

Emotional labor: ontwikkeling en validering van de Dutch Questionnaire on Emotional Labor (D-QEL)

*Mariette Briët, Gérard Näring, André Brouwers en Annemarie van Droffelaar**

Gepubliceerd als:

Briët, M., Näring, G., Brouwers, A., & van Droffelaar, A. (2005). Emotional labor :
ontwikkeling en validering van de Dutch Questionnaire on Emotional Labor (D-QEL).
Gedrag en Gezondheid, 33(5), 318-330

* Alle auteurs zijn verbonden aan de Faculteit Psychologie van de Open Universiteit

Nederland. Correspondentie adres: Dr. G. Näring, Open Universiteit Nederland, Postbus

6870, 6503 GJ Nijmegen. E-mail:gerard.naring@ou.nl

Summary

Emotional labor: Development and validation of the Dutch Questionnaire on Emotional Labor (D-QEL)

In this study emotional labor is defined as intentional, internal processes which create or maintain a state of dissonance. This paper describes the development and the subsequent validation of the Dutch Questionnaire on Emotional Labor (D-QEL) as tested on samples of 365 teachers in mathematics and 334 nurses in the Netherlands. The D-QEL is a 13 item self-report questionnaire that measures four facets of emotional display in the workplace, including surface acting, deep acting, surface acting hiding and emotional consonance. Estimates of the internal consistency ranged from .61 to .85. Confirmatory factor analysis provided support for the existence of four separate subscales. Evidence was also provided for convergent, discriminant and criterion validity.

Inleiding

Emotional labor wordt wel beschreven als de handeling om sociaal wenselijke emoties te uiten in een context waarin een werknemer een dienst verleent aan een andere persoon (Asforth & Humphrey, 1993). Juist in dienstverlenende beroepen verwacht men vaak dat werknemers niet-gepaste emoties verbergen, maskeren of onderdrukken en alléén maar voor de situatie vereiste emoties uiten. Zo'n vereiste emotie kan worden geuit door deze na te bootsen, maar mensen kunnen ook proberen de gewenste emotie op de één of andere manier echt bij zichzelf op te wekken. Grandey (2000) ging ervan uit dat *emotional labor* stress kan veroorzaken bij de werknemer. Er zijn inmiddels inderdaad aanwijzingen dat *emotional labor*

een rol speelt bij het ontwikkelen van verschijnselen van stress en burnout (Grandey, 2003; Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005).

In onderzoek naar het ontstaan van burnout ging tot nu toe de belangstelling vooral uit naar situationele factoren op het werk, maar sinds kort wordt de invloed van *emotional labor* op het werk er ook bij betrokken. In Nederland bestond er nog geen meetinstrument voor *emotional labor*. In dit artikel presenteren we de resultaten van twee gerelateerde studies, die betrekking hebben op de ontwikkeling en validering van een Nederlandse *emotional labor* vragenlijst (D-QEL: Dutch Questionnaire on Emotional Labor). In studie 1 wordt de ontwikkeling van de D-QEL besproken en wordt getoetst of *emotional labor* bestaat uit vier onafhankelijke dimensies. Het doel van de tweede studie is de factorstructuur van de vragenlijst te verbeteren en inzicht te krijgen in de convergente, discriminante en criterium validiteit van de D-QEL.

Hochschild (1983), die de term *emotional labor* introduceerde, hanteerde een dramaturgisch perspectief, waarin de klant de toeschouwer is, de werknemer de acteur en het werk het toneel. In deze visie worden emoties door de werknemer gereguleerd om te voldoen aan verwachtingen van het werk. Hochschild onderscheidde twee verschillende vormen van het reguleren van positieve emoties, één puur gericht op de expressie van de gewenste emotie, en één gericht op het streven de emotie op te roepen. Grandey (2000) beaamt dat meestal positieve emoties worden verlangd (*service with a smile*), maar stelt dat ook vaak negatieve emoties moeten worden onderdrukt (Grandey, 2000).

Brotheridge & Grandey (2002) benaderden het concept *emotional labor* zowel vanuit een werkgericht als vanuit een werknemersgericht standpunt. Met werknemersgerichte *emotional labor* wordt het proces bij de werknemer zelf bedoeld: het reguleren van de eigen emoties en de uitdrukking ervan om aan de verwachting van het werk te voldoen. Hieronder vallen de processen waarbij een werknemer zijn of haar emotionele expressie modificeert en

controleert (*surface acting* of ‘emoties voorwenden’ genoemd) en het proces waarbij innerlijke gedachten en gevoelens worden gecontroleerd om aan de verwachtingen van het werk te voldoen (*deep acting* of ‘emoties oproepen’ genoemd). De benadering van onze studie ligt dicht bij dit perspectief op *emotional labor*. Onder werkgerichte *emotional labor* vallen interpersoonlijke vereisten van het werk (*interpersonal work demands*), zoals de intensiteit van de emotie en de frequentie en variatie van de interacties, en ervaren regels over het uiten van emoties (*perceived display rules*), die bepalen in hoeverre van werknemers wordt verwacht dat zij hun emoties moeten tonen of verbergen. Ook Zapf (2002) heeft het construct *emotional labor* uitgebreid en gebruikt sindsdien de term *emotion work*. Hij ziet *emotion work* als een onderdeel van het werk, net als fysieke en mentale taakeisen, werkmotivatie en betrokkenheid.

Waar sommige van deze onderzoekers vooral gericht zijn op de werkgebonden aspecten van *emotional labor*, gaat onze interesse vooral uit naar de persoonsgebonden kanten. De relatie tussen het niet uiten van emoties en gezondheidsaspecten is een belangrijk thema in de gezondheidspsychologie. De mechanismen waarlangs het niet uiten van emoties emotionele uitputting veroorzaakt zijn echter niet helemaal duidelijk. Er is enig bewijs voor een acuut fysiologisch effect van het niet uiten van emoties, dat men als schadelijk zou kunnen opvatten (Gross & Levenson, 1997). Verder wijst niets in de theorieën over emoties erop dat emoties een ‘ontladingsfunctie’ (Frijda, 1997) hebben, terwijl duidelijk is dat ze een impuls tot expressie bevatten.

Emotional labor komt echter niet alleen voor in de vorm van het niet uiten van emoties, maar ook in de vorm van het spelen van een emotie, waarbij men een emotie uit die men helemaal niet ervaart. De toestand van emotionele dissonantie waarin mensen verkeren op het moment dat ze een emotie veinzen of proberen op te roepen wordt als een bron van stress beschouwd (Glomb & Tews, 2004; Zapf, 2002). Diverse studies over het reguleren van

emoties op de werkplek toonden aan dat emotionele dissonantie stevast gecorreleerd is met emotionele uitputting (Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini & Holz, 2001).

Theoretische benaderingen van *emotional labor* leggen verschillende accenten; zij zijn of gericht op interne gesteldheden, of op interne processen of externe gedragsuitingen (Glomb & Tews, 2004). Onze definitie omvat interne gesteldheden en interne processen. In deze studie verstaan we onder *emotional labor* de doelgerichte interne *processen* die een *toestand* van dissonantie creëren of in stand houden. In de literatuur worden onderstaande facetten van *emotional labor* onderscheiden:

- 1) *Emoties voorwenden (surface acting)* is een vorm van *emotional labor* die refereert aan het uiten van een voor het werk vereiste emotie, die niet door de werknemer zo wordt gevoeld. Een voorbeeld is ‘doen alsof je die emoties hebt die nodig zijn voor het werk’, of ‘een masker opzetten om de voor het werk juiste emoties te tonen’ (Brotheridge & Grandey, 2002; Zammuner & Galli, 2002).
- 2) *Emoties oproepen (deep acting)* verwijst naar het actief oproepen en controleren van emoties om oprecht te voldoen aan de opgedragen of voorgeschreven normen en verwachtingen van het werk (Zammuner & Galli, 2002). Hochschild (1983) noemt dit ‘*active deep acting*’. Het gaat hierbij meer om het aanpassen van gevoelens dan om de uiting ervan (Diefendorff et al., 2005). Een voorbeeld is ‘ik probeer de emoties die ik moet vertonen ook echt te voelen’.
- 3) *Emoties verbergen (surface acting-hiding)*: bij sommige dienstverlenende beroepen wordt verlangd dat positieve emoties worden getoond, ongeacht of die werkelijk zo worden ervaren. Werk kan ook vereisen dat gevoelens worden verborgen. Over de effecten van het moeten verbergen van emoties op het werk is nog weinig bekend. Ybema en Smulders (2002) inventariseerden in hun onderzoek naar de verschillen tussen beroepsklassen in Nederland onder andere de noodzaak tot het verbergen van emoties. Uit

hun onderzoek blijkt dat over het algemeen dienstverlenende beroepen, zoals politie, brandweer en bewaking, hoog scoren op het moeten verbergen van emoties. Er is in bedreigende situaties op het werk blijkbaar weinig ruimte voor het uiten van gevoelens als angst, twijfel of boosheid.

4) *Emotionele consonantie*: in studies is hieraan tot nu toe nog maar weinig aandacht besteed, hoewel Hochschild (1983) deze vorm van emotioneel management al als *'passive deep acting'* onderscheidde. Emotionele consonantie verwijst naar de toestand waarin de gevoelens van de werknemer in overeenstemming zijn met de verwachtingen van het werk ten aanzien van het uiten van emoties. Diefendorff et al. (2005) hebben emotionele consonantie als een aparte factor onderscheiden. Juist omdat wij emotionele consonantie zien als de afwezigheid van emotieregulerende processen, zullen wij emotionele consonantie als een aparte dimensie meten ten behoeve van constructvalidering.

Wij presenteren twee studies. Studie 1 beschrijft de ontwikkeling van de D-QEL, waarbij de nadruk ligt op de factorstructuur ervan. Studie 2 bouwt verder op studie 1 en heeft betrekking op een verbetering van de factorstructuur en de validering van de Nederlandse D-QEL.

Studie 1: de ontwikkeling van de D-QEL

We formuleerden vier dimensies, die zijn gebaseerd op studies waarin de vragenlijsten voldoende gedetailleerd beschreven zijn. Bij de ontwikkeling van de D-QEL vormt de Amerikaanse *Emotional Labor Scale* (ELS; Brotheridge & Lee, 1998, in Brotheridge & Grandey, 2002) de basis. De ELS is in een aantal studies gevalideerd, waarbij tevens de *Emotion Work Requirements Scale* (Best et al., 1997, in Brotheridge & Grandey, 2002) werd gebruikt. We hebben voor de constructie van de D-QEL de schalen van drie onderzoeken

nader bekeken (Zammuner & Galli, 2002; Kruml & Geddes, 2000; Brotheridge & Grandey, 2002). Daarbij streefden we ernaar constructen samen te stellen van minimaal drie items, waarbij we bestaande constructen aanvulden met items van andere studies, die hetzelfde concept meten (emoties oproepen en emotionele consonantie). Zammuner en Galli (2002) gebruikten de *emotional labor* vragenlijst van Brotheridge en Grandey (2002), die wij integraal overnamen: emoties voorwenden (item 1,2,3,4,5 in de D-QEL), emoties oproepen (item 6,7,8), emotionele consonantie (item 10,11). We breidden emoties oproepen uit met één item (*emotive effort*, item 4 uit de studie van Kruml en Geddes, 2000) evenals emotionele consonantie (item 2 uit de emotionele dissonantie schaal van Kruml & Geddes, 2000), respectievelijk items 9 en 12 in onze vragenlijst. De antwoorden werden gegeven op een vijf puntsschaal (1 = “nooit”; 5 = “altijd”). Brotheridge en Grandey (2002) gebruikten hun *Emotional Labor Scale* voor emoties voorwenden en emoties oproepen. Ze breidden het concept uit met nieuwe items van de *Emotion Requirement Scale* (Best et al., 1997 in Brotheridge & Grandey, 2002), die ‘de noodzaak tot het verbergen van negatieve emoties’ meten. Deze schaal meet de perceptie van de regels voor het uiten van emoties, maar niet de *emotional labor* zelf die deze regels mogelijk veroorzaken. Daarom hebben wij de items opnieuw geformuleerd, zodat ze vragen naar het werkelijk verbergen van negatieve emoties. Omdat deze soort van *emotional labor* qua begrip kan worden gezien als een bepaalde vorm van emoties voorwenden geven wij er de voorkeur aan hieraan de term ‘emoties verbergen’ te verbinden. Alle drie de items werden gebruikt (item18,19,20).

Alle items die zijn afgeleid van Engelse vragenlijsten zijn door de eerste twee auteurs in het Nederlands vertaald en door een Nederlands sprekende Australiër weer terug vertaald naar het Nederlands. Waar in de Engelse lijsten werd gerefereerd aan klanten, veranderden wij klanten in leerlingen bij ons eerste onderzoek en in patiënten bij het tweede. Voorafgaande aan de eerste afname van de vragenlijst hebben tien personen met uiteenlopende functies en

demografische kenmerken de vragenlijst ingevuld. De lijst bleek helder geformuleerde vragen te bevatten en werd als relevant ervaren.

Methode

Onderzoeksgroep

Voor het eerste onderzoek zijn 1000 wiskundeleraren benaderd die allen lid zijn van de Nederlandse Vereniging voor Wiskundeleraren en die lesgeven in het voortgezet (beroeps)onderwijs in Nederland. Het responspercentage is 36,5%; de responsgroep van 365 personen bestond uit 269 mannen (73,7%) en 96 vrouwen (26,3%). De gemiddelde leeftijd is 48,8 jaar (SD 8,35), variërend van 21 tot en met 64 jaar. Het aantal jaren werkervaring is gemiddeld 21,4 jaar (SD 9,78) met een spreiding van 1 tot en met 42 jaar. De groep is verdeeld in 62% eerstegraads, 34% tweedegraads en 4% derdegraads wiskundeleraren. Het aantal uren is gemiddeld 18,7 met een spreiding van 0 (schoolleiding) tot en met 29 (SD 6,77).

Statistische analyse

De factorstructuur van de D-QEL werd onderzocht met behulp van confirmatieve factoranalyses (CFA). Hiervoor werd het AMOS 3.6 computer programma (Arbuckle, 1997) gebruikt om na te gaan welk model het beste past bij de data. Er werd een vergelijking gemaakt tussen een 1-factormodel en een 4-factormodel. De items werden a priori bepaald om de factoren en de relatie tussen de factoren te specificeren. Deze CFA genereert een χ^2 *goodness-of-fit* statistiek om te testen in welke mate het veronderstelde model consistent is met de data. Nu laat de CFA van de eerste studie zien dat χ^2 significant is. Naarmate de grootte van de steekproef toeneemt, neemt ook χ^2 toe, wat niet hoeft te leiden tot verwerping

van het model. Daarom is het beter de waarden van indices te nemen waarvan uit onderzoek is gebleken dat die relatief ongevoelig zijn voor de steekproef grootte: de *comparative fit index* (CFI), de Bentler-Bonnet *non-normed fit index* (NNFI) en de *root mean square error of approximation* (RMSEA). Op basis van Bentler en Bonnet (1980) kan worden geconcludeerd dat bij waarden $>.90$ het model voldoende acceptabel is. Voor de RMSEA geldt dat een waarde kleiner of gelijk aan $.05$ een goede *fit* van het model geeft en een waarde kleiner of gelijk aan $.08$ een voldoende *fit* (zie Byrne, 2001).

Omdat blijkt dat de betrouwbaarheid van emoties verbergen duidelijk verbetert bij de verwijdering van item 20 (α van $.64$ naar α $.85$; item totaal correlatie was $.31$), is besloten dit item te verwijderen.

Resultaten

De resultaten van het 1-factormodel, waarbij alle items op één onderliggende dimensie (emoties voorwenden) laadden, paste slecht bij de gegevens ($\chi^2 = 1150.12$, $df = 77$, $p = .00$, CFI = $.42$, NNFI = $.32$, RMSEA = $.20$) en werd verworpen. De CFA van het 4-factormodel laat zien dat de indices variëren tussen $.90$ en $.93$ ($\chi^2 = 210.20$, $df = 71$, $p = .00$, CFI = $.93$, NNFI = $.90$, RMSEA = $.08$). Op grond van de waarden van het 4-factormodel lijkt het model marginaal te kunnen worden geaccepteerd, maar besloten wordt de vragenlijst bij een volgend onderzoek aan te passen.

Tabel 1 geeft de beschrijvende statistiek van de vier factoren. De betrouwbaarheid, Cronbach's alpha, van alle schalen is acceptabel tot goed. De vragenlijst zoals die voor de analyses werd gebruikt bestaat uit een schaal voor emoties voorwenden, vijf items, $\alpha = .83$, een schaal voor emoties oproepen, vier items, $\alpha = .85$, een schaal voor emoties verbergen, twee items, $\alpha = .85$ en een schaal voor emotionele consonantie, drie items, $\alpha = .63$. Voor het vergelijken van groepen wordt over het algemeen een waarde van $.60$ als voldoende

beschouwd (Dassen & Keuning, 1998). De item-totaal correlaties van de schalen emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen liggen op een waarde van .56 of hoger; deze was voor de emotionele consonantie schaal .36 en hoger. De scores van de schaal voor emoties voorwenden kunnen worden vergeleken met de scores van verschillende andere beroepsgroepen op de schaal emoties voorwenden, daar eerdergenoemde schaal (Brotheridge & Grandey, 2002) integraal werd vertaald. Het niveau van emoties voorwenden in onze groep wiskundeleraren ligt hoog vergeleken met mensen in de dienstverlening, managers en administratief personeel.

Voeg Tabel 1 ongeveer hier in

Gelijk aan andere schaalontwikkelingen (Grandey, 2003) zijn items met een item-totaal correlatie lager dan .40 verwijderd of in studie 2 herzien. Omdat de *fit* van ons model van deze eerste studie bij de CFA niet voor alle waarden even goed bleek, is de D-QEL aangepast. De tweede versie van de D-QEL, die uit 13 items bestaat, is te vinden in Tabel 2.

Studie 2: herziening en validering van de D-QEL

Het doel van de tweede studie is de factorstructuur van de D-QEL te verbeteren en de convergente, discriminante en criterium validiteit van de lijst te onderzoeken.

Methode

Onderzoeksgroep

De data werden verzameld bij verpleegkundigen in enkele samenwerkende ziekenhuizen in het midden van Nederland. In het totaal zijn 860 vragenlijsten uitgedeeld onder de verpleegkundigen met een vaste aanstelling. Hiervan zijn 334 vragenlijsten ingevuld geretourneerd. De totale respons was 38,8%, van wie 88% vrouwen en 12% mannen. De gemiddelde leeftijd is 38 jaar. Het aantal jaren werkervaring bedraagt gemiddeld 17 jaar, waarvan gemiddeld 12 jaar in het huidige ziekenhuis. Het gemiddelde aantal werkuren per week is 27 uren, met een range van 8 tot en met 40 uren. Van deze groep verpleegkundigen heeft het overgrote deel (85,5%) een partner en woont 81,8% samen met een partner. Binnen de responsgroep draagt 55% mede zorg voor kinderen onder de 18 jaar en 45% van de respondenten niet.

De aangepaste vragenlijst

De tweede versie van de D-QEL heeft enkele veranderingen ondergaan. Twee schalen zijn aangepast. Eén item van de emoties oproepen schaal is verwijderd, omdat de betrouwbaarheid van de schaal hiermee duidelijk verbeterde (ik probeer de emoties die ik moet vertonen echt te voelen (erda06)). Cronbach's alpha verbeterde van $\alpha = .68$ tot $\alpha = .81$. Om dezelfde reden werd één item van de schaal emotionele consonantie (de emoties tegenover patiënten zijn oprecht (erec12)) verwijderd. Cronbach's alpha verbeterde van $\alpha = .65$ tot $\alpha = .70$. In de eerste versie van de D-QEL waren de emoties verbergen items niet duidelijk gesteld, doordat ze een dubbele ontkenning bevatten. Dit is in dit onderzoek gecorrigeerd en we gebruiken in dit onderzoek alle drie de oorspronkelijke emoties verbergen items uit de eerste studie. Verder zijn de items die in de eerste vragenlijst naar dimensie waren ingedeeld in de herziene versie willekeurig over de lijst verdeeld.

De beschrijvende statistiek van de items van de *emotional labor* schalen is te vinden in Tabel 2.

Voeg Tabel 2 ongeveer hier in

Hoewel de item-totaal correlatie van één emoties verbergen item (Ik verberg mijn angst voor iemand die dreigend overkomt) onder .40 valt, besluiten we dit item te handhaven in de schaal, omdat verwijdering ervan de betrouwbaarheid van de schaal niet verhoogt ($\alpha = .61$). De interne consistentie van de andere schalen is voor emoties voorwenden $\alpha = .79$, emoties oproepen $\alpha = .81$ en emotionele consonantie $\alpha = .70$. De betrouwbaarheden kunnen als voldoende tot goed worden beschouwd voor verdere analyse.

Validiteit

Onze strategie bij het valideren van de D-QEL bestaat uit het nagaan van de schaaieigenschappen en het onderzoeken van de verbanden tussen de D-QEL en andere constructen. Voor het vaststellen van de convergente validiteit van de D-QEL is het noodzakelijk dat schalen van de D-QEL samenhangen met andere schalen waarmee ze verwant zijn (Brotheridge & Lee, 2002). We nemen aan dat emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen samenhangen met de schalen van de *Courtauld Emotional Control Scale* (CECS). De CECS is een schaal die in de jaren tachtig werd ontwikkeld om na te gaan in hoeverre mensen hun emoties weten te controleren (Watson & Greer, 1983). Aan de respondenten werd gevraagd in hoeverre bepaalde uitspraken betrekking hebben op bepaalde gevoelens of emoties. De CECS meet de mate van controle over bepaalde negatief affectieve antwoorden als gevolg van een algemene tendens om emotionele reacties te beheersen. De CECS heeft drie subschalen: ‘*anger*’ (boosheid), ‘*anxiety*’ (angst) en ‘*depressed mood*’ (neerslachtigheid, down).

Voor het aantonen van criteriumvaliditeit is de schaal voor emotionele uitputting van de *Maslach Burnout Inventory* (Schaufeli & Horn, 1995) gebruikt. In een aantal studies wordt een verband beschreven tussen *emotional labor* en emotionele uitputting (Grandey, 2003; Diefendorff et al., 2005). Aangenomen wordt dat emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen positief samenhangen met emotionele uitputting.

Discriminante validiteit wordt aangetoond wanneer er geen significante of lage correlaties bestaan met schalen waarmee geen verbanden worden verwacht. Wij zien emotionele consonantie niet als een emotieregulerend proces en verwachten geen samenhang tussen emotionele consonantie enerzijds en emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen anderzijds.

Statistische analyse

In deze tweede studie zijn na enkele wijzigingen in de D-QEL opnieuw confirmatieve factoranalyses toegepast om na te gaan hoe passend het model is aan de data, waarvoor het programma AMOS 3.6 (Arbuckle, 1997) werd gebruikt. Een 1-factormodel en een 4-factormodel werden vergeleken. De mate waarin de twee modellen bij de gegevens pasten, werd getoetst met de gebruikelijke χ^2 toets alsook met de aanvullende indices, zoals in studie 1, daar de χ^2 toets afhankelijk is van de steekproefgrootte: de *comparative fit index* (CFI), de *Bentler-Bonnet non-normed fit index* (NNFI) en de *root mean square error of approximation* (RMSEA).

Resultaten

De resultaten van het 1-factormodel, waarbij alle items op één onderliggende dimensie (emoties voorwenden) laadden, paste slecht bij de gegevens. ($\chi^2 = 502.59$, $df = 65$, $p = .00$, $CFI = .59$, $NNFI = .51$, $GFI = .79$, $RMSEA = .15$) en werd verworpen. De CFA van het 4-factormodel

vertonen indices van .99 ($\chi^2 = 68.84$, $df = 59$, $p = .18$, $CFI = .99$, $NNFI = .99$, $RMSEA = .02$). Op grond van de waarden van het 4-factormodel blijkt het model zeer goed te passen bij de gegevens, zodat dit model kan worden geaccepteerd (Bentler & Bennet, 1980). Tabel 3 presenteert de factorladingen van de items van de D-QEL bij de eerste en de tweede studie. Alle items laadden hoog op de bedoelde dimensie.

Voeg Tabel 3 ongeveer hier in

Validiteit

Van belang voor onze studie refereert een hoge mate van boosheid, angst en gevoelens van neerslachtigheid (CECS) aan een hogere mate van *emotional labor*. Tabel 1 laat zien, dat de schalen boosheid, angst en neerslachtigheid van de CECS significante (positieve) verbanden ($p < .01$) vertonen met emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen (D-QEL). De subschaal emoties voorwenden van de D-QEL heeft een significant positief ($p < .01$) verband met boosheid ($r = .23$), neerslachtigheid ($r = .26$) en angst ($r = .29$) van de CECS, wat convergente validiteit suggereert. Zo vertoont ook de schaal emoties oproepen van de D-QEL significante verbanden ($p < .01$) met de subschalen van de CECS, boos ($r = .26$), down ($r = .22$) en angst ($r = .19$) evenals emoties verbergen ($p < .01$) met boos ($r = .22$), down ($r = .19$) en angst ($r = .18$). Zoals verwacht vertonen emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen geen significant verband met emotionele consonantie, wat wijst op discriminante validiteit. Emotionele uitputting vertoont positieve significante verbanden met zowel emoties voorwenden ($r = .45$, $p < .01$) en emoties oproepen ($r = .29$, $p < .01$) als emoties verbergen ($r = .12$, $p < .05$). Deze uitkomsten suggereren criteriumvaliditeit.

Discussie

In deze twee onderzoeken is bij twee steekproeven bij verschillende beroepsgroepen in Nederland nagegaan in hoeverre zij hun emoties moeten reguleren om bij het uiten van de emoties te voldoen aan de verwachtingen van hun werk. Daartoe is een nieuw Nederlands meetinstrument (D-QEL) geïntroduceerd. De analyses ondersteunen het bestaan van vier aparte dimensies. Een aantal andere studies onderscheidden al aparte dimensies voor emoties voorwenden, emoties oproepen en emotionele consonantie of dimensies die daar sterk op lijken (Brotheridge & Grandey, 2002 ; Kruml & Geddes, 2000; Diefendorff et al., 2005). Onze data leveren voldoende bewijsmateriaal voor een aparte vierde dimensie: emoties verbergen. Waar emoties voorwenden het vertonen of uitdrukken van een emotie verlangt, refereert emoties verbergen aan een volledig ander psychologisch proces, de noodzaak tot het verbergen van het uitdrukken van een emotie.

Emotionele consonantie wordt duidelijk onderscheiden van de andere dimensies en moet niet onder de noemer *emotional labor* worden geplaatst. De factoren emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen meten een actieve inspanning om te kunnen omgaan met de ervaring of het uitdrukken van emoties, waardoor ze mogelijk bijdragen aan stress en spanning. Emotionele consonantie meet de afwezigheid van een inspanning en is daardoor een nuttige uitbreiding van het nomologisch netwerk van constructen die gerelateerd zijn aan *emotional labor* (Diefendorff et al., 2005). Om deze reden hebben wij de factor emotionele consonantie toegevoegd aan de D-QEL.

Relaties tussen de D-QEL en andere schalen suggereren een adequate convergente, discriminante en criteriumvaliditeit. Emotionele consonantie onderscheidt zich van emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen doordat er zich geen toestand van

dissonantie voordoet, waar deze bij de andere factoren juist in stand moet worden gehouden. Er blijkt ook geen significant verband te bestaan tussen emotionele consonantie en de andere drie factoren van de D-QEL, hetgeen discriminante validiteit aangeeft. Bij emotionele consonantie bestaat er een natuurlijk evenwicht tussen het voelen en het uiten van emoties en dat levert uitsluitend positieve uitkomsten op. Emotionele consonantie correleert negatief met emotionele uitputting en ook met CECS down, wat suggereert dat emotioneel evenwicht op het werk positief is voor het welbevinden van de werknemer.

Emoties voorwenden, emoties oproepen en emoties verbergen zijn aan elkaar gerelateerd en vertonen significante verbanden met de schalen van de CECS. De CECS is een vragenlijst waarmee naar specifieke gevoelens of emoties wordt gevraagd. De positief significantie verbanden tussen de constructen ondersteunen de convergente validiteit.

Net als in eerdere onderzoeken hangt emoties voorwenden significant met emotionele uitputting (Glomb & Tews, 2004). Een hoge score op emoties voorwenden geeft een hoge score op emotionele uitputting. Hetzelfde verband zien we ook tussen emoties oproepen en emotionele uitputting, wat suggereert dat ook emoties oproepen een inspanning vergt die stress oplevert. Het verbergen van emoties heeft ook een positieve relatie ($p < .05$) met emotionele uitputting, zoals ook al door Ybema en Smulders (2002) werd geconstateerd. Deze uitkomsten suggereren dat *emotional labor* op het werk negatieve gevolgen heeft voor het welbevinden van de werknemers. Met onze onderzoeken is het niet mogelijk om causale uitspraken te doen. Het kan immers ook zo zijn dat mensen die emotioneel uitgeput zijn of twijfelen aan hun eigen bekwaamheid meer hun emoties reguleren dan mensen met een beter welbevinden op het werk. In een vervolgstudie zullen wij daarom onze aandacht vestigen op causale verbanden tussen *emotional labor* en burnout met een longitudinaal onderzoek dat in voorbereiding is. Hoewel in onderzoeken een verband gedacht wordt tussen *emotional labor* en burnout (Grandey, 2003), kan *emotional labor* echter ook positieve effecten opleveren in

de vorm van meer werktevredenheid en persoonlijke bekwaamheid (Hochschild, 1983). De mate waarin mensen hun emoties reguleren verschilt per beroepsgroep (Zammuner & Galli, 2002). Uit onze studies blijkt dat de mate van emoties voorwenden hoger ligt dan in Amerikaanse studies, maar op basis van deze onderzoeken bij twee Nederlandse beroepsgroepen kan nog geen conclusie worden getrokken.

Beperkingen van dit onderzoek

Hoewel de D-QEL een goede bijdrage kan leveren aan verder onderzoek in Nederland, moet worden opgemerkt dat aan beide gepresenteerde studies beperkingen kleven. Allereerst moet worden opgemerkt dat deze twee studies in eerste instantie waren gericht op echte dienstverlenende beroepen. Dat verklaart dat wij een aantal *emotional labor* processen nog niet in kaart hebben gebracht. Zo kan worden gedacht aan het verbergen van positieve emoties of aan het zo authentiek mogelijk uiten van kwaadheid. Bij de ontwikkeling van de D-QEL zijn wij uitgegaan van studies, waarin vragenlijsten voldoende gedetailleerd beschreven en gevalideerd waren. In een revisie zal ruimte voor uitbreiding van de lijst zijn.

Hoewel we streefden naar minimaal drie items per concept bij de ontwikkeling van de D-QEL hebben we dat niet gerealiseerd. Door verwijdering van enkele items hebben we weliswaar de betrouwbaarheden van enkele schalen verbeterd, maar de lijst is vrij kort en de betrouwbaarheden kunnen niet allemaal als goed worden gekwalificeerd. Bij vervolgonderzoek zal hier aandacht aan worden besteed.

Ten derde moet worden opgemerkt dat de eerste studie vooral bestond uit mannen (73,7%) en de tweede uit vrouwen (88%). Uit onderzoek blijkt dat er een verschil is in de mate van *emotional labor* van verschillende beroepsgroepen (Zammuner & Galli, 2002). Of dit komt door een verschil in werk of door een verschil in geslacht is niet duidelijk. Wel is

bekend dat vrouwen en mannen anders omgaan met emoties. Of de verdeling in geslacht van onze responsgroepen invloed had op de resultaten van onze studies is niet nagegaan.

Ondanks bovenstaande beperkingen en aandachtspunten voor vervolgonderzoek, heeft het hier gepresenteerde onderzoek enkele interessante implicaties. Vanuit wetenschappelijk oogpunt is het van belang dat er een Nederlandstalig instrument voorhanden is om *emotional labor* te meten. Hoewel emotionele uitputting als één van de symptomen van het burnout-syndroom wordt beschouwd, wordt er in studies naar burnout nog maar weinig onderzoek gedaan naar de eisen die er ten aanzien van *emoties* op het werk gesteld worden. De D-QEL kan hieraan een goede bijdrage leveren.

De vragenlijst is ontwikkeld voor het meten van *emotional labor* in dienstverlenende beroepen, waarin van werknemers wordt verwacht dat zij het emotionele klimaat rustig, aangenaam en vriendelijk houden. Dit speelde een rol bij de keuze van de dimensies van de D-QEL. Recent onderzoek toont aan dat het soms in het onderwijs voor een goede voortgang van het onderwijs juist van belang kan zijn om intens kwaad te zijn op een leerling (Paulle, 2005). In sommige beroepsgroepen kan het dus van belang zijn om ook het uiten van negatieve emoties en het verbergen van positieve emoties in kaart te brengen. Voor dergelijk onderzoek dient de D-QEL dan eerst uitgebreid te worden.

Ook praktisch gezien lijkt het van belang dat er een instrument beschikbaar is om *emotional labor* te meten. Aangezien burnout een veel voorkomend probleem is op het werk (Grandey, 2003; Diefendorff, et al., 2005), is onderzoek naar het ontstaan van stress en burnout van belang. Inzicht in het reguleren van emoties en de gevolgen ervan zou een bijdrage kunnen leveren aan deze problematiek.

Literatuur

- Arbuckle, J.L. (1997). *Amos user's guide version 3.6*. Chicago: SPSS Inc.
- Bentler, P.M., & Bonnet, D.G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, *88*, 588-606.
- Brotheridge, C.M., & Grandey, A.A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of "peoples work". *Journal of Vocational Behavior*, *60*, 17-39.
- Brotheridge, C.M., & Lee, R.T. (2002). Testing a conservation of resource model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, *7*, 57-67.
- Byrne, B.M. (2001). *Structural equation modelling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming*. Mahwah: Lawrence Erlbaum.
- Dassen, Th.W.N., & Keuning, F.M. (1998). *Lezen en beoordelen van onderzoekpublicaties*. Baarn: Uitgeverij Intro.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M. H., & Gosserand, R.H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, *66*, 339-357.
- Frijda, N. (1997). On the functions of emotional expression. In A. Vingerhoets, F. van Bussel, & J. Boelhouwer (Eds.), *The (non)expression of emotions in health and disease*. Tilburg: Tilburg University Press.
- Glomb, T.M., & Tews, M.J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, *64*, 1-24.
- Grandey, A.A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, *5*, 95-110.
- Grandey, A.A., (2003). When "the show must go on": surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, *46*, 86-96.

Gross, J.J., & Levenson, R.W. (1997). Hiding feelings : The acute effects of inhibiting negative and positive emotions. *Journal of Abnormal Psychology, 106*, 95-103.

Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart: The commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

Kruml, S.M., & Geddes D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly, 14*, 8-49.

Paulle, B. (2005). *Anxiety and intimidation in the Bronx and the Bijlmer: An ethnographic comparison of two schools*. Amsterdam: Dutch University Press.

Schaufeli, W.B., & Horn, J.E. van (1995). *Maslach Burnout Inventory voor Leraren (MBI-NL-Le). Voorlopige handleiding*. Universiteit Utrecht: PAGO.

Watson, M., & Greer, S. (1983). Development of a questionnaire measure of emotional control. *Journal of Psychosomatic Research, 27*, 299-305.

Ybema, J.F., & Smulders, P. (2002). Emotionele belasting en de noodzaak tot het verbergen van emoties op het werk. *Gedrag & Organisatie, 15*, 129-146.

Zammuner, V.L., & Galli, C. (2002). The relationships with patients: "Emotional Labor" and its correlates in hospital employees. *EMOET III CONF.*

Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology & Health, 16*, 527-545.

Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review, 12*, 237-268.

Tabel 2 Beschrijvende statistiek studie 2: item-totaal correlaties, Cronbach's α van de emotional labor schalen (N=334)

Items		M	SD	Item totaal	Cronbach's α
Emoties voorwenden					.79
Item (code)					
13 (ersa01)	Ik speel toneel tijdens mijn werk	1.49	.62	.60	
16 (ersa02)	Ik zet een masker op om voor mijn werk de juiste emoties te tonen	1.43	.60	.61	
6 (ersa03)	Ik doe alsof ik die emoties heb die ik voor mijn werk moet tonen	1.42	.60	.54	
11 (ersa04)	Ik speel een bepaalde rol om op gepaste wijze met patiënten om te gaan	1.87	.81	.65	
10 (ersa05)	Ik doe alsof ik goede zin heb	1.81	.78	.52	
Emoties oproepen					.81
17 (erda07)	Ik werk er hard aan om de emoties te voelen die ik moet laten zien	1.35	.69	.60	
19 (erda08)	Ik doe moeite om de emoties te voelen die ik aan anderen moet tonen	1.62	.80	.70	
14 (erda09)	Ik doe mijn best bepaalde gevoelens op te roepen die ik aan patiënten moet tonen	1.71	.78	.68	
Emotionele consonantie					.70
1 (erec10)	Ik reageer natuurlijk en gemakkelijk op emoties van patiënten	3.55	.81	.54	
2 (erec11)	Ik toon beroepsmatig gemakkelijk positieve emoties aan patiënten	3.62	.74	.54	
Emoties verbergen					.61
5 (ersah18)	Ik verberg mijn boosheid over iets wat iemand doet	2.60	.91	.44	
9 (ersah19)	Ik verberg mijn afkeer voor iets wat iemand heeft gedaan	2.26	.95	.47	
18 (ersah20)	Ik verberg mijn angst voor een patiënt die dreigend overkomt	2.17	1.09	.36	

Noot: tussen haakjes zijn SPSS code labels

Tabel 3 *Factorloadingen van 4-factoren confirmatory factor analysis*

Items	Studie 1	Studie 2
Emoties voorwenden		
ERSA01	.67	.69
ERSA02	.80	.71
ERSA03	.73	.62
ERSA04	.70	.76
ERSA05	.64	.61
Emoties oproepen		
ERDA06*	.62	-
ERDA07	.78	.69
ERDA08	.92	.80
ERDA09	.76	.82
Emotionele consonantie		
EREC10	.70	.85
EREC11	.57	.62
EREC12*	.58	-
Emoties verbergen		
ERSAH18	.90	.62
ERSAH19	.83	.68
ERSAH20**	-	.50

Noot: Studie 1 N = 365

Studie 2 N = 319 (bij verwijdering missing data)

* items bij 2^e studie verwijderd

** item bij 2^e studie toegevoegd

Tabel 1 *Beschrijvende statistiek, correlaties en Cronbach's a (van studie 1 en 2)*

Variabele	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8
Studie 1										
1. Emoties voorwenden	9.50	3.28	(.83)							
2. Emoties oproepen	7.68	3.31	.24**	(.85)						
3. Emoties verbergen	4.24	1.55	.20**	-.05	(.85)					
4. Emotionele consonantie	10.60	2.05	.26**	.16**	-.19**	(.63)				
Studie 2										
1. Emoties voorwenden	8.01	2.55	(.79)							
2. Emoties oproepen	4.68	1.93	.39**	(.81)						
3. Emoties verbergen	7.04	2.21	.17**	.17**	(.61)					
4. Emotionele consonantie	7.17	1.36	-.08	-.04	.11	(.70)				
5. CECS boos	14.87	3.65	.23**	.26**	.22**	-.09	(.81)			
6. CECS down	15.14	4.30	.26**	.22**	.19**	-.18**	.66**	(.88)		
7. CECS angst	14.67	4.03	.29**	.19**	.18**	-.05	.45**	.60**	(.88)	
8. Emotionele uitputting	10.39	6.86	.45**	.29**	.12*	-.14*	.26**	.36**	.27**	(.88)

Noot: Studie 1 N = 365
 Studie 2 N = 334.
 Cronbach's α op de diagonaal
 CECS = *Courtauld Emotional Control Scale*
 * p < .05
 ** p < .01