden beschouwd, wordt aangeduid met de term '*emotion work*', ofwel emotionele arbeid (Grandey, 2000; Zapf, 2002). Emotionele arbeid vindt plaats in beroepen waarin wordt voorgeschreven dat je altijd vriendelijk en behulpzaam bent ('*service with a smile*') en/of van je wordt verwacht dat je negatieve emoties verbergt voor je cliënten of patiënten. Vooral in het onderwijs, overheidsinstanties en de gezondheidszorg treffen we dit type beroepen aan (Van den Bossche, Smulders & Houtman, 2006). Ongeveer twaalf procent van onze beroepsbevolking, ofwel één op de acht werknemers, geeft aan dat het werk vaak tot altijd emotioneel belastend is (Van den Bossche, Smulders & Houtman, 2006).

Emotionele belasting blijkt het vaakst voor te komen in de gezondheidszorg, gevolgd door het onderwijs en publieke instellingen. Het huidige onderzoek richt zich op de gezondheidszorg en met name op de emotionele belasting onder verplegend personeel in een algemeen ziekenhuis. Er is sprake van emotionele belasting in de gezondheidszorg omdat het werk van verpleegkundigen voor een groot deel bestaat uit directe patiëntencontacten. De kern van het werk van verpleegkundigen is het verplegen en verzorgen van patiënten waarbij het opvangen en begeleiden van patiënten, in zowel goede als slechte tijden, een belangrijk aspect is. Tevens onderhouden verpleegkundigen het eerste contact met familie en bekenden over de status van de patiënt. Emoties hebben een

interactieel karakter (Frijda, 2005 in Heijkamp, 2008). Patiënten ervaren veel emoties. De emoties die patiënten ervaren roepen een emotie op bij de verpleegkundige. Afhankelijk van de afdeling waarop men werkt, worden verpleegkundigen in meer of mindere mate geconfronteerd met menselijk lijden, verdriet en sterven (Taris et al., 1998). Het kunnen omgaan met emoties is daarom een belangrijke vereiste als verpleegkundige. Indien verpleegkundigen hier niet mee kunnen omgaan dan kan dit leiden tot arbeidsontevredenheid en stress- en burnout-klachten.

Het onderzoek naar factoren die samenhangen met gezondheidsaspecten van mensen werkzaam in de gezondheidszorg is in recente jaren verder ontwikkeld. Verschijnselen van burnout werden traditioneel vooral verklaard met het *Job Demand-Control-Support* model (Johnson & Hall, 1988). Volgens het *Job Demand-Control-Support* model kunnen gezondheidsklachten in het werk verklaard worden door de invloed van de werkkenmerken werkdruk, autonomie en ervaren sociale steun. Op grond van dit model worden de meeste gezondheidsklachten verwacht bij een combinatie van hoge werkdruk, weinig autonomie en weinig sociale steun: de iso-strainsituatie. Verschillende studies bij verzorgenden en verpleegkundigen vonden inderdaad dat het aantal psychosomatische klachten deels voorspeld kan worden door een hoge werkdruk, lage sociale steun, rolconflict en lage autonomie (Van der Doef & Maes, 1998; Gelsema, 2007; De Lange, Kompier, De Jonge, Taris & Houtman; 2002; Kerkstra, Van Bilsen, Otten, De Gruijter & De Weide, 1999; Tummers, Van Merode & Landeweerd, 2002). Het is recentelijk dat factoren die gerelateerd zijn aan de zorg voor patiënten en de daarbij behorende emoties die getoond en gereguleerd moeten worden, worden betrokken bij het verklaren van verschijnselen van burnout (Briët, Näring, Brouwers & Van Droffelaar, 2005; De Jonge, Peeters & Le Blanc, 2006; Gelsema, 2007; Näring, Briët & Brouwers, 2006).

1.2. Onderzoeksvragen

Sinds een relatief korte periode wordt het begrip emotionele arbeid in verband gebracht met burnout. Voor die tijd werden autonomie, werkdruk en sociale steun vooral als verklarende variabelen gezien voor verschijnselen van burnout. Tot op heden blijven de onderzoeksresultaten gevarieerd. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te verwerven in de relatie tussen emotionele arbeid en verschijnselen van burnout.

De probleemstelling wordt als volgt geformuleerd:

In welke mate is emotionele arbeid gerelateerd aan verschijnselen van burnout en indien er een relatie bestaat, zijn de variabelen sociale steun en autonomie van invloed op deze relatie?

Het beantwoorden van de probleemstelling wordt gedaan aan de hand van een aantal onderzoeksvragen:

1. Wat is emotionele arbeid?
2. Wat zijn verschijnselen van burnout?
3. Wat is de betekenis van het Job Demand-Control-Support model in het verklaren van verschijnselen van burnout ontstaan uit emotionele arbeid?

1.3. Het onderzoek

Om inzicht te verwerven in de relatie tussen emotionele arbeid en verschijnselen van burnout wordt er een onderzoek uitgevoerd. Uit de inleiding is gebleken dat emotionele belasting het vaakst voorkomt in de gezondheidszorg. Daarom is ervoor gekozen om een onderzoek te doen onder verpleegkundigen in een ziekenhuis, de werkzaamheden van verpleegkundigen lijken namelijk kenmerkend te zijn voor emotionele arbeid. Het onderzoek heeft plaats gevonden in het Groene Hart Ziekenhuis in Gouda. Het GHZ is een algemeen ziekenhuis en heeft ongeveer 450 bedden en er werken ruim 125 medisch specialisten, 2.000 medewerkers en 80 vrijwilligers. Het GHZ richt zich vooral op de inwoners van het Groene Hart.

1.4. Relevantie

Onderzoek naar de relatie tussen emotionele arbeid en burnout heeft zowel een wetenschappelijke als een maatschappelijke relevantie. Onderzoek naar de relatie tussen emotionele arbeid en burnout is om verschillende redenen wetenschappelijk relevant. In de afgelopen jaren is er sprake van een groeiende interesse in het onderwerp emoties in organisaties onder wetenschappers (Ashforth & Humphrey, 1995; Briner, 1999; Fineman, 1993 uit Zapf 2002). Eén van de onderwerpen die hieronder valt is emotionele arbeid. Indien er sprake is van emotionele arbeid dan vormt het uiten van de door de organisatie gewenste emoties een centraal onderdeel van de functie. Sinds Hochschild (1983) de term emotionele arbeid heeft geïntroduceerd, zijn er vele onderzoeken geweest naar emotionele arbeid en welbevinden. In de internationale vakbladen zijn er verschillende onderzoeken over dit onderwerp gepubliceerd. Zo heeft Zapf (2002) in *Human Resource Management Review* een overzichtartikel gepubliceerd over emotionele arbeid. In het algemeen blijkt uit empirisch onderzoek dat emotionele arbeid een negatieve invloed heeft op het welbevinden van werknemers (onder anderen Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2002; Grandey, 2003; Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999; Zapf, 2002). Zo is al vaak aangetoond dat emotionele arbeid een rol

speelt als voorspeller van burnout (Brotheridge & Grandey, 2002; Büssing & Glaser, 1999; Schaufeli & Enzmann, 1998; Zapf, 2002; Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini, & Holz, 2001 uit De Jonge et al., 2006). Echter, in Nederland is er nog relatief weinig onderzoek gedaan naar de gevolgen van emotionele arbeid. In 2005 is de *Dutch questionnaire on emotional labor* (D-QEL) ontwikkeld (Briët et al., 2005). Sinds die tijd zijn er enkele Nederlandse publicaties geweest over de relatie tussen emotionele arbeid en burnout. In dit onderzoek worden de variabelen autonomie en sociale steun meegenomen als interactievariabelen. Mijn onderzoek kan bijdragen aan de bevestiging of ontkrachting van theorieën over emotionele arbeid en eventuele verdieping van deze theorieën.

Onderzoek naar de relatie tussen emotionele arbeid en burnout is ook maatschappelijk relevant. Het is van belang dat zorginstellingen zicht hebben op de mogelijke gevolgen van emotionele arbeid. Uit cijfers van het CBS blijkt dat in 2004 ongeveer elf procent van het aantal medewerkers in de gezondheids- en welzijnszorg te maken had met burnout-klachten. Uit onderzoek van Schaufeli en Van Dierendonck (1994) onder ruim vierduizend in de zorg werkende personen (vooral leerling-, algemeen-, en wijkverpleegkundigen, maar ook huisartsen) bleek dat vijftien procent een reëel risico liep om binnen afzienbare tijd opgebrand te raken, en dat zeven procent zich reeds wegens burnout-klachten had ziek gemeld. Dit zijn behoorlijke aantallen. Met het oog op het personeelstekort in de zorg is het belangrijk om uitval te voorkomen. Vooral omdat er sprake is van een toenemend aantal mensen dat zorg behoeft, vooral de vergrijzing speelt een belangrijke rol in deze ontwikkeling. Mensen die werkzaam zijn in de zorg nemen dus een belangrijke positie in de maatschappij in. Emotioneel welbevinden van verplegend personeel is dan ook noodzakelijk. Door middel van inzicht in de factoren die de gezondheid van ziekenverzorgenden beïnvloeden kan een passend personeelsbeleid ontwikkeld worden. Een passend personeelsbeleid kan ziekteverzuim doen afnemen en de arbeidsomstandigheden verbeteren.

1.5. Opbouw onderzoek

Deze scriptie bestaat uit acht hoofdstukken. Hoofdstuk twee en drie vormen het theoretisch kader. Hoofdstuk twee is gericht op het begrip emotionele arbeid. Emotionele arbeid wordt in dit hoofdstuk uitgebreid gedefinieerd en er worden verschillende theorieën over emotionele arbeid besproken die zijn ontstaan sinds de ontwikkeling van het concept emotionele arbeid. Bovendien wordt er dieper ingegaan op de eisen waaraan verpleegkundigen moeten voldoen als zij hun emoties richting patiënten tonen. In hoofdstuk drie wordt het begrip burnout gedefinieerd en komen de bijbehorende theorieën aan bod. In hoofdstuk vier wordt het conceptueel model toegelicht. Tevens worden er in dit hoofdstuk hypothesen geformuleerd. Hoofdstuk vijf bestaat uit een omschrijving van

de methodologie. Eerst komt de procedure van het onderzoek aan bod, vervolgens wordt er achtergrondinformatie over de respondenten gegeven en tot slot zal de constructie van de vragenlijsten worden toegelicht. Hoofdstuk zes bestaat uit de analyse van de onderzoeksresultaten. Hierin zal een vergelijking worden gemaakt tussen de theorie en de empirie. In hoofdstuk zeven volgen de conclusies. In dit hoofdstuk wordt getracht een antwoord te geven op de probleemstelling. Tot slot worden in hoofdstuk acht aanbevelingen gegeven, gericht op vervolgonderzoek.

2. EMOTIONELE ARBEID

In dit hoofdstuk wordt de theorie over emotionele arbeid besproken aan de hand van een literatuurstudie. In paragraaf één wordt het begrip emotionele arbeid omschreven. Er wordt uitgelegd wat emoties zijn en wat emotionele arbeid inhoudt. In paragraaf twee wordt er dieper ingegaan op de regels over het uiten van emoties waar medewerkers mee te maken krijgen wanneer zij 'emotionele arbeid' verrichten. Vervolgens gaat paragraaf drie verder met manieren waarop medewerkers kunnen voldoen aan de regels over het uiten van emoties. Zo kunnen medewerkers de gewenste emoties voorwenden of oproepen. Paragraaf vier bespreekt perspectieven op emotionele arbeid van drie verschillende auteurs. In paragraaf vijf wordt emotionele arbeid in verband gebracht met werken in de verpleging. De probleemstelling is namelijk gericht op verplegend personeel. Tot slot vormt paragraaf zes een samenvatting van alle hoofdzaken in dit hoofdstuk.

2.1. Inleiding op emotionele arbeid

Voordat de theorie over emotionele arbeid aan bod komt, wordt er eerst stil gestaan bij de begrippen stemming, emotie en affect. Onder stemmingen worden doorgaans diffuse gemoedstoestanden verstaan, die vaak geen duidelijk aanwijsbare oorzaak hebben, lang kunnen aanhouden en een relatief lage intensiteit hebben. Zo kan een werknemer de hele dag een slecht humeur hebben zonder precies te weten waar die slechte stemming vandaan komt en zonder boos te zijn op iets of iemand in het bijzonder (Nijstad et al., 2006). Emoties zijn in tegenstelling tot stemmingen gericht op een specifieke stimulus (bijvoorbeeld een persoon, een situatie of een voorwerp), meer gedifferentieerd, kortdurend en vaak van hogere intensiteit. Een medewerker is bijvoorbeeld boos op zijn of haar leidinggevende omdat hij of zij zich oneerlijk behandeld voelt, of de leden van een taakgroep zijn blij omdat ze na hard werken een deadline gehaald hebben (Nijstad et al, 2006). Ten slotte wordt affect vaak gebruikt als overkoepelend begrip waaronder zowel emoties als stemmingen vallen. Daarnaast wordt de term affect gebruikt om te verwijzen zowel naar situatieafhankelijke stemmingen en emoties alsook naar meer dispositioneel bepaalde affectieve tendensen (Nijstad et al, 2006).

Het concept emotionele arbeid verwijst naar de kwaliteit van de interactie tussen medewerkers en cliënten. 'Cliënt' verwijst naar een persoon die direct contact heeft met een medewerker, bijvoorbeeld patiënten, kinderen, klanten, passagiers of gasten (Zapf, 2002). Tijdens gezicht- of spraakcontact dienen medewerkers, als onderdeel van hun functie, gepaste emoties te

uiten. Zo moeten stewardessen aardig zijn tegen arrogante en agressieve klanten en verplegers of leraren dienen inlevingsvermogen te hebben richting patiënten of kinderen (Zapf, 2002). Emotionele arbeid refereert naar de service sector, hiermee wordt vooral bedoeld op de helpende beroepen, zoals stewardessen, verpleegkundigen, leraren en politie.

Volgens Hochschild (1983) bestaan functies waarbij sprake is van een geregleerde vertoning van emoties uit drie karakteristieken. Ten eerste is er sprake van spraak- of gezichtscontact met cliënten. Ten tweede wordt er van de medewerker verwacht dat zij een bepaalde emotionele staat of reactie opwekken bij de klant. Ten derde worden de emotionele activiteiten van de medewerker gecontroleerd. Het tonen van door de organisatie opgelegde emoties naar klanten of cliënten wordt beargumenteerd als een vorm van arbeid omdat het vraagt om inspanning, planning, anticipatie en aanpassing aan situationele factoren, zodat de aan het publiek getoonde emoties van medewerkers niet noodzakelijk persoonlijk gevoeld worden (James, 1989 uit Morris & Feldman, 1997).

2.2. Regels over het uiten van emoties

Emotionele arbeid kan beschouwd worden als een vorm van impressiemanagement. De medewerker past zijn gedrag richting andere mensen namelijk opzettelijk aan, enerzijds zodat de cliënt het gedrag van de medewerker als sociaal gewenst ervaart en anderzijds met het doel om een gewenst interpersoonlijk klimaat te creëren (Gardner & Martinke, 1988; Grove & Fisk, 1989 uit Ashforth & Humphrey, 1993). Hochschild (1983) hanteerde een dramaturgisch perspectief (Goffman, 1959, 1969 uit Hochschild, 1983) waarin de klant toeschouwer is, de werknemer de acteur en het werk het toneel. In deze visie worden emoties door de werknemer geregeerd om te voldoen aan verwachtingen van het werk. Deze theorie sluit aan bij de eerder genoemde impressiemanagement theorie.

Volgens Hochschild (1983) bestaan er algemene verwachtingen over gepaste emotionele reacties van individuen die werkzaam zijn in de dienstverlening. Verwachtingen over gepaste emotionele reacties vormen regels over het uiten van emoties (*display rules*) (Ekman, 1973 uit Ashforth & Humphrey, 1993). Deze regels hebben betrekking op maatschappelijke normen, beroepsnormen en normen vanuit de organisatie (Rafaeli & Sutton, 1989 uit Ashforth & Humphrey, 1993). Maatschappelijke normen zijn regels ten opzichte van hoe en welke emoties uitgedrukt moeten worden tijdens de dienstverlening. De verwachtingen van de cliënt staan centraal (Ashforth & Humphrey, 1993).

Er zijn twee factoren van invloed op de regels over het uiten van emoties. Ten eerste is de frequentie van het contact bepalend. Hoe meer contact er plaats vindt met cliënten, hoe belangrijker

het voor de organisatie is om regels te handhaven omtrent het tonen van emoties. Op deze manier tonen werknemers de gepaste emoties die overeenkomen met de doelstellingen van de organisatie. Ten tweede is de duur van het contact met de cliënt van invloed op de regels. Uit het werk van Sutton en Rafaeli (1988) en Rafaeli (1989) (Morris & Feldman, 1997) blijkt dat een korte interactie met klanten in supermarkten vaak gepaard gaat met standaard emoties, bijvoorbeeld een simpel bedankje of een kleine lach. Voor interacties van korte duur is de planning en het niveau van de inspanning minimaal. Morris en Feldman (1997) beredeneren daarom dat emotionele arbeid zwaarder is wanneer de duur van de interactie langer is. De duur is een belangrijk component van het concept emotionele arbeid. Naarmate het contact langer duurt, worden emoties minder automatisch getoond en vragen daarom meer aandacht, inspanning en emotioneel uithoudingsvermogen (Hochschild, 1983). Bovendien krijgt de medewerker meer persoonlijke informatie over de cliënt wanneer het contact langer duurt. Het gevolg is dat het voor een medewerker moeilijker wordt om zijn daadwerkelijke gevoelens te vermijden. Echter, een medewerker dient gepaste emoties te tonen die overeenkomen met de *display rules* die vanuit de organisatie gesteld worden. Dus naarmate de duur van de interactie langer wordt, wordt het moeilijker om aan de *display rules* te voldoen (James, 1989).

2.3. Emoties voorwenden en emoties oproepen

Volgens Hochschild (1983) kan iemand die werkzaam is in de dienstverlening op twee manieren voldoen aan de regels die voortkomen uit emotionele arbeid. Ten eerste kan de medewerker voldoen aan de regels omtrent het uiten van emoties door middel van het voorwenden van emoties (*surface acting*). Emoties voorwenden houdt in dat er emoties worden getoond die niet worden ervaren door de medewerker, dit wordt bereikt door een nauwkeurige uitvoering van de juiste verbale en non-verbale uitdrukkingen, zoals gezichtsuitdrukking, gebaren en toon van de stem. Op deze manier simuleert de dienstverlener emoties die hij of zij niet ervaart. Emoties voorwenden betekent niet dat er geen emotie wordt ervaren door de dienstverlener, het betekent dat de getoonde emotie verschilt van de ervaren emotie. Een zichtbare afwezigheid van emotie kan ook een onderdeel zijn van emotionele arbeid. Emoties voorwenden sluit aan bij het eerder genoemde impressiemanagement en omvat de basis van Goffman's (1959, 1969) dramaturgisch perspectief. In sommige dienstverlenende beroepen wordt er van medewerkers verlangd dat zij positieve emoties tonen, ongeacht of die door hen werkelijk zo worden ervaren. In sommige gevallen zullen gevoelens en emoties verborgen moeten worden (*surface acting-hiding*). Ybema en Smulders (2002 uit Näring, Brouwers, Van Doffelaar, 2005) hebben de noodzaak tot het verbergen van emoties in verschillende

beroepsklassen in Nederland geïnventariseerd. Uit hun onderzoek blijkt dat over het algemeen dienstverlenende beroepen, zoals medici, politie, brandweer en bewaking, hoog scoren op het moeten verbergen van emoties. Er is in bedreigende situaties op het werk blijkbaar weinig ruimte voor het uiten van gevoelens als angst, twijfel of boosheid (Näring, Brouwers, Van Doffelaar, 2005).

De tweede manier waarop kan worden omgegaan met de regels betreffende het uiten van emoties is door middel van het oproepen van emoties (*deep acting*). In dit geval probeert men om de gewenste emoties die geuit moeten worden ook daadwerkelijk te voelen of te ervaren. Zoals een acteur zich volledig inleeft voor een rol die hij of zij moet spelen, leeft een dienstverlener zich tijdens zijn of haar werk volledig in, in de gewenste emotie. Gevoelens worden actief opgeroepen, in bedwang gehouden of gevormd. Hochschild (1983) onderscheidt twee manieren voor het oproepen van emoties. De eerste manier is het aanmanen van gevoelens, hierbij probeert men actief een emotie op te roepen of te onderdrukken. De tweede manier is getrainde verbeelding, hierbij roept men actief gedachten, denkbeelden en herinneringen op om een geassocieerde emotie te induceren. Een voorbeeld van getrainde verbeelding is wanneer een medewerker aan een trouwerij denkt om blij te zijn. Het voorwenden van emoties focust direct op het uiterlijke gedrag en emoties oproepen focust op innerlijke gevoelens. Dus bij het oproepen van emoties is het veranderen van gedrag een indirect effect. Indien medewerkers emoties voorwenden dan hangt dit samen met zowel een sterke als een zwakke betrokkenheid voor cliënten. Bij het oproepen van emoties is er sprake van een grotere psychische inspanning, deze vorm van emotionele arbeid hangt daarentegen meer samen met een sterke betrokkenheid voor hun klanten.

Middleton (1989 uit Morris & Feldman 1997) heeft het conflict tussen emoties die gevoeld worden en emoties die in een organisatie getoond moeten worden gedefinieerd als 'emotionele dissonantie'. Medewerkers kunnen emotionele dissonantie ervaren wanneer de emoties die door de organisatie worden opgedragen (bijvoorbeeld het tonen van positieve emoties aan boze klanten) botsen met hun innerlijke of ware gevoelens (bijvoorbeeld het uiten van wederkerige boosheid). Emotionele dissonantie kan voortkomen uit '*faking in good faith*', in dit geval accepteert de medewerker de opgelegde regels over het uiten van emoties, maar ervaart de medewerker de gewenste emoties niet zelf. Ook kan emotionele dissonantie voortkomen uit '*faking in bad faith*', in dit geval is de medewerker het niet eens met de regels van de organisatie over het uiten van emoties (Zapf, 2002). Medewerkers kunnen zich oneerlijk en hypocriet voelen, omdat ze emoties moeten tonen die ze niet voelen. Op lange termijn kan dit gevoel bij medewerkers leiden tot vervreemding van hun eigen emoties, minder zelfvertrouwen en depressie (Zapf, 2002). Voorgaande onderzoeken naar emotionele dissonantie hebben dissonantie altijd beschouwd als een consequentie van emotionele arbeid (Adelmann, 1989). Echter, Morris en Feldman (1997) beschouwen emotionele dissonantie als een component van het concept emotionele arbeid in plaats van als een

consequentie van emotionele arbeid. De regulatie van emotionele expressie is moeilijk omdat het zeer arbeidsintensief is, vooral in een situatie waarin er sprake is van een conflict tussen de daadwerkelijke gevoelens en de door de organisatie opgelegde gevoelens. Met andere woorden, het uiten van opgelegde emoties tijdens inter-persoonlijke transacties (bijv. emotionele arbeid) wordt veeleisender wanneer het vraagt om meer moeite om de ware gevoelens onder controle te houden (Morris & Feldman, 1997).

Het bovengenoemde concept van Hochschild (1983) gaat er vanuit dat het niet mogelijk is dat er situaties zijn waarin men spontaan en daadwerkelijk de gewenste emotie ervaart en uit. Zo kan een verpleegster sympathie voelen wanneer zij te maken krijgt met een gewond kind. Emotionele consonantie verwijst naar de toestand waarin de gevoelens van de werknemer in overeenstemming zijn met de verwachtingen van het werk ten aanzien van het uiten van emoties. Hochschild (1983) noemt deze vorm van emotioneel management '*passive deep acting*' (passief emoties oproepen). Tijdens de start van de interactie met de cliënt kunnen de verwachte emoties spontaan worden ervaren en getoond door de medewerkers. Er is sprake van emotionele harmonie (Rafaeli & Sutton, 1987). Emotionele arbeid wordt in de automatische piloot vervuld en ervaren als moeiteloos. Er wordt geen bewuste aandacht besteed aan het reguleren van de getoonde emoties, dus de medewerker kan zich volledig concentreren op zijn primaire taak.

Er zijn dus drie manieren waarop medewerkers kunnen voldoen aan de regels over het uiten van emoties. Medewerkers kunnen emoties voorwenden, emoties oproepen en tot slot kunnen medewerkers de juiste emoties spontaan ervaren en tonen, in dit geval worden emoties passief opgeroepen. Indien er sprake is van een conflict tussen de emoties die gevoeld worden en de emoties die getoond moeten worden, dan kan dit gedefinieerd worden als emotionele dissonantie.

2.4. Perspectieven op emotionele arbeid

Er zijn drie perspectieven op emotionele arbeid die grote invloed hebben gehad op het onderzoek naar emotionele arbeid. Hochschild (1983), Ashforth en Humphrey (1993) en Morris en Feldman (1996) hebben elk hun eigen perspectief ontwikkeld op emotionele arbeid, deze zullen achtereenvolgens besproken worden. Allen nemen zij aan dat emoties op het werk worden gemanaged, zodat ze voldoen aan regels die binnen de organisatie gelden voor het uiten van emoties. Emotionele arbeid heeft gevolgen voor zowel individuen als voor de organisatie. Deze concepten laten echter ook zien dat er een verwarring bestaat over de definitie van emotionele arbeid (Grandey, 2000).

2.4.1. Perspectief van Hochschild (1983)

Het concept emotionele arbeid is geïntroduceerd door de sociologe Arlie Russell Hochschild (1979, 1983). In haar boek "The Managed Heart: The Commercialization of Feeling" (1983) beschrijft zij haar onderzoek onder cabinepersoneel van een vliegtuig. Hiermee liet zij overtuigend zien dat dit type werk niet alleen beschreven kan worden aan de hand van de fysieke aspecten van het werk (bijv. de beperkte ruimte in vliegtuigen), sensomotorische eisen (bijv. koffie serveren zonder te knoeien) en cognitieve vraag (bijv. snel en veilig handelen in noodsituaties). Het grootste deel van de functie bestaat uit het omgaan met passagiers en hun emoties. Hochschild (1983) bedoelde met de term emotionele arbeid "het management van het gevoel om een publiek waarneembare gezichts- en lichaamsuitdrukking te creëren" (p.7). Het gaat hierbij om het uiten van sociaal gewenste emoties tijdens de dienstverlening zodat de medewerkers de opgestelde doelen van de organisatie bereiken. Van medewerkers in de dienstverlening wordt dus verwacht dat zij bepaalde gevoelens ervaren en uiten tijdens hun dienstverlening. Hochschild maakte de maatschappij ervan bewust dat het voldoen aan deze verwachtingen negatieve psychologisch effecten kan veroorzaken, zoals burnout en stress.

2.4.2. Perspectief van Ashforth en Humphrey (1993)

Ashforth en Humphrey (1993) maken gebruik van de sociale identiteitstheorie. Sociale identificatie is de perceptie van het behoren tot een bepaalde groep (bijvoorbeeld "ik ben een vrouw") (Turner & Oakes, 1989 uit Ashforth & Humphrey, 1993). Volgens de sociale identiteitstheorie identificeren individuen zich sterk met hun rol binnen de organisatie, zij zien hun rol als een centrale, waardevolle component van wie zij zijn. Zij voelen zich optimaal wanneer ze voldoen aan de rolverwachtingen, oftewel aan de *display rules* (Ashforth & Humphrey, 1993). Wanneer medewerkers zich meer identificeren met hun rol dan is het vervullen van de rolverwachtingen makkelijker. Dit heeft een positieve impact op het welbevinden van de medewerkers (Ashforth & Humphrey, 1993). Het vervullen van emotionele arbeid kan dus een identiteit relevante ervaring voor de medewerker zijn. De identiteit wordt namelijk behouden. Als de medewerker zich niet identificeert met de rol die hij moet spelen in zijn functie, dan wordt het welzijn van de medewerker ook niet bevorderd. Emotionele arbeid is in dit geval een irrelevante ervaring voor de medewerker (Thoit, 1991). In functies die vragen om emotiemanagement is het belangrijk dat individuen de verwachting vanuit de organisatie opnemen in hun ware identiteit (rolinternalisering) (Ashforth & Humphrey, 1993). Rolinternalisering bepaalt in belangrijke mate of emotionele arbeid een identiteit relevante ervaring is voor de medewerker. De logica van Ashforth en Humphrey (1993) is gebaseerd op de veronderstelling dat een mislukking van de internalisering van de *display rules* vanuit de organisatie

leidt tot slechte prestaties in de functie. Dit zou weer kunnen leiden tot functieverlies. Indien medewerkers zich niet kunnen identificeren met hun rol dan zullen ze de organisatie moeten verlaten.

Ashforth and Humphrey (1993, p. 90) definiëren emotionele arbeid als “het zorgdragen voor het uiten van een gepaste emotie zodat dit overeenkomt met de *display rules*”. De definitie van Hochschild en Ashforth en Humphrey lijken niet erg van elkaar te verschillen. In vergelijking met het perspectief op emotionele arbeid van Hochschild (1983) zijn Ashforth en Humphrey (1993) meer gericht op de relatie tussen de zichtbare uitdrukkingen en de doeltreffendheid of prestaties in plaats van het managen van gevoelens. Ashforth en Humphrey (1993) beschouwen het interne management van emoties door middel van emoties voorwenden en emoties oproepen als minder belangrijk en vinden juist dat er een bredere range van factoren bestaat die de emotionele expressie van medewerkers beïnvloedt. Volgens hen vraagt emotionele arbeid niet noodzakelijk om bewuste inspanning. Het voorwenden van emoties en het oproepen van emoties kunnen een routine worden, zonder er moeite voor te doen. In dit geval is het reguleren van emoties geen bron van stress (Grandey, 2000). Ashforth en Humphrey zijn het met Hochschild eens dat wanneer medewerkers hun ware uitdrukking niet tonen, emotionele arbeid disfunctioneel kan zijn voor medewerkers omdat ze genoodzaakt zijn om ware gevoelens te onderdrukken. Hier is vooral sprake van wanneer emoties worden opgeroepen. Echter, Ashforth en Humphrey beargumenteren niet waarom emotionele arbeid disfunctioneel kan zijn.

Gekeken naar de resultaten van emotionele arbeid, focussen Ashforth en Humphrey (1993) zich vooral op de relatie tussen de zichtbare expressie en de doeltreffendheid van het werk of de prestaties van de medewerkers. Zij stellen dat emotionele arbeid positief gerelateerd is aan de doeltreffendheid van het werk, mits de cliënt de uitdrukking als oprecht beschouwt. Er kan geconcludeerd worden dat er twee verschillen bestaan tussen het perspectief van Ashforth en Humphrey en het perspectief van Grandey. Volgens Ashforth en Humphrey (1993) gaat het bij emotionele arbeid vooral om observeerbaar gedrag en natuurlijke emotionele uitdrukkingen. De nadruk ligt minder op negatieve gevoelens. Ten tweede focussen Ashforth en Humphrey zich meer op de impact van emotionele arbeid. Emotionele arbeid kan namelijk leiden tot doeltreffendheid van het werk. De gevolgen van emotionele arbeid op de gezondheid van het individu worden niet in het concept betrokken.

2.4.3. Perspectief van Morris en Feldman (1996)

Morris en Feldman (1996) definiëren emotionele arbeid als “de moeite, planning, en controle die nodig is om de door de organisatie gewenste emotie te uiten tijdens inter-persoonlijke transacties”

(p. 987). Deze benadering is afkomstig vanuit de interactie benadering, waarbij emoties worden uitgedrukt in, en gedeeltelijk bepaald door, de sociale omgeving. Dit perspectief komt overeen met dat van Hochschild (1983) en Ashforth en Humphrey (1993) omdat zij erkennen dat emoties kunnen worden veranderd en gecontroleerd door een individu, en de bredere sociale setting bepaalt wat er gebeurt. Deze auteurs stellen dat emotionele arbeid bestaat uit vier dimensies: (a) frequentie van interacties, (b) oplettendheid (*attentiveness*) (intensiteit van emoties, duur van de interactie), (c) variëteit van de gevraagde emoties, en (d) emotionele dissonantie. Deze definitie van emotionele arbeid omvat ten eerste de verwachting van de organisatie richting medewerkers omtrent hun interactie met klanten (hoe lang, hoe intensief, hoe vaak). Ten tweede omvat de definitie de interne spanning die ontstaat bij een medewerker als hij of zij emoties moet tonen die discrepant zijn van zijn of haar daadwerkelijke gevoelens (emotionele dissonantie).

2.5. Werken in de verpleging

Verpleegkundigen zijn werkzaam in instellingen op het terrein van de gezondheidszorg. Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen de intramurale en de extramurale gezondheidszorg. Wanneer er sprake is van intramurale gezondheidszorg verblijft de patiënt gedurende langere tijd in de instelling. De patiënt heeft dan een meer omvattende zorg en verpleging. Instellingen voor de intramurale gezondheidszorg zijn de algemene, categorale en academische ziekenhuizen, de psychiatrische ziekenhuizen, de inrichtingen voor zwakzinnigen en de verpleeghuizen. Bij verpleegkundigen in de extramurale zorg gaat het om een kortstondig contact, zij zijn bijvoorbeeld werkzaam in bloedbanken en bedrijfsgeneeskundige diensten. Deze paragraaf beperkt zich tot het beroep verpleegkundige in de intramurale gezondheidszorg, specifiek gericht op verpleegkundigen in de algemene en academische ziekenhuizen.

De kern van het werk van verpleegkundigen is het verplegen en verzorgen van patiënten. Op verpleegafdelingen levert dat een zeer groot en gevarieerd aantal taken op. Deze kunnen uiteenlopen van bijvoorbeeld schoonmaak en huishoudelijke werkzaamheden tot het verrichten van verpleegtechnische handelingen, zoals het gereedmaken van patiënten voor onderzoeken of voor de operatiekamer, het voeren van administratieve werkzaamheden en het verrichten van handelingen die eigenlijk tot de taak van de behandelende artsen behoren, zoals het geven van intraveneuze injecties (Middendorp & Keijsers, 1995). De verpleegkundige is vaak de meest directe contactpersoon voor de patiënt. Om deze reden is het psychosociale aspect van zijn of haar werk van groot belang. De verpleegkundige onderhoudt dan ook het eerste contact met familie en bekenden. Het doel van het werk van verpleegkundigen is gericht op het bevorderen en in stand houden van

gezondheid, het voorkomen van ziekte en handicap, het bijdragen aan genezing en herstel van ziekten, het verlichten van lijden en ongemak. Om deze werkzaamheden op een gepast manier te kunnen uitvoeren werkt het Groene Hart Ziekenhuis met de Nationale Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden. De code geeft verpleegkundigen een leidraad voor hun handelen en de verantwoording hiervan. Uit de code blijkt wat er van verpleegkundigen wordt verwacht en wat de geldende normen en waarden zijn. Belangrijke waarden zijn respect, vertrouwelijkheid, eerlijkheid, weldoen, geen schade toebrengen, autonomie en rechtvaardigheid. Ook komen verpleegkundigen in hun dagelijkse werk regelmatig voor ethische problemen te staan. De Nationale Beroepscode biedt houvast bij ethische problemen. De code biedt geen kant en klare oplossingen of voorschriften bij problemen, maar geeft wel aanknopingspunten om een weloverwogen keuze te maken. Enkele belangrijke uitgangspunten met betrekking tot de beroepsuitoefening zijn:

- De verpleegkundige stemt de zorgverlening zoveel mogelijk af op de zorgbehoeften, waarden en normen, culturele en levensbeschouwelijke opvattingen van de zorgvrager;
- De verpleegkundige zorgt dat er een zorgrelatie tot stand komt met de zorgvrager (en/of vertegenwoordiger);
- De verpleegkundige erkent en respecteert de rol van de zorgvrager en zijn naasten als partners in de zorg;
- De verpleegkundige zorgt ervoor dat de zorgvrager (en/of zijn vertegenwoordiger) de door hem benodigde informatie ontvangt;
- De verpleegkundige neemt in zijn/haar relatie met de zorgvrager professionele grenzen in acht.

Het centrale uitgangspunt van de verpleegkundige is dat iedere zorgvrager recht heeft op zorg. De verpleegkundige moet in de zorgverlening de belangen van de zorgvrager centraal stellen. Om als verpleegkundige te kunnen voldoen aan het centraal stellen van de belangen van de zorgvrager, moeten gepaste emoties getoond worden. Het GHZ integreert de beroepscode in een aantal managementinstrumenten. De code wordt onder meer gebruikt bij jaargesprekken, sollicitatiegesprekken, het persoonlijk ontwikkelingsplan en de verpleegkundige opleiding. De beroepscode vormt de basis voor verwachtingen van gepaste emotionele reacties oftewel regels over het uiten van emoties (*display rules*).

2.6. Samenvatting

In dit hoofdstuk is het concept emotionele arbeid besproken. Emotionele arbeid kan beschouwd worden als een vorm van impressiemanagement. De medewerker past zijn gedrag richting andere

mensen namelijk opzettelijk aan, enerzijds zodat de cliënt het gedrag van de medewerker als sociaal gewenst ervaart en anderzijds met het doel om een gewenst inter-persoonlijk klimaat te creëren. De algemene verwachtingen die bestaan over gepaste emotionele reacties van individuen die werkzaam zijn in de dienstverlening vormen regels over het uiten van emoties (*display rules*). De invloed van regels over het uiten van emoties is afhankelijk van de frequentie van het contact en de duur van het contact met de cliënt. Volgens Hochschild (1983) kan emotioneel belastend werk worden uitgevoerd door middel van het voorwenden van emoties of door het oproepen van emoties. In dit geval probeert men om de gewenste emoties die geuit moeten worden ook daadwerkelijk te voelen of te ervaren. Emoties kunnen ook spontaan getoond worden, er is dan sprake van emotionele consonantie. De discrepantie tussen emoties die gevoeld worden en emoties die in een organisatie getoond moeten worden, kan worden gedefinieerd als 'emotionele dissonantie'. In paragraaf vier zijn de perspectieven op emotionele arbeid van drie auteurs besproken. Emotionele arbeid wordt door Morris en Feldman (1996) gedefinieerd in termen van karakteristieken van de functie in tegenstelling tot Hochschild (1983) en Ashforth en Humphrey (1993) die emotionele arbeid definiëren in termen van observeerbare expressies van de medewerker. Ondanks dat de drie perspectieven verschillen op het gebied van definitie en focussen op verschillende gevolgen, hebben ze dezelfde onderliggende gedachte, namelijk dat individuen hun emotionele expressie kunnen reguleren op het werk (Grandey, 2000). Emotionele arbeid wordt gezien als het proces waarbij zowel het gevoel als de expressie wordt gereguleerd voor de doelen van de organisatie. Elk perspectief beschouwt het oproepen en het voorwenden van emoties als het managen van emoties (Grandey, 2002). Het oproepen en voorwenden van emoties kan zowel negatieve als positieve gevolgen hebben. Zo kunnen wetenschappers negatieve uitkomsten van emotionele arbeid, zoals stress en burnout, verklaren. Maar de *display rules* die bij emotionele arbeid gelden, leiden ook tot positieve uitkomsten, er is namelijk sprake van klantenservice. Tot slot is in paragraaf vijf het beroep verpleegkundige aan bod gekomen. Verpleegkundigen moeten tijdens hun werk gepaste emoties tonen richting patiënten. De belangen van de patiënt staan namelijk centraal tijdens de zorgverlening. Om hieraan te kunnen voldoen werkt het Groene Hart Ziekenhuis met de Nationale Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden. Deze beroepscode vormt de basis van de *display rules*.

3. BURNOUT

Hoofdstuk drie omvat de theorie over burnout. In paragraaf één wordt het concept emotionele arbeid in verband gebracht met het verschijnsel burnout. In paragraaf twee worden drie verschijnselen van burnout besproken namelijk emotionele uitputting, depersonalisatie en afname van persoonlijke prestaties. Vervolgens worden in paragraaf drie de oorzaken van burnout toegelicht. In paragraaf vier komen de factoren vanuit de organisatie aan bod die verantwoordelijk kunnen zijn voor verschijnselen van burnout. Deze factoren worden besproken aan de hand van het Job Demand-Control-Support model. Tevens worden resultaten uit voorgaande onderzoeken toegelicht. In paragraaf vijf worden de interactie-effecten voor verschijnselen van burnout besproken. Interactie-effecten beschrijven in welke werkomgeving de meeste werkstress voorkomt. Dit zijn de frequentie van emotionele arbeid, de duur van de interactie en de mate waarin er sprake is van regels vanuit de organisatie omtrent het tonen van emoties richting cliënten.

3.1. Emotionele arbeid en burnout

Burnout is een metafoor die gebruikt wordt om een toestand van uitputting te vergelijken met het doven van een vuur of met het opbranden van een kaars (Schaufeli, 1990). De term burnout is ontstaan rond 1970 in de Verenigde Staten, voornamelijk onder werknemers uit de sociale sector, zoals de welzijn- en gezondheidssector en het onderwijs (Schaufeli en Van Dierendonck, 1994). Het werk in deze sector wordt gekenmerkt door een zeer intensief contact met andere, vaak 'moeilijke', mensen. De interactie is meestal gericht op de problemen van de cliënt of patiënt, hierdoor kan de medewerker opgebrand (burned-out) raken. De hulpverlener wordt met een emotionele en wanhopige situatie geconfronteerd, waarbij vaak geen bevredigende oplossing is voor de problemen van de cliënt of patiënt (Maslach en Jackson, 1986). Het gaat hierbij dus om emotionele arbeid. Een tweede kenmerk is de verstrengeling van persoon en werk: de eigen persoon is het belangrijkste instrument waarover men in het werk beschikt (Schaufeli en Van Dierendonck, 1994). In deze beroepen is het managen van emoties een centraal onderdeel van het werk. Het managen van emoties omvat de controle en adequate expressie van gevoelens en wordt beschouwd als een centraal onderdeel in het werk. Onderzoek naar burnout begon met observaties waaruit bleek dat de persoonlijke relatie met patiënten, cliënten, of kinderen soms emotioneel veeleisend is. Deze interactie vraagt om empathie en emotionele betrokkenheid. Het tonen van empathie en emotionele betrokkenheid wordt voor veel medewerkers moeilijker naarmate de tijd verstrijkt. Dit gaat vaak

gepaard met aanvankelijk hoge verwachtingen om een functie goed uit te voeren. Burnout is dan een indicatie dat medewerkers niet langer in staat zijn om op een adequate manier hun emoties te managen wanneer zij contact hebben met cliënten (Zapf, 2002). Hochschild (1983) en anderen beweren dat emotionele arbeid stressvol is en kan resulteren in burnout. In onderzoek naar het ontstaan van burnout ging tot die tijd de belangstelling vooral uit naar situationele factoren op het werk, maar sinds kort wordt de invloed van emotionele arbeid op het werk er ook bij betrokken (Näring, Brouwers & Van Doffelaar, 2005). Burnout heeft negatieve gevolgen. Ten eerste heeft burnout invloed op het vervullen van de functie. Medewerkers die (verschijnselen van) burnout hebben en in dezelfde functie werkzaam blijven, zijn minder productief en werken minder effectief. Het wordt ook geassocieerd met een afname van arbeidstevredenheid en een afname van toewijding aan de functie of de organisatie. Het verschijnsel emotionele uitputting hangt sterk samen met stressgerelateerde gezondheidsuitkomsten. Burnout veroorzaakt mentaal disfunctioneren. Denk hierbij aan angst, depressie en vermindering van zelfvertrouwen (Maslach et al., 2001).

3.2. Wat is burnout?

Burnout is een syndroom dat bestaat uit drie aspecten: emotionele uitputting, depersonalisatie en een afname van persoonlijke prestaties (Maslach & Jackson, 1986 uit Zapf, 2002). Deze drie aspecten zullen in dit hoofdstuk achtereenvolgens worden besproken. Tevens worden alle aspecten in verband gebracht met emotionele arbeid.

3.2.1. Emotionele uitputting

Emotionele uitputting is een reactie die gerelateerd is aan stress. Emotionele uitputting wordt beschouwd als een belangrijk component van burnout (Maslach, 1982 uit Morris & Feldman, 1997). Emotionele uitputting verwijst naar het gevoel helemaal leeg of 'op' te zijn. In dit geval zijn alle reserves verbruikt, de batterij is leeg en kan ook niet meer worden opgeladen (Schaufeli en Van Dierendonck, 2001). Emotionele uitputting wordt veroorzaakt door een grote emotionele vraag van klanten of cliënten (Saxton et al., 1991 uit Morris & Feldman, 1997). Volgens Maslach (1982 uit Morris & Feldman, 1997) is het meer aannemelijk dat medewerkers lijden aan emotionele uitputting wanneer zij langdurig in contact staan met cliënten, waardoor hun werkkrol vraagt om regulatie van hun emotionele uitdrukking. Volgens Maslach (1982) wordt frequent gezichtcontact dat intens, emotioneel geladen en van langere duur is, geassocieerd met een hoger niveau van emotionele uitputting. Dus emotionele uitputting is een belangrijke consequentie van emotionele arbeid.

Onderzoek toont aan dat er een relatie is tussen emotionele arbeid en emotionele uitputting. Er is een relatie tussen emotionele dissonantie en emotionele uitputting (Abraham, 1998; Morris & Feldman, 1997). In een onderzoek van Brotheridge en Lee (1998) is het voorwenden van emoties gerelateerd aan emotionele uitputting, meer dan het oproepen van emoties en emotionele dissonantie. Uit een literatuurstudie van Zapf (2002) blijkt dat de empirische bevindingen wat betreft de relatie tussen emotionele arbeid en emotionele uitputting onmiskenbaar zijn voor emotionele dissonantie. Uit twaalf onderzoeken resulteerde een significante positieve correlatie tussen emotionele uitputting en emotionele dissonantie (Abraham, 1998; Brotheridge & Lee, 1998; Grandey, 1998; Kruml & Geddes, 1998; Morris & Feldman, 1997; Nerdinger & Röper, 1999; Zapf et al., 1999, 2001).

3.2.2. Depersonalisatie

Depersonalisatie wijst op vervreemding ten opzichte van anderen en verwijst naar de poging van de medewerker om afstand te creëren tussen zichzelf en de cliënten. Hoe meer moeite medewerkers moeten doen om emoties richting cliënten te tonen die ze niet daadwerkelijk ervaren, hoe meer de medewerker vervreemdt van zijn klanten. De medewerker ontwikkelt een kille, cynische, afstandelijke en onpersoonlijke houding ten opzichte van de cliënten. Cliënten worden op een minachtende manier gezien en behandeld (Schaufeli & Enzman, 1998). Het is voor de medewerker makkelijker om met de eisen van de cliënt om te gaan wanneer de cliënt op een onpersoonlijke manier wordt behandeld.

Het creëren van afstand is een reactie die wijst op emotionele uitputting. Er is dan ook een sterke relatie gevonden tussen emotionele uitputting en depersonalisatie in onderzoek naar burnout. Kruml en Geddes (1998) en Zapf et al. (1999) hebben een positieve relatie gevonden tussen emotionele dissonantie en depersonalisatie. Pogrebin en Poole (1995 uit Grandey, 2000) hebben een onderzoek onder politieagenten gedaan. Wanneer agenten hun reactie op tragische gebeurtenissen onderdrukken dan leidt deze onderdrukking tot een verminderd gevoel van empathie en verbintenis.

3.2.3. Afname persoonlijke prestaties

De derde dimensie van burnout is een afname van persoonlijke prestaties. Medewerkers beoordelen het werken met cliënten negatief. Men denkt niet langer in staat te zijn om doelstellingen te bereiken. Dit gaat gepaard met gevoelens van tekortkomen en twijfel aan eigen kunnen (Schaufeli & Van Dierendonck, 2001). Volgens Zapf (2002) indiceert de relatie tussen emotionele arbeid en

persoonlijke prestaties dat moeilijke cliënten niet noodzakelijk een pure stressor zijn zoals wordt verondersteld in de burnout literatuur. Moeilijke cliënten kunnen namelijk ook gezien worden als uitdagend, dit hangt af van de moeilijkheidsgraad van het werk en welk type werk het betreft. Zo zijn depressieve adolescenten interessant en uitdagend voor psychotherapeuten, maar ze kunnen ook moeilijke studenten vormen en een oorzaak van strain zijn voor hun leraren. Bovendien blijkt dat er sterke positieve correlatie is tussen de vraag om positieve emoties te uiten en persoonlijke prestaties (Zapf 2002). Nerdinger en Röper (1999) beredeneren dat het een teken van professionalisme is wanneer de medewerker de *display rules* accepteert en de gewenste emoties toont. Indien de medewerker zichzelf als professioneel beschouwt, dan draagt dit bij aan het gevoel van persoonlijke prestaties. Uit onderzoeken van Zapf et al. (1999, 2001) blijkt dat de resultaten voor de relatie tussen emotionele dissonantie en afname van persoonlijke resultaten variëren. Het onderzoek van Kruml en Geddes (1998) wijst daarentegen uit dat emotionele dissonantie negatief gerelateerd is aan persoonlijke prestaties. Deze gevarieerde resultaten voor de relatie tussen emotionele dissonantie en afname van persoonlijke resultaten geven enerzijds aan dat medewerkers niet in staat zijn om adequaat te handelen in een sociale interactie. Dit draagt bij aan de afname van persoonlijke prestaties. Anderzijds kan emotionele dissonantie een natuurlijk en onvermijdelijk verschijnsel zijn dat een onderdeel vormt van werkzaamheden die emotioneel veeleisend zijn. Het gevoel van persoonlijke prestaties wordt hoger als individuen het gevoel hebben dat zij met moeilijke sociale interacties kunnen omgaan.

De relatie tussen verminderde persoonlijke prestaties en de andere twee aspecten van burnout (emotionele uitputting en depersonalisatie) is complex. Indien er sprake is van een werksituatie met chronische, overweldigende eisen die bijdragen aan emotionele uitputting of depersonalisatie, dan is het aannemelijk dat de medewerker het gevoel krijgt dat hij of zij ineffectief is (Byrne, 1994 uit Lee & Ashforth 1996). Het is voor een medewerker moeilijk om te presteren als hij of zij zich uitgeput voelt of als hij of zij mensen op een onverschillige manier helpt.

3.3. Oorzaken burnout

Burnout is een individuele beleving die specifiek is voor de werkcontext. Er zijn verschillende karakteristieken die kunnen leiden tot burnout (Maslach et al., 2001). Ten eerste kunnen functiekenmerken leiden tot burnout. Overbelasting en tijdsdruk zijn sterk en consistent gerelateerd aan burnout, voor de dimensie emotionele uitputting. Er zijn verschillende oorzaken voor rolconflict en vervreemding. Zo kan een gebrek aan sociale steun en feedback leiden tot rolconflict en vervreemding. De kans op burnout is ook groter voor medewerkers die nauwelijks tot niet kunnen

participeren in de besluitvorming. Dit geldt ook voor medewerkers die weinig autonomie hebben. Ten tweede kunnen beroepsmatige karakteristieken leiden tot burnout. Ten derde kunnen karakteristieken van de organisatie een rol spelen. Organisaties zijn veranderd de afgelopen jaren door sociale, culturele en economische factoren. Denk hierbij aan fusies en *downsizing*. Dit heeft effect op het leven van de medewerkers. Van medewerkers wordt verwacht dat zij meer kunnen geven in termen van tijd, moeite, vaardigheden en flexibiliteit, terwijl ze minder terugkrijgen in termen van bijvoorbeeld carrièremogelijkheden, *lifetime employment* en baangarantie. Ten vierde kunnen demografische karakteristieken van invloed zijn. In voorgaande onderzoeken wordt leeftijd gerelateerd aan burnout. Het aantal gevallen van burnout onder jongeren is hoger dan bij medewerkers boven de 30 of 40 jaar. Leeftijd kan gerelateerd worden aan werkervaring, dus burnout is een risico vroeg in de carrière. Ten vijfde kunnen persoonlijke karakteristieken een rol spelen. Medewerkers die betrokken zijn met de organisatie, zoals betrokkenheid bij dagelijkse activiteiten, gevoel van controle over gebeurtenissen en bereidheid tot verandering, hebben meer kans op burnout, vooral op de dimensie emotionele uitputting. Burnout komt vaker voor onder medewerkers die een externe controle houding hebben over gebeurtenissen (gebeurtenissen en prestaties toekennen aan anderen of aan verandering) dan onder medewerkers die een interne houding van controle hebben (toekennen aan eigen kunnen en inspanning). Tot slot kan de verwachting over een functie een rol spelen bij burnout. Als de verwachtingen te hoog, idealistisch en onrealistisch zijn, dan kan dit een risico zijn voor burnout.

3.4. Voorspellers van burnout vanuit de organisatie

De eerste onderzoeken naar burnout hebben niet direct de emotionele aspecten van het werk betrokken als oorzaak van burnout. Het aspect emotionele arbeid werd namelijk als een gegeven beschouwd in het verschijnsel burnout, omdat burnout in de eerste instantie alleen werd onderzocht in emotionele beroepen. Het is dus recentelijk in het onderzoek naar burnout dat het begrip emotionele arbeid wordt geïntegreerd in het concept burnout (Zapf, 2002). Uit een meta-analyse van Lee & Ashforth (1996) bleek dat in de eerste instantie variabelen als werkhoeveelheid, rolstress en rolconflict als belangrijkste voorspellers van burnout werden beschouwd. Deze variabelen zijn gericht op kenmerken van de functie en zullen in deze paragraaf besproken worden met behulp van het *Job Demand-Control-Support* model. Tevens zal er een link gelegd worden tussen burnout en de variabelen van het *Job Demand-Control-Support* model.

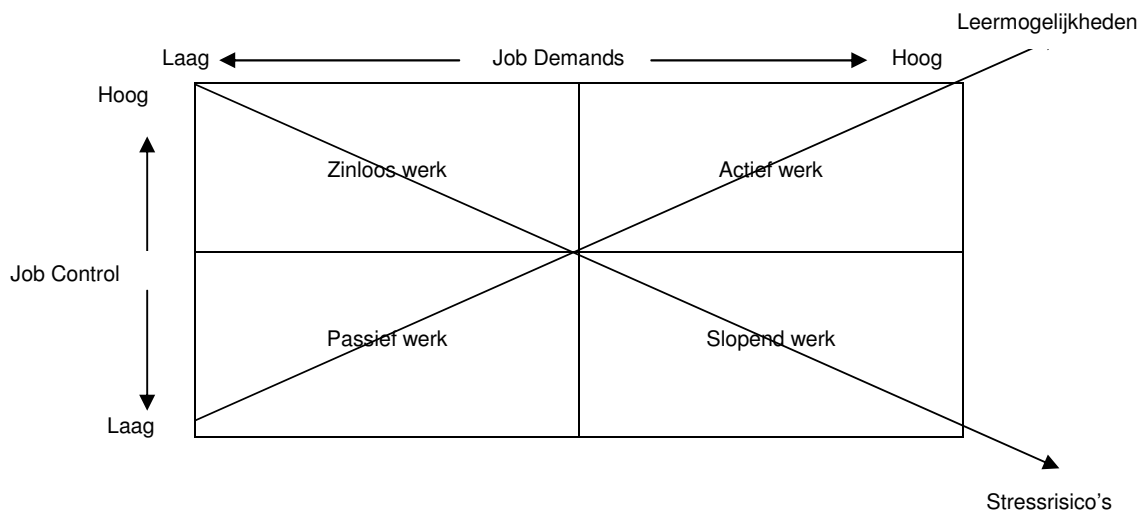
3.4.1. Het Job Demand-Control-Support model

In 1979 heeft Karasek het *Job Demand-Control* model ontwikkeld om onder meer te voorspellen in welke werkomgeving de meeste werkstress kan worden verwacht (Van Yperen en Baving, 1999). Volgens het *Job Demand-Control* model is het gecombineerde effect van de taakkenmerken *Psychological Job Demand* en *Decision Latitude* verantwoordelijk voor eventuele gezondheidsklachten van de taakuitvoerder (Furda, 1995). De begrippen '*Psychological Job Demands*' en '*Decision Latitude*' staan in het *Job Demand-Control* model centraal. Deze twee begrippen zullen achtereenvolgens besproken worden voordat er dieper op het *Job Demand-Control* model wordt ingegaan. *Psychological Job Demands* kan vertaald worden als werkdruk. Werkdruk heeft betrekking op de hoeveelheid en de snelheid van het werk, de vereiste om hard te werken, de tijd die beschikbaar is om het werk af te krijgen en tegengestelde eisen die door anderen gesteld worden (Furda, 1995). Het begrip *Decision Latitude* is door Furda en Meijman (1992) vertaald als sturingsmogelijkheden. Sturingsmogelijkheden zijn opgebouwd uit twee aspecten, namelijk beslissingsmogelijkheden en vaardigheidsmogelijkheden. Beslissingsmogelijkheden kunnen omschreven worden als keuzemogelijkheden met betrekking tot de taakuitvoering en de deelname aan of beïnvloeding van besluitvorming over het werk (Furda, 1995). Bij keuzemogelijkheden over de taakuitvoering kan gedacht worden aan de volgorde waarin de taken uitgevoerd moeten worden en de wijze waarop dit moet gebeuren. Vaardigheidsmogelijkheden kunnen omschreven worden als de mogelijkheden die de taaksituatie biedt om bij de taakuitvoerder aanwezige vaardigheden te benutten of om nieuwe vaardigheden aan te leren (Furda, 1995).

Het *Job Demand-Control* model is een tweedimensionaal model (Figuur 3.1). De twee dimensies zijn werkdruk en sturingsmogelijkheden. Het model kan beschreven worden aan de hand van vier kwadranten en twee diagonalen (Furda, 1995). De vier kwadranten bestaan uit het hoge stress kwadrant, het actieve kwadrant, het lage stress kwadrant en het passieve kwadrant. Het eerste kwadrant, het hoge stress kwadrant, kenmerkt zich door een hoge werkdruk en weinig sturingsmogelijkheden. Medewerkers die zich in dit kwadrant bevinden hebben de meeste kans op klachten, zoals het risico op blijvende gezondheidsschade. In het tweede kwadrant, het actieve kwadrant, is de werkdruk hoog, terwijl er veel sturingsmogelijkheden zijn. Medewerkers die zich in dit kwadrant bevinden hebben middelmatige klachten. In het derde kwadrant, het lage stress kwadrant, treedt een combinatie op van een lage werkdruk met veel sturingsmogelijkheden. Gezondheidsklachten van werknemers met functies in dit kwadrant zijn het laagst. In het vierde kwadrant, het passieve kwadrant, is sprake van een lage werkdruk en weinig sturingsmogelijkheden. Het werk kan gekarakteriseerd worden als passief en weinig uitdagend (Furda, 1995). In dit kwadrant

is er sprake van een middelmatig klachtenniveau. Medewerkers worden niet gestimuleerd tot leergedrag of probleemoplossend gedrag.

Figuur 3.1 Job Demand-Control model van Karasek (Bron: Christis, 1998)



In het *Job Demand-Control* model worden ook twee diagonalen beschreven, namelijk de 'strain'-diagonaal en de 'activiteits'-diagonaal. De eerste diagonaal is de 'strain'-diagonaal en loopt van kwadrant drie (het lage stress kwadrant) naar kwadrant één (het hoge stress kwadrant) (Furda, 1995). Indien de werkbeleving verandert, bijvoorbeeld als gevolg van veranderingen van functie-inhoud, dan heeft dit vooral effect op gezondheidsklachten. De tweede diagonaal is de 'activiteits'-diagonaal en loopt van kwadrant vier (het passieve kwadrant) naar kwadrant twee (het actieve kwadrant). De 'activiteits'-diagonaal heeft betrekking op leervermogen en probleemoplossend gedrag (Karasek & Theorell, 1990 uit Furda, 1995).

Johnson en Hall (1988) hebben het *Job Demand-Control* model uitgebreid door sociale ondersteuning toe te voegen, omdat naast de genoemde taakkenmerken ook sociale ondersteuning in het werk door collega's en de chef een belangrijk determinant van welzijn en gezondheid lijkt te zijn. Dit model wordt het '*Demand-Control-Support Model*' genoemd. Het '*Demand-Control-Support*' model gaat uitsluitend in op de gezondheidsuitkomsten, oftewel de 'strain'-diagonaal. Er worden acht typen werkervaringen onderscheiden, namelijk vier typen in combinatie met weinig sociale steun en vier typen in combinatie met veel sociale steun. Uit onderzoek van Johnson en Hall (1988) is gebleken dat de mortaliteit en morbiditeit ten gevolge van cardiovasculaire ziekten onder werknemers in een situatie met een hoge werkdruk, weinig sturingsmogelijkheden en weinig steun

van de chef of collega's duidelijk hoger zijn dan onder werknemers met een lage werkdruk, veel sturingsmogelijkheden en veel steun. Sociale steun is van belang omdat collega's elkaar direct kunnen helpen of alternatieven kunnen bieden om met de stressvolle situatie om te gaan. Verpleegkundigen kunnen nare ervaringen met elkaar delen, bovendien kunnen ze elkaar steun bieden bij problemen. Men kan zo van elkaar leren. Echter, hiervoor moet men elkaar regelmatig spreken, liefst ook in een minder formele context. In de verpleging is door de steeds toenemende werkdruk de gelegenheid tot het onderhouden van (informele) contacten met collega's afgenomen (Taris et al., 1998).

3.4.2. Emotionele arbeid en demand-control-support

Verpleegkundigen werken tegenwoordig voornamelijk in zelfsturende teams. Dat wil zeggen een team verpleegkundigen bepaalt in onderling overleg door wie bepaalde werkzaamheden worden verricht, hoe vakantiedagen worden opgevangen enzovoort. In dergelijke zelfsturende teams zijn regelmogelijkheden aanzienlijk groter dan in de oude situatie waarin verpleegkundigen aan het begin van de dienst hun instructie van de leidinggevende ontvingen. Wel moet ervoor gewaakt worden dat in dergelijke teams niet alsnog een ver uitgesplitste taakverdeling gaat ontstaan, bijvoorbeeld omdat sommige dominante teamleden meer aantrekkelijke taken gaan claimen (Taris et al., 1998).

Tolich (1993 uit Zapf, 2002) heeft met zijn onderzoek naar de prestatie van supermarktmedewerkers aangetoond dat de aan- of afwezigheid van controle over het uiten van emoties één van de belangrijkste kwesties is in emotionele arbeid. Hij maakt een onderscheid tussen gereguleerd emotiemanagement en autonoom emotiemanagement. Dit onderscheid is gebaseerd op het gegeven of men wel of geen invloed heeft op de getoonde emoties. Volgens Morris en Feldman (1997) is onderzoek naar stress en controle ook van toepassing op emotionele arbeid. Individuen met veel controle hebben de mogelijkheid om te besluiten of zij de opgelegde emoties (*display rules*) daadwerkelijk uitvoeren in een bepaalde situatie. Individuen met veel controle zijn in staat om hun getoonde emoties aan te passen aan hun persoonlijkheid en individuele stijl. Dit kan zorgen voor een afname van emotionele dissonantie. Echter, bij individuen met weinig controle is hier geen sprake van.

Er is een significante negatieve correlatie gevonden tussen emotionele dissonantie en controle (Abraham, 1998; Morris & Feldman, 1997). Uit onderzoeken naar emotionele arbeid is gebleken dat emotionele arbeid significant minder negatief is onder medewerkers die meer autonomie in hun functie hebben (Adelmann, 1989; Erickson, 1991; Wharton, 1993 uit Morris & Feldman, 1997). De macht van de rolontvanger is van invloed op emotionele arbeid. Uit onderzoek naar het emotionele gedrag van dienstverleners (Hochschild, 1983; Kuenz, 1995; Sutton and Rafaeli,

1988 uit Morris & Feldman, 1997) blijkt dat de mate waarin sommige typen gevoelde emoties worden geuit afhankelijk is van de status en de macht van het doel (*power of the target*). Zo is bijvoorbeeld het uiten van woede richting een ondergeschikte meer gebruikelijk dan het uiten van boosheid richting een supervisor (Kipnis et al., 1980 uit Morris & Feldman, 1997), terwijl het uiten van woede richting een klant in een discount winkel meer tolereerbaar is dan deze emotie tonen in een chique boetiek. De negatieve relatie tussen autonomie en emotionele dissonantie is een belangrijke bevinding. Zoals voorspeld, hebben medewerkers minder conflicten tussen de gevoelde en opgelegde emoties als zij meer vrijheid hebben om te besluiten hoe en wanneer zij hun emotie uiten tijdens interacties met cliënten. Met andere woorden, medewerkers met meer controle over hun werkomgeving zijn minder geneigd om emoties te uiten die in conflict zijn met de ervaren emoties.

Sociale steun is een ander uitgebreid onderzocht concept in onderzoek naar organisatiestress (e.g., Cohen & Wills, 1985; Kahn & Byosiene, 1992). Net als controle op het werk, heeft sociale steun een direct positief effect op gezondheid en een indirect effect op gezondheid door middel van reductie van stressoren. Ook is er bewijs voor een modererend effect wat erop duidt dat de correlatie tussen stressoren en strain hoog is als er sprake is van weinig sociale steun. Een individu kan directe instrumentele steun ontvangen. In dit geval neemt bijvoorbeeld een verpleegster een patiënt over van haar collega die niet met de desbetreffende patiënt overweg kan. Tevens kan men emotionele steun van een collega ontvangen (Zapf, 2002). Naarmate verpleegkundigen meer gebrek aan sociale steun rapporteerden, rapporteerden ze ook meer emotionele uitputting en depersonalisatie, en minder ervaren persoonlijke bekwaamheid (Leichner, Steinvorste & Näring, 2008).

3.5. Interactie met cliënten

Behalve onderzoek naar de stressoren autonomie, sociale steun en werkdruk wordt er ook onderzoek gedaan naar de relatie tussen burnout en de kenmerken van de interactie met cliënten. Er worden verschillende indirecte metingen gebruikt om dit effect te meten. Zo kan er gekeken worden naar de frequentie van emotionele arbeid en de duur van de interactie. Maar er kan ook gekeken worden naar welk type cliënten medewerkers te woord moeten staan en de typen emoties die medewerkers naar hun cliënten moeten uiten. Deze indirecte metingen zullen achtereenvolgens in deze paragraaf besproken worden. Ten eerste de frequentie van emotionele arbeid. De frequentie of kwantiteit van interacties wordt beschouwd als de belangrijkste oorzaak van burnout door Cordes en Dougherty (1993) en Morris en Feldman (1996). Zo zijn de verwachtingen voor lange interacties met

cliënten en het niveau van de intensiteit en verscheidenheid van emotionele uitingen die noodzakelijk zijn, voorgesteld als de belangrijkste dimensies voor emotionele arbeid en voorspellers van burnout (Cordes & Dougherty, 1993; Morris & Feldman, 1996). Volgens Maslach (1978) vertonen medewerkers minder emotionele uitputting wanneer zij minder emotioneel beladen interacties met cliënten hebben. Routine service werk vraagt om meer frequente en korte interacties. Dit resulteert in een grotere emotionele dissonantie dan bij dienstverlenend werk dat minder routine heeft (Morris & Feldman, 1997). Morris en Feldman (1997) vonden een zwakke maar significante negatieve correlatie tussen de frequentie van emotionele arbeid geoperationaliseerd als de frequentie van interactie en emotionele uitputting.

Een tweede interactie-effect dat genoemd kan worden is de duur van de interactie tussen een medewerker en cliënt. Hoe langer de interactie tussen de medewerker en de cliënt, hoe groter de kans dat een medewerker gepaste uitdrukkingen moet imiteren of dat hij zijn gevoelens moet wijzigen. De onderzoeksresultaten betreffende de relatie tussen frequentie en duur van emotionele arbeid en burnout zijn gevarieerd. Morris en Feldman (1997) hebben niet-significante correlaties gevonden tussen de frequentie en duur van de interactie en emotionele dissonantie. Er is ook een niet-significante relatie gevonden tussen frequentie van de interactie en het voorwenden en oproepen van emoties (Brotheridge & Lee, 1998). De duur van de interactie is niet verbonden met het voorwenden en oproepen van emoties.

3.6. Samenvatting

Burnout is een indicatie dat medewerkers niet langer in staat zijn om op een adequate manier hun emoties te managen wanneer zij contact hebben met cliënten (Zapf, 2002). Burnout komt voornamelijk voor in de sociale sector. Het werk in deze sector wordt gekenmerkt door een zeer intensief contact met andere, vaak 'moeilijke', mensen. Burnout bestaat uit drie aspecten, namelijk emotionele uitputting, depersonalisatie en afname van persoonlijke prestaties. Emotionele uitputting verwijst naar het gevoel helemaal leeg of 'op' te zijn. Depersonalisatie wijst op vervreemding ten opzichte van anderen en verwijst naar de poging van de medewerker om afstand te creëren tussen zichzelf en de cliënten. De derde dimensie van burnout is een afname van persoonlijke prestaties. Medewerkers denken niet langer in staat te zijn om hun doelen te bereiken wanneer zij werken met cliënten. De resultaten van onderzoeken naar de relatie tussen emotionele arbeid en verschijnselen van burnout variëren. Burnout kan enerzijds verklaard worden aan de hand van het *Job Demand-Control-Support* model. Hierin staan de variabelen autonomie, sociale steun en werkdruk centraal. De kans op burnout is groot indien medewerkers zich bevinden in een situatie met een hoge

werkdruk, weinig sturingsmogelijkheden en weinig steun van de chef of collega's. De resultaten voor de relatie tussen het *Job Demand-Control-Support* model en burnout variëren. Burnout kan anderzijds verklaard worden door interactie-effecten tijdens emotionele arbeid. Hierbij gaat het om de frequentie van emotionele arbeid en de duur van de interactie. Als er sprake is van een hoge frequentie van emotionele arbeid, dan blijkt de kans op burnout groter te zijn. Echter, ook de resultaten voor de duur van de interactie zijn gevarieerd.

4. CONCEPTUEEL MODEL

In dit hoofdstuk wordt het conceptueel model beschreven en worden hypothesen geformuleerd. Eerst zal een inleiding worden gegeven op het conceptueel model, in deze inleiding wordt emotionele arbeid in verband gebracht met het Job Demand-Control-Support model. Vervolgens wordt het conceptueel model geformuleerd. Deze formulering vindt plaats op basis van de centrale vraagstelling. De centrale vraagstelling luidt als volgt: "In welke mate is emotionele arbeid gerelateerd aan verschijnselen van burnout en indien er een relatie bestaat, zijn de variabelen sociale steun en autonomie van invloed op deze relatie?" Tot slot worden er dertien hypothesen geformuleerd, de hypothesen vormen de basis voor het empirische onderzoek.

4.1. Emotionele arbeid in het Job Demand-Control-Support model

Psychische stress wordt meestal gedefinieerd als een toestand van angst, die veroorzaakt wordt door als bedreigend ervaren gebeurtenissen in onze omgeving (Christis, 1997: p. 17). Deze gebeurtenissen worden ook wel stressoren genoemd. Echter, bij werkstress gaat het om door het werk opgeroepen spanning, wanneer medewerkers geconfronteerd worden met gebeurtenissen of situaties die negatieve emoties oproepen zoals woede, angst of paniek, bedroefdheid, afgunst of jaloezie en walging. Het gaat dus niet alleen om een toestand van angst. Karasek maakt een onderscheid tussen stress en strain en vergelijkt dat met wat anderen 'goede' en 'slechte' stress noemen (Christis, 1997). Stress is een nuttige toestand die ons tot directe reacties op stressoren in staat stelt. Indien er externe factoren zijn die een adequate reactie verhinderen, dan ontstaat strain, een bijzonder schadelijke toestand. Strain wordt veroorzaakt door de combinatie van 'environmental stressors en environmental constraints'. Strain ontstaat dus wanneer onze omgeving ons niet in staat stelt tot een adequate reactie op stressoren in die omgeving. Karasek heeft het Job Demand-Control model ontworpen waarin externe stressoren worden gedefinieerd als werkdruk en externe 'constraints' als een gebrek aan controle of beslissingsruimte (Christis, 1997). Werkdruk heeft betrekking op de hoeveelheid en snelheid van het werk, de vereiste om hard te werken, de tijd die beschikbaar is om het werk af te krijgen en tegengestelde eisen die door anderen gesteld worden (Furda, 1995). Bij een gebrek aan controle en beslissingsruimte gaat het om sturingsmogelijkheden. Het begrip sturingsmogelijkheden omvat de begrippen beslissingsmogelijkheden en vaardigheidsmogelijkheden. Beslissingsmogelijkheden zijn keuzemogelijkheden met betrekking tot de taakuitvoering en de deelname aan of beïnvloeding op het werk (Furda, 1995). Vaardigheidsmogelijkheden zijn

mogelijkheden die de taaksituatie biedt om bij de taakuitvoerder aanwezige vaardigheden te benutten of om nieuwe vaardigheden aan te leren (Furda, 1995). Johnson en Hall (1988) hebben het *Job Demand-Control* model uitgebreid door sociale ondersteuning toe te voegen, omdat naast de genoemde taakkenmerken ook sociale ondersteuning in het werk door de chef en collega's een belangrijk determinant van welzijn en gezondheid lijkt te zijn. Collega's kunnen elkaar direct helpen of alternatieven bieden om met stressvolle situaties om te gaan.

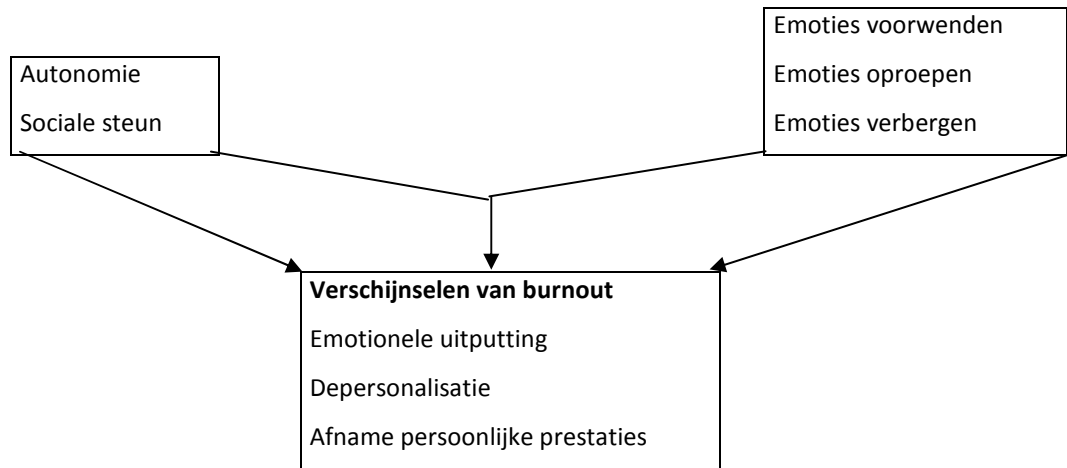
Uit het model van Karasek wordt duidelijk dat een hoge werkdruk nodig is om leermogelijkheden te hebben in het werk. Om te kunnen voldoen aan een hoge werkdruk is het belangrijk om veel regelmogelijkheden te hebben, zodat medewerkers niet overspannen raken. Indien er geen banen worden gecreëerd met lage stressrisico's en hoge leermogelijkheden, dan worden er banen gecreëerd waar men overspannen van wordt, of banen waar men niet van kan leren (Christis, 1997).

Karasek gebruikt in zijn model de Engelse term '*Psychological Job Demands*' om werkdruk te definiëren. In hoofdstuk 2 is emotionele arbeid uitgebreid besproken, hieruit kan geconcludeerd worden dat het tonen van gepaste emoties ook beschouwd zou kunnen worden als een '*Psychological Job Demand*'. Organisaties stellen de verwachtingen van de cliënt centraal, waardoor medewerkers in een emotioneel beroep te maken hebben met *display rules*. Dit betekent dat medewerkers gepaste emotionele reacties moeten tonen. Om aan de *display rules* te voldoen moet de medewerker zijn gedrag richting cliënten opzettelijk aanpassen. Het voldoen aan *display rules* is een belangrijke eis waaraan een medewerker moet voldoen om de functie op een gepaste manier uit te voeren. Emotionele arbeid vindt plaats wanneer er spraak- of gezichtscontact plaats vindt met cliënten. In emotioneel belastende beroepen is de cliënt de belangrijkste 'grondstof' van het werk. Het tonen van gepaste emoties is dan ook de belangrijkste component van het werk. Een medewerker in een emotioneel belastend beroep kan het werk alleen op een gepaste manier uitvoeren als hij of zij de gepaste emoties kan tonen richting de cliënt. Het gaat bij emotionele arbeid niet zozeer om de hoeveelheid van het werk, maar eerder om de druk die medewerkers ervaren om gepaste emoties te tonen, alleen dan kan de medewerker voldoen aan alle taakeisen. Wanneer medewerkers regelmogelijkheden in hun functie ervaren dan zou dat kunnen betekenen dat medewerkers ook meer regelmogelijkheden ervaren met betrekking tot het tonen van gepaste emoties tegenover cliënten. Medewerkers zouden dan zelf kunnen inschatten welke emotie zij het beste kunnen tonen richting de cliënt om te voldoen aan de emotionele taakeisen. Ook sociale steun zou een rol kunnen spelen bij het tonen van emoties. Het kan voorkomen dat medewerkers die emotioneel belastend werk uitvoeren, emoties moeten tonen die door hen niet daadwerkelijk ervaren worden. In deze situatie kan strain ontstaan, omdat factoren in de omgeving de medewerker

niet in staat stelt tot een adequate reactie. Door middel van steun en begrip van collega's kan het tonen van gepaste emoties minder belastend worden.

Wanneer stress vaker voorkomt of langere tijd duurt, dan kan dit negatieve gevolgen hebben voor lichaam en geest. Als men deze gevoelens niet van zich af kan zetten, dan kan deze toestand op langere termijn overgaan in (verschijnselen) van burnout. Er zijn drie verschijnselen van burnout, namelijk emotionele uitputting, depersonalisatie en afname van persoonlijke prestaties. Emotionele uitputting hangt nauw samen met de definitie van emotionele arbeid. Emotionele uitputting wordt veroorzaakt door een grote emotionele vraag van klanten of cliënten (Morris & Feldman, 1997). Volgens Maslach (1982) is het aannemelijk dat medewerkers lijden aan emotionele uitputting wanneer zij langdurig in contact staan met cliënten. Vanwege het langdurige contact moeten emoties namelijk gereguleerd worden. Emotionele uitputting lijkt een gevolg te zijn van emotionele arbeid. Uit twaalf onderzoeken (Zapf, 2002) is gebleken dat het tonen van emoties die niet daadwerkelijk ervaren worden (emotionele dissonantie) kan leiden tot emotionele uitputting. Een tweede verschijnsel van burnout is depersonalisatie. Depersonalisatie ontstaat wanneer medewerkers veel moeite moeten doen om hun daadwerkelijke emoties in het werk te onderdrukken. De medewerker vervreemdt van zijn cliënten. Het creëren van afstand is een reactie die wijst op emotionele uitputting. Deze reactie wijst erop dat emotionele arbeid ook gerelateerd is aan depersonalisatie. In verschillende onderzoeken (Kruml & Geddes, 1998; Zapf et al., 1999) is er dan ook een relatie gevonden tussen emotionele dissonantie en depersonalisatie. Het derde verschijnsel van burnout is afname van persoonlijke prestaties. Medewerkers hebben een negatief gevoel over het werken met cliënten. Ze hebben het gevoel dat ze niet langer in staat zijn om doelstellingen te bereiken in het werken met cliënten. De resultaten van verschillende onderzoeken naar de relatie tussen emotionele dissonantie en afname van persoonlijke prestaties variëren. Er kan geconcludeerd worden dat emotionele arbeid en verschijnselen van burnout nauw met elkaar samenhangen. Het directe contact met cliënten en het niet kunnen omgaan met emoties staat centraal in de oorzaken van verschijnselen van burnout. Op basis van deze informatie kan een conceptueel model geformuleerd worden:

Figuur 4.1: Conceptueel model



4.2. De hypothesen

Het hypothetische model veronderstelt dat er een relatie bestaat tussen emotionele arbeid en verschijnselen van burnout. In het onderzoek naar burnout worden de factoren autonomie, sociale steun en werkdruk als het meest verklarend beschouwd (Zapf, 2002). Andere onderzoeken gaan in op interactie-effecten zoals de duur en de frequentie van de interactie (Zapf, 2002). In dit onderzoek is ervoor gekozen om alleen de factoren autonomie, sociale steun en werkdruk mee te nemen als verklarende variabelen voor verschijnselen van burnout. Interactie-effecten zoals duur en frequentie van de interactie zijn niet meegenomen in dit onderzoek, omdat het een onderzoek betreft onder verpleegkundigen in een ziekenhuis. Er wordt vanuit gegaan dat de frequentie en duur van het contact tussen verpleegkundigen en patiënten min of meer gelijk is. Er kunnen verschillen bestaan tussen de frequentie en duur van interactie, maar het doel van dit onderzoek is niet om verschillen per afdeling te onderzoeken, maar om een algemeen beeld te krijgen van de relatie tussen emotionele arbeid en verschijnselen van burnout onder verplegend personeel in een ziekenhuis. In de eerste onderzoeken naar burnout werd het aspect emotionele arbeid als een gegeven beschouwd in het verschijnsel burnout. Burnout werd daarom alleen onderzocht in emotionele beroepen. Verschijnselen van burnout kunnen verklaard worden aan de hand van het Job Demand-Control-Support model (Karasek, 1979, 1990). De begrippen werkdruk, sturingsmogelijkheden en sociale ondersteuning staan in dit model centraal. De effecten van werkdruk kunnen hoger of lager worden afhankelijk van de mate van sturingsmogelijkheden en sociale steun. In paragraaf 4.1. is duidelijk geworden dat *display rules* ook beschouwd worden als een vorm van werkdruk. Om aan de *display*

rules te kunnen voldoen, moeten medewerkers soms emoties voorwenden, emoties oproepen of emoties verbergen. Er wordt namelijk van de medewerker geëist om gepaste emoties te tonen richting cliënten. Door de invloed van autonomie en sociale steun op verschijnselen van burnout te meten kan gecontroleerd worden of emotionele arbeid dezelfde invloed heeft op verschijnselen van burnout zoals het het geval is bij werkdruk. Dit leidt tot de volgende hypothesen.

- Hypothese 1a: Hoe minder autonomie en hoe lager de sociale steun hoe meer er sprake is van emotionele uitputting.
- Hypothese 1b: Hoe minder autonomie en hoe lager de sociale steun, hoe meer er sprake is van depersonalisatie.
- Hypothese 1c: Hoe minder autonomie en hoger lager de sociale steun, hoe meer er sprake is van afname van persoonlijke prestaties.

Hochschild (1983) was één van de eerste wetenschappers die beweerde dat emotionele arbeid stressvol is en kan resulteren in burnout. In het onderzoek naar burnout ging tot die tijd de belangstelling vooral uit naar situationele factoren op het werk. Volgens Hochschild zijn interacties met patiënten en cliënten soms emotioneel veeleisend. De interactie vraagt om empathie en emotionele betrokkenheid, wat voor veel medewerkers moeilijker wordt naarmate de tijd verstrijkt. Burnout is dan een indicatie dat medewerkers niet langer in staat zijn om op een adequate manier hun emoties te managen wanneer zij contact hebben met cliënten (Zapf, 2002). De invloed van emotionele arbeid op het werk kan daarom betrokken worden in het verklaren van verschijnselen van burnout. De volgende hypothesen kunnen geformuleerd worden.

- Hypothese 2a: Hoe meer emoties medewerkers moeten voorwenden hoe meer er sprake is van emotionele uitputting.
- Hypothese 2b: Hoe meer emoties medewerkers moeten voorwenden hoe meer sprake er is van depersonalisatie.
- Hypothese 2c: Hoe meer emoties medewerkers moeten voorwenden hoe meer sprake er is van afname van persoonlijke prestaties.

- Hypothese 3a: Hoe meer emoties medewerkers moeten oproepen, hoe meer sprake er is van emotionele uitputting.
- Hypothese 3b: Hoe meer emoties medewerkers moeten oproepen, hoe meer sprake er is van depersonalisatie.

- Hypothese 3c: Hoe meer emoties medewerkers moeten oproepen, hoe meer er sprake is van afname van persoonlijke prestaties.
- Hypothese 4a: Hoe meer emoties medewerkers moeten verbergen, hoe meer sprake er is van emotionele uitputting.
- Hypothese 4b: Hoe meer emoties medewerkers moeten verbergen, hoe meer sprake er is van depersonalisatie.
- Hypothese 4c: Hoe meer emoties medewerkers moeten verbergen, hoe meer sprake er is van afname van persoonlijke prestaties.

Uit een onderzoek naar stress door Morris en Feldman (1997) is gebleken dat autonomie een relevante invloed heeft op emotionele arbeid. Individuen met veel autonomie hebben de mogelijkheid om te besluiten of zij de opgelegde emoties (*display rules*) daadwerkelijk uitvoeren in een bepaalde situatie. Emotionele dissonantie kan afnemen als individuen veel autonomie hebben en zodoende in staat zijn om hun getoonde emoties aan te passen aan hun persoonlijkheid en individuele stijl. De emotionele dissonantie wordt groter als individuen weinig autonomie hebben in hun werk. Er zou dus sprake kunnen zijn van een interactie-effect tussen autonomie en de drie dimensies van emotionele arbeid. Op basis van deze bevindingen kunnen de volgende hypothesen geformuleerd worden.

- Hypothese 5a: De invloed van het voorwenden van emoties op emotionele uitputting is zwakker, hoe meer autonomie medewerkers in hun werk ervaren.
- Hypothese 5b: De invloed van het voorwenden van emoties op depersonalisatie is zwakker, hoe meer autonomie medewerkers in hun werk ervaren.
- Hypothese 5c: De invloed van het voorwenden van emoties op de afname van persoonlijke prestaties is zwakker, hoe meer autonomie medewerkers in hun werk ervaren.
- Hypothese 6a: De invloed van het oproepen van emoties op emotionele uitputting is zwakker, hoe meer autonomie medewerkers in hun werk ervaren.
- Hypothese 6b: De invloed van het oproepen van emoties op depersonalisatie is zwakker, hoe meer autonomie medewerkers in hun werk ervaren.
- Hypothese 6c: De invloed van het oproepen van emoties op de afname van persoonlijke prestaties is zwakker, hoe meer autonomie medewerkers in hun werk ervaren.

- Hypothese 7a: De invloed van het verbergen van emoties op emotionele uitputting is zwakker, hoe meer autonomie medewerkers in hun werk ervaren.
- Hypothese 7b: De invloed van het verbergen van emoties op depersonalisatie is zwakker, hoe meer autonomie medewerkers in hun werk ervaren.
- Hypothese 7c: De invloed van het verbergen van emoties op de afname van persoonlijke prestaties is zwakker, hoe meer autonomie medewerkers in hun werk ervaren.

Sociale steun heeft een direct positief effect op gezondheid en een indirect effect op gezondheid door middel van reductie van stressoren. Er zou gesteld kunnen worden dat emotioneel belastend werk minder snel tot verschijnselen van burnout leidt als er sprake is van sociale steun door collega's. Zo kan een verpleegster een patiënt van haar collega overnemen als zij merkt dat haar collega niet met de desbetreffende patiënt overweg kan. Op deze manier voorkomt de verpleegster dat er bij haar collega sprake is van emotionele dissonantie. Dit leidt tot de volgende hypothesen.

- Hypothese 8a: De invloed van het voorwenden van emoties op emotionele uitputting is zwakker, hoe meer sociale steun medewerkers in hun werk ervaren.
- Hypothese 8b: De invloed van het voorwenden van emoties op depersonalisatie is zwakker, hoe meer sociale steun medewerkers in hun werk ervaren.
- Hypothese 8c: De invloed van het voorwenden van emoties op de afname van persoonlijke prestaties is zwakker, hoe meer sociale steun medewerkers in hun werk ervaren.

- Hypothese 9a: De invloed van het oproepen van emoties op emotionele uitputting is zwakker, hoe meer sociale steun medewerkers in hun werk ervaren.
- Hypothese 9b: De invloed van het oproepen van emoties op depersonalisatie is zwakker, hoe meer sociale steun medewerkers in hun werk ervaren.
- Hypothese 9c: De invloed van het oproepen van emoties op persoonlijke prestaties is zwakker, hoe meer sociale steun medewerkers in hun werk ervaren.

- Hypothese 10a: De invloed van het verbergen van emoties op emotionele uitputting is zwakker, hoe meer sociale steun medewerkers in hun werk ervaren.
- Hypothese 10b: De invloed van het verbergen van emoties op depersonalisatie is zwakker, hoe meer sociale steun medewerkers in hun werk ervaren.
- Hypothese 10c: De invloed van het verbergen van emoties op de afname van persoonlijke prestaties is zwakker, hoe meer sociale steun medewerkers in hun werk ervaren.

Uit voorgaand onderzoek van onder andere Morris en Feldman (1997) is dus gebleken dat zowel autonomie als sociale steun een positief effect heeft op emotionele belasting. Er zou dus verondersteld kunnen worden dat de aanwezigheid van deze twee variabelen de emotionele belasting doen verminderen, waardoor ook de mate van verschijnselen van burnout verminderd. Deze stelling leidt tot de drie laatste hypothesen in dit onderzoek.

- Hypothese 11a: De invloed van het voorwenden van emoties op emotionele uitputting is zwakker, als medewerkers zowel meer sociale steun als meer autonomie in hun werk ervaren.
- Hypothese 11b: De invloed van het voorwenden van emoties op depersonalisatie is zwakker, als medewerkers zowel meer sociale steun als meer autonomie in hun werk ervaren.
- Hypothese 11c: De invloed van het voorwenden van emoties op persoonlijke prestaties is zwakker, als medewerkers zowel meer sociale steun als meer autonomie in hun werk ervaren.

- Hypothese 12a: De invloed van het oproepen van emoties op emotionele uitputting is zwakker, als medewerkers zowel meer sociale steun als meer autonomie in hun werk ervaren.
- Hypothese 12b: De invloed van het oproepen van emoties op depersonalisatie is zwakker, als medewerkers zowel meer sociale steun als meer autonomie in hun werk ervaren.
- Hypothese 12c: De invloed van het oproepen van emoties op persoonlijke prestaties is zwakker, als medewerkers zowel meer sociale steun als meer autonomie in hun werk ervaren.

- Hypothese 13a: De invloed van het verbergen van emoties op emotionele uitputting is zwakker, als medewerkers zowel meer sociale steun als meer autonomie in hun werk ervaren.
- Hypothese 13b: De invloed van het verbergen van emoties op depersonalisatie is zwakker, als medewerkers zowel meer sociale steun als meer autonomie in hun werk ervaren.
- Hypothese 13c: De invloed van het verbergen van emoties op persoonlijke prestaties is zwakker, als medewerkers zowel meer sociale steun als meer autonomie in hun werk ervaren.

5. METHODE

In dit hoofdstuk wordt de methode van onderzoek besproken. In paragraaf één wordt toegelicht hoe het onderzoek tot stand is gekomen en welke vervolgstappen er zijn genomen om het onderzoek te laten slagen. Vervolgens wordt in paragraaf twee de achtergrond van de respondenten besproken. Tevens wordt beoordeeld of de groep respondenten representatief is voor de totale populatie die onderzocht is. In paragraaf drie wordt ingegaan op de meetinstrumenten die gebruikt worden om de variabelen emotionele arbeid, autonomie, werkdruk, sociale steun en burnout te meten. In paragraaf vier wordt een beschrijving gegeven van alle schalen van de variabelen uit het onderzoek, zoals het gemiddelde, de standaarddeviatie en de Chronbach's Alpha.

5.1. Procedure

Uit de inleiding kwam naar voren dat de dienstverlenende sector gekenmerkt wordt door veelvuldig en intensief contact met cliënten, waarin het al dan niet kunnen tonen van, en omgaan met, emoties een belangrijke rol speelt. Medewerkers in de dienstverlenende sector hebben daarom te maken met emotionele belasting. Emotionele belasting blijkt het vaakst voor te komen in de gezondheidszorg. Het werk van medewerkers in de gezondheidszorg bestaat voor een groot deel uit directe patiëntencontacten, waardoor deze beroepsgroep continu emoties dient te reguleren om te voldoen aan de *display rules*. In het huidige onderzoek is daarom gekozen voor een onderzoek onder verpleegkundigen in een ziekenhuis, de werkzaamheden van verpleegkundigen lijken namelijk kenmerkend te zijn voor emotionele arbeid.

Eind september 2008 is de directeur patiëntenzorg van het Groene Hart Ziekenhuis (GHZ) te Gouda benaderd over het onderzoek. Na een positieve reactie heeft zij tijdens het werkoverleg alle afdelingshoofden ingelicht over het onderzoek. Vervolgens is de digitale vragenlijst verstuurd naar de secretaresse van de directeur patiëntenzorg. Zij heeft ervoor gezorgd dat deze vragenlijsten terecht kwamen bij alle afdelingshoofden, die er vervolgens weer voor hebben gezorgd dat deze vragenlijst per email verspreid werd onder de medewerkers. De verspreiding van de vragenlijsten is op deze manier verlopen, omdat het GHZ geen e-mailadressen van medewerkers verstrekt aan derden. Bij de vragenlijst was een begeleidende e-mail gevoegd om alle medewerkers aan te moedigen mee te werken aan het onderzoek. Er is een korte uitleg gegeven van het doel van het onderzoek. In de begeleidende e-mail is kenbaar gemaakt dat de vragen anoniem worden verwerkt. Tevens wordt er onder de deelnemers van het onderzoek vier cadeaubonnen van vijftien euro verloot om deelname

aantrekkelijker te maken. Twee weken na de verzending van de vragenlijsten is een herinnering gestuurd naar alle afdelingshoofden, zodat zij hun medewerkers kunnen motiveren om de vragenlijst in te vullen. De dataverzameling heeft plaatsgevonden van 24 november 2008 tot en met begin februari 2009. Na twee herinneringen in december, heeft op 15 januari 2009 een derde herinnering plaats gevonden, omdat het aantal respondenten op 50 bleef steken. Verpleegkundigen hebben niet allemaal toegang tot het internet of de tijd om achter de computer te gaan zitten. Daarom zijn er hard-copy vragenlijsten in de koffiekamer van elke afdeling neergelegd. De vragenlijsten zijn voorzien van een envelop, zodat verpleegkundigen de vragenlijst volledig anoniem konden invullen. Leidinggevenden hebben zodoende geen inzicht gehad in de antwoorden van hun medewerkers, zodat de privacy van de medewerkers gewaarborgd is gebleven.

5.2. Respondenten

Er zijn 85 volledig ingevulde vragenlijsten geretourneerd door 13 mannen en 72 vrouwen. In totaal zijn er 553 verpleegkundigen werkzaam in het Groene Hart Ziekenhuis, waarvan 34 mannen (6.14 %) en 519 vrouwen (93.85 %). Het response percentage is moeilijk te schatten omdat de enquêtes in de eerste instantie digitaal verstuurd zijn. Het versturen van de enquêtes is via de secretaresse van de directeur patiëntenzorg gegaan, dit vanwege de privacy van de medewerkers. Na een lage respons heeft de secretaresse van de directeur patiëntenzorg 60 enquêtes hard-copy uitgedeeld op alle afdelingen in het ziekenhuis. Na drie weken heb ik 25 ingevulde enquêtes teruggekregen. Het totale response percentage is 15.37 %. Volgens Babbie (2007, p. 262) is een respons percentage van 50 procent adequaat voor analyse, 60 procent is goed en een respons percentage van 70 procent is zeer goed. Het response percentage is dus niet voldoende. Echter, na drie herinneringen gestuurd te hebben naar de respondenten met de vraag om de enquête in te vullen, bleek het response percentage niet meer te stijgen.

In het Groene Hart Ziekenhuis is de gemiddelde leeftijd van de verpleegkundigen 39.38 jaar. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 36.66 jaar waarbij de jongste respondent 20 jaar is en de oudste 60 jaar. De SD is 11.29. Van de respondenten had 84.3 procent een aanstelling als verpleegkundige, terwijl 14.5 procent een aanstelling had van zorgcoördinator. Een zorgcoördinator heeft meer verantwoordelijkheden en coördinerende taken. Slechts 1.2 procent van de respondenten had een functie van voedingsassistent. De gemiddelde FTE is 0.70. Uit de vragenlijsten is gebleken dat 8.2 % van de respondenten een werkweek heeft van 0 tot 16 uur, 44.7 % van de respondenten heeft een werkweek van 16 tot 32 uur en 47.1 % heeft een werkweek van meer dan 32 uur.

5.3. Meetinstrumenten

In dit onderzoek is gekozen voor survey onderzoek. In survey onderzoek wordt een overzicht van een verschijnsel gegeven door bij een groot aantal onderzoekseenheden gegevens te verzamelen over een groot aantal kenmerken of variabelen (Korzilius, 2000: 8). Er is gebruik gemaakt van digitale vragenlijsten om de benodigde informatie te verzamelen. De vragenlijst met de begeleidende brief zijn terug te vinden in Bijlage I en Bijlage II. De vragenlijst begint met het onderdeel persoonlijke kenmerken. Hierin zijn vragen gesteld over het geslacht, de leeftijd, de functie en de omvang van het dienstverband. Op deze manier wordt er een beeld geschetst van de respondenten. Ook kan er worden nagegaan of de groep respondenten representatief is voor de onderzochte populatie, namelijk het verplegend personeel van het Groene Hart Ziekenhuis.

Het begrip emotionele arbeid is gemeten met de Dutch Questionnaire on Emotional Labor (D-QEL) (Briët et al., 2005). De Amerikaanse Emotional Labor Scale (ELS; Brotheridge & Lee, 1998, in Brotheridge & Grandey, 2002) vormt de basis voor de ontwikkeling van de D-QEL. De vragenlijst is ontwikkeld voor het meten van emotionele arbeid in dienstverlenende beroepen, waarin van werknemers wordt verwacht dat zij het emotionele klimaat rustig, aangenaam en vriendelijk houden (Briët et al., 2005). Het Nederlandse meetinstrument (D-QEL) is ontwikkeld aan de hand van twee steekproeven bij verschillende beroepsgroepen in Nederland waarbij werd nagegaan in hoeverre zij hun emoties moeten reguleren om bij het uiten van emoties te voldoen aan verwachtingen van hun werk. De vragenlijst bestaat uit twintig items. De antwoorden worden gegeven op een vijf puntsschaal (1 = “nooit”; 5 = “altijd”). De vragenlijst operationaliseert vier dimensies voor het hanteren van emoties. De eerste dimensie is emotionele consonantie. Dit is een indicator voor het afwezig zijn van bewuste emotieregulatie, een situatie waarin een evenwicht bestaat tussen eigen gevoelens en verwachtingen van het werk. Een voorbeeldvraag is: ‘In de omgang met patiënten voel ik me als een vis in het water’. De tweede dimensie is emoties voorwenden. Het gaat hierbij om het reguleren van emoties waarbij de ziekenverzorgende zijn/haar uiterlijke gedrag, de emotionele expressie, wil controleren. Een voorbeeldvraag is: ‘Ik speel toneel tijdens mijn werk’. De derde dimensie is emoties verbergen. Emoties verbergen is een vorm van emotieregulatie waarbij negatieve emoties niet worden getoond. Een voorbeeldvraag is: ‘Ik laat mijn afkeer voor iets wat iemand heeft gedaan niet zien’. De vierde dimensie is emoties oproepen. Dit is een actievere vorm van emotieregulatie, waarbij emoties worden opgeroepen en gecontroleerd om te voldoen aan de verwachtingen van buitenaf. Een voorbeeldvraag is: ‘Ik probeer de emoties die ik moet vertonen, echt te voelen’. Emotionele consonantie wordt duidelijk onderscheiden van de andere dimensies en moet niet onder de noemer emotionele arbeid worden geplaatst. De factoren emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen meten een actieve inspanning om te kunnen omgaan met

de ervaring of het uitdrukken van emoties, waardoor ze mogelijk bijdragen aan stress en spanning (Briët et al., 2005). Emotionele consonantie meet de afwezigheid van een inspanning en is daardoor een nuttige uitbreiding van het nomologisch netwerk van constructen die gerelateerd zijn aan emotionele arbeid (Diefendorff et al., 2005 uit Briët et al., 2005). Om deze reden is de factor emotionele consonantie toegevoegd aan de D-QEL.

Het begrip burnout (Maslach, 1993) is gemeten met behulp van de Nederlandse versie van de Maslach Burnout Inventory (MBI-NL). De MBI bestaat uit drie schalen die respectievelijk emotionele uitputting, depersonalisatie en persoonlijke bekwaamheid meten. Het instrument wordt in meer dan negentig procent van alle wetenschappelijke artikelen en dissertaties gebruikt als indicator van burnout (Schaufeli & Enzmann, 1998). De MBI is ontwikkeld op basis van exploratieve interviews, aanvankelijk met artsen, verpleegkundigen en werkers uit de geestelijke gezondheidszorg. In een latere fase kwamen daar ook mensen uit andere soortgelijke contactuele beroepen bij, zoals advocaten, leerkrachten, politieagenten en gevangenisbewaarders. De MBI is uitdrukkelijk bedoeld voor mensen uit contactuele beroepen dat tot uitdrukking komt in een aantal items waarin over *'recipients'* wordt gerept, ofwel de ontvangers van hulp, advies, zorg en onderricht. Aangezien een Nederlandse equivalent van deze Engelse term uit de originele versie van de MBI ontbreekt, moet de doelgroep steeds specifiek omschreven worden, bijvoorbeeld – zoals hiervoor – als patiënten, cliënten, scholieren of gedetineerden. De Utrechtse BurnOut Schaal (UBOS) is de Nederlandse versie van de Maslach Burnout Inventory. De UBOS bestaat uit drie schalen. De eerste schaal is emotionele uitputting. Emotionele uitputting doelt op het gevoel helemaal 'op' of 'leeg' te zijn als gevolg van het werk. Voorbeeldvragen zijn: 'Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk' en 'Een hele dag werken vormt een zware belasting voor mij'. De tweede schaal meet depersonalisatie. Dit is een onpersoonlijke, onverschillige en negatieve cynische houding ten opzichte van de mensen waarmee men dagelijks werkt, zoals patiënten, cliënten en leerlingen. Voorbeeldvragen zijn; 'Ik heb het gevoel dat ik sommige patiënten te onpersoonlijk behandel' en 'Ik heb het idee dat ik onverschilliger ben geworden tegenover mensen sinds ik deze baan heb'. De derde schaal heeft betrekking op het gevoel van persoonlijke bekwaamheid in het contact met anderen op het werk en bestaat uit gespiegelde items. Voorbeeldvragen zijn: 'Ik kan me gemakkelijk inleven in de gevoelens van de patiënten' en 'Ik weet de problemen van mijn patiënten adequaat op te lossen' (Schaufeli & Van Dierendonck, 2001).

De variabelen werkdruk, autonomie en sociale steun (contactmogelijkheden) zijn gemeten aan de hand van de NOVA WEBA. In de NOVA WEBA (Dhondt & Houtman, 1992) wordt beoogd negen welzijnsrisico's te meten, namelijk de vakmatige volledigheid van een functie, organiserende taken, niet-kortcyclische taken, moeilijkheidsgraad van de functie, autonomie in het werk, contactmogelijkheden, informatievoorziening, werkdruk en emotioneel belastende factoren. In dit

onderzoek zijn slechts drie welzijnsrisico's gemeten. Het eerste welzijnsrisico is werkdruk. Vijf vragen gaan over werkdruk, deze vragen zijn afkomstig uit de Job Content Questionnaire van Karasek. Het tweede welzijnsrisico is autonomie in het werk. Autonomie heeft betrekking op zeggenschap in het werk, medewerkers kunnen in dit geval zelf problemen oplossen die zich voordoen in het werk. Het derde welzijnsrisico is contactmogelijkheden. De organisatie van het werk moet de mogelijkheid bieden om (sociale, ondersteunende en functionele) contacten met anderen in het werk te hebben. In dit onderzoek zijn alleen de vragen gebruikt die gericht zijn op het sociale contact met collega's. Dit is een bewuste keuze geweest, omdat het Groene Hart Ziekenhuis werkt in speciale teams waarin één medewerker is aangewezen als steunpunt indien er problemen zijn met de werkzaamheden. De medewerker die als steunpunt fungeert, is geen leidinggevende. Een hoge score op de NOVA WEBA vragen betekent meer confrontaties met welzijnsbedreigende risico's. Hoge scores op de NOVA-WEBA schalen betekenen weinig autonomie, weinig contactmogelijkheden en een hoge werkdruk. De variabelen werkdruk, autonomie en contactmogelijkheden zijn van ordinaal meetniveau. Het zijn namelijk 'Ja/Nee- antwoorden'. De respondenten worden op deze manier gedwongen tot een bevestiging of ontkenning. De keuze voor een dichotome scoring heeft zowel methodologische als principiële achtergronden (Dhondt & Houtman, 1992:21). Een dichotome verdeling van antwoorden is heel eenduidig (ja = aanwezig of van toepassing; nee = niet aanwezig, niet van toepassing). Een somscore van een schaal geeft in dat geval aan dat er sprake is van meer of minder risico's of klachten. Bij het uitvoeren van statistische toetsen hoeft slechts de somscore te worden onderzocht op normaliteit. Bovendien moet worden aangenomen dat het gewicht van alle scores van alle vragen dezelfde betekenis heeft, zodat scores kunnen worden gesommeerd tot somscores (Dhondt & Houtman, 1992). Het meetniveau is dus eigenlijk nominaal. Echter, de variabelen zijn ordinaal, want ze worden dichotoom door middel van het toekennen van een 1 bij een 'ja-antwoord' en een 2 bij een 'nee-antwoord'. Zodoende kunnen de variabelen gesommeerd worden (Dhondt & Houtman, 1992).

5.3. Schaalanalyse

Tabel 5.1 geeft een overzicht van de schalen van alle beschrijvende data. Ten eerste is er een factoranalyse uitgevoerd. De resultaten van de factoranalyse zijn terug te vinden in bijlage III. De items van de schalen sociale steun en emoties oproepen leverden lage factorscores op. Echter, het verwijderen van een item van deze twee schalen leverden geen hogere score op. Na de factoranalyse is een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd over alle items om te bepalen of de schalen van alle variabelen betrouwbaar zijn. De Chronbach's alpha geeft de betrouwbaarheid van een schaal weer.

Aangezien de schalen van sociale steun en emoties oproepen lage factorscores opleverden, is de Chronbach's alpha van deze twee schalen ook erg laag. Volgens conventies in de sociale wetenschappen is een Chronbach's alpha met een waarde van minimaal .60 acceptabel (Field, 2005). Waarden die lager liggen dan .60 indiceren een onbetrouwbare schaal. Uit Tabel 5.1 blijkt dat de alpha van de variabelen sociale steun ($\alpha = .43$) en emoties oproepen ($\alpha = .55$) lager liggen dan de gestelde eis. Daarom zijn deze variabelen niet meegenomen als schaal, maar als index. De twee variabelen kunnen niet verwijderd worden, omdat beide variabelen een belangrijke bijdrage leveren aan het onderzoek. Uit de factoranalyse van het item werkdruk bleek één vraag ('krijgt u tegenstrijdige opdrachten in uw werk?') een zeer lage factorscore op te leveren, waardoor besloten is om deze vraag te verwijderen zodat de betrouwbaarheid van de schaal van werkdruk is gestegen. De Chronbach's alpha van werkdruk is zodoende acceptabel ($\alpha = .74$). De scores van de items van de overige schalen waren ruim voldoende, waardoor ook de Chronbach's alpha acceptabel is.

Tabel 5.1: Overzicht van de schalen en alle beschrijvende data

	M	SD	Spreiding	Chronbach's alpha α	Range	Aantal items
1 Werkdruk	1.38	0.22	1.00-1.80	.74	1-2	5
2 Sociale steun	1.19	0.15	1.00-1.67	.43	1-2	7
3 Autonomie	1.42	0.22	1.00-2.00	.70	1-2	9
4 Emoties voorwenden	1.81	0.56	1.00-3.75	.82	1-5	4
5 Emoties oproepen	1.68	0.52	1.00-3.25	.55	1-5	4
6 Emotionele consonantie	3.73	0.69	2.00-5.00	.85	1-5	2
7 Emoties verbergen	2.63	0.63	1.00-4.67	.69	1-5	3
8 Emotionele uitputting	2.42	1.11	1.00-7.00	.93	1-7	9
9 Depersonalisatie	1.60	0.58	1.00-3.40	.75	1-7	5
10 Persoonlijke prestaties	6.23	0.65	3.88-7.00	.84	1-7	8

6. RESULTATEN

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het empirisch onderzoek besproken. In de eerste paragraaf zijn correlaties berekend om de relaties te toetsen tussen enerzijds emotionele arbeid, werkdruk, sociale steun en anderzijds de verschijnselen van burnout onder verplegend personeel. Vervolgens komt in paragraaf twee de regressieanalyse aan bod. In paragraaf twee wordt uitgelegd wat een regressieanalyse precies inhoudt. Vervolgens worden in paragraaf drie, vier en vijf regressieanalyses uitgevoerd en besproken om te onderzoeken in hoeverre emotionele arbeid een bijdrage levert aan het verklaren van verschijnselen van burnout.

6.1. De relatie tussen emotionele arbeid, DSC en burnout

De correlatie geeft aan of er een relatie bestaat tussen twee variabelen. Echter, een correlatie impliceert geen oorzaak. In elke correlatie kan namelijk sprake zijn van een derde variabele die de associatie verklaard tussen twee variabelen (Brace, Kemp, Snelgar, 2006). In dit onderzoek zijn de correlaties berekend om de relaties te toetsen tussen enerzijds het Job Demand-Control-Support model (werkdruk, sociale steun, autonomie) en emotionele arbeid (emoties voorwenden, emoties oproepen, emotionele consonantie en emoties verbergen) en anderzijds de verschijnselen van burnout onder verplegend personeel (Tabel 6.1). De verschijnselen van burnout zijn emotionele uitputting, depersonalisatie en afname van persoonlijke prestaties. De correlaties tussen de variabelen worden in Tabel 6.1 aangegeven. Een r waarde tussen 0 en .2 wordt als zwak beschouwd, een r waarde tussen .3 en .6 is gemiddeld en een r waarde tussen .7 en 1 is sterk (Field, 2005).

Er is een gemiddeld significante positieve correlatie tussen werkdruk en emotionele uitputting ($r = .35$, $N = 85$, $p < .01$) gevonden. Tevens hangt werkdruk zwak samen met depersonalisatie ($r = .21$, $N = 85$, $p < .05$). Werkdruk hangt niet samen met de andere verschijnselen van burnout. Sociale steun hangt negatief samen met zowel emotionele uitputting ($r = -.26$, $N = 85$, $p < .01$) als depersonalisatie ($r = -.20$, $N = 85$, $p < .05$). Deze relatie kan beschouwd worden als zwak tot gemiddeld. Autonomie hangt maar met één dimensie van burnout samen, namelijk emotionele uitputting ($r = -.23$, $N = 85$, $p < .05$). De relatie tussen de variabelen uit het Job Demand-Control-Support model en de verschijnselen van burnout is zwak tot gemiddeld.

Emoties voorwenden correleert met zowel emotionele uitputting als depersonalisatie ($r = .38$, $N = 85$, $p < .01$). Verder blijkt de relatie tussen emoties oproepen en emotionele uitputting significant positief te zijn ($r = .38$, $N = 85$, $p < .01$). Bovendien hangt de variabele emoties oproepen,

net als de variabele emoties voorwenden, positief samen met depersonalisatie ($r = .41, N = 85, p < .01$). Emoties verbergen is de enige variabele van emotionele arbeid die significant samenhangt met de burnout dimensie persoonlijke prestaties ($r = .27, N = 85, p < .01$). Tevens bestaat er een relatie tussen emoties verbergen en emotionele uitputting ($r = .19, N = 85, p < .05$). Tot slot hangt emotionele consonantie met geen van de dimensies van burnout samen. De relatie tussen de variabelen die kenmerkend zijn voor emotionele arbeid en de drie dimensies van burnout kan beschouwd worden als zwak tot matig. Echter, over het algemeen liggen de correlaties tussen emotionele arbeid en verschijnselen van burnout hoger dan de correlaties tussen het Job Demand-Control-Support model en verschijnselen van burnout.

Tabel 6.1: Beschrijving van de correlaties tussen de variabelen (N = 85)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 Werkdruk									
2 Sociale steun	-.14								
3 Autonomie	-.13	.15							
4 Emoties voorwenden	.10	-.07	-.18						
5 Emoties oproepen	.21*	-.13	-.19*	.53**					
6 Emotionele consonantie	-.02	.04	-.23*	.09	.07				
7 Emoties verbergen	-.01	-.12	.21*	.11	.06	-.10			
8 Emotionele uitputting	.35**	-.26**	-.23*	.38**	.38**	.07	.19*		
9 Depersonalisatie	.21*	-.20*	-.07	.38**	.41**	.12	.16	.64**	
10 Persoonlijke prestaties	.10	-.06	.02	.08	.15	.17	.27**	.46**	.47**

* $p < .05$; ** $p < .01$ (eenzijdig getoetst)

6.2. Regressieanalyse

Om de relatie te onderzoeken tussen enerzijds het Job Demand-Control-Support model en emotionele arbeid en anderzijds verschijnselen van burnout is er gekozen voor een regressieanalyse. Er zijn twee typen regressieanalyses, namelijk de simpele regressie en de multiële regressie. Bij de simpele regressieanalyse wordt de uitkomst voorspeld door slechts één variabele. De multiële regressieanalyse voorspelt de uitkomst met behulp van verschillende variabelen. In het huidige onderzoek wordt gebruik gemaakt van de multiële regressieanalyse. De multiële analyse is een statistische techniek die het mogelijk maakt om de score van een respondent te voorspellen op basis van hun scores op andere variabelen (Brace, Kemp, Snelgar, 2006). Er is er een hiërarchische regressieanalyse gemaakt van de verklarende variabelen voor verschijnselen van burnout. Voor een

hiërarchische regressieanalyse geldt dat de bekende voorspellende variabelen (uit voorgaande onderzoeken) in de eerste stap worden opgenomen in het model (Field, 2005). In dit onderzoek worden de achtergrondkenmerken van de respondenten als eerste opgenomen in de regressieanalyse. De achtergrondkenmerken zijn leeftijd en omvang dienstverband, deze twee variabelen zijn controlevariabelen. Vervolgens worden in de tweede stap de variabelen werkdruk, sociale steun en autonomie opgenomen. Deze variabelen worden beschouwd als bekende voorspellende variabelen. Uit onderzoek is gebleken dat de variabelen uit het Job Demand-Control-Support model een grote rol spelen in de verklaring van verschijnselen van burnout (Karasek, 1979; Johnson & Hall, 1988). Werkdruk vormt net als leeftijd en omvang dienstverband een controlevariabele. Vervolgens worden in de derde stap de variabelen met betrekking tot emotionele arbeid opgenomen. Het gaat hierbij om de variabelen emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen. In stap vier worden er twee interactie-effecten opgenomen in de regressieanalyse. In het conceptueel model wordt namelijk verondersteld dat sociale steun en autonomie invloed hebben op de mate waarin emotionele arbeid leidt tot stress. Bij een interactie-effect wordt het product berekend van twee onafhankelijke variabelen, waarvan verondersteld wordt dat die gezamenlijk invloed hebben op de afhankelijke variabele. De volgende interactievariabelen worden onderscheiden:

- Emoties voorwenden en sociale steun;
- Emoties voorwenden en autonomie;
- Emoties oproepen en sociale steun;
- Emoties oproepen en autonomie;
- Emoties verbergen en sociale steun;
- Emoties verbergen en autonomie.

In stap vijf wordt een drieweg-interactie opgenomen in de regressieanalyse. Een drieweg-interactie duidt op een interactie tussen drie factoren en bestaat in dit onderzoek uit de interactie tussen emotionele arbeid, sociale steun en autonomie. De volgende drieweg-interacties worden onderscheiden:

- Emoties voorwenden, autonomie en sociale steun;
- Emoties oproepen, autonomie en sociale steun;
- Emoties verbergen, autonomie en sociale steun.

6.2.1. Uitkomsten van een regressieanalyse

Bij een hiërarchische regressieanalyse berekent SPSS verschillende maten die van belang zijn voor het analyseren van de resultaten. Zo berekent SPSS de multipele correlatie coëfficiënt (Multipele *R*).

Multipale R is de correlatie tussen de waarden van de afhankelijke variabelen en de waarden van de voorspellende variabelen. Hoge waarden van de multipale R geven een hoge correlatie weer tussen de voorspellende variabelen en de afhankelijke variabelen. R square (R^2) is het kwadraat van R en geeft de verklaarde variantie weer van de afhankelijke variabele. De verklaarde variantie geeft aan hoe goed de voorspelling is over de afhankelijke variabele die gemaakt kan worden door kennis te hebben over de voorspellende variabelen. Er wordt daarom gestreefd naar een hoge verklaarde variantie. Echter, R^2 overschat het succes van het model wanneer het model wordt toegepast in de realiteit. Daarom wordt er een Adjusted R^2 berekend. Deze variabele neemt het aantal voorspellende variabelen in acht en het aantal respondenten waarop het model is gebaseerd. De Adjusted R^2 is de meest bruikbare (betrouwbare) maat om het succes van het model te meten. Op deze manier kunnen verschillende regressieanalyses met elkaar vergeleken worden (Polders, 2005). Echter, in de hiërarchische regressieanalyse wordt specifiek gekeken naar de R^2 change, deze maat geeft aan hoeveel procent de verklaarde variantie stijgt ten opzichte van het model uit de vorige stap.

Een andere maat die wordt gehanteerd bij de multipale regressieanalyse is de bèta (β). De bèta drukt uit hoe sterk elke voorspellende variabele de afhankelijke variabele beïnvloedt. Bèta wordt gemeten in eenheden van standaarddeviatie. Een hoge waarde van bèta betekent dat de voorspellende variabele veel invloed heeft op de afhankelijke variabele. Dus indien de score van de verklarende variabelen met één standaarddeviatie toeneemt, dan stijgt de afhankelijke variabele ook met de standaarddeviatie.

Bovendien wordt het regressiemodel als geheel aan een toets onderworpen. Door middel van een F -toets wordt onderzocht of de verklaarde variantie van het geschatte regressiemodel groter is dan de verklaarde variantie van het gemiddelde. Indien dit daadwerkelijk het geval is dan is R^2 groter dan nul. Een significante F -toets duidt op een significant regressiemodel (Polders, 2005). Een hiërarchische regressieanalyse bestaat uit meerdere stappen. Per stap worden nieuwe voorspellende variabelen opgenomen in de regressieanalyse, op deze manier wordt onderzocht wat elke set van voorspellende variabelen toevoegt aan het verklaren van de afhankelijke variabele, bovenop de voorspellende variabelen die in een vorige stap van de regressieanalyse zijn opgenomen (Voeten & Van der Bercken, 2004). Per stap wordt dus een nieuwe F -toets berekend, het verschil tussen de F -toets ten opzichte van de vorige stap wordt de F -change genoemd.

Tot slot is significantie van belang bij een regressieanalyse. Significantie is het niveau van waarschijnlijkheid (p) dat de resultaten te wijten zijn aan verandering, waarbij de nul hypothese wordt verworpen en de experimentele hypothese wordt geaccepteerd. Volgens conventies in de sociale wetenschappen moet p lager zijn dan .05. Echter, in dit onderzoek is er een klein aantal respondenten waardoor de significantie minder snel voldoet aan de gestelde eis dat p lager moet zijn dan .05. In dit onderzoek zullen de p -waarden die kleiner of gelijk zijn aan .10 ook besproken

worden, deze waarden worden namelijk als bijna significant beschouwd. Kortom, als de significantiewaarde van een variabele gelijk is of kleiner dan .05 dan levert een variabele een volledig unieke bijdrage aan het verklaren van een verschijnsel en als de significantiewaarde gelijk is of kleiner dan .10 dan levert de variabele *bijna* een unieke bijdrage aan het verklaren van een verschijnsel.

6.2.2. Randvoorwaarden aan een regressieanalyse

Voordat er een multiële regressieanalyse kan worden uitgevoerd moet er aan verschillende eisen worden gedaan (Field, 2005). Ten eerste moeten de afhankelijke variabelen gemeten zijn op intervalniveau. De afhankelijke variabelen in het huidige onderzoek zijn de drie verschijnselen van burnout en voldoen aan deze eis. Ten tweede dienen de resultaten van de voorspellende variabelen, oftewel de onafhankelijke variabelen, gemeten te zijn op interval- of ordinaal niveau. Ook hieraan wordt voldaan. Leeftijd en omvang dienstverband zijn namelijk op intervalniveau gemeten. Hetzelfde geldt voor de scores van de aspecten van emotieregulatie (emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen), werkdruk, sociale steun en autonomie. Ten derde mag er geen sprake zijn van multicolineariteit. Dit betekent dat er geen perfecte lineaire relatie mag bestaan tussen twee of meer onafhankelijke (voorspellende) variabelen. In Tabel 6.1 zijn de correlaties beschreven tussen de variabelen. Uit deze tabel blijkt dat slechts enkele onafhankelijke variabelen zeer zwak met elkaar correleren, waardoor niet gesproken kan worden over een perfecte lineaire relatie. Echter, de regressieanalyse produceert ook een zogenaamde *variance inflation factor* (VIF) en een maat die de tolerantie weergeeft. Deze maten geven ook de multicolineariteit weer en worden besproken bij de resultaten van de regressieanalyses. In de vierde plaats is het van belang dat er een lineaire relatie bestaat tussen de onafhankelijke (voorspellende) variabelen en de afhankelijke variabelen. Ten vijfde is het belangrijk dat de onafhankelijke variabele op elk niveau van de voorspellende variabele dezelfde variantie heeft, met andere woorden er moet sprake zijn van homoscedasticiteit. Ten zesde moet er sprake zijn van een normale verdeling van zowel de onafhankelijke als de afhankelijke variabelen. In bijlage V zijn de *normal probability* plots opgenomen waaruit blijkt dat er wordt voldaan aan deze eis. Tot slot is het bij een multiële regressie van belang dat er een groot aantal respondenten is. De schatting van R (de multiële correlatie) is namelijk afhankelijk van het aantal onafhankelijke variabelen en het aantal respondenten (N). Een vuistregel is om minimaal tien keer zoveel respondenten te hebben als onafhankelijke variabelen (Brace, Kemp & Snelgar, 2006). In dit onderzoek wordt bijna voldaan aan deze vuistregel. Er zijn immers 85 respondenten en er zijn negen onafhankelijke variabelen.

6.3. Verklaring van Emotionele uitputting

In deze paragraaf wordt met behulp van hiërarchische regressieanalyse gekeken in hoeverre emotionele uitputting verklaard kan worden door de variabelen leeftijd, omvang dienstverband, werkdruk, sociale steun, autonomie en emotionele arbeid. De hiërarchische regressieanalyse bestaat uit vijf stappen. In stap 1 worden de achtergrondvariabelen leeftijd en omvang van het dienstverband opgenomen in de regressieanalyse. De twee achtergrondvariabelen zijn controlevariabelen. Het doel van de controlevariabelen is om de invloed van persoonlijke kenmerken op verschijnselen van burnout te onderzoeken. In de tweede stap worden de variabelen werkdruk, sociale steun en autonomie opgenomen in de regressieanalyse. De variabele werkdruk vormt ook een controlevariabele. In stap drie wordt gekeken wat de invloed is van emotionele arbeid. Emotionele arbeid bestaat uit drie variabelen, namelijk emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen. Voor elk van deze drie variabelen zal een aparte regressieanalyse uitgevoerd worden. Er worden in deze paragraaf dus drie regressieanalyses uitgevoerd. In stap vier worden twee interactie-effecten opgenomen in de regressieanalyse. Het gaat om een interactie-effect tussen emotionele arbeid en sociale steun en een interactie-effect tussen emotionele arbeid en autonomie. Tot slot wordt in stap vijf een drieweg-interactie opgenomen aan de regressieanalyse. De uitkomsten van de hiërarchische regressieanalyse zullen per stap besproken worden.

6.3.1. De invloed van emoties voorwenden op emotionele uitputting

In stap 1 zijn de variabelen leeftijd en omvang dienstverband opgenomen in de regressieanalyse. De *F*-toets is significant ($F = .272, p < .001$). Volgens Field (2005) heeft een goed model een *F*-toets van meer dan één, uit de *F*-toets blijkt dat deze waarde niet wordt gehaald in stap 1. De bèta van zowel leeftijd als omvang dienstverband is niet significant. De verklaarde variantie is slechts 0.7 %. In de tweede stap zijn de variabelen werkdruk, sociale steun en autonomie opgenomen. De *F*-change is significant ($F = 6.955, p < .000$). Uit de regressieanalyse blijkt dat de mate van emotionele uitputting significant toeneemt, als de werkdruk toeneemt ($\beta = .331; p = .002$). Indien de sociale steun toeneemt dan neemt de mate van emotionele uitputting bijna significant af ($\beta = -.194; p = .060$). Autonomie blijkt geen significante voorspeller te zijn van emotionele uitputting, dus meer autonomie leidt niet tot een afname van emotionele uitputting. Dit model geeft 20.8 % van de verklaarde variantie weer. In stap 3 wordt de variabele emoties voorwenden opgenomen in de regressieanalyse. De *F*-change blijkt significant te zijn ($F = 11.320, p < .001$). De bèta van de variabele emoties voorwenden is significant ($\beta = .324; p = .001$). Dit betekent dat medewerkers meer emotionele uitputting in hun werk ervaren naarmate zij meer emoties moeten voorwenden. De variabele

werkdruk blijft een significante voorspeller van emotionele uitputting ($\beta = .306$; $p = .002$). De variabele sociale steun ($\beta = -.186$; $p = .057$) is bijna een significante voorspeller van emotionele uitputting. Echter, het voorwenden van emoties levert de grootste bijdrage in het voorspellen van de mate van emotionele uitputting. De verklaarde variantie is in stap 3 met 10 % gestegen. In stap 4 zijn twee interactievariabelen opgenomen in de regressieanalyse. Het gaat om de interactie tussen emoties voorwenden en sociale steun en de interactie tussen emoties voorwenden en autonomie. Uit de regressieanalyse blijkt dat de *F*-change niet significant is, wat inhoudt dat het model in stap 4 niet beter is in het voorspellen van emotionele uitputting. Uit de regressieanalyse blijkt dan ook dat de interactie-effecten geen significante bijdrage leveren aan de mate van emotionele uitputting. De verklaarde variantie is in stap 4 gestegen met slechts 0.1 %. In stap 5 is een drieweg-interactie opgenomen in de regressieanalyse. Het gaat om de interactie tussen autonomie, sociale steun en emoties voorwenden. Aan de hand van de niet-significante *F*-change kan geconcludeerd worden dat dit model geen betere voorspeller is van emotionele uitputting dan in de vorige stap. De bèta van de drieweg-interactie is ook niet significant. De verklaarde variantie stijgt wederom met slechts 0.1 %. De totaal verklaarde variantie van de regressieanalyse bedraagt 31.7 %. Tot slot voldoet de regressieanalyse aan de eisen met betrekking tot multicolineariteit. In Tabel 6.2 zijn twee maten gepresenteerd die de multicolineariteit weergeven, namelijk de tolerantie en de VIF. De tolerantie ligt tussen de .800 en 1, dit geeft aan dat er nauwelijks sprake is van multicolineariteit. Volgens Menard (1995 uit Field, 2005) is het pas problematisch als de waarde van de tolerantie lager is dan .20. De VIF ligt tussen de 1 en 1.5. Volgens Myers (1990 uit Field, 2005) betekent een hoge VIF waarde, met een maximum van 10, een zeer slechte waarde en geldt hoe lager hoe de VIF waarde, hoe minder sprake er is van correlatie. De tolerantie ligt tussen de .800 en 1, wat inhoudt dat ook de VIF geen multicolineariteit vertoont.

Nu de resultaten van de regressieanalyse zijn besproken, kunnen ook de hypothesen getoetst worden. Verwacht werd dat medewerkers meer emotionele uitputting ervaren als de autonomie en sociale steun lager zijn (hypothese 1a). Uit stap 3 blijkt dat hypothese 1a deels verworpen kan worden, aangezien autonomie geen significante voorspeller is van emotionele uitputting. Sociale steun blijkt echter wel een licht significante voorspeller te zijn van emotionele uitputting. De hypothese gaat dus alleen op voor sociale steun. Verder werd verwacht dat de emotionele uitputting zou toenemen als medewerkers meer emoties moeten voorwenden (hypothese 2a). Deze hypothese wordt ondersteund, want emoties voorwenden is een significante voorspeller van emotionele uitputting. Bovendien werd verwacht dat de invloed van het voorwenden van emoties op emotionele uitputting zwakker is, hoe meer autonomie medewerkers in hun werk ervaren (hypothese 5a). Ook werd verwacht dat de invloed van het voorwenden van emoties op emotionele uitputting zwakker is, hoe meer sociale steun medewerkers in hun werk ervaren (hypothese 8a). Nadat deze variabelen

waren opgenomen in de regressieanalyse bleek de *F*-change niet meer significant te zijn. Beide interactie-effecten waren dan ook geen significante voorspeller van emotionele uitputting. Zowel hypothese 5a als hypothese 8a worden op basis van deze resultaten verworpen. Tot slot werd verwacht dat emotionele uitputting zou afnemen als medewerkers zowel autonomie als sociale steun in hun werk ervaren (hypothese 11a). Het toevoegen van deze drieweg-interactie levert geen significante *F*-change op, de drieweg-interactie blijkt ook geen significante voorspeller te zijn van emotionele uitputting. Hypothese 11a wordt daarom verworpen. Het Job Demand-Control-Support model van Karasek gaat niet op voor emoties voorwenden. De mate van emotionele uitputting neemt namelijk niet af als medewerkers emoties moeten voorwenden en tegelijkertijd autonomie en/of sociale steun in hun werk ervaren. Echter, in het Job Demand-Control-Support model nemen de stressrisico's wel af, naarmate medewerkers autonomie en sociale steun in hun werk ervaren. Emotionele uitputting kan daarom het best verklaard worden door de variabelen uit het model in stap 3, waarbij de variabele emoties voorwenden de belangrijkste verklarende rol heeft.

Tabel 6.2: Hiërarchische regressieanalyse van de verklarende variabelen (emoties voorwenden) van emotionele uitputting

	Emotionele uitputting	Bèta	Sign Bèta	R ²	R ² Change	F	F Change	Sign F (Change)	Partiële CC	Tolerantie	VIF
Stap 1				.007		.272		.001			
	Leeftijd	-.059	.615						-.056	.883	1.132
	Omvang dienstverband	-.079	.499						-.075	.883	1.132
Stap 2					.208		6.955	.000			
	Leeftijd	-.153	.161						-.157	.848	1.180
	Omvang dienstverband	-.107	.318						-.112	.869	1.151
	Werkdruk	.331	.002						.339	.933	1.071
	Sociale steun	-.194	.060						-.210	.956	1.046
	Autonomie	-.164	.111						-.178	.964	1.037
Stap 3					.100		11.320	.001			
	Leeftijd	-.158	.126						-.173	.848	1.180
	Omvang dienstverband	-.075	.462						-.083	.861	1.162
	Werkdruk	.306	.002						.335	.928	1.078
	Sociale steun	-.186	.057						-.214	.955	1.047
	Autonomie	-.112	.252						-.130	.939	1.064
	Emoties voorwenden	.324	.001						.356	.950	1.053
Stap 4					.001		.042	.959			
	Leeftijd	-.158	.131						-.173	.844	1.185
	Omvang dienstverband	-.076	.463						-.084	.858	1.165
	Werkdruk	.304	.003						.333	.923	1.083
	Sociale steun	-.188	.057						-.216	.946	1.057
	Autonomie	-.096	.396						-.097	.714	1.400
	Emoties voorwenden	.326	.002						.351	.908	1.101
	Interactie1	-.002	.981						-.003	.948	1.055
	Interactie2	.032	.774						.033	.750	1.333
Stap 5					.001		.094	.760			
	Leeftijd	-.154	.145						-.168	.833	1.201
	Omvang dienstverband	-.078	.452						-.087	.852	1.173
	Werkdruk	.304	.003						.333	.923	1.083
	Sociale steun	-.183	.071						-.207	.915	1.093
	Autonomie	-.095	.406						-.096	.713	1.402
	Emoties voorwenden	.324	.002						.349	.904	1.107
	Interactie1	-.002	.983						-.003	.948	1.055
	Interactie2	.033	.764						.035	.748	1.336
	Interactie3	.030	.760						.035	.934	1.070

Interactie-effect 1 = Emoties voorwenden * sociale steun

Interactie-effect 2 = Emoties voorwenden * autonomie

Interactie-effect 3 = Emoties voorwenden * sociale steun * autonomie

6.3.2. De invloed van emoties oproepen op emotionele uitputting

In Tabel 6.3 is de hiërarchische regressieanalyse weergegeven waarin naast de variabelen uit het Job Demand-Control-Support model, de variabele emoties oproepen is opgenomen. Tevens zijn de interactie-effecten gemeten. In de eerste stap zijn de persoonskenmerken opgenomen die ook in stap 1 van Tabel 6.2 zijn opgenomen. De *F*-toets blijkt niet significant te zijn. Echter, de resultaten van deze stap zullen niet uitgebreid in deze paragraaf besproken worden, omdat deze al in paragraaf 6.3.1. zijn besproken. In stap 2 zijn de variabelen werkdruk, sociale steun en autonomie opgenomen in de regressieanalyse. De *F*-change van dit model is wel significant. In de derde stap is de variabele emoties oproepen opgenomen in de regressieanalyse. De *F*-change is significant ($F = 10.634$, $p < .002$). Dit model blijkt dan ook een goede voorspeller te zijn van emotionele uitputting. Emoties oproepen is een significante voorspeller van emotionele uitputting. Naarmate medewerkers meer emoties bij zichzelf moeten oproepen dan neemt de mate van emotionele uitputting toe ($\beta = .325$; $p = .002$). Ook werkdruk ($\beta = .284$; $p = .005$) blijft een significante voorspeller van emotionele uitputting. Sociale steun is een licht significante voorspeller van emotionele uitputting ($\beta = -.172$; $p = .078$). Echter, de bijdrage van zowel werkdruk als sociale steun in het voorspellen van emotionele uitputting is afgenomen. Bovendien is de variabele leeftijd een significante voorspeller geworden van emotionele uitputting ($\beta = -.215$; $p = .042$). Dit betekent dat jongere medewerkers meer emotionele uitputting rapporteren dan oudere medewerkers. De verklaarde variantie is met 9.4 % toegenomen. In stap 4 zijn wederom twee interactievariabelen opgenomen. Het gaat om de interactie tussen emoties oproepen en sociale steun en de interactie tussen emoties oproepen en autonomie. De *F*-change blijkt niet significant te zijn, wat betekent dat dit regressiemodel emotionele uitputting niet beter voorspelt dan het model in stap 3. Uit de bèta's kan geconcludeerd worden dat de interactie-effecten geen significante voorspellers zijn van emotionele uitputting. De toevoeging van de interactie-effecten aan de regressieanalyse leidt tot een kleine toename van de verklaarde variantie, namelijk 1 %. In stap 5 is de drieweg-interactie opgenomen, dit is de interactie tussen emoties oproepen, sociale steun en autonomie. De *F*-change van dit model is niet significant. Ook dit model is dus niet een betere voorspeller van emotionele uitputting. De totale regressieanalyse verklaart 32.2 % van de variantie. Tot slot vertoont de regressieanalyse geen multicolineariteit. De tolerantie ligt ruim boven de .20. Ook de VIF ligt ver beneden de maximale waarde 10.

Op basis van de resultaten uit de regressieanalyse, kunnen de hypothesen getoetst worden. Verwacht werd dat hoe meer emoties medewerkers moeten oproepen, hoe meer sprake er is van emotionele uitputting (hypothese 3a). Emoties oproepen blijkt inderdaad een significante voorspeller te zijn van emotionele uitputting. Hypothese 3a wordt daarom bevestigd door de resultaten uit stap 3 in de regressieanalyse. Er werd verwacht dat de invloed van het oproepen van emoties op

emotionele uitputting zwakker is, hoe meer autonomie medewerkers in hun werk ervaren (hypothese 6a). Tevens werd verwacht dat de invloed van het oproepen van emoties op emotionele uitputting zwakker is, hoe meer sociale steun medewerkers in hun werk ervaren (hypothese 9a). De *F*-change in stap 4 blijkt niet significant te zijn, wat betekent dat het model geen accurate voorspeller meer is van emotionele uitputting nadat de twee interactievariabelen zijn opgenomen in de regressieanalyse. Beide interactie-effecten zijn dan ook geen significante voorspellers van emotionele uitputting. Hypothese 6a en hypothese 9a worden daarom verworpen. Tot slot werd aangenomen dat de invloed van het oproepen van emoties op emotionele uitputting zwakker is, als medewerkers zowel meer sociale steun als meer autonomie in hun werk ervaren (hypothese 12a). Hypothese 12a kan echter verworpen worden omdat de drieweg-interactie geen significante voorspeller blijkt te zijn van emotionele uitputting. Het Job Demand-Control-Support model van Karasek blijkt niet op te gaan voor emoties oproepen. Indien medewerkers emoties moeten oproepen en ze ervaren tegelijkertijd autonomie en/of sociale steun dan neemt de mate van emotionele uitputting namelijk niet af. Het model in stap 3 bestaat dan ook uit de beste voorspellende variabelen van emotionele uitputting, waarbij emoties oproepen de belangrijkste verklarende variabele is.

Tabel 6.3: Hiërarchische regressieanalyse van de verklarende variabelen (emoties oproepen) van emotionele uitputting

	Emotionele uitputting	Bèta	Sign Bèta	R ²	R ² Change	F	F Change	Sign F (Change)	Partiële CC	Tolerantie	VIF
Stap 1				.007		.272		.762			
	Leeftijd	-.059	.615						-.056	.883	1.132
	Omvang dienstverband	-.079	.499						-.075	.883	1.132
Stap 2					.208		6.955	.000			
	Leeftijd	-.153	.161						-.157	.848	1.180
	Omvang dienstverband	-.107	.318						-.112	.869	1.151
	Werkdruk	.331	.002						.339	.933	1.071
	Sociale steun	-.194	.060						-.210	.956	1.046
	Autonomie	-.164	.111						-.178	.964	1.037
Stap 3					.094		10.634	.002			
	Leeftijd	-.215	.042						-.228	.820	1.220
	Omvang dienstverband	-.127	.213						-.141	.866	1.155
	Werkdruk	.284	.005						.311	.914	1.094
	Sociale steun	-.172	.078						-.198	.951	1.052
	Autonomie	-.115	.241						-.133	.941	1.063
	Emoties oproepen	.325	.002						.346	.894	1.118
Stap 4					.010		.541	.585			
	Leeftijd	-.213	.047						-.226	.811	1.233
	Omvang dienstverband	-.101	.338						-.110	.814	1.229
	Werkdruk	.285	.006						.308	.876	1.141
	Sociale steun	-.167	.090						-.193	.943	1.060
	Autonomie	-.177	.127						-.174	.683	1.464
	Emoties oproepen	.311	.003						.332	.878	1.139
	Interactie1	.028	.778						.032	.911	1.098
	Interactie2	-.119	.304						-.118	.676	1.480
Stap 5					.003		.349	.557			
	Leeftijd	-.219	.043						-.232	.802	1.247
	Omvang dienstverband	-.092	.393						-.099	.795	1.258
	Werkdruk	.281	.007						.304	.872	1.146
	Sociale steun	-.183	.076						-.204	.881	1.135
	Autonomie	-.168	.151						-.165	.673	1.487
	Emoties oproepen	.326	.003						.338	.820	1.219
	Interactie1	.019	.851						.022	.890	1.124
	Interactie2	-.083	.528						-.073	.528	1.895
	Interactie3	-.070	.557						-.068	.644	1.552

Interactie1 = Emoties oproepen * sociale steun

Interactie 2 = Emoties oproepen * autonomie

Interactie 3 = Emoties oproepen * autonomie * sociale steun

6.3.3. De invloed van emoties verbergen op emotionele uitputting

In Tabel 6.4 is de variabele emoties verbergen opgenomen in de regressieanalyse. In de eerste stap worden de persoonlijke kenmerken opgenomen in de regressieanalyse. Echter, de *F*-toets van dit model is net als in Tabel 6.2 en Tabel 6.3 niet significant, wat betekent dat dit geen significant regressiemodel is van emotionele uitputting. Ook stap 2 levert weer dezelfde significante *F*-change op. In de derde stap wordt de variabele emoties verbergen opgenomen in de regressieanalyse. Het model in stap 3 is significant ($F = 4.019$, $p = .048$). Emoties verbergen blijkt een significante voorspeller te zijn van emotionele uitputting ($\beta = .206$; $p = .048$). Werkdruk blijft ook een significante voorspeller ($\beta = .326$; $p = .002$). Opvallend is dat sociale steun geen significante voorspeller meer is, zoals in stap 2 het geval was. Daarentegen is autonomie wel een significante voorspeller geworden ($\beta = -.213$; $p = .042$). Naarmate de autonomie toeneemt, neemt de mate van emotionele uitputting af. De waarde van de bèta van werkdruk is in stap 3 het hoogst ten opzichte van de overige vijf variabelen. Dit betekent dat werkdruk in dit model het meest bepalend is voor de mate van emotionele uitputting. Het toevoegen van de variabele emoties verbergen leidt tot een stijging van de verklaarde variantie. De verklaarde variantie is namelijk met 3.9 % gestegen. In stap 4 zijn twee interactievariabelen opgenomen in de regressieanalyse. De *F*-change van dit model is niet significant, het regressiemodel uit stap 4 is dus geen betere voorspeller van emotionele uitputting dan het model in stap 3. De interactie tussen emoties verbergen en sociale steun blijkt niet-significant te zijn. De interactie tussen emoties verbergen en autonomie is wel significant ($\beta = .271$; $p = .049$). Om de betekenis van de interactie tussen emoties verbergen en autonomie inzichtelijk te maken is een factorial ANOVA uitgevoerd. Met behulp van een grafiek wordt duidelijk wat het interactie-effect precies doet. In Figuur 6.1 zijn er vier gekleurde lijnen getekend. Elke kleur geeft de mate van emoties verbergen weer, waarbij '1' voor weinig emoties verbergen staat en '4' voor veel emoties verbergen staat. Op de horizontale as is weergegeven of er wel of geen sprake is van autonomie, '1' staat voor geen autonomie en '2' staat voor autonomie. De verticale as geeft de mate van emotionele uitputting aan. Uit Figuur 6.1 kan geconcludeerd worden dat medewerkers minder emotionele uitputting ervaren wanneer ze emoties moeten verbergen en tegelijkertijd autonomie in hun werk hebben. Het opnemen van de interactie-effecten zorgt voor een stijging van de verklaarde variantie, die ligt nu 4.2 % hoger dan in stap 3. In stap 5 is de drieweg-interactie opgenomen in de regressieanalyse. Het gaat om de interactie tussen emoties verbergen, sociale steun en autonomie. Het blijkt dat de *F*-change van dit regressiemodel niet significant is. De bèta van de drieweg-interactie is niet significant. Bovendien zijn de twee interactie-effecten ook niet meer significant. De totaal verklaarde variantie is in stap met 0.2 % gestegen en bedraagt in totaal 29.62 %. Tot slot vertoont de regressieanalyse nauwelijks multicolineariteit. De tolerantie in stap 1 tot en met 4 ruim

boven de .20. Echter, in stap 5 komt het niveau van tolerantie bij interactie-effect 1 en 2 dicht bij de grenswaarde van .20. Tevens ligt de VIF in stap 1 tot en met 4 ver beneden de maximale waarde van 10. Alleen in stap 5 is de VIF van de interactie-effecten gestegen naar 4.

Nu de resultaten van de regressieanalyse besproken zijn, kunnen de hypothesen getoetst worden. Er werd verondersteld dat hoe meer emoties men moet verbergen, hoe meer sprake er is van emotionele uitputting (hypothese 4a). Emoties verbergen blijkt een significante voorspeller te zijn van emotionele uitputting. Hypothese 4a wordt daarmee bevestigd. Bovendien werd verwacht dat de invloed van het verbergen van emoties op emotionele uitputting zwakker is, hoe meer autonomie medewerkers in hun werk ervaren (hypothese 7a). Ook werd verwacht dat het verbergen van emoties op emotionele uitputting zwakker is, hoe meer sociale steun medewerkers in hun werk ervaren (hypothese 10a). De resultaten uit stap 4 laten zien dat de interactie tussen autonomie en emoties verbergen een significante voorspeller is van emotionele uitputting. Zodoende kan hypothese 10a bevestigd worden. In figuur 6.1 is namelijk te zien dat de emotionele uitputting afneemt, als medewerkers emoties moeten verbergen maar tegelijkertijd wel autonomie in hun werk ervaren. Daarentegen wordt hypothese 10a verworpen, de bèta waarde van de interactie tussen emoties verbergen en sociale steun is namelijk niet significant. Verondersteld werd dat de invloed van het verbergen van emoties op emotionele uitputting zwakker is, als medewerkers zowel meer sociale steun als meer autonomie in hun werk ervaren (hypothese 13a). Hypothese 13a wordt niet ondersteund door de onderzoeksresultaten. De resultaten laten zien dat het model in stap 3 de meest betrouwbare voorspeller is van emotionele uitputting. Werkdruk heeft de hoogste bèta en kan daarom als de belangrijkste voorspellende variabele gezien worden, gevolgd door de variabele emoties verbergen. Ook kan geconcludeerd worden dat het Job Demand-Control-Support model van Karasek niet opgaat. De emotionele uitputting neemt niet af als medewerkers emoties moeten verbergen en tevens autonomie en sociale steun in hun werk ervaren. Echter, het Job Demand-Control model van Karasek gaat wel op. De emotionele uitputting neemt immers af als medewerkers emoties moeten verbergen en tegelijkertijd autonomie ervaren.

Tabel 6.4: Hiërarchische regressieanalyse van de verklarende variabelen (emoties verbergen) van emotionele uitputting

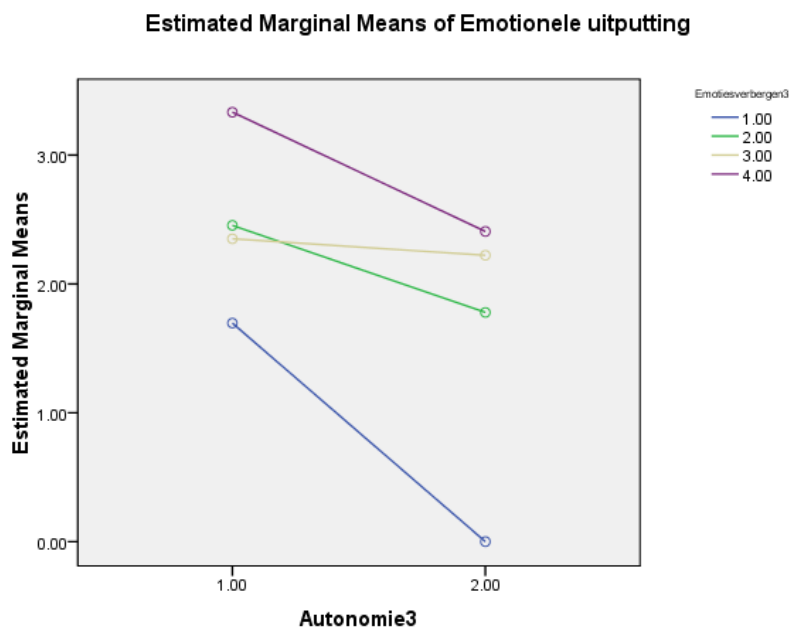
	Emotionele uitputting	Bèta	Sign Bèta	R ²	R ² Change	F	F Change	Sign F (Change)	Partiële CC	Tolerantie	VIF
Stap 1				.007		.272		.762			
	Leeftijd	-.059	.615						-.056	.883	1.132
	Omvang dienstverband	-.079	.499						-.075	.883	1.132
Stap 2					.208		6.955	.000			
	Leeftijd	-.153	.161						-.157	.848	1.180
	Omvang dienstverband	-.107	.318						-.112	.869	1.151
	Werkdruk	.331	.002						.339	.933	1.071
	Sociale steun	-.194	.060						-.210	.956	1.046
	Autonomie	-.164	.111						-.178	.964	1.037
Stap 3					.039		4.019	.048			
	Leeftijd	-.143	.183						-.151	.846	1.182
	Omvang dienstverband	-.070	.515						-.074	.842	1.188
	Werkdruk	.326	.002						.342	.933	1.072
	Sociale steun	-.165	.106						-.182	.936	1.068
	Autonomie	-.213	.042						-.228	.909	1.100
	Emoties verbergen	.206	.048						.221	.904	1.106
Stap 4					.042		2.267	.111			
	Leeftijd	-.135	.204						-.145	.841	1.189
	Omvang dienstverband	-.027	.807						-.028	.753	1.329
	Werkdruk	.333	.001						.357	.930	1.075
	Sociale steun	-.193	.059						-.215	.913	1.095
	Autonomie	-.243	.023						-.258	.849	1.177
	Emoties verbergen	.117	.302						.118	.735	1.361
	Interactie1	-.178	.121						-.177	.719	1.390
	Interactie2	.271	.049						.224	.506	1.975
Stap 5					.002		.229	.634			
	Leeftijd	-.123	.257						-.131	.802	1.247
	Omvang dienstverband	-.016	.892						-.016	.718	1.393
	Werkdruk	.331	.002						.355	.928	1.077
	Sociale steun	-.200	.055						-.220	.896	1.116
	Autonomie	-.236	.030						-.248	.830	1.205
	Emoties verbergen	.096	.431						.091	.639	1.565
	Interactie1	-.175	.131						-.174	.717	1.396
	Interactie2	.202	.311						.117	.239	4.185
	Interactie3	.094	.634						.055	.242	4.138

Interactie1 = Emoties verbergen * sociale steun

Interactie 2 = Emoties verbergen * autonomie

Interactie 3 = Emoties verbergen * autonomie * sociale steun

Figuur 6.1: De invloed van de interactie tussen emoties verbergen en autonomie op emotionele uitputting



6.4. Verklaring van depersonalisatie

Paragraaf 6.2. is op dezelfde wijze opgebouwd als paragraaf 6.1. In deze paragraaf wordt een hiërarchische regressieanalyse uitgevoerd om het verschijnsel depersonalisatie te verklaren. De hiërarchische regressieanalyse bestaat wederom uit vijf stappen. In de eerste stap worden de persoonlijke kenmerken meegenomen, dit zijn leeftijd en omvang van het dienstverband. In stap 2 worden de variabelen uit het Job Demand-Control-Support model opgenomen, oftewel werkdruk, sociale steun en autonomie. In stap drie wordt één van de variabelen uit het concept emotionele arbeid opgenomen. Het gaat hier om de variabelen emoties voorwenden, emoties oproepen of emoties verbergen. Voor elk van deze variabelen is een regressieanalyse uitgevoerd. Deze paragraaf bevat dus drie hiërarchische regressieanalyses. In stap vier worden twee interactie-effecten opgenomen, namelijk de interactie tussen een variabele uit het concept emotionele arbeid en sociale steun en de interactie tussen een variabele uit het concept emotionele arbeid en autonomie. In stap vijf wordt net als een drieweg-interactie opgenomen, het gaat hierbij om de interactie tussen een variabele uit het concept emotionele arbeid, sociale steun en autonomie. Wederom zullen de uitkomsten van de regressieanalyse per stap besproken worden.

6.4.1. De invloed van emoties voorwenden op depersonalisatie

In tabel 6.5 is de invloed gemeten van emoties voorwenden op depersonalisatie. In stap 1 zijn de variabelen leeftijd en omvang dienstverband opgenomen in de regressieanalyse. De *F*-toets is niet significant. De waarden van bèta zijn eveneens niet significant. De verklaarde variantie bedraagt 2.3 %. In de tweede stap worden de variabelen werkdruk, sociale steun en autonomie opgenomen in het model. De *F*-change van dit model is licht significant, maar heeft geen hoge waarde (*F*-change = 2.226; *p* = .092). Echter, de bèta's van de variabelen in stap 2 zijn helemaal niet significant. Dit model verklaart 7.6 % van de verklaarde variantie. In stap 3 is de variabele emoties voorwenden opgenomen in de regressieanalyse. Nadat de variabele emoties voorwenden is opgenomen in de regressieanalyse, stijgt de *F*-change en wordt deze significant (*F*-change = 14.149, *p* < .000). Ook is de verklaarde variantie met 13.8 % gestegen. Emoties voorwenden blijkt een significante voorspeller te zijn van depersonalisatie ($\beta = .382$; *p* = .000). Naarmate medewerkers meer emoties moeten voorwenden, stijgt de mate van depersonalisatie. De variabelen omvang dienstverband ($\beta = .184$; *p* = .088) en sociale steun ($\beta = -.171$; *p* = .096) zijn licht significant. Dit betekent dat de medewerkers meer depersonalisatie ervaren als de omvang van het dienstverband stijgt. Naarmate men meer sociale steun in het werk ervaart dan neemt de mate van depersonalisatie af. In de vierde stap worden de twee interactievariabelen opgenomen in het regressiemodel. Na het toevoegen van de twee interactievariabelen is de *F*-change niet meer significant. De bèta's van de interactie tussen emoties voorwenden en sociale steun en de interactie tussen emoties voorwenden en autonomie blijken ook niet significant te zijn. De verklaarde variantie stijgt slechts met 0.8 %. In stap 5 wordt de drieweg-interactie opgenomen in het regressiemodel, de *F*-change blijft niet-significant en de verklaarde variantie neemt niet toe. De totale verklaarde variantie bedraagt 24.5 %. Tot slot vertoont de regressieanalyse geen multicolineariteit. De tolerantie ligt namelijk ruim boven de .20. Ook de VIF ligt ver beneden de maximale waarde van 10.

Op basis van de resultaten uit de regressieanalyse kunnen de hypothesen getoetst worden. Een toename van depersonalisatie werd verwacht als medewerkers minder autonomie en lage sociale steun in hun werk ervaren (hypothese 1b). Deze hypothese kan verworpen worden omdat beide variabelen geen significante voorspellers van depersonalisatie blijken te zijn. Verder werd verondersteld dat hoe meer emoties medewerkers moeten voorwenden hoe meer depersonalisatie medewerkers ervaren (hypothese 2b). De resultaten uit de regressieanalyse laten zien dat emoties voorwenden een significante voorspeller is van depersonalisatie, hypothese 2b wordt daarmee bevestigd. Bovendien werd verwacht dat de invloed van het voorwenden van emoties op depersonalisatie zwakker is, hoe meer autonomie medewerkers in hun werk ervaren (hypothese 5b). Dit interactie-effect blijkt niet significant te zijn, waardoor hypothese 5b verworpen kan worden.

Hypothese 8b veronderstelde dat de invloed van het voorwenden van emoties op depersonalisatie zwakker is, hoe meer sociale steun medewerkers in hun werk ervaren. Ook deze hypothese kan verworpen worden op basis van niet-significante resultaten. Tot slot werd verwacht dat de invloed van het voorwenden van emoties op depersonalisatie zwakker is, als medewerkers zowel meer sociale steun als meer autonomie in hun werk ervaren (hypothese 11b). De drieweg-interactie in stap 5 blijkt niet significant te zijn, waardoor hypothese 11b niet bevestigd kan worden. Concluderend kan gezegd worden dat autonomie en sociale steun niet leiden tot een vermindering van verschijnselen van depersonalisatie als medewerkers emoties moeten oproepen. Het Job Demand-Control-Support model gaat dan ook niet op. De resultaten laten zien dat het model in stap 3 de meest betrouwbare voorspeller is van depersonalisatie. Emoties voorwenden heeft als enige variabele een significante bèta en kan daarom als de belangrijkste voorspellende variabele gezien worden.

Tabel 6.5: Hiërarchische regressieanalyse van de verklarende variabelen (emoties voorwenden) van depersonalisatie

	Depersonalisatie	Bèta	Sign Bèta	R ²	R ² Change	F	F Change	Sign F (Change)	Partiële CC	Tolerantie	VIF
Stap 1				.023		.978		.380			
	Leeftijd	.021	.854						.020	.883	1.132
	Omvang dienstverband	.159	.176						.149	.883	1.132
Stap 2					.076		2.226	.092			
	Leeftijd	-.032	.782						-.031	.848	1.180
	Omvang dienstverband	.146	.208						.142	.869	1.151
	Werkdruk	.183	.102						.183	.933	1.071
	Sociale steun	-.181	.102						-.183	.956	1.046
	Autonomie	-.026	.813						-.027	.964	1.037
Stap 3					.138		14.149	.000			
	Leeftijd	-.038	.728						-.040	.848	1.180
	Omvang dienstverband	.184	.088						.192	.861	1.162
	Werkdruk	.153	.139						.167	.928	1.078
	Sociale steun	-.171	.096						-.188	.955	1.047
	Autonomie	.035	.729						.039	.939	1.064
	Emoties voorwenden	.382	.000						.392	.950	1.053
Stap 4					.008		.381	.684			
	Leeftijd	-.033	.759						-.035	.844	1.185
	Omvang dienstverband	.185	.089						.194	.858	1.165
	Werkdruk	.153	.143						.167	.923	1.083
	Sociale steun	-.177	.089						-.194	.946	1.057
	Autonomie	.073	.540						.070	.714	1.400
	Emoties voorwenden	.399	.000						.401	.908	1.101
	Interactie1	.060	.562						.067	.948	1.055
	Interactie2	.070	.542						.070	.750	1.333
Stap 5					.000		.027	.871			
	Leeftijd	-.031	.776						-.033	.833	1.201
	Omvang dienstverband	.184	.095						.192	.852	1.173
	Werkdruk	.153	.146						.167	.923	1.083
	Sociale steun	-.173	.102						-.188	.915	1.093
	Autonomie	.073	.539						.071	.713	1.402
	Emoties voorwenden	.398	.000						.399	.904	1.107
	Interactie1	.060	.564						.067	.948	1.055
	Interactie2	.071	.540						.071	.748	1.336
	Interactie3	.017	.871						.019	.934	1.070

Interactie1 = Emoties voorwenden * sociale steun

Interactie 2 = Emoties voorwenden * autonomie

Interactie 3 = Emoties voorwenden * autonomie * sociale steun

6.4.2. De invloed van emoties oproepen op depersonalisatie

In tabel 6.6 is de invloed gemeten van emoties oproepen op depersonalisatie. In stap 1 zijn de persoonlijke kenmerken in de regressieanalyse opgenomen. In subparagraaf 6.4.1. werd al duidelijk dat dit regressiemodel niet significant is. In de tweede stap zijn de variabelen werkdruk, sociale steun en autonomie opgenomen in de regressieanalyse. De *F*-change in deze stap bleek licht significant te zijn (*F*-change = 2.226, *p* = .092). In stap 3 is de variabele emoties voorwenden vervangen door de variabele emoties oproepen. Het model in stap 3 heeft een significante *F*-change (*F*-change = 14.651, *p* < .000). De variabele emoties oproepen blijkt in dit model de enige significante voorspeller te zijn van depersonalisatie ($\beta = .399$; *p* = .000). Naarmate medewerkers meer emoties moeten oproepen, neemt de mate van depersonalisatie toe. Na het opnemen van de variabele emoties oproepen in de regressieanalyse is de verklaarde variantie gestegen met 14.2 %. In stap 4 zijn twee interactievariabelen opgenomen. Het gaat om de interactie tussen emoties oproepen en sociale steun en de interactie tussen emoties oproepen en autonomie. Na het toevoegen van de twee interactievariabelen blijkt de *F*-change niet significant te zijn. Het regressiemodel met interactievariabelen is dus geen betere voorspeller van depersonalisatie dan het model in stap 3. De bèta's van de twee interactievariabelen zijn eveneens niet significant. De verklaarde variantie stijgt slechts met 1.3 %. In stap 5 wordt de drieweg-interactie opgenomen in het regressiemodel. Het gaat hierbij om de interactie tussen emoties oproepen, sociale steun en autonomie. De *F*-change is wederom niet significant en de drieweg-interactie blijkt geen invloed te hebben op depersonalisatie. De verklaarde variantie stijgt met 0.5 % waardoor de totale verklaarde variantie uitkomt op 25.9 %. Tot slot vertoont de regressieanalyse geen multicolineariteit. De tolerantie ligt ruim boven de .20. Ook de VIF ligt ver beneden de maximale waarde 10.

Nu de resultaten van de regressieanalyse besproken zijn, kunnen de hypothesen getoetst worden. Zo werd er verondersteld dat hoe meer emoties medewerkers moeten oproepen, hoe meer sprake er is van depersonalisatie (hypothese 3b). Uit de regressieanalyse blijkt dat emoties oproepen de enige significante voorspeller is van depersonalisatie. Hypothese 3b wordt ondersteund door de resultaten uit dit onderzoek. Bovendien werd verwacht dat de invloed van het oproepen van emoties op depersonalisatie zwakker is, hoe meer autonomie medewerkers in hun werk ervaren (hypothese 6b). Tevens werd verwacht dat de invloed van het oproepen van emoties op depersonalisatie zwakker is, hoe meer sociale steun medewerkers in hun werk ervaren (hypothese 9b). Echter, beide interactievariabelen blijken niet significant te zijn waardoor zowel hypothese 6b als hypothese 9b verworpen worden. Tot slot werd verondersteld dat de invloed van het oproepen van emoties op depersonalisatie zwakker is, als medewerkers zowel meer sociale steun als meer autonomie in hun werk ervaren (hypothese 12b). De drieweg-interactie blijkt geen significante voorspeller te zijn van

depersonalisatie, wat tot gevolg heeft dat hypothese 12b verworpen kan worden. De mate van depersonalisatie neemt niet af als medewerkers sociale steun en/of autonomie ervaren terwijl ze tegelijkertijd emoties moeten oproepen in hun werk. Het Job Demand-Control-Support model gaat dus niet op. Het meest accurate model is weergegeven in stap 3. Emoties oproepen is de belangrijkste verklarende variabele van depersonalisatie.

Tabel 6.6: Hiërarchische regressieanalyse van de verklarende variabelen (emoties oproepen) van depersonalisatie

	Depersonalisatie	Bèta	Sign Bèta	R ²	R ² Change	F	F Change	Sign F (Change)	Partiële CC	Tolerantie	VIF
Stap 1				.023		.978		.380			
	Leeftijd	.021	.854						.020	.883	1.132
	Omvang dienstverband	.159	.176						.149	.883	1.132
Stap 2					.076		2.226	.092			
	Leeftijd	-.032	.782						-.031	.848	1.180
	Omvang dienstverband	.146	.208						.142	.869	1.151
	Werkdruk	.183	.102						.183	.933	1.071
	Sociale steun	-.181	.102						-.183	.956	1.046
	Autonomie	-.026	.813						-.027	.964	1.037
Stap 3					.142		14.651	.000			
	Leeftijd	-.108	.325						-.111	.820	1.220
	Omvang dienstverband	.122	.254						.129	.866	1.155
	Werkdruk	.126	.225						.137	.914	1.094
	Sociale steun	-.154	.133						-.170	.951	1.052
	Autonomie	.034	.736						.038	.941	1.063
	Emoties oproepen	.399	.000						.398	.894	1.118
Stap 4					.013		.645	.527			
	Leeftijd	-.113	.307						-.117	.811	1.233
	Omvang dienstverband	.141	.203						.146	.814	1.229
	Werkdruk	.113	.289						.122	.876	1.141
	Sociale steun	-.154	.135						-.171	.943	1.060
	Autonomie	-.022	.858						-.021	.683	1.464
	Emoties oproepen	.387	.000						.387	.878	1.139
	Interactie1	.091	.384						.100	.911	1.098
	Interactie2	-.104	.391						-.099	.676	1.480
Stap 5					.005		.488	.487			
	Leeftijd	-.121	.278						-.125	.802	1.247
	Omvang dienstverband	.153	.174						.157	.795	1.258
	Werkdruk	.108	.313						.116	.872	1.146
	Sociale steun	-.173	.107						-.185	.881	1.135
	Autonomie	-.011	.927						-.011	.673	1.487
	Emoties oproepen	.406	.000						.393	.820	1.219
	Interactie1	.080	.451						.087	.890	1.124
	Interactie2	-.059	.666						-.050	.528	1.895
	Interactie3	-.086	.487						-.080	.644	1.552

Interactie1 = Emoties oproepen * sociale steun

Interactie 2 = Emoties oproepen * autonomie

Interactie 3 = Emoties oproepen * autonomie * sociale steun

6.4.3. De invloed van emoties verbergen op depersonalisatie

In tabel 6.7 is de invloed gemeten van emoties verbergen op depersonalisatie. Uit de vorige subparagrafen is duidelijk geworden dat de persoonlijke kenmerken in stap 1 geen significante voorspellers zijn van depersonalisatie. Hetzelfde geldt voor het model uit stap 2 waarin de variabelen werkdruk, sociale steun en autonomie zijn opgenomen. In paragraaf 6.4.1. en 6.4.2. is gebleken dat zowel emoties voorwenden als emoties oproepen een significant effect hebben op depersonalisatie. Echter, uit de regressieanalyse in stap 3 blijkt uit de *F*-change dat het opnemen van emoties verbergen in het regressiemodel leidt tot een niet-significant model. Uit de bèta van emoties verbergen blijkt dat deze variabele geen significante voorspeller is voor de mate van depersonalisatie. Het toevoegen van de variabele emoties verbergen leidt tot een kleine toename van de verklaarde variantie, namelijk 3.1 %. In stap 4 worden de twee interactievariabelen opgenomen in de regressieanalyse. Uit de *F*-change blijkt dat het regressiemodel in deze stap licht significant is (*F*-change = 3.030, *p* = .054). De interactie tussen emoties verbergen en autonomie heeft een significant effect op depersonalisatie ($\beta = .345$; *p* = .020). De interactie tussen emoties verbergen en sociale steun is net niet significant ($\beta = -.201$; *p* = .102). Verder blijkt de variabele omvang dienstverband ($\beta = .239$; *p* = .048) significant van invloed te zijn op depersonalisatie. Ook werkdruk ($\beta = .186$; *p* = .085) en sociale steun ($\beta = -.191$; *p* = .080) vertonen een lichte significantie. De verklaarde variantie is met 6.4 % gestegen.

Om de betekenis van de interactie tussen emoties verbergen en autonomie inzichtelijk te maken is een factorial ANOVA uitgevoerd. Met behulp van een grafiek wordt duidelijk wat het interactie-effect precies doet. In Figuur 6.2 zijn er vier gekleurde lijnen getekend. Elke kleur geeft de mate van emoties verbergen weer, waarbij '1' voor weinig emoties verbergen staat en '4' voor veel emoties verbergen staat. Op de horizontale as is weergegeven of er wel of geen sprake is van autonomie, '1' staat voor geen autonomie en '2' staat voor autonomie. De verticale as geeft de mate van depersonalisatie aan. Er kan geconcludeerd worden dat medewerkers over het algemeen minder depersonalisatie ervaren wanneer ze autonomie hebben in hun werk en tegelijkertijd emoties moeten verbergen. Dit is af te leiden van de dalende lijnen. Echter, lijn 3 vormt een uitzondering.

Het interactie-effect tussen emoties verbergen en sociale steun is net niet significant. Om toch inzicht te krijgen in het interactie-effect tussen emoties verbergen en sociale steun is ook hier een factorial ANOVA uitgevoerd (Figuur 6.3). Ook in deze grafiek staan de verschillende kleuren lijnen voor de mate van emoties verbergen. Op de horizontale as is weergegeven of er wel of geen sprake is van sociale steun, '1' staat voor geen sociale steun en '2' staat voor sociale steun. In de grafiek is te zien het interactie-effect zorgt voor een afname van depersonalisatie. Als medewerkers zowel emoties moeten verbergen en tegelijkertijd sociale steun in hun werk ervaren dan neemt de mate van depersonalisatie af, dit is te zien aan de dalende lijn. De melding '*Non-estimable means are not*

plotted' betekent dat er geen medewerkers waren die weinig emoties moesten verbergen in combinatie met het ontbreken van sociale steun, de lijn is dus niet geplot.

In stap 5 wordt de drieweg-interactie opgenomen in het regressiemodel. De drieweg-interactie is de interactie tussen emoties verbergen, autonomie en sociale steun. Echter, het toevoegen van de drieweg-interactie leidt tot een niet significante *F*-change. Het toevoegen van de drieweg-interactie heeft dus geen additionele waarde bovenop het model uit stap 4. De verklaarde variantie stijgt met slechts 1.2 %. Tot slot vertoont de regressieanalyse nauwelijks multicolineariteit. De tolerantie in stap 1 tot en met 4 ruim boven de .20. Echter, in stap 5 komt zowel interactie-effect 1 als interactie-effect 2 dicht bij de grenswaarde van .20. Tevens ligt de VIF in stap 1 tot en met 4 ver beneden de maximale waarde van 10. Alleen in stap 5 is de VIF van de interactie-effecten gestegen naar 4.

Nu de resultaten uit de regressieanalyse besproken zijn, kunnen de hypothesen getoetst worden. Ten eerste werd er verwacht er meer sprake is van depersonalisatie als medewerkers meer emoties moeten verbergen (hypothese 4b). Echter, hypothese 4b wordt dus niet ondersteund door de resultaten in dit onderzoek, omdat emoties verbergen geen significante voorspeller blijkt te zijn van depersonalisatie. Verder werd er verondersteld dat de invloed van het verbergen van emoties op depersonalisatie zwakker is, als medewerkers meer autonomie in hun werk ervaren (hypothese 7b). Dit interactie-effect blijkt een significante voorspeller te zijn van depersonalisatie, hypothese 7b wordt hiermee bevestigd. Ook werd er verondersteld dat de invloed van het verbergen van emoties op depersonalisatie zwakker is, wanneer medewerkers meer sociale steun in hun werk ervaren (hypothese 10b). Het interactie-effect tussen emoties verbergen en sociale steun blijkt net niet significant te zijn, wat ertoe leidt dat hypothese 10b wordt verworpen. Volgens hypothese 13b zou de invloed van het verbergen van emoties op depersonalisatie zwakker zijn, als medewerkers zowel meer sociale steun als meer autonomie in hun werk ervaren. Deze hypothese wordt verworpen omdat de drieweg-interactie niet significant blijkt te zijn in stap 5. In stap 4 en in stap 5 is getest of het Job Demand-Control-Support model opgaat voor emoties verbergen. Uit de resultaten blijkt dat autonomie bij medewerkers die emoties moeten verbergen leidt tot minder depersonalisatie. Daarentegen blijkt dat sociale steun bij medewerkers die emoties moeten verbergen niet leidt tot minder depersonalisatie. Hieruit kan geconcludeerd worden dat alleen het Job Demand-Control model opgaat voor emoties verbergen. De variabelen in stap 4 zijn dan ook de best verklarende variabelen voor depersonalisatie, waarbij het interactie-effect tussen emoties verbergen en autonomie de belangrijkste voorspellende variabele is van depersonalisatie.

Tabel 6.7: Hiërarchische regressieanalyse van de verklarende variabelen (emoties verbergen) van depersonalisatie

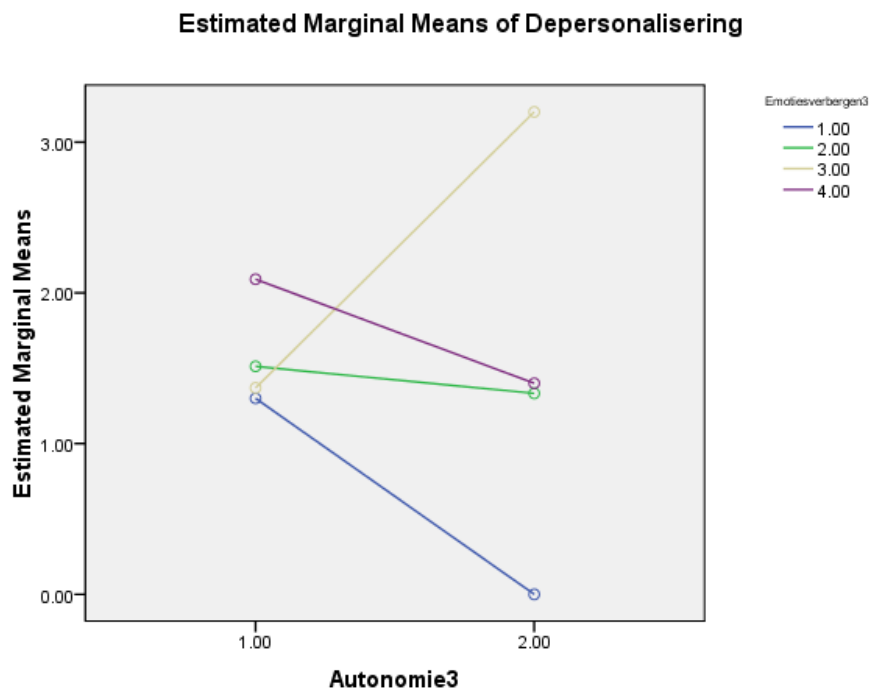
	Depersonalisatie	Bèta	Sign Bèta	R ²	R ² Change	F	F Change	Sign F (Change)	Partiële CC	Tolerantie	VIF
Stap 1				.023		.978		.380			
	Leeftijd	.021	.854						.020	.883	1.132
	Omvang dienstverband	.159	.176						.149	.883	1.132
Stap 2					.076		2.226	.092			
	Leeftijd	-.032	.782						-.031	.848	1.180
	Omvang dienstverband	.146	.208						.142	.869	1.151
	Werkdruk	.183	.102						.183	.933	1.071
	Sociale steun	-.181	.102						-.183	.956	1.046
	Autonomie	-.026	.813						-.027	.964	1.037
Stap 3					.031		2.740	.102			
	Leeftijd	-.023	.840						-.023	.846	1.182
	Omvang dienstverband	.179	.124						.174	.842	1.188
	Werkdruk	.179	.106						.182	.933	1.072
	Sociale steun	-.155	.160						-.159	.936	1.068
	Autonomie	-.070	.532						-.071	.909	1.100
	Emoties verbergen	.184	.102						.184	.904	1.106
Stap 4					.064		3.030	.054			
	Leeftijd	-.011	.922						-.011	.841	1.189
	Omvang dienstverband	.239	.048						.225	.753	1.329
	Werkdruk	.186	.085						.196	.930	1.075
	Sociale steun	-.191	.080						-.199	.913	1.095
	Autonomie	-.113	.317						-.115	.849	1.177
	Emoties verbergen	.068	.575						.065	.735	1.361
	Interactie1	-.201	.102						-.187	.719	1.390
	Interactie2	.345	.020						.263	.506	1.975
Stap 5					.012		1.124	.292			
	Leeftijd	-.037	.747						-.037	.802	1.247
	Omvang dienstverband	.211	.086						.197	.718	1.393
	Werkdruk	.192	.077						.203	.928	1.077
	Sociale steun	-.175	.111						-.183	.896	1.116
	Autonomie	-.131	.251						-.132	.830	1.205
	Emoties verbergen	.117	.366						.104	.639	1.565
	Interactie1	-.209	.090						-.195	.717	1.396
	Interactie2	.507	.019						.268	.239	4.185
	Interactie3	-.222	.292						-.122	.242	4.138

Interactie1 = Emoties verbergen * sociale steun

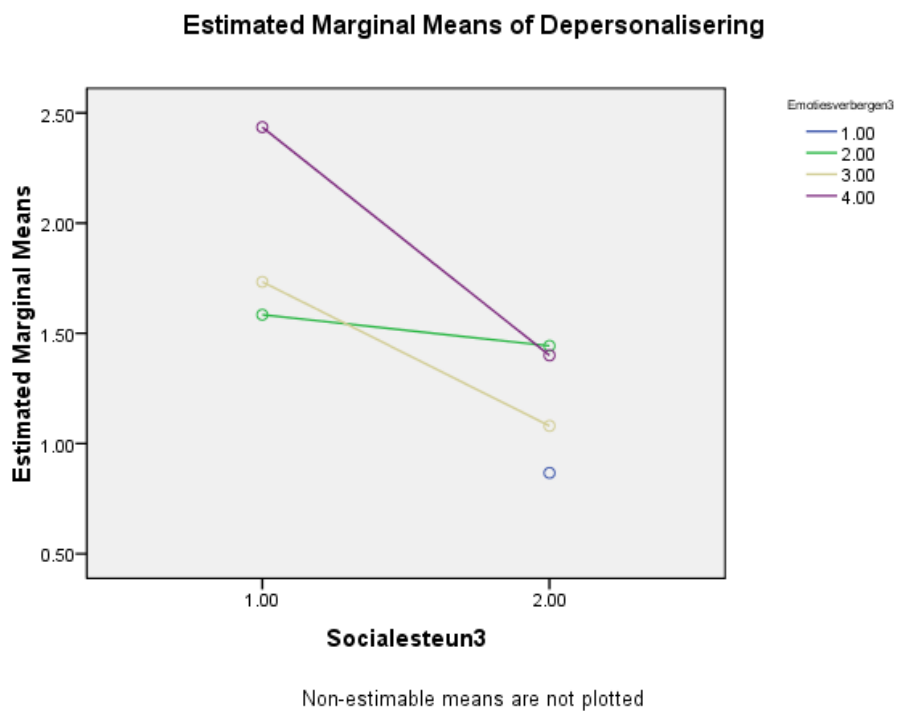
Interactie 2 = Emoties verbergen * autonomie

Interactie 3 = Emoties verbergen * autonomie * sociale steun

Figuur 6.2: De invloed van de interactie tussen emoties verbergen en autonomie op depersonalisatie



Figuur 6.3: De invloed van de interactie tussen emoties verbergen en sociale steun op depersonalisatie



6.5. Verklaring van afname van persoonlijke prestaties

Burnout bestaat uit drie verschijnselen, namelijk emotionele uitputting, depersonalisatie en afname van persoonlijke prestaties. De hiërarchische regressieanalyses waarin emotionele uitputting en depersonalisatie wordt verklaard met behulp van emotionele arbeid en het Job Demand-Control-Support model zijn in paragraaf 6.3. en 6.4. aan bod gekomen. In deze paragraaf wordt het derde verschijnsel van burnout verklaard, namelijk de afname van persoonlijke prestaties. De hiërarchische regressieanalyse bestaat uit vijf stappen. In de eerste stap worden de persoonlijke kenmerken opgenomen in de regressieanalyse, het gaat hierbij om de variabelen leeftijd en omvang dienstverband. In de tweede stap worden de variabelen werkdruk, sociale steun en autonomie opgenomen. In stap 3 wordt één van de variabelen uit het concept emotionele arbeid opgenomen. Het gaat hier om de variabelen emoties voorwenden, emoties oproepen of emoties verbergen. Voor elk van deze variabelen is een regressieanalyse uitgevoerd. Deze paragraaf bevat dus drie hiërarchische regressieanalyses. In stap 4 worden twee interactie-effecten opgenomen, namelijk de interactie tussen een variabele uit het concept emotionele arbeid en sociale steun en de interactie tussen een variabele uit het concept emotionele arbeid en autonomie. In stap 5 wordt een drieweg-interactie opgenomen, het gaat hierbij om de interactie tussen een variabele uit het concept emotionele arbeid, sociale steun en autonomie. De uitkomsten van de regressieanalyse zullen per stap besproken worden.

6.5.1. De invloed van emoties voorwenden op persoonlijke prestaties

In tabel 6.8 is te zien wat de invloed is van emoties voorwenden op persoonlijke prestaties. In stap 1 zijn de persoonlijke kenmerken van de respondenten opgenomen in de regressieanalyse. De *F*-toets van dit model is niet significant. Hieruit kan geconcludeerd worden dat dit regressiemodel geen significante voorspeller is van de persoonlijke prestaties van medewerkers. De bèta's van de persoonlijke kenmerken zijn ook niet significant. De verklaarde variantie bedraagt 4.5 %. In de tweede stap zijn de variabelen werkdruk, sociale steun en autonomie in de regressieanalyse opgenomen. De *F*-change van het model in deze stap is niet significant, het regressiemodel is niet significant in het voorspellen van de persoonlijke prestaties van medewerkers. Met uitzondering van de variabele leeftijd, blijkt geen van de variabelen uit dit model een significant effect te hebben op persoonlijke prestaties. De bèta van de variabele leeftijd is licht significant en geeft aan dat naarmate men ouder wordt, de persoonlijke prestaties afnemen ($\beta = -.214$; $p = .073$). Het model uit stap 2 is voor 2.3 % verantwoordelijk voor de verklaarde variantie. In stap 3 wordt de variabele emoties voorwenden opgenomen in de regressieanalyse. Het toevoegen van de variabele emoties voorwenden leidt niet tot een significante *F*-change. Het regressiemodel uit stap 3 is dus niet

significant. De verklaarde variantie stijgt slechts met 0.8%. In stap 4 worden twee interacties opgenomen in de regressieanalyse, namelijk de interactie tussen emoties voorwenden en sociale steun en de interactie tussen emoties voorwenden en autonomie. Nadat de interactievariabelen in stap 4 zijn opgenomen, blijken ook deze variabelen geen significant regressiemodel op te leveren dat de persoonlijke prestaties van medewerkers kan voorspellen, de *F*-change is namelijk niet significant. De verklaarde variantie stijgt in stap 4 met 2.4 %. In stap 5 wordt de drieweg-interactie opgenomen. De drieweg-interactie is een interactie tussen emoties voorwenden, sociale steun en autonomie. Het toevoegen van deze drieweg-interactie levert geen significant regressiemodel op. De bèta waarde van de drieweg-interactie is dan ook niet significant. De totale verklaarde variantie bedraagt 11 %. Tot slot vertoont de regressieanalyse geen multicolineariteit. De tolerantie ligt ruim boven de .20. Ook de VIF ligt ver beneden de maximale waarde 10.

Op basis van de resultaten uit de regressieanalyse kunnen de hypothesen getoetst worden. Zo werd er verwacht dat wanneer medewerkers in hun werk minder autonomie hebben en minder sociale steun ervaren, de persoonlijke prestaties zullen afnemen (hypothese 1c). Zowel autonomie als sociale steun blijken geen significante voorspellers van de persoonlijke prestaties, de hypothese wordt daarom verworpen. Bovendien werd verondersteld dat er sprake is van een afname van persoonlijke prestaties, als men meer emoties moet voorwenden (hypothese 2c). Uit de regressieanalyse blijkt dat emoties voorwenden geen significante voorspeller is van de persoonlijke prestaties van medewerkers. Hypothese 2c wordt dus niet ondersteund door de resultaten uit dit onderzoek. Volgens hypothese 5c zou de invloed van het voorwenden van emoties op de afname van prestaties zwakker zijn, als medewerkers meer autonomie in hun werk ervaren. Ook werd er verondersteld dat de invloed van het voorwenden van emoties op de afname van persoonlijke prestaties zwakker is, als medewerkers meer sociale steun in hun werk ervaren (hypothese 8c). Beide interactie-effecten blijken geen significante voorspellers te zijn van de persoonlijke prestaties van medewerkers, dus zowel hypothese 5c als hypothese 8c kan verworpen worden. Tot slot is getoetst of de invloed van het voorwenden van emoties op persoonlijke prestaties zwakker is, als medewerkers zowel meer sociale steun als meer autonomie in hun werk ervaren (hypothese 11c). Deze hypothese wordt ook niet ondersteund door de onderzoeksresultaten, de drieweg-interactie blijkt namelijk niet significant te zijn. De onderzoeksresultaten tonen aan dat het Job Demand-Control-Support model geen invloed heeft op de persoonlijke prestaties van medewerkers, wanneer medewerkers emoties voorwenden en autonomie en/of sociale steun ervaren in hun werk. Bovendien blijkt dat geen van de variabelen in de regressieanalyse een significante voorspeller is van de persoonlijke prestaties.

Tabel 6.8: Hiërarchische regressieanalyse van de verklarende variabelen (emoties voorwenden) van de afname van persoonlijke prestaties

	Persoonlijke prestaties	Bèta	Sign Bèta	R ²	R ² Change	F	F Change	Sign F (Change)	Partiële CC	Tolerantie	VIF
Stap 1				.045		1.912		.154			
	Leeftijd	-.185	.112						-.175	.883	1.132
	Omvang dienstverband	.057	.622						.055	.883	1.132
Stap 2					.023		.636	.594			
	Leeftijd	-.214	.073						-.200	.848	1.180
	Omvang dienstverband	.045	.701						.043	.869	1.151
	Werkdruk	.125	.269						.124	.933	1.071
	Sociale steun	-.075	.500						-.076	.956	1.046
	Autonomie	.033	.769						.033	.964	1.037
Stap 3					.008		.666	.417			
	Leeftijd	-.215	.072						-.202	.848	1.180
	Omvang dienstverband	.054	.646						.052	.861	1.162
	Werkdruk	.118	.299						.118	.928	1.078
	Sociale steun	-.073	.515						-.074	.955	1.047
	Autonomie	.047	.675						.048	.939	1.064
	Emoties voorwenden	.091	.417						.092	.950	1.053
Stap 4					.024		1.002	.372			
	Leeftijd	-.222	.065						-.210	.844	1.185
	Omvang dienstverband	.047	.691						.046	.858	1.165
	Werkdruk	.107	.348						.108	.923	1.083
	Sociale steun	-.087	.441						-.088	.946	1.057
	Autonomie	.122	.346						.108	.714	1.400
	Emoties voorwenden	.087	.448						.087	.908	1.101
	Interactie1	-.088	.435						-.090	.948	1.055
	Interactie2	.154	.224						.139	.750	1.333
Stap 5					.010		.868	.354			
	Leeftijd	-.210	.084						-.199	.833	1.201
	Omvang dienstverband	.038	.750						.037	.852	1.173
	Werkdruk	.107	.349						.108	.923	1.083
	Sociale steun	-.068	.555						-.068	.915	1.093
	Autonomie	.127	.330						.113	.713	1.402
	Emoties voorwenden	.080	.489						.080	.904	1.107
	Interactie1	-.087	.437						-.090	.948	1.055
	Interactie2	.160	.208						.145	.748	1.336
	Interactie3	.105	.354						.107	.934	1.070

Interactie1 = Emoties voorwenden * sociale steun

Interactie 2 = Emoties voorwenden * autonomie

Interactie 3 = Emoties voorwenden * autonomie * sociale steun

6.5.2. De invloed van emoties oproepen op persoonlijke prestaties

In tabel 6.9 is te zien wat de invloed is van emoties oproepen op persoonlijke prestaties. Het is inmiddels bekend dat leeftijd en de omvang van het dienstverband geen significant effect hebben op de persoonlijke prestaties van medewerkers. Hetzelfde geldt voor de variabelen werkdruk, sociale steun en autonomie. In stap 3 is de variabele emoties voorwenden vervangen door de variabele emoties oproepen. De *F*-change van het model in stap 3 is niet significant, het model in stap 3 dus geen significant regressiemodel in het voorspellen van de persoonlijke prestaties van medewerkers. De variabele emoties oproepen levert geen significante bijdrage aan het voorspellen van de persoonlijke prestaties van medewerkers. De verklaarde variantie stijgt met 3.2 %. In de vierde stap worden twee interactievariabelen opgenomen in de regressieanalyse, deze interactievariabelen zijn echter geen significante voorspellers van de persoonlijke prestaties van medewerkers. Het model heeft dan ook geen significante *F*-change. De verklaarde variantie stijgt met slechts 2.2 %. In stap 5 wordt de drieweg-interactie toegevoegd aan de regressieanalyse. De *F*-change is niet significant en de drieweg-interactie blijkt geen significante voorspeller te zijn van persoonlijke prestaties van medewerkers. De verklaarde variantie stijgt met 0.4 %. De totale verklaarde variantie bedraagt 12.6%. Tot slot vertoont de regressieanalyse geen multicolineariteit. De tolerantie ligt ruim boven de .20. Ook de VIF ligt ver beneden de maximale waarde 10.

De hypothesen kunnen op basis van bovenstaande resultaten getoetst worden. Zo werd verwacht dat hoe meer emoties medewerkers moeten oproepen, hoe meer er sprake is van afname van persoonlijke prestaties (hypothese 3c). Emoties oproepen blijkt geen significante voorspeller te zijn van de persoonlijke prestaties van medewerkers, daarom wordt hypothese 3c niet bevestigd in dit onderzoek. Verder stelt hypothese 6c dat de invloed van het oproepen van emoties op de afname van persoonlijke prestaties zwakker is, hoe meer autonomie medewerkers in hun werk ervaren. Hypothese 10c stelt dat de invloed van het oproepen van emoties op de afname van persoonlijke prestaties zwakker is, hoe meer sociale steun medewerkers in hun werk ervaren. De niet-significante resultaten uit dit onderzoek zorgen ervoor dat beide hypothesen verworpen worden. Tot slot wordt getoetst of de verwachting klopt dat de invloed van het oproepen van emoties op persoonlijke prestaties zwakker is, als medewerkers zowel meer sociale steun als meer autonomie in hun werk ervaren (hypothese 12c). De drieweg-interactie blijkt niet significant te zijn, dus ook hypothese 12c wordt niet ondersteund door de onderzoeksresultaten. Nu Job Demand in dit onderzoek is vervangen door emoties oproepen, gaat het Job Demand-Control-Support model niet op. De persoonlijke prestaties worden niet beter als een medewerker die emoties voorwendt, sociale steun en/of autonomie in het werk ervaart. Tevens kan op basis van de resultaten uit Tabel 6.9

geconcludeerd worden dat geen van de modellen in de regressieanalyse een accurate verklaring geven van de persoonlijke prestaties van medewerkers.

Tabel 6.9: Hiërarchische regressieanalyse van de verklarende variabelen (emoties oproepen) van de afname van persoonlijke prestaties

	Persoonlijke prestaties	Bèta	Sign Bèta	R ²	R ² Change	F	F Change	Sign F (Change)	Partiële CC	Tolerantie	VIF
Stap 1				.045		1.912		.154			
	Leeftijd	-.185	.112						-.175	.883	1.132
	Omvang dienstverband	.057	.622						.055	.883	1.132
Stap 2					.023		.636	.594			
	Leeftijd	-.214	.073						-.200	.848	1.180
	Omvang dienstverband	.045	.701						.043	.869	1.151
	Werkdruk	.125	.269						.124	.933	1.071
	Sociale steun	-.075	.500						-.076	.956	1.046
	Autonomie	.033	.769						.033	.964	1.037
Stap 3					.032		2.760	.101			
	Leeftijd	-.250	.038						-.232	.820	1.220
	Omvang dienstverband	.034	.771						.033	.866	1.155
	Werkdruk	.098	.384						.099	.914	1.094
	Sociale steun	-.062	.573						-.064	.951	1.052
	Autonomie	.061	.583						.062	.941	1.063
	Emoties oproepen	.189	.101						.185	.894	1.118
Stap 4					.022		.971	.383			
	Leeftijd	-.236	.052						-.221	.811	1.233
	Omvang dienstverband	.070	.560						.067	.814	1.229
	Werkdruk	.122	.293						.121	.876	1.141
	Sociale steun	-.049	.659						-.051	.943	1.060
	Autonomie	-.012	.926						-.011	.683	1.464
	Emoties oproepen	.172	.138						.169	.878	1.139
	Interactie1	-.072	.525						-.073	.911	1.098
	Interactie2	-.145	.271						-.126	.676	1.480
Stap 5					.004		.333	.566			
	Leeftijd	-.243	.047						-.227	.802	1.247
	Omvang dienstverband	.080	.509						.076	.795	1.258
	Werkdruk	.117	.314						.116	.872	1.146
	Sociale steun	-.066	.567						-.066	.881	1.135
	Autonomie	-.003	.984						-.002	.673	1.487
	Emoties oproepen	.189	.116						.180	.820	1.219
	Interactie1	-.082	.476						-.082	.890	1.124
	Interactie2	-.105	.482						-.081	.528	1.895
	Interactie3	-.078	.566						-.066	.644	1.552

Interactie1 = Emoties oproepen * sociale steun

Interactie 2 = Emoties oproepen * autonomie

Interactie 3 = Emoties oproepen * autonomie * sociale steun

6.5.3. De invloed van emoties verbergen op persoonlijke prestaties

In de hiërarchische regressieanalyse in Tabel 6.10 wordt bepaald wat de invloed is van de variabele emoties verbergen op de persoonlijke prestaties van medewerkers. In de eerste stap zijn de persoonlijke kenmerken opgenomen die geen significante voorspellers bleken te zijn van persoonlijke prestaties. Tevens bleek het model in stap 2 niet significant te zijn, in dit model werden de variabelen werkdruk, sociale steun en autonomie opgenomen. In stap 3 wordt de variabele emoties verbergen opgenomen in de regressieanalyse. De *F*-change van het model dat in stap 3 van de regressieanalyse wordt gepresenteerd is significant (*F*-change = 6.975, $p < .010$). De variabelen in dit model geven een accurate voorspelling van de persoonlijke prestaties van medewerkers. Emoties verbergen heeft een significant effect op de persoonlijke prestaties van medewerkers ($\beta = .291$; $p = .010$). Uit de waarde van bèta kan geconcludeerd worden dat de persoonlijke prestaties afnemen naarmate medewerkers meer emoties moeten verbergen in hun werk. De verklaarde variantie neemt in stap 3 met 7.7 % toe. De interactie tussen emoties verbergen en sociale steun en de interactie tussen emoties verbergen en autonomie worden in stap 4 opgenomen in de regressieanalyse. Het opnemen van de twee interactie-effecten in het model leiden tot een licht significante *F*-change (*F*-change = 2.828, $p = .065$). Het interactie-effect tussen emoties verbergen en autonomie blijkt de enige significante voorspeller te zijn van de persoonlijke prestaties van medewerkers ($\beta = .342$; $p = .020$). Om de betekenis van de interactie tussen emoties verbergen en autonomie inzichtelijk te maken is een factorial ANOVA uitgevoerd. Met behulp van een grafiek wordt duidelijk wat het interactie-effect precies doet. In Figuur 6.4 zijn er vier gekleurde lijnen getekend. Elke kleur geeft de mate van emoties verbergen weer, waarbij '1' voor weinig emoties verbergen staat en '4' voor veel emoties verbergen staat. Op de horizontale as is weergegeven of er wel of geen sprake is van autonomie, '1' staat voor geen autonomie en '2' staat voor autonomie. De verticale as geeft het niveau van de persoonlijke prestaties weer. Er kan geconcludeerd worden dat de persoonlijke prestaties van medewerkers hoger liggen wanneer ze autonomie hebben in hun werk en tegelijkertijd emoties moeten verbergen. Dit is af te leiden van de dalende lijnen. Echter, lijn 1 en lijn 3 vormen een uitzondering. Het toevoegen van de interactie-effecten aan de regressieanalyse resulteert in een toename van 5.9 % van de verklaarde variantie. In de vijfde stap wordt de drieweg-interactie opgenomen in het regressiemodel. Echter, de *F*-change blijkt niet meer significant te zijn nadat deze variabele is opgenomen in het model, de drieweg-interactie heeft dus geen additionele waarde in het voorspellen van de persoonlijke prestaties van medewerkers. De totale verklaarde variantie bedraagt 21.1 %. Tot slot vertoont de regressieanalyse nauwelijks multicolineariteit. De tolerantie in stap 1 tot en met 4 ruim boven de .20. Echter, in stap 5 komt zowel interactie-effect 1 als interactie-effect 2

dicht bij de grenswaarde van .20. Tevens ligt de VIF in stap 1 tot en met 4 ver beneden de maximale waarde van 10. Alleen in stap 5 is de VIF van de interactie-effecten gestegen naar 4.

Nu de resultaten uit de regressieanalyse zijn besproken, kunnen de hypothesen getoetst worden. Zo werd verwacht dat hoe meer emoties medewerkers moeten verbergen, hoe meer sprake er is van afname van persoonlijke prestaties (hypothese 4c). Emoties verbergen blijkt een significante voorspeller van de persoonlijke prestaties van medewerkers. Hypothese 4c wordt dus bevestigd door de onderzoeksresultaten. Verder veronderstelt hypothese 7c dat de invloed van het verbergen van emoties op de afname van persoonlijke prestaties zwakker is, als medewerkers meer autonomie ervaren in hun werk. Een significante bèta van de interactie tussen emoties verbergen en autonomie duidt op een bevestiging van deze hypothese. Tevens werd verondersteld dat de invloed van het verbergen van emoties op de afname van persoonlijke prestaties zwakker is, hoe meer sociale steun medewerkers in hun werk ervaren (hypothese 10c). De bèta van de interactie tussen emoties verbergen en sociale steun is niet significant, hypothese 10c kan daarom worden verworpen. Tenslotte werd verwacht dat de invloed van het verbergen van emoties op persoonlijke prestaties zwakker is, als medewerkers zowel meer sociale steun als meer autonomie in hun werk ervaren (hypothese 13c). De drieweg-interactie blijkt geen significante voorspeller te zijn van de persoonlijke prestaties van medewerkers. De resultaten uit dit onderzoek verwerpen hypothese 13c. Het Job Demand-Control-Support model van Karasek gaat niet op. Sociale steun in het werk leidt namelijk niet tot een verbetering van de persoonlijke prestaties van medewerkers als zij tegelijkertijd emoties moeten verbergen. Autonomie leidt wel tot een verbetering van persoonlijke prestaties van medewerkers als zij emoties moeten verbergen. Concluderend kan daarom gezegd worden dat het Job Demand-Control model wel van toepassing is op emoties verbergen.

Tabel 6.10: Hiërarchische regressieanalyse van de verklarende variabelen (emoties verbergen) van de afname van persoonlijke prestaties

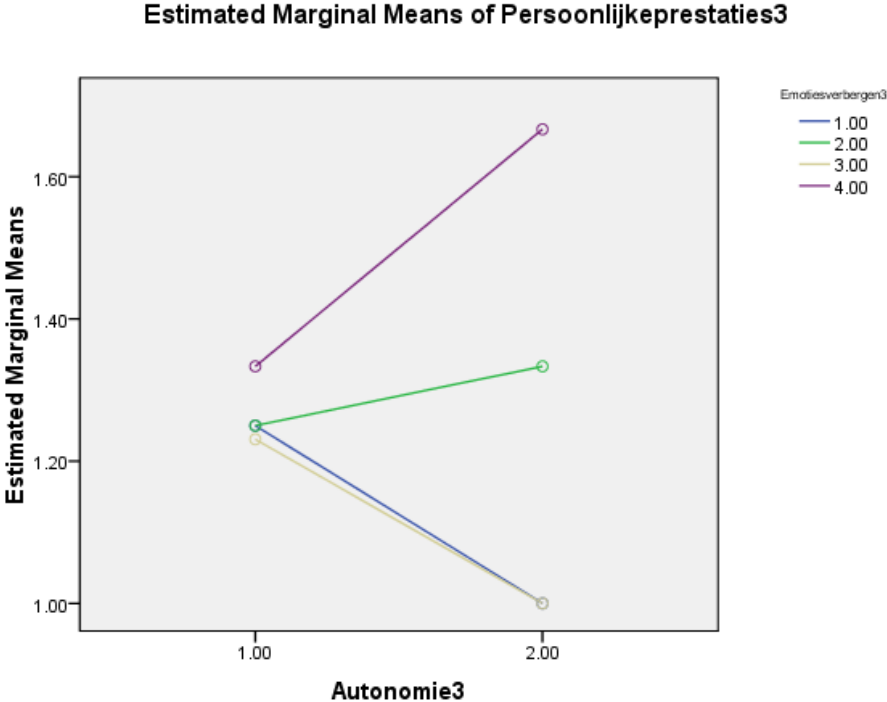
	Persoonlijke prestaties	Bèta	Sign Bèta	R ²	R ² Change	F	F Change	Sign F (Change)	Partiële CC	Tolerantie	VIF
Stap 1				.045		1.912		.154			
	Leeftijd	-.185	.112						-.175	.883	1.132
	Omvang dienstverband	.057	.622						.055	.883	1.132
Stap 2					.023		.636	.594			
	Leeftijd	-.214	.073						-.200	.848	1.180
	Omvang dienstverband	.045	.701						.043	.869	1.151
	Werkdruk	.125	.269						.124	.933	1.071
	Sociale steun	-.075	.500						-.076	.956	1.046
	Autonomie	.033	.769						.033	.964	1.037
Stap 3					.077		6.975	.010			
	Leeftijd	-.200	.083						-.195	.846	1.182
	Omvang dienstverband	.098	.393						.097	.842	1.188
	Werkdruk	.119	.276						.123	.933	1.072
	Sociale steun	-.034	.751						-.036	.936	1.068
	Autonomie	-.037	.741						-.038	.909	1.100
	Emoties verbergen	.291	.010						.287	.904	1.106
Stap 4					.059		2.828	.065			
	Leeftijd	-.185	.102						-.187	.841	1.189
	Omvang dienstverband	.170	.155						.163	.753	1.329
	Werkdruk	.124	.248						.132	.930	1.075
	Sociale steun	-.073	.500						-.078	.913	1.095
	Autonomie	-.089	.427						-.091	.849	1.177
	Emoties verbergen	.171	.157						.162	.735	1.361
	Interactie1	-.141	.245						-.133	.719	1.390
	Interactie2	.342	.020						.263	.506	1.975
Stap 5					.010		.945	.334			
	Leeftijd	-.161	.163						-.160	.802	1.247
	Omvang dienstverband	.195	.111						.183	.718	1.393
	Werkdruk	.119	.268						.128	.928	1.077
	Sociale steun	-.087	.424						-.093	.896	1.116
	Autonomie	-.072	.523						-.074	.830	1.205
	Emoties verbergen	.126	.329						.113	.639	1.565
	Interactie1	-.134	.272						-.127	.717	1.396
	Interactie2	.194	.358						.106	.239	4.185
	Interactie3	.203	.334						.112	.242	4.138

Interactie1= Emoties verbergen * sociale steun

Interactie 2 = Emoties verbergen * autonomie

Interactie 3 = Emoties verbergen * autonomie * sociale steun

Figuur 6.4: De invloed van de interactie tussen emoties verbergen en autonomie op persoonlijke prestaties



7. CONCLUSIE

Nu zowel de theorie, de onderzoeksmethode en de resultaten van het onderzoek aan bod zijn gekomen, zullen in dit hoofdstuk de conclusies besproken worden. De conclusies worden gegeven door middel van het beantwoorden van de drie deelvragen die geformuleerd zijn in het inleidende hoofdstuk. Tot slot wordt ook de centrale vraagstelling beantwoord. De centrale vraagstelling is als volgt geformuleerd: “In welke mate is emotionele arbeid gerelateerd aan verschijnselen van burnout en indien er een relatie bestaat, zijn de variabelen sociale steun en autonomie van invloed op deze relatie?”.

7.1. Emotionele arbeid

De eerste deelvraag luidde als volgt: ‘Wat is emotionele arbeid?’. Deze deelvraag is beantwoord in hoofdstuk 2 van het theoretisch kader. Emotionele arbeid is een vorm van impressiemanagement. De medewerker past zijn gedrag richting cliënten namelijk opzettelijk aan, enerzijds zodat de cliënt het gedrag van de medewerker als sociaal gewenst ervaart en anderzijds met het doel om een gewenst inter-persoonlijk klimaat te creëren. De algemene verwachtingen die bestaan over gepaste emotionele reacties van individuen die werkzaam zijn in de dienstverlening vormen regels over het uiten van emoties (*display rules*). De invloed van *display rules* is afhankelijk van de frequentie van het contact en de duur van het contact met de cliënt. Volgens Hochschild (1983) kan emotioneel belastend werk uitgevoerd worden door middel van het voorwenden van emoties of door het oproepen van emoties. In dit geval proberen medewerkers om de gewenste emoties die geuit moeten worden ook daadwerkelijk te voelen of te ervaren. Emoties kunnen ook spontaan getoond worden, er is dan sprake van emotionele consonantie. De discrepantie tussen emoties die gevoeld worden en emoties die in een organisatie getoond moeten worden, kan worden gedefinieerd als ‘emotionele dissonantie’.

Er zijn drie belangrijke perspectieven op emotionele arbeid. Het eerste perspectief op emotionele arbeid is afkomstig van Hochschild (1983). Zij definieerde emotionele arbeid als “het management van het gevoel om publiek waarneembare gezichts- en lichaamsuitdrukking te creëren (p. 7). Het tweede perspectief is afkomstig van Ashforth en Humphrey (1993), zij definiëren emotionele arbeid als “het zorgdragen voor het uiten van gepaste emoties, zodat dit overeenkomt met de *display rules*” (p. 90). De definitie van Ashforth en Humphrey (1993) is, in tegenstelling tot de definitie van Hochschild (1983), gericht op de relatie tussen de zichtbare uitdrukkingen en de

doeltreffendheid of prestaties in plaats van het managen van gevoelens. Het derde perspectief is afkomstig van Morris en Feldman (1996). Zij definiëren emotionele arbeid als “de moeite, planning en controle die nodig is om de door de organisatie gewenste emotie te uiten tijdens interpersoonlijke transacties” (p. 987). Emotionele arbeid wordt door Morris en Feldman gedefinieerd in termen van karakteristieken van de functie in tegenstelling tot Hochschild en Ashforth en Humphrey die emotionele arbeid definiëren in termen van observeerbare expressies van de medewerker. Ondanks dat de drie perspectieven verschillen op het gebied van definitie en focussen op verschillende gevolgen, hebben ze dezelfde onderliggende gedachte, namelijk dat individuen hun emotionele expressie kunnen reguleren op het werk (Grandey, 2000). Emotionele arbeid wordt gezien als het proces waarbij zowel het gevoel als de expressie wordt gereguleerd voor de doelen van de organisatie. Elk perspectief beschouwt het oproepen en het voorwenden van emoties als het managen van emoties (Grandey, 2002). Het oproepen en voorwenden van emoties heeft zowel negatieve als positieve gevolgen. Emotionele arbeid kan leiden tot stress en burnout, maar emotionele arbeid kan ook leiden tot voldoening en arbeidstevredenheid.

7.2. Verschijnselen van burnout

De tweede deelvraag luidde als volgt: “Wat zijn verschijnselen van burnout?”. Deze deelvraag is beantwoord in hoofdstuk 3 van het theoretisch kader. Burnout is een indicatie dat medewerkers niet langer in staat zijn om op een adequate manier hun emoties te managen wanneer zij contact hebben met cliënten (Zapf, 2002). Burnout komt voornamelijk voor in de sociale sector. Het werk in deze sector wordt gekenmerkt door een zeer intensief contact met andere, vaak ‘moeilijke’, mensen. Burnout bestaat uit drie aspecten, namelijk emotionele uitputting, depersonalisatie en afname van persoonlijke prestaties. Emotionele uitputting verwijst naar het gevoel helemaal leeg of ‘op’ te zijn. Depersonalisatie wijst op vervreemding ten opzichte van anderen en verwijst naar de poging van de medewerker om afstand te creëren tussen zichzelf en de cliënten. De derde dimensie van burnout is een afname van persoonlijke prestaties. Medewerkers denken niet langer in staat te zijn om hun doelen te bereiken wanneer zij werken met cliënten. De resultaten van onderzoeken naar de relatie tussen emotionele arbeid en verschijnselen van burnout variëren. Burnout kan enerzijds verklaard worden aan de hand van het *Job Demand-Control-Support* model. Hierin staan de variabelen autonomie, sociale steun en werkdruk centraal. De kans op burnout is groot indien medewerkers zich bevinden in een situatie met een hoge werkdruk, weinig sturingsmogelijkheden en weinig steun van de leidinggevende of collega’s. De resultaten voor de relatie tussen het *Job Demand-Control-Support* model en burnout variëren. Anderzijds kan burnout verklaard worden door kenmerken van de

interactie tussen de medewerker en de cliënt. Hierbij gaat het om de frequentie van emotionele arbeid en de duur van de interactie. Als er sprake is van een hoge frequentie van emotionele arbeid, dan blijkt de kans op burnout groter te zijn. De onderzoeksresultaten voor de duur van de interactie zijn gevarieerd.

7.3. Verklaring van burnout door emotionele arbeid

De derde deelvraag is gericht op de resultaten van het onderzoek dat in deze scriptie is gedaan. Deelvraag 3 was als volgt: *“Wat is de betekenis van het Job Demand-Control-Support model in het verklaren van verschijnselen van burnout ontstaan uit emotionele arbeid?”* Zoals in paragraaf 7.2. is gebleken bestaat burnout uit drie verschijnselen, namelijk emotionele uitputting, depersonalisatie en afname van persoonlijke prestaties. Emotionele arbeid bestaat uit drie kenmerken, namelijk emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen. De deelvraag is in hoofdstuk 6 onderzocht aan de hand van 13 hypothesen. Om deze hypothesen te testen zijn negen regressieanalyses uitgevoerd. De drie kenmerken van emotionele arbeid vormen de onafhankelijke variabelen en worden allen gecombineerd met de afhankelijke variabelen, namelijk de drie verschijnselen van burnout: emotionele uitputting, depersonalisatie en afname van persoonlijke prestaties.

7.3.1. De relatie tussen emotionele arbeid en burnout

Het hanteren van emoties heeft in het huidige onderzoek een relatie met burnout. Wel waren er verschillen tussen de drie aspecten van emotieregulatie en hun relaties met de verschillende dimensies van burnout. Het eerste verschijnsel van burnout dat besproken wordt is emotionele uitputting. Emotionele uitputting verwijst naar het gevoel helemaal leeg of ‘op’ te zijn. Emoties voorwenden bleek in de regressieanalyse een belangrijkere voorspeller van emotionele uitputting te zijn dan werkdruk, waardoor geconcludeerd kan worden dat emoties voorwenden de belangrijkste verklarende variabele is in het verschijnsel emotionele uitputting. Emoties oproepen vertoonde ook een sterkere samenhang met emotionele uitputting dan werkdruk. Echter het aspect emoties verbergen was minder sterk gerelateerd aan emotionele uitputting dan werkdruk. Van de drie aspecten van emotieregulatie liet emoties oproepen in de regressieanalyse de sterkste samenhang zien met emotionele uitputting, gevolgd door emoties voorwenden en emoties verbergen. De drie vormen van emotieregulatie bleken dus allemaal voorspellers te zijn van emotionele uitputting. Dit lijkt logisch omdat emotionele uitputting het resultaat is van te veel (emotionele) inspanning (Lechner, Steinvorste & Näring, 2008). Emoties oproepen lijkt allicht de belangrijkste voorspeller van

emotionele uitputting te zijn, omdat deze vorm van emotieregulatie de meest inspannende en actieve vorm is van het omgaan met emoties. Medewerkers proberen in dit geval de gewenste emoties namelijk ook daadwerkelijk te ervaren. De verpleegkundige leeft zich tijdens het werk volledig in een rol in die hij of zij moet spelen.

Het tweede verschijnsel van burnout dat besproken wordt is depersonalisatie. Depersonalisatie kenmerkt zich door een afgenomen betrokkenheid bij collega's, werkzaamheden en cliënten. Dit resulteert in onder meer een afstandelijke en cynische houding ten opzichte van werk (Lechner, Steinvooite & Näring, 2008). Zowel emoties voorwenden als emoties oproepen bleken de enige variabelen te zijn die sterk gerelateerd waren aan depersonalisatie. Emoties oproepen vertoonde de sterkste samenhang met depersonalisatie. Volgens Hochschild (1983) is er bij het oproepen van emoties sprake van een grotere psychische inspanning, omdat medewerkers de emoties ook daadwerkelijk trachten te ervaren. Deze vorm van emotionele arbeid hangt daarom samen met een sterke betrokkenheid voor hun klanten. Ondanks de sterke betrokkenheid voor cliënten kan de samenhang tussen emoties oproepen en depersonalisatie verklaard worden uit de grote emotionele inspanning die nodig is om de emoties op te roepen. Medewerkers kunnen zodoende vervreemden van hun eigen emoties, waardoor ze het gevoel hebben dat ze niet meer oprecht zijn tegenover cliënten. Emoties voorwenden kan samenhangen met zowel een zwakke als een sterke betrokkenheid voor cliënten, de medewerkers tonen immers de gepaste emoties. Echter, omdat medewerkers emoties tonen die ze niet oprecht ervaren, kan een gevoel van afstandelijkheid ontstaan. Juist omdat medewerkers een afstand ervaren tussen zichzelf en de cliënt wordt het nog moeilijker om de gepaste emoties oprecht te tonen. De variabele emoties verbergen bleek geen voorspeller te zijn van depersonalisatie. De overige variabelen in het regressiemodel bleken geen of slechts licht-significante voorspellers te zijn.

Het derde en het laatste verschijnsel van burnout is afname van persoonlijke prestaties. Dit verschijnsel kenmerkt zich door het feit dat medewerkers denken niet langer in staat te zijn om hun doelen te bereiken wanneer zij werken met cliënten. Alleen emoties verbergen bleek gerelateerd te zijn aan de afname van persoonlijke prestaties. Dit lijkt enigszins logisch, aangezien emoties verbergen een teken is van het onder controle houden van emoties. Medewerkers moeten voldoen aan de *display rules* en de gepaste emoties tonen in elke situatie ook al is er sprake van emotionele dissonantie. Indien medewerkers emoties kunnen verbergen, dan is dit een teken van professionalisme; dit draagt bij aan een toename van de persoonlijke prestaties. Zowel emoties voorwenden als emoties oproepen vertonen geen samenhang met de afname van persoonlijke prestaties. De manier waarop medewerkers de gewenste emoties tonen lijkt dus niet van invloed te zijn op persoonlijk prestaties.

7.3.2. De invloed van interactie-effecten op burnout

In de regressieanalyse zijn ook drie interactie-effecten opgenomen. Het ging om de interactie tussen emotieregulatie en sociale steun, emotieregulatie en autonomie en een drieweg-interactie tussen emotieregulatie, sociale steun en autonomie. Door het toevoegen van deze interactie-effecten werd getoetst of sociale steun en autonomie een zodanig effect hebben op emotieregulatie dat de emotieregulatie minder belastend wordt en leidt tot een vermindering van verschijnselen van burnout. Er is dus een Job Demand-Control-Support model getoetst waarbij Job Demand (werkdruk) vervangen is door emotieregulatie. Emoties voorwenden gecombineerd met sociale steun en/of autonomie vertoonde geen effect op emotionele uitputting, depersonalisatie en afname van persoonlijke prestaties. Emoties oproepen gecombineerd met sociale steun en/of autonomie bleek tevens geen effect te hebben op emotionele uitputting, depersonalisatie en afname van persoonlijke prestaties. De interactie tussen emoties verbergen en sociale steun (en autonomie) bleek geen effect te hebben op emotionele uitputting. Er is een licht interactie-effect opgemerkt tussen emoties verbergen en autonomie, waarbij sprake is van een afname van emotionele uitputting als medewerkers autonomie in hun werk ervaren en tegelijkertijd emoties moeten verbergen. De mate van depersonalisatie nam ook af als medewerkers emoties moesten verbergen en tegelijkertijd over autonomie in hun werk beschikten. Tot slot bleek de interactie tussen emoties verbergen en autonomie ook van invloed te zijn op de afname van persoonlijke prestaties, waarbij de persoonlijke prestaties toenamen als medewerkers emoties moesten verbergen en daarbij over autonomie beschikten. Het interactie-effect tussen emoties verbergen en autonomie vertoont dus wel een (lichte) samenhang met emotionele uitputting, depersonalisatie en de afname van persoonlijke prestaties. Emoties verbergen is een teken van het onder controle houden van emoties. Medewerkers moeten voldoen aan de *display rules* en de gepaste emoties tonen in elke situatie ook al is er sprake van emotionele dissonantie. Echter, wanneer medewerkers over autonomie in hun werk beschikken dan hebben zij hoogstwaarschijnlijk ook meer vrijheid om te bepalen hoe zij de *display rules* van de organisatie kunnen interpreteren of op welke manier zij aan de *display rules* kunnen voldoen. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dus dat de vrijheid in het reguleren van emoties leidt tot een afname van stressrisico's.

Op basis van deze resultaten kan geconcludeerd worden dat alleen het interactie-effect tussen emoties verbergen en autonomie significant van invloed is op de verschijnselen van burnout. Het interactie-effect tussen sociale steun en de overige twee vormen van emotieregulatie, emoties voorwenden en emoties oproepen, is niet significant van invloed op de verschijnselen van burnout. Ook de drieweg-interactie tussen sociale steun, autonomie en de drie vormen van emotieregulatie heeft geen invloed op de verschijnselen van burnout. Verwacht werd dat meer autonomie, meer

sociale steun en emotionele belasting zou leiden tot minder stressrisico's, zoals het geval is bij meer sociale steun, meer autonomie en werkdruk (het Job Demand-Control-Support model). Kortom, het interactie-effect tussen emotieregulatie en sociale steun en/of autonomie, blijkt niet te leiden tot minder stressrisico's.

7.4. Beantwoorden centrale vraagstelling

In deze paragraaf wordt de centrale vraagstelling beantwoord. Nu de deelvragen beantwoord zijn kan ook een antwoord geformuleerd worden op de centrale vraagstelling. De centrale vraagstelling luidde als volgt: *“In welke mate is emotionele arbeid gerelateerd aan verschijnselen van burnout en indien er een relatie bestaat, zijn de variabelen sociale steun en autonomie van invloed op deze relatie?”* Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat emotionele arbeid inderdaad gerelateerd is aan verschijnselen van burnout. Er zijn echter wel verschillen aan te wijzen in de mate waarin de drie concepten van emotionele arbeid samenhangen met verschijnselen van burnout. Emoties voorwenden hangt samen met zowel emotionele uitputting als depersonalisatie. Indien medewerkers meer emoties moeten voorwenden, vertonen zij meer emotionele uitputting en meer depersonalisatie. Echter, emoties oproepen hangt ook samen met emotionele uitputting en depersonalisatie. Emoties oproepen vertoont een sterkere samenhang met deze twee verschijnselen van burnout dan emoties voorwenden. Emoties verbergen is gerelateerd aan zowel emotionele uitputting als persoonlijke prestaties. Emoties verbergen blijkt ook het enige concept van emotionele arbeid te zijn dat gerelateerd is aan afname van persoonlijke prestaties.

Nu geconcludeerd is dat emotionele arbeid gerelateerd is aan de verschijnselen van burnout, zal nu het tweede deel van de centrale vraagstelling beantwoord worden, namelijk of de variabelen sociale steun en autonomie van invloed zijn op de relatie tussen emotionele arbeid en burnout. In het huidige onderzoek werd een Job Demand-Control-Support model getoetst waarbij Job Demand werd vervangen door emotieregulatie. Verwacht werd dat het interactie-effect tussen autonomie, sociale steun en emotionele belasting zou leiden tot minder stressrisico's, zoals het geval is bij meer sociale steun, meer autonomie in combinatie met een hoge werkdruk. Het interactie-effect tussen autonomie en emoties voorwenden en emoties oproepen bleek in het huidige onderzoek niet significant van invloed te zijn op de verschijnselen van burnout, de verschijnselen van burnout namen namelijk niet af. Het interactie-effect tussen autonomie en emoties verbergen heeft wel een (licht) significant effect op de drie verschijnselen van burnout. Ook lieten de resultaten van het huidige onderzoek zien dat het interactie-effect tussen sociale steun en emotieregulatie geen invloed heeft op de verschijnselen van burnout.

7.5. Onderzoekresultaten versus theorie

In deze paragraaf wordt een vergelijking gemaakt tussen de onderzoekresultaten en de theorie.

7.5.1. Verklaring van burnout door emotionele arbeid

Uit verschillende onderzoeken is inmiddels gebleken dat emoties voorwenden en emotionele uitputting aan elkaar gerelateerd zijn (Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 1998; Grandey, 2003; Zammuner & Galli, 2005; Zammuner & Lotto, 2001). Uit een Nederlands onderzoek van Näring, Briët en Brouwers (2006) onder docenten bleek eveneens dat emoties voorwenden significant gerelateerd is aan emotionele uitputting en depersonalisatie. Het huidige onderzoeksresultaat is hiermee een replicatie van eerdere bevindingen, want ook het huidige onderzoek laat zien dat er een relatie is tussen emoties voorwenden en emotionele uitputting. Dit geeft bevestiging voor het idee van Hochschild (1983) dat het voorwenden van emoties ten koste gaat van het welzijn van medewerkers, in termen van emotionele uitputting. Echter, uit onderzoek van Brotheridge en Lee (1998) bleek dat emoties voorwenden meer dan emoties oproepen gerelateerd was aan emotionele uitputting. In het huidige onderzoek is emoties oproepen de belangrijkste voorspellende variabele van emotionele uitputting.

Uit onderzoek van Brotheridge en Grandey (1998) onder medewerkers uit verschillende beroepsgroepen, waaronder maatschappelijk werkers, verkopers, managers en verpleegkundigen, is gebleken dat alleen emoties voorwenden een significante voorspeller is van depersonalisatie. Uit onderzoek van Näring, Briët en Brouwers (2006) bleek daarentegen dat alleen emoties verbergen gerelateerd was aan depersonalisatie. Het huidige onderzoek laat zien dat depersonalisatie gerelateerd is aan emoties voorwenden en emoties oproepen. Emoties oproepen is meer dan emoties voorwenden gerelateerd aan depersonalisatie. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de onderzoekresultaten wat betreft depersonalisatie elkaar enigszins tegenspreken.

In dit onderzoek is emoties verbergen de enige vorm van emotionele arbeid die gerelateerd is aan persoonlijke prestaties van medewerkers. Wanneer de resultaten uit voorgaande onderzoeken naar de afname van persoonlijke prestaties vergeleken worden met de resultaten uit dit onderzoek dan kan geconcludeerd worden dat de onderzoekresultaten tegenstrijdig zijn. Zo bleek uit onderzoek van Brotheridge en Grandey (1998, 2002) dat emoties voorwenden en emoties oproepen significante voorspellers waren van de persoonlijke prestaties van medewerkers. Zij stellen dat het kunnen oproepen van emoties leidt tot een gevoel van persoonlijke doeltreffendheid in het werk van medewerkers. Echter, Nederlands onderzoek liet zien dat emoties oproepen niet gerelateerd is aan persoonlijke prestaties.

Het is belangrijk om te vermelden dat uit een overzichtartikel van Zapf (2002) is gebleken dat de meeste empirische studies gericht zijn op de relatie tussen emotionele arbeid en emotionele uitputting. Emotionele uitputting wordt namelijk gezien als het belangrijkste component van burnout. Het verschijnsel afname van persoonlijke prestaties van medewerkers is de minst bestudeerde dimensie van burnout (Lee & Ashforth, 1996). Om deze reden kunnen de huidige onderzoeksresultaten voor depersonalisatie en afname van persoonlijke prestaties niet uitgebreid vergeleken worden met resultaten uit voorgaande onderzoeken.

7.5.2 De invloed van interactie-effecten op burnout

Helaas is er nog niet veel onderzoek gedaan naar het gevolg van de interactie tussen emotionele arbeid, sociale steun en autonomie op verschijnselen van burnout. Toch zal er geprobeerd worden om een vergelijking te maken tussen de bestaande theorie en het gevolg van de interactie-effecten in het huidige onderzoek. Volgens Hochschild (1983) ontstaat er bij medewerkers een onaangenaam gevoel wanneer organisaties controle hebben over de emoties van de medewerkers. Enkele artikelen tonen aan dat autonomie in het werk de stress minimaliseert die het gevolg is van emotieregulatie van medewerkers. In 1996 suggereerden Morris en Feldman dat het onderzoek naar stress en autonomie ook toegepast kan worden op emotionele arbeid. Zo stelden zij dat individuen met veel autonomie in hun werk de mogelijkheid hebben om te besluiten of zij wel of niet de *display rules* opvolgen in bepaalde situaties. Medewerkers met veel autonomie zijn in staat om de *display rules* aan te passen aan hun persoonlijkheid en individuele voorkeur. Dit kan de emotionele dissonantie reduceren. Het tegenovergestelde effect vindt plaats bij medewerkers met weinig autonomie (Zapf, 2002). Wetenschappers die in hun onderzoek algemene schalen voor autonomie hebben gebruikt vonden een significante negatieve correlatie tussen emotionele dissonantie en autonomie (Abraham, 1998; Morris & Feldman, 1997). Zapf et al. (1999) vonden dezelfde resultaten in hun onderzoek waarbij medewerkers controle hadden over de interactie, bijvoorbeeld de mate waarin een medewerker de interactie met een cliënt kan beïnvloeden en dus ook de emotionele dissonantie. Zo bleek uit een onderzoek van Wharton (1996) dat medewerkers met veel autonomie, minder emotionele uitputting rapporteerden in emotioneel belastende beroepen. De bevindingen van Morris en Feldman (1996) komen met deze resultaten overeen, hun onderzoeksresultaten toonden aan dat autonomie negatief gerelateerd was aan emotionele dissonantie en emotionele uitputting (Zapf, 2002).

Net als autonomie, heeft sociale steun een direct positief effect op gezondheid. Bovendien heeft sociale steun een indirect effect op de gezondheid vanwege de afname van job stressors en is er bewijs voor een matigend effect dat impliceert dat de correlatie tussen stressoren en strain hoog

is als de sociale steun laag is. Sociale steun van collega's en leidinggevendenden zou een positieve werkomgeving moeten creëren (Schneider & Bowen, 1985 uit Grandey, 2000). Grandey (2000) veronderstelt dat een positief gevoel over de sociale omgeving, betekent dat emotionele arbeid minder belastend is. Medewerkers ervaren de verwachte emoties als de inter-persoonlijke relaties positief en ondersteunend zijn. Er is weinig onderzoek gedaan naar het effect dat sociale steun heeft op emotionele arbeid. Er is bewijs gevonden voor het matigende effect van sociale steun in een onderzoek van Schmutte (1999) voor emotionele dissonantie en emotionele uitputting als afhankelijke variabele, en in het onderzoek van Seifert et al. (1999) voor emotionele dissonantie en emotionele uitputting en depersonalisatie als afhankelijke variabelen (Zapf, 2002).

7.5.3. Samenvatting

Uit het huidige onderzoek kan geconcludeerd worden dat er een relatie bestaat tussen emotionele arbeid en verschijnselen van burnout. De resultaten uit eerdere onderzoeken komen redelijk met deze conclusie overeen. Er is echter geen sprake van replicatie, vanwege het verschil in de mate waarin de drie concepten van emotionele arbeid samenhangen met verschijnselen van burnout. Het verschil kan mogelijk toegewijd worden aan de verschillende beroepsgroepen die onderzocht zijn.

De variabelen sociale steun en autonomie zijn in het huidige onderzoek nauwelijks van invloed op de relatie tussen emotionele arbeid en burnout. Enkele onderzoeken tonen het tegenovergestelde aan. De resultaten komen nauwelijks overeen met resultaten uit voorgaande onderzoeken. Echter, het is moeilijk om de onderzoeksresultaten te generaliseren naar voorgaande onderzoeken, omdat er weinig onderzoek is gedaan naar de invloed van sociale steun en autonomie op de relatie tussen emotionele arbeid en verschijnselen van burnout.

8. DISCUSSIE

In dit hoofdstuk wordt kritisch gekeken naar de beperkingen van het onderzoek. De beperkingen van een onderzoek kunnen als basis dienen voor toekomstig onderzoek. Aan de hand van een kritische reflectie kunnen ook wetenschappelijke aanbevelingen gedaan worden.

8.1. Beperkingen van het huidige onderzoek

Naar aanleiding van het huidige onderzoek zijn enkele kanttekeningen te plaatsen. Zo is het onderzoek gebaseerd op een kleine groep respondenten. Het totale responsepercentage is 15.37 %, terwijl Babbie (2007) een responsepercentage vanaf 50 % pas als voldoende beschouwt. Het is dus moeilijk te zeggen of de resultaten van dit onderzoek representatief zijn voor het Groene Hart Ziekenhuis. Een grote groep medewerkers heeft de vragenlijst niet ingevuld vanwege onbekende redenen. Bovendien zijn de respondenten afkomstig uit slechts één ziekenhuis, namelijk het Groene Hart Ziekenhuis te Gouda. Zodoende is het moeilijk te zeggen of de resultaten van dit onderzoek gegeneraliseerd kunnen worden naar de gehele populatie die werkzaam is in de gezondheidszorg. Aan de vragenlijsten hangen ook een aantal beperkingen. Bij de ontwikkeling van de Dutch Questionnaire on Emotional Labor (D-QEL) is gestreefd naar drie items per concept, maar dit doel is niet gerealiseerd (Briët, Näring, Brouwers & van Droffelaar, 2005), hierdoor is de vragenlijst vrij kort zodat een uitgebreide meting naar emotionele arbeid niet mogelijk is. Tevens valt er kritiek te leveren op de vragenlijsten die gebruikt zijn om de variabelen werkdruk, autonomie en sociale steun te meten. Om deze variabelen te meten is gebruik gemaakt van de NOVA WEBA. De schaal van sociale steun vertoonde een lage betrouwbaarheid, waardoor de variabele is meegenomen als index. De oorzaak van de lage betrouwbaarheid kan liggen in het feit dat er gebruik is gemaakt van 'Ja/Nee-antwoorden'. Respondenten zijn hierdoor gedwongen tot een bevestiging of ontkenning, terwijl dit niet in alle gevallen mogelijk is. Vaak is het per situatie afhankelijk hoe medewerkers autonomie, sociale steun of werkdruk ervaren in hun functie. Daarom is het mogelijk dat het voor medewerkers makkelijker is om te antwoorden op een Likert schaal. Een laatste zwakte die genoemd kan worden is dat er mogelijk meerdere controle variabelen een rol kunnen spelen in het onderzoek naar emotionele arbeid. Zo kunnen de duur en de frequentie van de interactie tussen verpleegkundigen en patiënten een rol spelen in de emotionele belasting. Ook het type emoties dat getoond moet worden kan van invloed zijn op emotionele belasting en verschijnselen van burnout.

8.2. Aanbevelingen

Op basis van de resultaten uit het huidige onderzoek naar de samenhang tussen emotionele arbeid en verschijnselen van burnout kan een aantal aanbevelingen worden gedaan gericht op vervolgonderzoek. Het huidige onderzoek laat zien dat zowel het voorwenden van emoties als het oproepen van emoties en het verbergen van emoties invloed hebben op emotionele uitputting en depersonalisatie. Echter, van deze drie vormen van emotieregulatie heeft alleen emoties verbergen invloed op de afname van persoonlijke prestaties. Tevens vertoont het Job Demand-Control-Support model geen samenhang met de afname van persoonlijke prestaties. Vervolgonderzoek naar mogelijke oorzaken van afname van persoonlijke prestaties zou daarom interessant zijn. Dit kan bijvoorbeeld door de kenmerken van de interactie met cliënten mee te nemen in het onderzoek, zoals de duur en frequentie van de interactie en het type cliënten. Daarnaast zou een vervolgonderzoek plaats kunnen vinden naar factoren die de emotionele belasting verminderen, zodat de verschijnselen van burnout ook afnemen. Het interactie-effect tussen emotieregulatie en autonomie en voornamelijk sociale steun bleken immers nauwelijks een rol te spelen in het huidige onderzoek. Een oorzaak hiervan kan zijn dat de vragenlijst die gebruikt is om de mate van autonomie en sociale steun te meten niet specifiek genoeg gericht is op het hanteren van emoties. Dus voor vervolgonderzoek is het zinvol om aangepaste vragen te ontwikkelen en te gebruiken specifiek gericht op sociale steun en autonomie in combinatie met emotioneel belastend werk. Een aanbeveling met betrekking tot de D-QEL is om een aangepaste versie van de D-QEL te ontwikkelen, speciaal gericht op verpleegkundigen of personeel in de zorg. Zodoende zijn de vragen van toepassing op de dagelijkse werkzaamheden van de respondenten, de vragen zijn daardoor makkelijker te beantwoorden. De huidige D-QEL is namelijk ontwikkeld voor het meten van emotionele arbeid in alle dienstverlenende beroepen, waardoor de vragen algemeen toepasbaar zijn (Briët, Näring, Brouwers & van Droffelaar, 2005). Tevens zou door middel van een kwalitatief onderzoek zoals interviews dieper kunnen worden ingegaan op de manier waarop verpleegkundigen emotionele belasting ervaren en welke steun zij als noodzakelijk ervaren om deze belasting te doen verminderen zodat zij minder verschijnselen van burnout ervaren. Deze verdiepende informatie kan leiden tot een verbeterd inzicht hoe het hanteren van emoties minder belastend is voor medewerkers.

LITERATUUR

- Ashforth, B.E., Humphrey, R.H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115.
- Babbie, E.R. (2007). *The practice of social research*. Belmont, California: Thomson/Wadsworth.
- Brace, N., Kemp, R., Snelgar, R. (2006). *SPSS for psychologists: a guide to data analysis using SPSS for Windows*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Briët, M., Näring, G., Droffelaar, A. van (2005). Emotional labor: ontwikkeling en validering van de Dutch Questionnaire on Emotional Labor. *Gedrag en Gezondheid*, 33 (5), 318-330.
- Brotheridge, C.M., Grandey, A.A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Christis, J. (1998). *Arbeid, organisatie & stress: een visie vanuit de sociotechnische arbeids- en organisatiekunde*. Amsterdam: Het Spinhuis.
- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS: and sex, drugs and rock 'n' roll*. London: SAGE.
- Furda J. (1995). *Werk, persoon en welzijn: een toetsing van het Job Demand-Control Model*. (dissertatie) Enschede: Copyprint 2000.
- Grandey, A.A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (1), 95-110.
- Grandey, A.A. (2003). When "The show must go on": surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46 (1), 80-96.
- Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart: Commercialisation of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Houtman, I.L.D., Bloemhoff, A., Dhondt, S., Terwee, C. (1994). *Weba en Nova-Weba in relatie tot gezondheid en welbevinden van werknemers*. Leiden: TNO-Gezondheidsonderzoek.
- Johnson, J.V., Hall, E.M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78 (10), 1336-1342.
- Karasek, R.A. Jr (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24 (2), 285-308.
- Korzilius, H.P.L.M. (2000). *De kern van survey-onderzoek*. Assen: Van Gorcum.
- Kruml, S.M., Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14 (1), 8-49.

- Lechner, L., Steinvooite, T., Näring, G. (2008). Emotieregulatie en burnout bij ziekenverzorgenden. *Gedrag & Organisatie*, 21 (2), 137-149.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Morris, J.A., Feldman, D.C. (1997). Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9 (3), 257-274.
- Näring, G., Briët, M., Brouwers, A. (2006). Beyond demand-control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers. *Work & Stress*, 20, 303-315.
- Nauta, M., Hensen, M, Zoelen-Nederlof, M., Schaufeli, W. (1996). Burnout bij verpleegkundigen. *Tijdschrift voor verpleegkundigen*, 23, 696-699.
- Nijstad, B.A., Kleef, G.A. van, Jonge, J. de (2006). Emoties in arbeid en organisaties: Introductie op het thema. *Gedrag & Organisatie*, 19 (4), 313-320.
- Polders, D.D. (2005). Effecten van overscholing op werkdruk en werkbeleving. Ontvangen op 20 februari 2009 via website <http://oathesis.eur.nl/ir/repub/asset/3715/Scriptie%20D.D.%20Polders%2009-09-2005.pdf>.
- Rafaeli, A., Sutton, R.I. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *The Academy of Management Review*, 12 (1), 23-37.
- Schaufeli, W., Dierendonck, D. van (1994). Burnout, een begrip gemeten. *Gedrag & Gezondheid*, 22(4), 153-172.
- Schaufeli, W., Dierendonck, D. van (2001). Utrechtse Burnout Schaal; Psychodiagnostisch gereedschap. *De psycholoog*, 1, 9-11.
- V&VN/NU '91. (2007). Nationale Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden. Groene Hart Ziekenhuis.
- Voeten, M.J.M., Bercken, J.H.L. van den (2004). Regressieanalyse met SPSS: Een handleiding voor lineaire regressieanalyse met SPSS. Ontvangen op 4 april 2009 via website <http://www.socsci.ru.nl/data-analyse/mrspss.htm>.
- Yperen, N.W. van, Baving, H.H. (1999). Burnoutsymptomen bij verpleegkundigen: De relatie met werklast, regelruimte en sociale steun. *Gedrag & Gezondheid*, 27 (4), 174-187
- Zammuner, V.L., Lotto, L., Galli, C. (2003). Regulation of emotions in the helping professions: nature, antecedents and consequences. *Australian e-journal for the Advancement of Mental Health*, 2 (1), 1-13.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., Holz., M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology & Health*, 16 (5), 527-545.

BIJLAGEN

Bijlage I: Vragenlijst

1. Persoonlijke kenmerken

Dit onderdeel bestaat uit vier vragen. Kies het antwoord dat voor u van toepassing is.

1. Geslacht

- Man
- Vrouw

2. Leeftijd

.....

3. Omvang dienstverband:

- 0-16 uur per week
- 16-32 uur per week
- 32 uur per week

2. Werkdruk

Dit onderdeel bestaat uit vijf vragen. Kies bij elke vraag het antwoord dat het beste bij u past.

1. Moet u erg snel werken?

- Ja
- Nee

2. Heeft u over het algemeen genoeg tijd om uw werk af te krijgen?

- Ja
- Nee

3. Moet u extra hard werken?

- Ja
- Nee

4. Moet u heel veel werk doen?

- Ja
- Nee

5. Krijgt u tegenstrijdige opdrachten in uw werk?

- Ja

- Nee

3. Sociale steun

Dit onderdeel bestaat uit zes vragen. Kies bij elke vraag het antwoord dat het beste bij u past.

1. Bent u in het werk altijd op uzelf aangewezen?

- Ja
- Nee

2. Kan een collega werk van u overnemen als u er niet uitkomt?

- Ja
- Nee

3. Helpen uw collega's bij het afwerken van een opdracht indien nodig?

- Ja
- Nee

4. Praat u op het werk met collega's uit de eigen afdeling over het werk?

- Ja
- Nee

5. Praat u op het werk met uw leidinggevende over het werk?

- Ja
- Nee

6. Bent u vaak alleen op de werkplek?

- Ja
- Nee

4. Autonomie

Dit onderdeel bestaat uit negen vragen. Kies bij elke vraag het antwoord dat het beste bij u past.

1. Kunt u uw werk, als u dat nodig vindt zelf onderbreken?

- Ja
- Nee

2. Kunt u zelf het werktempo regelen?

- Ja
- Nee

3. Kun u, indien nodig, het tijdstip waarop iets klaar moet zijn, uitstellen?

- Ja
- Nee

4. Kunt u gemakkelijk even weg van de plaats waar u werkt?

- Ja
- Nee

5. Beslist u zelf wanneer u een taak uitvoert?

- Ja
- Nee

6. Bepaalt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden?

- Ja
- Nee

7. Wordt uw werkwijze in grote mate voorgeschreven?

- Ja
- Nee

8. Heeft u de mogelijkheid om zelf te beslissen hoe u uw werk doet?

- Ja
- Nee

9. Kunt u uw eigen werkwijze kiezen?

- Ja
- Nee

5. Emoties

Dit onderdeel bestaat uit vier onderwerpen die verdeeld zijn in een aantal uitspraken. Kies bij elke uitspraak het antwoord dat het beste bij u past.

Emoties voorwenden

a) Ik speel toneel tijdens mijn werk.

Nooit Zelden Regelmatig Vaak Altijd

b) Ik zet een masker op om voor mijn werk de juiste emoties te tonen.

Nooit Zelden Regelmatig Vaak Altijd

c) Ik doe alsof ik die emoties heb die ik voor mijn werk moet tonen.

Nooit Zelden Regelmatig Vaak Altijd

d) Ik speel een bepaalde rol om op gepaste wijze met patiënten om te gaan.

Nooit Zelden Regelmatig Vaak Altijd

e) Ik doe alsof ik goede zin heb.

Nooit Zelden Regelmatig Vaak Altijd

Emoties oproepen

a) Ik werk er hard aan om de emoties te voelen die ik moet laten zien.

Nooit Zelden Regelmatig Vaak Altijd

b) Ik doe moeite om de emoties te voelen die ik aan anderen moet tonen.

Nooit Zelden Regelmatig Vaak Altijd

c) Ik doe mijn best bepaalde gevoelens op te roepen die ik aan patiënten moet tonen.

Nooit Zelden Regelmatig Vaak Altijd

Emotionele consonantie

a) Ik reageer natuurlijk en gemakkelijk op emoties van patiënten.

Nooit Zelden Regelmatig Vaak Altijd

b) Ik toon beroepsmatig gemakkelijk positieve emoties aan patiënten.

Nooit Zelden Regelmatig Vaak Altijd

Emoties verbergen

a) Ik verberg mijn boosheid over iets wat iemand doet.

Nooit Zelden Regelmatig Vaak Altijd

b) Ik verberg mijn afkeer voor iets wat iemand heeft gedaan.

Nooit Zelden Regelmatig Vaak Altijd

c) Ik verberg mijn angst voor een patiënt die dreigend overkomt.

Nooit Zelden Regelmatig Vaak Altijd

6. Burnout

Dit onderdeel bestaat uit vier stellingen die verdeeld zijn in een aantal subuitspraken. Kies bij elke uitspraak het antwoord dat het beste bij u past.

Emotionele uitputting

a) Ik voel me emotioneel uitgeput door mijn werk.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

b) Ik voel me gebroken aan het einde van een werkdag.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

c) Ik voel me moe als ik 's morgens opsta en ik weer een nieuwe dag op mijn werk tegemoet ga.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

d) De hele dag met mensen werken ervaar ik als een spanning.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

e) Ik voel me opgebrand als ik klaar ben met werken.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

f) Ik voel me gefrustreerd door mijn werk.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

g) Ik heb het gevoel dat ik te hard werk in mijn functie.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

h) Het directe werken met mensen legt teveel stress op mij.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

i) Ik heb het gevoel dat ik aan het einde van mijn Latijn ben.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

Depersonalisatie

a) Ik heb het gevoel dat ik sommige patiënten behandel als onpersoonlijke objecten.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

b) Ik ben harder geworden richting mensen sinds ik deze functie bekleed.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

c) Ik maak me zorgen dat deze functie mij emotioneel verhardt.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

d) Het maakt me niet zoveel uit wat er met sommige patiënten gebeurt.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

e) Ik heb het gevoel dat sommige patiënten mij beschuldigen van hun problemen

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

Persoonlijke prestaties

a) Ik kan goed begrijpen hoe mijn patiënten zich voelen over bepaalde dingen.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

b) Ik kan effectief omgaan met de problemen van mijn patiënten.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

c) Ik heb een positief gevoel over mijn invloed op het leven van anderen door middel van mijn werk.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

d) Ik voel mijzelf energiek.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

e) Ik vind het makkelijk een ontspannen sfeer te creëren met mijn patiënten.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

f) Ik voel me vrolijk nadat ik nauw betrokken met mijn patiënten heb gewerkt.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

g) Ik heb in mijn werk veel waardevolle dingen bereikt.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

h) Ik kan in mijn werk kalm omgaan met emotionele problemen.

Nooit Een paar keer per jaar Maandelijks Een paar keer per maand Elke week Een paar keer per week Dagelijks

Hartelijk dank voor het invullen van deze enquête!

Indien u kans wilt maken op één van de vier cadeaubonnen van 15 euro kunt u hieronder uw e-mailadres invullen.....

Bijlage II: Begeleidende brief vragenlijst

Beste heer/mevrouw,

De volgende vragenlijst wordt afgenomen in het kader van mijn afstudeerproject aan de Erasmus Universiteit. In samenwerking met het Groene Hart Ziekenhuis doe ik onderzoek naar de samenhang tussen werken in de verpleging en verschijnselen van burnout. Ik wil u vriendelijk vragen met dit onderzoek mee te werken.

Uw gegevens zullen strikt vertrouwelijk worden behandeld. Uw anonimiteit blijft gewaarborgd.

Instructies over het invullen van de vragenlijst

Door op onderstaande link te drukken wordt de vragenlijst gestart. Wanneer de laatste vraag is beantwoord drukt u op de button 'Klaar!' om de vragenlijst te versturen.

https://www.surveymonkey.com/s.aspx?sm=9ubQw1Naql9ntMclPawBHW_3d_3d

Alle vragen dienen ingevuld te worden. Er zijn in dit onderzoek geen goede of foute antwoorden. Geef daarom het eerste antwoord dat in u op komt.

Deelname aan dit onderzoek zal ongeveer 10 minuten in beslag nemen. Onder de deelnemers zal ik als dank vier cadeaubonnen van 15 euro verloten. Om kans te maken verzoek ik u om uw e-mail adres te vermelden op de laatste pagina van de vragenlijst.

Ik wil u alvast hartelijk danken voor uw medewerking.

Met vriendelijke groeten,

Fiona Ravestijn

Bijlage III: Factor- en betrouwbaarheidsanalyse

A. Werkdruk

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Snelwerken	1.27	.447	85
Genoegtijd	1.68	.468	85
Extrahardwerken	1.49	.503	85
Veelwerk	1.22	.419	85
Tegenstrijdigeopdr	1.66	.609	85

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.341	46.819	46.819	2.341	46.819	46.819	1.354	27.090	27.090
2	.927	18.545	65.364	.927	18.545	65.364	1.179	23.575	50.665
3	.716	14.313	79.676	.716	14.313	79.676	1.016	20.321	70.986
4	.570	11.396	91.072	.570	11.396	91.072	1.004	20.087	91.072
5	.446	8.928	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
Snelwerken	.763	-.122	-.041	-.583
Genoegtijd	.751	.003	-.387	.432
Extrahardwerken	.807	-.122	-.222	-.003
Veelwerk	.639	-.229	.703	.208
Tegenstrijdigeopdr	.365	.919	.141	-.027

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.743	.741	4

B. Autonomie

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Werkonderbr	1.55	.500	85
Werktemporeg	1.46	.501	85
Tijdstipuitstellen	1.47	.502	85
Wegvanwerkpl	1.71	.458	85
Taakuitvoeren	1.39	.490	85
Volgordewerkzaamh	1.32	.468	85
Werkwijzevoorgeschr	1.66	.477	85
Zelfbeslissen	1.18	.383	85
Eigenwerkwijze	1.19	.393	85

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.633	29.260	29.260	2.633	29.260	29.260	1.536	17.071	17.071
2	1.461	16.231	45.491	1.461	16.231	45.491	1.508	16.756	33.826
3	1.232	13.688	59.179	1.232	13.688	59.179	1.075	11.939	45.766
4	.957	10.637	69.815	.957	10.637	69.815	1.053	11.703	57.469
5	.869	9.654	79.469	.869	9.654	79.469	1.040	11.559	69.028
6	.603	6.699	86.168	.603	6.699	86.168	1.035	11.497	80.526
7	.520	5.773	91.941	.520	5.773	91.941	1.027	11.415	91.941
8	.383	4.255	96.196						
9	.342	3.804	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
Werkonderbr	.670	.011	-.525	-.221	.209	.013	.125
Werktemporeg	.659	-.191	-.140	-.465	.375	-.157	-.041
Tijdstipuitstellen	.609	-.395	.034	.104	-.469	-.072	.450
Wegvanwerkpl	.494	-.097	-.571	.400	-.190	.289	-.344
Taakuitvoeren	.552	-.122	.568	-.167	-.014	.542	-.014
Volgordewerkzaamh	.653	-.092	.493	.039	-.092	-.339	-.375
Werkwijzevoorgeschr	.422	.105	.179	.696	.489	-.097	.172
Zelfbeslissen	.415	.700	-.063	-.037	-.412	-.198	-.012
Eigenwerkwijze	.232	.857	.090	-.082	.108	.179	.105

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 7 components extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.696	.690	10

C. Sociale steun

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Opuzelfaangewezen	1.13	.338	85
Werkovernemen	1.09	.294	85
Hulpcollegas	1.05	.213	85
Pratencollegas	1.01	.108	85
Pratenleidinggev	1.09	.294	85
Alleenopwerkplek	1.29	.458	85

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.022	33.694	33.694	2.022	33.694	33.694	1.243	20.719	20.719
2	1.208	20.141	53.835	1.208	20.141	53.835	1.146	19.099	39.817
3	1.026	17.098	70.933	1.026	17.098	70.933	1.094	18.234	58.051
4	.783	13.047	83.980	.783	13.047	83.980	1.068	17.793	75.844
5	.513	8.542	92.522	.513	8.542	92.522	1.001	16.678	92.522
6	.449	7.478	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
Opuzelfaangewezen	.839	.039	.019	.075	.014
Werkovernemen	.751	-.296	.099	-.230	-.485
Hulpcollegas	.640	.389	-.253	-.445	.370
Pratencollegas	.440	-.716	.095	.369	.344
Pratenleidinggev	-.017	.120	.963	-.205	.123
Alleenopwerkplek	.388	.664	.120	.590	-.085

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 5 components extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.302	.434	7

D. Emoties voorwenden

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Toneel	1.75	.738	85
Masker	1.86	.693	85
Doenalsofemoties	1.51	.629	85
Rolspelen	2.14	.915	85
Goedezin	1.85	.838	85

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.929	58.573	58.573	2.929	58.573	58.573	1.636	32.716	32.716
2	.749	14.987	73.560	.749	14.987	73.560	1.472	29.430	62.147
3	.582	11.633	85.193	.582	11.633	85.193	1.152	23.046	85.193
4	.379	7.589	92.782						
5	.361	7.218	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Toneel	.812	-.148	-.347
Masker	.782	-.393	-.186
Doenalsofemoties	.747	-.361	.457
Rolspelen	.744	.494	-.265
Goedezin	.739	.446	.384

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.816	.823	5

E. Emoties oproepen

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Hardwerkenemoties	1.47	.700	85
Moeiteemotiesvoelen	1.54	.646	85
Gevoelensoproepen	1.88	.944	85
Natuurlijkereactie	2.14	.693	85
Gemakkelijkpositief	2.34	.810	85

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.828	36.568	36.568	1.828	36.568	36.568	1.741	34.815	34.815
2	1.571	31.421	67.989	1.571	31.421	67.989	1.011	20.219	55.034
3	.825	16.497	84.486	.825	16.497	84.486	1.005	20.108	75.142
4	.537	10.741	95.227	.537	10.741	95.227	1.004	20.085	95.227
5	.239	4.773	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
Hardwerkenemoties	-.495	.535	.541	.418
Moeiteemotiesvoelen	-.481	.683	.095	-.533
Gevoelensoproepen	-.319	.566	-.719	.247
Natuurlijkereactie	.748	.563	.051	-.079
Gemakkelijkpositief	.831	.425	.055	.106

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.548	.580	3

F. Emoties verbergen

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Boosheidverbergen	2.74	.804	85
Afkeerverbergen	2.56	.823	85
Angstverbergen	2.62	1.058	85

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.948	64.923	64.923	1.948	64.923	64.923	1.721	57.354	57.354
2	.805	26.823	91.746	.805	26.823	91.746	1.032	34.392	91.746
3	.248	8.254	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component	
	1	2
Boosheidverbergen	.879	-.335
Afkeerverbergen	.912	-.196
Angstverbergen	.586	.808

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.685	.714	3

G. Emotionele consonantie

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.845	.851	2

H. Emotionele uitputting

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Mentaaluitgeput	2.72	1.555	85
Fysiekuitgeput	3.49	1.666	85
Moe	2.78	1.584	85
Spanning	1.75	1.362	85
Opgebrand	2.46	1.468	85
Gefrustreerd	2.35	1.556	85
Hardwerken	2.81	1.500	85
Stress	1.71	1.021	85
Eindelatijn	1.88	1.349	85

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.843	64.922	64.922	5.843	64.922	64.922	3.024	33.603	33.603
2	.835	9.278	74.200	.835	9.278	74.200	2.574	28.605	62.208
3	.654	7.266	81.467	.654	7.266	81.467	1.733	19.258	81.467
4	.423	4.704	86.171						
5	.321	3.567	89.737						
6	.292	3.244	92.981						
7	.251	2.788	95.769						
8	.224	2.486	98.255						
9	.157	1.745	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Mentaaluitgeput	.823	-.347	.102
Fysiekuitgeput	.815	-.399	-.062
Moe	.828	-.254	-.319
Spanning	.719	.507	-.165
Opgebrand	.869	.058	-.183
Gefrustreerd	.808	.161	.166
Hardwerken	.745	-.129	.591
Stress	.781	.432	.192
Eindelatijn	.853	.040	-.252

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.930	.932	9

I. Depersonalisatie

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Onpersoonlijk	2.19	1.107	85
Onverschilliger	1.61	.989	85
Emotioneelverhardt	1.61	.914	85
Nietsuitmaken	1.41	.806	85
Beschuldigingen	1.42	.792	85

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.496	49.923	49.923	2.496	49.923	49.923	1.608	32.164	32.164
2	.952	19.050	68.973	.952	19.050	68.973	1.310	26.209	58.373
3	.691	13.818	82.791	.691	13.818	82.791	1.221	24.418	82.791
4	.476	9.529	92.320						
5	.384	7.680	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Onpersoonlijk	.791	.186	.154
Onverschilliger	.826	-.250	-.050
Emotioneelverhardt	.703	-.073	-.656
Nietsuitmaken	.692	-.399	.470
Beschuldigingen	.465	.831	.119

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.745	.738	5

J. Persoonlijke prestaties**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Inlevengevoelens	1.58	.956	85
Problemenoplossen	1.76	.959	85
Positiefgevoel	1.81	.957	85
Energiek	2.08	1.256	85
Ontspannensfeer	1.61	.725	85
Vrolijk	1.86	1.060	85
Waardevolledingen	1.73	.956	85
Kalmomgaan	1.82	.941	85

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.901	48.767	48.767	3.901	48.767	48.767	2.180	27.249	27.249
2	1.436	17.954	66.721	1.436	17.954	66.721	1.843	23.044	50.293
3	.826	10.329	77.050	.826	10.329	77.050	1.632	20.403	70.696
4	.596	7.450	84.501	.596	7.450	84.501	1.104	13.805	84.501
5	.414	5.177	89.678						
6	.371	4.641	94.319						
7	.276	3.445	97.763						
8	.179	2.237	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
Inlevengevoelens	.535	.720	.046	-.069
Problemenoplossen	.362	.802	.059	.301
Positiefgevoel	.709	.137	-.573	-.188
Energiek	.777	-.199	.205	.179
Ontspanningsfeer	.670	.028	.505	-.510
Vrolijk	.858	-.224	-.203	-.151
Waardevolledingen	.805	-.287	-.240	.169
Kalmomgaan	.738	-.289	.311	.349

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.839	.841	8

Bijlage IV: Correlatie

Correlations

		Werkdruk	Sociale steun	Autonomie	Emoties voorwenden	Emoties oproepen	Emotionele consonantie	Emoties verbergen	Emotionele uitputting	Depersonalisering	Persoonlijke prestaties
Werkdruk	Pearson Correlation	1.000	-.141	-.130	.099	.205*	-.019	-.007	.349**	.214*	.099
	Sig. (1-tailed)		.099	.117	.184	.030	.431	.475	.001	.025	.184
	N	85.000	85	85	85	85	85	85	85	85	85
Sociale steun	Pearson Correlation	-.141	1.000	.147	-.070	-.125	.043	-.117	-.258**	-.197*	-.064
	Sig. (1-tailed)	.099		.090	.262	.128	.348	.142	.009	.036	.280
	N	85	85.000	85	85	85	85	85	85	85	85
Autonomie	Pearson Correlation	-.130	.147	1.000	-.179	-.191*	-.231*	.211*	-.228*	-.068	.022
	Sig. (1-tailed)	.117	.090		.050	.040	.017	.026	.018	.267	.420
	N	85	85	85.000	85	85	85	85	85	85	85
Emoties voorwenden	Pearson Correlation	.099	-.070	-.179	1.000	.532**	.082	.112	.383**	.379**	.077
	Sig. (1-tailed)	.184	.262	.050		.000	.226	.154	.000	.000	.241
	N	85	85	85	85.000	85	85	85	85	85	85
Emoties oproepen	Pearson Correlation	.205*	-.125	-.191*	.532**	1.000	.074	.061	.382**	.414**	.152
	Sig. (1-tailed)	.030	.128	.040	.000		.249	.291	.000	.000	.082
	N	85	85	85	85	85.000	85	85	85	85	85
Emotionele consonantie	Pearson Correlation	-.019	.043	-.231*	.082	.074	1.000	-.101	.070	.118	.168
	Sig. (1-tailed)	.431	.348	.017	.226	.249		.178	.263	.141	.062
	N	85	85	85	85	85	85.000	85	85	85	85
Emoties verbergen	Pearson Correlation	-.007	-.117	.211*	.112	.061	-.101	1.000	.188*	.156	.268**
	Sig. (1-tailed)	.475	.142	.026	.154	.291	.178		.042	.077	.007
	N	85	85	85	85	85	85	85.000	85	85	85
Emotionele uitputting	Pearson Correlation	.349**	-.258**	-.228*	.383**	.382**	.070	.188*	1.000	.643**	.458**
	Sig. (1-tailed)	.001	.009	.018	.000	.000	.263	.042		.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85.000	85	85
Depersonalisering	Pearson Correlation	.214*	-.197*	-.068	.379**	.414**	.118	.156	.643**	1.000	.471**
	Sig. (1-tailed)	.025	.036	.267	.000	.000	.141	.077	.000		.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85.000	85
Persoonlijke prestaties	Pearson Correlation	.099	-.064	.022	.077	.152	.168	.268**	.458**	.471**	1.000
	Sig. (1-tailed)	.184	.280	.420	.241	.082	.062	.007	.000	.000	
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85.000

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Bijlage V: Regressieanalyses

A. Emotionele uitputting + Emoties voorwenden

Model Summary^f

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.081 ^a	.007	-.018	1.06736	.007	.272	2	82	.762	
2	.463 ^b	.214	.164	.96718	.208	6.955	3	79	.000	
3	.560 ^c	.314	.261	.90959	.100	11.320	1	78	.001	
4	.561 ^d	.315	.242	.92098	.001	.042	2	76	.959	
5	.562 ^e	.315	.233	.92652	.001	.094	1	75	.760	1.841

a. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd

b. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk

c. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties voorwenden

d. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties voorwenden, Voorwenden*sociale steun, Voorwenden*autonomie

e. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties voorwenden, Voorwenden*sociale steun, Voorwenden*autonomie, Voorwenden*sociale steun*autonomie

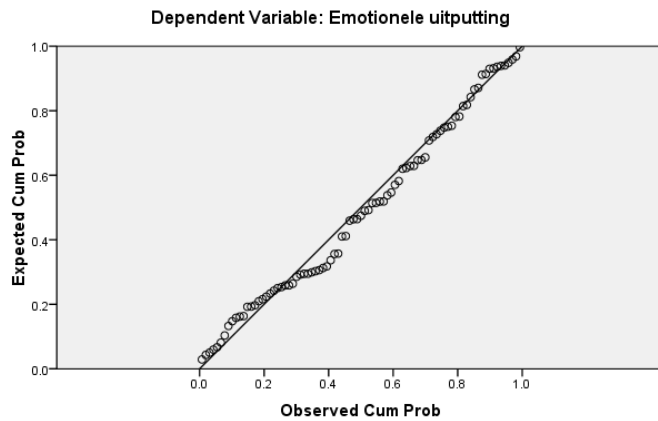
f. Dependent Variable: Emotionele uitputting

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.861	.713		4.014	.000	1.443	4.279					
	Leeftijd	-.005	.011	-.059	-.505	.615	-.027	.016	-.032	-.056	-.056	.883	1.132
	Dienstverband	-.132	.194	-.079	-.679	.499	-.518	.255	-.059	-.075	-.075	.883	1.132
2	(Constant)	3.421	.672		5.090	.000	2.083	4.759					
	Leeftijd	-.014	.010	-.153	-1.414	.161	-.034	.006	-.032	-.157	-.141	.848	1.180
	Dienstverband	-.178	.177	-.107	-1.004	.318	-.532	.175	-.059	-.112	-.100	.869	1.151
	Werkdruk	.088	.028	.331	3.202	.002	.033	.143	.349	.339	.319	.933	1.071
	Sociale steun	-.047	.025	-.194	-1.905	.060	-.096	.002	-.258	-.210	-.190	.956	1.046
	Autonomie	-.065	.040	-.164	-1.611	.111	-.146	.015	-.228	-.178	-.161	.964	1.037
3	(Constant)	2.579	.680		3.794	.000	1.226	3.933					
	Leeftijd	-.015	.009	-.158	-1.547	.126	-.033	.004	-.032	-.173	-.145	.848	1.180
	Dienstverband	-.124	.168	-.075	-.739	.462	-.458	.210	-.059	-.083	-.069	.861	1.162
	Werkdruk	.082	.026	.306	3.140	.002	.030	.134	.349	.335	.295	.928	1.078
	Sociale steun	-.045	.023	-.186	-1.934	.057	-.091	.001	-.258	-.214	-.181	.955	1.047
	Autonomie	-.045	.039	-.112	-1.154	.252	-.121	.032	-.228	-.130	-.108	.939	1.064
	Emoties voorwenden	.394	.117	.324	3.364	.001	.161	.627	.383	.356	.316	.950	1.053
	(Constant)	2.575	.693		3.713	.000	1.194	3.956					
4	Leeftijd	-.015	.010	-.158	-1.527	.131	-.034	.004	-.032	-.173	-.145	.844	1.185
	Dienstverband	-.125	.170	-.076	-.737	.463	-.464	.213	-.059	-.084	-.070	.858	1.165
	Werkdruk	.081	.026	.304	3.078	.003	.029	.134	.349	.333	.292	.923	1.083
	Sociale steun	-.046	.024	-.188	-1.929	.057	-.093	.001	-.258	-.216	-.183	.946	1.057
	Autonomie	-.038	.045	-.096	-.853	.396	-.127	.051	-.228	-.097	-.081	.714	1.400
	Emoties voorwenden	.396	.121	.326	3.272	.002	.155	.638	.383	.351	.311	.908	1.101
	Voorwenden*sociale steun	.000	.027	-.002	-.023	.981	-.054	.052	-.081	-.003	-.002	.948	1.055
	Voorwenden*autonomie	.014	.049	.032	.288	.774	-.084	.112	.097	.033	.027	.750	1.333
	(Constant)	2.568	.698		3.679	.000	1.178	3.958					
	5	Leeftijd	-.014	.010	-.154	-1.473	.145	-.034	.005	-.032	-.168	-.141	.833
Dienstverband		-.130	.172	-.078	-.756	.452	-.472	.212	-.059	-.087	-.072	.852	1.173
Werkdruk		.081	.027	.304	3.059	.003	.028	.134	.349	.333	.292	.923	1.083
Sociale steun		-.044	.024	-.183	-1.831	.071	-.093	.004	-.258	-.207	-.175	.915	1.093
Autonomie		-.038	.045	-.095	-.836	.406	-.128	.052	-.228	-.096	-.080	.713	1.402
Emoties voorwenden		.394	.122	.324	3.223	.002	.150	.637	.383	.349	.308	.904	1.107
Voorwenden*sociale steun		.000	.027	-.002	-.022	.983	-.054	.053	-.081	-.003	-.002	.948	1.055
Voorwenden*autonomie		.015	.050	.033	.302	.764	-.084	.114	.097	.035	.029	.748	1.336
Voorwenden*sociale steun*autonomie		.003	.010	.030	.307	.760	-.017	.023	.106	.035	.029	.934	1.070

a. Dependent Variable: Emotionele uitputting

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



B. Emotionele uitputting + Emoties oproepen

Model Summary^f

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.081 ^a	.007	-.018	1.06736	.007	.272	2	82	.762	
2	.463 ^b	.214	.164	.96718	.208	6.955	3	79	.000	
3	.555 ^c	.308	.255	.91310	.094	10.634	1	78	.002	
4	.564 ^d	.318	.246	.91853	.010	.541	2	76	.585	
5	.567 ^e	.321	.240	.92249	.003	.349	1	75	.557	2.035

a. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd

b. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk

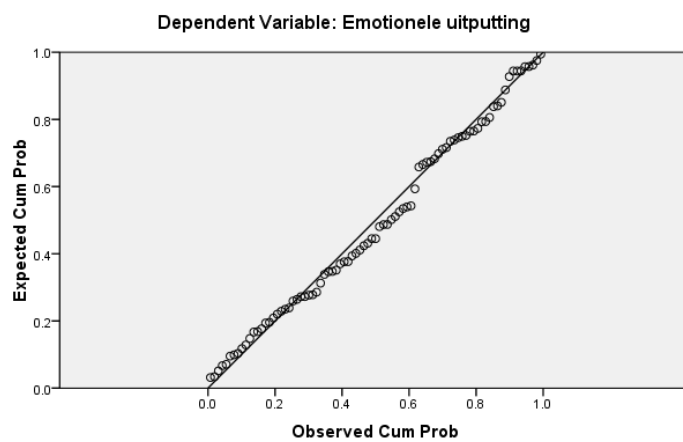
c. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties oproepen

d. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties oproepen, Oproepen*sociale steun, Oproepen*autonomie

e. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties oproepen, Oproepen*sociale steun, Oproepen*autonomie, Oproepen*sociale steun* autonomie

f. Dependent Variable: Emotionele uitputting

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	2.861	.713	4.014	.000	1.443	4.279						
	Leeftijd	-.005	.011	-.505	.615	-.027	.016	-.032	-.056	-.056	.883	1.132	
	Dienstverband	-.132	.194	-.079	-.679	.499	-.518	.255	-.059	-.075	-.075	.883	1.132
2	(Constant)	3.421	.672	5.090	.000	2.083	4.759						
	Leeftijd	-.014	.010	-.153	-1.414	.161	-.034	.006	-.032	-.157	-.141	.848	1.180
	Dienstverband	-.178	.177	-.107	-1.004	.318	-.532	.175	-.059	-.112	-.100	.869	1.151
	Werkdruk	.088	.028	.331	3.202	.002	.033	.143	.349	.339	.319	.933	1.071
	Sociale steun	-.047	.025	-.194	-1.905	.060	-.096	.002	-.258	-.210	-.190	.956	1.046
	Autonomie	-.065	.040	-.164	-1.611	.111	-.146	.015	-.228	-.178	-.161	.964	1.037
3	(Constant)	3.246	.637	5.097	.000	1.978	4.513						
	Leeftijd	-.020	.010	-.215	-2.064	.042	-.039	.000	-.032	-.228	-.194	.820	1.220
	Dienstverband	-.211	.168	-.127	-1.254	.213	-.545	.124	-.059	-.141	-.118	.866	1.155
	Werkdruk	.076	.026	.284	2.888	.005	.024	.128	.349	.311	.272	.914	1.094
	Sociale steun	-.042	.023	-.172	-1.783	.078	-.088	.005	-.258	-.198	-.168	.951	1.052
	Autonomie	-.046	.039	-.115	-1.181	.241	-.123	.031	-.228	-.133	-.111	.941	1.063
	Emoties oproepen	.290	.089	.325	3.261	.002	.113	.467	.382	.346	.307	.894	1.118
4	(Constant)	3.185	.652	4.886	.000	1.886	4.483						
	Leeftijd	-.020	.010	-.213	-2.021	.047	-.039	.000	-.032	-.226	-.191	.811	1.233
	Dienstverband	-.168	.174	-.101	-.964	.338	-.515	.179	-.059	-.110	-.091	.814	1.229
	Werkdruk	.076	.027	.285	2.820	.006	.022	.130	.349	.308	.267	.876	1.141
	Sociale steun	-.041	.024	-.167	-1.715	.090	-.088	.007	-.258	-.193	-.162	.943	1.060
	Autonomie	-.071	.046	-.177	-1.544	.127	-.161	.020	-.228	-.174	-.146	.883	1.464
	Emoties oproepen	.277	.090	.311	3.072	.003	.097	.457	.382	.332	.291	.878	1.139
	Oproepen*sociale steun	.006	.021	.028	.282	.778	-.036	.047	.054	.032	.027	.911	1.098
	Oproepen*autonomie	-.041	.040	-.119	-1.034	.304	-.121	.038	-.016	-.118	-.098	.676	1.480
5	(Constant)	3.174	.655	4.847	.000	1.869	4.478						
	Leeftijd	-.020	.010	-.219	-2.063	.043	-.040	.000	-.032	-.232	-.196	.802	1.247
	Dienstverband	-.152	.177	-.092	-.859	.393	-.504	.201	-.059	-.099	-.082	.795	1.258
	Werkdruk	.075	.027	.281	2.762	.007	.021	.129	.349	.304	.263	.872	1.146
	Sociale steun	-.044	.025	-.183	-1.802	.076	-.093	.005	-.258	-.204	-.171	.881	1.135
	Autonomie	-.067	.046	-.168	-1.452	.151	-.159	.025	-.228	-.165	-.138	.673	1.487
	Emoties oproepen	.291	.094	.326	3.108	.003	.105	.478	.382	.338	.296	.820	1.219
	Oproepen*sociale steun	.004	.021	.019	.189	.851	-.038	.046	.054	.022	.018	.890	1.124
	Oproepen*autonomie	-.029	.046	-.083	-.834	.528	-.120	.062	-.016	-.073	-.060	.528	1.895
	Oproepen*sociale steun* autonomie	-.006	.010	-.070	-.590	.557	-.026	.014	.030	-.068	-.056	.644	1.552

a. Dependent Variable: Emotionele uitputting

C. Emotionele uitputting + Emoties verbergen

Model Summary^f

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.081 ^a	.007	-.018	1.06736	.007	.272	2	82	.762	
2	.463 ^b	.214	.164	.96718	.208	6.955	3	79	.000	
3	.503 ^c	.253	.195	.94921	.039	4.019	1	78	.048	
4	.543 ^d	.295	.221	.93416	.042	2.267	2	76	.111	
5	.545 ^e	.297	.213	.93893	.002	.229	1	75	.634	1.724

a. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd

b. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk

c. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties verbergen

d. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties verbergen, Verbergen*sociale steun, Verbergen*autonomie

e. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties verbergen, Verbergen*sociale steun, Verbergen*autonomie, Verbergen*sociale steun*autonomie

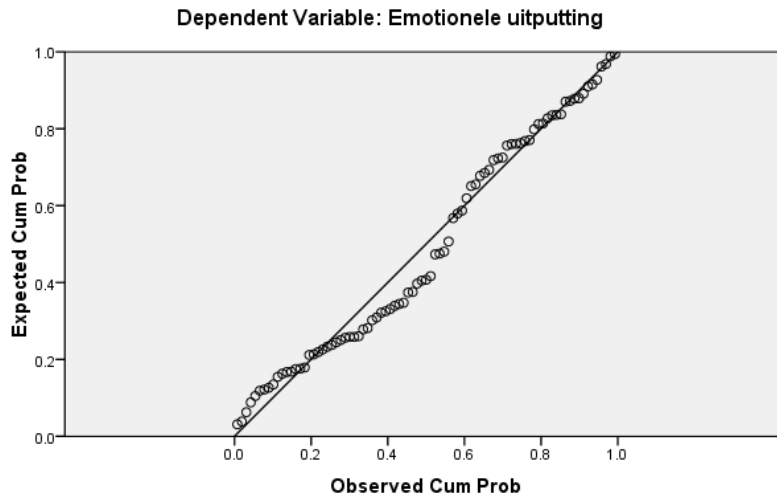
f. Dependent Variable: Emotionele uitputting

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	2.861	.713	4.014	.000	1.443	4.279						
	Leeftijd	-.005	.011	-.059	.505	.615	-.027	.016	-.032	-.056	-.056	.883	1.132
	Dienstverband	-.132	.194	-.079	-.679	.499	-.518	.255	-.059	-.075	-.075	.883	1.132
2	(Constant)	3.421	.672	5.090	.000	2.083	4.759						
	Leeftijd	-.014	.010	-.153	-1.414	.161	-.034	.006	-.032	-.157	-.141	.848	1.180
	Dienstverband	-.178	.177	-.107	-1.004	.318	-.532	.175	-.059	-.112	-.100	.869	1.151
	Werkdruk	.088	.028	.331	3.202	.002	.033	.143	.349	.339	.319	.933	1.071
	Sociale steun	-.047	.025	-.194	-1.905	.060	-.096	.002	-.258	-.210	-.190	.956	1.046
	Autonomie	-.065	.040	-.164	-1.611	.111	-.146	.015	-.228	-.178	-.161	.964	1.037
3	(Constant)	2.779	.733	3.791	.000	1.320	4.239						
	Leeftijd	-.013	.010	-.143	-1.345	.183	-.033	.006	-.032	-.151	-.132	.846	1.182
	Dienstverband	-.116	.177	-.070	-.654	.515	-.468	.237	-.059	-.074	-.064	.842	1.188
	Werkdruk	.087	.027	.326	3.219	.002	.033	.141	.349	.342	.315	.933	1.072
	Sociale steun	-.040	.025	-.165	-1.634	.106	-.089	.009	-.258	-.182	-.160	.936	1.068
	Autonomie	-.085	.041	-.213	-2.072	.042	-.166	-.003	-.228	-.228	-.203	.909	1.100
	Emoties verbergen	.142	.071	.206	2.005	.048	.001	.283	.188	.221	.196	.904	1.106
4	(Constant)	2.791	.723	3.861	.000	1.351	4.231						
	Leeftijd	-.012	.010	-.135	-1.280	.204	-.032	.007	-.032	-.145	-.123	.841	1.189
	Dienstverband	-.045	.184	-.027	-.246	.807	-.412	.322	-.059	-.028	-.024	.753	1.329
	Werkdruk	.089	.027	.333	3.335	.001	.036	.142	.349	.357	.321	.930	1.075
	Sociale steun	-.047	.024	-.193	-1.915	.059	-.096	.002	-.258	-.215	-.184	.913	1.095
	Autonomie	-.097	.042	-.243	-2.327	.023	-.180	-.014	-.228	-.258	-.224	.849	1.177
	Emoties verbergen	.080	.077	.117	1.039	.302	-.074	.234	.188	.118	.100	.735	1.361
	Verbergen*sociale steun	-.029	.019	-.178	-1.569	.121	-.066	.008	-.066	-.177	-.151	.719	1.390
	Verbergen*autonomie	.041	.020	.271	2.002	.049	.000	.081	.123	.224	.193	.506	1.975
5	(Constant)	2.758	.730	3.777	.000	1.303	4.212						
	Leeftijd	-.011	.010	-.123	-1.141	.257	-.031	.009	-.032	-.131	-.111	.802	1.247
	Dienstverband	-.026	.190	-.016	-.136	.892	-.403	.352	-.059	-.016	-.013	.718	1.393
	Werkdruk	.088	.027	.331	3.292	.002	.035	.142	.349	.355	.319	.928	1.077
	Sociale steun	-.048	.025	-.200	-1.953	.055	-.098	.001	-.258	-.220	-.189	.896	1.116
	Autonomie	-.094	.042	-.236	-2.216	.030	-.178	-.009	-.228	-.248	-.215	.830	1.205
	Emoties verbergen	.066	.083	.096	.791	.431	-.100	.232	.188	.091	.077	.639	1.565
	Verbergen*sociale steun	-.029	.019	-.175	-1.529	.131	-.066	.009	-.066	-.174	-.148	.717	1.396
	Verbergen*autonomie	.030	.030	.202	1.021	.311	-.029	.089	.123	.117	.099	.239	4.185
	Verbergen*sociale steun*autonomie	.004	.008	.094	.478	.634	-.012	.019	.177	.055	.046	.242	4.138

a. Dependent Variable: Emotionele uitputting

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



D. Depersonalisatie + Emoties voorwenden

Model Summary^f

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.153 ^a	.023	.000	.84726	.023	.978	2	82	.380	
2	.315 ^b	.099	.042	.82887	.076	2.226	3	79	.092	
3	.488 ^c	.238	.179	.76746	.138	14.149	1	78	.000	
4	.495 ^d	.245	.166	.77362	.008	.381	2	76	.684	
5	.496 ^e	.246	.155	.77862	.000	.027	1	75	.871	2.111

a. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd

b. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk

c. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties voorwenden

d. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties voorwenden, Voorwenden*sociale steun, Voorwenden*autonomie

e. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties voorwenden, Voorwenden*sociale steun, Voorwenden*autonomie, Voorwenden*sociale steun*autonomie

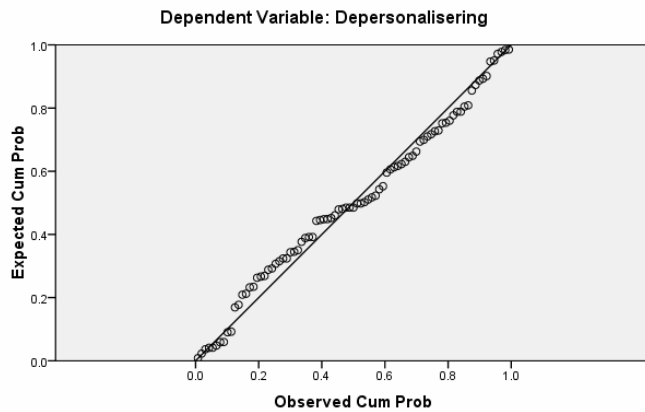
f. Dependent Variable: Depersonalisering

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.914	.566			1.615	.110	-212	2.040					
	Leeftijd	.002	.009	.021		.184	.854	-.016	.019	-.033	.020	.020	.883	1.132
	Dienstverband	.211	.154	.159		1.366	.176	-.096	.517	.151	.149	.149	.883	1.132
2	(Constant)	1.199	.576			2.082	.041	.053	2.346					
	Leeftijd	-.002	.009	-.032		-.278	.782	-.019	.015	-.033	-.031	-.030	.848	1.180
	Dienstverband	.193	.152	.146		1.271	.208	-.109	.496	.151	.142	.136	.869	1.151
	Werkdruk	.039	.024	.183		1.654	.102	-.008	.086	.214	.183	.177	.933	1.071
	Sociale steun	-.035	.021	-.181		-1.656	.102	-.077	.007	-.197	-.183	-.177	.956	1.046
	Autonomie	-.008	.035	-.026		-.238	.813	-.077	.061	-.068	-.027	-.025	.964	1.037
3	(Constant)	.405	.574			.707	.482	-.737	1.547					
	Leeftijd	-.003	.008	-.038		-.349	.728	-.019	.013	-.033	-.040	-.035	.848	1.180
	Dienstverband	.244	.141	.184		1.728	.088	-.037	.526	.151	.192	.171	.861	1.162
	Werkdruk	.033	.022	.153		1.496	.139	-.011	.077	.214	.167	.148	.928	1.078
	Sociale steun	-.033	.020	-.171		-1.686	.096	-.072	.006	-.197	-.188	-.167	.955	1.047
	Autonomie	.011	.033	.035		.347	.729	-.053	.076	-.068	.039	.034	.939	1.064
	Emoties voorwenden	.371	.099	.382		3.762	.000	.175	.568	.379	.392	.372	.950	1.053
4	(Constant)	.354	.582			.607	.545	-.806	1.514					
	Leeftijd	-.002	.008	-.033		-.308	.759	-.018	.014	-.033	-.035	-.031	.844	1.185
	Dienstverband	.246	.143	.185		1.722	.089	-.039	.530	.151	.194	.172	.858	1.165
	Werkdruk	.033	.022	.153		1.480	.143	-.011	.077	.214	.167	.147	.923	1.083
	Sociale steun	-.034	.020	-.177		-1.723	.089	-.074	.005	-.197	-.194	-.172	.946	1.057
	Autonomie	.023	.038	.073		.616	.540	-.052	.098	-.068	.070	.061	.714	1.400
	Emoties voorwenden	.389	.102	.389		3.819	.000	.186	.591	.379	.401	.381	.908	1.101
	Voorwenden*sociale steun	.013	.022	.060		.582	.562	-.031	.057	-.026	.067	.058	.948	1.055
	Voorwenden*autonomie	.025	.041	.070		.612	.542	-.057	.108	.053	.070	.061	.750	1.333
5	(Constant)	.351	.587			.598	.552	-.818	1.519					
	Leeftijd	-.002	.008	-.031		-.285	.776	-.019	.014	-.033	-.033	-.029	.833	1.201
	Dienstverband	.244	.144	.184		1.691	.095	-.043	.531	.151	.192	.170	.852	1.173
	Werkdruk	.033	.022	.153		1.470	.146	-.012	.077	.214	.167	.147	.923	1.083
	Sociale steun	-.034	.020	-.173		-1.655	.102	-.074	.007	-.197	-.188	-.166	.915	1.093
	Autonomie	.023	.038	.073		.617	.539	-.052	.099	-.068	.071	.062	.713	1.402
	Emoties voorwenden	.387	.103	.388		3.774	.000	.183	.592	.379	.399	.378	.904	1.107
	Voorwenden*sociale steun	.013	.022	.060		.579	.564	-.032	.058	-.026	.067	.058	.948	1.056
	Voorwenden*autonomie	.026	.042	.071		.616	.540	-.057	.109	.053	.071	.062	.748	1.336
	Voorwenden*sociale steun*autonomie	.001	.008	.017		.163	.871	-.015	.018	.096	.019	.016	.934	1.070

a. Dependent Variable: Depersonalisering

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



E. Depersonalisatie + Emoties oproepen

Model Summary^f

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.153 ^a	.023	.000	.84726	.023	.978	2	82	.380	
2	.315 ^b	.099	.042	.82887	.076	2.226	3	79	.092	
3	.492 ^c	.242	.184	.76538	.142	14.651	1	78	.000	
4	.504 ^d	.255	.176	.76888	.013	.645	2	76	.527	
5	.509 ^e	.259	.170	.77149	.005	.488	1	75	.487	2.192

a. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd

b. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk

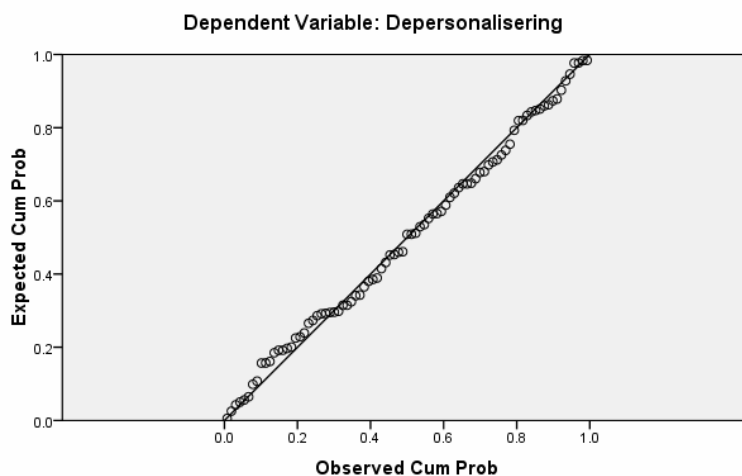
c. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties oproepen

d. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties oproepen, Oproepen*sociale steun, Oproepen*autonomie

e. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties oproepen, Oproepen*sociale steun, Oproepen*autonomie, Oproepen*sociale steun* autonomie

f. Dependent Variable: Depersonalising

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	.914	.566	1.615	.110	-.212	2.040						
	Leeftijd	.002	.009	.021	.184	.854	-.016	.019	-.033	.020	.020	.883	1.132
	Dienstverband	.211	.154	.159	1.366	.176	-.096	.517	.151	.149	.149	.883	1.132
2	(Constant)	1.199	.576	2.082	.041	.053	2.346						
	Leeftijd	-.002	.009	-.032	-.278	.782	-.019	.015	-.033	-.031	-.030	.848	1.180
	Dienstverband	.193	.152	.146	1.271	.208	-.109	.496	.151	.142	.136	.869	1.151
	Werkdruk	.039	.024	.183	1.654	.102	-.008	.086	.214	.183	.177	.933	1.071
	Sociale steun	-.035	.021	-.181	-1.656	.102	-.077	.007	-.197	-.183	-.177	.956	1.046
	Autonomie	-.008	.035	-.026	-.238	.813	-.077	.061	-.068	-.027	-.025	.964	1.037
3	(Constant)	1.027	.534	1.924	.058	-.036	2.089						
	Leeftijd	-.008	.008	-.108	-.990	.325	-.024	.008	-.033	-.111	-.098	.820	1.220
	Dienstverband	.162	.141	.122	1.148	.254	-.119	.442	.151	.129	.113	.866	1.155
	Werkdruk	.027	.022	.126	1.222	.225	-.017	.071	.214	.137	.121	.914	1.094
	Sociale steun	-.030	.020	-.154	-1.519	.133	-.069	.009	-.197	-.170	-.150	.951	1.052
	Autonomie	.011	.032	.034	.338	.736	-.054	.076	-.068	.038	.033	.941	1.063
	Emoties oproepen	.285	.074	.399	3.828	.000	.137	.433	.414	.398	.377	.894	1.118
4	(Constant)	1.038	.546	1.902	.061	-.049	2.124						
	Leeftijd	-.008	.008	-.113	-1.029	.307	-.025	.008	-.033	-.117	-.102	.811	1.233
	Dienstverband	.187	.146	.141	1.285	.203	-.103	.478	.151	.146	.127	.814	1.229
	Werkdruk	.024	.023	.113	1.069	.289	-.021	.069	.214	.122	.106	.876	1.141
	Sociale steun	-.030	.020	-.154	-1.509	.135	-.069	.010	-.197	-.171	-.149	.943	1.060
	Autonomie	-.007	.038	-.022	-.180	.858	-.083	.069	-.068	-.021	-.018	.883	1.464
	Emoties oproepen	.276	.076	.387	3.657	.000	.126	.427	.414	.387	.362	.878	1.139
	Oproepen*sociale steun	.015	.017	.091	.876	.384	-.019	.050	.104	.100	.087	.911	1.098
	Oproepen*autonomie	-.029	.034	-.104	-.863	.391	-.096	.038	-.040	-.099	-.086	.676	1.480
	5	(Constant)	1.027	.548	1.875	.065	-.064	2.118					
Leeftijd		-.009	.008	-.121	-1.094	.278	-.025	.007	-.033	-.125	-.109	.802	1.247
Dienstverband		.203	.148	.153	1.373	.174	-.092	.498	.151	.157	.136	.795	1.258
Werkdruk		.023	.023	.108	1.015	.313	-.022	.068	.214	.116	.101	.872	1.146
Sociale steun		-.034	.021	-.173	-1.633	.107	-.075	.007	-.197	-.185	-.162	.881	1.135
Autonomie		-.004	.039	-.011	-.092	.927	-.081	.073	-.068	-.011	-.009	.673	1.487
Emoties oproepen		.290	.078	.406	3.702	.000	.134	.446	.414	.393	.368	.820	1.219
Oproepen*sociale steun		.013	.018	.080	.757	.451	-.022	.049	.104	.087	.075	.890	1.124
Oproepen*autonomie		-.017	.038	-.059	-.434	.666	-.092	.059	-.040	-.050	-.043	.528	1.895
Oproepen*sociale steun* autonomie		-.006	.008	-.086	-.898	.487	-.022	.011	.051	-.080	-.069	.644	1.552

a. Dependent Variable: Depersonalisering

F. Depersonalisatie + Emoties verbergen

Model Summary^f

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.153 ^a	.023	.000	.84726	.023	.978	2	82	.380	
2	.315 ^b	.099	.042	.82887	.076	2.226	3	79	.092	
3	.488 ^c	.238	.179	.76746	.138	14.149	1	78	.000	
4	.495 ^d	.245	.166	.77362	.008	.381	2	76	.684	
5	.496 ^e	.246	.155	.77862	.000	.027	1	75	.871	2.111

a. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd

b. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk

c. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties voorwenden

d. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties voorwenden, Voorwenden*sociale steun, Voorwenden*autonomie

e. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties voorwenden, Voorwenden*sociale steun, Voorwenden*autonomie, Voorwenden*sociale steun*autonomie

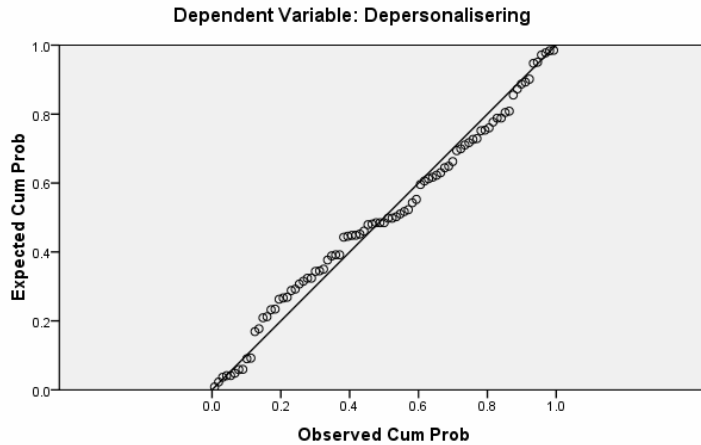
f. Dependent Variable: Depersonalisering

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	.914	.566	1.615	.110	-.212	2.040						
	Leeftijd	.002	.009	.184	.854	-.016	.019	-.033	.020	.020	.883	1.132	
	Dienstverband	.211	.154	1.366	.176	-.096	.517	.151	.149	.149	.883	1.132	
2	(Constant)	1.199	.576	2.082	.041	.053	2.346						
	Leeftijd	-.002	.009	-.032	.782	-.019	.015	-.033	-.031	-.030	.848	1.180	
	Dienstverband	.193	.152	1.46	208	-.109	.496	.151	.142	.136	.869	1.151	
	Werkdruk	.039	.024	.183	1.654	-.008	.086	.214	.183	.177	.933	1.071	
	Sociale steun	-.035	.021	-.181	-1.656	-.077	.007	-.197	-.183	-.177	.956	1.046	
	Autonomie	-.008	.035	-.026	-.238	-.077	.061	-.068	-.027	-.025	.964	1.037	
3	(Constant)	.405	.574	.707	.482	-.737	1.547						
	Leeftijd	-.003	.008	-.038	-.349	-.019	.013	-.033	-.040	-.035	.848	1.180	
	Dienstverband	.244	.141	.184	1.728	-.037	.526	.151	.192	.171	.861	1.162	
	Werkdruk	.033	.022	.153	1.496	-.011	.077	.214	.167	.148	.928	1.078	
	Sociale steun	-.033	.020	-.171	-1.686	-.072	.006	-.197	-.188	-.167	.955	1.047	
	Autonomie	.011	.033	.035	.347	-.053	.076	-.068	.039	.034	.939	1.064	
	Emoties voorwenden	.371	.099	3.82	3.762	.000	.175	.568	.379	.392	.372	.950	1.053
4	(Constant)	.354	.582	.607	.545	-.806	1.514						
	Leeftijd	-.002	.008	-.033	-.308	-.018	.014	-.033	-.035	-.031	.844	1.185	
	Dienstverband	.246	.143	.185	1.722	-.039	.530	.151	.194	.172	.858	1.165	
	Werkdruk	.033	.022	.153	1.480	-.011	.077	.214	.167	.147	.923	1.083	
	Sociale steun	-.034	.020	-.177	-1.723	-.074	.005	-.197	-.194	-.172	.946	1.057	
	Autonomie	.023	.038	.073	.616	-.052	.098	-.068	.070	.061	.714	1.400	
	Emoties voorwenden	.389	.102	3.89	3.819	.000	.186	.591	.379	.401	.381	.908	1.101
	Voorwenden*sociale steun	.013	.022	.060	.582	-.031	.057	-.026	.067	.058	.948	1.055	
	Voorwenden*autonomie	.025	.041	.070	.612	-.057	.108	.053	.070	.061	.750	1.333	
5	(Constant)	.351	.587	.598	.552	-.818	1.519						
	Leeftijd	-.002	.008	-.031	-.285	-.019	.014	-.033	-.033	-.029	.833	1.201	
	Dienstverband	.244	.144	.184	1.691	-.043	.531	.151	.192	.170	.852	1.173	
	Werkdruk	.033	.022	.153	1.470	-.012	.077	.214	.167	.147	.923	1.083	
	Sociale steun	-.034	.020	-.173	-1.655	-.074	.007	-.197	-.188	-.166	.915	1.093	
	Autonomie	.023	.038	.073	.617	-.052	.099	-.068	.071	.062	.713	1.402	
	Emoties voorwenden	.387	.103	3.88	3.774	.000	.183	.592	.379	.398	.904	1.107	
	Voorwenden*sociale steun	.013	.022	.060	.579	-.032	.058	-.026	.067	.058	.948	1.055	
	Voorwenden*autonomie	.026	.042	.071	.616	-.057	.109	.053	.071	.062	.748	1.336	
	Voorwenden*sociale steun*autonomie	.001	.008	.017	.163	-.015	.018	.096	.019	.016	.934	1.070	

a. Dependent Variable: Depersonalisering

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



G. Persoonlijke prestaties + Emoties voorwenden

Model Summary^f

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.211 ^a	.045	.021	.84211	.045	1.912	2	82	.154	
2	.259 ^b	.067	.008	.84778	.023	.636	3	79	.594	
3	.274 ^c	.075	.004	.84957	.008	.666	1	78	.417	
4	.314 ^d	.099	.004	.84955	.024	1.002	2	76	.372	
5	.330 ^e	.109	.002	.85028	.010	.868	1	75	.354	1.922

a. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd

b. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk

c. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties voorwenden

d. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties voorwenden, Voorwenden*sociale steun, Voorwenden*autonomie

e. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties voorwenden, Voorwenden*sociale steun, Voorwenden*autonomie, Voorwenden*sociale steun*autonomie

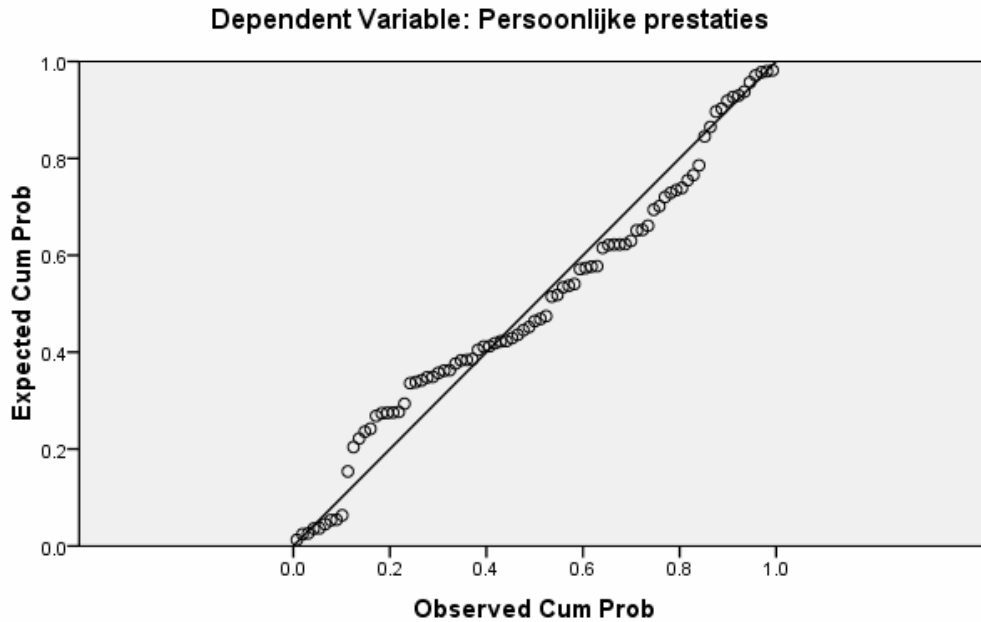
f. Dependent Variable: Persoonlijke prestaties

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	1.956	.562		3.477	.001	.837	3.074						
	Leeftijd	-.014	.009	-.185	-1.609	.112	-.031	.003	-.204	-.175	-.174	.883	1.132	
	Dienstverband	.076	.153	.057	.495	.622	-.229	.381	.120	.055	.053	.883	1.132	
2	(Constant)	2.044	.589		3.469	.001	.871	3.216						
	Leeftijd	-.016	.009	-.214	-1.815	.073	-.033	.002	-.204	-.200	-.197	.848	1.180	
	Dienstverband	.060	.156	.045	.386	.701	-.250	.370	.120	.043	.042	.869	1.151	
	Werkdruk	.027	.024	.125	1.113	2.69	-.021	.075	.099	.124	.121	.933	1.071	
	Sociale steun	-.015	.022	-.075	-.678	5.00	-.058	.028	-.064	-.076	-.074	.956	1.046	
	Autonomie	.010	.035	.033	.295	.769	-.080	.081	.022	.033	.032	.964	1.037	
3	(Constant)	1.853	.635		2.919	.005	.589	3.117						
	Leeftijd	-.016	.009	-.215	-1.822	.072	-.034	.001	-.204	-.202	-.198	.848	1.180	
	Dienstverband	.072	.157	.054	.462	6.46	-.239	.384	.120	.052	.050	.861	1.162	
	Werkdruk	.025	.024	.118	1.046	2.99	-.023	.074	.099	.118	.114	.928	1.078	
	Sociale steun	-.014	.022	-.073	-.654	5.15	-.058	.029	-.064	-.074	-.071	.955	1.047	
	Autonomie	.015	.036	.047	.421	6.75	-.057	.087	.022	.048	.046	.939	1.064	
	Emoties voorwenden	.089	.109	.091	.816	4.17	-.128	.307	.077	.092	.089	.950	1.053	
	(Constant)	1.888	.640		2.952	.004	.614	3.162						
4	Leeftijd	-.017	.009	-.222	-1.875	.065	-.034	.001	-.204	-.210	-.204	.844	1.185	
	Dienstverband	.063	.157	.047	.399	6.91	-.250	.375	.120	.046	.043	.858	1.165	
	Werkdruk	.023	.024	.107	.945	3.48	-.026	.072	.099	.108	.103	.923	1.083	
	Sociale steun	-.017	.022	-.087	-.774	4.41	-.080	.027	-.064	-.088	-.084	.946	1.057	
	Autonomie	.039	.041	.122	.948	3.46	-.043	.121	.022	.108	.103	.714	1.400	
	Emoties voorwenden	.085	.112	.087	.763	4.48	-.137	.308	.077	.087	.083	.908	1.101	
	Voorwenden*sociale steun	-.019	.025	-.088	-.786	4.35	-.068	.030	-.086	-.090	-.086	.948	1.055	
	Voorwenden*autonomie	.056	.045	.154	1.226	2.24	-.035	.146	.094	.139	.134	.750	1.333	
	(Constant)	1.869	.641		2.918	.005	.593	3.145						
	5	Leeftijd	-.016	.009	-.210	-1.754	.084	-.033	.002	-.204	-.199	-.191	.833	1.201
Dienstverband		.050	.158	.038	.319	7.50	-.263	.364	.120	.037	.035	.852	1.173	
Werkdruk		.023	.024	.107	.942	3.49	-.026	.072	.099	.108	.103	.923	1.083	
Sociale steun		-.013	.022	-.068	-.594	5.55	-.057	.031	-.064	-.068	-.065	.915	1.093	
Autonomie		.041	.041	.127	.981	3.30	-.042	.123	.022	.113	.107	.713	1.402	
Emoties voorwenden		.078	.112	.080	.695	4.89	-.145	.301	.077	.080	.076	.904	1.107	
Voorwenden*sociale steun		-.019	.025	-.087	-.781	4.37	-.068	.030	-.086	-.090	-.085	.948	1.055	
Voorwenden*autonomie		.058	.046	.160	1.270	2.08	-.033	.149	.094	.145	.138	.748	1.336	
Voorwenden*sociale steun*autonomie		.009	.009	.105	.932	3.54	-.010	.027	.145	.107	.102	.934	1.070	

a. Dependent Variable: Persoonlijke prestaties

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



H. Persoonlijke prestaties + Emoties oproepen

Model Summary^f

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.211 ^a	.045	.021	.84211	.045	1.912	2	82	.154	
2	.259 ^b	.067	.008	.84778	.023	.636	3	79	.594	
3	.315 ^c	.099	.030	.83849	.032	2.760	1	78	.101	
4	.348 ^d	.121	.029	.83880	.022	.971	2	76	.383	
5	.354 ^e	.125	.020	.84251	.004	.333	1	75	.566	2.063

a. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd

b. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk

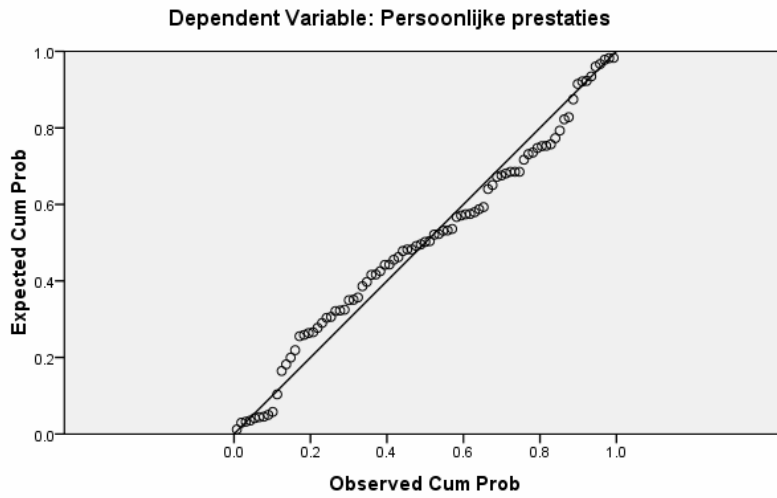
c. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties oproepen

d. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties oproepen, Oproepen*sociale steun, Oproepen*autonomie

e. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties oproepen, Oproepen*sociale steun, Oproepen*autonomie, Oproepen*sociale steun* autonomie

f. Dependent Variable: Persoonlijke prestaties

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	1.956	.562		3.477	.001	.837	3.074						
	Leeftijd	-.014	.009	-.185	-1.609	.112	-.031	.003	-.204	-.175	-.174	.883	1.132	
	Dienstverband	.076	.153	.057	.495	.622	-.229	.381	.120	.055	.053	.883	1.132	
2	(Constant)	2.044	.589		3.469	.001	.871	3.216						
	Leeftijd	-.016	.009	-.214	-1.815	.073	-.033	.002	-.204	-.200	-.197	.848	1.180	
	Dienstverband	.060	.156	.045	.386	.701	-.250	.370	.120	.043	.042	.869	1.151	
	Werkdruk	.027	.024	.125	1.113	.269	-.021	.075	.099	.124	.121	.933	1.071	
	Sociale steun	-.015	.022	-.075	-.678	.500	-.058	.028	-.064	-.076	-.074	.956	1.046	
3	(Constant)	1.962	.585		3.355	.001	.798	3.126						
	Leeftijd	-.019	.009	-.250	-2.106	.038	-.036	-.001	-.204	-.232	-.226	.820	1.220	
	Dienstverband	.045	.154	.034	.292	.771	-.262	.352	.120	.033	.031	.866	1.155	
	Werkdruk	.021	.024	.098	.875	.384	-.027	.069	.099	.099	.094	.914	1.094	
	Sociale steun	-.012	.022	-.062	-.567	.573	-.055	.031	-.064	-.064	-.061	.951	1.052	
	Autonomie	.020	.036	.061	.552	.583	-.051	.090	.022	.062	.059	.941	1.063	
4	(Constant)	1.816	.595		3.051	.003	.631	3.002						
	Leeftijd	-.018	.009	-.236	-1.975	.052	-.035	.000	-.204	-.221	-.212	.811	1.233	
	Dienstverband	.093	.159	.070	.585	.560	-.224	.410	.120	.067	.063	.814	1.229	
	Werkdruk	.026	.025	.122	1.059	.293	-.023	.075	.099	.121	.114	.876	1.141	
	Sociale steun	-.010	.022	-.049	-.443	.659	-.053	.033	-.064	-.051	-.048	.943	1.060	
	Autonomie	-.004	.042	-.012	-.093	.926	-.087	.079	.022	-.011	-.010	.893	1.464	
	Emoties oproepen	.123	.082	.172	1.497	.138	-.041	.287	.152	.169	.161	.878	1.139	
	Oproepen*sociale steun	-.012	.019	-.072	-.639	.525	-.050	.026	-.088	-.073	-.069	.911	1.098	
Oproepen*autonomie	-.041	.037	-.145	-1.110	.271	-.114	.032	-.120	-.126	-.119	.676	1.480		
5	(Constant)	1.806	.598		3.020	.003	.615	2.998						
	Leeftijd	-.018	.009	-.243	-2.017	.047	-.036	.000	-.204	-.227	-.218	.802	1.247	
	Dienstverband	.107	.162	.080	.664	.509	-.215	.429	.120	.076	.072	.795	1.258	
	Werkdruk	.025	.025	.117	1.013	.314	-.024	.075	.099	.116	.109	.872	1.146	
	Sociale steun	-.013	.022	-.066	-.575	.567	-.058	.032	-.064	-.066	-.062	.881	1.135	
	Autonomie	.000	.042	-.003	-.020	.984	-.085	.083	.022	-.002	-.002	.673	1.487	
	Emoties oproepen	.136	.086	.189	1.589	.116	-.035	.307	.152	.180	.172	.820	1.219	
	Oproepen*sociale steun	-.014	.019	-.082	-.716	.476	-.052	.025	-.088	-.082	-.077	.890	1.124	
	Oproepen*autonomie	-.029	.042	-.105	-.706	.482	-.112	.054	-.120	-.081	-.076	.528	1.895	
	Oproepen*sociale steun* autonomie	-.005	.009	-.078	-.577	.566	-.023	.013	-.019	-.066	-.062	.644	1.552	

a. Dependent Variable: Persoonlijke prestaties

I. Persoonlijke prestaties + Emoties verbergen

Model Summary^f

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.211 ^a	.045	.021	.84211	.045	1.912	2	82	.154	
2	.259 ^b	.067	.008	.84778	.023	.636	3	79	.594	
3	.379 ^c	.144	.078	.81743	.077	6.975	1	78	.010	
4	.451 ^d	.203	.119	.79891	.059	2.828	2	76	.065	
5	.461 ^e	.213	.118	.79920	.010	.945	1	75	.334	1.805

a. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd

b. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk

c. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties verbergen

d. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties verbergen, Verbergen*sociale steun, Verbergen*autonomie

e. Predictors: (Constant), Dienstverband, Leeftijd, Autonomie, Sociale steun, Werkdruk, Emoties verbergen, Verbergen*sociale steun, Verbergen*autonomie, Verbergen*sociale steun*autonomie

f. Dependent Variable: Persoonlijke prestaties

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.956	.562		3.477	.001	.837	3.074					
	Leeftijd	-.014	.009	-.185	-1.609	.112	-.031	.003	-.204	-.175	-.174	.883	1.132
	Dienstverband	.076	.153	.057	.495	.622	-.229	.381	.120	.055	.053	.883	1.132
2	(Constant)	2.044	.589		3.469	.001	.871	3.216					
	Leeftijd	-.016	.009	-.214	-1.815	.073	-.033	.002	-.204	-.200	-.197	.849	1.180
	Dienstverband	.060	.156	.045	.386	.701	-.250	.370	.120	.043	.042	.869	1.151
	Werkdruk	.027	.024	.125	1.113	.269	-.021	.075	.099	.124	.121	.933	1.071
	Sociale steun	-.015	.022	-.075	-.678	.500	-.058	.028	-.064	-.076	-.074	.956	1.046
	Autonomie	.010	.035	.033	.295	.769	-.060	.081	.022	.033	.032	.964	1.037
3	(Constant)	1.316	.631		2.084	.040	.059	2.573					
	Leeftijd	-.015	.008	-.200	-1.756	.083	-.032	.002	-.204	-.195	-.184	.846	1.182
	Dienstverband	.131	.152	.098	.859	.393	-.172	.434	.120	.097	.090	.842	1.188
	Werkdruk	.026	.023	.119	1.097	.276	-.021	.072	.099	.123	.115	.933	1.072
	Sociale steun	-.007	.021	-.034	-.318	.751	-.049	.035	-.064	-.036	-.033	.936	1.068
	Autonomie	-.012	.035	-.037	-.332	.741	-.082	.058	.022	-.038	-.035	.909	1.100
	Emoties verbergen	.161	.061	.291	2.641	.010	.040	.282	.268	.287	.277	.904	1.106
4	(Constant)	1.298	.618		2.100	.039	.067	2.530					
	Leeftijd	-.014	.008	-.185	-1.656	.102	-.030	.003	-.204	-.187	-.170	.841	1.189
	Dienstverband	.226	.158	.170	1.437	.155	-.087	.540	.120	.163	.147	.753	1.329
	Werkdruk	.027	.023	.124	1.163	.248	-.019	.072	.099	.132	.119	.930	1.075
	Sociale steun	-.014	.021	-.073	-.678	.500	-.056	.027	-.064	-.078	-.069	.913	1.095
	Autonomie	-.028	.036	-.089	-.798	.427	-.099	.043	.022	-.091	-.082	.849	1.177
	Emoties verbergen	.095	.066	.171	1.430	.157	-.037	.226	.268	.162	.146	.735	1.361
	Verbergen*sociale steun	-.019	.016	-.141	-1.171	.245	-.050	.013	.006	-.133	-.120	.719	1.390
Verbergen*autonomie	.041	.017	.342	2.377	.020	.007	.076	.249	.263	.243	.506	1.975	
5	(Constant)	1.240	.621		1.996	.050	.003	2.478					
	Leeftijd	-.012	.009	-.161	-1.407	.163	-.029	.005	-.204	-.160	-.144	.802	1.247
	Dienstverband	.260	.161	.195	1.612	.111	-.061	.582	.120	.183	.165	.718	1.393
	Werkdruk	.025	.023	.119	1.115	.268	-.020	.071	.099	.128	.114	.928	1.077
	Sociale steun	-.017	.021	-.087	-.805	.424	-.059	.025	-.064	-.093	-.082	.896	1.116
	Autonomie	-.023	.036	-.072	-.642	.523	-.095	.049	.022	-.074	-.066	.830	1.205
	Emoties verbergen	.070	.071	.126	.982	.329	-.072	.211	.268	.113	.101	.639	1.565
	Verbergen*sociale steun	-.018	.016	-.134	-1.108	.272	-.049	.014	.006	-.127	-.113	.717	1.396
	Verbergen*autonomie	.023	.025	.194	.926	.358	-.027	.074	.249	.106	.095	.239	4.185
	Verbergen*sociale steun*autonomie	.006	.007	.203	.972	.334	-.007	.020	.295	.112	.100	.242	4.138

a. Dependent Variable: Persoonlijke prestaties

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Persoonlijke prestaties

