

Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt

Emotionsarbeit

baua: Bericht

**Forschung
Projekt F 2353**

I. Schöllgen
A. Schulz

**Psychische Gesundheit
in der Arbeitswelt**

Emotionsarbeit

Dortmund/Berlin/Dresden 2016

Der vorliegende Bericht wurde im Rahmen des BAuA-Forschungsprojekts „Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt - Wissenschaftliche Standortbestimmung“ erstellt und ist dem Themenfeld „Arbeitsaufgabe“ zugeordnet. Weitere Informationen zum Projekt finden Sie unter www.baua.de/psychische-gesundheit. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autorinnen.

Autorinnen: Dr. Ina Schöllgen
Anika Schulz
Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

Titelbild: eckedesign, Berlin

Titelgestaltung: eckedesign, Berlin

Herausgeber: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA)
Friedrich-Henkel-Weg 1 - 25, 44149 Dortmund
Postanschrift: Postfach 17 02 02, 44061 Dortmund
Telefon: 0231 9071-2071
Telefax: 0231 9071-2070
E-Mail: info-zentrum@baua.bund.de
Internet: www.baua.de

Berlin:
Nöldnerstr. 40 - 42, 10317 Berlin
Telefon: 030 51548-0
Telefax: 030 51548-4170

Dresden:
Fabricestr. 8, 01099 Dresden
Telefon: 0351 5639-50
Telefax: 0351 5639-5210

Nachdruck und sonstige Wiedergabe sowie Veröffentlichung, auch auszugsweise, nur mit vorheriger Zustimmung der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.

www.baua.de/dok/7930418

DOI: 10.21934/baua:bericht20160713/1f

ISBN 978-3-88261-183-0



Abstract

Fragestellung und Vorgehen

Im vorliegenden Review werden vor dem Hintergrund theoretischer Modelle Zusammenhänge zwischen Facetten von Emotionsarbeit und Outcomes in den Bereichen (psychische) Gesundheit und Befinden, Motivation und Arbeitszufriedenheit sowie Leistung betrachtet. Bei einer datenbankgestützten Literatursuche wurden mehr als 5.000 Literaturquellen identifiziert. Nach Sichtung der Literatur wurden fünf Überblicksarbeiten und 123 neuere Primärpublikationen (2010-2014) in die Auswertung einbezogen.

Definition und Operationalisierung

Das zentrale Bestimmungsstück von Emotionsarbeit ist das Zeigen eines bestimmten Emotionsausdrucks (bzw. das Unterdrücken inadäquater Emotionen) im Rahmen personenbezogener Tätigkeiten, d. h. Interaktionen mit Dritten (Kunden, Klienten, Patienten). Dabei werden im vorliegenden Review neben den Kernfacetten Surface Acting (Anpassung des Emotionsausdrucks), Deep Acting (Veränderung des emotionalen Erlebens) und emotionale Dissonanz (Diskrepanz zwischen gefordertem Emotionsausdruck und dem tatsächlichen emotionalen Erleben) auch Darstellungsregeln und weitere bedingungsbezogene Aspekte von Emotionsarbeit berücksichtigt.

Messmethodik und Messgenauigkeit

Emotionsarbeit wird in der Regel mittels subjektiver Verfahren erfasst, wobei eine Reihe validierter Fragebögen vorliegt und meist mindestens ausreichende Messgenauigkeit berichtet wird. Mitunter erfolgt auch eine Manipulation von Darstellungsregeln im Rahmen experimenteller Studien.

Studienbeschreibung

Bei den einbezogenen Studien handelt es sich mehrheitlich um Querschnittstudien und die Stichproben stammen vorwiegend aus dem klassischen Servicebereich (Handel, Gastronomie, Tourismus), den Branchen Gesundheit und Sozialwesen sowie Bildung und Erziehung.

Zusammenhänge zu Beanspruchungsfolgen

Insgesamt lässt sich feststellen, dass die Zusammenhänge von *Surface Acting* (SA) zu den Burnout-Facetten (emotionale) Erschöpfung und Depersonalisation sowie zu Arbeitszufriedenheit als gesichert gelten können (jeweils kleine bis mittlere Effekte), d. h., häufigeres SA geht mit stärkerem Burnout und geringerer Arbeitszufriedenheit einher. Ebenfalls gut bestätigt sind Zusammenhänge von SA zu weiteren Indikatoren negativen mentalen Befindens (z. B. Disstress; kleine bis mittlere Effekte) und es gibt auch Hinweise auf Zusammenhänge kleiner bis mittlerer Größe mit schlechterem (subjektiv berichtetem) körperlichen Befinden und mit stärkerer Kündigungsabsicht.

Die meisten Studien deuten darauf hin, dass mehr *Deep Acting* (DA) mit etwas weniger reduzierter Leistungsfähigkeit einhergeht (Burnout-Facette; kleiner Effekt). DA scheint jedoch keine (konsistenten) Zusammenhänge zu weiteren Befindensindikatoren aufzuweisen. Einige Hinweise gibt es auf positive Zusammenhänge zwischen DA und emotionsbezogener Leistung aus Laborstudien und Feldstudien mit Simulation einer Kundeninteraktion, d. h., mehr DA führt dazu, dass der erwünschte Emotionsausdruck stärker gezeigt (bzw. von anderen wahrgenommen) wird (kleine Effekte). Eine Studie mit kombinierter Betrachtung von SA und DA legt nahe, dass die Zusammenhänge zwischen DA und Outcomes durch SA moderiert werden.

Als gesichert kann gelten, dass stärkere *emotionale Dissonanz (ED)* mit größerer emotionaler Erschöpfung (mittlerer Effekt) und stärkerer Depersonalisation (mehrheitlich Zusammenhänge mittlerer Größe) sowie mit schlechterem mentalen und körperlichen Befinden (kleine bis mittlere Effekte) einhergeht und dass ED abträglich für die Arbeitszufriedenheit ist (mehrheitlich kleine Zusammenhänge). Vor allem aus den bisherigen Überblicksarbeiten gibt es zudem Hinweise auf einen kleinen Zusammenhang zwischen stärkerer ED und stärkerer Kündigungsabsicht.

Es kann ebenfalls als gesichert gelten, dass stärkere (bzw. stärker wahrgenommene) *Darstellungsregeln (DR)* bzgl. des Unterdrückens negativer Emotionen mit etwas mehr (emotionaler) Erschöpfung einhergehen (kleine Effekte). Es gibt zudem einige Hinweise aus Simulationsstudien, dass DR bzgl. des Zeigens positiver Emotionen mit einer etwas besseren emotionsbezogenen Arbeitsleistung einhergehen (kleine bis mittlere Effekte). In einer Studie fanden sich Hinweise auf einen nicht linearen Zusammenhang, d. h., eine moderate Deutlichkeit von DR erschien optimal und sowohl niedrigere als auch höhere Werte waren abträglich im Hinblick auf die betrachteten Outcomes. Weitere Facetten von Emotionsarbeit wie Intensität und Variabilität des Emotionsausdrucks wurden kaum untersucht.

Einfluss des Wandels der Arbeit

Die verstärkte Untersuchung von Emotionsarbeit in den letzten Jahrzehnten steht in Verbindung mit dem Wandel der Arbeitswelt im Sinne einer Zunahme von Beschäftigten im Dienstleistungsbereich. Interaktionen jenseits des direkten, persönlichen Kontaktes werden beispielsweise in Studien mit Beschäftigten von Callcentern berücksichtigt. Es ist anzunehmen, dass die Bedeutung dieser Art der Kundeninteraktion (per Telefon und/oder E-Mail etc.) im Zuge von Digitalisierung und zunehmender internationaler Vernetzung noch zunehmen wird. Von Interesse ist dabei, wie sich die hier bestehenden Möglichkeiten des Monitorings durch Vorgesetzte sowie die Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle auswirken.

Gestaltungswissen

Gestaltungsempfehlungen im Hinblick auf Darstellungsregeln sind schwierig abzuleiten aufgrund der ungenügenden Betrachtung nicht linearer Zusammenhänge und der Erfassung per Selbstauskunft in der Mehrzahl der Studien. Im Allgemeinen ist aufgrund der vorwiegend querschnittlichen Studien die Kausalität der gefundenen Zusammenhänge ungeklärt, d. h., es kann nicht sicher festgestellt werden, inwiefern beispielsweise die negativen Zusammenhänge von SA zu Befinden und Arbeitszufriedenheit tatsächlich abträgliche Effekte von SA widerspiegeln. Dessen ungeachtet beziehen sich die Empfehlungen in den Studien häufig auf Surface Acting und Deep Acting. So wird zum einen empfohlen, Emotionsregulationskompetenzen bereits bei der Personalauswahl zu berücksichtigen, und noch häufiger wird empfohlen, diese durch Trainings zu verbessern. Darüber hinaus beziehen sich die in den Manuskripten genannten Gestaltungsempfehlungen hinsichtlich Arbeitsbedingungen vor allem auf andere Arbeitsbedingungsfaktoren wie soziale Unterstützung, Handlungsspielraum, Entlastung durch Social Sharing und Pausen. Es ist hier jedoch zu beachten, dass die Häufigkeit der Nennung dieser Faktoren ihre tatsächliche empirische Untersuchung (und Bestätigung, vor allem in Bezug auf eine moderierende Wirkung) im Zusammenhang mit Emotionsarbeit übersteigt.

Offene Forschungsfragen

Im Hinblick auf zukünftige Forschung ergeben sich folgende Implikationen: Das (dynamische) Zusammenwirken von Surface Acting und Deep Acting sollte stärker berücksichtigt werden. Qualitativ hochwertigere Studiendesigns wie Längsschnittstudien sind notwendig, um die Kausalität in der Beziehung zwischen Emotionsarbeit und Befinden, Motivation und Arbeitszufriedenheit sowie Leistung zu verstehen. Um genauere Empfehlungen ableiten zu können, wäre es zudem wichtig, die Ausgestaltung und Deutlichkeit der Vermittlung von Darstellungsregeln detaillierter zu untersuchen, sowie generell gestaltbare Faktoren im Zusammenhang von Emotionsarbeit und Outcomes stärker in den Fokus zu rücken. Wichtig wäre auch die verstärkte Betrachtung potenziell nicht linearer Beziehungen zwischen den Facetten von Emotionsarbeit und den Outcomes, vor allem im Hinblick auf die Ableitung von Richtlinien bzw. Grenzwerten.

Inhaltsverzeichnis

1. Theorien und Modelle	10
2. Betriebliche Rahmenbedingungen	15
3. Eckdaten zur Literaturrecherche	16
4. Beschreibung des Zusammenhangs zwischen dem Arbeitsbedingungsfaktor Emotionsarbeit und Outcomes	19
4.1. Beschreibung zum Merkmal „Surface Acting“	20
4.1.1. Beschreibung zum Merkmal Surface Acting und Burnout	21
4.1.2. Beschreibung zum Merkmal Surface Acting und sonstigen Befindensindikatoren ..	23
4.1.3. Beschreibung zum Merkmal Surface Acting und Arbeitszufriedenheit	25
4.1.4. Beschreibung zum Merkmal Surface Acting und Motivation	26
4.1.5. Beschreibung zum Merkmal Surface Acting und Leistung	28
4.1.6. Alter und Geschlecht im Zusammenhang mit Surface Acting	29
4.1.7. Autonomie und soziale Unterstützung im Zusammenhang mit Surface Acting	30
4.2. Beschreibung zum Merkmal „Deep Acting“	31
4.2.1. Beschreibung zum Merkmal Deep Acting und Burnout	32
4.2.2. Beschreibung zum Merkmal Deep Acting und sonstigen Befindensindikatoren	33
4.2.3. Beschreibung zum Merkmal Deep Acting und Arbeitszufriedenheit	34
4.2.4. Beschreibung zum Merkmal Deep Acting und Motivation	36
4.2.5. Beschreibung zum Merkmal Deep Acting und Leistung	37
4.2.6. Alter und Geschlecht im Zusammenhang mit Deep Acting	39
4.2.7. Autonomie und soziale Unterstützung im Zusammenhang mit Deep Acting	39
4.3. Beschreibung zum Merkmal „Emotionale Dissonanz“	40
4.3.1. Beschreibung zum Merkmal Emotionale Dissonanz und Burnout	41
4.3.2. Beschreibung zum Merkmal Emotionale Dissonanz und Befinden	42

4.3.3. Beschreibung zum Merkmal Emotionale Dissonanz und Arbeitszufriedenheit.....	43
4.3.4. Beschreibung zum Merkmal Emotionale Dissonanz und Motivation	44
4.3.5. Beschreibung zum Merkmal Emotionale Dissonanz und Leistung	45
4.3.6. Alter und Geschlecht im Zusammenhang mit emotionaler Dissonanz	45
4.3.7. Autonomie und soziale Unterstützung im Zusammenhang mit emotionaler Dissonanz	45
4.4. Beschreibung zum Merkmal „Darstellungsregeln“	46
4.4.1. Beschreibung zum Merkmal Darstellungsregeln und Burnout.....	47
4.4.2. Beschreibung zum Merkmal Darstellungsregeln und Befinden	48
4.4.3. Beschreibung zum Merkmal Darstellungsregeln und Arbeitszufriedenheit.....	49
4.4.4. Beschreibung zum Merkmal Darstellungsregeln und Motivation	50
4.4.5. Beschreibung zum Merkmal Darstellungsregeln und Leistung.....	51
4.4.6. Alter und Geschlecht im Zusammenhang mit Darstellungsregeln	52
4.4.7. Autonomie und soziale Unterstützung im Zusammenhang mit Darstellungsregeln.	53
4.5. Beschreibung zu sonstigen Facetten von Emotionsarbeit.....	53
4.6. Weitere Arbeitsbedingungsfaktoren im Zusammenhang mit Emotionsarbeit und den Outcomes	55
5. Bewertung und Diskussion der Ergebnisse	57
5.1. Bewertung zu Surface Acting	57
5.2. Bewertung zu Deep Acting	58
5.3. Bewertung zu Emotionaler Dissonanz.....	58
5.4. Bewertung zu Darstellungsregeln	59
5.5. Bewertung zu sonstigen Facetten von Emotionsarbeit.....	59
6. Zusammenfassende Bewertung, Schlussfolgerungen und Forschungsbedarf.....	60
7. Gestaltungsaussagen.....	64
7.1. Gestaltungswissen auf der Basis von Interventionsstudien.....	64

7.2. Gestaltungsempfehlungen auf der Grundlage von Zusammenhängen zwischen Emotionsarbeit und den Outcomes	64
7.3. Allgemeine und über Emotionsarbeit hinausgehende Gestaltungshinweise	65
8. Suchstrings.....	68
9. Literatur	69

1. Theorien und Modelle

Der Begriff „Emotionsarbeit“ (Emotional Labo(u)r, Emotion Work; EL) wurde von der Soziologin Hochschild geprägt, welche darunter „the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display [...] for a wage“ (Hochschild, 1983, S. 7) verstand. Das Konzept bezieht sich auf *Dienstleistungstätigkeiten bzw. personenbezogene Tätigkeiten*. Hochschild definierte dabei eine Liste von „emotional labor jobs“, bei denen der häufige telefonische oder persönliche Kontakt mit Klienten/Kunden und die Anforderung, diesen gegenüber *einen bestimmten Emotionsausdruck zu zeigen (bzw. inadäquate Emotionen zu unterdrücken)* und damit bei ihnen bestimmte Gefühlszustände hervorzurufen, zentrale Bestimmungsstücke sind. Es wurde angenommen, dass sich Emotionsarbeit negativ auf die (psychische) Gesundheit der Beschäftigten auswirkt, da die zu zeigenden Emotionen nicht notwendigerweise mit der aktuellen tatsächlichen Gefühlslage übereinstimmen. In den letzten drei Jahrzehnten wurde, bestärkt durch den Wandel der Arbeitswelt im Sinne eines andauernden Wachstums des Dienstleistungssektors (für Deutschland z. B. sichtbar in der Konjunkturstatistik des Statistischen Bundesamtes¹), verstärkt zum Thema Emotionsarbeit geforscht. Neuere Konzepte greifen Hochschilds Ideen auf, heben jedoch den *multifaktoriellen und prozessualen Charakter von Emotionsarbeit* stärker hervor (zusammenfassend siehe Grandey, Diefendorff & Rupp, 2013). Ein sehr häufig zitiertes Modell ist das von Grandey (2000), welches sich in Abb. 1 findet.

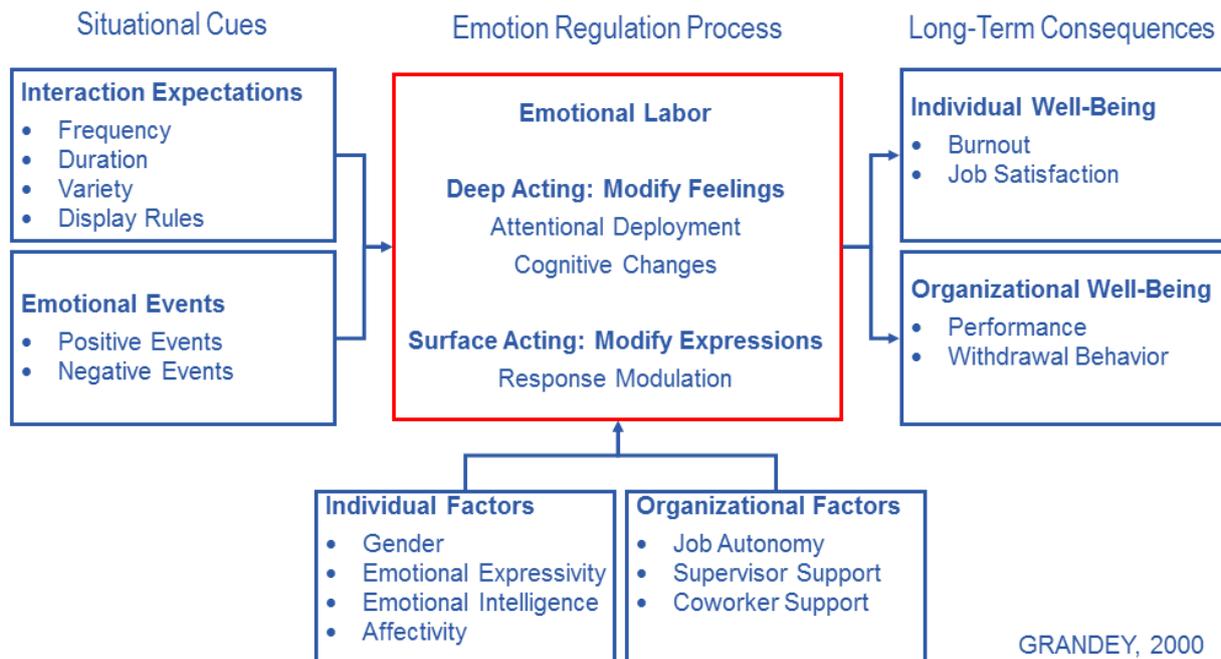


Abb. 1 Modell der Emotionsarbeit nach Grandey (2000)

Im Zentrum vieler Modelle zur Emotionsarbeit sowie im Fokus bisheriger Überblicksarbeiten stehen dabei die Emotionsregulationsstrategien Surface Acting und Deep Acting sowie der Begriff *Emotional Dissonance*. Letzterer wird in der Literatur unterschiedlich verwendet. Mehrheitlich wird darunter jedoch der Zustand einer Diskrepanz zwischen dem gefor-

¹ <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/ImFokus/Dienstleistungen/Konjunkturstatistik2013.html>, zuletzt aufgerufen am 15.06.2015

dernten Emotionsausdruck und dem tatsächlichen emotionalen Erleben verstanden (Emotion-Rule Dissonance; Rubin et al., 2005). Emotionale Dissonanz wird als eine Form von Rollenkonflikt angesehen und erzeugt einen Spannungszustand und sollte sich demnach negativ auf das Befinden, aber auch auf die Motivation und letztlich die Leistung auswirken (Hülshager & Schewe, 2011; Zapf, 2002). Gemäß dem Modell von Rubin et al. (2005) ist emotionale Dissonanz eine notwendige Voraussetzung für Emotionsarbeit, da emotionale Dissonanz den Einsatz von Strategien der Emotionsregulation motiviert. Davon abgegrenzt gibt es natürlich auch Fälle, in denen das tatsächliche emotionale Erleben und der geforderte Emotionsausdruck übereinstimmen; nach Auffassung von Rubin et al. ist dafür keine Anstrengung bzw. Emotionsarbeit erforderlich (siehe z. B. Morris & Feldman, 1996, für eine andere Perspektive). Aus konzeptueller Sicht handelt es sich bei emotionaler Dissonanz (im Sinne von Emotion-Rule Dissonance) um einen Zustand, welcher abgrenzbar ist von der Verhaltensstrategie des Surface Actings (s.u.). In der Literatur werden die Begriffe Emotional Dissonance und Surface Acting jedoch mitunter synonym verwendet (z. B. Kenworthy, Fay, Frame & Petree, 2014); vor allem bei einer Konzeptualisierung von Dissonanz als Diskrepanz zwischen gezeigtem Emotionsausdruck und tatsächlichem emotionalen Erleben („emotion-display dissonance“, Becker, 2013) sind sehr hohe Zusammenhänge zu Surface Acting feststellbar.

Was die Strategien *Surface Acting (Oberflächenhandeln)*, also das äußere Darstellen der erwünschten Emotionen bspw. durch Anpassung von Mimik und Gestik (unabhängig von den erlebten Gefühlen), sowie *Deep Acting (Tiefenhandeln)*, also die Veränderung des Gefühlslebens in Richtung der (wahrgenommenen) Vorgaben bspw. durch kognitive Uminterpretation, betrifft, so gibt es differenzierte Erwartungen. So wird Surface Acting, das der reaktionsfokussierten Emotionsregulation entspricht (Gross, 1998), als abträglich sowohl für das Befinden der Mitarbeiter als auch für ihre Motivation und Arbeitszufriedenheit sowie Leistung angesehen. Als Wirkpfade werden Ego-Depletion (Selbsterschöpfung), erlebte und vom Kunden wahrgenommene Inauthentizität sowie die Bindung kognitiver Ressourcen, die nicht mehr für die Erledigung der Arbeitsaufgabe zur Verfügung stehen, genannt (Hülshager & Schewe, 2011). Allerdings gibt es auch differenziertere Ansätze, welche die Einstellung zur Tätigkeit berücksichtigen: „Faking in good faith“ bezeichnet hierbei das Vortäuschen von Gefühlen aus Überzeugung (z. B. todkranken Patienten hoffnungsvoll begegnen), wohingegen „faking in bad faith“ die Vortäuschung von Gefühlen gegen die eigene Überzeugung bezeichnet; vor allem Letzteres soll demnach negative Konsequenzen haben (Rafaeli & Sutton, 1987). Im Allgemeinen wird die negative Rolle des Oberflächenhandelns von einigen Autoren relativiert. So sind Situationen denkbar, in denen es keine andere Möglichkeit gibt (Zapf et al., 2009). Surface Acting wird dann als weniger abträglich angesehen, als negative Emotionen zu zeigen bzw. nicht zu regulieren (emotionale Devianz), da Letzteres zu sozialen Konfliktsituationen führen kann, die sich wiederum negativ auf Befinden und Leistung auswirken (siehe z. B. Büssing & Glaser, 1999, für negative Effekte von Devianz).

Deep Acting (antezedente Emotionsregulation; Gross, 1998) wird, da es zum authentischen Emotionsausdruck führt, als förderlich für die Leistung angesehen (Hülshager & Schewe, 2011). Während Deep Acting von einigen Autoren auch als förderlich für das Befinden der Beschäftigten angesehen wird, da es emotionale Dissonanz reduziert, gibt es auch kritische Stimmen, die auf die damit verbundene Entfremdung und Beanspruchung von Ressourcen verweisen (zusammenfassend siehe Hülshager & Schewe, 2011). Einige neuere Ansätze plädieren für eine Betrachtung spezifischerer Emotionsregulationsstrategien ergänzend zu den breiten Konzepten des Oberflächen- und Tiefenhandelns (z. B. Diefendorff, Richard & Yang, 2008), wobei dies empirisch bisher kaum umgesetzt wurde.

Beispiele für Strategien des Deep Actings sind Aufmerksamkeitsfokussierung und kognitive Umdeutung. Zudem können verschiedene Richtungen der Emotionsregulation unterschieden werden (Verstärkung, Aufrechterhaltung, Abschwächung, Unterdrückung) und es sollte beachtet werden, welche Emotionen hervorgerufen (bzw. unterdrückt) werden sollen (Social Interaction Model von Côté, 2005).

So gibt es neben den klassischen Dienstleistungsberufen (Handel, Gastronomie, Tourismus), bei denen es vor allem um das Zeigen positiver (und Unterdrücken negativer) Emotionen geht, auch Berufe, in denen Neutralität gefragt ist (z. B. im medizinischen Kontext) sowie Berufe, in denen (auch) das Zeigen negativer Emotionen gefordert ist (z. B. im Polizeidienst). Entsprechend unterscheidet der Ansatz von Zapf et al., der bedingungsbezogene Aspekte von Emotionsarbeit in den Vordergrund stellt, zwischen der Anforderung, positive Gefühle auszudrücken und der Anforderung zum Ausdruck von bzw. Umgang mit negativen Gefühlen (Zapf et al., 2000). Zapf et al. beziehen sich dabei auf die Handlungsregulationstheorie; entsprechend werden die genannten Anforderungen als Regulationsanforderungen aufgefasst. Der Erhebungsansatz fokussiert auf die Häufigkeit, mit der positive bzw. negative Gefühle gezeigt werden müssen. Der Ansatz von Morris und Feldman (1996) sieht neben der Häufigkeit auch die Dauer und Intensität des Emotionsausdrucks (zusammengefasst unter „attentiveness to display rules“) sowie die Variabilität der zu zeigenden Emotionen als Anforderungen von Emotionsarbeit an. Sowohl Morris und Feldman als auch Zapf et al. gehen davon aus, dass die bedingungsbezogenen Aspekte von Emotionsarbeit untereinander hohe Zusammenhänge aufweisen: „The reason is that all emotional requirements are a function of the interaction time with clients and the existence of display rules“ (Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999, S. 382). Das Vorhandensein von *Darstellungsregeln (display rules)*, d. h., „societal, occupational, and organizational norms that provide structure for service transactions“ (Rubin, Tardino, Catherine, & David, 2005), ist ein zentrales Element (bzw. ein zentraler Bedingungsfaktor) von Emotionsarbeit. Die Funktion von Darstellungsregeln lässt sich u. a. aus einer kontrolltheoretischen Perspektive heraus erklären (Diefendorff & Gosserand, 2003). Diese Regeln können implizit sein; vor allem im Servicebereich existieren jedoch auch explizite Darstellungsregeln, die den Beschäftigten bspw. in Form von Handbüchern oder Schulungen vermittelt werden.

Im Allgemeinen legen theoretische Modelle und empirische Befunde nahe, dass bedingungsbezogene Aspekte von Emotionsarbeit nur begrenzte direkte Zusammenhänge mit Outcomes wie Befinden und Leistung aufweisen. Es ist vielmehr davon auszugehen, dass hier indirekte Effekte eine größere Rolle spielen: Bestimmte Anforderungen wie die des Unterdrückens negativer Emotionen erhöhen demnach die Wahrscheinlichkeit des Entstehens emotionaler Dissonanz bzw. des Einsatzes von Surface Acting, was sich wiederum negativ auf Befinden und Leistung auswirkt (Grandey, 2000; Rubin et al., 2005, zusammenfassend siehe Kammeyer-Müller et al., 2013). Im deutschen Sprachraum ist der Begriff „Interaktionsarbeit“ zu finden. Dieses Konstrukt umfasst nach Büssing und Glaser (1999) Charakteristika der Emotionsarbeit (wie emotionale Dissonanz bzw. Surface Acting) sowie Charakteristika der Interaktion(spartner) wie z. B. Häufigkeit der Interaktion mit schwierigen Patienten. Auch bei den Modellen aus dem anglo-amerikanischen Raum zeigt sich bei genauerer Betrachtung, dass Darstellungsregeln und Interaktionscharakteristika oft als Bedingungsfaktoren der eigentlichen Emotionsarbeit, also des Umgangs mit emotionaler Dissonanz durch Oberflächen- und Tiefenhandeln, gesehen werden (siehe Abb. 1; Rubin et al., 2005).

Die Einbeziehung bedingungsbezogener Aspekte von Emotionsarbeit zeigt Berührungspunkte mit der Job-Design-Perspektive auf (Grandey & Diamond, 2010). Die Vertreter des

Job-Design-Ansatzes gehen davon aus, dass Interaktionen, auch mit Dritten, eine Bereicherung der Arbeitstätigkeit darstellen und sich demnach eher positiv auswirken sollten. Auch wenn sich dies im Falle von „interactions outside the organization“ als Dimension des erweiterten Job Characteristics Models empirisch nicht zu bestätigen scheint (Humphrey, Nahrgang & Morgeson 2007), liefert dieser Ansatz bzw. die Gegenüberstellung der Forschungstraditionen zu Emotionsarbeit und Arbeitsgestaltung wichtige Hinweise auf Gestaltungsansätze. So lässt sich daraus die These ableiten, dass sich positive Zusammenhänge zwischen Kundenkontakt und Outcomes wie Befinden und Leistung nur unter bestimmten Bedingungen zeigen: in komplexen Dienstleistungstätigkeiten mit höheren Autonomiegraden sowie mit langfristigen Beziehungen zu Kunden (Grandey & Diamond, 2010). Der Interaktionsspielraum (Interaction Control) als spezifische Form von Handlungsspielraum ist nur im Modell von Zapf et al. und in den zugehörigen Frankfurter Skalen zu Emotionsarbeit (Zapf et al., 1999) Bestandteil von Emotionsarbeit, wird hier jedoch mit betrachtet, da Handlungsspielraum, neben sozialer Unterstützung am Arbeitsplatz, im Zusammenhang mit Emotionsarbeit eine (potenziell) wichtige Funktion hat (siehe auch Abb. 1). Dabei wird angenommen, dass Handlungsspielraum/Autonomie und soziale Unterstützung eine stresspuffernde und ressourcengenerierende Funktion haben und somit die stressinduzierende und ressourcenbindende Wirkung von Emotionsarbeit und hierbei v. a. Surface Acting (s. o.), mildern (Grandey, 2000; Grandey, Fisk & Steiner, 2005). Neben diesen Moderatoreffekten wird auch ein direkter Zusammenhang von sozialer Unterstützung mit Emotionsarbeit angenommen. Soziale Unterstützung am Arbeitsplatz führt demnach zu einer positiven Stimmung bei den Beschäftigten, sodass weniger die Notwendigkeit besteht, die häufig für den Kundenkontakt geforderten positiven Emotionen erst hervorzurufen bzw. darzustellen.

Aus den theoretischen Modellen lässt sich bereits ein Eindruck zu zentralen *Outcomes* von Emotionsarbeit gewinnen (siehe Abb. 1). Hier ist zum einen Burnout zu nennen (mit besonderem Fokus auf die Facette „emotionale Erschöpfung“) nebst anderen Indikatoren für Befinden (v. a. Stressempfinden, psychosomatische Symptome). Der Fokus bisheriger Forschung liegt auf der psychischen Gesundheit, wenngleich vor allem für Surface Acting basierend auf Theorien der Emotionsregulation (Gross, 1998) auch körperliche Auswirkungen plausibel erscheinen. Weitere große Bereiche sind Motivation und Arbeitszufriedenheit sowie Leistung, wobei Letztere auch „affective delivery“ (also die Leistung in Bezug auf den erwünschten Emotionsausdruck) sowie Kundenzufriedenheit einschließt.

Auch die Rolle von *Alter und Geschlecht* im Prozess der Emotionsarbeit wurde in der Literatur bereits thematisiert. Hinsichtlich des Alters ist vor dem Hintergrund entwicklungspsychologischer Theorien wie der sozioemotionalen Selektivitätstheorie (SST; Carstensen, 2006) aufgrund einer veränderten Motivlage vor allem mit Unterschieden in der Anwendung der Strategien des Oberflächen- bzw. Tiefenhandelns zu rechnen. Eine Annahme der SST ist, dass mit steigendem Lebensalter bzw. begrenzter Zeitperspektive die Optimierung des eigenen emotionalen Erlebens/Wohlbefindens stärker in den Vordergrund rückt. Vor allem in klassischen Serviceberufen, in denen es um den Ausdruck positiver Emotionen geht, könnten ältere Arbeitnehmer eher bestrebt sein, diese Emotionen im Sinne des Deep Actings (bzw. der antezedenten Emotionsregulation) auch bei sich hervorzurufen, anstatt sie nur nach außen hin darzustellen (Surface Acting).

Das Geschlecht spielte schon in Hochschilds Arbeiten (1983) eine Rolle; bei den dort näher dargestellten „EL jobs“ Stewardess und Inkasso-Beauftragter wurde eine hohe Geschlechtersegregation deutlich, wonach sich Frauen eher in Berufen finden, in denen der Ausdruck positiver (und die Unterdrückung negativer) Emotionen zentral ist und Männer in

Berufen, die (auch) das Zeigen negativer Emotionen erfordern. Es wurde zudem die These aufgestellt, dass aufgrund unterschiedlicher Sozialisationserfahrungen Frauen eher zur Anwendung von Deep Acting neigen (Cheung & Tang, 2010b). Auch die Vermutung, dass Frauen aufgrund eines niedrigeren Status und einer damit verbundenen geringeren Kontrolle über die zu verrichtende Emotionsarbeit stärker negative Konsequenzen zu befürchten haben, wurde aufgestellt. Etwas differenzierter wurde vermutet, dass aufgrund eines stärkeren Bedürfnisses nach Authentizität für Frauen Surface Acting schädlicher und Deep Acting günstiger in seinen Auswirkungen ist (Wharton, 2009).

2. Betriebliche Rahmenbedingungen

Wie bereits oben erwähnt, erfordern verschiedene Arten von Berufen (primär) einen unterschiedlichen Emotionsausdruck. In klassischen Servicetätigkeiten ist vor allem der Ausdruck positiver Emotionen gefordert. Im medizinischen Bereich ist hingegen häufig emotionale Neutralität gefordert und in anderen Bereichen wie Polizeiarbeit spielt auch die Anforderung zum Zeigen negativer Emotionen eine Rolle. Besonders hinsichtlich der Darstellungsregeln bildet die häufig verwendete Operationalisierung (Zeigen positiver/Unterdrücken negativer Emotionen) Tätigkeiten außerhalb des Servicebereichs ungenügend ab.

Erickson und Stacey (2013) beleuchten die Besonderheiten von Tätigkeiten in Betreuung und Pflege genauer: So sind die Beziehungen zwischen Betreuungspersonen/Pflegenden (z. B. Krankenschwestern, Lehrern, Sozialarbeitern) und ihren Klienten durch eine höhere Komplexität gekennzeichnet im Vergleich zu Beziehungen zwischen Kunden und Dienstleistern in klassischen Serviceberufen, da neben einer kümmernden auch eine (an)leitende Funktion zu erfüllen ist. Damit einhergehend sind Unterschiede in Autonomie sowie in den Machtverhältnissen zu erwarten. Auch handelt es sich bei Betreuungs-/Pflege-tätigkeiten um vergleichsweise längere Beziehungen, die wiederkehrende Interaktionen mit den gleichen Klienten beinhalten. Die Autoren stellen jedoch fest, dass forschungspraktische Hindernisse (Zusammenfassung verschiedener Berufsgruppen in einer Stichprobe, mehrheitlich qualitative Studien zu Emotionsarbeit im Pflegebereich) einen direkten empirischen Vergleich von Emotionsarbeit und deren Auswirkungen zwischen Berufsgruppen erschweren (Erickson & Stacey, 2013).

Es sind also im Bereich Emotionsarbeit *Branchenbesonderheiten* zu berücksichtigen. Es wird deshalb bei der Datenextraktion die Branchenzugehörigkeit mit erfasst. Zudem wird nach Möglichkeit bei der Ergebnisdarstellung und -diskussion des Reviews auf branchenspezifische Besonderheiten hingewiesen.

3. Eckdaten zur Literaturrecherche

Es wurde eine Recherche mit zentralen Begriffen zur Emotionsarbeit durchgeführt, wobei die Suche mit Einschränkung auf den Arbeitskontext, jedoch ohne Spezifizierung von Outcomes durchgeführt wurde² (Suchstrings siehe 1.8). Es wurden über die Suche in den Datenbanken Medline, PsycINFO und PSYINDEX sowie WISO insgesamt 5.678 Literaturquellen identifiziert (Stand 09/2014). Eine Übersicht zur Trefferzahl in den einzelnen Datenbanken findet sich in Abb. 2. Es wurden zudem per Freihandsuche zwei Literaturquellen (Überblicksarbeiten) identifiziert, welche ebenfalls in die weitere Betrachtung aufgenommen wurden.

Nach dem Ausschluss von Duplikaten erfolgte die Abstract-Sichtung, wobei ein Großteil der Literaturquellen von der weiteren Betrachtung ausgeschlossen wurde. Dies betraf zum einen Publikationsarten wie Buchbesprechungen und Editorials sowie Publikationen, die nicht in deutscher oder englischer Sprache vorlagen (sofern diese nicht bereits aufgrund des Suchstrings herausgefiltert wurden). Hauptsächlich waren die Ausschlussgründe jedoch inhaltlicher Natur: So wurde häufig nicht Emotionsarbeit im engeren Sinne erfasst. Dies betrifft beispielsweise Studien zum breiteren Konzept „emotional demands“ und Studien, bei welchen keine Interaktionen mit Dritten im Rahmen personenbezogener Tätigkeiten erfasst wurden. Ausgeschlossen wurden auch Studien ohne Arbeitskontext; experimentelle Studien mit Studenten mit Simulierung eines Arbeitskontexts (z. B. Callcenter-Simulationen) wurden jedoch eingeschlossen. Hinsichtlich der Outcomes wurden hier nur Studien ausgeschlossen, die keine oder eindeutig irrelevante Outcomes erfassten; dies betrifft auch Studien, in denen der Zusammenhang zwischen Emotionsarbeit und Outcomes nicht direkt untersucht wurde (z. B. theoretische Ausführungen und rein qualitative Studien). Nach einer ersten Testung wurde die Formulierung der Ein-/Ausschlusskriterien präzisiert, sodass an einer Stichprobe von 100 Abstracts eine Urteilerübereinstimmung von $\kappa = ,88$ ermittelt wurde.

Nach Sichtung aller Abstracts blieben 356 Arbeiten für die Volltext-Sichtung übrig, die (potenziell) für die Beantwortung der Hauptfragestellung relevant waren. Da sich beim Lesen der Überblicksarbeiten herausstellte, dass die bis 2010 erschienene Literatur dort bereits sehr gut abgedeckt war, wurde entschieden, den Fokus dieses Reviews auf die Literatur ab 2010 zu legen. Weitere Ausschlussgründe waren, dass nicht Emotionsarbeit im engeren Sinne erfasst wurde bzw. keine (zuordenbaren) Facetten von Emotionsarbeit, was auch eine Erfassung lediglich über Berufsbezeichnungen betrifft. In Übereinstimmung damit wurden Studien mit Stichproben, die nicht vorwiegend personenbezogene Tätigkeiten ausführen, ausgeschlossen. Weitere Ausschlussgründe finden sich in Abb. 2. Die Urteilerübereinstimmung war sehr hoch ($\kappa = 1$, Stichprobe von 53 Artikeln). Es wurden letztlich 128 Studien eingeschlossen, davon fünf Metaanalysen bzw. systematische Reviews und 123 Primärpublikationen; Letztere sind in der Extraktionstabelle zu finden.

² Die Suche ohne Outcomes bietet den Vorteil, auch Literaturquellen zu identifizieren, welche nicht unmittelbar zur Beantwortung der zentralen Fragestellung beitragen (d. h. Zusammenhang zwischen Facetten von Emotionsarbeit und relevanten Outcomes), jedoch möglicherweise Gestaltungshinweise liefern. Diese Literaturquellen wurden bei der Abstract-Sichtung markiert, jedoch zunächst von der weiteren Betrachtung ausgeschlossen.

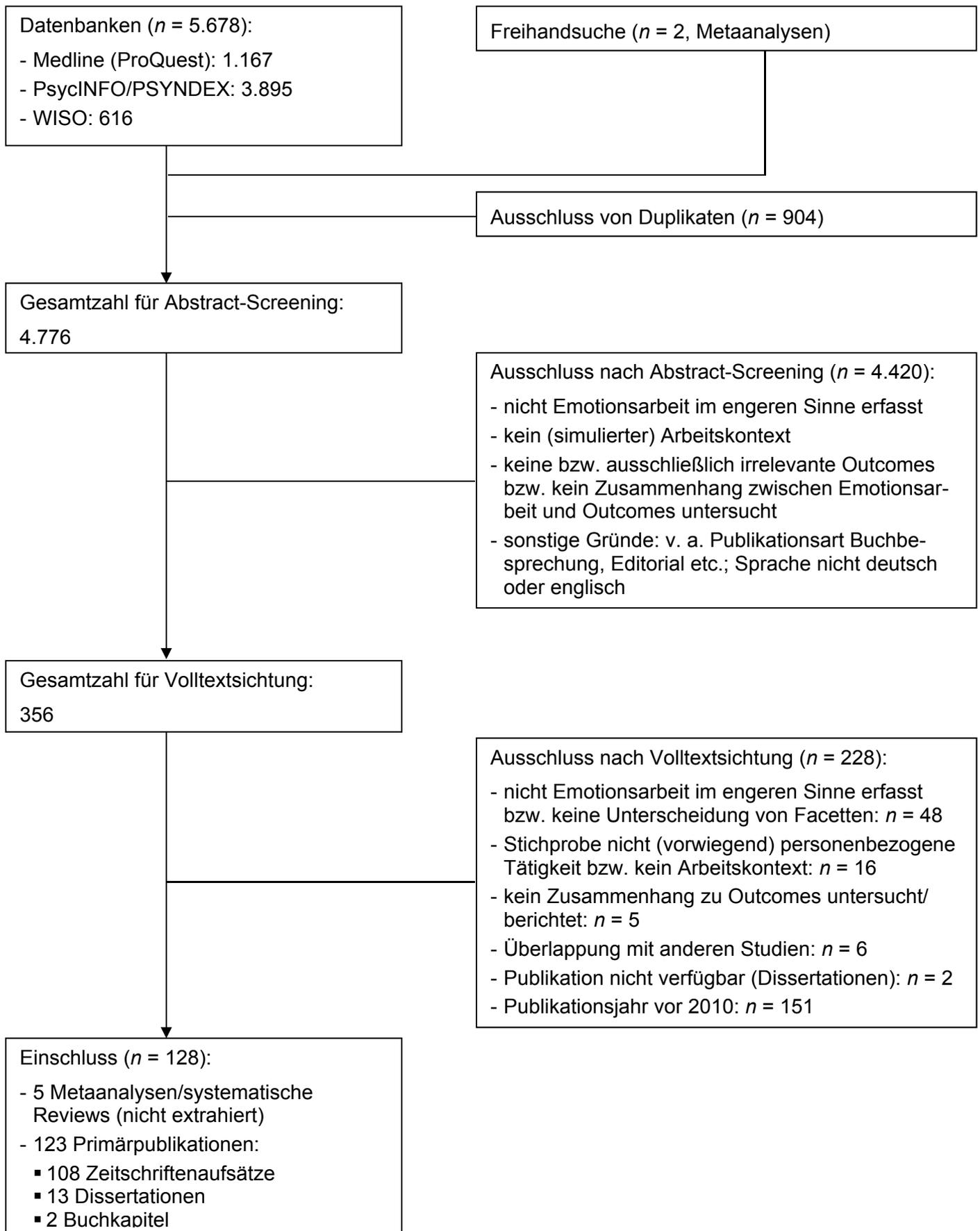


Abb. 2. Flow-Diagramm der Studiensauswahl

Bevor näher auf Zusammenhänge eingegangen wird, sollen einige Charakteristika der extrahierten Manuskripte dargelegt werden: Hinsichtlich des *Herkunftsland* wurde ein Großteil der Studien in den USA/Kanada sowie in Asien durchgeführt. Es existieren jedoch auch mehr als ein Dutzend Studien mit (teilweise) deutschen Stichproben. Das Studiendesign betreffend ist, übereinstimmend mit den in bisherigen Überblicksarbeiten einbezogenen Studien, auch die Mehrzahl der neueren Studien querschnittlich. Es konnten jedoch auch 15 (Teil-)Studien identifiziert werden, die zumindest eine zeitlich nachgelagerte Erhebung der Outcomes aufweisen, wenngleich nur bei einem Teil davon eine wiederholte Erhebung der gleichen Variablen durchgeführt wurde (d. h. Längsschnitt im eigentlichen Sinne). Zudem gibt es einige Experience-Sampling-Studien sowie vier laborexperimentelle Studien und ein Feldexperiment mit Manipulation von Darstellungsregeln (v. a. mit Studenten, aber unter Simulierung einer Arbeitssituation). Die *Stichprobengröße* bewegt sich mehrheitlich im dreistelligen Bereich (Min = 25, Max = 9.631). Bezüglich der *Branchen* stammt der größte Teil der Stichproben aus dem klassischen Servicebereich (Handel, Gastronomie, Tourismus, also alles Tätigkeiten, in denen es vor allem um das Zeigen positiver/ Unterdrücken negativer Emotionen geht). Es gibt nun jedoch auch eine größere Zahl an quantitativen Studien aus den Bereichen Gesundheit und Sozialwesen sowie Bildung und Erziehung, was die Chance eines Vergleichs der gefundenen Zusammenhänge zwischen verschiedenen Branchen erhöht.

4. Beschreibung des Zusammenhangs zwischen dem Arbeitsbedingungsfaktor Emotionsarbeit und Outcomes

Übereinstimmend mit den oben ausgeführten Modellen zu Emotionsarbeit werden die folgenden Facetten unterschieden:

- Surface Acting
- Deep Acting
- Emotionale Dissonanz
- Darstellungsregeln

Die Befunde für sonstige Facetten von Emotionsarbeit, d. h. Häufigkeit, Intensität, Variabilität des Emotionsausdrucks sowie die aus dem Modell von Zapf et al. (2000) stammenden Konzepte Interaktionskontrolle und Sensitivitätsanforderungen, werden aufgrund der sehr geringen Anzahl an Studien zusammenfassend berichtet.

In der Literatur werden keine Zusammenhänge zwischen Facetten von Emotionsarbeit und Indikatoren von (schlechter) Gesundheit, d. h. körperlichen Erkrankungen sowie durch diagnostische Interviews gesicherten psychischen Störungen berichtet. Ein im Zusammenhang mit Emotionsarbeit sehr häufig untersuchtes Outcome ist hingegen Burnout, und hierbei v. a. die Facette (emotionale) Erschöpfung. Die Befunde zu Burnout werden deshalb durchgehend separat zu den Befunden zum Zusammenhang zu weiteren Befindensmaßen berichtet. Ein ebenfalls häufig untersuchtes Outcome ist Arbeitszufriedenheit. Die Befunde zu Arbeitszufriedenheit werden deshalb durchgehend separat zu den Befunden zum Zusammenhang zu weiteren Indikatoren für Motivation berichtet.

Die Befunde werden getrennt für die Studientypen berichtet. Hierbei gilt, dass als Längsschnittstudie nur jene Studien betrachtet werden, bei denen zumindest die Outcome-Variablen wiederholt erfasst wurden; zudem handelt es sich um Studien mit längeren Erhebungsintervallen. Befunde aus Studien mit lediglich zeitlich nachgelagerter Outcome-Erhebung werden unter „sonstige Studien“ berichtet, ebenso wie Experience-Sampling-Studien, die (mehrmalige) tägliche Messungen von Emotionsarbeit und Outcomes beinhalten. Als Interventionsstudien werden Studien mit experimenteller Variation der Darstellungsregeln betrachtet; diese Studien berichten auch Zusammenhänge von Surface Acting und Deep Acting mit Outcomes, werden aber bei der Darstellung dieser Facetten als „sonstige Studien“ klassifiziert, da keine Manipulation der Regulationsstrategien erfolgte.

In der Regel werden in den Studien Korrelationskoeffizienten berichtet. Die Effektstärke wird dabei nach Cohen (1988) wie folgt beurteilt: $|r| < ,10$ = kein Effekt/Nulleffekt; $,10 \leq |r| \leq ,29$ = kleiner/schwacher Effekt; $,30 \leq |r| \leq ,49$ = mittlerer Effekt; $|r| \geq ,50$ = großer Effekt.

Es werden auch Ergebnisse zu den Effekten von Alter und Geschlecht dargestellt, da diese in der Fragestellung des Projektes eine zentrale Rolle spielen und zumindest das Geschlecht auch in den theoretischen Modellen zu Emotionsarbeit (s. o.) enthalten ist. Genauer dargestellt werden auch die (Moderator-)Effekte von Autonomie/Entscheidungsspielraum und sozialer Unterstützung (s. o.). Effekte weiterer Arbeitsfaktoren im Zusammenhang mit Emotionsarbeit und den Outcomes werden abschließend zusammenfassend dargestellt.

4.1. Beschreibung zum Merkmal „Surface Acting“

Wie bereits oben näher ausgeführt, beinhaltet Surface Acting (SA) bzw. Oberflächenhandeln die Anpassung des Emotionsausdrucks, unabhängig von den erlebten Gefühlen. Es wird angenommen, dass häufigeres SA abträglich sowohl für das Befinden der Mitarbeiter als auch für ihre Motivation und Arbeitszufriedenheit sowie Leistung ist. Die meisten Studien betrachten SA ohne weitere Unterteilung von Subfacetten. Es werden überwiegend etablierte Instrumente verwendet, v. a. die inhaltlich sehr ähnlichen Skalen der Emotional Labor Scale (ELS; Brotheridge & Lee, 2003), von Grandey (2003) sowie Diefendorff et al. (2005). Ein Beispiel-Item aus der ELS, das sich in ähnlicher Form auch bei Grandey und Diefendorff findet, lautet: „On an average day at work, how frequently do you [...] pretend to have emotions that I don't really have.“ (Antwortmöglichkeiten von 1 = never bis 5 = always). Brotheridge und Lee berichten für ihre aus drei Items bestehende Skala eine interne Konsistenz (Cronbachs Alpha) von ,79, bei den längeren Skalen von Grandey und Diefendorff liegt diese bei ,88 bzw. bei ,91. Mitunter erfolgen in den hier betrachteten Studien zum Zusammenhang zwischen SA und den Outcomes Anpassungen dieser Skalen, v. a. bezüglich Item-Zahl und Antwortformat bzw. werden Übersetzungen verwendet. Die Gütekriterien sind aber mehrheitlich mindestens zufriedenstellend (d. h. Cronbachs Alpha \geq ,70). Einige der eingeschlossenen Studien betrachten SA unterteilt in „Faking“ (also das Vortäuschen eines Emotionsausdrucks) und „Hiding“ (also das Unterdrücken eines Emotionsausdrucks), wie dies in der revidierten Version der ELS (Lee & Brotheridge, 2011; beide Skalen Cronbachs Alpha \geq ,78) und dem Dutch Questionnaire on Emotional Labor (Näring, Briët & Brouwers, 2007; Cronbachs Alpha Hiding = ,61; Cronbachs Alpha Faking = ,79) erfasst wird. Drei weitere Studien folgen der Konzeptualisierung von Glomb und Tews (2004, DEELS-Skala) und unterscheiden zwischen Vortäuschung positiver Emotionen, Unterdrückung negativer Emotionen, Vortäuschung negativer Emotionen und Unterdrückung positiver Emotionen (alle Skalen mit Cronbachs Alpha \geq ,82), wobei besonders die beiden erstgenannten Strategien im Servicebereich eine Rolle spielen. Speziell im Bereich Tourismus wird mitunter die Hospitality Emotional Labor Scale verwendet (Chu & Murrmann, 2006). Die dort mit „Emotive Dissonance“ bezeichnete Skala enthält zu einem Großteil Items, die in die Konzeptualisierung von SA passen (Cronbachs Alpha = ,89). Tabelle 1 bietet einen Überblick zur Studienlage hinsichtlich des Zusammenhangs zwischen SA und den Outcomes.

Tab. 1 Übersicht über die Studien zum Zusammenhang zwischen dem Merkmal „Surface Acting“ und den Outcomes

Outcomes	Sekundärstudien	Primärstudien ^a			
		Interventionsstudien	Nicht-Interventionsstudien		
			Längsschnitt	Querschnitt	Sonstige
Gesundheit	0	0	0	0	0
Befinden: Burnout	4	0	1	50	8
Befinden: Sonstiges	3	0	1	15	10
Arbeitszufriedenheit (AZ)	4	0	0	29	6
Motivation (außer AZ)	2	0	2	13	5
Leistung	4	0	1	14	12

Anmerkungen: ^a Zum Teil wurden in einer Publikation mehrere Teilstudien bzw. die Ergebnisse mehrerer Teilstichproben getrennt berichtet, die in die Zählung eingehen.

4.1.1. Beschreibung zum Merkmal Surface Acting und Burnout

Befunde aus Sekundärstudien:

Die Metaanalyse von Hülshager und Schewe (2011) berichtet positive Zusammenhänge mittlerer Größe zwischen Surface Acting (SA) und emotionaler Erschöpfung (mittlere für Stichproben- und Messfehler bereinigte Korrelation $\rho = ,44$, basierend auf 47 Studien) sowie SA und Depersonalisation ($\rho = ,48$, basierend auf 15 Studien), d. h., häufigeres SA geht mit stärkerer Erschöpfung und Depersonalisation einher. Die Zusammenhänge zwischen SA und reduzierter Leistungsfähigkeit waren in den zwölf dazu eingeschlossenen Studien sehr heterogen. Sehr ähnliche Befunde, d. h. positive Zusammenhänge mittlerer Größe von SA zu emotionaler Erschöpfung und Depersonalisation sowie heterogene Zusammenhänge zu reduzierter Leistungsfähigkeit, berichten Wang et al. (2011) sowie Mesmer-Magnus et al. (2012, hier allerdings Hinweise auf einen schwach positiven Zusammenhang zwischen SA und reduzierter Leistungsfähigkeit). Kammeyer-Müller et al. (2013) berichten einen positiven Zusammenhang mittlerer Größe von SA zu „stress/exhaustion“ (mehrheitlich emotionale Erschöpfung erfasst).

Befunde aus Längsschnittstudien:

Es existiert eine Längsschnittstudie von Philipp und Schüpbach (2010) mit Lehrern, die zu zwei Messzeitpunkten im Abstand von einem Jahr zu Emotionsarbeit und emotionaler Erschöpfung befragt wurden. Bei den Korrelationen bestätigte sich das Bild aus den o. g. Sekundärstudien: SA zu Zeitpunkt 1 (T1) zeigte einen positiven Zusammenhang mittlerer Größe ($r = ,41$) zu emotionaler Erschöpfung zu T2. Im Lagged-Modell, d. h. nach Kontrolle von emotionaler Erschöpfung zu T1³, konnte dieser Zusammenhang allerdings nicht bestätigt werden (das Modell enthielt zusätzlich Deep Acting als Prädiktor). Es zeigte sich hier ein Effekt in die andere Richtung: Mehr emotionale Erschöpfung zu T1 ging mit mehr SA zu T2 einher.

Befunde aus sonstigen Studien:

Es konnten neben der o. g. Längsschnittstudie zwei *Studien mit zeitlich nachgelagerter Erfassung der Outcomes* (Abstand einige Tage bis eine Woche) identifiziert werden. Beide erfassten SA (T1) und emotionale Erschöpfung (T2) in gemischten Stichproben (d. h. mehrere Branchen enthalten). Beide Studien berichten positive Zusammenhänge ($r = ,33$ und $r = ,52$).

Auch die sechs *Experience-Sampling-Studien* untersuchten vorwiegend den Zusammenhang zwischen SA und emotionaler Erschöpfung (4 x zeitgleiche Erfassung von SA und Outcomes, in der Regel zu Arbeitsende, und 2 x zeitlich versetzte Erfassung, d. h. SA zu Arbeitsende, Outcome am Abend). Die Erhebungen wurden mehrheitlich in gemischten Stichproben sowie bei Beschäftigten im klassischen Servicebereich durchgeführt. Abgesehen von einer Studie mit Nulleffekt, bei der ein selbst entwickeltes Instrument für SA eingesetzt wurde, zeigen alle Experience-Sampling-Studien positive Zusammenhänge zwischen SA und emotionaler Erschöpfung (aggregierte Zusammenhänge auf Ebene der Person, d. h. vergleichbar mit Zusammenhängen aus anderen Studientypen: $r = ,42$ bis $,49$; Zusammenhänge auf täglicher Ebene: $r = ,24$ bis $,51$).

³ Mittels eines Lagged-Modells wird geprüft, inwiefern ein Effekt der unabhängigen auf die abhängige Variable unabhängig von den Ausgangswerten in der abhängigen Variable besteht.

Befunde aus Querschnittstudien:

Bei der Mehrzahl an Studien handelt es sich um Querschnittstudien, d. h., Emotionsarbeit und Outcomes wurden einmalig zu einem Zeitpunkt erhoben. Unter den 50 (Teil-)Studien gibt es Stichproben aus folgenden Branchen: 19 x klassischer Servicebereich (v. a. Handel, Gastronomie, Tourismus), 8 x Bildung/Erziehung, 16 x Gesundheits-/Sozialwesen, 2 x Sonstiges (1 x Polizisten, 1 x Psychologen mit unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern), 5 x gemischte Stichproben. Die meisten dieser Studien betrachten SA ohne weitere Unterteilung von Subfacetten. Hinsichtlich der Burnout-Facetten wird überwiegend (emotionale) Erschöpfung erfasst (46 Studien bzw. Teilstudien, davon mehrheitlich Erfassung mit dem Maslach Burnout Inventory, Maslach & Jackson, 1981; z. T. übersetzt und/oder adaptiert). Deutlich seltener werden Depersonalisation/Zynismus (15 Studien) sowie reduzierte Leistungsfähigkeit (elf Studien) erfasst. Vereinzelt wird auch Burnout allgemein erfasst.

Hinsichtlich des Zusammenhangs zwischen SA (ohne Unterteilung) und (*emotionaler*) Erschöpfung sind 35 von 36 Korrelationskoeffizienten positiv, d. h. mehr SA geht mit mehr Erschöpfung einher, und mehrheitlich von kleiner bis mittlerer Größe ($r = ,11$ bis $,64$; eine Studie mit negativem Zusammenhang: $r = -,51$). Die Zusammenhänge zwischen SA und emotionaler Erschöpfung konnten aufgrund der Studienzahl auch getrennt für die drei hauptsächlich betrachteten Branchen klassischer Servicebereich (z. B. Verkäufer, Kellner/Restaurantfachkräfte, Hotelmitarbeiter; 15 Korrelationskoeffizienten), Gesundheits- und Sozialwesen (z. B. Krankenschwestern, Ärzte, Physiotherapeuten; zehn Koeffizienten) sowie Bildung und Erziehung (v. a. Lehrer; sechs Koeffizienten) betrachtet werden. In allen drei Branchen dominieren kleine bis mittlere positive Effekte (klassischer Servicebereich: $r = ,15$ bis $,52$ sowie eine Studie mit negativem Zusammenhang; Bildung und Erziehung: $r = ,11$ bis $,37$; Gesundheits- und Sozialwesen: $r = ,17$ bis $,55$). Im Bereich Gesundheits- und Sozialwesen wurden drei Korrelationen $\geq ,50$ extrahiert (d. h. große Effekte), die alle von verschiedenen Teilstichproben einer Publikation stammen, in der eine selbst entwickelte Skala zur Messung von SA eingesetzt wurde (Blau, Bentley & Eggerichs-Purcell, 2012).

Für den Zusammenhang zwischen SA und *Depersonalisation/Zynismus* weisen alle extrahierten Korrelationskoeffizienten auf positive Zusammenhänge kleiner bis mittlerer Größe hin, d. h., mehr SA geht einher mit stärkerer Depersonalisation ($r = ,15$ bis $,47$). Die extrahierten Koeffizienten zum Zusammenhang zwischen SA und *reduzierter persönlicher Leistungsfähigkeit*⁴ ergeben, in Übereinstimmung mit den oben dargestellten Überblicksarbeiten, kein einheitliches Bild.

Eine Unterteilung von SA in „*Faking*“ und „*Hiding*“ erbrachte keine eindeutigen Unterschiede in Effekten über die (wenigen) Studien hinweg, d. h., die Zusammenhänge beider Subfacetten mit den Burnout-Dimensionen spiegeln die genannten Befunde zu SA (ohne Aufteilung) wider. Eine weitere Untergliederung nach *Unterdrückung bzw. Vortäuschung positiver und negativer Emotionen* ergab, dass das Vortäuschen positiver Emotionen in zwei der drei Studien kleine positive Zusammenhänge zu Erschöpfung aufweist ($r = ,05$ bis $,21$). In allen drei Studien wies die Unterdrückung negativer Emotionen kleine bis mittlere positive Zusammenhänge mit Erschöpfung auf ($r = ,21$ bis $,45$). Andere Burnout-Facetten wurden nur in einer dieser Studien untersucht, sodass keine Aussage bzgl. der Zusammenhänge möglich ist. Bei *anderen Konzeptualisierungen von Burnout* zeigen die meisten

⁴ Alle Koeffizienten wurden so codiert, dass höhere Werte einer stärker *reduzierten* Leistungsfähigkeit (höheren Burnout-Werten) entsprechen.

Studien, dass mehr SA mit stärkerem Burnout einhergeht (siehe Chen et al., 2012, für eine Ausnahme).

Zusammenfassend zeigen bisherige Überblicksarbeiten sowie die hier näher betrachteten neueren Studien, dass häufigeres SA mit stärkerer (emotionaler) Erschöpfung sowie stärkerer Depersonalisation einhergeht. Experience-Sampling-Studien weisen darauf hin, dass der Zusammenhang zu Erschöpfung nicht nur zwischen Personen besteht (d. h., Personen, die mehr SA anwenden, sind stärker erschöpft), sondern auch innerhalb der Person (d. h., an Tagen, an denen mehr SA durchgeführt wird, ist die Person stärker erschöpft). Eine Aussage zur Kausalität dieser Zusammenhänge ist nach der bisherigen Studienlage jedoch nicht möglich. Es zeigt sich zudem kein eindeutiger Zusammenhang zwischen SA und reduzierter persönlicher Leistungsfähigkeit.

4.1.2. Beschreibung zum Merkmal Surface Acting und sonstigen Befindensindikatoren

Befunde aus Sekundärstudien:

Die Metaanalyse von Hülshager und Schewe (2011) berichtet positive Zusammenhänge mittlerer Größe zwischen SA und „psychological strain“ (Stresserleben, reduziertes Wohlbefinden, Depressivität; mittlere für Stichproben- und Messfehler bereinigte Korrelation $\rho = ,42$, basierend auf zwölf Studien) sowie SA und „psychosomatic complaints“ (körperliche Symptome, psychosomatische Beschwerden; $\rho = ,44$, basierend auf sechs Studien). Ebenfalls positive, wenngleich schwächer ausgeprägte Zusammenhänge, berichten Wang et al. (2011) zu „strain“ ($\rho = ,30$, basierend auf sechs Studien) sowie „psychosomatic complaints“ ($\rho = ,29$, basierend auf elf Studien). Mesmer-Magnus et al. (2012) berichten einen schwach negativen Zusammenhang zwischen SA und subjektiv eingeschätzter Gesundheit sowie körperlichen Symptomen bzw. deren Abwesenheit. Die Überblicksarbeiten deuten also darauf hin, dass mehr SA mit einem schlechteren Befinden einhergeht.

Befunde aus Längsschnittstudien:

Es konnte eine Studie von Hülshager, Lang und Maier (2010) identifiziert werden, bei der Referendare (Lehrer in Ausbildung) an zwei Messzeitpunkten im Abstand von zwei Monaten zu SA und emotionaler Irritation (Mohr, Müller, Rigotti, Aycan & Tschann, 2006) befragt wurden. Bei den Korrelationen zeigte SA zu Zeitpunkt 1 (T1) einen positiven Zusammenhang ($r = ,29$) zu emotionaler Irritation zu T2, d. h., mehr SA ging mit stärkerer Irritation zu einem späteren Zeitpunkt einher. Dieser Befund bestätigte sich auch im Lagged-Modell (d. h. nach Kontrolle für Irritation zu T1); zudem fand sich kein Effekt in umgekehrter Richtung (also von Irritation zu SA).

Befunde aus sonstigen Studien:

Vier *Experience-Sampling-Studien* untersuchten den Zusammenhang zwischen SA und Befinden, davon zwei mit Stichproben aus dem klassischen Servicebereich und zwei mit Busfahrern. Die Outcomes waren heterogen. Zwei Studien erfassten das Erleben positiver und negativer Emotionen. Das Erleben negativer Emotionen zeigte kleine positive Zusammenhänge zu SA ($r = ,19$ und $r = ,27$, berichtet auf Ebene der Person). Die Befunde zu SA und positiven Emotionen sind nicht eindeutig. Weiterhin wurden positive Korrelationen von SA zu Stresserleben und Ermüdung/Erschöpfung sowie Ängstlichkeit und Schlafproblemen berichtet (jeweils nur eine Studie, Zusammenhänge teilweise auf Ebene der

Person und teilweise auf täglicher Ebene). Interessant ist hierbei insbesondere die Studie von Beal et al. (2013), bei welcher SA und Outcomes mehrmals täglich (innerhalb einer Schicht) erfasst wurden, da hier Lagged-Modelle berechnet wurden. Es zeigte sich, dass (momentane) Ermüdung/Erschöpfung ein Prädiktor für späteres SA war; nur für Personen mit hoher Variabilität im emotionalen Erleben (affect spin) war SA ein Prädiktor für spätere Ermüdung/Erschöpfung. Die zeitversetzten Zusammenhänge zwischen SA und Stresserleben waren nach Kontrolle der jeweiligen Werte zum vorherigen Zeitpunkt nicht signifikant.

SA und Befinden wurden zudem im Rahmen von fünf *Laborstudien* erhoben (experimentelle und nicht experimentelle, mehrheitlich Studierende als Teilnehmer, Simulation von Callcenter- bzw. persönlicher Serviceinteraktion) sowie im Rahmen einer *Feldstudie mit Simulation* (Polizei-Trainees). In fünf Studien wurden Zusammenhänge zum Erleben positiver und negativer Emotionen berichtet: Die Zusammenhänge zwischen SA und positiven Emotionen waren dabei sehr heterogen, die Zusammenhänge zwischen SA und negativen Emotionen (allgemein bzw. Ärgererleben) waren alle positiv und von kleiner bis mittlerer Größe ($r = ,15$ bis $,45$), d. h., mehr SA ging mit mehr negativen Emotionen einher. Selbstberichtete körperliche Beschwerden wurden in nur einer Studie betrachtet. Des Weiteren betrachteten zwei Studien Assoziationen zwischen SA und den physiologischen Indikatoren Herzrate und Blutdruck, wobei sich kaum Zusammenhänge zeigten (mit Ausnahme eines schwach positiven Zusammenhangs von SA und Blutdruck).

Befunde aus Querschnittstudien:

Unter den Querschnittstudien gibt es Stichproben aus folgenden Branchen: 9 x Gesundheits-/Sozialwesen, 2 x Bildung und Erziehung, 2 x gemischt, 2 x Sonstiges (Polizei; Psychologen). Die meisten dieser Studien betrachten SA ohne weitere Unterteilung von Subfacetten.

In vier Studien wurden *Disstress/psychische Symptome* erfasst. Es zeigten sich positive Zusammenhänge, mehrheitlich mittlerer Größe ($r = ,33$ bis $,58$), d. h., mehr SA geht mit stärkerem Disstress einher. Ebenfalls in vier Studien wurden *depressive Symptome* mittels validierter Fragebögen erfasst; es handelt sich also nicht um eine Depressionsdiagnose. Die Befunde weisen darauf hin, dass mehr SA mit stärkerer Depressivität einhergeht (Korrelationen $r = ,22$ bis $,40$, Odds Ratio nach Kontrolle für soziodemografische Angaben: 2,46 (1,56–3,86)). Nur eine Studie erfasste den Zusammenhang von SA zu Ängstlichkeit. Die verwendeten Indikatoren für *Wohlbefinden* waren recht heterogen (Lebenszufriedenheit, emotionales Wohlbefinden etc.). Die Zusammenhänge zu SA sind jedoch alle schwach negativ ($r = -,19$ bis $-,10$).

Körperliche Symptome sowie rein körperliche Erschöpfung wurden in zwei Studien erfasst, die auf positive Zusammenhänge kleiner bis mittlerer Größe mit SA ohne Unterteilung sowie mit Faking und Hiding hindeuten ($r = ,22$ bis $,40$), d. h., mehr SA geht einher mit schlechterem körperlichen Befinden. In drei Stichproben einer Studie ging zudem mehr SA mit einer etwas schlechteren subjektiven Gesundheitseinschätzung einher ($r = -,26$ bis $-,23$; Blau et al., 2012).

Zusammenfassend zeigt sich über verschiedene Studientypen hinweg sowie in bisherigen Überblicksarbeiten, dass mehr SA mit mehr negativem mentalen Befinden einhergeht. Zudem gibt es Hinweise darauf, dass SA auch mit subjektiv berichtetem körperlichen Befinden assoziiert ist. Eine Aussage zur Kausalität dieser Zusammenhänge ist nach der bishe-

rigen Studienlage jedoch nicht möglich. Die Zusammenhänge von SA zu positiven Befindensindikatoren sind heterogen.

4.1.3. Beschreibung zum Merkmal Surface Acting und Arbeitszufriedenheit

Befunde aus Sekundärstudien:

Bisherige Überblicksarbeiten zu Emotionsarbeit ermittelten einen negativen Zusammenhang von SA mit Arbeitszufriedenheit, d. h., häufigeres SA geht mit geringerer Arbeitszufriedenheit einher (Hülshager & Schewe, 2011: $\rho = -,33$, basierend auf 30 Studien; Kammeyer-Müller et al., 2013: $\rho = -,26$, basierend auf 29 Studien; Mesmer-Magnus, DeChurch, & Wax, 2012: $\rho = -,28$, basierend auf 13 Studien; Wang, Seibert, & Boles, 2011: $\rho = -,38$, basierend auf 21 Studien).

Befunde aus sonstigen Studien:

Es konnte keine Längsschnittstudie im eigentlichen Sinne identifiziert werden, jedoch zwei *Studien mit zeitlich nachgelagerter Erfassung* der Arbeitszufriedenheit, einmal eine Woche und einmal drei Wochen nach Ermittlung von SA; die Stichproben waren Beschäftigte im klassischen Servicebereich sowie ein gemischtes Sample. Es fanden sich negative Korrelationen kleiner bis mittlerer Größe zwischen SA zu T1 und Arbeitszufriedenheit zu T2 ($r = -,27$ und $r = -,30$).

Zudem wurden drei *Experience-Sampling-Studien* eingeschlossen, davon zwei mit zeitgleicher Erfassung und eine mit zeitlich versetzter Erfassung von SA und Arbeitszufriedenheit sowie zweimal mit gemischten Stichproben und einmal mit Busfahrern. Negative Zusammenhänge von SA zu allgemeiner Arbeitszufriedenheit wurden sowohl auf Ebene der Person ($r = -,24$ und $r = -,50$) berichtet als auch auf täglicher Ebene ($r = -,27$). Die Studie von Scott et al. (2012) untersuchte zudem den Effekt von Variabilität in SA (unter Kontrolle der mittleren Ausprägung von SA). Es zeigte sich, dass eine größere Variabilität, d. h. eine stärker schwankende Nutzung von SA, mit einer geringeren Arbeitszufriedenheit einhergeht. Es gibt zudem eine *Laborstudie* zum Zusammenhang zwischen SA und Arbeitszufriedenheit (Grandey, Chi & Diamond, 2013, Teilstudie 2), jedoch werden hier nur Koeffizienten einer Regression mit signifikantem Interaktionsterm berichtet, die auf einen von Belohnung abhängigen Zusammenhang hinweisen (s. u.).

Befunde aus Querschnittstudien:

Unter den Querschnittstudien gibt es Stichproben aus folgenden Branchen: 11 x Gesundheits- und Sozialwesen, 8 x klassischer Servicebereich, 4 x Bildung und Erziehung, 5 x gemischt, 1 x Sonstiges (Psychologen). Die meisten dieser Studien betrachten SA ohne weitere Unterteilung von Subfacetten. Zur Erfassung der Arbeitszufriedenheit werden überwiegend globale Skalen eingesetzt (d. h. keine differenzierte Erfassung von Zufriedenheit mit Einzelfacetten; häufiger wird die Skala von Camman, Fichman, Jenkins & Klesh, 1983, verwendet) bzw. erfolgt die Ermittlung eines Gesamtwerts für die Arbeitszufriedenheit aus der Zufriedenheit mit Einzelfacetten. Eine Studie unterscheidet zwischen intrinsischer und extrinsischer Zufriedenheit und eine weitere Studie erfasst „teaching satisfaction“.

Die extrahierten Koeffizienten zum Zusammenhang zwischen SA und Arbeitszufriedenheit sind überwiegend negativ, d. h., mehr SA geht mit geringerer Zufriedenheit einher, und

von kleiner bis mittlerer Größe ($r = -,44$ bis $-,17$ sowie ein Regressionskoeffizient: $\beta = -,62$). Drei Studien zeigen keinen Zusammenhang zwischen SA und Arbeitszufriedenheit ($|r| < ,10$) und zwei Studien berichten positive Zusammenhänge ($r = ,38$ und $r = ,45$). Zudem zeigen die Studien, bei denen ein spezifisches Instrument zur Erfassung von SA in Bezug auf die Lehrtätigkeit eingesetzt wurde (Yin, 2012; Yin, Lee, Zhang & Jin, 2013), keine Zusammenhänge mit der Arbeitszufriedenheit (extrinsische, intrinsische, allgemeine Arbeitszufriedenheit sowie „teaching satisfaction“). Die beiden Studien mit einer Erfassung von SA-Subfacetten weisen auf negative Zusammenhänge von Unterdrückung negativer Emotionen mit Arbeitszufriedenheit hin ($r = -,37$ und $r = -,38$).

Die Zusammenhänge zwischen SA und Arbeitszufriedenheit konnten aufgrund der Studienzahl auch getrennt für den klassischen Servicebereich (sieben Korrelationskoeffizienten, ein Beta-Koeffizient) sowie das Gesundheits- und Sozialwesen (zehn Koeffizienten) betrachtet werden. Die mit Stichproben aus dem Gesundheits- und Sozialwesen ermittelten Koeffizienten sind recht homogen: Es handelt sich ohne Ausnahme um negative Zusammenhänge kleiner bis mittlerer Größe ($r = -,40$ bis $-,17$). Die Befunde für den klassischen Servicebereich sind heterogener: Neben vier negativen Effekten finden sich auch zwei Nulleffekte sowie die beiden bereits oben erwähnten positiven Zusammenhänge zwischen SA und Arbeitszufriedenheit.

Zusammenfassend zeigt sich in bisherigen Überblicksarbeiten sowie in der überwiegenden Mehrzahl der hier näher betrachteten Studien, dass häufigeres SA mit einer geringeren Arbeitszufriedenheit einhergeht, wobei die Befunde von Stichproben aus dem Bereich Gesundheits- und Sozialwesen homogener erscheinen als die Befunde von Beschäftigten aus dem klassischen Servicebereich. Eine Aussage zur Kausalität dieser Zusammenhänge ist nach der bisherigen Studienlage jedoch nicht möglich.

4.1.4. Beschreibung zum Merkmal Surface Acting und Motivation

Befunde aus Sekundärstudien:

Die Metaanalyse von Hülshager und Schewe (2011) berichtet einen negativen Zusammenhang mittlerer Größe zwischen SA und „organizational attachment“ (organisationales Commitment sowie geringere Kündigungsabsicht; mittlere für Stichproben- und Messfehler bereinigte Korrelation $\rho = -,31$, basierend auf 18 Studien). Mesmer-Magnus et al. (2012) berichten damit übereinstimmend, dass mehr SA mit etwas stärkeren Tendenzen, sich der Arbeit zu entziehen, einhergeht (work withdrawal; $\rho = ,12$, basierend auf nur zwei Studien) sowie mit stärkerer Kündigungsabsicht ($\rho = ,23$, basierend auf sechs Studien).

Befunde aus Längsschnittstudien:

Es konnten zwei Studien identifiziert werden mit jeweils zwei Messzeitpunkten. Die Studie von Bechtoldt et al. (2011) erhob im Abstand von vier Wochen an einer gemischten Stichprobe (jeweils zur Hälfte Polizisten und Krankenschwestern) SA und Arbeitsengagement (nach dem Modell von Bakker, Schaufeli Leiter & Taris, 2008; Gesamtwert). Es fand sich bereits bei den Korrelationen kein Zusammenhang zwischen SA zu T1 und Arbeitsengagement zu T2; $r = -,09$. In der Studie von Philipp und Schüpbach (2010) mit Lehrern, welche zu zwei Messzeitpunkten im Abstand von einem Jahr zu Emotionsarbeit und Hingabe (als Facette des Arbeitsengagements) befragt wurden, fand sich zwar eine Korrelation von SA zu T1 mit Hingabe zu T2 ($r = -,30$), jedoch konnte der Effekt in einem Lagged-Modell

nicht bestätigt werden; zudem gab es auch keinen Effekt in umgekehrter Richtung (das Modell enthielt zusätzlich Deep Acting als Prädiktor).

Befunde aus sonstigen Studien:

Es konnten neben der o. g. Längsschnittstudie zwei *Studien mit zeitlich nachgelagerter Erfassung der Outcomes* identifiziert werden mit Stichproben aus dem klassischen Servicebereich (Goodwin, Groth & Frenkel, 2011; Lam & Chen, 2012). Beide Studien erfass-ten den Wechsel des Arbeitgebers in den Monaten nach der Erhebung von Emotionsarbeit (sechs bzw. neun Monate danach, Daten aus Arbeitgeber-Datenbank). Dabei ist jedoch zu berücksichtigen, dass bei einer Studie der Zusammenhang auf Variablenebene nicht be-richtet wird (sondern nur die Assoziation mit einem Faktor, der auch die Kündigungsab-sicht enthält) und in der anderen Studie unklar ist, ob es sich um einen freiwilligen oder erzwungenen Wechsel handelt. Eine der Studien berichtet einen positiven Zusammen-hang von SA zu T1 und Kündigungsabsicht drei Wochen später ($r = ,28$).

Drei *Experience-Sampling-Studien*, davon zwei mit Busfahrern und eine mit einer ge-mischten Stichprobe, wurden zudem eingeschlossen. Einmal wurde Arbeitsengagement erfasst (Korrelation mit SA auf Ebene der Person: $r = -,31$) und zweimal die Tendenz, sich der Arbeit zu entziehen (exzessive Pausen, Erledigung privater Dinge in der Arbeitszeit etc.; Korrelation mit SA auf Ebene der Person: $r = ,30$ und $r = ,71$).

Befunde aus Querschnittstudien:

Unter den Querschnittstudien gibt es Stichproben aus folgenden Branchen: 3 x Gesund-heits-/Sozialwesen, 1 x Bildung/Erziehung, 2 x klassischer Servicebereich, 5 x gemischt, 2 x Sonstiges (Polizisten; Verwaltungsangestellte). Mehrheitlich wurde SA ohne weitere Unterteilung erfasst. Sieben Studien erfassten Kündigungsabsicht bzw. die gegenteilige Absicht, im Job verbleiben zu wollen, drei Studien erfassten Arbeitsengagement, zwei Studien erfassten organisationales Commitment und eine Studie erhob die Kundenorien-tierung.

Für den Zusammenhang von SA (ohne Unterteilung in Subfacetten) zu Kündigungsabsicht fanden sich bis auf eine Ausnahme (Nulleffekt) positive Zusammenhänge von kleiner bis mittlerer Größe ($r = ,16$ bis $,40$). Die Zusammenhänge von SA zu Arbeitsengagement wa-ren nicht eindeutig; es fanden sich sowohl schwach negative als auch ein schwach positi-ver Zusammenhang. Bezüglich des organisationalen Commitments ist aufgrund der Stu-dienlage (zu wenige Studien, heterogene Operationalisierung SA) keine zusammenfas-sende Aussage möglich; Gleiches gilt für den Zusammenhang zwischen SA und Kun-denorientierung.

Zusammenfassend lassen sich überwiegend positive Zusammenhänge zu Kündigungsab-sicht finden, d. h., mehr SA geht einher mit stärkerer Kündigungsabsicht. Ein Zusammen-hang von SA zu Arbeitsengagement zeigt sich nicht konsistent. Zu anderen Facetten von Motivation konnten nur wenige Studien identifiziert werden.

4.1.5. Beschreibung zum Merkmal Surface Acting und Leistung

Befunde aus Sekundärstudien:

Bisherige Überblicksarbeiten weisen auf eine uneinheitliche Ergebnislage bzgl. der Zusammenhänge zwischen SA und Leistungsindikatoren hin. Hülshager und Schewe (2011) untersuchten aufgabenbezogene Arbeitsleistung (erfolgreiches Ausführen primärer Arbeitsaufgaben, z. B. In-Role Performance, d. h., inwiefern Zielvorgaben erreicht werden; Goodmann & Svyantek, 1999), emotionsbezogene Arbeitsleistung (inwieweit erwünschte Emotionen in Interaktionen mit Dritten gezeigt werden) sowie Kundenzufriedenheit (inkl. Trinkgeld). Die ermittelten mittleren fehlerbereinigten Korrelationskoeffizienten von SA zu den Leistungsindikatoren weisen teilweise auf schwach negative Zusammenhänge hin, aber die Zusammenhänge in den eingeschlossenen Studien waren zu heterogen, um eine generalisierende Aussage treffen zu können. Ein ähnliches Bild ergibt die Metaanalyse von Wang et al. (2011). Mesmer-Magnus et al. (2012) und Kammeyer-Müller et al. (2013; Ausschluss von Studien mit Selbstbeurteilung der Leistung) finden keinen Zusammenhang zwischen SA und Leistung. Teilweise basieren die ermittelten Koeffizienten auf nur wenigen Studien.

Befunde aus Längsschnittstudien:

Es konnte eine Studie von Hülshager et al. (2010) identifiziert werden, bei der Referendare (Lehrer in Ausbildung) an zwei Messzeitpunkten im Abstand von zwei Monaten zu SA und beruflicher Leistung befragt wurden. Leistung wurde per Selbstauskunft zu Note und Leistungsbeurteilung des Mentors bei der letzten Evaluation erhoben, wobei das aus diesen beiden Indikatoren gebildete Leistungsmaß eine mangelnde interne Konsistenz aufwies (Cronbachs Alpha $< ,70$). Auf Ebene der Korrelationen zeigte SA zu Zeitpunkt 1 (T1) einen negativen Zusammenhang ($r = -,20$) zu Leistung zu T2. Im Lagged-Modell (d. h. nach Kontrolle für Leistung zu T1) konnte dieser Effekt jedoch nicht bestätigt werden; zudem fand sich kein Effekt in umgekehrter Richtung (also von Leistung zu SA).

Befunde aus sonstigen Studien:

Zusätzlich zu der genannten Längsschnittstudie wurden drei *Studien mit zeitlich nachgelagerter Erhebung des Outcomes* eingeschlossen mit unterschiedlichen Zeitabständen (nächste Schicht; drei Wochen; innerhalb von drei Monaten nach Erhebung von SA). Alle Studien wurden an Stichproben aus dem klassischen Servicebereich durchgeführt. In zwei Studien wurde SA ohne Unterfacetten erfasst und in einer Studie erfolgte eine Differenzierung von Unterdrückung negativer Emotionen und Vortäuschen positiver Emotionen. Leistung wurde zweimal mittels Kundenangaben erfasst (z. B. mit einem Einzel-Item: „Overall, the service encounter you had was [...] 1 = much worse than I expected [...] 7 = much better than I expected“; Chi et al., 2011); einmal wurde dabei auch die prozentuale Höhe des Trinkgeldes als objektives Maß erhoben. In einer Studie wurde ein Vorgesetztenurteil zur Servicequalität herangezogen. Für die Zusammenhänge zwischen SA und Leistung zeigt sich kein einheitliches Bild. Es werden schwach positive, keine sowie ein schwach negativer Zusammenhang berichtet.

Die drei eingeschlossenen *Experience-Sampling-Studien* wurden alle mit Stichproben aus dem klassischen Servicebereich durchgeführt. Leistung wurde sehr heterogen erfasst: Einmal wurde aufgabenbezogene Leistung mittels Selbstauskunft (Einschätzung der „performance in handling the work task“, 1 = not good at all to 4 = very good; Yeung & Fung, 2012) und einmal mittels eines objektiven Maßes (Provisionszahlungen als Indikator für

Verkaufserfolg) erfasst. Ein weiteres Maß stellte eine Mischung zwischen aufgabenbezogener und emotionaler Leistung dar, erhoben per Selbstauskunft (Beispiel-Items: „I displayed a positive attitude towards my customers“ und „I performed service according to the customers' requests“; McCance, 2012), und einmal wurde Kundenzufriedenheit mittels Bewertung sowie Trinkgeld erfasst. Wiederum zeigte sich kein einheitliches Bild der Zusammenhänge zwischen SA und Leistung. Es wurden ein schwach positiver, keine sowie schwach negative Zusammenhänge berichtet.

SA und Leistungsindikatoren wurden zudem im Rahmen von vier *Laborstudien* erhoben (experimentelle und nicht experimentelle, mehrheitlich Studierende als Teilnehmer, Simulation von Callcenter- bzw. persönlicher Serviceinteraktion) sowie im Rahmen zweier *Feldstudien mit Simulation*. Die Leistungsbeurteilung erfolgte dreimal durch trainierte Beobachter (dabei war die Interrater-Reliabilität in allen Fällen mindestens zufriedenstellend) und dreimal aufgrund einer Bewertung durch die Interaktionspartner. Vier Studien erfassten die emotionsbezogene Leistung, wobei teilweise „affective delivery“ im Allgemeinen beurteilt wurde (Beispiel-Item: „This person shows friendliness and warmth to most customers“; Grandey, 2003) und teilweise der positive und negative Emotionsausdruck detaillierter beurteilt wurde. Mit Ausnahme einer Studie, die einen Nulleffekt und einen schwach negativen Zusammenhang von SA zu emotionsbezogener Leistung fand ($r = -,06$ und $r = -,24$), zeigten sich mehrheitlich kleine positive Zusammenhänge, d. h., mehr SA ging mit etwas besserer emotionsbezogener Leistung einher (höhere „affective delivery“, $r = ,18$ und $r = ,24$; stärkerer Ausdruck positiver Emotionen, $r = ,22$ und $r = ,26$; geringerer Ausdruck negativer Emotionen, $r = -,18$ und $r = -,24$). Weitere in diesen Studien erhobene Outcomes sind zu heterogen, um eine Aussage zu den Zusammenhängen mit SA treffen zu können.

Befunde aus Querschnittstudien:

Unter den Querschnittstudien gibt es Stichproben aus folgenden Branchen: 9 x klassischer Servicebereich, 1 x Gesundheits-/Sozialwesen, 1 x Bildung/Erziehung, 3 x gemischte Stichprobe. Mehrheitlich wurde SA ohne Unterfacetten erfasst. Die Quelle der Leistungsbeurteilung variierte: Neben Selbstauskunft (zu aufgabenbezogener Leistung sowie „quality of care“), Vorgesetztenurteil (zu aufgaben- und emotionsbezogener Leistung) sowie Kundenangaben (mehrheitlich Rating Kundenzufriedenheit, einmal auch Trinkgeld) wurden einmal Leistungsdaten einer Datenbank des Arbeitgebers verwendet und einmal Bewertungen durch trainierte Beobachter. Die vier extrahierten Koeffizienten für den Zusammenhang zwischen SA und aufgabenbezogener Leistung sind heterogen; auch die Zusammenhänge von SA zu Kundenzufriedenheit (inkl. Trinkgeld) ergaben kein einheitliches Bild. Nur eine Studie erfasste emotionsbezogene Leistung ($r = -,16$).

Zusammenfassend ist festzustellen, dass in Übereinstimmung mit den bisherigen Überblicksarbeiten auch die hier betrachteten neueren Studien keine eindeutigen Effekte von SA auf Leistung erkennen lassen. Auffällig ist die große Heterogenität hinsichtlich der Leistungsmaße; zudem werden zur Beurteilung unterschiedliche Quellen herangezogen (meist Kunden oder Vorgesetzte, teilweise auch Selbstbeurteilungen sowie objektive Beobachter in Simulationsstudien) – dies erschwert die Zusammenfassung der Befunde.

4.1.6. Alter und Geschlecht im Zusammenhang mit Surface Acting

Für Alter und Geschlecht werden häufiger Korrelationen mit SA berichtet, wobei mehrheitlich keine Zusammenhänge gefunden werden konnten (siehe auch die Überblicksarbeit von Wang et al., 2011). Nur selten wurde in den hier näher betrachteten Studien ein Mo-

deratoreffekt auf den Zusammenhang von SA und den Outcomes geprüft. Walsh und Bartikowski (2013) konnten keine Altersunterschiede im Zusammenhang zwischen SA und Arbeitszufriedenheit finden (Stichprobe im Mittel 32 Jahre alt, $SD = 11,2$ Jahre), wohingegen Yeung und Fung (2012) in einer Stichprobe 18- bis 61-jähriger Versicherungsvertreter ($M = 38,55$ Jahre, $SD = 11,18$) differenzielle Befunde ermittelten: Keine Altersunterschiede gab es im Zusammenhang zwischen SA („momentary suppression“) und dem momentanen Erleben positiver Emotionen sowie selbst eingeschätzter aufgabenbezogener Leistung. Hingegen zeigte sich, dass bei älteren Erwerbstätigen mehr SA mit weniger negativen Emotionen einherging und mit einer besseren Verkaufsleistung (objektive Arbeitgeberdaten), wohingegen sich diese förderlichen Effekte bei jüngeren Beschäftigten nicht zeigten. Mahoney et al. (2011) fanden keine Geschlechtsunterschiede im Zusammenhang zwischen SA (unterteilt in Subfacetten) und den Outcomes emotionale Erschöpfung, Arbeitszufriedenheit und organisationales Commitment; ebenso fanden Psilopanagioti et al. (2012) keine Geschlechtsunterschiede im Zusammenhang zwischen SA und Arbeitszufriedenheit und Nixon et al. (2011) im Zusammenhang von SA mit einer Reihe von Outcomes (Burnout/Befinden, Arbeitszufriedenheit, Kündigungsabsicht). Scott und Barnes (2011) fanden keinen Geschlechtsunterschied im Zusammenhang zwischen SA und positivem Affekt, jedoch berichteten Frauen im Vergleich zu Männern an Tagen mit mehr SA über mehr negativen Affekt und eine stärkere Tendenz, sich der Arbeit zu entziehen. Walsh und Bartikowski (2013) berichten, dass SA einen stärker abträglichen Effekt für die Arbeitszufriedenheit bei Frauen hat im Vergleich zu männlichen Erwerbstätigen. Die wenigen und heterogenen Befunde erlauben keine abschließende Aussage bzgl. der moderierenden Funktion von Alter und Geschlecht im Zusammenhang zwischen SA und den Outcomes.

4.1.7. Autonomie und soziale Unterstützung im Zusammenhang mit Surface Acting

Die Überblicksarbeit von Wang et al. (2011) und auch neuere Studien (z. B. Karatepe, 2011; Lee, Lovell & Brotheridge, 2010) weisen auf einen schwach negativen Zusammenhang zu *Autonomie* hin, d. h., mehr Autonomie geht mit etwas weniger SA einher. Nur zwei neuere Studien testeten einen Moderatoreffekt. Karatepe (2011) fand, dass mehr Autonomie den abträglichen Effekt von SA auf Disengagement (Burnout-Facette) abmilderte; der Zusammenhang zwischen SA und Erschöpfung wurde jedoch nicht durch Autonomie moderiert. Jiang et al. (2013) berichten einen Moderatoreffekt von Autonomie im Zusammenhang zwischen SA und Arbeitszufriedenheit: „in a low JA [=job autonomy] situation, employees who adopted the SA strategy were more dissatisfied with their jobs“ (ebd., S. 937); es ist jedoch zu bedenken, dass in dieser Studie keine Quellenangaben zur Messung der Moderatorvariablen gemacht werden und die Ergebnisdarstellung nicht optimal ist (keine grafische Aufbereitung des Interaktionseffektes). Die Überblicksarbeit von Wang et al. (2011) weist zudem auf einen schwach negativen Zusammenhang zwischen SA und *arbeitsbezogener sozialer Unterstützung* hin, was die meisten (sechs von neun) der neueren Studien bestätigen, d. h., mehr Unterstützung am Arbeitsplatz scheint mit etwas weniger SA einherzugehen. Die Moderatorwirkung von sozialer Unterstützung wurde in sechs Studien untersucht. Dabei gab es einige Hinweise auf die angenommene Pufferwirkung, d. h., hohe arbeitsbezogene Unterstützung mildert abträgliche Effekte von SA auf Arbeitszufriedenheit (Chen et al., 2012) und Burnout (Chen et al., 2012; Karatepe, 2011, für Disengagement; Moon, Hur & Jun, 2013, für emotionale Erschöpfung). Zum Teil konnte jedoch auch keine moderierende Funktion von Unterstützung im Zusammenhang zwischen SA und den Outcomes gefunden werden (Ensey, 2013, für Counterproductive Work Behavior; Karatepe, 2011, für Erschöpfung; Nixon, Yang, Spector & Zhang, 2011, für Zynismus, Kündigungsabsicht und mentales Wohlbefinden; Peng, Wong & Chen, 2010, für

emotionale Erschöpfung). In einer Studie gab es sogar Hinweise darauf, dass abträgliche Wirkungen von SA bei hoher Unterstützung stärker hervortraten (Nixon et al., 2011, für Arbeitszufriedenheit und reduzierte persönliche Leistungsfähigkeit). Zusammenfassend ist zu sehen, dass mehr soziale Unterstützung und Autonomie am Arbeitsplatz mit etwas weniger SA einhergehen, die Befunde bzgl. einer moderierenden Funktion im Zusammenhang zwischen SA und den Outcomes sind jedoch rar und heterogen, sodass die angenommene Pufferfunktion weder als bestätigt noch als widerlegt gelten kann.

4.2. Beschreibung zum Merkmal „Deep Acting“

Deep Acting (DA) oder Tiefenhandeln, d. h., die Veränderung des Gefühlslebens in Richtung der wahrgenommenen Vorgaben, wird, wie oben näher ausgeführt wurde, als förderlich für die Leistung angesehen. Hingegen werden aufgrund unterschiedlicher Effekte – Reduktion emotionaler Dissonanz, Unterstützung förderlicher Beziehungen mit Dritten, Erleben positiver Emotionen, aber auch Beanspruchung von Ressourcen sowie mögliche Entfremdung – keine eindeutigen Effekte von DA auf Befinden, Motivation und Arbeitszufriedenheit erwartet. Für die Erfassung von DA werden überwiegend etablierte Instrumente verwendet, v. a. die inhaltlich sehr ähnlichen Skalen der ELS (Brotheridge & Lee, 2003), von Grandey (2003) sowie Diefendorff et al. (2005). Ein Beispiel-Item aus der ELS, das sich in identischer bzw. ähnlicher Form auch bei Grandey und Diefendorff findet, lautet: „On an average day at work, how frequently do you [...] try to actually experience the emotions that I must show.“ (Antwortmöglichkeiten von 1 = never bis 5 = always). Brotheridge und Lee berichten für ihre aus drei Items bestehende Skala eine interne Konsistenz (Cronbachs Alpha) von ,83, bei den Skalen von Grandey und Diefendorff liegt diese bei ,79 bzw. bei ,82. Mitunter erfolgen in den hier betrachteten Studien zum Zusammenhang zwischen SA und den Outcomes Anpassungen dieser Skalen, v. a. bezüglich Item-Zahl und Antwortformat, bzw. werden Übersetzungen verwendet. Die Gütekriterien sind aber mehrheitlich mindestens zufriedenstellend (d. h. Cronbachs Alpha \geq ,70). Speziell im Bereich Tourismus wird mitunter die Hospitality Emotional Labor Scale verwendet (Chu & Murrmann, 2006). Die dort mit „Emotive Effort“ bezeichnete Skala enthält zu einem Großteil Items, die in die Konzeptualisierung von DA passen (Cronbachs Alpha = ,77). Tab. 2 bietet einen Überblick zur Studienlage hinsichtlich des Zusammenhangs zwischen DA und den Outcomes.

Tab. 2 Übersicht über die Studien zum Zusammenhang zwischen dem Merkmal „Deep Acting“ und den Outcomes

Outcomes	Sekundärstudien	Primärstudien ^a			
		Interventionsstudien	Nicht-Interventionsstudien		
			Längsschnitt	Querschnitt	Sonstige
Gesundheit	0	0	0	0	0
Befinden: Burnout	4	0	1	42	6
Befinden: Sonstiges	3	0	1	13	8
Arbeitszufriedenheit (AZ)	4	0	0	26	4
Motivation (außer AZ)	2	0	2	11	5
Leistung	4	0	1	11	9

Anmerkungen:^aZum Teil wurden in einer Publikation mehrere Teilstudien bzw. die Ergebnisse mehrerer Teilstichproben getrennt berichtet, die in die Zählung eingehen.

4.2.1. Beschreibung zum Merkmal Deep Acting und Burnout

Befunde aus Sekundärstudien:

Die Metaanalyse von Hülshager und Schewe (2011) berichtet einen kleinen positiven Zusammenhang zwischen Deep Acting und persönlicher Leistungsfähigkeit (mittlere für Stichproben- und Messfehler bereinigte Korrelation $\rho = ,27$, basierend auf zwölf Studien). Es konnten keine bzw. keine generalisierbaren Effekte von DA auf emotionale Erschöpfung sowie Depersonalisation gefunden werden. Die weiteren Überblicksarbeiten konnten keine (generalisierbaren) Zusammenhänge von DA zu Burnout identifizieren, auch nicht zu persönlicher Leistungsfähigkeit (Kammeyer-Müller et al., 2013; Mesmer-Magnus et al., 2012; Wang et al., 2011).

Befunde aus Längsschnittstudien:

In der Längsschnittstudie von Philipp und Schüpbach (2010) mit Lehrern, die zu zwei Messzeitpunkten im Abstand von einem Jahr zu Emotionsarbeit und emotionaler Erschöpfung befragt wurden, zeigt sich auf Ebene der Korrelationen ein schwach positiver, nicht signifikanter Zusammenhang zwischen DA zu Zeitpunkt 1 (T1) und emotionaler Erschöpfung zu T2 ($r = ,13$). Im Lagged-Modell, d. h. nach Kontrolle von emotionaler Erschöpfung zu T1, wurde allerdings ein signifikant negativer Effekt von DA auf emotionale Erschöpfung gefunden, d. h., mehr DA ging mit weniger Erschöpfung nach einem Jahr einher ($\beta = -,26$; das Modell enthielt zusätzlich Surface Acting als Prädiktor). Es zeigte sich kein Effekt in die andere Richtung.

Befunde aus sonstigen Studien:

Es konnten zudem zwei *Studien mit zeitlich nachgelagerter Erfassung* von emotionaler Erschöpfung identifiziert werden, im Abstand von einigen Tagen bis eine Woche nach Erfassung von DA. Beide Studien verwendeten gemischte Stichproben. Es konnte kein eindeutiger Effekt von DA auf emotionale Erschöpfung gefunden werden ($r = -,11$ und $r = ,08$).

Die vier *Experience-Sampling-Studien* mit zwei Stichproben aus dem klassischen Servicebereich, einer gemischten Stichprobe und einer Stichprobe von Busfahrern erfassten ebenfalls vor allem emotionale Erschöpfung; nur eine Studie erhob zusätzlich Depersonalisation. Mehrheitlich zeigten sich keine Effekte von DA auf emotionale Erschöpfung.

Befunde aus Querschnittstudien:

Unter den Querschnittstudien gibt es Stichproben aus folgenden Branchen: 16 x klassischer Servicebereich, 7 x Bildung/Erziehung, 13 x Gesundheits-/Sozialwesen, 5 x gemischt, 1 x Psychologen aus unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern. Als Burnout-Facette wird überwiegend (emotionale) Erschöpfung erfasst (39 Studien bzw. Teilstudien, davon Mehrheitlich Erfassung mit dem Maslach Burnout Inventory, Maslach & Jackson, 1981; z. T. übersetzt und/oder adaptiert). Deutlich seltener werden Depersonalisation/Zynismus (13 Studien) sowie reduzierte Leistungsfähigkeit (zehn Studien) erfasst. Vereinzelt wird auch Burnout allgemein erfasst.

Die extrahierten Koeffizienten zum Zusammenhang zwischen DA und (*emotionaler*) *Erschöpfung* waren sehr heterogen: es wurden (schwach) positive, keine sowie (schwach) negative Korrelationen berichtet ($r = -,34$ bis $,30$). Die Zusammenhänge zwischen DA und

emotionaler Erschöpfung konnten aufgrund der Studienzahl auch getrennt für die drei hauptsächlich betrachteten Branchen klassischer Servicebereich (14 Korrelationskoeffizienten), Gesundheits- und Sozialwesen (elf Koeffizienten) sowie Bildung und Erziehung (sieben Koeffizienten) betrachtet werden. In den Bereichen Gesundheits- und Sozialwesen ($r = -,03$ bis $,21$) sowie Bildung und Erziehung ($r = -,13$ bis $,16$) dominierten Nulleffekte und kleine Effekte, wohingegen im klassischen Servicebereich vorwiegend kleine und mittlere Korrelationskoeffizienten berichtet wurden, die jedoch keine einheitliche Richtung erkennen ließen ($r = -,34$ bis $,30$).

Die extrahierten Koeffizienten zum Zusammenhang zwischen DA und *Depersonalisation/Zynismus* waren ebenfalls sehr heterogen: Es wurden schwach positive, keine sowie negative Korrelationen berichtet ($r = -,41$ bis $,24$). Die extrahierten Koeffizienten zum Zusammenhang zwischen DA und reduzierter persönlicher Leistungsfähigkeit⁵ ergaben ebenfalls kein völlig einheitliches Bild ($r = -,38$ bis $,17$), allerdings waren sieben von zehn Koeffizienten negativ, d. h. mehr DA ging einher mit weniger reduzierter Leistungsfähigkeit.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass DA keine (konsistenten) Zusammenhänge zu emotionaler Erschöpfung und Depersonalisation aufweist. Auch die Befunde zum Zusammenhang mit reduzierter persönlicher Leistungsfähigkeit sind nicht völlig einheitlich. Es gibt jedoch Hinweise darauf, dass mehr DA mit weniger reduzierter Leistungsfähigkeit (weniger Burnout) einhergeht, wobei die Kausalität ungeklärt ist.

4.2.2. Beschreibung zum Merkmal Deep Acting und sonstigen Befindensindikatoren

Befunde aus Sekundärstudien:

Die Metaanalyse von Hülshager und Schewe (2011) berichtet einen kleinen positiven Zusammenhang zwischen DA und „psychosomatic complaints“ (körperliche Symptome, psychosomatische Beschwerden; $\rho = ,18$, basierend auf fünf Studien); kein Zusammenhang konnte zwischen DA und „psychological strain“ (Stresserleben, reduziertes Wohlbefinden, Depressivität) gefunden werden. Die Befunde von Wang et al. (2011) weisen darauf hin, dass es keine substanziellen Zusammenhänge von DA zu „strain“ ($\rho = ,09$, basierend auf drei Studien) sowie „psychosomatic complaints“ ($\rho = -,07$, basierend auf fünf Studien) gibt. Mesmer-Magnus et al. (2012) finden keinen generalisierbaren Zusammenhang zwischen DA und subjektiv eingeschätzter Gesundheit und körperlichen Symptomen bzw. deren Abwesenheit.

Befunde aus Längsschnittstudien:

In der Studie von Hülshager et al. (2010), bei der Referendare (Lehrer in Ausbildung) an zwei Messzeitpunkten im Abstand von zwei Monaten zu DA und emotionaler Irritation (Mohr et al., 2006) befragt wurden, zeigte bei den Korrelationen DA zu Zeitpunkt 1 (T1) einen schwach positiven Zusammenhang ($r = ,12$) zu emotionaler Irritation zu T2. Im Lagged-Modell konnte jedoch kein Effekt, weder von DA zu Irritation noch in umgekehrter Richtung, gefunden werden.

⁵ Alle Koeffizienten wurden so codiert, dass höhere Werte einer stärker *reduzierten* Leistungsfähigkeit (höheren Burnout-Werten) entsprechen.

Befunde aus sonstigen Studien:

Zwei *Experience-Sampling-Studien* mit Busfahrern untersuchten Zusammenhänge von DA mit dem Erleben positiver und negativer Emotionen sowie Ängstlichkeit und Schlafproblemen. Bei den Korrelationen zeigten sich keine Effekte.

DA und Befinden wurden zudem im Rahmen von fünf *Laborstudien* erhoben (experimentelle und nicht experimentelle, mehrheitlich Studierende als Teilnehmer, Simulation von Callcenter- bzw. persönlicher Serviceinteraktion) sowie im Rahmen einer *Feldstudie mit Simulation* (Polizei-Trainees). In fünf Studien wurden Zusammenhänge zum Erleben positiver und negativer Emotionen berichtet: Die Zusammenhänge zwischen DA und positiven Emotionen waren dabei heterogen ($r = -,19$ bis $,24$, zudem ein Regressionskoeffizient: $\beta = ,34$); zwischen DA und negativen Emotionen (allgemein bzw. Ärgererleben) gab es mehrheitlich keine Zusammenhänge ($r = ,03$ bis $,19$, zudem ein Regressionskoeffizient: $\beta = ,01$). Selbstberichtete körperliche Beschwerden wurden in nur einer Studie betrachtet ($r = ,10$). Des Weiteren betrachteten zwei Studien Assoziationen zwischen DA und den physiologischen Indikatoren Herzrate und Blutdruck, wobei sich schwach positive Zusammenhänge zwischen DA und Blutdruck (systolischer Blutdruck: $r = ,14$ und $r = ,23$; diastolischer Blutdruck: $r = ,10$ und $r = ,17$), aber keine Zusammenhänge zur Herzrate zeigten.

Befunde aus Querschnittstudien:

Unter den Querschnittstudien gibt es Stichproben aus folgenden Branchen: 8 x Gesundheits-/Sozialwesen, 2 x Bildung/Erziehung, 2 x gemischt, 1 x Psychologen. Zweimal wurden Disstress/psychische Symptome erfasst und es zeigten sich keine konsistenten Zusammenhänge ($r = -,07$ und $r = ,12$). In vier Studien wurden *depressive Symptome* mittels validierter Fragebögen erfasst; es handelt sich also nicht um eine Depressionsdiagnose. Die Befunde weisen darauf hin, dass DA keinen Zusammenhang zu Depressivität zeigt (Korrelationen $r = -,02$ bis $-,04$, Odds Ratio nach Kontrolle für soziodemografische Angaben: 1,18 (0,73 bis 1,92)). Nur eine Studie erfasste den Zusammenhang von DA zu Ängstlichkeit. Die Indikatoren zur Erfassung von *Wohlbefinden* waren recht heterogen (Lebenszufriedenheit, emotionales Wohlbefinden etc.); Zusammenhänge zu DA wurden in zwei von drei Studien nicht gefunden ($r = ,02$ bis $,27$).

Körperliche Symptome sowie rein körperliche Erschöpfung wurden in zwei Studien erfasst, welche einen schwach positiven und einen nicht substanziellen ($r < ,10$) Zusammenhang erbrachten. DA zeigte in drei Stichproben einer Studie keinen Zusammenhang zur subjektiven Gesundheitseinschätzung (Blau et al., 2012).

Zusammenfassend weisen die Überblicksarbeiten sowie die hier eingeschlossenen Studien überwiegend darauf hin, dass DA keine substanziellen bzw. keine konsistenten Zusammenhänge zu Befindensindikatoren aufweist. Allerdings liegen zu den meisten Befindensmaßen nur wenige Studien vor.

4.2.3. Beschreibung zum Merkmal Deep Acting und Arbeitszufriedenheit

Befunde aus Sekundärstudien:

Alle Überblicksarbeiten zeigen, dass DA keinen (Hülshager & Schewe, 2011; Kammeyer-Müller et al., 2013; Mesmer-Magnus et al., 2012) bzw. keinen generalisierbaren (Wang et al., 2011) Zusammenhang zu Arbeitszufriedenheit aufweist.

Befunde aus sonstigen Studien:

Es konnte keine Längsschnittstudie im eigentlichen Sinne identifiziert werden, jedoch zwei *Studien mit zeitlich nachgelagerter Erfassung* der Arbeitszufriedenheit, einmal eine Woche und einmal drei Wochen nach Ermittlung von DA; die Stichproben umfassten Beschäftigte im klassischen Servicebereich sowie ein gemischtes Sample. Es fanden sich keine konsistenten Zusammenhänge von DA zu T1 und Arbeitszufriedenheit (globales Maß) zu T2 ($r = ,05$ und $r = ,19$).

Zudem wurde eine *Experience-Sampling-Studie* eingeschlossen mit einer Stichprobe von Busfahrern. Auf Ebene der Person (aggregierte Korrelation) wurde kein Zusammenhang gefunden, das Mehrebenenmodell wies jedoch auf einen positiven Zusammenhang zwischen DA und Arbeitszufriedenheit auf der täglichen Ebene hin. Es gibt zudem eine Laborstudie zum Zusammenhang zwischen DA und Arbeitszufriedenheit (Grandey et al., 2013, Teilstudie 2), die auf einen positiven Zusammenhang hindeutet ($\beta = ,32$).

Befunde aus Querschnittstudien:

Unter den Querschnittstudien gibt es Stichproben aus folgenden Branchen: 9 x Gesundheits-/Sozialwesen, 8 x klassischer Servicebereich, 3 x Bildung/Erziehung, 5 x gemischt, 1 x Psychologen. Bei zwei Studien wird DA speziell in Bezug auf die Lehrtätigkeit erfasst. Zur Erfassung der Arbeitszufriedenheit überwiegt der Einsatz globaler Skalen bzw. erfolgt die Ermittlung eines Gesamtwertes für die Arbeitszufriedenheit aus der Zufriedenheit mit Einzelfacetten. Eine Studie unterscheidet zwischen intrinsischer und extrinsischer Zufriedenheit und eine weitere Studie erfasst „teaching satisfaction“.

Für den Zusammenhang von DA zu Arbeitszufriedenheit zeigt sich kein einheitliches Bild ($r = -,23$ bis $,69$). So berichtet mehr als die Hälfte der Studien (schwach) positive Korrelationen, jedoch werden auch Nulleffekte und vereinzelt schwach negative Korrelationen berichtet. DA in Bezug auf die Lehrtätigkeit zeigt schwach positive Zusammenhänge zu intrinsischer und extrinsischer Arbeitszufriedenheit sowie zu „teaching satisfaction“.

Die Zusammenhänge zwischen DA und Arbeitszufriedenheit konnten aufgrund der Studienzahl auch getrennt für den klassischen Servicebereich (sieben Korrelationskoeffizienten) sowie das Gesundheits- und Sozialwesen (neun Koeffizienten) betrachtet werden. Im Bereich Gesundheits- und Sozialwesen sind die Befunde nicht einheitlich ($r = -,15$ bis $,30$): Neben Nulleffekten finden sich auch vereinzelt positive sowie ein schwach negativer Effekt. Auch im klassischen Servicebereich sind die Befunde nicht völlig konsistent ($r = -,06$ bis $,69$), sechs von acht Studien weisen aber auf zumindest kleine positive Zusammenhänge hin, d. h., mehr DA geht mit etwas größerer Arbeitszufriedenheit einher.

Zusammenfassend ergibt sich zum Zusammenhang zwischen DA und Arbeitszufriedenheit kein einheitliches Bild. Es gibt Hinweise auf schwach positive Zusammenhänge, v. a. aus Querschnittstudien mit Stichproben aus dem klassischen Servicebereich. Insgesamt gesehen weist aber auch eine substantielle Anzahl von neueren Studien in Übereinstimmung mit den bisherigen Überblicksarbeiten darauf hin, dass kein Zusammenhang besteht.

4.2.4. Beschreibung zum Merkmal Deep Acting und Motivation

Befunde aus Sekundärstudien:

In der Metaanalyse von Hülshager und Schewe (2011) konnte kein generalisierbarer Zusammenhang zwischen DA und „organizational attachment“ (organisationales Commitment sowie geringere Kündigungsabsicht) identifiziert werden. Mesmer-Magnus et al. (2012) berichten einen schwach negativen Zusammenhang von DA zu „work withdrawal“, der Tendenz, sich der Arbeit zu entziehen ($\rho = -,23$, basierend auf nur zwei Studien) aber keinen substanziellen Zusammenhang zur Kündigungsabsicht ($\rho = -,09$, basierend auf drei Studien).

Befunde aus Längsschnittstudien:

Es konnten zwei Studien identifiziert werden mit jeweils zwei Messzeitpunkten. Die Studie von Bechtoldt et al. (2011) erhob im Abstand von vier Wochen an einer gemischten Stichprobe (jeweils zur Hälfte Polizisten und Krankenschwestern) DA und Arbeitsengagement (Gesamtwert). Es fand sich bereits bei den Korrelationen kein Zusammenhang zwischen DA zu T1 und Arbeitsengagement zu T2; $r = -,06$. In der Studie von Philipp und Schüpbach (2010) mit Lehrern, die zu zwei Messzeitpunkten im Abstand von einem Jahr zu Emotionsarbeit und Hingabe (als Facette des Arbeitsengagements) befragt wurden, fand sich eine schwach negative Korrelation von DA zu T1 mit Hingabe zu T2 ($r = -,11$). Im Lagged-Modell konnte jedoch kein Effekt, weder von DA zu Hingabe noch in umgekehrter Richtung, gefunden werden (das Modell enthielt zusätzlich Surface Acting).

Befunde aus sonstigen Studien:

Es konnten neben der o. g. Längsschnittstudie zwei *Studien mit zeitlich nachgelagerter Erfassung* der Outcomes identifiziert werden mit Stichproben aus dem klassischen Servicebereich (Goodwin et al., 2011; Lam & Chen, 2012). Beide Studien erfassten den Wechsel des Arbeitgebers in den Monaten nach der Erhebung von Emotionsarbeit (sechs bzw. neun Monate danach, Daten aus Arbeitgeber-Datenbank). Zu bedenken ist jedoch, dass bei einer Studie der Zusammenhang auf Variablenebene nicht berichtet wird (sondern nur die Assoziation mit einem Faktor, der auch die Kündigungsabsicht enthält) und in der anderen Studie unklar ist, ob es sich um einen freiwilligen oder erzwungenen Wechsel handelt. Eine der Studien berichtet, dass DA zu T1 keinen Zusammenhang zur Kündigungsabsicht drei Wochen später aufweist ($r = -,03$).

Drei *Experience-Sampling-Studien*, davon zwei mit Busfahrern und eine mit einer gemischten Stichprobe, wurden zudem eingeschlossen. Einmal wurde Arbeitsengagement erfasst (Korrelation mit DA auf Ebene der Person: $r = ,09$) und zweimal die Tendenz, sich der Arbeit zu entziehen (exzessive Pausen, Erledigung privater Dinge in der Arbeitszeit etc.; Korrelation mit DA auf Ebene der Person: $r = ,05$ und $r = ,10$).

Befunde aus Querschnittstudien:

Unter den Querschnittstudien gibt es Stichproben aus folgenden Branchen: 3 x Gesundheit/Soziales, 3 x klassischer Servicebereich, 4 x gemischt, 1 x Verwaltungsangestellte. Als Outcomes erfassten sieben Studien Kündigungsabsicht bzw. die gegenteilige Absicht, im Job verbleiben zu wollen, zwei Studien erfassten Arbeitsengagement, zwei Studien erfassten organisationales Commitment und eine Studie erhob die Kundenorientierung.

Für den Zusammenhang von DA und *Kündigungsabsicht* sind die Befunde gemischt ($r = -,29$ bis $,13$). Mehrheitlich werden Nulleffekte bzw. kleine Effekte unterschiedlicher Richtung genannt. Die jeweils zwei Studien zu *Arbeitsengagement* ($r = ,24$ und $r = ,30$) und *organisationalem Commitment* ($r = ,44$ und $r = ,31$) berichten durchgängig positive Zusammenhänge kleiner bis mittlerer Größe zu DA.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass zu den meisten Motivationsmaßen nur wenige (neuere) Studien vorliegen. Querschnittstudien weisen auf positive Zusammenhänge von DA zu Arbeitsengagement hin (was sich in Längsschnittstudien jedoch nicht bestätigt) sowie zu organisationalem Commitment. Keine (konsistenten) Zusammenhänge können zwischen DA und *Kündigungsabsicht* gefunden werden.

4.2.5. Beschreibung zum Merkmal Deep Acting und Leistung

Befunde aus Sekundärstudien:

Hülshager und Schewe (2011) finden keinen Zusammenhang von DA zu aufgabenbezogener Arbeitsleistung. Der mittlere fehlerbereinigte Korrelationskoeffizient von DA zu emotionsbezogener Arbeitsleistung weist auf einen schwach positiven Zusammenhang hin, aber die Zusammenhänge in den eingeschlossenen Studien waren zu heterogen, um eine generalisierende Aussage treffen zu können. Ein positiver Zusammenhang mittlerer Größe fand sich zwischen DA und Kundenzufriedenheit ($\rho = ,37$, basierend auf fünf Studien). Mesmer-Magnus et al. (2012) weisen ebenfalls auf einen positiven Zusammenhang zwischen DA und emotionsbezogener Leistung hin ($\rho = ,20$, basierend auf nur drei Studien) und finden keinen substanziellen Zusammenhang zu aufgabenbezogener Leistung ($\rho = ,09$, basierend auf sechs Studien), wohingegen Wang et al. (2011) hier einen schwach positiven Zusammenhang berichten ($\rho = ,15$ für nicht selbstberichtete Leistung, basierend auf zehn Studien). Ebenfalls einen schwach positiven Zusammenhang berichten Kammeyer-Müller et al. (2013) für den Zusammenhang zwischen DA und Arbeitsleistung (ohne weitere Differenzierung).

Befunde aus Längsschnittstudien:

Es konnte eine Studie von Hülshager et al. (2010) identifiziert werden, bei der Referendare (Lehrer in Ausbildung) an zwei Messzeitpunkten im Abstand von zwei Monaten zu Deep Acting und beruflicher Leistung befragt wurden. Leistung wurde per Selbstauskunft zu Note und Leistungsbeurteilung des Mentors bei der letzten Evaluation erhoben, wobei das aus diesen beiden Indikatoren gebildete Leistungsmaß eine mangelnde interne Konsistenz aufwies (Cronbachs Alpha $<,70$). Bei den Korrelationen zeigte DA zu Zeitpunkt 1 (T1) keinen Zusammenhang ($r = -,04$) zu Leistung zu T2. Im Lagged-Modell (d. h. nach Kontrolle für Leistung zu T1) zeigte sich jedoch ein positiver Effekt von DA auf Leistung (standardisierter Koeffizient = $,20$); zudem fand sich kein Effekt in umgekehrter Richtung von Leistung zu DA.

Befunde aus sonstigen Studien:

Zusätzlich zu der genannten Längsschnittstudie wurden zwei *Studien mit zeitlich nachgelagerter Erhebung des Outcomes* eingeschlossen mit unterschiedlichen Zeitabständen (nächste Schicht; drei Wochen). Beide Studien wurden an Stichproben aus dem klassischen Servicebereich durchgeführt. Leistung wurde einmal mittels Kundenangaben erfasst; dabei wurde auch die prozentuale Höhe des Trinkgelds als objektives Maß erhoben.

Hier zeigten sich positive Zusammenhänge zu DA (nur Koeffizienten aus Mehrebenenmodellen berichtet). In einer Studie wurde ein Vorgesetztenurteil zur Servicequalität herangezogen, das keinen Zusammenhang zu DA zeigte.

Die zwei eingeschlossenen *Experience-Sampling-Studien* wurden mit Stichproben aus dem klassischen Servicebereich durchgeführt. Leistung wurde sehr heterogen erfasst: Einmal wurde ein Maß verwendet, das eine Mischung zwischen aufgabenbezogener und emotionaler Leistung darstellt, erhoben per Selbstauskunft; hier zeigte sich ein schwach positiver Zusammenhang zu DA auf täglicher Ebene. Einmal wurde Kundenzufriedenheit mittels Bewertung sowie Trinkgeld erfasst; ein Zusammenhang mit DA zeigte sich nur bei der Bewertung ($r = ,16$, tägliche Ebene).

DA und Leistungsindikatoren wurden zudem im Rahmen von vier *Laborstudien* erhoben (experimentelle und nicht experimentelle, mehrheitlich Studierende als Teilnehmer, Simulation von Callcenter- bzw. persönlicher Serviceinteraktion) sowie im Rahmen einer *Feldstudie mit Simulation*. Die Leistungsbeurteilung erfolgte dreimal durch trainierte Beobachter (wobei die Interrater-Reliabilität in allen Fällen mindestens zufriedenstellend war) und zweimal aufgrund einer Bewertung durch die Interaktionspartner. Vier Studien erfassten die emotionsbezogene Leistung, wobei teilweise „affective delivery“ im Allgemeinen beurteilt wurde und teilweise eine detailliertere Beurteilung des positiven und negativen Emotionsausdrucks erfolgte. Es zeigten sich positive, mehrheitlich kleine Zusammenhänge, d. h., mehr DA ging mit etwas besserer emotionsbezogener Leistung einher (höhere „affective delivery“, $r = ,15$ und $,33$, mehr Ausdruck positiver Emotionen, $r = ,16$ bis $,21$, weniger Ausdruck negativer Emotionen, $r = -,15$ und $r = -,17$). Weitere in diesen Studien erhobene Outcomes sind sehr heterogen und es werden mehrheitlich Nulleffekte berichtet.

Befunde aus Querschnittstudien:

Unter den Querschnittstudien gibt es Stichproben aus folgenden Branchen: 8 x klassischer Servicebereich, 1 x Gesundheits-/Sozialwesen, 1 x Bildung/Erziehung, 1 x gemischte Stichprobe. Die Quelle der Leistungsbeurteilung variierte: Neben Selbstauskunft (zu aufgabenbezogener Leistung sowie „quality of care“), Vorgesetztenurteil (zu aufgaben- und emotionsbezogener Leistung) sowie Kundenangaben (Rating Kundenzufriedenheit, einmal auch Trinkgeld) wurden einmal Leistungsdaten einer Datenbank des Arbeitgebers verwendet und einmal Bewertungen durch trainierte Beobachter. Zu aufgabenbezogener Leistung findet sich mehrheitlich kein Zusammenhang ($r = ,00$ bis $,22$), zudem fand sich hier auch kein Zusammenhang zu „affective delivery“ (nur eine Studie). Es fand sich auch kein Zusammenhang zu Kundenzufriedenheits-Ratings, jedoch ein schwach positiver Zusammenhang zu Trinkgeld (nur eine Studie).

Zusammenfassend ist zu sagen, dass sich einige Hinweise auf positive Zusammenhänge zwischen DA und emotionsbezogener Leistung aus Laborstudien und Feldstudien mit Simulation finden, d. h., häufigeres DA führt dazu, dass der erwünschte Emotionsausdruck eher gezeigt (bzw. von anderen wahrgenommen) wird. Abweichend von Hülshager und Schewe (2011) sind die Befunde aus neueren Studien zum Zusammenhang zwischen DA und Kundenzufriedenheit (inkl. Trinkgeld) heterogen. Zum Zusammenhang von DA zu aufgabenbezogener Leistung finden sich neben dem positiven Effekt aus der o. g. Längsschnittstudie auch einige Studien, die keine substantielle Assoziation berichten; dies entspricht den differenziellen Befunden bisheriger Überblicksarbeiten. Auffällig ist wiederum die große Heterogenität der Leistungsmaße; zudem werden zur Beurteilung unterschiedliche Quellen herangezogen (meist Kunden oder Vorgesetzte, teilweise auch Selbstbeurtei-

lungen sowie objektive Beobachter in Simulationsstudien) – dies erschwert die Zusammenfassung der Befunde.

4.2.6. Alter und Geschlecht im Zusammenhang mit Deep Acting

In den hier näher betrachteten Studien werden häufig Korrelationen von Alter und Geschlecht mit DA berichtet, wobei mehrheitlich keine Zusammenhänge gefunden werden konnten (siehe auch die Überblicksarbeit von Wang et al., 2011). Die Studie von Walsh und Bartikowski (2013) berichtet, dass der positive Effekt von DA auf die Arbeitszufriedenheit bei jüngeren Servicemitarbeitern stärker ist als bei älteren Mitarbeitern. Für die moderierende Funktion von Geschlecht fanden Scott und Barnes (2011), dass Frauen im Vergleich zu Männern an Tagen mit mehr DA über weniger negativen Affekt und eine schwächere Tendenz, sich der Arbeit zu entziehen, berichten. Kein Moderatoreffekt ergab sich für den Zusammenhang von DA mit positivem Affekt. Ebenfalls gemischte Befunde erbrachte die Studie von Nixon et al. (2011): Keine Geschlechtsunterschiede gab es im Zusammenhang zwischen DA und allen Burnout-Facetten, wohingegen förderliche Effekte von DA auf Wohlbefinden, Arbeitszufriedenheit und (eine schwächere) Kündigungsabsicht bei Frauen stärker ausgeprägt waren. Walsh und Bartikowski (2013) berichten hingegen stärker positive Zusammenhänge zwischen DA und Arbeitszufriedenheit bei Männern. Die wenigen und heterogenen Befunde erlauben keine abschließende Aussage bzgl. der moderierenden Funktion von Alter und Geschlecht im Zusammenhang zwischen DA und den Outcomes.

4.2.7. Autonomie und soziale Unterstützung im Zusammenhang mit Deep Acting

Die Überblicksarbeit von Wang et al. (2011) zeigt keinen Zusammenhang zwischen *Autonomie* und DA sowie zwischen *arbeitsbezogener sozialer Unterstützung* und DA. Für Autonomie scheint sich dies auch in neueren Studien zu bestätigen, jedoch werden hier überwiegend (sieben von acht Studien) schwach positive Zusammenhänge zwischen Unterstützung und DA berichtet. Für die moderierende Funktion von Autonomie konnte einzig die Studie von Jiang et al. (2013) identifiziert werden, wobei hier zu beachten ist, dass Angaben zur Operationalisierung der Moderatorvariablen fehlen und das Fehlen einer grafischen Aufbereitung des Interaktionseffektes die Nachvollziehbarkeit des Befundes erschwert. Besser untersucht ist die moderierende Rolle von arbeitsbezogener Unterstützung. Nixon et al. (2011) berichten differenzielle Befunde: Keine moderierende Wirkung konnte für die Zusammenhänge von DA mit Kündigungsabsicht, Arbeitszufriedenheit und Zynismus gezeigt werden. Hingegen traten förderliche Effekte von DA auf mentales Wohlbefinden und persönliche Leistungsfähigkeit (Burnout-Facette) bei hoher Unterstützung stärker hervor und der Zusammenhang von DA mit weniger emotionaler Erschöpfung verstärkte sich ebenfalls bei hoher Unterstützung. Eine verstärkende Wirkung der förderlichen Effekte von DA bei hoher Unterstützung konnte ebenfalls von Moon et al. (2013, für weniger emotionale Erschöpfung) und Chen et al. (2012, für Arbeitszufriedenheit und weniger Burnout) gefunden werden. Ensey (2013) fand hingegen keine moderierende Wirkung von Unterstützung auf den Zusammenhang von DA und Counterproductive Work Behavior und die Studie von Peng et al. (2010) erbrachte einen kontraintuitiven Befund: Hohe emotionale Erschöpfung zeigte sich vor allem bei niedrigem DA und hoher Unterstützung durch den Vorgesetzten. Zusammenfassend ist zu sehen, dass die Befunde bzgl. einer moderierenden Funktion von Autonomie und sozialer Unterstützung im Zusammenhang zwischen DA und den Outcomes rar und heterogen sind, sodass keine abschließende Aussage hierzu möglich ist.

Exkurs: Kombinierte Betrachtung von Surface Acting und Deep Acting

Gabriel et al. (2015) wählten einen klassifikatorischen Ansatz und identifizierten in zwei Teilstudien (USA und Singapur) jeweils fünf Typen, die sich durch unterschiedliche Kombinationen von SA und DA auszeichnen. Diese wurden hinsichtlich emotionaler Erschöpfung und Arbeitszufriedenheit verglichen. Am schlechtesten schnitt dabei jeweils die Gruppe der „Surface Actors“ ab, d. h., hohes SA verbunden mit niedrigem DA. Es zeigt sich zudem, dass DA dann vorteilhaft im Sinne niedriger Erschöpfung und hoher Arbeitszufriedenheit ist, wenn es kombiniert mit niedrigem SA angewandt wird („Deep Actors“), nicht aber, wenn sowohl DA als auch SA hoch ausgeprägt sind („Regulators“). Ebenfalls ein vergleichsweise hohes Wohlbefinden berichteten jene Personen, die SA und DA eher wenig („Low Actors“) oder gar nicht („Non-Actors“) anwendeten. Die häufige Anwendung von SA ist demnach in jedem Fall abträglich. SA moderiert zudem die Zusammenhänge von DA zu den Outcomes.

4.3. Beschreibung zum Merkmal „Emotionale Dissonanz“

Unter emotionaler Dissonanz (ED) wird mehrheitlich die Diskrepanz zwischen dem geforderten Emotionsausdruck und dem tatsächlichen emotionalen Erleben (Emotion-Rule Dissonance) verstanden. Mitunter wird darunter jedoch auch die Diskrepanz zwischen gezeigtem Emotionsausdruck und tatsächlichem emotionalen Erleben (Emotion-Display Dissonance) gefasst. ED im Sinne von Emotion-Rule Dissonance wird in der Regel gemessen mit der Subskala der Frankfurter Skalen zur Emotionsarbeit (FEWS; Zapf et al., 2000). Ein Beispiel-Item der FEWS ist: „Wie oft kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass man nach außen hin Gefühle zeigen muss, die nicht mit dem übereinstimmen, was man momentan gegenüber dem Kunden fühlt?“ (selten bis sehr oft) und Zapf et al. (1999) berichten eine interne Konsistenz (Cronbachs Alpha) von ,78 bis ,90 in verschiedenen Teilstudien. Mitunter erfolgt in den hier betrachteten Studien zum Zusammenhang zwischen ED und den Outcomes eine Anpassung dieser Skala, v. a. bezüglich Item-Zahl bzw. werden Übersetzungen verwendet. Die Gütekriterien sind aber mehrheitlich mindestens zufriedenstellend (d. h. Cronbachs Alpha \geq ,70). In einigen der hier betrachteten Studien wurde zudem die Chinese Emotional Dissonance Scale eingesetzt (Cheung & Tang, 2012), bei der die Items eine Mischung aus Emotion-Rule Dissonance und Emotion-Display Dissonance darstellen (Cronbachs Alpha = ,73). Tab. 3 bietet einen Überblick zur Studienlage hinsichtlich des Zusammenhangs zwischen ED und den Outcomes.

Tab. 3 Übersicht über die Studien zum Zusammenhang zwischen dem Merkmal „Emotionale Dissonanz“ und den Outcomes

Outcomes	Sekundärstudien	Primärstudien ^a			
		Interventionsstudien	Nicht-Interventionsstudien		
			Längsschnitt	Querschnitt	Sonstige
Gesundheit	0	0	0	0	0
Befinden: Burnout	2 (3 ^b)	0	2	15	1
Befinden: Sonstiges	2	0	1	7	1
Arbeitszufriedenheit (AZ)	2	0	0	5	1
Motivation (außer AZ)	2	0	1	2	0
Leistung	2	0	1	0	0

Anmerkungen: ^a Zum Teil wurden in einer Publikation mehrere Teilstudien bzw. die Ergebnisse mehrerer Teilstichproben getrennt berichtet, die in die Zählung eingehen. ^b Inklusiv eines Reviews mit begrenzter Aussagekraft (Operationalisierung „emotionale Dissonanz“).

4.3.1. Beschreibung zum Merkmal Emotionale Dissonanz und Burnout

Befunde aus Sekundärstudien:

Die Metaanalyse von Hülshager und Schewe (2011) berichtet positive Zusammenhänge mittlerer Größe zwischen emotionaler Dissonanz und emotionaler Erschöpfung (mittlere für Stichproben- und Messfehler bereinigte Korrelation $\rho = ,40$, basierend auf 23 Studien) sowie ED und Depersonalisation ($\rho = ,44$, basierend auf 17 Studien), d. h., stärkere ED geht mit größerer Erschöpfung und Depersonalisation einher. Die Zusammenhänge zwischen ED und reduzierter Leistungsfähigkeit waren in den elf dazu eingeschlossenen Studien sehr heterogen, sodass kein generalisierbarer Effekt ermittelt werden konnte. In dieser Metaanalyse wurde ED ausschließlich als Emotion-Rule Dissonance spezifiziert. Mesmer-Magnus et al. (2012) schlossen hingegen Studien mit unterschiedlichen Konzeptualisierungen von emotionaler Dissonanz ein, kommen aber bezüglich der Zusammenhänge zu emotionaler Erschöpfung ($\rho = ,38$, basierend auf 21 Studien) und Depersonalisation ($\rho = ,49$, basierend auf acht Studien) zum gleichen Ergebnis. Hier wurde auch ein kleiner positiver Zusammenhang zwischen ED und reduzierter persönlicher Leistungsfähigkeit gefunden ($\rho = ,14$, basierend auf acht Studien); stärkere ED ging also mit einer höheren Ausprägung auf allen Burnout-Dimensionen einher. Während in den anderen Überblicksarbeiten eine Trennung von SA und emotionaler Dissonanz erfolgte, fassen Kenworthy et al. (2014) Befunde zu SA und ED unter emotionaler Dissonanz zusammen. Sie finden ebenfalls einen positiven Zusammenhang mittlerer Größe zu emotionaler Erschöpfung.

Befunde aus Längsschnittstudien:

Es konnte eine Studie von Diestel und Schmidt (2012) mit zwei Teilstichproben identifiziert werden. Einmal wurden Servicemitarbeiter einer Krankenversicherung im Abstand von zwölf Monaten befragt; des Weiteren wurden Berater für finanzielle/steuerliche Angelegenheiten zweimal im Abstand von 24 Monaten befragt. In beiden Stichproben wurde ED im Sinne von Emotion-Rule Dissonance erfasst. Auf Ebene der Korrelationen von ED zu T1 mit den Outcomes zu T2 wurden ausschließlich positive Koeffizienten, mehrheitlich

mittlerer Größe, berichtet (für Erschöpfung $r = ,39$ und $r = ,50$ und für Depersonalisation $r = ,45$ und $r = ,47$). Lagged-Modelle, die jedoch nicht nur für die Outcomes zu T1, sondern auch für eine Reihe weiterer Variablen kontrollierten, konnten diese Effekte mehrheitlich nicht bestätigen. Einzig ein positiver Effekt von ED auf Depersonalisation nach 24 Monaten konnte gefunden werden; es zeigten sich auch keine Effekte in umgekehrter Richtung (von Burnout zu ED).

Befunde aus sonstigen Studien:

Eine *Experience-Sampling-Studie* mit Polizisten und zeitgleicher Erfassung von ED (Emotion-Rule Dissonance) und emotionaler Erschöpfung, jeweils zu Schichtende, fand einen positiven Zusammenhang von $r = ,48$ (Ebene der Person).

Befunde aus Querschnittstudien:

Unter den Querschnittstudien gibt es Stichproben aus folgenden Branchen: 4 x klassischer Servicebereich, 4 x Gesundheits- und Sozialwesen, 2 x Bildung und Erziehung, 4 x Sonstiges (1 x Pastoren, 1 x Polizei, 1 x städtische Verwaltungsangestellte, 1 x Krankenversicherungsangestellte), 1 x gemischte Stichprobe. In 13 der 15 (Teil-)Studien wurde ED als Emotion-Rule Dissonance (ERD) spezifiziert. Es wurden 12 Zusammenhänge zwischen ERD und (*emotionaler*) *Erschöpfung* extrahiert, wobei es sich ausschließlich um positive Koeffizienten handelt, mehrheitlich mittlerer Größe ($r = ,29$ bis $,57$). Sieben Zusammenhänge zwischen ERD und *Depersonalisation/Zynismus* wurden gefunden, auch ausnehmend positiv ($r = ,20$ bis $,61$). Nur vier Zusammenhänge zwischen ERD und *reduzierter persönlicher Leistungsfähigkeit* wurden gefunden, davon drei schwach positive ($r = ,13$ bis $,22$) und eine kleine negative Korrelation ($r = -,10$). Die Befunde der beiden Studien mit abweichender Konzeptualisierung von ED stimmen mit den für ERD berichteten Zusammenhängen überein.

Zusammenfassend zeigt sich in Überblicksarbeiten und den neueren, hier betrachteten Studien, dass stärkere ED mit größerer emotionaler Erschöpfung und stärkerer Depersonalisation einhergeht. Die Zusammenhänge zwischen ED und reduzierter persönlicher Leistungsfähigkeit sind nicht völlig homogen, allerdings weisen die neueren Studien auf mehrheitlich positive Zusammenhänge hin, d. h., mehr ED geht mit stärker reduzierter Leistungsfähigkeit einher. Eine Aussage zur Kausalität dieser Zusammenhänge ist nach der bisherigen Studienlage jedoch nicht möglich.

4.3.2. Beschreibung zum Merkmal Emotionale Dissonanz und Befinden

Befunde aus Sekundärstudien:

Die Metaanalyse von Hülshager und Schewe (2011) berichtet positive Zusammenhänge mittlerer Größe zwischen ED und „psychosomatic complaints“ (körperliche Symptome, psychosomatische Beschwerden; $\rho = ,39$, basierend auf sechs Studien) sowie „psychological strain“ (Stresserleben, reduziertes Wohlbefinden, Depressivität; $\rho = ,39$, basierend auf neun Studien). In Übereinstimmung damit berichten Mesmer-Magnus et al. (2012) einen negativen Zusammenhang mittlerer Größe zwischen ED und subjektiv eingeschätzter Gesundheit und körperlichen Symptomen bzw. deren Abwesenheit ($\rho = -,35$, basierend auf sieben Studien).

Befunde aus Längsschnittstudien:

In einer der Teilstudien von Diestel und Schmidt, in der Berater für finanzielle/steuerliche Angelegenheiten zweimal im Abstand von 24 Monaten befragt wurden, wurden auch Ängstlichkeit und Depressivität erfasst (Ergebnisse verteilt über zwei Artikel: Diestel & Schmidt, 2011a, 2012). Auf Ebene der Korrelationen zeigten sich positive Zusammenhänge zwischen ED (Emotion-Rule Dissonance) zu T1 mit Depressivität ($r = ,47$) sowie Ängstlichkeit ($r = ,38$) zu T2. Wiederum konnten diese Zusammenhänge nach Kontrolle für Befinden zu T1 und Hinzunahme weiterer Variablen (darunter andere Job-Merkmale) nicht bestätigt werden; es zeigten sich auch keine Effekte in umgekehrter Richtung.

Befunde aus sonstigen Studien:

Eine Studie mit zeitlich nachgelagerter Erfassung der Outcomes wurde eingeschlossen (Cheung & Tang, 2010). Beschäftigte aus dem klassischen Servicebereich wurden an zwei Zeitpunkten im Abstand von drei bis vier Monaten befragt. Es zeigten sich kleine positive Zusammenhänge zwischen ED zu T1 (Mischung ERD und Emotion-Display Dissonance) mit körperlichen Beschwerden ($r = ,13$) und Disstress/psychischen Symptomen ($r = ,29$) zu T2.

Befunde aus Querschnittstudien:

Unter den Querschnittstudien gibt es Stichproben aus folgenden Branchen: 3 x Gesundheits-/Sozialwesen, 1 x klassischer Servicebereich, 3 x Sonstiges (Pastoren; nicht näher bezeichnetes „human service personnel“; Pharmareferenten). In sechs Studien wurde Emotion-Rule Dissonance erfasst und einmal eine Mischung aus ERD und Emotion-Display Dissonance. Die Outcomes waren recht heterogen, aber es zeigte sich mehrheitlich, dass mehr ED mit schlechterem mentalen Befinden einhergeht (Depressivität: $r = ,41$, Disstress: $r = ,30$, reduziertes emotionales Wohlbefinden: $r = -,40$ bis $-,26$, Ermüdung/need for recovery: $r = ,35$). Einzig die Befunde aus der Studie von Mizuno et al. (2013) zu ED und „Professional Quality of Life“ weichen davon ab. Zwei Studien legen zudem positive Zusammenhänge zwischen ED und körperlichen ($r = ,36$) bzw. psychosomatischen Beschwerden ($r = ,26$) nahe.

Zusammenfassend weisen die Befunde aus Überblicksarbeiten und den hier betrachteten Studien überwiegend darauf hin, dass mehr ED mit schlechterem mentalen und körperlichen Befinden einhergeht. Eine Aussage zur Kausalität dieser Zusammenhänge ist nach der bisherigen Studienlage jedoch nicht möglich.

4.3.3. Beschreibung zum Merkmal Emotionale Dissonanz und Arbeitszufriedenheit

Befunde aus Sekundärstudien:

Hülshager und Schewe (2011) berichten einen negativen Zusammenhang mittlerer Größe von Emotion-Rule Dissonance und Arbeitszufriedenheit ($\rho = -,40$, basierend auf 16 Studien). Mesmer-Magnus et al. (2012) berichten einen schwach negativen, jedoch nicht generalisierbaren mittleren Effekt.

Befunde aus sonstigen Studien:

Es konnten keine Längsschnittstudien im eigentlichen Sinne identifiziert werden. Die *Studie mit zeitlich nachgelagerter Erfassung* der Outcomes von Cheung und Tang (2010) mit Beschäftigten aus dem klassischen Servicebereich, welche an zwei Zeitpunkten im Abstand von drei bis vier Monaten befragt wurden, erfasste auch Arbeitszufriedenheit als Outcome. Es zeigte sich, dass mehr ED zu T1 mit geringerer Arbeitszufriedenheit zu T2 einherging ($r = -,23$).

Befunde aus Querschnittstudien:

Unter den Querschnittstudien gibt es Stichproben aus folgenden Branchen: 1 x klassischer Servicebereich, 1 x Bildung/Erziehung, 2 x Sonstiges (Polizei; nicht näher bezeichnetes „human services personnel“), 1 x gemischte Stichprobe. In drei Studien wurde Emotion-Rule Dissonance erfasst; zwei von drei Studien zeigen negative Zusammenhänge zur Arbeitszufriedenheit ($r = -,28$ und $r = -,37$), wohingegen in einer Studie mit einer Stichprobe aus Studenten und Erwerbstätigen kein Effekt gefunden wurde ($r = -,04$). Die Korrelationskoeffizienten aus den beiden Studien mit abweichender Konzeptualisierung von ED waren negativ, wobei einer der Koeffizienten jedoch unter der Schwelle für einen kleinen Effekt lag ($r = -,09$ und $r = -,27$).

Zusammenfassend fällt auf, dass es wenig neuere Studien gibt, die den Zusammenhang zwischen ED und Arbeitszufriedenheit betrachten. Unter Hinzunahme der bisherigen Überblicksarbeiten zeigt sich jedoch, dass mehr ED, v. a. im Sinne einer größeren Diskrepanz zwischen gefordertem Emotionsausdruck und tatsächlichem Erleben, mit einer geringeren Arbeitszufriedenheit einhergeht.

4.3.4. Beschreibung zum Merkmal Emotionale Dissonanz und Motivation

Befunde aus Sekundärstudien:

In der Metaanalyse von Hülshager und Schewe (2011) konnte ein kleiner negativer Zusammenhang zwischen ED (Emotion-Rule Dissonance) und „organizational attachment“ (organisationales Commitment sowie geringere Kündigungsabsicht; $\rho = -,24$, basierend auf neun Studien) gefunden werden. Mesmer-Magnus et al. (2012) berichten positive Zusammenhänge mittlerer Größe zwischen ED und „work withdrawal“, der Tendenz, sich der Arbeit zu entziehen ($\rho = ,41$, basierend auf vier Studien) sowie Kündigungsabsicht ($\rho = ,34$, basierend auf fünf Studien).

Befunde aus Längsschnittstudien:

Eine Studie von Xanthopoulou et al. (2013) mit zwei Messzeitpunkten im Abstand von 1,5 Jahren und unter Verwendung einer gemischten Stichprobe fand keinen längsschnittlichen Zusammenhang zwischen ED (Emotion-Rule Dissonance) und Arbeitsengagement ($r = -,08$).

Befunde aus Querschnittstudien:

Es wurden zwei neuere Studien identifiziert, eine mit Pflegekräften und eine mit Pharmareferenten. Eine Studie untersuchte den Zusammenhang zwischen ERD und Kündigungs-

absicht ($r = ,27$), die andere Studie den Zusammenhang zwischen ERD und Vitalität (als Facette von Arbeitsengagement; $r = -,41$).

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass es recht wenige neuere Studien zum Zusammenhang zwischen ED und Motivationsindikatoren gibt. Bisherige Überblicksarbeiten liefern jedoch Hinweise darauf, dass mehr ED mit einer stärkeren Kündigungsabsicht einhergeht.

4.3.5. Beschreibung zum Merkmal Emotionale Dissonanz und Leistung

Befunde aus Sekundärstudien:

Hülshager und Schewe (2011) berichten einen kleinen negativen Zusammenhang zwischen Emotion-Rule Dissonance und aufgabenbezogener Arbeitsleistung ($\rho = -,20$, basierend auf nur zwei Studien), wohingegen Mesmer-Magnus et al. (2012) keinen Zusammenhang zwischen ED und aufgabenbezogener Arbeitsleistung finden konnten (basierend auf fünf Studien). Mittlere Zusammenhänge zu anderen Leistungsmaßen konnten aufgrund des Mangels an Studien nicht berechnet werden.

Befunde aus Längsschnittstudien:

Es konnte nur eine neuere Studie zum Zusammenhang von ED und Leistung identifiziert werden (Rodriguez-Sanchez, Hakanen, Perhoniemi & Salanova, 2013), bei der Zahnärzte zu zwei Messzeitpunkten im Abstand von vier Jahren befragt wurden. Leistung wurde per Selbstauskunft erfasst. Es wurde ein schwach negativer Zusammenhang zwischen ED (Emotion-Rule Dissonance) zu T1 und In-Role Performance (aufgabenbezogene Leistung; Item-Beispiel: „I achieve the objectives of the job“) zu T2 gefunden, $r = -,20$, der sich auch im multivariaten Modell (u. a. Kontrolle für Leistung zu T1) bestätigte. Kein Zusammenhang zeigte sich zwischen ERD und „extra-role performance“ (Item-Beispiel: „I volunteer to do things not formally required by the job“, Ähnlichkeit zu „Organizational Citizenship Behavior“; Organ, 1997).

Zusammenfassend ist festzustellen, dass aufgrund des Mangels an Studien keine abschließende Aussage zum Zusammenhang zwischen ED und Leistung getroffen werden kann.

4.3.6. Alter und Geschlecht im Zusammenhang mit emotionaler Dissonanz

Zum Zusammenhang von ED zu Alter berichten neuere Studien mehrheitlich über keine Assoziation. Zusammenhänge zwischen ED und Geschlecht sind heterogen (v. a. keine Effekte oder etwas weniger Dissonanz bei Frauen). Studien, die Moderatoreffekte von Alter und Geschlecht im Zusammenhang zwischen ED und den Outcomes untersuchen, konnten nicht identifiziert werden.

4.3.7. Autonomie und soziale Unterstützung im Zusammenhang mit emotionaler Dissonanz

Die wenigen verfügbaren Studien berichten über einen schwach negativen Zusammenhang zwischen Autonomie und ED, d. h., mehr Autonomie geht mit etwas weniger ED einher (Castanheira & Chambel, 2010, 2013; Freund, Diestel & Schmidt, 2012; Stächele, 2012). Ein Puffereffekt von Autonomie wird von Freund et al. (2012) berichtet: Die abträg-

lichen Effekte von ED auf emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und reduzierte Leistungsfähigkeit (Burnout) werden bei hohen Kontrollspielräumen gemildert. Stächele (2012) berichtet ebenfalls von einer Pufferwirkung hoher Freiheitsgrade auf den Zusammenhang zwischen ED und emotionaler Erschöpfung, jedoch ist zu beachten, dass diese Schlussfolgerung aufgrund der dort berichteten Mittelwertvergleiche nicht nachvollziehbar ist. Keinen Moderatoreffekt fanden Castanheira und Chambel (2013, für Erschöpfung und Zynismus). Die Studie von Kinman et al. (2011) berichtet über einen schwach negativen Zusammenhang zwischen arbeitsbezogener sozialer Unterstützung und ED; zudem milderte hohe Unterstützung die abträglichen Effekte von ED auf die Burn-out-Dimensionen emotionale Erschöpfung und reduzierte persönliche Leistungsfähigkeit sowie Arbeitszufriedenheit. Aufgrund des Mangels an Studien (bzw. heterogenen Ergebnissen im Hinblick auf Autonomie) kann die moderierende Wirkung von Alter, Geschlecht, Autonomie und sozialer Unterstützung im Zusammenhang zwischen ED und den Outcomes nicht abschließend beurteilt werden.

4.4. Beschreibung zum Merkmal „Darstellungsregeln“

Darstellungsregeln (DR), d. h. Anforderungen zum Zeigen bzw. Unterdrücken positiver und negativer Emotionen, werden meist mittels Selbstauskunft erfasst. Wahrgenommene Darstellungsregeln umfassen dabei allgemeine DR (d. h. Kombination positiver DR und negativer DR), positive DR (Zeigen positiver Emotionen), DR bzgl. des Unterdrückens negativer Emotionen (DR negativ-unterdrücken) sowie DR bzgl. des Zeigens negativer Emotionen (DR negativ-zeigen). Häufig eingesetzte Skalen sind die inhaltlich ähnlichen Instrumente Emotion Work Requirement Scale (EWRS; Best, Downey & Jones, 1997), die DR-Skalen von Diefendorff et al. (2005) sowie die Skalen von Schaubroeck und Jones (2000). Item-Beispiele aus den Skalen von Diefendorff et al. sind: „My organization expects me to try to act excited and enthusiastic in my interactions with customers“ (positive DR) sowie „I am expected to suppress my bad moods or negative reactions to customers“ (DR negativ-unterdrücken); die Antwortoptionen reichen jeweils von „strongly disagree“ bis „strongly agree“. Die Autoren berichten interne Konsistenzen (Cronbachs Alpha) von ,73 für positive DR (vier Items) und ,75 für DR negativ-unterdrücken (drei Items). Die internen Konsistenzen der EWRS-Skalen sind ähnlich (,78 und ,77), wohingegen die jeweils acht Items umfassenden Skalen von Schaubroeck und Jones ein Cronbachs Alpha von ,87 und ,96 aufweisen. Mitunter eingesetzt wurden die Subskalen der Frankfurter Skalen zur Emotionsarbeit (Zapf et al., 2000), welche neben dem Zeigen positiver Emotionen als Einzige das Zeigen negativer Emotionen als Anforderung betrachten (Item-Beispiel: „Kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, dass Sie unangenehme Gefühle gegenüber Kunden zum Ausdruck bringen müssen?“; Antwortmöglichkeiten von „selten“ bis „sehr oft“). Zapf et al. (1999) berichten interne Konsistenzen von ,52 bis ,90 (positive DR) sowie ,56 bis ,81 (DR negativ-zeigen) in verschiedenen Teilstudien. In den hier näher betrachteten Studien wird bei Verwendung der FEWS meist eine adaptierte Version eingesetzt und die berichteten internen Konsistenzen sind mindestens zufriedenstellend (d. h. Cronbachs Alpha \geq ,70). Neben der subjektiven Erfassung von Darstellungsregeln wird in experimentellen Studien eine Manipulation der DR durchgeführt (Näheres s. u.). Tab. 4 bietet einen Überblick zur Studienlage hinsichtlich des Zusammenhangs zwischen DR und den Outcomes.

Tab. 4 Übersicht über die Studien zum Zusammenhang zwischen dem Merkmal „Darstellungsregeln“ und den Outcomes

Outcomes	Sekundärstudien	Primärstudien ^a			
		Interventionsstudien	Nicht-Interventionsstudien		
			Längsschnitt	Querschnitt	Sonstige
Gesundheit	0	0	0	0	0
Befinden: Burnout	2	0	0	15	1
Befinden: Sonstiges	1	3	0	3	1
Arbeitszufriedenheit (AZ)	2	0	0	5	2
Motivation (außer AZ)	1	0	1	6	0
Leistung	2	4	0	1	2

Anmerkungen: ^a Zum Teil wurden in einer Publikation mehrere Teilstudien bzw. die Ergebnisse mehrerer Teilstichproben getrennt berichtet, die in die Zählung eingehen.

4.4.1. Beschreibung zum Merkmal Darstellungsregeln und Burnout

Befunde aus Sekundärstudien:

Kammeyer-Müller et al. (2013) fanden keinen Zusammenhang zwischen positiven Darstellungsregeln (wahrgenommene Regeln bezüglich des Zeigens positiver Emotionen) und „stress/exhaustion“ (mehrheitlich emotionale Erschöpfung); stärkere negative Darstellungsregeln (wahrgenommene Regeln bezüglich des Unterdrückens negativer Emotionen) gingen jedoch mit etwas mehr Erschöpfung einher ($\rho = ,27$, basierend auf zwölf Studien). Mesmer-Magnus et al. (2012) berichten kleine positive Zusammenhänge zwischen Darstellungsregeln (ohne weitere Unterteilung) und emotionaler Erschöpfung ($\rho = ,14$, basierend auf 17 Studien), Depersonalisation ($\rho = ,17$, basierend auf acht Studien) sowie reduzierter persönlicher Leistungsfähigkeit ($\rho = ,29$, basierend auf acht Studien).

Befunde aus sonstigen Studien:

Es konnte keine Längsschnittstudie im eigentlichen Sinne gefunden werden, jedoch eine Studie mit *zeitlich nachgelagerter Erfassung* von emotionaler Erschöpfung eine Woche nach Erfassung der wahrgenommenen Darstellungsregeln (allgemein, d. h. Kombination positive DR und negative DR; Gabriel, Daniels, Diefendorff & Greguras, 2015) in einer gemischten Stichprobe. Es fand sich kein Zusammenhang ($r = -,04$).

Befunde aus Querschnittstudien:

Unter den Querschnittstudien gibt es Stichproben aus folgenden Branchen: 5 x klassischer Servicebereich, 6 x Gesundheits-/Sozialwesen, 1 x Bildung/Erziehung, 3 x gemischte Stichproben. Es werden wahrgenommene Darstellungsregeln erfasst, davon in sechs Studien allgemeine DR, in acht Studien positive DR, in sechs Studien DR negativ-unterdrücken und in zwei Studien DR negativ-zeigen.

Alle Studien erfassten (emotionale) Erschöpfung, fünfmal wurde Depersonalisation erfasst und dreimal reduzierte persönliche Leistungsfähigkeit. Zum Zusammenhang zwischen allgemeinen DR und (*emotionaler*) Erschöpfung konnten sechs Koeffizienten extrahiert wer-

den und die Befunde sind heterogen (positive, negative sowie ein Nulleffekt; $r = -,36$ bis $,70$). Positive Darstellungsregeln zeigten mehrheitlich keinen Zusammenhang zu Erschöpfung (fünf von sieben Studien zeigten Nulleffekte, zweimal schwach positive Zusammenhänge; $r = -,07$ bis $,25$). DR bzgl. des Unterdrückens negativer Emotionen zeigten durchweg positive Zusammenhänge zu Erschöpfung, d. h., stärkere DR gingen mit mehr Erschöpfung einher, wobei es sich zumeist um kleine Effekte handelte (fünf Korrelationskoeffizienten, $r = ,13$ bis $,43$). Für DR bzgl. des Zeigens negativer Emotionen wiesen die beiden extrahierten Koeffizienten auf schwach positive Zusammenhänge zu Erschöpfung hin ($r = ,17$ und $r = ,25$). Hinsichtlich der Zusammenhänge zu *Depersonalisation* erschweren die wenigen Studien, verteilt auf verschiedene Formen von DR, eine eindeutige Aussage; die Befunde ähneln jedoch denen für Erschöpfung. Für den Zusammenhang von DR zu *reduzierter persönlicher Leistungsfähigkeit* erlaubt die Studienlage ebenfalls keine eindeutige Aussage.

Eine der Studien ist aus kulturvergleichender Sicht von Interesse (Allen & Diefendorff, 2014), da eine US-amerikanische und eine chinesische Stichprobe, jeweils aus dem klassischen Servicebereich, betrachtet wurden. Es zeigte sich, dass allgemeine DR stärkere negative Zusammenhänge mit Erschöpfung und Depersonalisation im chinesischen Sample aufwiesen, d. h., stärkere DR gingen einher mit weniger Burnout. Eine weitere Studie erlaubt einen direkten Vergleich der Zusammenhänge in verschiedenen Branchen (Ybema & van Dam, 2014), da Stichproben aus dem klassischen Servicebereich, dem Gesundheits- und Sozialwesen sowie Bildung und Erziehung betrachtet wurden. Die Zusammenhänge zwischen DR und emotionaler Erschöpfung unterschieden sich nicht zwischen den Branchen. Es fand sich zudem eine Korrelation zwischen positiven DR und DR negativ-unterdrücken von $r = ,42$.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass sowohl die Überblicksarbeit von Kammeyer-Müller et al. (2013) als auch neuere Studien darauf hinweisen, dass stärkere (bzw. stärker wahrgenommene) Darstellungsregeln bzgl. des Unterdrückens negativer Emotionen mit etwas mehr Erschöpfung einhergehen. Aussagen zur Kausalität dieses Zusammenhangs erlaubt die Studienlage nicht.

4.4.2. Beschreibung zum Merkmal Darstellungsregeln und Befinden

Befunde aus Sekundärstudien:

Mesmer-Magnus et al. (2012) fanden keinen Zusammenhang zwischen DR (nicht differenziert) und subjektiv eingeschätzter Gesundheit und körperlichen Symptomen bzw. deren Abwesenheit sowie zwischen DR und positiven und negativen Emotionen, wobei dies auf jeweils nur vier bis fünf Studien basiert.

Befunde aus Interventionsstudien:

Es konnten drei neuere Laborexperimente mit Manipulation der DR identifiziert werden, zwei davon mit einer Servicecenter-Simulation (Face-to-Face-Interaktion) und eine mit einer Callcenter-Simulation, hauptsächlich durchgeführt mit Studierenden, welche randomisiert einer Bedingung zugeteilt wurden. Alle Studien stammen aus der gleichen Arbeitsgruppe (Hopp, Rohrman und Kollegen). In zwei der Studien wurden entweder positive DR vorgegeben (Betonung von Freundlichkeit gegenüber Kunden/„service with a smile“) oder die Teilnehmer wurden gebeten, sich authentisch zu verhalten. In einer weiteren Studie gab es vier verschiedene Bedingungen: show genuinely felt emotions (empfundene

Emotionen zeigen), suppress negative emotions (negative Emotionen unterdrücken), express positive emotions (positive Emotionen zeigen), suppress negative and express positive emotions (negative Emotionen unterdrücken und positive Emotionen zeigen) – daraus wurden die Effekte positiver und negativer DR sowie deren Interaktion ermittelt. In zwei Studien wurde bei den Teilnehmern das Erleben positiver und negativer Emotionen nach der Interaktion erhoben, einmal wurden körperliche Beschwerden nach der Interaktion erfasst und zweimal die kardiovaskuläre Aktivität (Herzrate und Blutdruck) während der Interaktion gemessen.

Sowohl für das *emotionale Erleben* ($r = -,17$ bis $,01$) als auch die subjektiv erhobenen körperlichen Beschwerden ($r = -,06$) zeigte sich mehrheitlich kein Effekt der DR-Manipulation. Die Befunde zu *Herzrate* und systolischem *Blutdruck* sind heterogen (jeweils einmal kein Effekt und einmal leicht höhere Werte bzw. höherer Anstieg im Vergleich zur Baseline-Messung bei positiver DR als bei authentischem Verhalten). Der diastolische Blutdruck zeigte in beiden Studien höhere Werte ($r = ,20$) bzw. einen höheren Anstieg ($\eta^2 = ,10$, mittlerer Effekt) im Vergleich zur Baseline bei positiver DR als bei authentischem Verhalten.

Befunde aus sonstigen Studien:

Es konnte eine *Studie mit zeitlich nachgelagerter Erfassung* von körperlichen Beschwerden und Disstress/psychischen Symptomen im Abstand von drei bis vier Monaten nach Erfassung der wahrgenommenen DR (allgemein) identifiziert werden, die keine Zusammenhänge finden konnte ($r = -,06$ und $r = -,01$).

Befunde aus Querschnittstudien:

Unter den Querschnittstudien gibt es Stichproben aus folgenden Branchen: 1 x Gesundheits-/Sozialwesen, 1 x gemischte Stichprobe, 1 x Sonstiges (nicht näher bezeichnetes „human service personnel“). Es wurden durchweg wahrgenommene DR erfasst, zweimal allgemeine und einmal positive DR. Die Outcomes waren sehr heterogen (jeweils einmal körperliche Beschwerden, Disstress, Lebenszufriedenheit und Professional Quality of Life), was eine Zusammenfassung erschwert. Die Befunde ergeben kein einheitliches Bild (Nulleffekte und kleine Zusammenhänge unterschiedlicher Richtung).

Insgesamt ist zu sagen, dass es kaum Hinweise für Effekte von Darstellungsregeln auf das Befinden gibt, sowohl bei Erfassung wahrgenommener DR als auch bei experimenteller DR-Variation. Die geringe Anzahl von Studien und die heterogenen Outcome-Maße erschweren jedoch abschließende Aussagen.

4.4.3. Beschreibung zum Merkmal Darstellungsregeln und Arbeitszufriedenheit

Befunde aus Sekundärstudien:

Bisherige Überblicksarbeiten finden keine (Mesmer-Magnus et al., 2012) oder nur schwache Zusammenhänge (Kammeyer-Müller et al., 2013: positive DR $\rho = ,12$, basierend auf zwölf Studien, negative DR $\rho = -,16$, basierend auf sechs Studien) zwischen DR und Arbeitszufriedenheit.

Befunde aus sonstigen Studien:

Zwei Studien mit zeitlich nachgelagerter Erfassung von Arbeitszufriedenheit im Abstand von einer Woche bzw. drei bis vier Monaten nach Erfassung der wahrgenommenen DR (allgemein) konnten identifiziert werden. Eine Stichprobe stammte aus dem klassischen Servicebereich, zudem gab es eine gemischte Stichprobe. Es konnten kaum Zusammenhänge zwischen DR und Arbeitszufriedenheit gefunden werden ($r = ,05$ und $r = ,11$).

Befunde aus Querschnittstudien:

Unter den Querschnittstudien gibt es Stichproben aus folgenden Branchen: 2 x Gesundheits-/Sozialwesen, 1 x klassischer Servicebereich, 1 x gemischte Stichprobe, 1x Sonstiges (nicht näher bezeichnetes „human service personnel“). Dreimal wurden DR allgemein erfasst, zweimal positive DR und zweimal negative DR (Unterdrücken). Die Befunde waren sehr heterogen (negative, positive und Nulleffekte; DR allgemein: $r = -,17$ bis $,10$; DR positiv $r = -,14$ und $r = ,25$; DR negativ-unterdrücken $r = -,37$ und $r = ,09$.)

Zusammenfassend ist festzustellen, dass es nur wenig neuere Studien zum Zusammenhang von DR mit Arbeitszufriedenheit gibt. Übereinstimmend mit bisherigen Überblicksarbeiten werden überwiegend keine oder maximal schwache Zusammenhänge zwischen DR und Arbeitszufriedenheit berichtet.

4.4.4. Beschreibung zum Merkmal Darstellungsregeln und Motivation

Befunde aus Sekundärstudien:

Mesmer-Magnus et al. (2012) berichten einen schwach negativen Zusammenhang zwischen DR und „work withdrawal“ ($\rho = -,21$, basierend auf vier Studien).

Befunde aus Längsschnittstudien:

Die Studie von Bechtoldt et al. (2011) mit zwei Messzeitpunkten in einem Abstand von vier Wochen und einer Stichprobe aus Krankenschwestern und Polizisten konnte bereits bei den Korrelationen kaum Zusammenhänge zwischen DR zu T1 und Arbeitsengagement zu T2 finden (positive DR: $r = -,13$, DR negativ-zeigen: $r = ,03$). Es wurde zudem berichtet, dass bei Polizisten die DR zum Zeigen negativer Emotionen stärker ausgeprägt waren, wohingegen bei Krankenschwestern die DR zum Zeigen positiver Emotionen stärker ausgeprägt waren.

Befunde aus Querschnittstudien:

Unter den Querschnittstudien gibt es Stichproben aus folgenden Branchen: 2 x klassischer Servicebereich, 2 x Gesundheits-/Sozialwesen, 1 x Bildung/Erziehung, 1 x gemischte Stichprobe. Mehrheitlich wurden positive und negative (Unterdrücken) DR erfasst. Drei Koeffizienten wurden extrahiert für *Arbeitsengagement* aus einer Studie mit Stichproben aus unterschiedlichen Branchen. Es wurden positive Zusammenhänge von positiven DR zu Arbeitsengagement gefunden ($r = ,20$ bis $,37$), jedoch keine Zusammenhänge negativer DR zu Arbeitsengagement ($r = ,00$ bis $,02$). Diese Zusammenhänge unterschieden sich nicht zwischen den Branchen. Drei Studien untersuchten Zusammenhänge zwischen DR und *Kündigungsabsicht*, mit gemischten Befunden (positive und Nulleffekte).

Zusammenfassend ist festzustellen, dass es wenige neuere Befunde zum Zusammenhang zwischen DR und Indikatoren für Motivation gibt (vier Studien bzw. Teilstudien zu Arbeitsengagement und drei Studien zu Kündigungsabsicht) sowie einen ebenfalls auf nur vier Studien beruhenden Zusammenhang aus einer Überblicksarbeit (zu „work withdrawal“, d. h., Tendenzen, sich der Arbeit zu entziehen), sodass keine abschließende Aussage dazu getroffen werden kann.

4.4.5. Beschreibung zum Merkmal Darstellungsregeln und Leistung

Befunde aus Sekundärstudien:

Mesmer-Magnus et al. (2012) finden keine (generalisierbaren) Zusammenhänge zwischen DR und aufgabenbezogener sowie emotionsbezogener Arbeitsleistung (Letzteres basierend auf nur zwei Studien). Kammeyer-Müller et al. (2013) berichten einen schwach positiven Zusammenhang zwischen positiven DR und Arbeitsleistung ($\rho = ,16$, basierend auf sechs Studien), jedoch keinen Zusammenhang zwischen negativen DR und Arbeitsleistung.

Befunde aus Interventionsstudien:

Drei Laborexperimente und ein Feldexperiment untersuchten die Auswirkungen von DR-Manipulation auf Leistungsindikatoren, hauptsächlich durchgeführt mit Studierenden, die randomisiert einer Bedingung zugeteilt wurden. In zwei der Studien mit Callcenter-Simulation wurden entweder positive DR vorgegeben (Betonung von Freundlichkeit gegenüber Kunden/„service with a smile“) oder die Teilnehmer wurden gebeten, sich authentisch zu verhalten. In einer weiteren Studie gab es vier verschiedene Bedingungen: show genuinely felt emotions (empfundene Emotionen zeigen), suppress negative emotions (negative Emotionen unterdrücken), express positive emotions (positive Emotionen zeigen), suppress negative and express positive emotions (negative Emotionen unterdrücken und positive Emotionen zeigen) – daraus wurden die Effekte positiver und negativer DR sowie deren Interaktion ermittelt. In einer Studie sollten die Teilnehmer Umfragen durchführen, hier wurde entweder das Zeigen positiver Emotionen vorgegeben oder die Teilnehmer wurden um Neutralität in ihrer Ausdrucksweise gebeten, um die Umfrageergebnisse nicht zu beeinflussen. In drei Studien wurde „affective delivery“ erfasst (allgemein bzw. bezogen auf Ausdruck positiver und negativer Emotionen), bewertet durch trainierte Urteiler mit einer mindestens zufriedenstellenden Urteilerübereinstimmung. Zweimal wurde die aufgabenbezogene Arbeitsleistung erfasst: mittels Rating trainierter Beobachter zu „professional competence“ in der Callcenter-Simulation und anhand der Anzahl ausgefüllter Surveys und des Ratings der Interaktionspartner bzgl. Servicequalität in der Umfrage-Simulation.

Alle drei Studien weisen auf positive Zusammenhänge zwischen positiven DR (vs. keine DR) zu *emotionsbezogener Arbeitsleistung* hin (bessere „affective delivery“ allgemein, $r = ,10$ und $r = ,29$, bzw. mehr Zeigen positiver Emotionen, $r = ,31$ und $r = ,39$, und weniger Zeigen negativer Emotionen, $r = -,41$ und $r = -,32$). Die Studie von Buckner und Mahoney (2012) zeigt zudem, dass sich die DR-Manipulation auf die wahrgenommenen DR auswirkt und dass die wahrgenommenen DR wiederum mit emotionsbezogener Arbeitsleistung zusammenhängen. Die Studie von Hopp et al. (2012) berichtet eine Interaktion zwischen positiver DR und negativer DR (Unterdrücken) auf emotionsbezogene Arbeitsleistung (affective delivery). Es zeigte sich nur dann ein positiver Effekt der positiven DR auf die Leistung, wenn nicht gleichzeitig das Unterdrücken negativer Emotionen explizit gefordert wurde.

Für die *aufgabenbezogene Arbeitsleistung* gab es beim Vergleich einer positiven DR mit authentischem Verhalten keine Unterschiede bzgl. „professional competence“ (adäquater Umgang mit Bedürfnissen des Kunden; Rohrmann, Bechtoldt, Hopp, Hodapp & Zapf, 2011). Im Vergleich der positiven DR mit der Anweisung zur Neutralität im Ausdruck ging die positive DR mit etwas besserer „task persistence“ einher (= Anzahl kompletierter Umfragen: $r = ,15$) sowie mit etwas besserer „service quality“ (Rating der Interaktionspartner, $r = ,17$; Trougakos, Beal, Green & Weiss, 2011). Hinsichtlich der Anzahl kompletierter Umfragen verweisen die Autoren selbst auf die eingeschränkte Validität dieses Outcomes aufgrund der Abhängigkeit von Drittvariablen wie Ort der Umfragedurchführung und Publikumsverkehr zum Zeitpunkt der Durchführung. Es wird jedoch berichtet, dass sich die zentralen Befunde auch nach Kontrolle dieser Störvariablen nicht änderten. Die Studie liefert zudem Hinweise auf indirekte Effekte der DR-Manipulation auf Leistung über „expression suppression“ (Surface Acting) aufseiten der Studienteilnehmer sowie emotionalem Empfinden aufseiten der Interaktionspartner.

Befunde aus sonstigen Studien:

Zwei Teilstudien von Christoforou und Ashforth (2015) mit Stichproben aus dem klassischen Servicebereich erfassten „explicitness of display rules“, d. h., wie deutlich auf Darstellungsregeln hingewiesen wird (Eigenentwicklung, aber validiert; Item-Beispiel: „My organization has clear policies regarding the expression of emotion when interacting with customers“, Antwortoptionen 1 = strongly disagree bis 7 = strongly agree). Es wurden einmal Kundenangaben bzgl. der emotionsbezogenen Arbeitsleistung und der Kundenzufriedenheit einen Monat später sowie die Verkaufsleistung (objektive Daten des Arbeitgebers) in den zwei Monaten nach Erhebung der DR erfasst. Der Zusammenhang zwischen Deutlichkeit der DR und Kundenzufriedenheit war linear ($r = ,22$, auf Ebene der Geschäfte), d. h., in Geschäften mit deutlicheren DR war die Kundenzufriedenheit etwas höher. Weiterhin gab es (hypothesenkonform) nicht lineare Zusammenhänge, d. h., die beste Leistung zeigte sich bei moderater Ausprägung von Deutlichkeit der DR.

Befunde aus Querschnittstudien:

Eine Studie aus dem klassischen Servicebereich erfasste den Zusammenhang wahrgenommener DR (allgemein) zu einer Beurteilung der aufgabenbezogenen Arbeitsleistung durch den Vorgesetzten ($r = ,17$).

Zusammenfassend gibt es einige Hinweise aus Simulationsstudien, dass positive DR mit einer etwas besseren emotionsbezogenen Arbeitsleistung einhergehen. Hier stellt sich die Frage nach der Übertragbarkeit auf das Erwerbsleben. Die Studien von Hopp et al. (2012) sowie Christoforou und Ashforth (2015) weisen darauf hin, dass das Zusammenspiel positiver und negativer DR und auch die Deutlichkeit der Vermittlung von DR untersucht werden sollten.

4.4.6. Alter und Geschlecht im Zusammenhang mit Darstellungsregeln

Studien zur moderierenden Funktion von *Alter* konnten nicht identifiziert werden. Hopp et al. (2010) untersuchten die moderierende Rolle von *Geschlecht* im Zusammenhang zwischen experimentell variierten DR und Outcomes. Die Effekte waren nicht konsistent: Keine Interaktionseffekte fanden sich für Herzrate und diastolischen Blutdruck (Indikatoren kardiovaskulärer Aktivität). Ein marginal signifikanter Interaktionseffekt fand sich für selbstberichtete körperliche Beschwerden nach der Callcenter-Simulation: Frauen berich-

teten bei Vorliegen einer positiven DR, nicht jedoch bei der Aufforderung zu authentischem Verhalten, über mehr Beschwerden als Männer. Hingegen zeigten Männer stärkere Anstiege im systolischen Blutdruck als Frauen bei Vorliegen der positiven DR.

4.4.7. Autonomie und soziale Unterstützung im Zusammenhang mit Darstellungsregeln

Für *Autonomie* konnten Castanheira und Chambel (2013) keine moderierende Funktion im Zusammenhang zwischen DR (positiv sowie negativ-zeigen) und Erschöpfung sowie Zynismus (Burnout) finden. Christoforou und Ashforth (2015) fanden, dass die Verkaufsleistung am besten war bei mittlerer Deutlichkeit von Darstellungsregeln und hoher Autonomie.

Exkurs: Darstellungsregeln, Surface Acting und Deep Acting

Wie in dem Modell von Grandey (2000) ersichtlich ist, wird vor allem ein indirekter Effekt von Darstellungsregeln auf die Outcomes angenommen, vermittelt über SA und DA. Die Überblicksarbeiten von Kammeyer-Müller et al. (2013) sowie Wang et al. (2011) berichten einen positiven Zusammenhang mittlerer Größe zwischen (wahrgenommenen) positiven DR und Deep Acting (Kammeyer-Müller et al.: $\rho = ,38$, basierend auf 13 Studien; Wang et al.: $\rho = ,34$, basierend auf acht Studien), konnten jedoch keinen (generalisierbaren) Zusammenhang zwischen positiven DR und SA finden. Negative DR (Unterdrücken) zeigten einen positiven Zusammenhang mittlerer Größe zu SA (Kammeyer-Müller et al.: $\rho = ,37$, basierend auf elf Studien; Wang et al.: $\rho = ,34$, basierend auf acht Studien) und einen schwach positiven Zusammenhang zu DA (Wang et al.: $\rho = ,22$, basierend auf acht Studien; Kammeyer-Müller et al.: $\rho = ,16$, aber Effekt nicht generalisierbar). Allgemeine DR (ohne Unterscheidung positiv und negativ) gehen laut Wang et al. mit mehr DA einher ($\rho = ,43$, basierend auf sechs Studien); die Befunde zu SA waren heterogen ($\rho = ,23$, aber Effekt nicht generalisierbar). Die hier betrachteten neueren Studien weisen ebenfalls auf einen positiven Zusammenhang positiver DR mit DA hin (mit Ausnahme einer Studie, die keinen Zusammenhang findet); im Hinblick auf positive DR und SA zeigen sechs von acht Studien einen positiven Zusammenhang. Zusammenhänge zwischen negativen DR (Unterdrücken) und den Regulationsstrategien wurden nur selten berichtet (drei Studien), scheinen sich jedoch für SA konsistenter zu zeigen als für DA. In Übereinstimmung mit Wang et al. zeigen allgemeine DR konsistentere und durchweg positive Zusammenhänge zu DA, jedoch auch überwiegend positive Zusammenhänge zu SA (vier von fünf Studien). Hopp et al. (2012) konnten zeigen, dass sich die Effekte von positiven und negativen DR auf SA gegenseitig nivellieren. Vereinzelt wurde auch die vermittelnde Rolle von SA und DA im Zusammenhang zwischen DR und Outcomes direkt untersucht und es wurden (partielle) Mediatoreffekte gefunden (Allen et al., 2014; Diefendorff et al., 2011; Trougakos et al., 2011; Whiting, Donthu & Baker, 2011). Es ist jedoch zu beachten, dass es sich bei diesen Studien mehrheitlich um Querschnittstudien handelt.

4.5. Beschreibung zu sonstigen Facetten von Emotionsarbeit

Zu den sonstigen Facetten von Emotionsarbeit zählen zum einen die Merkmale Häufigkeit, Intensität und Variabilität des Emotionsausdrucks (in einigen Modellen als Bedingungen für Emotionsarbeit spezifiziert, z. B. Grandey, 2000), die Teil der ELS sind. Item-Beispiele sind: „On an average day at work, how frequently do you [...] display specific emotions required by your job“ (Häufigkeit), „On an average day at work, how frequently do you [...] express intense emotions“ (Intensität) und „On an average day at work, how frequently do you [...] display many different kinds of emotions“ (Variabilität). Brotheridge und Lee

(2003) berichten interne Konsistenzen (Cronbachs Alpha) von ,74 (Intensität, zwei Items) bis ,88 (Häufigkeit, drei Items). Weiterhin werden hier Befunde zu weiteren Facetten aus dem Modell von Zapf et al. (1999) berichtet: Interaktionskontrolle (z. B. „Können Sie die Dauer, in der Sie sich den Kunden zuwenden, unabhängig von den Bedürfnissen der Kunden selbst bestimmen?“; Cronbachs Alpha = ,51 bis ,90 in mehreren Teilstudien) sowie Sensitivitätsanforderungen (Sensitivität bzgl. der Gefühle des Interaktionspartners, z. B. „Wie häufig ist es bei Ihrer Tätigkeit erforderlich, sich in die Klienten einzufühlen?“; Cronbachs Alpha = ,80 bis ,92 in verschiedenen Teilstudien). Tab. 5 bietet einen Überblick zur Studienlage hinsichtlich des Zusammenhangs zwischen diesen Facetten von Emotionsarbeit und den Outcomes.

Tab. 5 Übersicht über die Studien zum Zusammenhang zwischen sonstigen Facetten von Emotionsarbeit und den Outcomes

Outcomes	Sekundärstudien	Primärstudien ^a			
		Interventionsstudien	Nicht-Interventionsstudien		
			Längsschnitt	Querschnitt	Sonstige
Gesundheit	0	0	0	0	0
Befinden: Burnout	0	0	0	5	0
Befinden: Sonstiges	0	0	0	4	0
Arbeitszufriedenheit (AZ)	0	0	0	2	0
Motivation (außer AZ)	0	0	0	1	0
Leistung	0	0	0	1	0

Anmerkungen: ^a Zum Teil wurden in einer Publikation mehrere Teilstudien bzw. die Ergebnisse mehrerer Teilstichproben getrennt berichtet, die in die Zählung eingehen.

In fünf Querschnittstudien wurden *Häufigkeit, Intensität und Variabilität des Emotionsausdrucks* erfasst, in einer dieser Studien jedoch nicht separat sondern zusammengefasst zu „emotional demands“. Als Outcomes wurden (emotionale) Erschöpfung viermal, Depersonalisation und reduzierte Leistungsfähigkeit je dreimal, Depressivität und Arbeitszufriedenheit je zweimal und sonstige Outcomes (Lebenszufriedenheit, Ängstlichkeit, körperliche Symptome, Kündigungsabsicht, Leistung) nur jeweils einmal erhoben. Häufigkeit und Variabilität zeigten mehrheitlich keine Zusammenhänge zu den Outcomes. Zur Intensität des Emotionsausdrucks sind die Befunde gemischt: Es gibt einige Hinweise auf abträgliche Effekte einer höheren Intensität, aber auch mehrere Nulleffekte⁶. Iorga et al. (2012) berichten, dass weder Alter noch Geschlecht die Zusammenhänge zwischen Intensität und Variabilität des Emotionsausdrucks mit Burnout moderieren. Die Facetten *Interaktions-/Emotionskontrolle und Sensitivitätsanforderungen* aus dem Modell von Zapf et al. (1999) wurden nur in jeweils einer neueren Studie erfasst (Kovacs, Kovacs & Hegedu, 2010; Mizuno, Kinefuchi, Kimura & Tsuda, 2013).

⁶ Intensität – (emotionale) Erschöpfung: $r = -.07$ bis $.28$; Intensität – Depersonalisation: $r = .10$ und $r = .2$; Intensität – reduzierte Leistungsfähigkeit: $r = -.49$ und $r = .01$; Intensität – Depressivität: $r = .03$; Intensität – Lebenszufriedenheit: $r = .03$; Intensität – körperliche Symptome: $r = .21$; Intensität – Arbeitszufriedenheit: $r = -.09$ und $r = .08$; Intensität – Kündigungsabsicht: $r = .08$; Intensität – Leistung: $r = -.27$

Für Zusammenhänge von diesen bedingungsbezogenen Aspekten von Emotionsarbeit zu SA und DA berichten Wang et al. (2011) in ihrer Überblicksarbeit von mehrheitlich (schwach) positiven Zusammenhängen sowohl zu SA als auch zu DA, wobei die Effekte in der Regel nicht generalisierbar sind (mit Ausnahme des Zusammenhangs zwischen Häufigkeit des Emotionsausdrucks und DA: $\rho = ,28$, basierend auf acht Studien und des Zusammenhangs zwischen Variabilität des Emotionsausdrucks und DA: $\rho = ,40$, basierend auf sechs Studien). Die wenigen neueren Studien entsprechen diesem Gesamtbild, wobei auch hier die Zusammenhänge zu DA konsistenter zu sein scheinen.

4.6. Weitere Arbeitsbedingungsfaktoren im Zusammenhang mit Emotionsarbeit und den Outcomes

Neben der konkreten sozialen Unterstützung wurde das Vorhandensein sozialer Normen bzw. eines „*climate of authenticity*“ untersucht, das es ermöglicht, im Kollegenkreis Gefühle unverstellt auszudrücken. Ein ausgeprägtes „*climate of authenticity*“ mildert z. B. den Effekt von SA auf emotionale Erschöpfung (Grandey et al., 2012). Die experimentelle Studie von McCance et al. (2013) weist ebenfalls auf eine positive Wirkung (reduziertes Ärgererleben) einer Entlastung von unangenehmen Kundeninteraktionen durch Social Sharing hin. In einer vierjährigen Längsschnittstudie mit Zahnärzten konnte *gute Zusammenarbeit mit dem/der Assistenten/Assistentin* als Moderator identifiziert werden (Rodriguez-Sanchez et al., 2013). Der negative Effekt emotionaler Dissonanz zum ersten Messzeitpunkt (T1) auf Leistung (In-Role Performance) zum zweiten Messzeitpunkt (T2) wurde abgeschwächt durch hoch ausgeprägte gute Zusammenarbeit mit dem/der Assistenten/Assistentin zu T1. Cheng et al. (2013) fanden eine moderierende Rolle der Atmosphäre im Team bei Krankenschwestern: Eine gute Teamatmosphäre milderte den abträglichen Effekt von SA („Hiding“) auf Burnout; es zeigte sich jedoch kein Moderatoreffekt für die „Faking“-Komponente von SA sowie für DA. Adams und Buck (2010) berichten, dass mehr interne und mehr externe soziale Stressoren mit mehr SA einhergehen.

Die Rolle des Kunden-/Patientenverhaltens wird in weiteren Studien beleuchtet: Chou et al. (2012) berichten, dass häufigere Interaktionen mit schwierigen Patienten mit mehr SA und mehr DA sowie mit mehr Erschöpfung und geringerer Arbeitszufriedenheit einhergehen. Goussinsky (2011) sowie Hunter und Penney (2014) berichten, dass Aggressivität von Kunden bzw. schwierige Kundeninteraktionen mit etwas stärkerer emotionaler Dissonanz und schlechteren Outcomes einhergehen. Grandey et al. (2012) finden Hinweise auf indirekte Effekte von schlechter Behandlung der Beschäftigten durch die Patienten auf Burnout vermittelt über SA. Niven et al. (2013) fanden eine Interaktion in Richtung einer Verstärkung abträglicher Effekte auf Disstress zwischen SA (Suppression) und aggressivem Verhalten von Kunden bzw. Patienten (siehe Zhan, 2012, für ähnliche Effekte). Wang und Groth (2014) zeigten, dass die Beziehungsstärke zwischen Mitarbeitern und Kunden (Employee-Customer Relationship Strength) die Effekte der Unterdrückung negativer Emotionen auf die Kundenzufriedenheit moderiert.

Weitere vereinzelt untersuchte Moderatorfaktoren im Zusammenhang zwischen Emotionsarbeit und Outcomes sind: Führung (Lu & Guy, 2014: „*ethical leadership*“ mildert negative Zusammenhänge zwischen SA und Arbeitsengagement), finanzielle Belohnungen (Grandey et al., 2013: Pufferfunktion finanzieller Belohnungen auf Zusammenhänge zwischen SA und Arbeitszufriedenheit sowie Befinden), Work-Life-Balance (Noor & Zainuddin, 2011; Pisaniello, Winefield & Delfabbro, 2012: gemischte Befunde bzgl. Moderatoreffekten), organisationale Gerechtigkeit (Ensey, 2013: niedrige wahrgenommene Gerechtigkeit verstärkt abträgliche Effekte von SA auf Counterproductive Work Behavior), Selbst-

kontrollanforderungen (Diestel & Schmidt, 2011: hohe Selbstkontrollanforderungen verstärken abträgliche Effekte von ED auf Befinden und Absentismus) sowie „high-performance workplace systems“ (breites Konstrukt, u. a. transformationale Führung und Beschäftigungssicherheit; Bartram, Casimir, Djurkovic, Leggat & Stanton, 2012).

Zudem wurden häufiger Zusammenhänge zwischen Persönlichkeitsmerkmalen und Emotionsarbeit bzw. deren moderierende Funktion im Zusammenhang zwischen Emotionsarbeit und Outcomes untersucht. Dies steht hier nicht im Fokus und wird daher nicht detailliert betrachtet, allerdings beziehen sich die Empfehlungen für die Praxis teilweise auf diese Persönlichkeitsmerkmale (s. u.).

5. Bewertung und Diskussion der Ergebnisse

Die Studien zu Emotionsarbeit verwenden, von wenigen Ausnahmen abgesehen (z. B. Mahoney et al., 2011), Gelegenheitsstichproben, so dass die Generalisierbarkeit der Befunde einschränkt ist. Mitunter werden zumindest Angaben zur Repräsentativität der Stichprobe gemacht, wobei sich dies jedoch häufig auf eine Einrichtung (z. B. ein Hotel) bzw. auf eine spezifische Population (z. B. „certified emergency medical services personnel“; Blau et al., 2012) beschränkt. Das Merkmal „Art der Stichprobe“ eignet sich also nicht zur weiteren Differenzierung der oben dargestellten Befunde. Zur Operationalisierung der unabhängigen und abhängigen Variablen werden überwiegend etablierte Verfahren verwendet (s. o. beziehungsweise für die Facetten von Emotionsarbeit zusammenfassend in den folgenden Abschnitten). Für den Outcome-Bereich Leistung werden sehr unterschiedliche Instrumente eingesetzt und zudem verschiedene Quellen herangezogen (v. a. Kunden und Vorgesetzte, z. T. auch Selbstbeurteilung und objektive Daten). Obwohl die Einbeziehung von Maßen, die nicht auf einer Selbstauskunft der Beschäftigten beruhen, einen Vorteil gegenüber dem Großteil der Studien im Bereich Emotionsarbeit darstellt, erschwert diese Heterogenität eine Zusammenfassung der Befunde. Im Folgenden werden die Befunde noch einmal getrennt nach Facetten von Emotionsarbeit zusammengefasst und bewertet.

5.1. Bewertung zu Surface Acting

Surface Acting ist die am häufigsten untersuchte Facette von Emotionsarbeit. Da es sich um eine Strategie der Emotionsregulation handelt, erfolgt eine Erfassung mittels Selbstauskunft. Nur vereinzelt erfolgt in den hier näher betrachteten Studien eine weitere Ausdifferenzierung von Subfacetten des Oberflächenhandelns. Es werden überwiegend etablierte Maße eingesetzt und auch bei der Verwendung adaptierter Versionen ist in der Regel eine mindestens ausreichende Messgenauigkeit gegeben. Es gibt zu allen Outcome-Bereichen (außer Krankheiten/diagnostizierte psychische Störungen) bereits Überblicksarbeiten sowie eine beträchtliche Zahl (jeweils im zweistelligen Bereich) neuerer Studien, die hier zusätzlich betrachtet wurden. Als gesichert können Zusammenhänge zu den Burnout-Facetten (emotionale) Erschöpfung und Depersonalisation sowie zu Arbeitszufriedenheit gelten (jeweils kleine bis mittlere Effekte), d. h., häufigeres SA geht mit stärkerem Burn-out und geringerer Arbeitszufriedenheit einher. Die deskriptive Betrachtung von Zusammenhängen in verschiedenen Branchen gibt Hinweise darauf, dass es Unterschiede in der Konsistenz des Zusammenhangs zwischen SA und Arbeitszufriedenheit zwischen den Branchen geben könnte – dies sollte noch einmal systematisch geprüft werden. Gut bestätigt sind Zusammenhänge von SA zu weiteren Indikatoren negativen emotionalen Befindens (kleiner bis mittlerer Effekt) und es gibt auch Hinweise auf Zusammenhänge kleiner bis mittlerer Größe mit schlechterem (subjektiv berichteten) körperlichen Befinden und mit stärkerer Kündigungsabsicht. Die Zusammenhänge wurden jedoch zumeist im Rahmen von Querschnittstudien ermittelt, d. h. einer einmaligen und zu einem Zeitpunkt stattfindenden Erhebung von SA und den Outcomes, sodass keine Aussagen zur Kausalität der gefundenen Zusammenhänge getroffen werden können. Zudem scheint SA keine (konsistenten) Zusammenhänge zu reduzierter persönlicher Leistungsfähigkeit als dritter Burnout-Facette zu zeigen sowie zu positiven Befindensindikatoren, Arbeitsengagement und Leistungsindikatoren.

5.2. Bewertung zu Deep Acting

Deep Acting wurde ebenfalls häufig untersucht. Die Erfassung erfolgt mittels Selbstauskunft. Es werden überwiegend etablierte Maße eingesetzt und auch bei der Verwendung adaptierter Versionen ist in der Regel eine mindestens ausreichende Messgenauigkeit gegeben. Auch hier gibt es zu allen Outcome-Bereichen (außer Krankheiten/diagnostizierten psychischen Störungen) bereits Überblicksarbeiten sowie eine jeweils zweistellige Zahl neuerer Studien, welche hier zusätzlich betrachtet wurden. Die meisten Studien deuten darauf hin, dass mehr DA mit etwas weniger reduzierter Leistungsfähigkeit einhergeht (kleiner Effekt). Es ist jedoch zu beachten, dass die Befunde nicht völlig konsistent sind (was sich auch in den bisherigen Überblicksarbeiten widerspiegelt) und dass aufgrund der Dominanz querschnittlicher Studien die Kausalität ungeklärt ist. Einige Hinweise gibt es zudem auf positive Zusammenhänge zwischen DA und emotionsbezogener Leistung aus Laborstudien und Feldstudien mit Simulation einer Kundeninteraktion, d. h., mehr DA führt dazu, dass der erwünschte Emotionsausdruck stärker gezeigt (bzw. von anderen wahrgenommen) wird (kleine Effekte). DA scheint jedoch keine (konsistenten) Zusammenhänge aufzuweisen zu emotionaler Erschöpfung und Depersonalisation (Burnout). Ebenfalls keine (konsistenten) Zusammenhänge konnten zu weiteren Befindensindikatoren gefunden werden, wobei hier die bezogen auf den jeweiligen spezifischen Indikator geringe Anzahl an Studien zu beachten ist (z. B. vier Studien zu DA und Depressivität). Bezüglich des Zusammenhangs von DA zu Arbeitszufriedenheit weist die deskriptive Betrachtung wiederum darauf hin, dass es hier möglicherweise unterschiedliche Zusammenhänge in verschiedenen Branchen gibt. Differenzielle Befunde, basierend auf einer – wiederum bezogen auf den spezifischen Outcome-Indikator – recht geringen Anzahl an Studien, wurden für den Zusammenhang zwischen DA und Motivation (Arbeitsengagement, Kündigungsabsicht etc.) sowie DA und weiteren Leistungsindikatoren (Kundenzufriedenheit, aufgabenbezogene Arbeitsleistung) ermittelt.

5.3. Bewertung zu Emotionaler Dissonanz

Die Konzeptualisierung und somit Erfassung von emotionaler Dissonanz ist nicht völlig einheitlich. ED wurde in den neueren hier näher betrachteten Studien v. a. im Sinne einer Diskrepanz zwischen erwünschtem Emotionsausdruck und tatsächlichem emotionalen Erleben (Emotion-Rule Dissonance) untersucht. Ältere Studien, die teilweise in bisherige Überblicksarbeiten einfließen, verwendeten auch abweichende Konzeptualisierungen, was eine Abgrenzung zu SA erschwert. Da emotionale Dissonanz in jedem Falle eine subjektive Komponente beinhaltet, erfolgt eine Erfassung mittels Selbstauskunft. Dabei werden in den neueren Studien Verfahren eingesetzt, die eine mindestens ausreichende Messgenauigkeit aufweisen. Auch zu emotionaler Dissonanz existieren für jeden Outcome-Bereich Überblicksarbeiten. Als gesichert kann gelten, dass mehr ED mit größerer emotionaler Erschöpfung (mittlerer Effekt) und stärkerer Depersonalisation (mehrheitlich Zusammenhänge mittlerer Größe) sowie mit schlechterem mentalen und körperlichen Befinden einhergeht (kleine bis mittlere Effekte) und dass ED im Sinne von Emotion-Rule Dissonance abträglich für die Arbeitszufriedenheit ist (mehrheitlich kleine Zusammenhänge). Eine Aussage zur Kausalität dieser Zusammenhänge ist nach der bisherigen Studienlage jedoch nicht möglich. Vor allem aus den bisherigen Überblicksarbeiten gibt es zudem Hinweise auf einen kleinen Zusammenhang zwischen stärkerer ED und stärkerer Kündigungsabsicht. Die Zusammenhänge zwischen ED und reduzierter persönlicher Leistungsfähigkeit (Burnout) sind nicht homogen. Zu weiteren Motivationsindikatoren und dem gesamten Bereich der Leistungsindikatoren kann aufgrund des Mangels an Studien keine abschließende Aussage zum Zusammenhang zwischen ED und diesen Outcomes getrof-

fen werden (z. B. nur zwei Studien zu ED und Arbeitsengagement; zu ED und Leistung nur eine neuere Studie sowie Überblicksarbeiten mit zwei bis fünf Studien).

5.4. Bewertung zu Darstellungsregeln

Obwohl es sich bei Darstellungsregeln um bedingungsbezogene Aspekte von Emotionsarbeit handelt, erfolgt häufig eine Erfassung mittels Selbstauskunft. Meist folgt die Konzeptualisierung der im klassischen Servicebereich vorherrschenden Regeln, d. h. Zeigen positiver und Unterdrücken negativer Emotionen, wobei die eingesetzten Skalen in der Regel eine mindestens ausreichende Messgenauigkeit aufweisen. Es wurden in der vorliegenden Arbeit auch Studien mit experimenteller Variation der DR eingeschlossen. Wenngleich diese vorwiegend mit Studenten in Simulationen arbeitsbezogener Interaktionen durchgeführt wurden, was die Übertragbarkeit auf Erwerbstätige beschränkt, so erlauben die experimentellen Studien eine objektive Erfassung der DR durch Manipulation. Dies stellt gegenüber Studien mit Erhebung subjektiv wahrgenommener DR (und häufig auch subjektiv erfassten Outcomes) einen Vorteil dar. Zudem erlauben experimentelle Studien Rückschlüsse auf die Wirkrichtung. Zu Darstellungsregeln gibt es auch bereits mindestens eine Überblicksarbeit zu jedem Outcome-Bereich, wobei mit Ausnahme von Burnout und Arbeitszufriedenheit die Befunde auf wenigen Studien basieren. Auch bei neueren Studien ist Burnout das am häufigsten erfasste Outcome.

Es kann als einigermaßen gesichert gelten, dass stärkere (bzw. stärker wahrgenommene) Darstellungsregeln bzgl. des Unterdrückens negativer Emotionen mit etwas mehr (emotionaler) Erschöpfung einhergehen (kleine Effekte). Aussagen zur Kausalität dieses Zusammenhangs erlaubt die Studienlage nicht (nahezu ausschließlich Querschnittstudien). Positive DR (Zeigen positiver Emotionen) zeigen keinen (konsistenten) Zusammenhang zu Erschöpfung und die Befunde für allgemeine DR (ohne Unterteilung) sind heterogen. Die Befunde für Depersonalisation ähneln denen für Erschöpfung; für reduzierte persönliche Leistungsfähigkeit ist keine abschließende Aussage möglich (nur drei neuere Studien mit unterschiedlicher DR-Konzeptualisierung). Es gibt einige Hinweise aus Simulationsstudien, dass positive DR mit einer etwas besseren emotionsbezogenen Arbeitsleistung einhergehen (kleine bis mittlere Effekte). Kaum Hinweise gibt es für Effekte von Darstellungsregeln auf weitere Befindensindikatoren, sowohl bei Erfassung wahrgenommener DR als auch bei experimenteller DR-Variation. Effekte von DR auf Arbeitszufriedenheit scheinen ebenfalls nicht substantiell zu sein. Bezüglich Motivation und weiteren Leistungsmaßen erlauben die wenigen Studien und heterogenen Indikatoren keine abschließende Aussage (z. B. nur drei neuere Studien zu Kündigungsabsicht, zudem mit unterschiedlicher Konzeptualisierung von DR).

5.5. Bewertung zu sonstigen Facetten von Emotionsarbeit

In die Betrachtung wurden weiterhin die Merkmale Häufigkeit, Intensität und Variabilität des Emotionsausdrucks sowie Sensitivitätsanforderungen und Interaktionskontrolle aufgenommen. Die Erfassung erfolgte ausschließlich mittels Selbstauskunft, wobei mehrheitlich eine mindestens zufriedenstellende Messgenauigkeit berichtet wird. Die einbezogene Studie zu Interaktionskontrolle weist jedoch, übereinstimmend mit Zapf et al. (1999), auf eine nicht zufriedenstellende Reliabilität hin. Für die aufgeführten Facetten von Emotionsarbeit gibt es nur sehr wenige (neuere) Studien, die diese im Zusammenhang mit Outcomes untersuchen. Eine abschließende Aussage ist somit nicht möglich, wenngleich die (direkten) Effekte begrenzt zu sein scheinen.

6. Zusammenfassende Bewertung, Schlussfolgerungen und Forschungsbedarf

Bei der zusammenfassenden Bewertung stehen die folgenden Fragen im Vordergrund:

Gibt es eine klare Definition von Emotionsarbeit?

Wie eingangs aufgeführt, ist das zentrale Bestimmungsstück von Emotionsarbeit das Zeigen eines bestimmten Emotionsausdrucks (bzw. das Unterdrücken inadäquater Emotionen) im Rahmen personenbezogener Tätigkeiten, d. h. Interaktionen mit Dritten (Kunden, Klienten, Patienten; Hochschild, 1983). Dieser Konzeption folgte die vorliegende Überblicksarbeit⁷. Als Kernfacetten von Emotionsarbeit werden, vor allem in der internationalen Literatur, Surface Acting, Deep Acting und emotionale Dissonanz angesehen. Emotionale Dissonanz wird dabei nicht einheitlich konzeptualisiert; die vorherrschende Sichtweise ist jedoch, dass es sich um eine Diskrepanz zwischen dem geforderten Emotionsausdruck und dem tatsächlichen emotionalen Erleben handelt (Emotion-Rule Dissonance; siehe auch Hülshager & Schewe, 2011). Ein weiterer Diskussionspunkt innerhalb der Literatur ist, ob es sich bei Darstellungsregeln sowie Häufigkeit, Intensität und Variabilität des Emotionsausdrucks um Bestandteile oder Bedingungen von Emotionsarbeit handelt. Im vorliegenden Review wurden diese bedingungsbezogenen Facetten mit berücksichtigt, um eine möglichst vollständige Wiedergabe des Forschungsstandes zu erreichen. Der letztlich gezeigte Emotionsausdruck als Teil des Prozesses wurde auf Outcome-Seite einbezogen (emotionsbezogene Arbeitsleistung; siehe auch Hülshager & Schewe, 2011).

Welche Messmethodik wird verwendet und wie steht es um die Messgenauigkeit?

Zur Erfassung von Emotionsarbeit werden vorwiegend Selbstauskünfte verwendet, erhoben mittels Fragebogen. Dabei gibt es, wie oben näher ausgeführt wurde, eine Reihe validierter Instrumente und die in den Studien berichtete Messgenauigkeit ist in der Regel zumindest ausreichend. Die Skalenbezeichnung ist mitunter nicht eindeutig (z. B. Hospitality Emotional Labor Scale; Chu & Murrmann, 2006, s. o.), sodass bei Verwendung selten genutzter Verfahren oder von Eigenentwicklungen der Item-Inhalt geprüft werden muss, um den ermittelten Zusammenhang zuordnen zu können. Im Hinblick auf die ebenfalls meist per Selbstauskunft erhobenen Outcomes stellt sich zudem die Frage, inwiefern sich die geteilte Methodenvarianz in den ermittelten (bivariaten) Zusammenhängen widerspiegelt. Auch die bedingungsbezogenen Aspekte von Emotionsarbeit werden häufig mittels Selbstauskunft erfasst; eine Ausnahme bildet die experimentelle Variation von Darstellungsregeln.

⁷ Bei der Literatursichtung wurde festgestellt, dass der Begriff Emotionsarbeit auch anderweitig verwendet wird, um beispielsweise Interaktionen innerhalb des Unternehmens oder auch Interaktionen privater Natur zu beschreiben. Diese stellen jedoch keinen Bestandteil der o. g. Konzeption dar. Außerdem ist die Vergleichbarkeit von personenbezogenen Tätigkeiten mit privaten oder unternehmensinternen Interaktionen in Bezug auf Strategien und Zentralität der Emotionsregulation nur unzureichend gegeben. Als problematisch kann weiterhin die Überlappung mit anderen Themen, wie Organizational Citizenship Behavior oder Impression Management, für die Erforschung von Emotionsarbeit bei unternehmensinternen Interaktionen angesehen werden (Grandey & Gabriel, 2015). Aus diesen Gründen wurden weder private noch unternehmensinterne Interaktionen in dem vorliegenden Review berücksichtigt.

Wie ist der Wandel der Arbeitswelt berücksichtigt?

Hier ist zunächst festzustellen, dass die verstärkte Untersuchung von Emotionsarbeit in den letzten Jahrzehnten dem Wandel der Arbeitswelt im Sinne einer Zunahme von Beschäftigten im Dienstleistungsbereich direkt Rechnung trägt. Dabei gibt es auch Studien, die Interaktionen jenseits des direkten, persönlichen Kontaktes (Face-to-Face) einbeziehen, bspw. mit Stichproben von Beschäftigten eines Callcenters (z. B. Castanheira & Chambel, 2010; Goodwin et al., 2011; Song & Liu, 2010). Es ist anzunehmen, dass die Bedeutung dieser Art der Kundeninteraktion (per Telefon und/oder E-Mail etc.) im Zuge von Digitalisierung und zunehmender internationaler Vernetzung noch zunehmen wird. Von Interesse ist dabei zum einen die Frage, wie sich die hier bestehenden Möglichkeiten des Monitorings durch Vorgesetzte auswirken, d. h., werden diese vor allem als kontrollierend wahrgenommen oder könnten sie für die Beschäftigten auch hilfreich sein (z. B. Intervention des Vorgesetzten bei aggressivem Kundenverhalten). Hinsichtlich der Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle ist fraglich, ob dies eine zusätzliche Belastung darstellt oder ob es vielmehr eine Erleichterung für die Beschäftigten darstellt, da z. B. bei der Kommunikation per E-Mail mehr Zeit für eine Reaktion und damit für die Emotionsregulation bleibt als bei persönlicher oder telefonischer Interaktion (van Jaarsfeld & Poster, 2013). Es gibt bisher jedoch nur vereinzelt Studien, die Emotionsarbeit über verschiedene Kommunikationskanäle hinweg untersuchen (z. B. Kinman, 2009).

Wie ist der Erkenntnisstand und wo finden sich Forschungslücken?

Zusammenfassend ist zu sehen, dass der Großteil der Forschung zu Emotionsarbeit auf die personalen Facetten fokussiert, vor allem Surface Acting und Deep Acting. Obgleich es eine recht umfangreiche Anzahl an Studien zum Zusammenhang von SA und DA zu verschiedenen Outcomes gibt, zeigt sich ein Mangel an Studien, die Aussagen bezüglich der Kausalität dieser Zusammenhänge erlauben bzw. lassen die Befunde der wenigen Längsschnittstudien hier teilweise Zweifel aufkommen (s. o.). Damit verbunden stellt sich die generelle Frage nach der Stabilität von SA und DA (siehe dazu Philipp & Schüpbach, 2010) bzw. nach der Sinnhaftigkeit einer Erfassung auf Trait-Ebene. Selbst wenn sich die (vorwiegend kleinen bis mittleren) negativen *Zusammenhänge* von SA zu Befinden und Arbeitszufriedenheit als abträgliche *Effekte* von SA herausstellen sollten, ist die Ausübung von SA sicher situativ bedingt nicht immer vermeidbar (s. a. Zapf et al., 2009). Somit stellt sich die Frage, ob die häufiger vorgenommene Empfehlung, SA zu vermeiden und vorrangig DA anzuwenden (s. u.), praktikabel ist. Aufgrund der heterogenen Befunde bzgl. der Zusammenhänge von DA zu den Outcomes sollten das Zusammenwirken von DA mit SA (Gabriel et al., 2015) sowie weitere Moderatoren besser untersucht werden. Des Weiteren stellt sich die Frage, ob die Rolle des SA in Feldstudien überschätzt wird, wenn keine getrennte Erfassung des Erlebens und Unterdrückens negativer Emotionen erfolgt. In einer Studie von Semmer, Messerli und Tschan (2016) verschwanden nach Kontrolle von negativen Emotionen während der Interaktionssituation die zuvor signifikant negativen Effekte von SA auf das Befinden. Das Erleben negativer Emotionen scheint demnach eine zentrale Rolle für Zusammenhänge mit dem Befinden zu spielen. Allerdings deuten Ergebnisse einer Tagebuchstudie von Tschan, Rochat und Zapf (2005) darauf hin, dass auch die Regulation von Emotionen einen eigenständigen Beitrag zur Vorhersage des Befindens leistet. Hierbei übten zwar negative Emotionen ebenfalls den größten Effekt auf das Befinden aus, Regulationskosten durch SA leisteten jedoch auch nach Kontrolle von negativen Emotionen einen eigenständigen Vorhersagebeitrag (Tschan et al., 2005). Diese Erkenntnisse sprechen für eine künftig getrennte Erfassung des Erlebens und Unterdrückens negativer Emotionen. Neben der separaten Erfassung kann in experimentellen Studien das

Konstanthalten der Interaktionssituation gewährleisten, dass negative Effekte auf Regulationskosten zurückführbar sind (z.B. Hopp et al., 2010; Rohrman et al., 2011).

Zu den eher gestaltungsrelevanten Darstellungsregeln ist mehr Forschung notwendig, bevor eindeutige Empfehlungen gegeben werden können. Dies betrifft die sprachliche Ausgestaltung (Buckner & Mahoney, 2012) sowie die Deutlichkeit in der Kommunikation dieser Regeln, was von Christoforou und Ashforth (2015) sehr schön zusammengefasst wird: „attention ought to shift from whether organizational rules and requirements simply exist to what is actually communicated to employees and how intensely“ (ebd., S. 11). Da die wenigen experimentellen Studien zu Darstellungsregeln vorwiegend mit Studenten durchgeführt wurden, stellt sich die Frage der Übertragbarkeit auf den Arbeitskontext – hier wäre also mehr Forschung mit Stichproben von Erwerbstätigen wünschenswert. Wenig berücksichtigt wurden bisher auch DR jenseits der im klassischen Servicebereich vorherrschenden Vorgaben (Zeigen positiver und Unterdrücken negativer Emotionen). Die potenziell vermittelnde Rolle von DA und SA im Zusammenhang zwischen DR und den Outcomes wurde zudem kaum adäquat untersucht (s. o.).

Die moderierende Wirkung von anderen Arbeitsbedingungsfaktoren im Zusammenhang zwischen Emotionsarbeit und den Outcomes sollte, vor allem im Hinblick auf Gestaltungsempfehlungen, besser untersucht werden. Wie oben dargestellt wurde, gibt es hierzu nur wenige Studien mit teilweise inkonsistenten Ergebnissen. Die zugehörige Literatur gibt weitere Hinweise auf Forschungsdefizite: So schlagen Grandey et al. (2013) beispielsweise vor, neben der Rolle monetärer Belohnung auch die Rolle sozialer Belohnung (z. B. Lob) zu berücksichtigen. Dabei ist darauf zu achten, ob diese Anreizsysteme eher als zusätzliche Kontrolle erlebt werden, sich also negativ auf die wahrgenommene Autonomie auswirken (Grandey & Diamond, 2010). Rückmeldung durch den Kunden ist einer der Faktoren, der von Grandey und Diamond (2010) als zentrales Brückenglied zwischen Emotionsarbeit und Arbeitsgestaltung gesehen wird. Die Autorinnen fordern eine stärkere Berücksichtigung des Inhalts der Rückmeldung durch den Kunden (in Verbindung mit der Art der Interaktion, d. h. Face-to-Face etc., s. o.) sowie die Auswirkung dieser Rückmeldung auf die Beschäftigten in der Forschung zu Emotionsarbeit. Auch die Länge und Art der Beziehung zu den Interaktionspartnern sollte in ihren Auswirkungen besser untersucht werden, d. h., handelt es sich um kurze, einmalige Interaktionen mit wechselnden Kunden (z. B. Gastronomie) oder um wiederholte Interaktionen bzw. längere Beziehungen mit denselben Kunden. Es sollte überprüft werden, inwieweit die These, dass sich eine höhere Kundenzufriedenheit bei längerfristigen Servicebeziehungen im Vergleich zu einmaligen Interaktionen auch positiv auf die Beschäftigten auswirkt, in verschiedenen beruflichen Kontexten aufrechtzuerhalten ist. Weiterhin ist zu berücksichtigen, inwiefern Interaktionen (weitestgehend) standardisiert sind oder kundenspezifisch angepasst werden können bzw. sollen und wie sich dies, in Abhängigkeit von der Berufserfahrung der Beschäftigten, auf sie auswirkt (Grandey & Diamond, 2010).

Zusammenfassend ergeben sich also im Hinblick auf zukünftige Forschung folgende Implikationen: Das (dynamische) Zusammenwirken von Surface Acting und Deep Acting sollte stärker berücksichtigt werden. Qualitativ hochwertigere Studiendesigns wie z. B. Längsschnittstudien sind notwendig, um die Kausalität in der Beziehung zwischen Emotionsarbeit und Befinden, Motivation und Arbeitszufriedenheit sowie Leistung zu verstehen. Um genauere Empfehlungen ableiten zu können, wäre es zudem wichtig, die Ausgestaltung und Deutlichkeit der Vermittlung von Darstellungsregeln genauer zu untersuchen und es sollten generell gestaltbare Faktoren im Zusammenhang von Emotionsarbeit und Outcomes stärker in den Fokus rücken.

Lassen sich Richtlinien/Grenzwerte ableiten?

In den hier betrachteten Studien werden vorwiegend Korrelationen berichtet, wodurch nur lineare Zusammenhänge zwischen Emotionsarbeit und den Outcomes berücksichtigt werden und keine Grenzwerte ableitbar sind. Die Studie von Christoforou und Ashforth (2015) stellt eine Ausnahme dar, da nicht lineare Zusammenhänge zwischen Deutlichkeit von Darstellungsregeln und verschiedenen Outcomes berücksichtigt wurden (mittels Aufnahme eines quadratischen Terms in die Regressionsgleichungen). Hier fanden sich Hinweise auf einen umgekehrt u-förmigen Zusammenhang, d. h., eine moderate Deutlichkeit von DR erschien optimal und sowohl niedrigere als auch höhere Werte waren abträglich im Hinblick auf die betrachteten Outcomes. Zu beachten ist hierbei, dass die Deutlichkeit von DR mittels subjektiver Angaben erhoben wurde. Generell wäre zunächst eine Replikation dieser Befunde in anderen Studien notwendig, bevor Schlussfolgerungen gezogen werden.

7. Gestaltungsaussagen

Eine weitere wichtige Frage im Rahmen dieses Projekts ist, welche Gestaltungsaussagen sich in den Studien finden bzw. sich aus diesen ableiten lassen. Dies wird im Folgenden näher erläutert. Dabei wird nach dem Grad der Evidenz bzw. empirischen Absicherung unterschieden zwischen Gestaltungswissen, das auf Interventionsstudien basiert, sowie Gestaltungsempfehlungen, die auf Grundlage beobachteter Zusammenhänge zwischen Emotionsarbeit und den Outcomes gegeben werden. Zum Abschluss werden noch in allgemeiner Form berichtete sowie über Emotionsarbeit hinausgehende Gestaltungshinweise genannt.

7.1. Gestaltungswissen auf der Basis von Interventionsstudien

Hier können die Studien mit experimenteller Variation von *Darstellungsregeln* herangezogen werden. Die Autoren dieser Studien sind mehrheitlich sehr zurückhaltend, was Gestaltungsempfehlungen bezüglich DR betrifft, was vermutlich zum einen durch die gemischten Befunde bedingt ist (z. B. Rohrman et al., 2011: DR wirken sich abträglich auf kardiovaskuläre Reaktivität aus, jedoch förderlich auf die emotionsbezogene Arbeitsleistung) und zum anderen dadurch, dass eine Abschaffung von Darstellungsregeln unrealistisch erscheint. Es wird teilweise empfohlen, bei den Strategien zum Umgang mit DR anzusetzen (SA & DA, Rohrman et al., 2011; Trougakos et al., 2011; s. u. für eine ausführlichere Diskussion dazu) und, aufgrund moderierender Effekte von Persönlichkeitsmerkmalen, bei der Personalauswahl (Hopp et al., 2010; Rohrman et al., 2011). Einzig Hopp et al. (2012) geben die eindeutige Empfehlung, DR nur in Richtung des Zeigens positiver Emotionen zu formulieren und nicht das Unterdrücken negativer Emotionen explizit zu betonen. Dies erscheint im Lichte einiger Befunde dieser Studie nachvollziehbar, jedoch fehlt eine Replikation der Befunde in anderen Studien.

7.2. Gestaltungsempfehlungen auf der Grundlage von Zusammenhängen zwischen Emotionsarbeit und den Outcomes

In Übereinstimmung mit der Empfehlung von Hopp et al. zeigen Studien, die wahrgenommene DR untersuchen, den Befund, dass stärkere bzw. stärker wahrgenommene DR bezüglich des Unterdrückens negativer Emotionen mit etwas stärkerem Burnout einhergehen (s. o.). Daraus eine eindeutige Gestaltungsempfehlung abzuleiten, ist jedoch nicht möglich aufgrund der vorwiegend querschnittlichen Zusammenhänge, der subjektiven Erfassung von DR und der fehlenden Betrachtung nicht linearer Zusammenhänge. Auch die Autoren dieser Studien beziehen sich in ihren Empfehlungen meist nicht direkt auf DR, sondern betonen neben Selektion und Training (z. B. Lam, Walter & Ouyang, 2014: „follow display rules through deep acting“) andere Aspekte der Arbeitsgestaltung (z. B. Pausen, Kontrolle über andere Aspekte der Tätigkeit; ausführliche Darstellung s. u.). Christoforou und Ashforth (2015) geben allerdings basierend auf ihren Ergebnissen die Empfehlung, einen Mittelweg zwischen genau vorgeschriebenen DR und situativen (kundenabhängigen) Möglichkeiten der Anpassung dieser Regeln zu wählen. Dabei soll ein Kommunikationsprotokoll hilfreich sein, an welchem sich die Kommunikation zwischen Vorgesetzten und Servicemitarbeitern orientiert. Diefendorff et al. (2011) empfehlen eine Bottom-up-Entwicklung von DR, d. h. unter Einbeziehung der Mitarbeiter, wobei die Basis dieser Empfehlung unklar ist.

Da ein Großteil der Forschung zu Emotionsarbeit die Strategien *Surface Acting* und *Deep Acting* ins Zentrum rückt, beziehen sich die Empfehlungen auch häufig darauf. So wird zum einen empfohlen, Emotionsregulationskompetenzen bereits bei der Personalauswahl

zu berücksichtigen (z. B. Schreurs, Guenter, Hülshager & van Emmerik, 2014) und noch häufiger wird empfohlen, diese durch *Trainings* zu verbessern, wobei es hier unterschiedliche Empfehlungen gibt. So wird häufiger ein Training in Deep Acting empfohlen bzw. ein Training bestimmter Techniken zur Förderung von DA wie kognitive Umbewertungen und Perspektivenübernahme (z. B. Blau et al., 2012: durch Rollenspiele, während der Aus-/Weiterbildung; Chen et al., 2012; Cheung & Wu, 2013; Chu et al., 2012; Philipp & Schüpbach, 2010; Schreurs et al., 2014: Training v. a. für Frauen). Diese Empfehlungen speisen sich aus den oben dargestellten Befunden, wonach kaum abträgliche Wirkungen von DA auf Befinden, Zufriedenheit/Motivation und Leistung bekannt sind. Es gibt jedoch auch Autoren, die bzgl. dieser Trainingsempfehlungen zur Vorsicht raten (z. B. Hülshager et al., 2010; Prentice, Chen & King, 2013), auch weil die Effekte solcher Trainings (im Arbeitskontext) noch ungenügend untersucht sind. McCance (2012) berichtet allerdings über positive Effekte eines DA-Trainings (basierend auf einer unveröffentlichten Studie): „Participants assumed the role of customer service representatives in a call center simulation and were either trained in deep acting or did not receive such training. Untrained participants reported less happiness and more emotional exhaustion when they were faced with hostile customers, while trained participants garnered higher customer satisfaction ratings. Practically speaking, such training can involve guidance from supervisors, official classroom training, handbooks, scripts, videotapes, role playing, and the use of bulletin boards.“ (S. 50–51).

Obgleich die Befunde für Surface Acting eher auf abträgliche Effekte hindeuten (s. o.), wird vereinzelt auch die Vermutung geäußert, dass es möglich ist, SA so zu trainieren, dass eine automatisiertere und weniger aufwendige/Stress erzeugende Anwendung möglich ist (Beal, Trougakos, Weiss & Dalal, 2013; Goodwin et al., 2011). Allgemeinere Trainingsempfehlungen schließen Emotionswahrnehmung (Bechtoldt et al., 2011) und soziale Kompetenzen ein (Chou et al., 2012). Mitunter wird auch empfohlen, eher auf einen authentischen Emotionsausdruck und wenig Regulation hinzuwirken (z. B. Cheung & Cheung, 2013; Gabriel et al., 2015) bzw. auf Schaffung einer emotionalen Distanz (Detached Concern; Hunter & Penney, 2014). Kinman et al. (2011) äußern jedoch, bezogen auf Lehrer als Zielgruppe, Zweifel an Trainings mit dem Ziel des freien Emotionsausdrucks. Bezüglich des Trainingsbedarfs gilt es nach Meinung einiger Autoren, interindividuelle Unterschiede zu beachten (z. B. Chi, Grandey, Diamond & Krimmel, 2011: SA kann für Extrovertierte effektiv sein; Allen et al., 2014: mehr Bedarf bei Beschäftigten aus individualistischen Kulturen). Jenseits von Trainings wird auch empfohlen, förderliche Regulationsstrategien bspw. durch Belohnungen zu unterstützen (Kim, Yoo, Lee & Kim, 2012), wobei sich hier Fragen bzgl. der praktischen Durchführbarkeit ergeben.

7.3. Allgemeine und über Emotionsarbeit hinausgehende Gestaltungshinweise

Auf einer globaleren Stufe wird nahegelegt, Emotionsarbeit (und Wohlbefinden) zumindest regelmäßig bei den Beschäftigten zu erfassen, um Gefährdungen zu erkennen (Cho, Rutherford & Park, 2013). Wie bereits oben angesprochen, beziehen sich Empfehlungen für die Praxis häufig auf die Berücksichtigung von Emotionsregulationskompetenzen sowie verschiedenen Persönlichkeitsmerkmalen bei der *Personalauswahl* für Tätigkeiten mit hohen emotionalen Anforderungen (positive und negative Affektivität, z. B. Adil & Kamal; Extroversion, emotionale Stabilität, Verträglichkeit, Kiffin-Petersen, Jordan & Soutar, 2011; emotionale Intelligenz, z. B. Karim & Weisz, 2011, Prentice et al., 2013; Trait-Ärger, Rohrman et al., 2011; Sensitivität für Bestrafung, Schreurs et al., 2014). Zusätzlich wird gefordert, *Trainings* anzubieten, um bspw. die emotionale Intelligenz (Karim & Weisz,

2011; Prentice et al., 2013), Selbstwirksamkeit (z. B. Xanthopoulou et al., 2013) oder auch Selbstkontrollfähigkeiten (Diestel & Schmidt, 2012) zu stärken. Die Ausgestaltung dieser Trainings wird in der Regel nicht näher erläutert. Die Studie von Hülshager et al. (2013) weist auf Effekte eines Achtsamkeitstrainings (Mindfulness) auf eine Verringerung von SA sowie emotionaler Erschöpfung, vermittelt über SA, hin. Die Autoren diskutieren die Befunde jedoch kritisch und weisen darauf hin, dass diese Effekte im nächsten Schritt mit denen anderer Arbeitsstress-Interventionen verglichen werden müssen, bevor Empfehlungen gegeben werden können.

Basierend auf den oben dargestellten Befunden zu den abträglichen Effekten von aggressivem *Kundenverhalten* auf Emotionsarbeit und die Outcomes werden u. a. auch Trainings in Konfliktmanagement bzw. Resilienztrainings für die Beschäftigten empfohlen (Adams & Buck, 2010; Goussinsky, 2011). Niven et al. (2013) fordern einen größeren Handlungsspielraum im Umgang mit aggressiven Kunden. Grandey et al. (2012) raten zum einen, bei den Bedingungen anzusetzen, welche zu aggressivem Kundenverhalten führen (z. B. lange Wartezeiten) und zum anderen, einen Interventionsplan zu erstellen: zunächst eine kritische Schwelle bzgl. dieses Verhaltens zu definieren und dem Mitarbeiter bei Überschreiten dieser Schwelle bspw. eine Pause oder einen Wechsel zu ermöglichen. Wang und Groth (2014) empfehlen, stärkere Beziehungen zu Kunden zu fördern, was bereits im Modell von Grandey und Diamond (2010) als ein wichtiger Faktor identifiziert wurde.

Einige Autoren sehen die Möglichkeiten zur direkten Minderung der emotionalen Belastung aufgrund von Interaktionen mit Dritten jedoch als begrenzt an (z. B. Freund et al., 2012) und betonen vielmehr andere Entlastungsmöglichkeiten. Zum einen betrifft dies die Stärkung sozialer Ressourcen innerhalb des Teams, basierend auf den o. g. Befunden. Dies betrifft zum einen das Schaffen einer *Atmosphäre des Vertrauens*, in der ein freier Emotionsausdruck innerhalb des Teams sowie das Besprechen von frustrierenden Kundenerlebnissen und möglichen Lösungsansätzen möglich sind bzw. allgemein die Verbesserung der Kooperation im Team (Cheng et al., 2013; Grandey et al., 2012; Lee & Ok, 2014; Rodriguez-Sanchez et al., 2013). Häufig wird auch konkret die *Stärkung sozialer Unterstützung* vonseiten der Firma, der Vorgesetzten und Kollegen gefordert bzw. die Einrichtung von Mentoring- und Peer-Support-Programmen (z. B. Blau et al., 2012; Chen et al., 2012; Cheung & Wu, 2013; Karatepe, 2011; Moon et al., 2013). Es wird auch mitunter gefordert, Führungskräfte trainings hinsichtlich sozialer Unterstützung und konstruktivem Feedback durchzuführen (Chou et al., 2012). Basierend auf ihren Befunden fordern Lu und Guy (2014) die Förderung ethischen *Führungsverhaltens* (Wertschätzung, Fairness, Vertrauen etc.). Bartram et al. (2012) betonen die Rolle der Führungskräfte und empfehlen die Förderung transformationaler Führung. Diese wurde in der Studie jedoch nur als Bestandteil des breiteren Konzeptes „high performance work systems“ und in ihrer Wirkung nicht separat untersucht.

Auch die Rolle von *Pausen* wird häufiger diskutiert (z. B. Cho et al., 2013; Grandey et al., 2012; Trougakos et al., 2011), teilweise gemeinsam mit temporärer „job rotation“ (Scott & Barnes, 2011). Diese Empfehlungen basieren meist auf einer Studie von Trougakos et al. (2008), welche auf die Bedeutsamkeit der Ausgestaltung der Pausen hinwies mit Aktivitäten, die wenig Emotions- bzw. Selbstregulation erfordern. Die Rolle von *Autonomie/Entscheidungsspielraum* bei der Gestaltung von Emotionsarbeit wird ebenfalls häufiger betont (z. B. Gabriel et al., 2015; Jiang et al., 2013; Karatepe, 2011; Stächele, 2012). Freund et al. (2012) fordern, basierend auf den gefundenen Moderatoreffekten, eine Erhöhung situativer Kontrollspielräume (zeitliche Organisation sowie Art und Weise der Aufgabenerledigung) bspw. durch Ermöglichung interner Absprachen bzgl. Arbeitsteilung, flexib-

le Schichtpläne, Ermöglichen von Kurzpausen, Gruppentreffen für Austausch bei Problemen, Vereinfachung bürokratischer Vorgänge und Einstellung von Personal für Tätigkeiten außerhalb der Kerntätigkeit. *Belohnungen* werden ebenso als Gestaltungsmöglichkeit diskutiert (z. B. Cheung & Tang, 2010, sowie Cheung & Cheung, 2013). Grandey et al. (2013) konnten zwar eine moderierende Wirkung finanzieller Belohnungen nachweisen (s. o.), geben jedoch konkretere Empfehlungen, die über das Untersuchte hinausgehen: Belohnungen sollten als motivierend (und nicht kontrollierend) empfunden werden, es sollten kleine Belohnungen sein und sie sollten im Rahmen einer Veranstaltung von den Vorgesetzten übergeben werden. Jenseits monetärer Belohnung werden Partizipations- sowie Entwicklungs-/Karrieremöglichkeiten als gestaltungsrelevant im Zusammenhang mit Emotionsarbeit betrachtet (Castanheira & Chambel, 2010; Cheung & Cheung, 2013; Chou et al., 2012), wobei die Befunde dieser Studien kaum Anhaltspunkte dafür liefern. Vereinzelt wird, basierend auf Einzelbefunden (s. o.), auch die Reduzierung von Problemen bei der Vereinbarkeit von Beruf und Familie angeführt (Yanchus, Eby, Lance & Drollinger, 2010) sowie die Förderung organisationaler Gerechtigkeit (Ensey, 2013).

Das in den Manuskripten genannte (und in den meisten Fällen lediglich zitierte) Gestaltungswissen hinsichtlich Arbeitsbedingungen bezieht sich also vor allem auf andere Arbeitsbedingungsfaktoren wie soziale Unterstützung, Handlungsspielraum, Entlastung durch Social Sharing und Pausen. Es ist hier jedoch zu beachten, dass die Häufigkeit der Nennung dieser Faktoren ihre tatsächliche empirische Untersuchung (und Bestätigung, vor allem in Bezug auf eine moderierende Wirkung, s. o.) im Zusammenhang mit Emotionsarbeit übersteigt.

8. Suchstrings

Tab. 6 Suchstrings und Trefferzahlen für die Datenbanken PSYINDEX/PsycINFO via Ebsco

#	Searches	# Treffer
1	(Emotionsarbeit OR Gefühlsarbeit OR Interaktionsarbeit OR "emotional labor" OR "emotional labour" OR "emotion* work" OR (((emotion* N2 regulation) OR (emotion* N2 management) OR (emotional W1 demand*) OR "emotional dissonance" OR "emotion-rule dissonance" OR "emotive dissonance" OR "Surface Acting" OR "Deep Acting" OR "display rule*" OR "feeling rule*" OR (display* N2 (norm OR norms)) OR "emotion* suppression" OR "emotionale Belastung*" OR Emotionsregulation OR Emotionsmanagement) AND (occupation* OR employ* OR work* OR job OR beruf* OR arbeit*)) AND ((LA German OR LA English) NOT (PO Animals))	3.895

Anmerkung: gesucht am 26.09.2014

Tab. 7 Suchstrings und Trefferzahlen für die Datenbank Medline via Proquest

#	Searches	# Treffer
1	("emotional labor" OR "emotional labour" OR "emotion* work" OR (((emotion*) NEAR/2 (regulation OR management)) OR (emotional PRE/1 demand*) OR "emotional dissonance" OR "emotion-rule dissonance" OR "emotive dissonance" OR "Surface Acting" OR "Deep Acting" OR "display rule*" OR "feeling rule*" OR (display* NEAR/2 (norm OR norms)) OR "emotion* suppression") AND (occupation* OR employ* OR work* OR job))) AND (LA(German OR English) NOT MeSH(Animals))	1.167

Anmerkung: gesucht am 26.09.2014

Tab. 8 Suchstrings und Trefferzahlen für die Datenbank WISO

#	Searches	# Treffer
1	(Emotionsarbeit OR Interaktionsarbeit OR Gefühlsarbeit OR "emotionale Belastung*" OR Emotionsregulation OR Emotionsmanagement) AND (beruf* OR arbeit*)	616

Anmerkung: gesucht am 02.10.2014

9. Literatur

In das Review eingeschlossene Studien sind mit * gekennzeichnet.

- *Adams, G. A., & Buck, J. (2010). Social stressors and strain among police officers: It's not just the bad guys. *Criminal Justice and Behavior*, 37(9), 1030-1040. doi: 10.1037/t111100-000
- *Adil, A., & Kamal, A. (2012). Role of display rule demands and affective traits in emotional exhaustion among customer services. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 27(1), 1-20.
- *Adil, A., & Kamal, A. (2013). Moderating role of affectivity in emotional labor and emotional exhaustion among customer services representatives. *Psychological Studies*, 58(1), 89-98. doi: 10.1007/s12646-013-0178-x
- *Allen, J. A., Diefendorff, J. M., & Ma, Y. (2014). Differences in emotional labor across cultures: A comparison of Chinese and U.S. Service workers. *Journal of Business and Psychology*, 29(1), 21-35. doi: 10.1007/s10869-013-9288-7
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200. doi: 10.1080/02678370802393649
- *Bartram, T., Casimir, G., Djurkovic, N., Leggat, S. G., & Stanton, P. (2012). Do perceived high performance work systems influence the relationship between emotional labour, burnout and intention to leave? A study of Australian nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 68(7), 1567-1578. doi: 10.1111/j.1365-2648.2012.05968.x
- *Basim, H. N., Begenirbaş, M., & Yalçın, R. C. (2013). Effects of teacher personalities on emotional exhaustion: Mediating role of emotional labor. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3), 1488-1496.
- *Beal, D. J., Trougakos, J. P., Weiss, H. M., & Dalal, R. S. (2013). Affect spin and the emotion regulation process at work. *Journal of Applied Psychology*, 98(4), 593-605. doi: 10.1037/a0032559
- *Bechtoldt, M. N., Rohrmann, S., De Pater, I. E., & Beersma, B. (2011). The primacy of perceiving: Emotion recognition buffers negative effects of emotional labor. [Das Primat der Wahrnehmung: Emotionserkennung schwächt die negativen Auswirkungen der emotionalen Arbeit ab]. *Journal of Applied Psychology*, 96(5), 1087-1094. doi: 10.1037/a0023683
- Becker, W. J. (2010). *Shared display rules and emotional labor in work teams* (Doctoral Dissertation). Retrieved from ProQuest Information & Learning. (Accession Number 2010-99210-394)
- Best, R. G., Downey, R. G. & Jones, R. G. (1997, April). Incumbent perceptions of emotional work requirements. *Paper presented at the 12th annual conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, St. Louis, MO.*
- *Biron, M., & van Veldhoven, M. (2012). Emotional labour in service work: Psychological flexibility and emotion regulation. *Human Relations*, 65(10), 1259-1282. doi: 10.1177/0018726712447832

- *Blau, G., Bentley, M. A., & Eggerichs-Purcell, J. (2012). Testing the impact of emotional labor on work exhaustion for three distinct emergency medical service (EMS) samples. *The Career Development International*, 17(7), 626-645. doi: 10.1108/13620431211283788
- *Blau, G., Boyer, E., Davis, K., Flanagan, R., Konda, S., Lam, T., . . . Monos, C. (2012). Exploring correlates of work exhaustion and physical exhaustion for a sample of massage therapists and body workers. *The Career Development International*, 17(5), 414-434. doi: 10.1108/13620431211269685
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379. doi: 10.1348/096317903769647229
- *Buckner V, J. E., & Mahoney, K. T. (2012). Individual differences and emotional labor: An experiment on positive display rules. *Personality and Individual Differences*, 53(3), 251-256. doi: 10.1016/j.paid.2012.03.028
- Büssing, A., & Glaser, J. (1999). Interaktionsarbeit: Konzept und Methode der Erfassung im Krankenhaus. [Interaction work: Concept and method in hospitals]. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 53(3), 164-173.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, G. D., & Klesh, J. (1983). Michigan Organizational Assessment Questionnaire. In S. E. Seashore, E. E. Lawler, P. H. Mirvis, & C. Cammann (Eds.), *Assessing organizational change: A guide to methods, measures, and practices* (pp. 71-138). New York: Wiley-Interscience.
- *Carson, R. L., Plemmons, S., Templin, T. J., & Weiss, H. M. (2011). 'You are who you are': A mixed-method study of affectivity and emotion regulation in curbing teacher burnout. In G. M. Reevy & E. Frydenberg (Eds.), *Personality, stress, and coping: Implications for education* (pp. 239-265). Charlotte, NC, US: IAP Information Age Publishing.
- Carstensen, L. L. (2006). The influence of a sense of time on human development. *Science*, 312(5782), 1913-1915. doi: 10.1126/science.1127488
- *Castanheira, F., & Chambel, M. J. (2010). Reducing burnout in call centers through HR practices. *Human Resource Management*, 49(6), 1047-1065.
- *Castanheira, F., & Chambel, M. J. (2013). JD-C model to explain burnout in frontline workers: The useful contribution of emotional demands. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 23(5), 412-423. doi: 10.1002/hrm.20393
- *Chang, H.-Y. (2013). *Restaurant service providers' emotional labor: The antecedents and effects on employees' intention to leave*. (73), ProQuest Information & Learning, US.
- *Chen, Z., Sun, H., Lam, W., Hu, Q., Huo, Y., & Zhong, J. A. (2012). Chinese hotel employees in the smiling masks: Roles of job satisfaction, burnout, and supervisory support in relationships between emotional labor and performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(4), 826-845. doi: 10.1080/09585192.2011.579918
- *Cheng, C., Bartram, T., Karimi, L., & Leggat, S. G. (2013). The role of team climate in the management of emotional labour: Implications for nurse retention. *Journal of Advanced Nursing*, 69(12), 2812-2825. doi: 10.1111/jan.12202

- *Cheung, F. Y.-L., & Cheung, R. Y.-H. (2013). Effect of emotional dissonance on organizational citizenship behavior: Testing the stressor-strain-outcome model. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 147(1), 89-103. doi: 10.1080/00223980.2012.676576
- *Cheung, F., & Tang, C. (2010a). The influence of emotional dissonance on subjective health and job satisfaction: Testing the stress–strain–outcome model. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(12), 3192-3217. doi: 10.1111/j.1559-1816.2010.00697.x
- *Cheung, F. Y. I., & Tang, C. S. k. (2010b). Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcomes: Moderated mediation analyses. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 2(3), 323-339. doi: 10.1111/j.1758-0854.2010.01037.x
- Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K. (2012). The effect of emotional dissonance and emotional intelligence on work–family interference. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 44(1), 50. doi: 10.1037/a0025798
- *Cheung, F., Tang, C. S.-k., & Tang, S. (2011). Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 348-371. doi: 10.1037/a0025787
- *Cheung, F., & Wu, A. M. S. (2013). Emotional labour and successful ageing in the workplace among older Chinese employees. *Ageing & Society*, 33(6), 1036-1051. doi: 10.1017/S0144686X12000414
- *Chi, N.-W., Grandey, A. A., Diamond, J. A., & Krimmel, K. R. (2011). Want a tip? Service performance as a function of emotion regulation and extraversion. *Journal of Applied Psychology*, 96(6), 1337-1346. doi: 10.1037/a0022884
- *Cho, Y.-N., Rutherford, B. N., & Park, J. (2013). The impact of emotional labor in a retail environment. *Journal of Business Research*, 66(5), 670-677. doi: 10.1016/j.jbusres.2012.04.001
- *Chou, H. Y., Hecker, R., & Martin, A. (2012). Predicting nurses' well-being from job demands and resources: A cross-sectional study of emotional labour. *Journal of Nursing Management*, 20(4), 502-511. doi: 10.1111/j.1365-2834.2011.01305.x
- *Christoforou, P. S., & Ashforth, B. E. (2015). Revisiting the debate on the relationship between display rules and performance: Considering the explicitness of display rules. *Journal of Applied Psychology*, 100(1), 249-261. doi: 10.1037/a0036871
- *Chu, K. H., Baker, M. A., & Murrmann, S. K. (2012). When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 906-915. doi: 10.1016/j.ijhm.2011.10.009
- Chu, K. H. L., & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191. doi: 10.1016/j.tourman.2005.12.011
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Côté, S. (2005). A Social Interaction Model of the Effects of Emotion Regulation on Work Strain. *The Academy of Management Review*, 30(3), 509-530. Doi: <http://dx.doi.org/10.2307/20159142>

- *Cox, M. E. (2012). *Explorations into early care and education providers' job dissatisfaction and mental well-being: Expanding the reach of emotional labor* (Doctoral Dissertation). Retrieved from ProQuest Information & Learning. (Accession Number 2012-99050-468)
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior, 66*(2), 339-359. doi: 10.1016/j.jvb.2004.02.001
- *Diefendorff, J. M., Erickson, R. J., Grandey, A. A., & Dahling, J. J. (2011). Emotional display rules as work unit norms: A multilevel analysis of emotional labor among nurses. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*(2), 170-186. doi: 10.1037/a0021725
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior, 24*(8), 945-959. doi: 10.1002/job.230
- Diefendorff, J. M., Richard, E. M., & Yang, J. (2008). Linking emotion regulation strategies to affective events and negative emotions at work. *Journal of Vocational Behavior, 73*(3), 498-508. doi: 10.1016/j.jvb.2008.09.006
- *Diestel, S., & Schmidt, K.-H. (2011a). Costs of simultaneous coping with emotional dissonance and self-control demands at work: Results from two German samples. *Journal of Applied Psychology, 96*(3), 643-653. doi: 10.1037/a0022134
- *Diestel, S., & Schmidt, K.-H. (2011b). The moderating role of cognitive control deficits in the link from emotional dissonance to burnout symptoms and absenteeism. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*(3), 313-330. doi: 10.1037/a0022934
- *Diestel, S., & Schmidt, K. H. (2012). Lagged mediator effects of self-control demands on psychological strain and absenteeism. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 85*(4), 556-578. doi: 10.1111/j.2044-8325.2012.02058.x
- *Ensey, C. A. (2013). *Avoiding the slater slide: Examining the relationship between emotional labor and counterproductive work behaviors* (Doctoral Dissertation). Retrieved from ProQuest Information & Learning. (Accession Number 2013-99040-183)
- Erickson, R. J., & Stacey, C. L. (2013). Attending to mind and body: Engaging the complexity of emotion practice among caring professionals. In A. Grandey, J. Diefendorff, & D. E. Rupp (Eds.), *Emotional labor in the 21st century: diverse perspectives on emotion regulation at work* (pp. 175-196). Routledge.
- *Freund, N., Diestel, S., & Schmidt, K.-H. (2012). Kontrollspielräume als protektive Ressource bei Emotionsarbeit. [Job control as a protective resource in emotional labor]. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 56*(3), 143-151. doi: 10.1026/0932-4089/a000079
- *Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). Emotional Labor Actors: A Latent Profile Analysis of Emotional Labor Strategies. *Journal of Applied Psychology, 100*(3), 863-879. doi: 10.1037/a0037408
- *Gillespie, J. Z., Barger, P. B., Yugo, J. E., Conley, C. J., & Ritter, L. (2011). The suppression of negative emotions in elder care. *Journal of Managerial Psychology, 26*(7), 566-583. doi: 10.1108/02683941111164481

- Glomb, T. M., & Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior, 64*(1), 1-23. doi: 10.1016/S0001-8791(03)00038-1
- Goodman, S. A., & Svyantek, D. J. (1999). Person–organization fit and contextual performance: Do shared values matter. *Journal of Vocational Behavior, 55*(2), 254-275. doi: 10.1006/jvbe.1998.1682
- *Goodwin, R. E., Groth, M., & Frenkel, S. J. (2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior, 79*(2), 538-548. doi: 10.1016/j.jvb.2011.03.001
- *Gopalan, N., Culbertson, S. S., & Leiva, P. I. (2013). Explaining emotional labor's relationships with emotional exhaustion and life satisfaction: Moderating role of perceived autonomy. *Universitas Psychologica, 12*(2), 347-356. doi: 10.11144/Javeriana.UPSY12-2.eelr
- *Gountas, S., Gountas, J., Soutar, G., & Mavondo, F. (2014). Delivering good service: personal resources, job satisfaction and nurses' 'customer' (patient) orientation. *Journal of Advanced Nursing, 70*(7), 1553-1563. doi: <http://dx.doi.org/10.1111/jan.12308>
- *Goussinsky, R. (2011). Does customer aggression more strongly affect happy employees? The moderating role of positive affectivity and extraversion. *Motivation and Emotion, 35*(2), 220-234. doi: 10.1007/s11031-011-9215-z
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 95-110. doi: 10.1037/1076-8998.5.1.95
- Grandey, A. A. (2003). When 'the show must go on': Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal, 46*(1), 86-96. doi: 10.2307/30040678
- *Grandey, A. A., Chi, N. W., & Diamond, J. A. (2013). Show me the money! Do financial rewards for performance enhance or undermine the satisfaction from emotional labor? *Personnel Psychology, 66*(3), 569-612. doi: 10.1111/peps.12037
- Grandey, A. A., & Diamond, J. A. (2010). Interactions with the public: Bridging job design and emotional labor perspectives. *Journal of Organizational Behavior, 31*(2-3), 338-350. doi: 10.1002/job.637
- Grandey, A., Diefendorff, J., & Rupp, D. E. (2013). *Emotional labor in the 21st century: diverse perspectives on emotion regulation at work*. New York: Routledge.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., & Steiner, D. D. (2005). Must 'Service With a Smile' Be Stressful? The Moderating Role of Personal Control for American and French Employees. *Journal of Applied Psychology, 90*(5), 893-904.
- *Grandey, A., Foo, S. C., Groth, M., & Goodwin, R. E. (2012). Free to be you and me: A climate of authenticity alleviates burnout from emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 17*(1), 1-14. doi: 10.1037/a0025102
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go from Here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2*(1), 323-349. doi: doi:10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400

- Gross, J. J. (1998). Antecedent-and response-focused emotion regulation: divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224. doi: 10.1037/0022-3514.74.1.224
- *Handelsman, J. B. (2013). *The relationships between individual characteristics, work factors, and emotional labor strategies in the prediction of burnout among mental health service providers* (Doctoral Dissertation). Retrieved from ProQuest Information & Learning. (Accession Number 2013-99060-007)
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- *Hopp, H., Rohrmann, S., & Hodapp, V. (2012). Suppression of negative and expression of positive emotions: Divergent effects of emotional display rules in a hostile service interaction. [Unterdrückung negativer und Ausdruck positiver Emotionen: Unterschiedliche Auswirkungen emotionaler Ausdrucksregeln in einer negativen Dienstleistungsinteraktion]. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 21(1), 84-105. doi: 10.1080/1359432X.2010.539327
- *Hopp, H., Rohrmann, S., Zapf, D., & Hodapp, V. (2010). Psychophysiological effects of emotional dissonance in a face-to-face service interaction. [Psychophysiologische Effekte emotionaler Dissonanz in Face-to-face-Service-Interaktionen]. *Anxiety, Stress, and Coping*, 23(4), 399-414. doi: 10.1080/10615800903254091
- *Hsieh, C.-W., Jin, M. H., & Guy, M. E. (2012). Consequences of work-related emotions: Analysis of a cross-section of public service workers. *The American Review of Public Administration*, 42(1), 39-53. doi: 10.1177/0275074010396078
- *Hülshager, U. R., Alberts, H. J. E. M., Feinholdt, A., & Lang, J. W. B. (2013). Benefits of mindfulness at work: The role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 98(2), 310-325. doi: 10.1037/a0031313
- *Hülshager, U. R., Lang, J. W. B., & Maier, G. W. (2010). Emotional labor, strain, and performance: Testing reciprocal relationships in a longitudinal panel study. [Emotionale Arbeit, Belastung und Leistung: Überprüfung reziproker Beziehungen in einer längsschnittlichen Panel-Studie]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 505-521. doi: 10.1037/a0021003
- *Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389. doi: 10.1037/a0022876
- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: a meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1332. doi: 10.1037/0021-9010.92.5.1332
- *Hunter, E. M., & Penney, L. M. (2014). The waiter spit in my soup! Antecedents of customer-directed counterproductive work behavior. *Human Performance*, 27(3), 262-281. doi: 10.1080/08959285.2014.913595
- *Ibanez-Rafuse, C. (2010). *Hiring smiling faces: The moderating role of emotional intelligence when performing emotional labor among a sample of flight attendants* (Doctoral Dissertation). Retrieved from ProQuest Information & Learning. (Accession Number 2010-99200-488)

- *Iorga, E.-M., Stănescu, D. F., & Iliescu, D. (2012). The relationship between emotional labor and burnout in direct sales representatives – A pilot study. *Psihologia Resurselor Umane Revista Asociației de Psihologie Industrială și Organizațională*, 10(1), 20-38.
- *Jiang, X., Jiang, Z., & Park, D. S. (2013). Emotional labor strategy and job satisfaction: A Chinese perspective. *Social Behavior and Personality*, 41(6), 933-938. doi: 10.2224/sbp.2013.41.6.933
- *Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y., & Halvorsen-Ganepola, M. D. K. (2013). A Meta-Analytic Structural Model of Dispositional Affectivity and Emotional Labor. *Personnel Psychology*, 66(1), 47-90. doi: 10.1111/peps.12009
- *Karatepe, O. M. (2011). Do job resources moderate the effect of emotional dissonance on burnout?: A study in the city of Ankara, Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(1), 44-65. doi: 10.1108/095961111111101661
- *Karim, J., & Weisz, R. (2011). Emotional intelligence as a moderator of affectivity/emotional labor and emotional labor/psychological distress relationships. *Psychological Studies*, 56(4), 348-359. doi: 10.1007/s12646-011-0107-9
- *Karimi, L., Leggat, S. G., Donohue, L., Farrell, G., & Couper, G. E. (2014). Emotional rescue: The role of emotional intelligence and emotional labour on well-being and job-stress among community nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 70(1), 176-186. doi: 10.1111/jan.12185
- *Kenworthy, J., Fay, C., Frame, M., & Petree, R. (2014). A meta-analytic review of the relationship between emotional dissonance and emotional exhaustion. *Journal of Applied Social Psychology*, 44(2), 94-105. doi: 10.1111/jasp.12211
- *Kiffin-Petersen, S. A., Jordan, C. L., & Soutar, G. N. (2011). The big five, emotional exhaustion and citizenship behaviors in service settings: The mediating role of emotional labor. *Personality and Individual Differences*, 50(1), 43-48. doi: 10.1016/j.paid.2010.08.018
- *Kim, T., Yoo, J. J.-E., Lee, G., & Kim, J. (2012). Emotional intelligence and emotional labor Acting strategies among frontline hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 1029-1046. doi: 10.1108/09596111211258900
- Kinman, G. (2009). Emotional labour and strain in “front-line” service employees: Does mode of delivery matter?. *Journal of Managerial Psychology*, 24(2), 118-135. doi: 10.1108/01437739710156231
- *Kinman, G., Wray, S., & Strange, C. (2011). Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: The role of workplace social support. *Educational Psychology*, 31(7), 843-856. doi: 10.1080/01443410.2011.608650
- *Kovacs, M., Kovacs, E., & Hegedu, K. (2010). Emotion work and burnout: cross-sectional study of nurses and physicians in Hungary. *Croatian Medical Journal*, 51(5), 432-442. doi: 10.3325/cmj.2010.51.432
- *Lam, C. K., Walter, F., & Ouyang, K. (2014). Display rule perceptions and job performance in a Chinese retail firm: The moderating role of employees’ affect at work. *Asia Pacific Journal of Management*, 31(2), 575-597. doi: 10.1007/s10490-013-9348-6

- *Lam, W., & Chen, Z. (2012). When I put on my service mask: Determinants and outcomes of emotional labor among hotel service providers according to affective event theory. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 3-11. doi: 10.1016/j.ijhm.2011.04.009
- *Lee, J., & Ok, C. M. (2014). Understanding hotel employees' service sabotage: Emotional labor perspective based on conservation of resources theory. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 176-187. doi: 10.1016/j.ijhm.2013.08.014
- Lee, R. T., & Brotheridge, C. (2011). Words from the heart speak to the heart: A study of deep acting, faking, and hiding among child care workers. *The Career Development International*, 16(4), 401-420. doi:http://dx.doi.org/10.1108/13620431111158805
- *Lee, R. T., Lovell, B. L., & Brotheridge, C. M. (2010). Tenderness and steadiness: Relating job and interpersonal demands and resources with burnout and physical symptoms of stress in Canadian physicians. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(9), 2319-2342. doi: 10.1111/j.1559-1816.2010.00658.x
- *Lu, X., & Guy, M. E. (2014). How emotional labor and ethical leadership affect job engagement for Chinese public servants. *Public Personnel Management*, 43(1), 3-24. doi: 10.1177/0091026013512278
- *Mahoney, K. T., Buboltz, W. C., Jr., Buckner V, J. E., & Doverspike, D. (2011). Emotional labor in American professors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(4), 406-423. doi: http://dx.doi.org/10.1037/a0025099
- *Maneotis, S. M., Grandey, A. A., & Krauss, A. D. (2014). Understanding the “why” as well as the “how”: Service performance is a function of prosocial motives and emotional labor. *Human Performance*, 27(1), 80-97. doi: 10.1080/08959285.2013.854366
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. doi: 10.1002/job.4030020205
- *McCance, A. S. (2012). *Emotional labor in intercultural service encounters: An experience sampling study* (Doctoral Dissertation). Retrieved from ProQuest Information & Learning. (Accession Number 2012-99020-432)
- *McCance, A. S., Nye, C. D., Wang, L., Jones, K. S., & Chiu, C.-y. (2013). Alleviating the burden of emotional labor: The role of social sharing. *Journal of Management*, 39(2), 392-415. doi: 10.1177/0149206310383909
- *McKibben, E. S. (2011). *The relationship between mood, emotional labor, ego depletion, and customer outcomes over time* (Doctoral Dissertation). Retrieved from ProQuest Information & Learning. (Accession Number 2011-99080-171)
- *Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A., & Wax, A. (2012). Moving emotional labor beyond Surface and Deep Acting A discordance–congruence perspective. *Organizational Psychology Review*, 2(1), 6-53. doi: 10.1177/2041386611417746
- *Medler-Liraz, H. (2014). Negative affectivity and tipping: The moderating role of emotional labor strategies and leader-member exchange. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 63-72. doi: 10.1016/j.ijhm.2013.08.010
- *Mishra, S. K., & Bhatnagar, D. (2010). Linking emotional dissonance and organizational identification to turnover intention and emotional well-being: A study of medical representatives in India. *Human Resource Management*, 49(3), 401-419. doi: 10.1002/hrm.20362

- *Mizuno, M., Kinefuchi, E., Kimura, R., & Tsuda, A. (2013). Professional quality of life of Japanese nurses/midwives providing abortion/childbirth care. *Nursing Ethics*, 20(5), 539-550. doi: 10.1177/0969733012463723
- Mohr, G., Müller, A., Rigotti, T., Aycan, Z., & Tschan, F. (2006). The assessment of psychological strain in work contexts: Concerning the structural equivalency of nine language adaptations of the irritation scale. *European Journal of Psychological Assessment*, 22(3), 198-206. doi: 10.1027/1015-5759.22.3.198
- *Moon, T. W., Hur, W.-M., & Jun, J.-K. (2013). The role of perceived organizational support on emotional labor in the airline industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(1), 105-123. doi: 10.1108/09596111311290246
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. doi: 10.5465/AMR.1996.9704071861
- Näring, G., Briët, M., & Brouwers, A. (2007). Validation of the Dutch Questionnaire on Emotional Labor (D-QEL) in Nurses and Teachers. In P. Richter, J. M. Peiro & W. B. Schaufeli (Eds.), *Psychosocial resources in human services work* (pp. 135-145). München: Hampp Publishers
- *Näring, G., Vlerick, P., & Van de Ven, B. (2012). Emotion work and emotional exhaustion in teachers: The job and individual perspective. *Educational Studies*, 38(1), 63-72. doi: 10.1080/03055698.2011.567026
- *Niven, K., Sprigg, C. A., & Armitage, C. J. (2013). Does emotion regulation protect employees from the negative effects of workplace aggression? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(1), 88-106. doi: 10.1080/1359432X.2011.626200
- *Nixon, A. E., Yang, L.-Q., Spector, P. E., & Zhang, X. (2011). Emotional labor in China: Do perceived organizational support and gender moderate the process? *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 27(4), 289-305. doi: 10.1002/smi.1359
- *Noor, N. M., & Zainuddin, M. (2011). Emotional labor and burnout among female teachers: Work-family conflict as mediator. *Asian Journal of Social Psychology*, 14(4), 283-293. doi: 10.1111/j.1467-839X.2011.01349.x
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human performance*, 10(2), 85-97. doi: 10.1207/s15327043hup1002_2
- *Packell, K., & Narayan, A. (2013). Exploring the role of valence and regulation type on the emotional antecedents of burnout. *Journal of Psychological Issues in Organizational Culture*, 4(1), 6-28. doi: 10.1002/jpoc.21091
- *Peng, K. Z., Wong, C.-S., & Che, H.-S. (2010). The missing link between emotional demands and exhaustion. *Journal of Managerial Psychology*, 25(7), 777-798. doi: 10.1108/02683941011075300
- *Philipp, A., & Schüpbach, H. (2010). Longitudinal effects of emotional labour on emotional exhaustion and dedication of teachers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 494-504. doi: 10.1037/a0021046

- *Pisaniello, S. L., Winefield, H. R., & Delfabbro, P. H. (2012). The influence of emotional labour and emotional work on the occupational health and wellbeing of South Australian hospital nurses. *Journal of Vocational Behavior, 80*(3), 579-591. doi: 10.1016/j.jvb.2012.01.015
- *Prentice, C., Chen, P.-J., & King, B. (2013). Employee performance outcomes and burnout following the presentation-of-self in customer-service contexts. *International Journal of Hospitality Management, 35*, 225-236. doi: 10.1016/j.ijhm.2013.06.007
- *Psilopanagioti, A., Anagnostopoulos, F., Mourtou, E., & Niakas, D. (2012). Emotional intelligence, emotional labor, and job satisfaction among physicians in Greece. *BMC Health Services Research, 12*, 463. doi: <http://dx.doi.org/10.1186/1472-6963-12-463>
- *Pugh, S. D., Groth, M., & Hennig-Thurau, T. (2011). Willing and able to fake emotions: A closer examination of the link between emotional dissonance and employee well-being. *Journal of Applied Psychology, 96*(2), 377-390. doi: 10.1037/a0021395
- *Quiñones-García, C., Rodríguez-Carvajal, R., Clarke, N., & Moreno-Jiménez, B. (2013). Development and cross-national validation of the Emotional Effort Scale (EEF). *Psicothema, 25*(3), 363-369. doi: 10.7334/psicothema2012.289
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review, 12*(1), 23-37. doi: 10.5465/AMR.1987.4306444
- *Rawat, A. (2012). *Examining work as calling* (Doctoral Dissertation). Retrieved from ProQuest Information & Learning. (Accession Number 2012-99091-102)
- *Rodríguez-Sánchez, A. M., Hakanen, J. J., Perhoniemi, R., & Salanova, M. (2013). With a little help from my assistant: buffering the negative effects of emotional dissonance on dentist performance. *Community Dentistry and Oral Epidemiology, 41*(5), 415-423. doi: <http://dx.doi.org/10.1111/cdoe.12038>
- *Rohrmann, S., Bechtoldt, M. N., Hopp, H., Hodapp, V., & Zapf, D. (2011). Psychophysiological effects of emotional display rules and the moderating role of trait anger in a simulated call center. [Psychophysiologische Auswirkungen von Vorschriften zum emotionalen Auftreten und die moderierende Rolle von Trait-Ärger in einem simulierten Call-Center]. *Anxiety, Stress, and Coping, 24*(4), 421-438. doi: 10.1080/10615806.2010.530262
- Rubin, R. S., Tardino, V. M., Catherine, D. S., & David, M. C. (2005). A reconceptualization of the emotional labor construct: On the development of an integrated theory of perceived emotional dissonance and emotional labor. In C. Härtel, W. J. Zerbe, & N. Ashkanansy (Eds.), *Emotions in Organizational Behavior* (pp. 189-211). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- *Russell, L. M. (2013). *High risk occupations: Employee stress and behavior under crisis* (Doctoral Dissertation). Retrieved from ProQuest Information & Learning. (Accession Number 2013-99031-053)
- Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior, 21*(Spec Issue), 163-183.
- *Schmidt, K.-H., & Diestel, S. (2014). Are emotional labour strategies by nurses associated with psychological costs? A cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies, 51*(11), 1450-1461. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2014.03.003>

- *Schreurs, B., Guenter, H., Hülshager, U., & van Emmerik, H. (2014). The role of punishment and reward sensitivity in the emotional labor process: A within-person perspective. *Journal of Occupational Health Psychology, 19*(1), 108-121. doi: 10.1037/a0035067
- *Scott, B. A., & Barnes, C. M. (2011). A multilevel field investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender. *Academy of Management Journal, 54*(1), 116-136. doi: 10.5465/AMJ.2011.59215086
- *Scott, B. A., Barnes, C. M., & Wagner, D. T. (2012). Chameleonic or consistent? A multilevel investigation of emotional labor variability and self-monitoring. *Academy of Management Journal, 55*(4), 905-926. doi: 10.5465/amj.2010.1050
- Semmer, N. K., Messerli, L., & Tschan, F. (2016). Disentangling the components of surface acting in emotion work: Experiencing emotions may be as important as regulating them. *Journal of Applied Social Psychology, 46*(1), 46-64. doi: 10.1111/jasp.12364
- *Sliter, M., Chen, Y., Withrow, S., & Sliter, K. (2013). Older and (emotionally) smarter? Emotional intelligence as a mediator in the relationship between age and emotional labor strategies in service employees. *Experimental Aging Research, 39*(4), 466-479. doi: 10.1080/0361073X.2013.808105
- *Sliter, M., Jex, S., Wolford, K., & McInerney, J. (2010). How rude! Emotional labor as a mediator between customer incivility and employee outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology, 15*(4), 468-481. doi: 10.1037/a0020723
- *Smolen-Hetzel, A. C. (2011). *Geropsychiatric nursing staff: The role of empowerment, geriatric caregiving self-efficacy, and emotional labor at work* (Doctoral Dissertation). Retrieved from ProQuest Information & Learning. (Accession Number 2011-99160-457)
- *Song, G., & Liu, H. (2010). Customer-related social stressors and emotional exhaustion: The mediating role of surface and deep acting. *Social Behavior and Personality, 38*(10), 1359-1366. doi: 10.2224/sbp.2010.38.10.1359
- *Sonnentag, S., Kuttler, I., & Fritz, C. (2010). Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior, 76*(3), 355-365. doi: 10.1016/j.jvb.2009.06.005
- *Stächele, T. (2012). *Workload und Interaktionsarbeit als Prädiktoren emotionaler Erschöpfung von Klinikärzten* (Doctoral Dissertation). Göttingen: Cuvillier.
- *Tei, S., Becker, C., Kawada, R., Fujino, J., Jankowski, K. F., Sugihara, G., . . . Takahashi, H. (2014). Can we predict burnout severity from empathy-related brain activity? *Translational Psychiatry, 4*, e393. doi: <http://dx.doi.org/10.1038/tp.2014.34>
- Trougakos, J. P., Beal, D. J., Green, S. G., & Weiss, H. M. (2008). Making the break count: An episodic examination of recovery activities, emotional experiences, and positive affective displays. *Academy of Management Journal, 51*, 131-146. doi: 10.2307/20159498
- *Trougakos, J. P., Jackson, C. L., & Beal, D. J. (2011). Service without a smile: Comparing the consequences of neutral and positive display rules. *Journal of Applied Psychology, 96*(2), 350-362. doi: 10.1037/a0021880

- Tschan, F., Rochat, S., & Zapf, D. (2005). It's not only clients: Studying emotion work with clients and co-workers with an event-sampling approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(2), 195-220. doi: 10.1348/096317905X39666
- *Van Dijk, P. A., Smith, L. D. G., & Cooper, B. K. (2011). Are you for real? An evaluation of the relationship between emotional labour and visitor outcomes. *Tourism Management*, 32(1), 39-45. doi: 10.1016/j.tourman.2009.11.001
- *van Gelderen, B. R., Bakker, A. B., Konijn, E. A., & Demerouti, E. (2011). Daily suppression of discrete emotions during the work of police service workers and criminal investigation officers. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 24(5), 515-537. doi: 10.1080/10615806.2011.560665
- *van Gelderen, B. R., Konijn, E. A., & Bakker, A. B. (2011). Emotional labor among trainee police officers: The interpersonal role of positive emotions. *The Journal of Positive Psychology*, 6(2), 163-172. doi: 10.1080/17439760.2011.558849
- Van Jaarsveld, D., & Poster, W. R. (2013). Call centers: Emotional labor over the phone. In A. Grandey, J. Diefendorff, & D. E. Rupp (Eds), *Emotional labor in the 21st century: diverse perspectives on emotion regulation at work*. New York: Routledge.
- *Wagner, D. T., Barnes, C. M., & Scott, B. A. (2014). Driving it home: How workplace emotional labor harms employee home life. *Personnel Psychology*, 67(2), 487-516. doi: 10.1111/peps.12044
- *Walsh, G., & Bartikowski, B. (2013). Employee emotional labour and quitting intentions: Moderating effects of gender and age. *European Journal of Marketing*, 47(8), 1213-1237. doi: 10.1108/03090561311324291
- *Wang, K. L., & Groth, M. (2014). Buffering the negative effects of employee surface acting: The moderating role of employee–customer relationship strength and personalized services. *Journal of Applied Psychology*, 99(2), 341-350. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/a0034428>
- *Wang, G., Seibert, S. E., & Boles, T. L. (2011). Synthesizing what we know and looking ahead: A meta-analytical review of 30 years of emotional labor research. In C.E.J. Härtel, N.M. Ashkanasy, & W. J. Zerbe (Eds), *What have we learned? Ten years on* (Research on Emotion in Organizations, Volume 7) (pp. 15-43). Howard House, UK: Emerald Group Publishing Limited.
- *Wassermann, M., Hoppe, A., Reis, D., & von Uthmann, L. (2014). Sinnstiftung als persönliche Ressource bei Altenpflegekräften. Zu direkten und moderierenden Effekten von Sinnstiftung auf emotionale Erschöpfung und Vitalität. [Meaning-making as a personal resource among elderly care nurses: Direct and moderating effects on emotional exhaustion and vigor]. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 58(2), 51-63. doi: 10.1026/0932-4089/a000142
- *Wegge, J., Van Dick, R., & von Bernstorff, C. (2010). Emotional dissonance in call centre work. *Journal of Managerial Psychology*, 25(6), 596-619. doi: 10.1108/02683941011056950
- Wharton, A. S. (2009). The sociology of emotional labor. *Annual Review of Sociology*, 35, 147-165. doi: 10.1146/annurev-soc-070308-115944
- *Whiting, A., Donthu, N., & Baker, A. M. (2011). Investigating the immediate and long-term effects of job stressors on frontline service employees. *International Journal of Research in Marketing*, 28(4), 319-331. doi: 10.1016/j.ijresmar.2011.05.006

- *Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., & Fischbach, A. (2013). Work engagement among employees facing emotional demands. The role of personal resources. *Journal of Personnel Psychology, 12*(2), 74-84. doi: 10.1027/1866-5888/a000085
- *Yagil, D. (2012). The mediating role of engagement and burnout in the relationship between employees' emotion regulation strategies and customer outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 21*(1), 150-168. doi: 10.1080/1359432X.2011.557549
- *Yagil, D. (2015). Display rules for kindness: Outcomes of suppressing benevolent emotions. *Motivation and Emotion, 39*(1), 156-166. doi: 10.1007/s11031-014-9418-1
- *Yagil, D., & Medler-Liraz, H. (2013). Service employees' trait authenticity and customer satisfaction. In W. J. Zerbe, N. M. Ashkanasy & C. E. J. Härtel (Eds.), *Individual sources, dynamics, and expressions of emotion*. (Vol. 9, pp. 169-185). Bingley, United Kingdom: Emerald Group Publishing.
- *Yanchus, N. J., Eby, L. T., Lance, C. E., & Drollinger, S. (2010). The impact of emotional labor on work–family outcomes. *Journal of Vocational Behavior, 76*(1), 105-117. doi: 10.1016/j.jvb.2009.05.001
- *Ybema, J. F., & van Dam, K. (2014). The importance of emotional display rules for employee well-being: A multi-group comparison. *The Journal of Positive Psychology, 9*(4), 366-376. doi: 10.1080/17439760.2014.898319
- *Yeung, D. Y., & Fung, H. H. (2012). Impacts of suppression on emotional responses and performance outcomes: An experience-sampling study in younger and older workers. *The Journals of Gerontology: Series B: Psychological Sciences and Social Sciences, 67B*(6), 666-676. doi: 10.1093/geronb/gbr159
- *Yin, H. (2012). Adaptation and validation of the Teacher Emotional Labour Strategy Scale in China. *Educational Psychology, 32*(4), 451-465. doi: 10.1080/01443410.2012.674488
- *Yin, H.-b., Lee, J. C. K., Zhang, Z.-h., & Jin, Y.-l. (2013). Exploring the relationship among teachers' emotional intelligence, emotional labor strategies and teaching satisfaction. *Teaching and Teacher Education, 35*, 137-145. doi: 10.1016/j.tate.2013.06.006
- *Yoon, S. L., & Kim, J. H. (2013). Job-related stress, emotional labor, and depressive symptoms among Korean nurses. *Journal of Nursing Scholarship, 45*(2), 169-176. doi: 10.1111/jnu.12018
- *Yugo, J. E. (2010). *The role of calling in emotional labor* (Doctoral Dissertation). Retrieved from ProQuest Information & Learning. (Accession Number 2010-99060-417)
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review, 12*(2), 237-268. doi: 10.1016/S1053-4822(02)00048-7
- Zapf, D., Machowski, S. & Trumpold, K. (2009). Hoher Einsatz mit Nebenwirkungen. Emotionsarbeit in Serviceberufen. *Personalführung, 42*, 18-29.
- Zapf, D., Seifert, C., Mertini, H., Voigt, C., Holz, M., Vondran, E., . . . Schmutte, B. (2000). Emotionsarbeit in Organisationen und psychische Gesundheit. In H.-P. Musahl & T. Eisenhauer (Hrsg.), *Psychologie der Arbeitssicherheit. Beiträge zur Förderung von Sicherheit und Gesundheit in Arbeitssystemen* (S. 99-106). Heidelberg: Asanger.

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371-400. doi: 10.1080/135943299398230

*Zhan, Y. (2012). *Influences of customer mistreatment on employees' emotional well-being: The moderating roles of on-line and off-line emotion regulation strategies* (Doctoral Dissertation). Retrieved from ProQuest Information & Learning Available from psych. (Accession Number 2012-99081-042)