

Universität Bamberg



Intra-individuelle Effekte von Arbeitsereignissen auf das Befinden von Beschäftigten

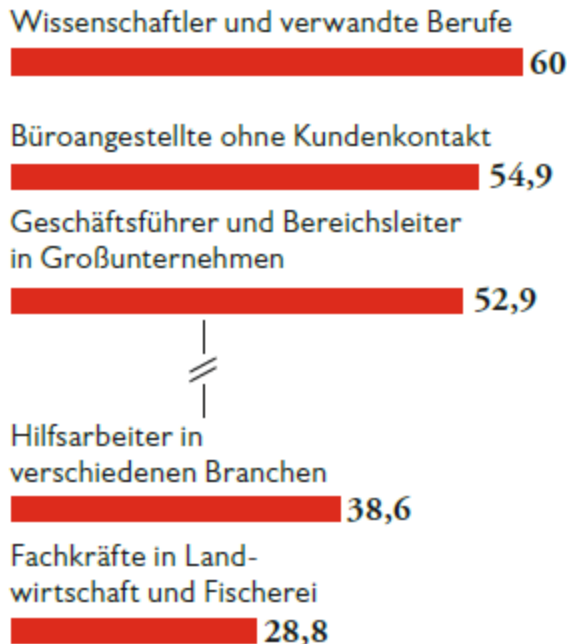
Prof. Dr. Judith Volmer

Vortrag an der TU Darmstadt am 14.11.2013

Arbeit

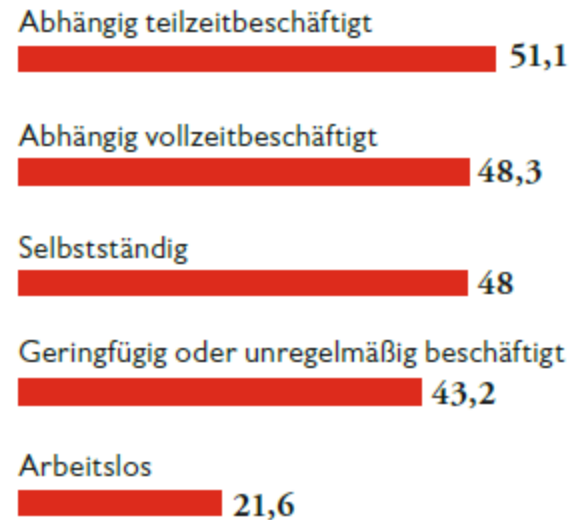
Am liebsten Forschung

Hochzufriedene nach ausgewählten Berufen 2010, in Prozent



Am besten Teilzeit

Hochzufriedene nach Erwerbsstatus und -umfang 2010*, in Prozent



*Hochzufriedene: Werte 8 bis 10 auf einer Skala von 1 (ganz und gar unzufrieden) bis 10 (ganz und gar zufrieden)

ZEIT-GRAFIK/Quelle: Quelle: SOEP, 2011; Roman Herzog Institut

Theoretischer Hintergrund

- Bei der Arbeit finden zahlreiche soziale Interaktionen statt
 - **Positive und negative Ereignisse**
- **Mehrzahl bisheriger Studien** (z.B. Frone, 2000; Spector & Bruk-Lee, 2008): **trait-Ansatz**
- **Fokus hier: *kurzfristige* Veränderungen: state-Ansatz**
- **Unterschiedliche Zusammenhänge zwischen Konstrukten, je nach Analyseebene** (Xanthopoulou et al., 2012)

Einführung

Positive Ereignisse

Gute Führungskraft-Mitarbeiter Beziehung

Zufriedenstellende Kundenbetreuung

Unterstützung von Vorgesetzten

Autonomieerleben im Beruf

Erfolgreiches Meistern von Aufgaben

...

Negative Ereignisse

Konflikte mit Kunden

Konflikte mit Vorgesetzten

Fehlende Unterstützung

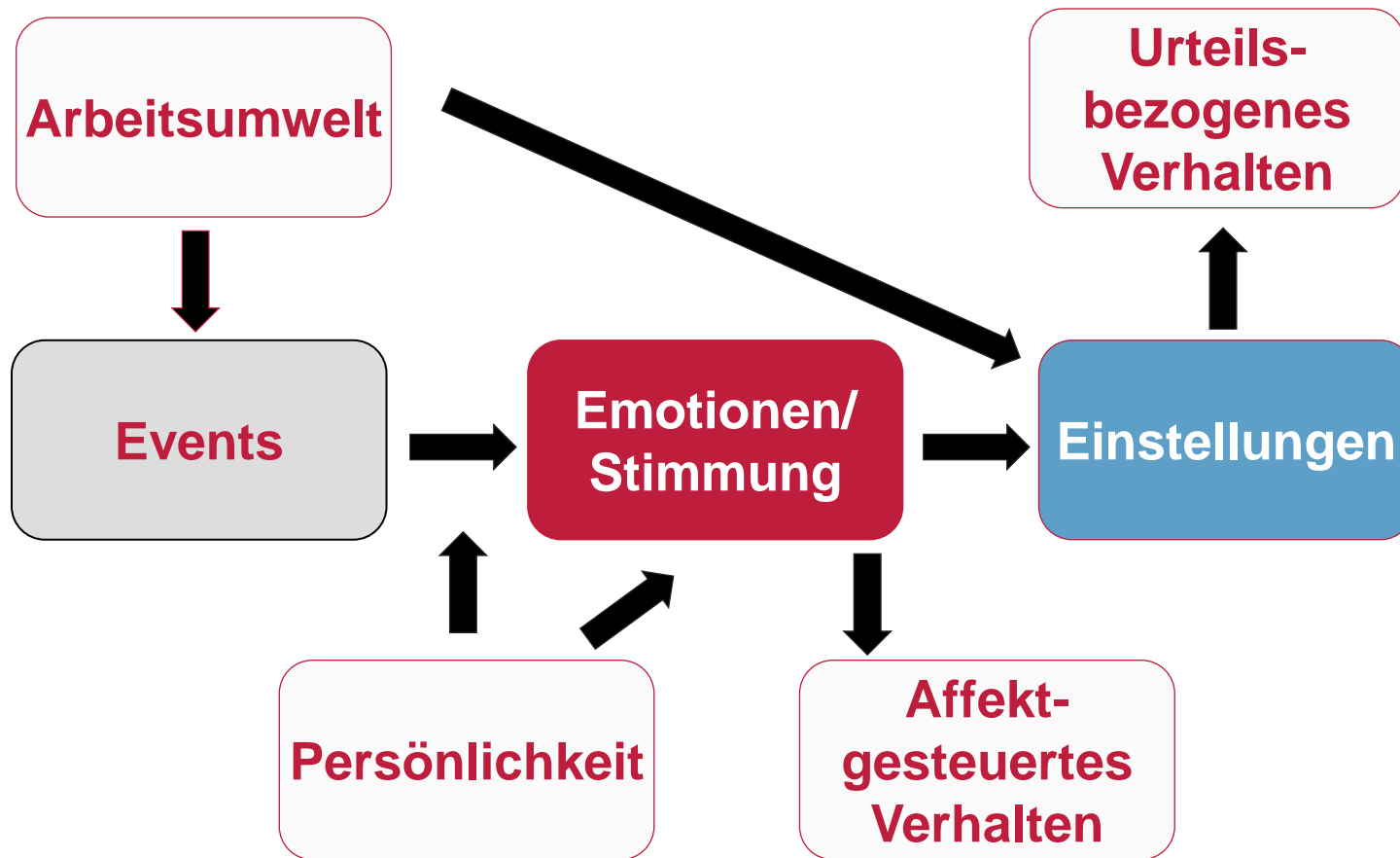
Zeitdruck

Misserfolg

...

Theoretisches Rahmenmodell

Affective Events Theory (Weiss & Cropanzano, 1996)



Überblick Vortrag

Studie 1 & 2:
Negative Ereignisse bei der Arbeit &
Wohlbefinden

Dynamischer Ansatz

Studie 3 & 4:
Positive Ereignisse bei der Arbeit &
Wohlbefinden

Studie 1

Volmer, J., Binnewies, C., Sonnentag, S., & Niessen, C. (2012). Do social conflicts with customers at work encroach upon employees' private lives? A diary study. *Journal of Occupational Health Psychology, 17*, 304-315.

Konflikte bei der Arbeit

“

A process that begins when an individual or group perceives differences and opposition between him- or herself and another individual or group about interests, beliefs, or values that matter to him or her.

”

(De Dreu & Beersma, 2005, p. 106)

Forschungshintergrund

Soziale Konflikte als zentrale Stressoren (z.B. Bolger et al., 1989; Hashimoto, 1995; Spector & Bruk-Lee, 2008)

Angst & Depression (Spector & Jex, 1998)

Burnout-Symptome (De Dreu, Van Dierendonck, & Dijkstra, 2004)

Negativer Affekt (Ilies, Johnson, Judge, & Keeney, 2011)

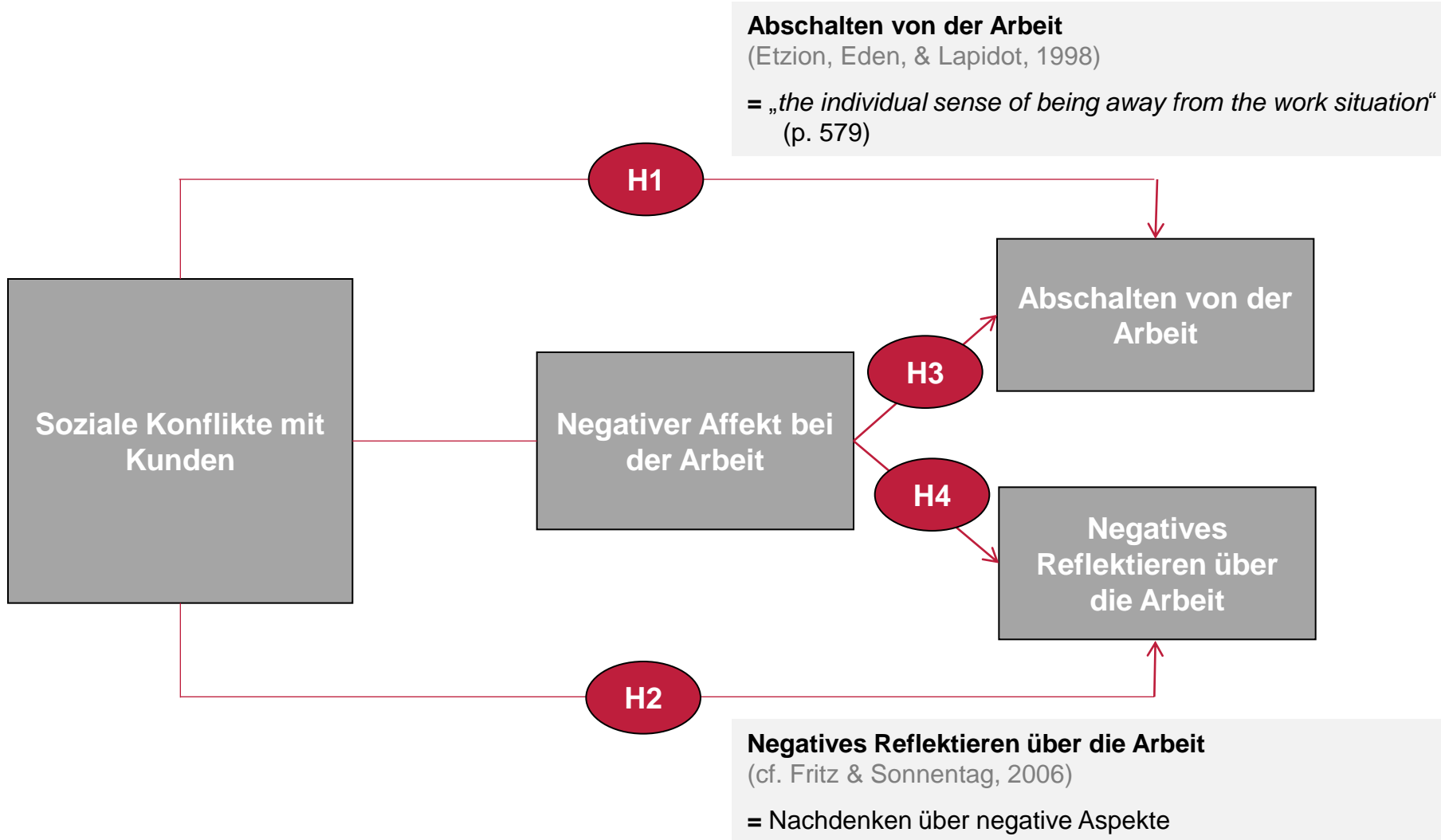
Aber:

- Wie weitreichend sind die negativen Arbeitserlebnisse:
 - Beeinträchtigen Konflikte auch das Erleben am Feierabend?
-

Forschungshintergrund

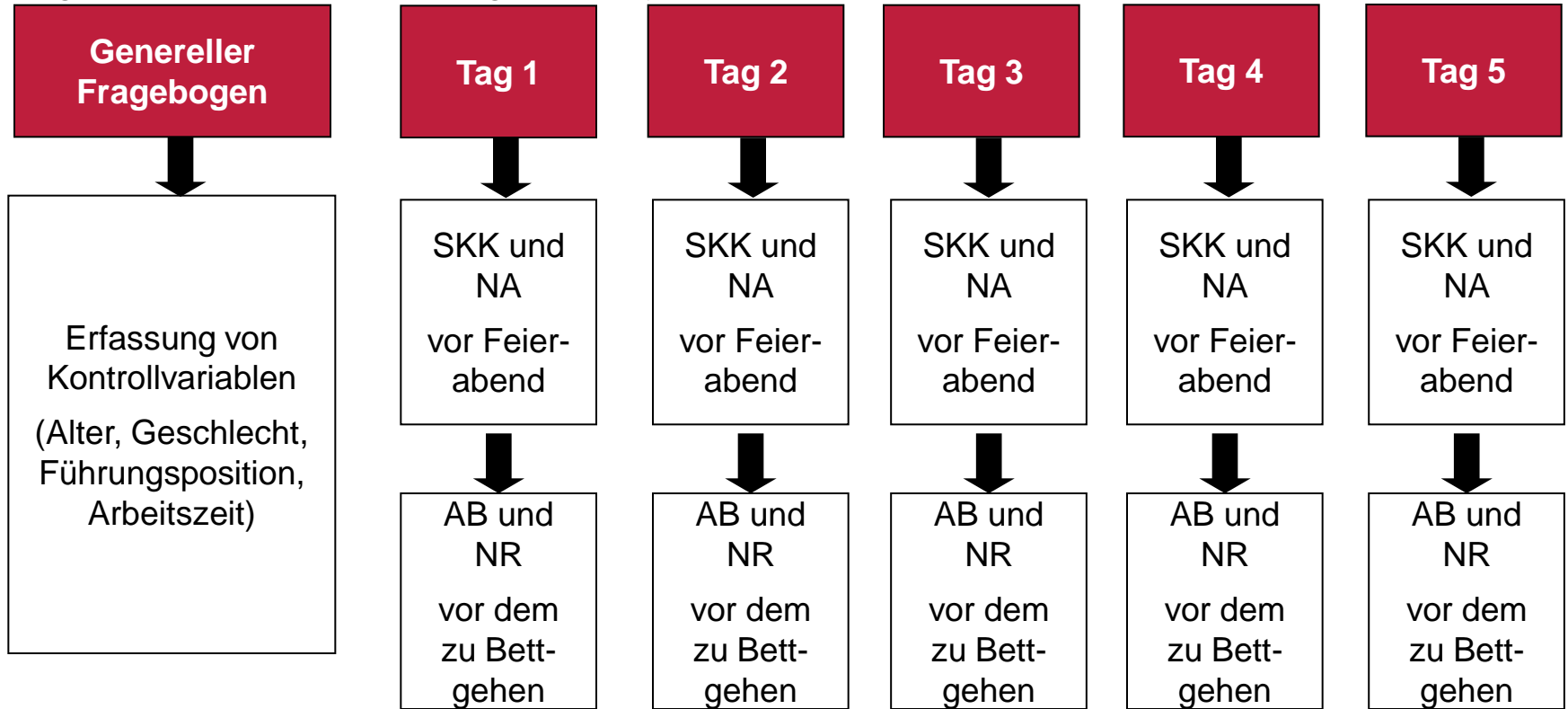
Die Zahl der Beschäftigten im Service nimmt zu
(International Labour Office, ILO, 2007)

Kundenkonflikte und Spillover-Effekte



Design

Tagebuchstudie; 5 Arbeitstage einer typischen Arbeitswoche



SKK = Soziale Konflikte mit Kunden

NA = Negativer Affekt

AB = Abschalten von der Arbeit

NR = Negatives Reflektieren über die Arbeit

Setting & Stichprobe

Setting

Stadtverwaltungen in Bayern

Stichprobe

$N = 98$ Beschäftigte (Rücklaufquote 73.19%)
67.3% Frauen, Alter: $\bar{X} = 39.78$ Jahre ($SD = 10.76$)

Maße

Konflikte

Soziale Konflikte mit Kunden (Dormann & Zapf, 2004; Dudenhöffer & Dormann, 2013); 16 Items

„Heute Nachmittag hatte ich mit Kunden zu tun, die mich kritisiert haben“; „Heute Nachmittag hatte ich mit einigen unfreundlichen Kunden zu tun“

Ø Cronbach's α (t1-t5) = .93

Wohlbefinden

Negativer Affekt (PANAS; Watson, Clark, & Tellegen, 1988; Sonnentag, Binnewies, & Mojza, 2008); 6 Items

„nervös“, „bekümmert“, „ängstlich“

Ø Cronbach's α (t1-t5) = .84

Erlebnisse außerhalb der Arbeit

Abschalten von der Arbeit (Sonnentag, Binnewies, & Mojza, 2008; Sonnentag & Fritz, 2006); 4 Items

„Heute am Feierabend gelang es mir, mich von meiner Arbeit zu distanzieren“

Ø Cronbach's α (t1-t5) = .92

Erlebnisse außerhalb der Arbeit

Negatives Reflektieren über die Arbeit (Binnewies, Sonnentag, & Mojza, 2009); 4 Items

„Heute ist mir in der Freizeit aufgefallen, was ich an meiner Arbeit nicht mag“

Ø Cronbach's α (t1-t5) = .95

Analysen - Kundenkonflikte und Abschalten von der Arbeit am Feierabend

Unsere Daten entsprechen einer hierarchischen Struktur, wobei die Tage (Level 1) innerhalb der Personen (Level 2) liegen.

→ **Hierarchical Linear Modeling** (HLM6, Bryk & Raudenbush, 1992)

Abschalten von der Arbeit am Feierabend

Variable	T-Wert
Intercept	41.50**
Alter	-1.06
Geschlecht	-0.22
Führungsposition	0.00
Arbeitszeit	-2.22*
Soziale Konflikte mit Kunden ^a	-1.82* ✓ Hypothese 1

Anmerkung: Level 1: n = 490; Level 2: n = 98. ^a einseitig

Analysen - Kundenkonflikte und negative Reflektieren über die Arbeit am Feierabend

Negative Reflexion der Arbeit am Feierabend

Variable	T-Wert
Intercept	23.26**
Alter	-0.99
Geschlecht	-0.46
Führungsposition	-0.20
Arbeitszeit	1.76*
Soziale Konflikte mit Kunden ^a	1.80* ✓ Hypothese 2

Anmerkung: Level 1: n = 490; Level 2: n = 98. ^a einseitig

Analysen - Mediationseffekte

	Model 1a (Abschalten)	Model 1b (Negatives Reflektieren)
Variable	T-Wert	T-Wert
Intercept	41.53***	23.27***
Alter	-1.06	-1.09
Geschlecht	-0.21	-0.39
Führungsposition	-0.03	-0.23
Arbeitszeit	-2.27*	1.59
Negativer Affekt	-2.77** ✓ Hypothese 3	2.32* ✓ Hypothese 4
Konflikt mit Kunden	-1.37	1.54

Anmerkung: Level 1: n = 490; Level 2: n = 98

Fazit Studie 1

- “Spill-over”-Effekte von *täglichen* Kundenkonflikten auf das Privatleben
- an Tagen mit vielen Kundenkonflikten (relativ zum Mittelwert an Kundenkonflikten einer Person), können diese schlechter abschalten und grübeln mehr über die Arbeit
- Kundenkonflikte können meist nicht mehr nachträglich gelöst werden: “one-shot interactions”

Studie 2

Volmer, J. (submitted). Followers' daily reactions to social conflicts with supervisors: The moderating role of core self-evaluations and procedural justice perceptions.

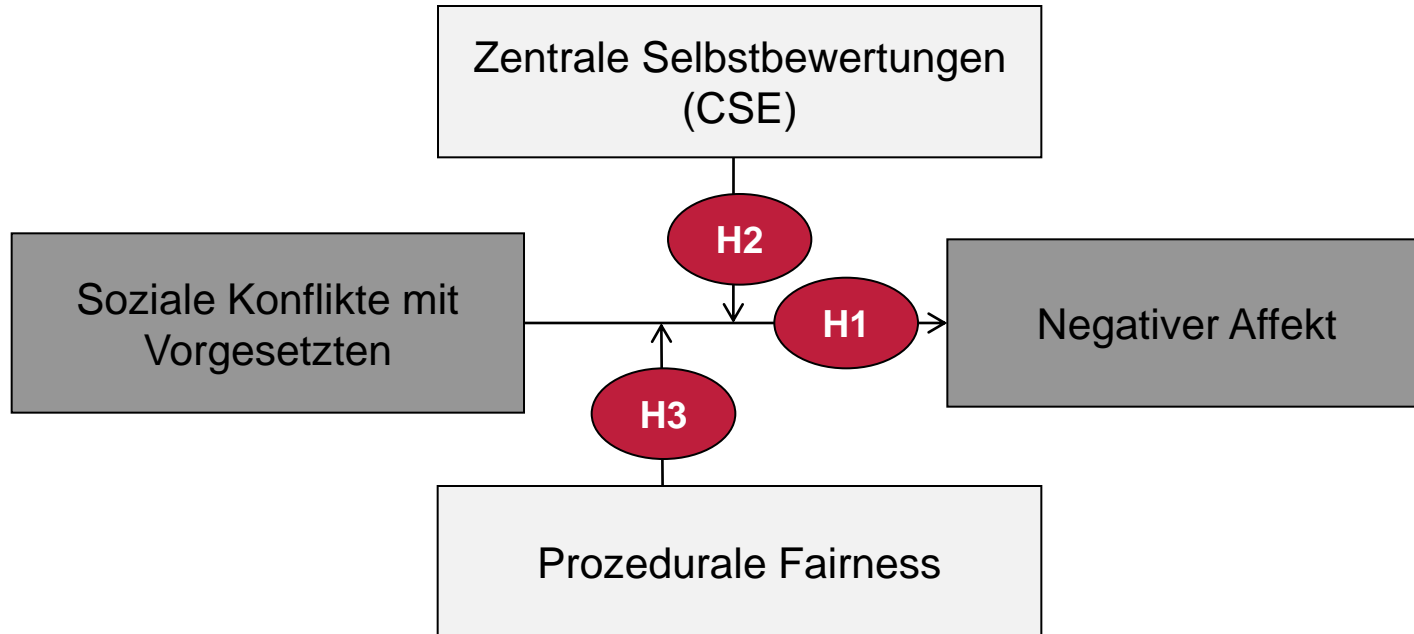
Einführung

- Soziale Interaktionen
 - > **Soziale Eingebundenheit** von zentraler Bedeutung für Wohlbefinden & Leistung (Aaronson, 2007; Spreitzer, Sutcliffe, Dutton, Sonenshein, & Grant, 2005)
- Interaktionen mit Vorgesetzten
 - > sind entscheidend für Anerkennung
 - > können den „**sozialen Selbstwert**“ maßgeblich mitbestimmen (Semmer, Jacobshagen, Meier, & Elfering 2007)

Konflikte mit Führungskraft & Wohlbefinden

Zentrale Selbstbewertungen („Core Self Evaluations“, Judge et al., 1997)

= Emotionale Stabilität, Selbstwert, Selbstwirksamkeit, internale Kontrollüberzeugung

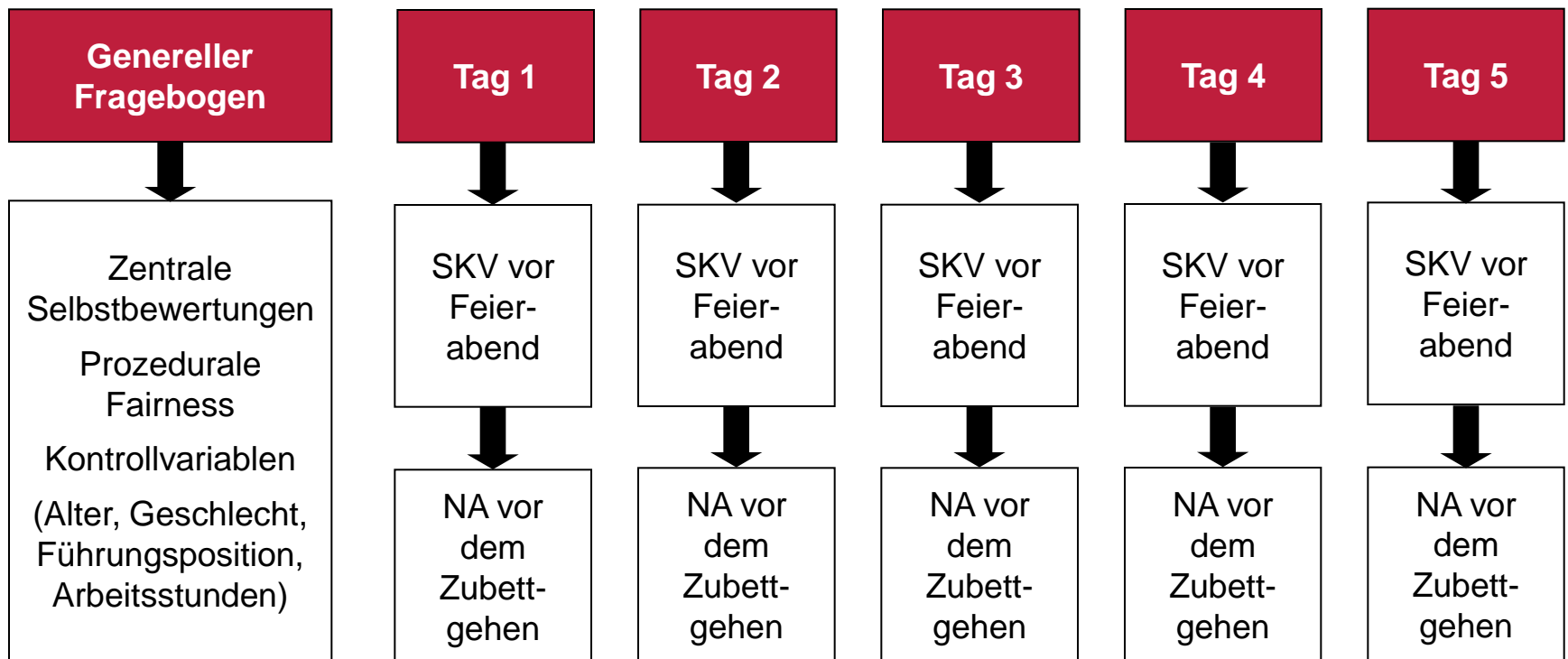


Prozedurale Fairness (Colquitt, 2001)

= „procedures should utilize accurate information, be consistent across persons and time, be unbiased, offer mechanisms for correction, present key groups' concerns and adhere to prevailing ethical standards“ (Zapata-Phelan et al., 2008, p. 94)

Design

Tagebuchstudie; 5 Arbeitstage einer typischen Arbeitswoche



SKV = Soziale Konflikte mit Vorgesetzten

NA = Negativer Affekt

Setting & Stichprobe

Setting

Stadtverwaltungen in Bayern

Stichprobe

$N = 98$ Beschäftigte (Rücklaufquote 73.19%)
67.3% Frauen, Alter: $\bar{X} = 39.78$ Jahre ($SD = 10.76$)

Maße

Konflikte

Soziale Konflikte mit Vorgesetzten (Dormann & Zapf, 2004; Dudenhöffer & Dormann, 2013); 16 items

„Heute Nachmittag hatte ich mit Vorgesetzten zu tun,

...die mit mir gestritten haben;...bei denen unklar war, was sie von mir wollten“

Ø Cronbach's α (t1-t5) = .93

Wohlbefinden

Negativer Affekt (PANAS; Watson et al., 1988; Sonnentag et al., 2008); 6 items

„gereizt“, „bekümmert“, „ängstlich“

Ø Cronbach's α (t1-t5) = .84

Person

Zentrale Selbstbewertungen

(Judge et al., 2003; Stumpp et al., 2010); 12 items

„Wenn ich etwas nicht schaffe, fühle ich mich wertlos“;

Cronbach's α = .91

Situation

Prozedurale Fairness (Colquitt, 2001; Maier et al., 2007);

7 items

„Wie sehr ist das Vorgehen bei Entscheidungen einheitlich?“

Cronbach's α = .73

Analysen - Konflikte mit Vorgesetzten und Affekt am Feierabend

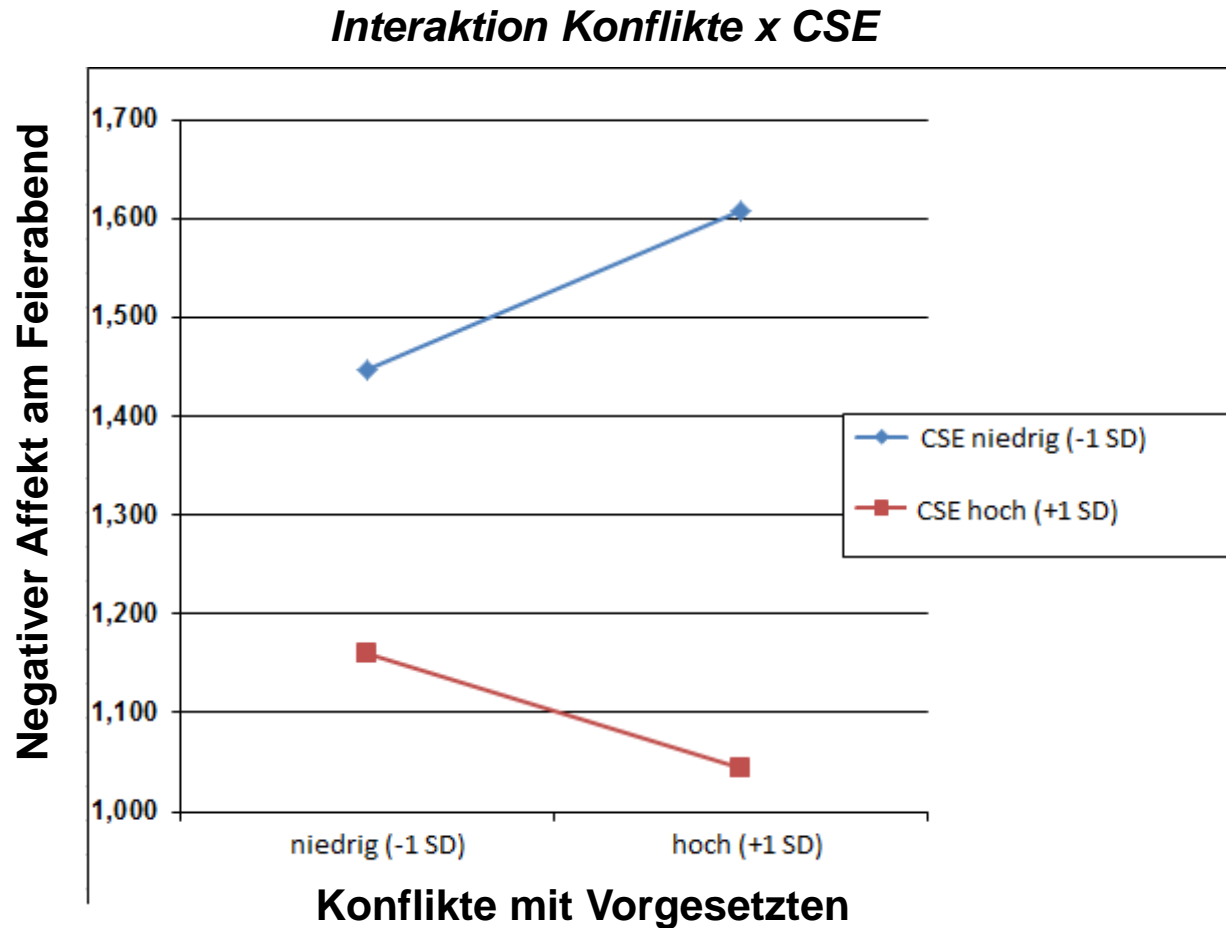
- Datenstruktur: hierarchisch mit Tagen (Level 1) genested in Personen (Level 2)
 - > **Hierarchical Linear Modeling** (HLM6, Bryk & Raudenbush, 1992)

Negativer Affekt am Feierabend

Variable	T-Wert
Intercept	31.83***
Alter	0.72
Geschlecht	0.12
Führungsposition	1.50
Arbeitsstunden	0.80
Soziale Konflikte mit Vorgesetzten	2.96** ✓ Hypothese 1

Anmerkung: Level 2: n = 98

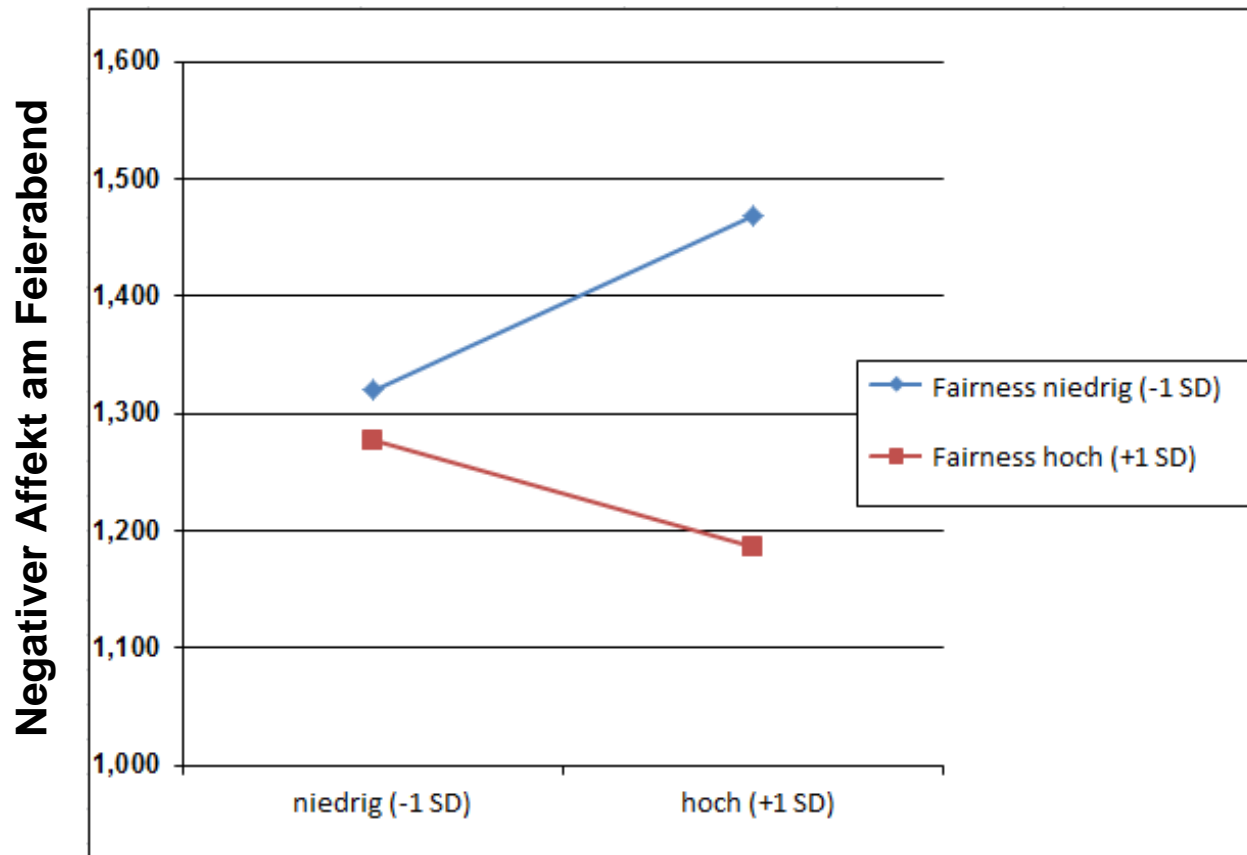
Ergebnisse - Moderation durch CSEs



✓ Hypothese 2

Ergebnisse - Moderation durch wahrgenommene Fairness

Interaktion Konflikte x Fairness



Konflikte mit Vorgesetzten

✓ Hypothese 3

Fazit Studie 2

- “Spill-over“-Effekte von *täglichen* Konflikten mit Vorgesetzten auf das Privatleben
 - Zeitlicher Ablauf von Konflikten
- an Tagen mit vielen Konflikten mit Vorgesetzten (relativ zum Mittelwert an Vorgesetztenkonflikten einer Person), haben diese am Feierabend ein schlechteres Wohlbefinden
- Personen mit niedrigen CSEs und Fairness-Wahrnehmungen besonders anfällig

Studie 3

Volmer, J. (2012, September). Heute was erlebt bei der Arbeit?

Psychologische und physiologische Auswirkungen von positiven und negativen Ereignissen. Vortrag auf dem 48. Kongress der Deutschen Gesellschaft für Psychologie (DGPs), Bielefeld.

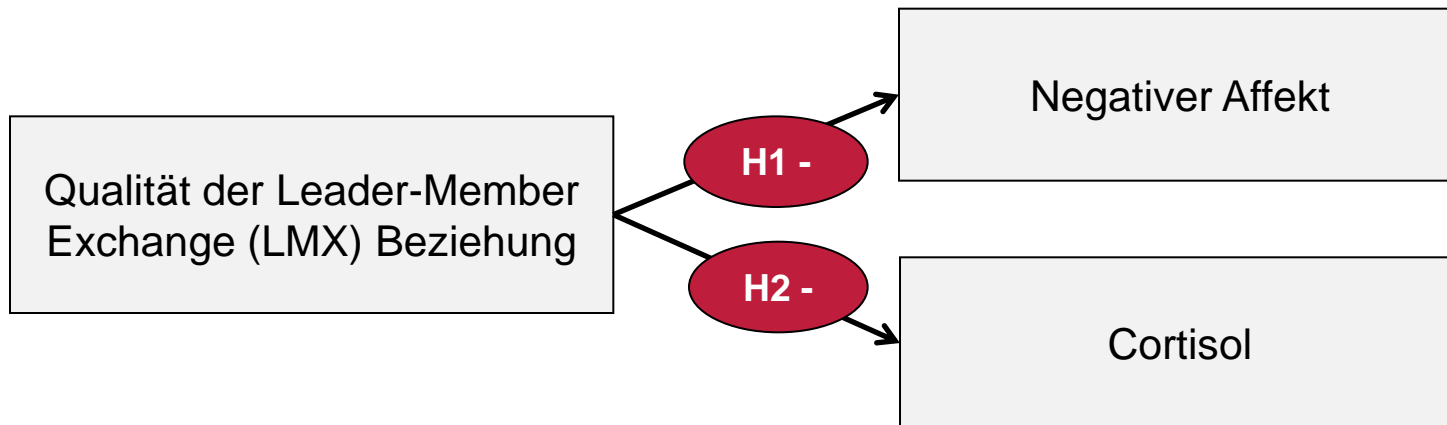
LMX & tägliches Wohlbefinden

Leader-Member Exchange (LMX) (Dansereau, Graen, & Haga, 1975; Gerstner & Day, 1997; Graen & Uhl-Bien, 1995; Liden, Sparrowe, & Wayne, 1997)

Hypothesen

Enge Beziehungen sind mit verringerten Cortisolwerten verbunden

(z.B., Ditzen et al., 2007; Ditzen, Hoppmann, & Klumb, 2008; Heinrichs, Baumgartner, Kirschbaum, & Ehlert, 2003)



Cortisol = Nebennieren-Steroid

> erhöhte Cortisolausschüttung in Belastungssituationen
(Kirschbaum, et al., 1995)

Setting & Stichprobe

Setting

Klinikpersonal in Bayern

Stichprobe

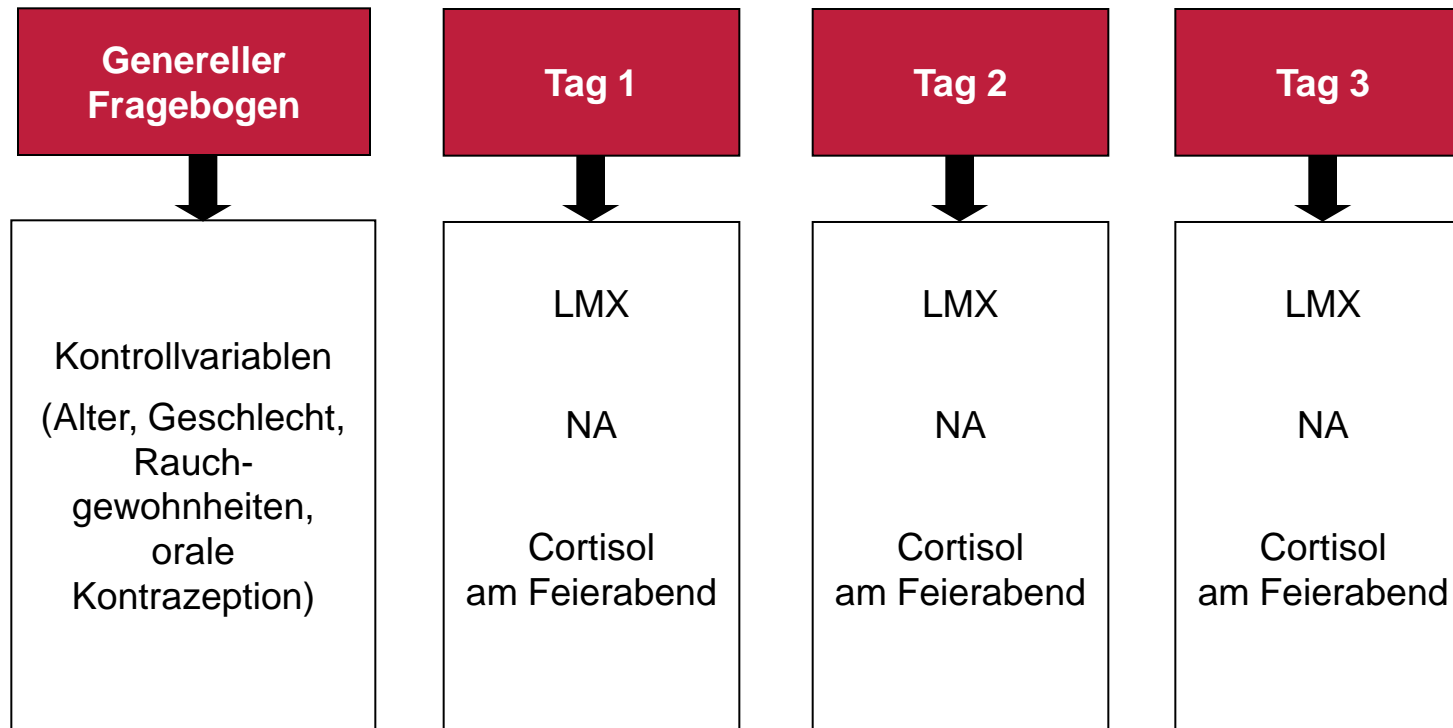
$N = 50$ Beschäftigte

80% Frauen, Alter: $\bar{X} = 39.32$ Jahre ($SD = 11.40$)

38% Universitätsabschluss

Design

Tagebuchstudie; 3 Arbeitstage einer typischen Arbeitswoche



LMX = Leader-Member Exchange

NA = Negativer Affekt

Maße

LMX

Leader-Member Exchange (LMX) (Graen & Uhl-Biehn, 1995; Schyns, 2002);
7 Items; adaptiert an Tagebuchstudie
„Wie würden Sie die Beziehung zu Ihrer/ Ihrem Vorgesetzte(n) heute beschreiben?“
Ø Cronbach's α (t1-t3) = .91

Stress- reaktionen

Psychologisches Maß:

Negativer Affekt (PANAS; Watson et al., 1988; Sonnentag et al., 2008); 6 items
„gereizt“, „bekümmert“, „ängstlich“
Ø Cronbach's α (t1-t3) = .87

Psychoendokrinologisches Maß:

Cortisol

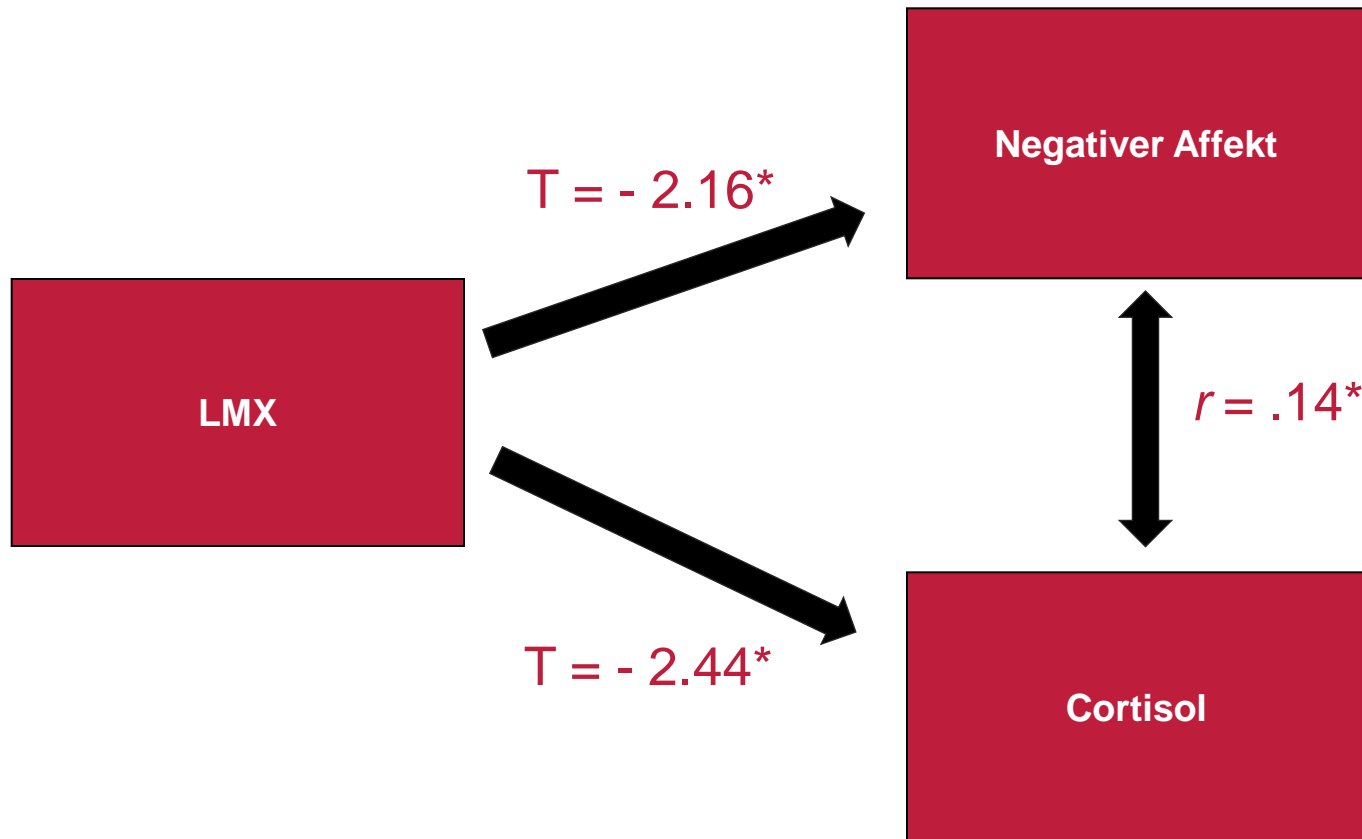
Speichelproben über Salivetten (Sarstedt, Rommelsdorf, Germany) mit Notieren des Zeitpunkts; logarithmierte Werte

Zur Erhöhung der Compliance: sog. MEMS 6 Track Caps (Medication Event Monitoring Systems, Aardex Ltd. Schweiz)

Ergebnisse

Datenstruktur: hierarchisch mit Tagen (Level 1) genested in Personen (Level 2)

> **Hierarchical Linear Modeling** (HLM6, Bryk & Raudenbush, 1992)



KVs = Alter, Geschlecht, Rauchen, Führungsposition, Arbeitsstunden, Kontrazeption, BMI

Fazit Studie 3

- Führung als gesundheitsrelevantes Ereignis
- Selbstberichte & physiologische Maße
- Führung (hier: LMX) ist nicht nur als stabiles Konstrukt zu betrachten, sondern zeigt substantielle tägliche Schwankungen!
- Theoretische Erweiterung der Führungsforschung

Studie 4

Volmer, J. (2014, April). Short-term effects of positive events at work as a source of appreciation: A diary study within the healthcare sector.

Vortrag wird gehalten auf der 11. Konferenz der European Academy of Occupational Health Psychology (EAOHP), London.

Positive Arbeitserlebnisse - Quelle der Wertschätzung

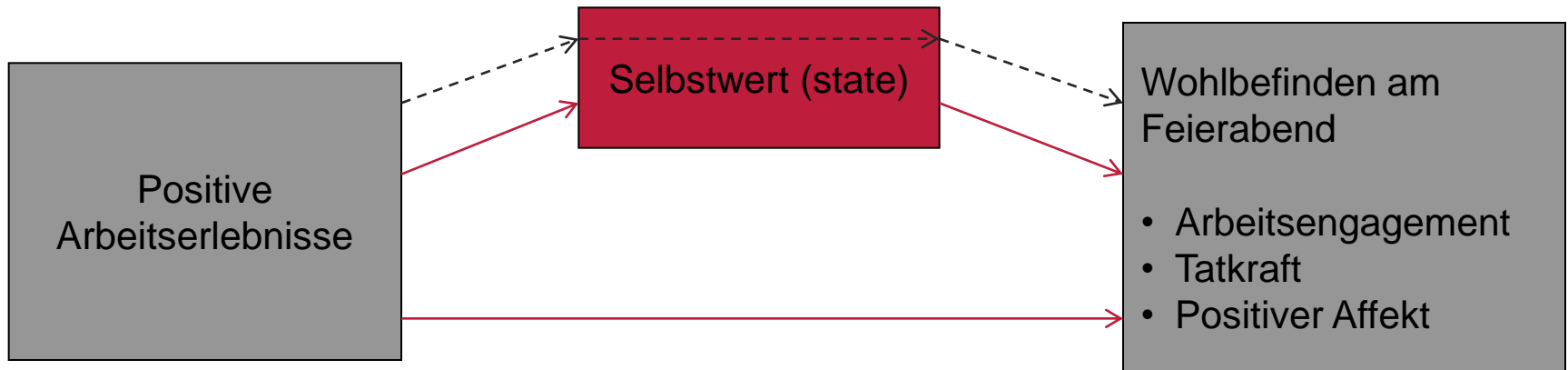
Positive Arbeitserlebnisse

z.B. Lob von Führungskraft, Anerkennung von Patienten

- sind entscheidend für Anerkennung
- können den „sozialen Selbstwert“ maßgeblich mitbestimmen (Semmer, Jacobshagen, Meier, & Elfering 2007)

Modell und Hypothesen

Selbstwert (cf. Rosenberg, 1965; v. Collani & Herzberg, 2003)
= „a person’s appraisal of his or her value” (Leary & Baumeister, 2000, p.2)



Positive Arbeitserlebnisse

(cf. Gross et al., 2011)

= Anzahl der positiven Ereignisse pro Tag

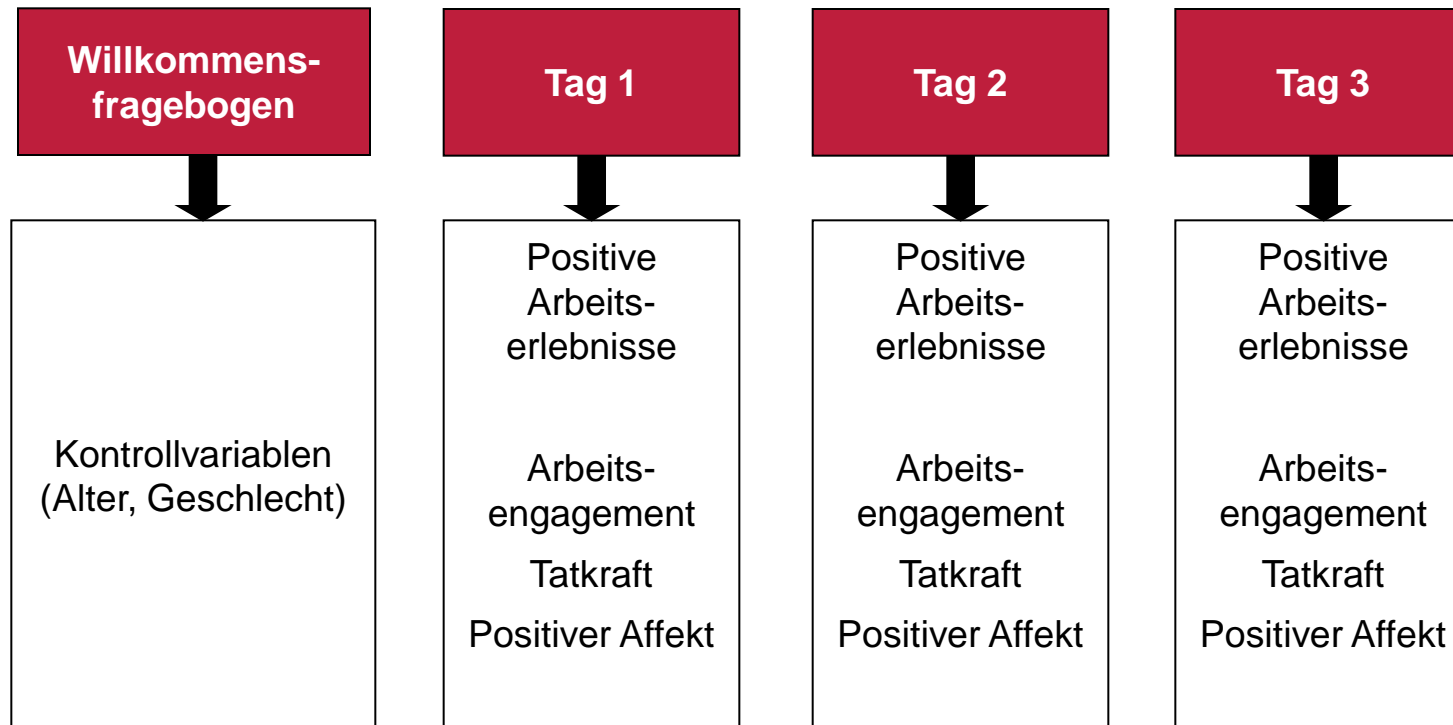
Arbeitsengagement = „positiver affektiv-motivationaler Zustand, der gekennzeichnet ist durch Hingabe, Vitalität und Absorption” (Schaufeli et al., 2002)

Tatkraft = „affektiver Zustand, subjektives Erleben von Energie und Lebendigkeit“ (Peterson & Seligman, 2004)

Positiver Affekt = „Gefühl der Aktivierung, Stärke und Begeisterung“ (Watson et al., 1988; Sonnentag et al., 2008)

Design

Tagebuchstudie; 3 Arbeitstage einer typischen Arbeitswoche



Setting & Stichprobe

Setting

Klinikpersonal in Bayern

Stichprobe

$N = 85$

62.4% Frauen, Alter: $\bar{X} = 40.73$ Jahre ($SD = 11.70$)

21.2% Führungsposition, Arbeitszeit: $\bar{X} = 40.73$ Stunden ($SD = 4.46$)

Maße

Positive Arbeitsereignisse

Positive Arbeitsereignisse (Gross, S., Semmer, N. K., Meier L. L., Kälin, W., Jacobshagen, N., & Tschan, F., 2011);

Anzahl positiver Arbeitsereignisse pro Tag (M (t1-t3) = 1.10, SD = 1.06)

Selbstwert

Selbstwert (Meier, Semmer, & Hupfeld, 2009; Rosenberg, 1965); 5 Items;

*„Bitte geben Sie an, wie sehr folgende Aussagen im Moment auf Sie zutreffen:
...ich halte mich für einen wertvollen Menschen“*

Ø Cronbach's α (t1-t3) = .93

Wohlbefinden am Feierabend

Arbeitsengagement (Bledow, Schmitt, Frese & Kühnel, 2011); 5 Items;

„Jetzt, kurz vor Feierabend ...fühle ich mich voll überschäumender Energie“

Ø Cronbach's α (t1-t3) = .90

Tatkraft (Sonntag & Niessen, 2008; McNair, Lorr, & Droppelman, 1971); 4 Items;

„Jetzt, kurz vor Feierabend ...fühle ich mich lebhaft“

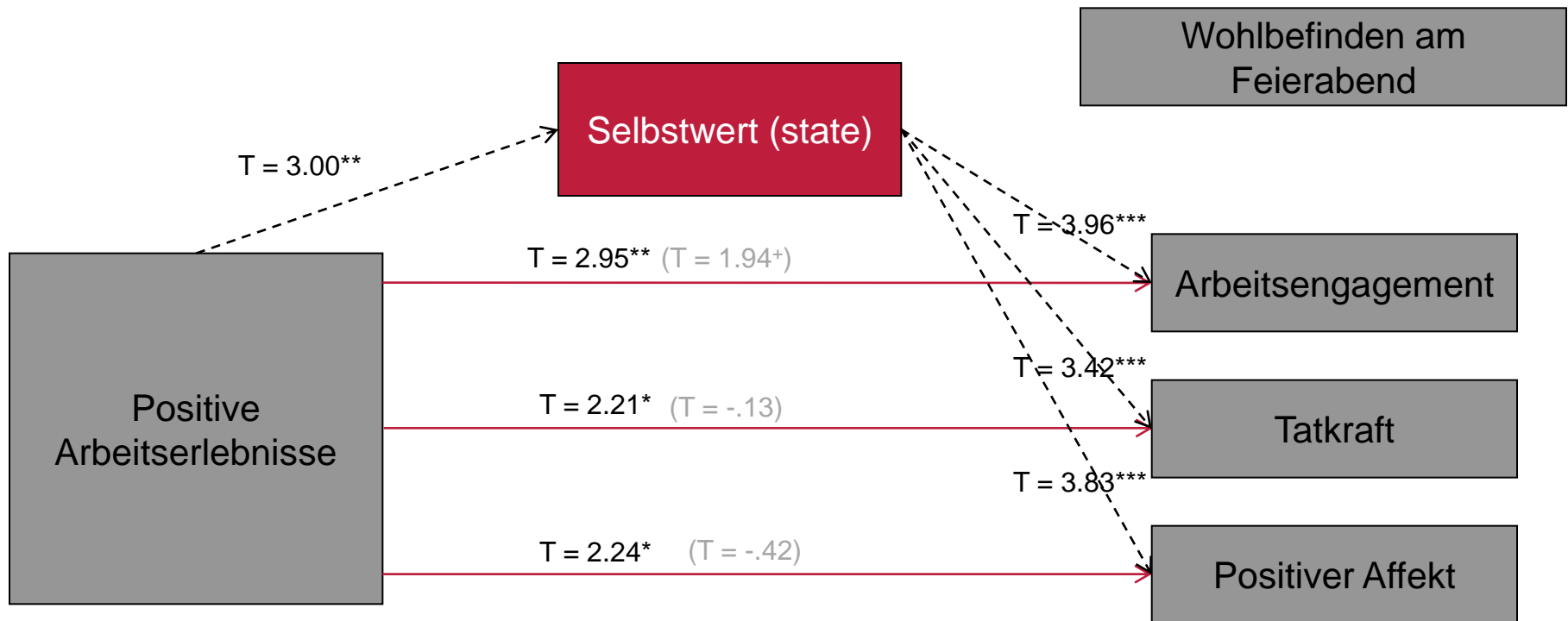
Ø Cronbach's α (t1-t3) = .91

Positiver Affekt (Watson, Clark, & Tellegen, 1988); 6 Items;

„Inwiefern treffen die folgenden Adjektive im Moment auf Sie zu? ...wach“

Ø Cronbach's α (t1-t3) = .83

Ergebnisse



Fazit Studie 4

- Tägliche, positive Arbeitsereignisse = Quelle der Wertschätzung
- Meditator: täglicher Selbstwert
- Erhöhung des täglichen Wohlbefinden von Beschäftigten durch positive Arbeitsereignisse: z.B. Lob, Anerkennung, “gute” Führung

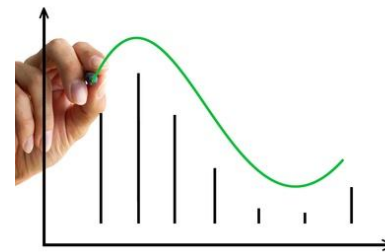
Gesamtfazit & Ausblick

Fazit:

- Tägliche Arbeitserlebnisse als gesundheitsrelevantes Ereignis
- Vorgesetzten- und Kundenverhalten hängt mit *täglichem* Wohlbefinden zusammen
- Ereignisse hängen sowohl mit psychologischen als auch mit physiologischen Wohlbefindensmaßen zusammen
- Personen mit niedrigen Selbstwerteinschätzungen und Fairnesswahrnehmungen sind besonders beeinträchtigt
- Selbstwert durch z.B. Lob, "gute Führung" etc. stärken!

Ausblick:

- Interaktion von positiven and negativen Ereignissen
- Kategorisierung von positiven und negativen Ereignissen
- Dehydroepiandrosterone (DHEA): hängt mit Wohlbefinden, Erinnerungsvermögen zusammen (Wolkowitz & Reus, 2003; cf. Schultheiss, Schiepe, & Rawolle, 2011)



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Fragen? Kommentare?

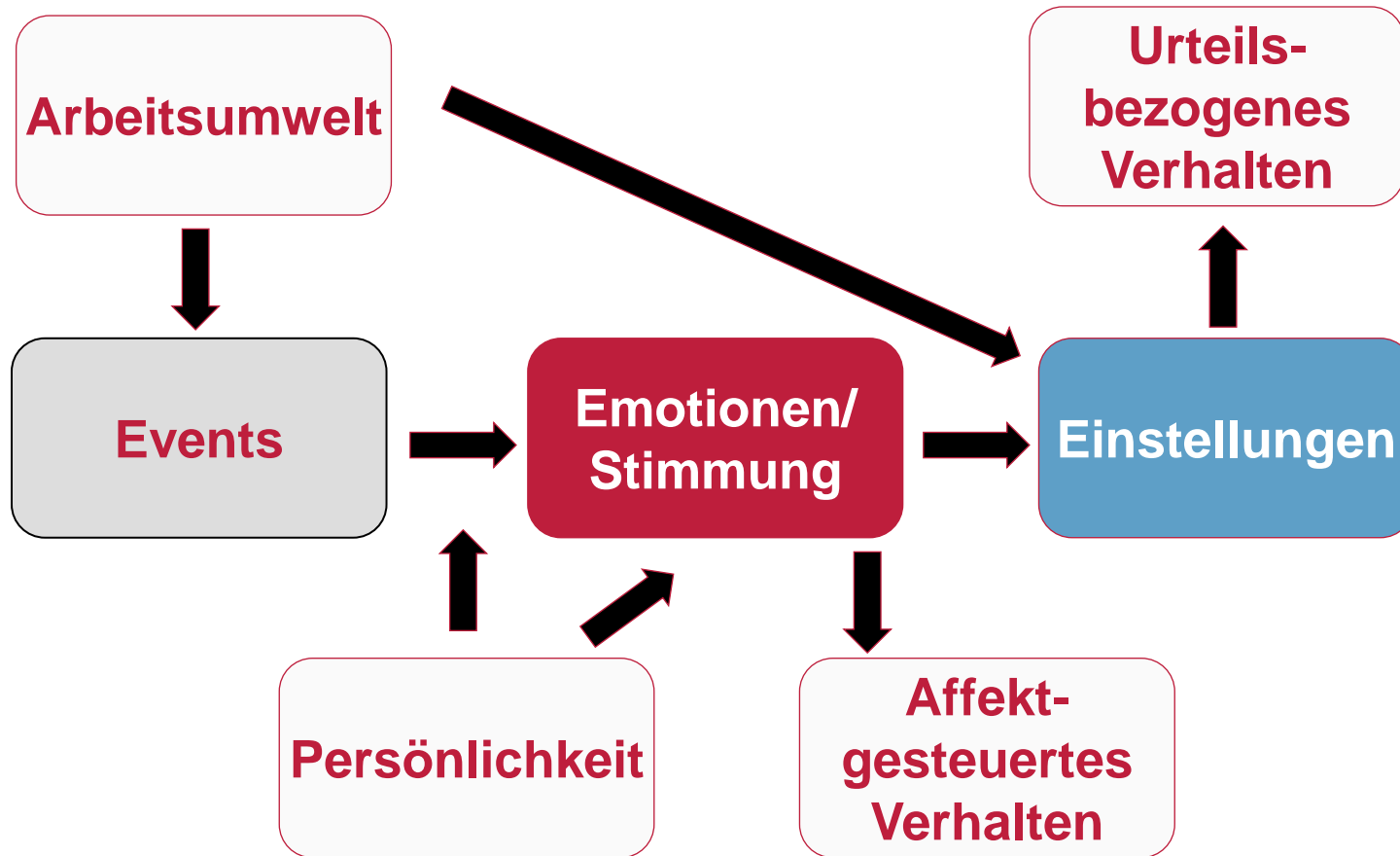
Kontakt: judith.volmer@uni-bamberg.de

Besonderer Dank an:

STAEDTLER-Stiftung, Nürnberg
Dr. Alfred-Vinzi-Stiftung, FAU Erlangen-Nürnberg
Lehrstuhl Sozialpsychologie, FAU Erlangen-Nürnberg
Oliver Schultheiss, FAU Erlangen-Nürnberg
Iris Plückhahn, Universität Bamberg
Andrea Fritsche, FAU Erlangen-Nürnberg
Ian Dupont-Lavadoux, Universität Bamberg
Odin Jost, Universität Bamberg

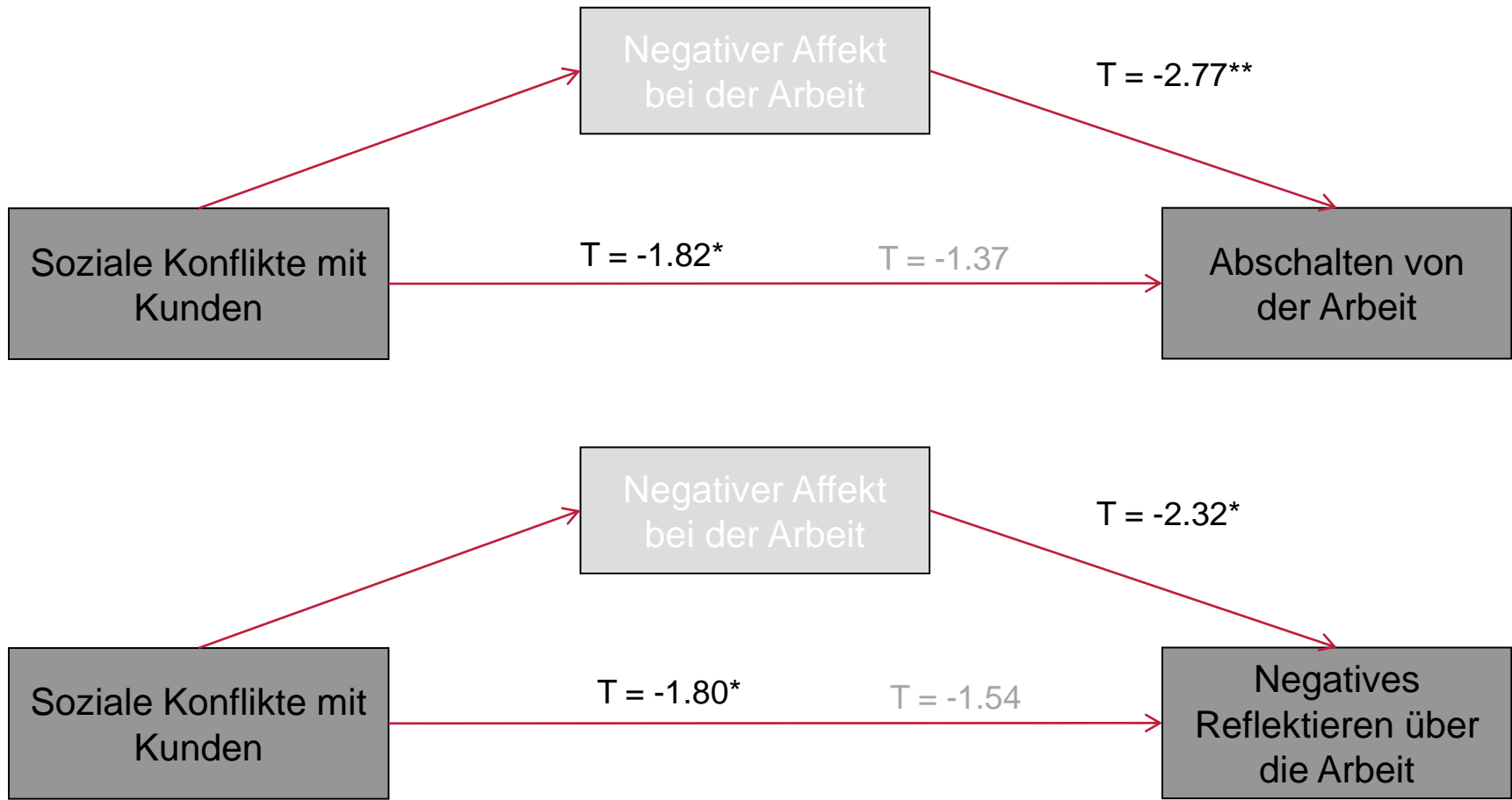
Zusammenfassung

Affective Events Theory (Weiss & Cropanzano, 1996)



Analyse - Mediationseffekte

Mediation



Überblick Forschungsthemen

**Arbeit und
Gesundheit**

Führung

Karriereforschung

Wie viel Zeit verbringen wir bei der Arbeit?

- 8 Stunden pro Tag, 5 Tage die Woche $\rightarrow 5 \times 8 = 40$ Stunden pro Woche
- 52 Wochen im Jahr $\rightarrow 52 \times 40 = 2.080$ Stunden pro Jahr
- Feiertage (ca. 10) und Krankentage (z. B. 10)
 $> 2.080 - (10 \times 8 + 10 \times 8) = 1.920$ Stunden pro Jahr
- Urlaubstage (ca. 24) $\rightarrow 1.920 - 24 \times 8 = 1.728$ Stunden pro Jahr
- Arbeitseintritt z.B. mit 24 Jahren, Rente mit 65 $\rightarrow 41$ Jahre Erwerbstätigkeit
 $\rightarrow 41 \times 1.728 = 70.85$ Stunden pro Leben

Ungefähr **70.85 Stunden** \cong **8 Jahre** des Lebens werden bei der Arbeit verbracht!