

# Emotionele belasting en de noodzaak tot het verbergen van emoties op het werk<sup>1</sup>

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 werknemers (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.