

Emotionele belasting en de noodzaak tot het verbergen van emoties op het werk¹

Jan Fekke Ybema en Peter Smulders*

200014769

Bij een representatieve steekproef van de Nederlandse beroepsbevolking van 4334 personen is de emotionele belasting van het werk en het moeten verbergen van emoties op het werk onderzocht. Uit het onderzoek blijkt dat de emotionele belasting hoog is in beroepen in de zorg, het onderwijs en de kunsten en dat het moeten verbergen van emoties vooral voorkomt bij politie, brandweer en bewaking. Verder blijkt – grotendeels in overeenstemming met de verwachtingen – dat emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk gerelateerd zijn aan uitputting en ontevredenheid met het werk. Sociale steun van chef en van collega's kan deze samenhang van emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk met negatieve werkuitskomsten gedeeltelijk tegen gaan. Een buffereffect van sociale steun treedt vooral op bij het moeten verbergen van emoties op het werk.

Trefwoorden: emoties, werksituatie, beroepsbevolking, arbeidssatisfactie, stress

1 Inleiding

Emotionele aspecten van het werk zijn in de psychologische literatuur over werk sterk onderbelicht (Briner, 1999; Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999). Emoties spelen echter een belangrijke verklarende rol wanneer wordt onderzocht welke effecten een werksituatie heeft op het welbevinden en functioneren van werkenden (Buunk, De Jong, Ybema & De Wolff, 1998). Een stressor in de werksituatie, zoals hoge werkdruk, onduidelijke rollen of interpersoonlijke conflicten, kan leiden tot stress of burn-out. Of dit daadwerkelijk gebeurt, hangt in belangrijke mate af van de ervaren negatieve emoties in die werksituatie, zoals angst, onzekerheid of boosheid. In het huidige onderzoek richten we ons niet zozeer op ervaren emoties, maar op waargenomen emotionele kenmerken van het werk. Hierbij staan twee typen werkkenmerken centraal. Ten eerste de mate waarin werk emotioneel belastend is. Bij emotioneel belastend werk kun je bijvoorbeeld denken aan beroepen in de gezondheidszorg waarin je moet omgaan met het lijden en soms de dood van patiënten (Maslach & Jackson, 1982). Aan beroepen waarin je zelf in bedreigende situaties terechtkomt, zoals bij politie of brandweer. Maar ook aan werksituaties waarin veel conflicten zijn tussen leidinggevenden en ondergeschikten of tussen collega's onderling. Het tweede type emotionele werkkenmerken betreft impliciete of expliciete voorschriften

* J.F. Ybema en P. Smulders werken beiden als senioronderzoeker bij TNO Arbeid.
Correspondentieadres: J.F. Ybema, TNO Arbeid, Postbus 718, 2130 AS Hoofddorp.
E-mail J.Ybema@arbeid.tno.nl, telefoon +31 (0)23 5549559, fax +31 (0)23 5549304.

over het uiten van emoties (Schaubroeck & Jones, 2000). In de literatuur wordt dit 'emotional labor' genoemd (Hochschild, 1983). Bij sommige dienstverlenende beroepen wordt voorgeschreven dat je positieve emoties toont ('service with a smile') ongeacht of je die werkelijk ervaart, of dat je negatieve emoties verbergt voor klanten (of voor collega's en leidinggevende). In dit onderzoek richten we ons (naast emotioneel belastend werk) op werk dat vereist dat gevoelens worden verborgen.

Tot op heden is er weinig inzicht in welke beroepen emotioneel belastend zijn en in welke beroepen het verbergen van emoties nodig wordt geacht. Ervaren emoties op het werk en emotionele belasting van werk zijn in diverse onderzoeken opgenomen als determinanten of indicaties van werkstress of burn-out (bijv. Peeters, Buunk & Schaufeli, 1995; Van Veldhoven & Broersen, 1999). Deze onderzoeken geven echter geen beeld van de manier waarop emotionele belasting tussen beroepen verschilt. Dit is nog sterker het geval voor de noodzaak tot het verbergen van emoties. Tot dusverre is – voorzover wij weten – het moeten verbergen van emoties op het werk niet systematisch onderzocht in Nederland. Met dit onderzoek willen we deze leemte opvullen en in kaart brengen welke beroepen emotioneel belastend zijn en in welke beroepen mensen hun emoties moeten verbergen. Bovendien gaan we na welke gevolgen de emotionele belasting van het werk en het moeten verbergen van emoties hebben voor de werktevredenheid en psychische gezondheid op het werk.

Onderzoeken naar stress op het werk en burn-out richten zich doorgaans op deelpopulaties van de beroepsbevolking waarvan verwacht wordt dat veel stress wordt ervaren. Vaak betreft het onderzoek bij beroepen met zogenaamd mensenwerk: beroepen waarin sociale interactie met anderen (bijvoorbeeld klanten of patiënten) centraal staan. Negatieve of lastige sociale interactie met anderen is namelijk een zeer belangrijke stressor op het werk (Buunk et al., 1998). Bovendien wordt de frequentie, duur en intensiteit van sociale interacties met cliënten vaak als een belangrijke determinant van het moeten verbergen van emoties gezien (Büssing & Glaser, 1999; Hochschild, 1983). Anderzijds zijn positieve sociale interacties met klanten, maar zeker ook met collega's, chef of ondergeschikten belangrijke determinanten van de tevredenheid met het werk en het welbevinden op het werk (Buunk et al, 1998; Cohen & Wills, 1985; House, 1981; Karasek & Theorell, 1990). In dit onderzoek richten we ons op beide kanten van sociale interactie op het werk: enerzijds op de emotionele belasting van werk en het moeten verbergen van emoties, en anderzijds richten we ons op sociale steun van chef en collega's.

Sociale steun kan tevredenheid met het werk en psychische gezondheid van de werknemer op verschillende manieren beïnvloeden (Cohen & Wills, 1985; Tetrick, Slack, Sinclair & Da Silva, 2000). Ten eerste kan sociale steun ertoe leiden dat er minder stressoren zijn: bij hoge werkdruk kan sociale steun bestaan uit het verlagen van die werkdruk doordat collega's taken overnemen of de chef het takenpakket van de werknemer verlicht. Sociale steun kan de emotionele belasting verminderen, bijvoorbeeld wanneer een collega een lastige cliënt overneemt. Ook het moeten verbergen van emoties op het werk kan verminderen door het bieden van sociale steun, bijvoorbeeld wanneer je toestemming krijgt van de chef om bij bepaald gedrag van een cliënt wel te laten merken dat je dit niet op prijs stelt. Ten tweede kan sociale steun directe positieve gezondheidseffecten hebben. Los van effecten op de stressoren in de werksituatie kunnen mensen meer tevreden zijn over hun baan en zich prettiger voelen op het werk

door positieve contacten met collega's en chef. Dus zelfs als de emotionele belasting en de eis om emoties te verbergen ongewijzigd blijven, kan sociale steun leiden tot hogere tevredenheid en minder burn-out. Ten derde kan sociale steun de effecten van stressoren op het welbevinden en de tevredenheid verminderen. Dit wordt het buffereffect van sociale steun genoemd (House, 1981; Cohen & Wills, 1985). Vooral als de sociale steun goed aansluit bij de stressor, kan sociale steun de negatieve effecten van de stressor teniet doen. Door een goed gesprek met chef of collega's over de problemen die je hebt met een lastige cliënt kun je de negatieve invloed van de emotionele belasting tegengaan. Door je hart te luchten bij de chef of als collega's onder elkaar de emoties de vrije loop te laten, kun je de negatieve effecten van het moeten verbergen van emoties tegenover cliënten verminderen. Dergelijke goed aansluitende sociale steun kan worden gezien als hulp bij het hanteren van de stressvolle situatie (Thoits, 1986). Terry, Rawle en Callan (1995) lieten bijvoorbeeld zien dat steun van collega's leidde tot meer probleemgerichte coping en minder vermijdingsgedrag, wat het welbevinden op het werk verbeterde.

In dit artikel gaan we na in hoeverre emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk voorkomen bij de Nederlandse beroepsbevolking. Het eerste onderdeel van het artikel is voornamelijk beschrijvend van aard. Hierin wordt beschreven welke verschillen tussen beroepsklassen, tussen mannen en vrouwen, en tussen leeftijdsklassen bestaan in emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk. Hochschild (1983) veronderstelde dat vrouwen vaker werk hebben waarin voorschriften gelden voor het tonen van emoties dan mannen. Schaubroeck en Jones (2000) lieten zien dat dit wel gold voor het moeten tonen van positieve emoties, maar niet voor het moeten verbergen van negatieve emoties. Aangezien het huidige onderzoek gericht is op emotionele belasting en het verbergen van emoties, is niet op voorhand duidelijk of er verschillen tussen mannen en vrouwen verwacht moeten worden. Wat betreft de invloed van leeftijd op emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk zijn ons geen consistente bevindingen of verwachtingen bekend. Alleen wat betreft de beroepsklassen stellen we een expliciete hypothese op. Deze hypothese is de volgende:

1 emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties treden vooral op in beroepen waarin sociale interactie met cliënten (klanten, patiënten, publiek) centraal staat.

In het tweede onderdeel, dat meer hypothesesoetsend van aard is, wordt ingegaan op de relatie van emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk met negatieve werkuitkomsten (burn-out, werktevredenheid) en de rol van sociale steun hierbij. In lijn met de bespreking hiervoor hebben we in dit onderzoek de volgende hypothesen opgesteld:

- 2 emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties zijn gerelateerd aan een lagere werktevredenheid en een lager welbevinden op het werk.
- 3 sociale steun van chef en collega's is gerelateerd aan (a) een lagere emotionele belasting en een lagere noodzaak tot het verbergen van emoties op het werk en aan (b) positievere werkuitkomsten (hoofdeffecten sociale steun).
- 4 sociale steun van chef en collega's leidt ertoe dat negatieve effecten van emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties worden tegengegaan (buffereffecten sociale steun).

2 Methode

Steekproef

Dit onderzoek maakt gebruik van de TNO Arbeidssituatie Survey (TAS, zie Smulders, Andries & Otten, 2001). De TAS is afgenomen bij een representatieve steekproef van de Nederlandse beroepsbevolking. Bij het samenstellen van de steekproef voor de TAS is gebruikgemaakt van de Intomart Respondenten Data-Bank (RDB). Dit is een bestand met gegevens van circa 100.000 Nederlanders van 15 jaar en ouder die in het verleden aan onderzoek hebben meegewerkt en hebben aangegeven dat zij in de toekomst weer willen meewerken aan onderzoek. Uit dit bestand zijn de 45.000 personen geselecteerd waarvan bekend was dat zij betaald werk verrichten. Hieruit is een gestratificeerde steekproef getrokken van 8.500 personen. De strata waren de 12 provincies en uit iedere provincie is een aselechte steekproef getrokken die evenredig was aan de grootte van het stratum (aantallen werkenden in die provincie). Van de 8.500 personen in de steekproef waren er 270 niet bereikbaar door ontbrekende adresgegevens en van de 8.230 aangeschreven personen hebben er 4.334 een ingevulde vragenlijst getourneerd (53%). Van de respondenten was 73.4% man en 26.3% vrouw. De gemiddelde leeftijd was 43 jaar ($SD = 9.3$ jaar, range: 17 tot 79 jaar). Ten opzichte van de totale Nederlandse beroepsbevolking zijn vrouwen en jongeren enigszins ondervertegenwoordigd in de huidige steekproef.²

Vragenlijst

De vragenlijst bevatte vragen over de persoon en het huishouden en over diverse aspecten van het werk. Smulders et al. (2001) geven een compleet overzicht van de vragenlijst in de TAS. In dit onderzoek wordt gebruikgemaakt van de volgende constructen: de beroepsklasse waarin het werk van de respondent valt, de emotionele belasting van het werk en de noodzaak om emoties op het werk te verbergen, tevredenheid met het werk, uitputting door het werk en steun door chef en collega's.

Beroepsklasse

Om de beroepsklasse vast te stellen is de respondenten gevraagd om aan te geven in welke categorie hun beroep of functie het beste past. Er volgde een indeling in 40 categorieën die is afgeleid van de CBS-indeling. Voorbeelden van categorieën zijn: 'schilders', 'politiepersoneel', 'brandweer', 'bewakers', en 'dergelijke', 'verpleegkundigen, ziekenverzorgenden', 'docenten hoger onderwijs', en 'overige beroepen'.

Emotionele belasting en noodzaak tot het verbergen van emoties

De vragen over de emotionele belasting van het werk en de noodzaak om emoties te verbergen op het werk waren afgeleid van de Copenhagen Psychosocial Questionnaire van Kristensen en Borg (2000) en van Schaubroeck en Jones (2000). De emotionele belasting is in kaart gebracht met drie vragen. De eerste vraag was: 'Brengt uw werk u in emotioneel moeilijke situaties?' ($M = 1.80$, $SD = .65$), met 4 antwoordcategorieën, te weten (1) 'nooit', (2) 'soms', (3) 'vaak' en (4) 'altijd'. De tweede en derde vraag 'Is uw werk emotioneel veeleisend?' ($M = 3.49$, $SD = 1.51$) en 'Raakt u emotioneel betrokken bij uw werk?' ($M = 3.73$, $SD = 1.46$) hadden elk 6 antwoordmogelijkheden, die (na hercodering) liepen van (1) 'in het geheel niet', tot (6) 'in heel grote mate'. Omdat de vragen een verschillend aantal antwoordcategorieën hadden, zijn de drie items gestandaardiseerd en vervolgens gemiddeld tot een schaal. De betrouwbaarheid van deze schaal was goed (Cronbach's $\alpha = .81$).

De noodzaak om emoties op het werk te verbergen werd gevraagd met twee items, te weten: 'Vereist uw werk dat u uw eigen mening voor u moet houden?' en 'Vereist uw werk dat u uw eigen gevoelens moet verbergen?', met als antwoordcategorieën (1) 'nooit', (2) 'soms', (3) 'vaak' en (4) 'altijd'. De antwoorden op deze vragen werden gemiddeld tot een schaal voor het verbergen van emoties op het werk ($r = .63$, Cronbach's $\alpha = .78$; $M = 1.88$, $SD = 0.65$). De schalen voor emotionele belasting en het verbergen van emoties hingen onderling positief samen ($r = .36$, $p < .001$). Ter controle van de indeling van de items in de twee schalen is een principale componentenanalyse op deze vijf items gedaan. Deze analyse leidde tot twee factoren met een eigenwaarde groter dan 1. Na varimax-rotatie laadden de drie vragen voor emotionele belasting alle hoog op de eerste factor ($> .76$) en laag op de tweede factor ($< .26$), terwijl beide vragen voor de noodzaak tot het verbergen van emoties hoog laadden op de tweede factor ($> .85$) en laag op de eerste factor ($< .28$). Deze analyse ondersteunt daarmee de huidige indeling in een schaal voor emotionele belasting en een schaal voor de noodzaak om emoties te verbergen.

Tevredenheid met het werk en binding met de organisatie

In de vragenlijst is binding met de organisatie gemeten met twee stellingen die waren ontleend aan Goudswaard, Dhondt en Kraan (1998), namelijk: 'Ik voel mij uitstekend thuis in deze organisatie.' en 'Vergeleken met de meeste andere organisaties, is het werken bij deze organisatie erg aantrekkelijk.', met 5-puntsschalen van (1) 'helemaal mee oneens', tot (5) 'helemaal mee eens'. Daarnaast was een vraag over tevredenheid met het werk opgenomen, die was ontleend aan Gründemann, Smulders en De Winter (1993), te weten: 'In welke mate bent u – alles bij elkaar genomen – tevreden met uw werk?', met een 5-puntsschaal van (1) 'zeer ontevreden', tot (5) 'zeer tevreden'. De drie items laadden op dezelfde factor voor binding/tevredenheid (zie Smulders et al, 2001). Daarom zijn de items gemiddeld tot één schaal die we werktevredenheid noemen (Cronbach's $\alpha = .82$, $M = 3.67$, $SD = 0.79$).

Uitputting door het werk

Uitputting (ook wel emotionele uitputting genoemd) is de kerndimensie van burn-out en is in dit onderzoek geoperationaliseerd door vijf items van de Utrechtse Burn-outschaal (Schaufeli & Van Dierendonck, 1993) te nemen. De items zijn: 'Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk', 'Aan het einde van een werkdag voel ik me leeg', 'Ik voel me vermoeid als ik 's morgens opsta en er weer een werkdag voor me ligt', 'Een hele dag werken vormt een zware belasting voor mij', en 'Ik voel me 'opgebrand' door mijn werk'. De antwoorden werden gemeten met 7-puntsschalen van (1) 'nooit', tot 7 'dagelijks'. De items werden gemiddeld tot een schaal voor uitputting (Cronbach's $\alpha = .91$, $M = 2.62$, $SD = 1.35$).

Sociale steun

Sociale steun door de chef werd gemeten met vier items, namelijk: 'Mijn chef heeft oog voor het welzijn van de medewerkers', 'Mijn chef besteedt aandacht aan wat ik zeg', 'Mijn chef helpt het werk gedaan te krijgen', en 'Mijn chef kan mensen goed laten samenwerken'. De antwoorden werden gemeten op 4-puntsschalen van (1) 'helemaal mee oneens' tot (4) 'helemaal mee eens', met een vijfde antwoordcategorie 'niet van toepassing, ik heb geen chef'. De antwoorden op deze items werden gemiddeld tot een schaal voor steun van de chef (Cronbach's $\alpha = .82$, $M = 2.74$, $SD = 0.60$).

Sociale steun door collega's werd eveneens gemeten met vier items, namelijk: 'Mijn collega's helpen om het werk gedaan te krijgen', 'Mijn collega's hebben per-

soonlijke belangstelling voor mij', 'Mijn collega's zijn vriendelijk', en 'Mijn collega's zijn goed in hun werk'. Strikt genomen meet de laatste stelling niet sociale steun, maar er kan worden verondersteld dat collega's die goed zijn in hun werk beter in staat zullen zijn om hulp te bieden bij het werk dan collega's die niet goed zijn in hun werk. Omdat het verwijderen van dit item uit de schaal de betrouwbaarheid zou verlagen, is besloten om dit laatste item te handhaven. De antwoorden werden gemeten op 4-puntsschalen van (1) 'helemaal mee oneens' tot (4) 'helemaal mee eens', met een vijfde antwoordcategorie 'niet van toepassing, ik heb geen collega's'. De antwoorden op deze items werden gemiddeld tot een schaal voor steun van collega's (Cronbach's $\alpha = .77$, $M = 3.16$, $SD = 0.47$).

Analyses

Eerst is nagegaan welke beroepen relatief hoog scoren op emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties. Hierbij worden beroepsklassen die gemiddeld een halve standaarddeviatie ($d = 0.5$) hoger of lager scoren dan het totale gemiddelde genoemd. Een gestandaardiseerd verschil van 0.5 wordt algemeen gezien als een middelgroot effect (Cohen, 1992). Vervolgens wordt nagegaan hoe sterk emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties samenhangen met de werktevredenheid en met uitputting door het werk. Hierbij wordt tevens de modererende rol van sociale steun van chef en collega's onderzocht. Dit gebeurt middels hiërarchische lineaire regressie, waarbij de predictoren gestandaardiseerd zijn om multicollineariteit met de interactietermen te voorkomen (Aiken & West, 1991).³

3 Resultaten

Beroepsklasse

Ten eerste is nagegaan in hoeverre beroepen verschillen in emotionele belasting en in de noodzaak om emoties te verbergen. De indeling in 40 beroepsklassen blijkt 18.5% van de variantie in emotionele belasting te verklaren, $F(39, 4065) = 24.84$, $p < .001$, en 5.7% van de variantie in het moeten verbergen van emoties te verklaren, $F(39, 4065) = 7.40$, $p < .001$. Dit betekent dat beroepen aanzienlijk verschillen in emotionele belasting, maar in mindere mate in het moeten verbergen van emoties. De genoemde percentages zijn echter onderschattingen omdat een indeling in 40 klassen een vrij grove indeling is en verschillen in emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk binnen de klassen ook deels door verschillen in functies binnen een klasse kunnen worden verklaard. Zo zullen er in de beroepsklasse 'koks, kelners, buffetbedienden' wellicht grote verschillen bestaan tussen koks enerzijds en bedienend personeel anderzijds in het moeten verbergen van emoties. In tabel 1 staan de beroepen genoemd die op emotionele belasting of het moeten verbergen van emoties meer dan 0.5 standaarddeviatie afwijken van het algehele gemiddelde (hier 0). De getallen in tabel 1 zijn de gestandaardiseerde scores van emotionele belasting en het verbergen van emoties.

Uit tabel 1 blijkt dat ambachtelijke en industriële beroepen in het algemeen weinig emotioneel belastend zijn en dat de noodzaak tot het verbergen van emoties in die beroepen wat lager is dan gemiddeld. Sterk emotioneel belastende beroepen worden gevonden in de gezondheidszorg en het onderwijs. Ook kunstenaars ervaren hun beroep als emotioneel belastend. Het moeten verbergen van emoties is slechts in één categorie sterk aanwezig. Dit betreft de categorie met politiepersoneel, brandweer en bewakers. Dit overzicht geeft aan dat hypothe-

Tabel 1 *Emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties voor beroepsklassen die hoog of laag scoren op (één van) deze kenmerken*

Beroepsklasse	emotionele belasting	moeten verbergen van emoties
1 schilders	-0.78	-0.26
2 loodgieter, fitters, lassers, plaat- en constructiewerkers	-0.60	-0.32
3 metselaars, timmerlieden, en andere bouwvakkers	-0.72	-0.43
9 overige ambachtelijke en industriële beroepen	-0.51	-0.39
12 laders, lossers, inpakkers, grondwerk- en kraanmachinisten	-0.55	-0.41
25 politiepersoneel, brandweer, bewakers	0.32	0.69
28 geneeskundigen, tandartsen, dierenartsen	0.61	0.49
29 verpleegkundigen, ziekenverzorgenden	0.94	0.29
30 bejaardenverzorger, kinderverzorger, gezinshulp, alphahulp	0.52	0.35
31 docenten basisonderwijs	0.91	0.06
32 docenten voortgezet onderwijs	0.72	0.30
33 docenten hoger onderwijs	0.51	0.09
36 kunstenaars	0.85	-0.04

Noot: Weergegeven is het gestandaardiseerde verschil (d) met het totale gemiddelde. Niet-weergegeven beroepsklassen scoren op beide variabelen tussen -0.50 en 0.50. De beroepsklassen zijn gegroepeerd naar sector en de getallen voor ieder beroep verwijzen naar het oorspronkelijke nummer van deze beroepsklasse in de vragenlijst.

se 1 in het algemeen bevestigt wordt. Beroepen waarin sociale interactie met 'cliënten' centraal staan, zoals in de zorg, het onderwijs en de politie, scoren relatief hoog op emotionele belasting en (in mindere mate) op het moeten verbergen van emoties, terwijl beroepen waarin dergelijke sociale interactie relatief onbelangrijk is, zoals ambachtelijke en industriële beroepen, laag scoren op emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk.

Geslacht en leeftijd

Naast het type beroep is gekeken naar de samenhang van geslacht en leeftijd van de respondent met emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties. Vrouwen blijken hun werk als meer emotioneel belastend te ervaren dan mannen, gestandaardiseerd verschil $d = 0.31$, $t(4303) = 8.94$, $p < .001$. Ook moeten vrouwen vaker hun emoties verbergen op het werk dan mannen, $d = .21$, $t(4298) = 5.98$, $p < .001$. Uit de grootte van de (gestandaardiseerde) verschillen tussen mannen en vrouwen blijkt dat het relatief kleine verschillen betreft. Vervolgens is nagegaan of de verschillen tussen mannen en vrouwen blijven bestaan na correctie voor het soort beroep. Hiertoe zijn variantieanalyses gedaan met beroepsklasse en geslacht als onafhankelijke variabelen. In deze analyses bleek geslacht niet meer bij te dragen aan emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties. De verschillen in emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk tussen mannen en vrouwen zijn dus toe te schrijven aan het type beroep dat mannen en vrouwen hebben.

Wat betreft de rol van leeftijd, bleken oudere werkenden een wat hogere emotionele belasting te ervaren ($r = .09$, $p < .001$) en wat meer hun emoties te moeten verbergen ($r = .09$, $p < .001$) dan jongeren. Vervolgens is gecorrigeerd voor het soort beroep. Hierbij is een variantieanalyse met beroepsklasse als onafhankelijke variabele gedaan, waarna de residuscores van emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties zijn gecorreleerd met leeftijd. Deze semi-partiële correlaties bleken gelijk te zijn aan de oorspronkelijke correlaties. Correctie

Tabel 2 *Invloed van leeftijd op emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties*

<i>Leeftijdsklasse</i>	<i>N</i>	<i>emotionele belasting</i>	<i>moeten verbergen van emoties</i>
18-24 jaar	52	-0.29	-0.11
25-34 jaar	843	-0.15	-0.13
35-44 jaar	1486	-0.02	-0.04
45-55 jaar	1358	0.08	0.07
55-64 jaar	502	0.13	0.16

Noot: Weergegeven is de gemiddelde score voor de betreffende leeftijdsgroepen op de gestandaardiseerde variabelen emotionele belasting en op het moeten verbergen van emoties.

voor beroep had dus geen invloed op de samenhang tussen leeftijd en emotionele werkkenmerken. Uit de hoogte van de correlaties blijkt echter dat de invloed van leeftijd op emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk relatief gering is. Wanneer de respondenten worden ingedeeld in 5 leeftijdsklassen (zie tabel 2), blijken vooral lineaire effecten op te treden. Oudere werkenden (55+) ervaren de hoogste emotionele belasting en rapporteren de grootste noodzaak om hun emoties verbergen en bij de twee klassen met jongere werkenden (onder 35 jaar) komen emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk het minst voor.

Werktevredenheid en uitputting door het werk

Eén van de doelen van dit onderzoek is om na te gaan welke factoren bijdragen aan werktevredenheid en aan uitputting door het werk. Eerst is hiertoe nagegaan in hoeverre de mate van werktevredenheid en uitputting verschillen over de beroepsklassen. Uit deze analyse blijkt dat beroepsklasse een significante maar geringe invloed heeft. Slechts 2.6% van de werktevredenheid, $F(39, 3986) = 2.77, p < .001$, en 2.0% van de uitputting door het werk, $F(39, 3986) = 2.13, p < .001$, kan worden verklaard door de beroepsklasse. Kunstenaars scoren 0.54 standaarddeviatie boven het algemene gemiddelde in werktevredenheid. Voor de overige beroepen is de gestandaardiseerde gemiddelde score van werktevredenheid en uitputting door het werk tussen de -0.50 en 0.50.

Vervolgens is nagegaan hoe werktevredenheid en uitputting samenhangen met emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk. In tabel 3 zijn de correlaties tussen deze constructen opgenomen. Ter controle zijn ook partiële correlaties berekend (niet opgenomen in tabel 3) waarbij is gecorrigeerd voor beroepsklasse. Deze partiële correlaties zijn vrijwel identiek aan de gepresenteerde correlaties in tabel 3. Uit tabel 3 blijkt dat zowel de emotionele belasting van het werk als het moeten verbergen van emoties op het werk negatief samenhangt met werktevredenheid (resp. $r = -.10$ en $r = -.17$) en positief met uitputting door het werk (burn-out) (resp. $r = .28$ en $r = .24$). In overeenstemming met hypothese 2 kan worden geconcludeerd dat mensen die het werk emotioneel belastend vinden of hun emoties op het werk moeten verbergen, relatief ontevreden zijn met hun werk en een relatief groot risico lopen om uitgeput te raken.

De rol van sociale steun

In tabel 3 zijn tevens de correlaties van sociale steun met emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk en de werkuitkomsten opge-

Tabel 3 *Samenhang tussen emotionele belasting, het moeten verbergen van emoties op het werk, werktevredenheid, uitputting door het werk en sociale steun*

	1	2	3	4	5
1 emotionele belasting					
2 moeten verbergen emoties	.38*				
3 werktevredenheid	-.10*	-.17*			
4 uitputting door het werk	.28*	.24*	-.36*		
5 steun van chef	-.07*	-.17*	.37*	-.22*	
6 steun van collega's	-.01	-.11*	.21*	-.13*	.17*

Noten * $p < .001$

De steekproefomvang waarover de correlatie is berekend varieert van 3375 tot 4316.

nomen. Hypothese 3 betreft de hoofdeffecten van sociale steun en stelt dat sociale steun leidt tot minder emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk (3a) en betere werkkomsten (3b). Uit tabel 3 blijkt dat naarmate werknemers meer steun ontvangen van hun chef zij hun werk als iets minder emotioneel belastend beschouwen ($r = -.07$). Steun van collega's is niet gerelateerd aan de mate waarin het werk emotioneel belastend is. Bovendien blijkt dat werknemers minder hun emoties hoeven te verbergen op het werk naarmate zij meer steun ontvangen van chef en collega's (resp. $r = -.17$ en $r = -.11$). Hypothese 3a wordt dus grotendeels bevestigd. Verder blijkt in overeenstemming met hypothese 3b dat naarmate werknemers meer steun ontvangen van hun chef of collega's, zij meer tevreden zijn met hun werk (resp. $r = .37$ en $r = .21$) en minder uitgeput zijn (resp. $r = -.22$ en $r = -.13$).

Vervolgens is nagegaan in hoeverre de hiervoor beschreven verbanden tussen emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk enerzijds en werktevredenheid en uitputting door het werk anderzijds worden gemoderd door steun van de chef en steun van collega's (hypothese 4). Deze analyses zijn alleen verricht voor mensen die een chef of collega's hebben. Dit betekent dat de analyses met steun van de chef als moderator over maximaal 3.567 respondenten en die met steun van collega's over maximaal 4.016 respondenten kunnen worden verricht. De modererende rol van sociale steun is onderzocht door een serie hiërarchische regressieanalyses met werktevredenheid of uitputting als afhankelijke variabelen. Hierbij werden in de eerste stap de hoofdeffecten van sociale steun en van emotionele belasting of het moeten verbergen van emoties ingevoerd en in de tweede stap de interactie tussen beide variabelen. Dit is afzonderlijk gedaan voor emotionele belasting en voor het moeten verbergen van emoties en tevens afzonderlijk voor steun van de chef en voor steun van collega's. Dit resulteert in vier analyses per afhankelijke variabele. In deze analyses zijn de predictoren gestandaardiseerd om hoge correlaties van de interactietermen en de hoofdeffecten te voorkomen.

In tabel 4 zijn de resultaten van de regressie met werktevredenheid als afhankelijke variabele weergegeven. Uit tabel 4 blijkt dat de werktevredenheid lager is naarmate de emotionele belasting en het verbergen van emoties hoger zijn. Verder dragen steun van chef en steun van collega's in positieve zin bij aan werktevredenheid. In één van de vier gevallen draagt de interactie significant bij aan de regressie. Deze interactie is weergegeven in figuur 1.

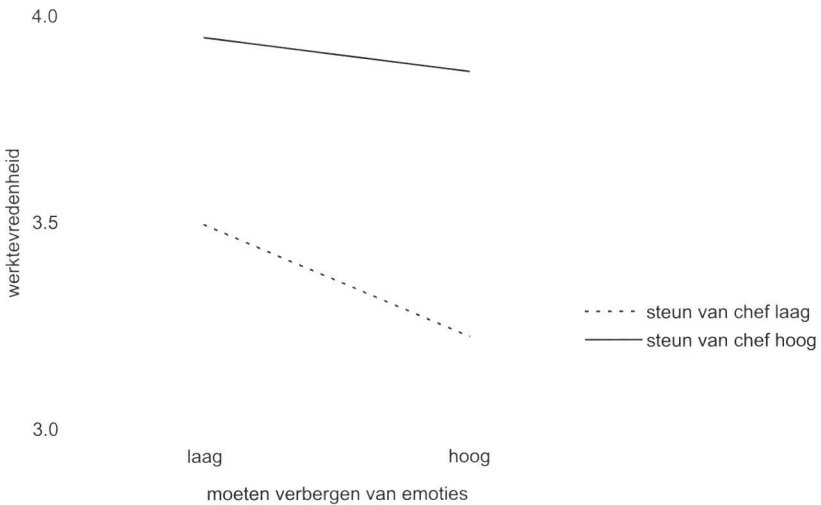
In overeenstemming met hypothese 4 blijkt uit figuur 1 dat de negatieve invloed van het moeten verbergen van emoties op werktevredenheid sterker is wanneer steun van de chef ontbreekt dan wanneer deze steun aanwezig is. Blijk-

Tabel 4 *Regressie van werktevredenheid*

	<i>b</i>	β	R^2	<i>F</i>	<i>df1</i>	<i>df2</i>
constante	3.62		.15**	211.21**	3	3558
emotionele belasting	-.08**	-.10**				
steun van chef	.29**	.37**				
belasting × steun chef	.02	.03				
constante	3.65		.06**	81.89**	3	4005
emotionele belasting	-.09**	-.11**				
steun van collega's	.17**	.21**				
belasting × steun collega's	.01	.01				
constante	3.63		.16**	222.02**	3	3556
moeten verbergen emoties	-.09**	-.11**				
steun van chef	.27**	.35**				
verbergen × steun chef	.05**	.06**				
constante	3.66		.07**	99.50**	3	4002
moeten verbergen emoties	-.12**	-.15**				
steun van collega's	.15**	.19**				
verbergen × steun collega's	.03	.03				

Noot * $p < .01$ ** $p < .001$

baar werkt steun van de chef als een buffer. Het moeten verbergen van je emoties op het werk leidt vooral tot ontevredenheid met het werk als steun van de chef ontbreekt. De interactie kan ook benaderd worden vanuit het hoofdeffect van sociale steun. Mensen die veel steun krijgen van hun chef, zijn aanzienlijk meer tevreden dan zij die weinig steun krijgen. De interactie geeft aan dat dergelijke steun vooral van belang is wanneer emoties op het werk verborgen moeten worden.



Figuur 1 *De regressie met werktevredenheid als afhankelijke variabele en het moeten verbergen van emoties op het werk als predictor voor personen die veel (+1 SD) of weinig (-1 SD) steun ervaren van de chef*

Tabel 5 *Regressie van uitputting door het werk*

	<i>b</i>	β	R^2	<i>F</i>	<i>df1</i>	<i>df2</i>
constante	2.67		.13**	173.97**	3	3530
emotionele belasting	.38**	.28**				
steun van chef	-.28**	-.20**				
belasting \times steun chef	-.04	-.03				
constante	2.64		.10**	146.40**	3	3978
emotionele belasting	.38**	.28**				
steun van collega's	-.17**	-.13**				
belasting \times steun collega's	-.05*	-.04*				
constante	2.65		.10**	134.30**	3	3528
moeten verbergen emoties	.28**	.20**				
steun van chef	-.25**	-.18**				
verbergen \times steun chef	-.12**	-.09**				
constante	2.63		.07**	104.57**	3	3975
moeten verbergen emoties	.31**	.23**				
steun van collega's	-.14**	-.10**				
verbergen \times steun collega's	-.07**	-.05**				

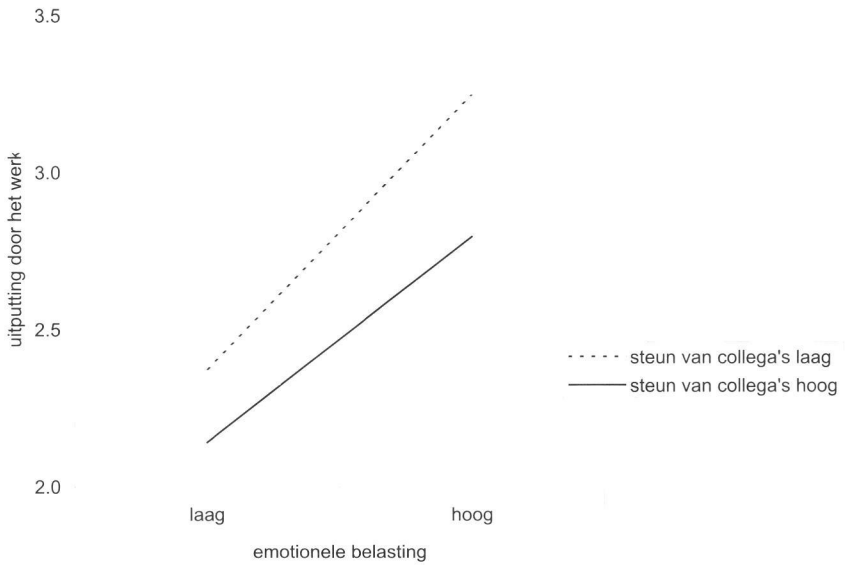
Noot * $p < .01$ ** $p < .001$

In tabel 5 staan de resultaten van de regressie met uitputting door het werk als afhankelijke variabele. Uit tabel 5 blijkt dat emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties een sterke invloed hebben op uitputting. Dergelijke uitputting treedt aanzienlijk meer op wanneer mensen emotionele belasting ervaren of hun gevoelens moeten verbergen. Ook de steun van de chef en van collega's heeft een aanzienlijk effect op uitputting door het werk. Bij veel ervaren steun is het risico op uitputting geringer dan bij weinig ervaren steun. Ten slotte zijn er significante interacties tussen steun en emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk in drie van de vier gevallen. Deze interacties wijzen alle dezelfde kant op: in overeenstemming met hypothese 4 is de invloed van emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk geringer bij veel steun van de chef of van collega's dan bij weinig steun. Sociale steun heeft dus ook een buffereffect op het optreden van uitputting door het werk. De drie interactie-effecten staan weergegeven in de figuren 2, 3 en 4.

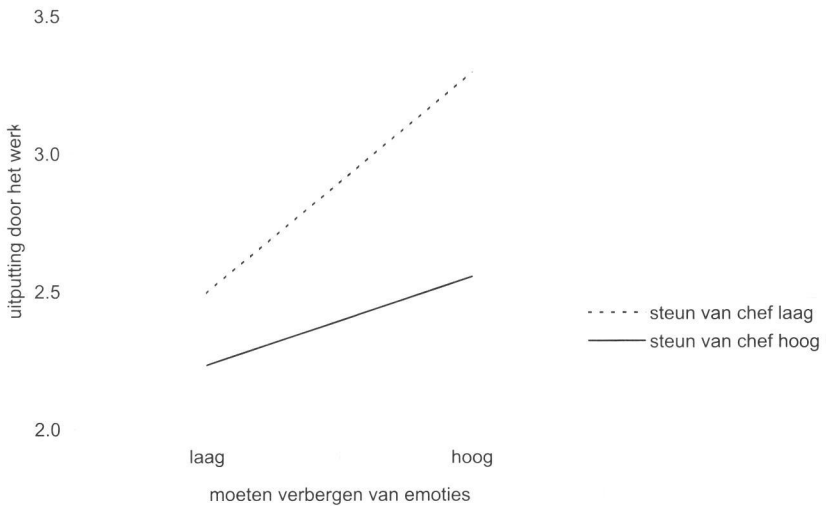
Uit figuur 3 blijkt bijvoorbeeld dat het moeten verbergen van emoties op het werk vooral sterk is gerelateerd aan uitputting wanneer steun van de chef ontbreekt. Of, anders gesteld: het krijgen van sociale steun van de chef is vooral van belang ter voorkoming van uitputting door het werk wanneer emoties op het werk verborgen moeten worden.

Geconcludeerd kan worden dat sociale steun zowel hoofdeffecten als buffereffecten heeft: naarmate werkenden meer gesteund worden door chef of collega's, hoeven ze hun emoties minder te verbergen op het werk, zijn ze meer tevreden en ervaren ze minder burn-out. Bovendien zijn de effecten van het moeten verbergen van emoties op tevredenheid en burn-out minder groot voor werkenden die veel steun ontvangen van chef of collega's. Sociale steun is dus een belangrijke sleutel tot het verminderen van de negatieve gevolgen van het moeten verbergen van emoties op het werk. Sociale steun werkt minder goed als buffer tegen emotionele belasting van het werk.

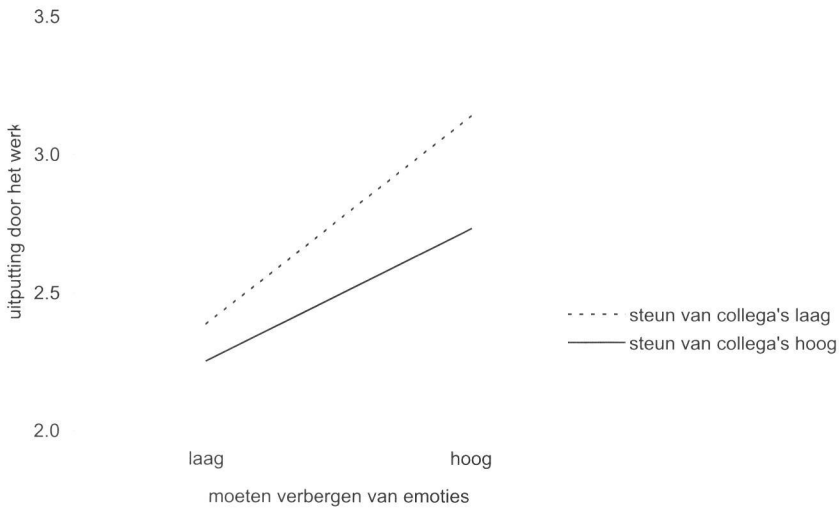
Emotionele belasting en de noodzaak tot het verbergen van emoties



Figuur 2 De regressie met uitputting door het werk als afhankelijke variabele en de emotionele belasting van het werk als predictor voor personen die veel of weinig steun ervaren van collega's



Figuur 3 De regressie met uitputting door het werk als afhankelijke variabele en het moeten verbergen van emoties op het werk als predictor voor personen die veel of weinig steun ervaren van de chef



Figuur 4 De regressie met uitputting door het werk als afhankelijke variabele en het moeten verbergen van emoties op het werk als predictor voor personen die veel of weinig steun ervaren van collega's

4 Discussie

In dit onderzoek is bij een representatieve steekproef van de Nederlandse beroepsbevolking nagegaan in hoeverre mensen hun werk als emotioneel belastend ervaren en in hoeverre mensen hun emoties moeten verbergen op het werk. Een belangrijke bijdrage van dit onderzoek is de inventarisatie van verschillen tussen beroepsklassen in Nederland wat betreft deze emotionele werkkenmerken. Met name over het moeten verbergen van emoties op het werk was tot dusverre weinig bekend. Dit onderzoek is te beschouwen als een eerste verkenning van het voorkomen en de effecten van de noodzaak tot het verbergen van emoties op het werk in de Nederlandse situatie.

Uit het onderzoek blijkt dat vooral werkenden in de gezondheidszorg, in het onderwijs en in de kunsten hun werk als emotioneel belastend ervaren. Bij de gezondheidszorg en het onderwijs zou deze belasting kunnen voortkomen uit problematische sociale interacties met patiënten, cliënten of leerlingen. In de gezondheidszorg en hulpverlening kan de confrontatie met het lijden en de dood van medemensen bovendien emotioneel belastend zijn. Bij kunstenaars is de hoge score op emotionele belasting minder volgens de verwachting. In het huidige onderzoek kunnen we geen onderscheid maken tussen uitvoerende kunstenaars in podiumkunsten (toneelspelers, musici) en scheppende kunstenaars (schrijvers, schilders, beeldhouwers, componisten). Bij de eerstgenoemden is wellicht vooral het optreden voor de zaal emotioneel belastend ('plankenkoorts'). Bij de tweede groep kunstenaars komen kunstwerken vaak door zelfexpressie tot stand, wat er wellicht toe leidt dat zij sterk betrokken zijn bij hun eigen werk en dit werk als emotioneel veeleisend ervaren. Een aanvullende verklaring voor de als hoog ervaren emotionele belasting in het onderwijs, de zorg en de kunsten zou kunnen liggen in de persoonskenmerken van werkenden in deze sectoren. De keuze voor een beroep is te beschouwen als een vorm van zelfselectie. Mogelijk zijn werkenden in de zorg, het onderwijs en de kunsten gevoe-

liger voor emotioneel belastende situaties en benoemen zij daardoor werksituaties eerder als emotioneel belastend dan bijvoorbeeld bouwvakkers, winkeliers of boekhouders. Het stereotiepe beeld van 'de kunstenaar' als een gevoelige en non-conformistische persoon lijkt hiermee in overeenstemming te zijn. Ook het gegeven dat werkenden in de zorg en het onderwijs hun werk soms als een 'roeping' zien en dat compassie met de medemens een reden voor hun beroepskeuze kan zijn, vormt hiervoor een aanwijzing.

Politie, brandweer en bewaking is de enige beroepsklasse die hoog scoort op het moeten verbergen van emoties. Mensen met dergelijke beroepen moeten ook in bedreigende situaties op het werk (bijvoorbeeld bij agressie of brand) doortastend optreden en kunnen in die situaties geen of weinig ruimte nemen voor het publiekelijk uiten van gevoelens van angst, twijfel of boosheid. Hierbij valt op dat het moeten verbergen van emoties niet beduidend hoger is dan gemiddeld bij traditionele dienstverlenende beroepen, zoals bij secretaresses, kappers, winkeliers of in de horeca. Wellicht zou een ander beeld verkregen worden wanneer tevens was gevraagd naar het moeten tonen van positieve emoties. Deze tegenhanger van het moeten verbergen van emoties is misschien meer gebruikelijk in deze traditionele dienstverlenende beroepen (Hochschild, 1983).

Verder blijkt dat vrouwen hun werk als meer emotioneel belastend ervaren en meer hun emoties moeten verbergen op het werk dan mannen. Deze verschillen zijn echter toe te schrijven aan de aard van de beroepen die vrouwen kiezen. Vrouwen zijn relatief vaak werkzaam in het onderwijs en de zorg en minder in industriële en ambachtelijke beroepen. Wat betreft leeftijd, blijken ouderen meer emotionele belasting te ervaren en meer hun emoties te moeten verbergen dan jongeren. Dit kan op verschillende manieren worden uitgelegd. Ten eerste kan het zijn dat naarmate mensen ouder worden ze meer emotioneel betrokken raken bij hun werk waardoor het werk meer emotioneel belastend wordt. Ten tweede kan het een cohorteffect zijn: waarbij oudere werkenden opgroeiden in een tijd dat werken een belangrijker onderdeel van het leven was dan in latere perioden. Ten derde kan het zo zijn dat ouderen (binnen een beroepsklasse) de emotioneel meer belastende functies met meer verantwoordelijkheid (bijvoorbeeld voor ondergeschikten of voor de bedrijfsvoering) bezetten. De relatief grove indeling in 40 beroepsklassen dekt dit onderscheid niet of slechts in beperkte mate.

Wat betreft de samenhang van emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk met andere variabelen, blijkt dat de werktevredenheid lager is naarmate het werk meer emotioneel belastend is en men emoties op het werk meer moet verbergen. Hoge emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk zijn eveneens gerelateerd aan meer uitputting door het werk (burn-out). Dit suggereert dat deze emotionele werkkenmerken negatieve gevolgen hebben op het welbevinden van werkenden. In het huidige onderzoek is het echter niet mogelijk om causale uitspraken te doen. Het is eveneens mogelijk dat zij die uitgeput of ontevreden zijn over hun werk meer negatieve (emotionele) werkkenmerken waarnemen of rapporteren dan mensen met een hoger welbevinden op het werk zonder dat dit is gebaseerd op feitelijke verschillen in werkkenmerken. Het feit dat de grove indeling in beroepsklasse een substantieel deel van de waargenomen emotionele belasting verklaart, geeft aan dat deze emotionele belasting in ieder geval gedeeltelijk een kenmerk is van het werk en niet uitsluitend een kenmerk van de persoon die de vragenlijst invult. In mindere mate geldt dit ook voor het moeten verbergen van emoties op het werk. Beide werkkenmerken variëren veel sterker over beroepen dan de werkuitskomsten uitputting en werktevredenheid. Hoewel op grond van de burn-outliteratuur (Maslach & Jackson, 1982; Schaufeli, Maslach & Marek, 1993) verwacht

zou mogen worden dat in de zorg en het onderwijs ook de uitputting door het werk veel hoger zou zijn dan in overige beroepen, bleek dat in dit onderzoek niet het geval te zijn. De in dit onderzoek gemeten emotionele belasting is wellicht een relatief gevoelige maat voor dergelijke belasting, die kan dienen om het risico van uitputting door het werk in een beroepsgroep in kaart te brengen.

Sociale steun van chef en collega's bleek van belang te zijn als remedie tegen het moeten verbergen van emoties. Wanneer veel steun werd ervaren van chef en collega's hoefde men minder emoties op het werk te verbergen en waren bovendien de negatieve effecten van het moeten verbergen van emoties op het werk minder groot. Vooral steun van de chef was van belang bij het tegengaan van uitputting door het werk en ontevredenheid met het werk wanneer emoties op het werk verborgen moesten worden. Blijkbaar helpt het om je hart te kunnen luchten bij je chef en je collega's als je gedurende de werkdag in contacten met klanten, cliënten, of het publiek je emoties en meningen niet mag uitspreken. Dit luchten van je hart is een specifieke vorm van sociale steun die goed aansluit bij de stressor: het niet mogen uiten van emoties (Cohen & Wills, 1985). Hoewel niet is nagegaan waaruit de steun van de chef en de collega's bestaat, suggereert het gevonden buffereffect van sociale steun dat het praten over gevoelens een belangrijk deel van de sociale steun van chef en collega's is wanneer dit uiten van emoties gedurende het werk zelf onmogelijk is.

De rol van sociale steun bij het verminderen van de emotionele belasting van werk bleek daarentegen beperkt. Steun van de chef was in lichte mate gerelateerd aan lagere emotionele belasting op het werk. En steun van collega's hielp slechts in beperkte mate als buffer tegen uitputting bij hoge emotionele belasting van het werk. Dit suggereert dat emotioneel belastend werk in bijvoorbeeld de zorg en het onderwijs een hardnekkig probleem kan zijn dat niet kan worden verholpen door een meer steunende chef of behulpzame collega's. Het is daarom van groot belang dat aandacht gegeven wordt aan dergelijke emotionele belasting en dat wordt onderzocht hoe deze emotionele belasting teruggedrongen kan worden. Indien het vanwege de aard van het werk niet mogelijk is om dergelijke emotionele belasting terug te dringen, is het van belang om na te gaan of meer specifieke vormen van steun en hulp wel kunnen leiden tot betere hantering van emotioneel belastende werksituaties (Thoits, 1986).

De maten van sociale steun die in het huidige onderzoek zijn gebruikt, zijn indicatoren van positieve sociale relaties op het werk en richten zich niet op specifieke gedragingen van de chef of collega's. Toekomstig onderzoek zou meer in moeten gaan op de inhoud van de sociale steun (House, 1981), op de wijze waarop de steun wordt gegeven (Coyne, Ellard & Smith, 1990) en op de mate waarin de steun aansluit bij de stressor (Cohen & Wills, 1985) als moderatoren van de positieve effecten van sociale steun. Bovendien zou in toekomstig onderzoek ook de aard van de emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties verder moeten worden uitgediept. Hiervoor is het nodig dat wordt ingezoomd op specifieke beroepen en op de specifieke emotionele werkkenmerken die deze beroepen met zich meebrengen. Onze assumptie is bijvoorbeeld dat emotionele belasting vooral te maken heeft met problematische sociale interacties met klanten, leerlingen of patiënten. De bevindingen van dit onderzoek lijken hiermee in overeenstemming te zijn, maar feitelijk hebben wij dergelijke achtergronden van emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk niet onderzocht. Nader onderzoek naar deze achtergronden is, gezien de rol van emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk als mogelijke determinant van ontevredenheid met het werk en uitputting door het werk, van groot belang.

De maat voor werktevredenheid in dit onderzoek was een enigszins hybride

maat, waarin naast tevredenheid met het werk ook items over de binding met de organisatie waren opgenomen. Meyer (1997) geeft aan dat organisatiebetrokkenheid en werktevredenheid onderling sterk gerelateerde, maar doorgaans wel onderscheidbare, constructen zijn. Het is daarbij echter niet precies duidelijk of een hoge organisatiebetrokkenheid leidt tot hoge werktevredenheid of vice versa. Wellicht beïnvloeden beide variabelen elkaar wederzijds. In dit onderzoek waren in totaal slechts drie vragen over deze onderwerpen in de vragenlijst opgenomen, waardoor een zinvol onderscheid tussen betrokkenheid en werktevredenheid niet mogelijk was. Bovendien veronderstellen wij dat werktevredenheid en organisatiebetrokkenheid op vergelijkbare wijze gerelateerd zullen zijn aan emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk, waardoor een dergelijk onderscheid voor het doel van dit onderzoek niet essentieel is.

Wanneer we kijken naar de mate waarin werktevredenheid en uitputting door het werk verklaard kunnen worden op basis van sociale steun en de werkkenmerken emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties, dan blijkt dat de gevonden effecten in het algemeen bescheiden zijn. Vooral de bijdrage van de gevonden interactie-effecten is klein. Hierbij moet echter worden aangetekend dat in veldonderzoeken zoals deze, dergelijke interactie-effecten in het algemeen klein en moeilijk aan te tonen zijn (McClelland & Judd, 1993). Feit blijft dat het overgrote deel van de variantie in werktevredenheid en uitputting door het werk onverklaard blijft. Ook beroepsklasse verklaarde slechts een gering deel van deze werktevredenheid en uitputting door het werk. Het niet-verklaarde deel van deze werkuitkomsten bestaat voor een onbekend deel uit random-variantie. Verder zullen persoonskenmerken en werkkenmerken die niet zijn opgenomen in het huidige artikel bijdragen aan deze werkuitkomsten. Hierbij kunnen we bijvoorbeeld denken aan werkkenmerken als kwantitatieve taakeisen (werkdruk, zie voetnoot 2), autonomie en taakvariëteit (Karasek & Theorell, 1990) en aan persoonskenmerken zoals neuroticisme (Bolger & Zuckerman, 1995) of locus of control (Rotter, 1975). Overigens zouden de mate waarin werkenden aangeven dat sprake is van emotionele belasting, van de noodzaak om emoties te verbergen op hun werk of van sociale steun kunnen samenhangen met deze werk- en persoonskenmerken. Aanvullend onderzoek waarin deze andere kenmerken worden opgenomen kan de rol van emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk verder verhelderen. Niettemin geeft het huidige onderzoek waardevol inzicht in de herkomst van emotionele belasting en de noodzaak om emoties te verbergen op het werk en in de bijdrage die zij leveren aan werktevredenheid en burn-out.

Ten slotte lijkt het voor landelijk beleid van de overheid en sociale partners van belang om in bijvoorbeeld Arboconvenanten en CAO-afspraken aandacht te besteden aan emotionele werkkenmerken. Vooral in de zorg, het onderwijs en bij politie, brandweer en bewaking is het van belang om niet alleen afspraken te maken over reductie van kwantitatieve taakeisen (werkdruk), maar ook na te gaan hoe emotionele werkkenmerken kunnen worden aangepakt. Wanneer dit door de aard van het werk niet goed mogelijk is, geeft het huidige onderzoek aan dat het in ieder geval van belang is om in beroepen waar emoties verborgen moeten worden (vooral bij politie, brandweer en bewaking) te zorgen voor voldoende sociale steun in de werksituatie. Dergelijke sociale steun lijkt dus vooral van belang te zijn in traditionele mannenberoepen waarin een steunende werkomgeving niet vanzelfsprekend is.

Noten

- 1 Dit onderzoek is gepresenteerd op de Third European Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology gehouden in Barcelona van 24 tot 27 oktober 2001.
- 2 De gevolgen voor de resultaten van de ondervertegenwoordiging van vrouwen en jongeren in de steekproef kan gedeeltelijk via weging worden tegengegaan (zie Smulders et al, 2001). De resultaten veranderen niet wezenlijk wanneer dergelijke weging (voor geslacht, leeftijd, opleiding, stedelijkheidsgraad en bedrijfstak) wordt toegepast. We vinden het daarom verantwoord om te blijven spreken van een representatieve steekproef.
- 3 Behalve de gerapporteerde analyses zijn de correlatieve en regressieanalyses ook verricht met correctie voor kwantitatieve taakeisen (werkdruk). De gerapporteerde bevindingen blijven alle ongewijzigd in deze aanvullende analyses. Dit betekent dat samenhangen tussen emotionele belasting en het moeten verbergen van emoties op het werk enerzijds en werkuitkomsten anderzijds niet toe te schrijven zijn aan de kwantitatieve taakeisen die respondenten ervaren.

Literatuur

- Aiken, L.S. & West, S.G. (1991). *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions*. Newbury Park, CA: Sage.
- Bolger, N. & Zuckerman, A. (1995). A framework for studying personality in the stress process. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 890-902.
- Briner, R.B. (1999). The neglect and importance of emotion at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 323-346.
- Büssing, A. & Glaser, J. (1999). Work stressors in nursing in the course of redesign: Implications for burnout and interactional stress. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 401-426.
- Buunk, B.P., De Jong, J., Ybema, J.F. & De Wolff, C.J. (1998). Psychosocial aspects of occupational stress. In P.J.D. Drenth, H. Thierry & C.J. de Wolff (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology, Volume 2: Work psychology* (pp. 145-182). Hove, UK: Psychology Press.
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112, 155-159.
- Cohen, S. & Wills, T.A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Coyne, J.C., Ellard, J.H. & Smith, D.A.F. (1990). Social support, interdependence, and the dilemmas of helping. In B.R. Sarason, I.G. Sarason, & G.R. Pierce (Eds.), *Social support: An interactional view* (pp. 129-149). New York: Wiley.
- Gründemann, R.W.M., Smulders, P.G.W. & De Winter, C.R. (1993). *VAG – Vragenlijst Arbeid en Gezondheid; Handleiding*. Lisse: Swets.
- Goudswaard, A., Dhondt, S. & Kraan, K. (1998). *Flexibilisering en arbeid in de informatie-maatschappij; werknemersvragenlijst bestemd voor werknemers van bedrijven die deelnemen aan het SZW-Werkgeverspanel 1998*. Hoofddorp: TNO Arbeid.
- Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- House, J.S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Kristensen, T. & Borg, V. (2000). *Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ)*. Copenhagen: National Institute of Occupational Health.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1982). Burnout in health professions: A social psychological analysis. In: G.S. Sanders & J. Suls (Eds.). *Social psychology of health and illness*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- McClelland, G.H. & Judd, C.M. (1993). Statistical difficulties of detecting interactions and moderator effects. *Psychological Bulletin*, 114, 376-390.
- Meyer, J.P. (1997). Organizational commitment. In: C.L. Cooper, & I.T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology, Volume 12* (pp. 175-228). Chichester, UK: Wiley.

- Peeters, M.C.W., Buunk, B.P. & Schaufeli, W.B. (1995). Social interactions, stressful events and negative affect at work: A micro-analytic approach. *European Journal of Social Psychology*, 12, 391-401.
- Rotter, J.B. (1975). Some problems and misconceptions related to the construct of internal versus external control of reinforcement. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 43, 56-67.
- 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, 163-183.
- Schaufeli, W.B., Maslach, C. & Marek, T. (Eds.) (1993). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington: Taylor.
- Schaufeli, W.B. & Van Dierendonck, D. (1993). The construct validity of two burnout measures. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 631-647.
- Smulders, P.G.W., Andries, F. & Otten, F. (2001). *Hoe denken Nederlanders over hun werk ...? Opzet, kwaliteit en eerste resultaten van de TNO Arbeidssituatie Survey*. Hoofddorp: TNO Arbeid.
- Terry, D.J., Rawle, R. & Callan, V.J. (1995). The effects of social support on adjustment to stress: The mediating role of coping. *Personal Relationships*, 2, 97-124.
- Tetrick, L.E., Slack, K.J., Sinclair R.R. & Da Silva, N. (2000). A comparison of the stress-strain process for business owners and nonowners: Differences in job demands, emotional exhaustion, satisfaction, and social support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 464-476.
- Thoits, P.A. (1986). Social support as coping assistance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54, 416-423.
- Veldhoven, M. van & Broersen, S. (1999). Psychische vermoeidheid in de arbeidssituatie: Een verkenning op basis van gegevens verzameld door ARBO-diensten. *Gedrag & Organisatie*, 12, 347-363.
- 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, 371-400

Summary

Emotional demand and the need for hiding emotions at work

Jan Fekke Ybema and Peter Smulders, *Gedrag & Organisatie*, volume 15, May 2002, nr. 3, 129-146.

This study examines emotional demand and the need for hiding of emotions at work in a representative sample of the Dutch working population, consisting of 4334 persons. The study reveals that emotional demand is high in occupations relating to health care, education and arts. The need for hiding emotions is especially high among policemen, security personnel and firemen. Further it was found that, in line with the hypotheses, emotional demand and the need for hiding emotions at work are related to higher emotional exhaustion and lower job satisfaction. Social support from the supervisor and colleagues can partially reduce these negative effects. This 'buffer effect' of social support arises in particular in cases where there is a need for hiding emotions.

Keywords: emotions, work situation, occupations, job satisfaction, burnout