



CHAMBRE DES SALARIÉS  
LUXEMBOURG

N°7 DEZEMBER 2020

# BETTERWORK



GESUNDHEIT UND  
WOHLBEFINDEN AM  
ARBEITSPLATZ

N° 18 AKTUELLES VOM  
QUALITY OF WORK INDEX



WIE HABEN SICH  
EMOTIONALE ANFORDERUNGEN  
FÜR ARBEITNEHMER IN LUXEMBURG  
ÜBER DIE ZEIT ENTWICKELT ?

Autoren: P. SISCHKA, G. STEFFGEN



18 rue Auguste Lumière • L-1950 Luxembourg  
B.P. 1263 • L-1012 Luxembourg  
T. (+352) 27 494 200 • F. (+352) 27 494 250  
csl@csl.lu • www.csl.lu

Im Rahmen dieser Newsletter wird analysiert, wie sich emotionale Anforderungen für Arbeitnehmer in Luxemburg über die letzten Jahre entwickelt haben. Emotionale Anforderungen sind mit reduziertem Well-Being assoziiert. Dabei weisen Arbeitnehmer mit ausgeprägten emotionalen Anforderungen insbesondere ein höheres Burnoutlevel auf. Zwischen 2016 und 2020 kam es zu einem deutlichen Anstieg der emotionalen

Anforderungen. Arbeitnehmerinnen weisen über die Zeit konstant höhere emotionale Anforderungen auf im Vergleich zu Arbeitnehmern. Insbesondere Arbeitnehmer in akademischen Berufen, Manager und Arbeitnehmer in Dienstleistungsberufen weisen über die Zeit konstant hohe emotionale Anforderungen auf. Bediener von Anlagen und Hilfsarbeitskräfte weisen dagegen einen Anstieg zwischen 2016 und 2020 auf.

## 1. Emotionale Anforderungen

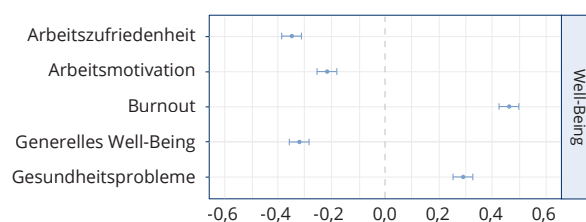
Emotionalen Anforderungen bezeichnen die Anforderung, die eigenen Emotionen am Arbeitsplatz zu kontrollieren, um organisationalen Erwartungen zu entsprechen (Hochschild, 2012; Zapf & Holz, 2006). Arbeitnehmer in Berufen mit einer hohen organisationalen Erwartung hinsichtlich emotionaler Arbeit (Hochschild, 2012) sind besonders von Burnout betroffen und zeigen ein geringeres Well-Being (Grandey & Sayre, 2019; Hülshager & Schewe, 2011). Emotionale Anforderungen wirken sich insbesondere in Kombination mit schwierigen Arbeitsbedingungen negativ auf das Well-Being von Arbeitnehmern aus, zum einen weil Spannungen aufgrund von Unterschieden zwischen den tatsächlichen und den erwarteten Emotionen auftreten, zum anderen kann das Kontrollieren von Emotionen zu Erschöpfung führen. (Grandey et al., 2015).

In der vorliegenden Newsletter wird analysiert, in welchem Maße emotionalen Anforderungen mit verschiedenen Well-Being Dimensionen korreliert sind. Zudem wird die Entwicklung der emotionalen Anforderungen seit 2016 für verschiedene Arbeitnehmergruppen in Luxemburg untersucht. Dazu wird auf die Daten des Quality of Work (QoW; Wellen 2016-2020; Sischka & Steffgen, 2020a) Survey – eine repräsentative Befragung von Arbeitnehmern aus Luxemburg – zurückgegriffen (zu Details siehe Kasten: Methode). Es ist außerdem wichtig darauf hinzuweisen, dass die QoW-Befragung 2020 zu einem Zeitpunkt stattfand, während dem die Corona-Pandemie in Europa bereits seit einigen Monaten im Gange war. Diese Pandemie hat das Arbeitsleben und die Arbeitssituation für viele Arbeitnehmer erheblich verändert. Unter anderem hat die Telearbeit innerhalb kürzester Zeit stark zugenommen (Sischka & Steffgen, 2020b). Diese besondere Situation sollte bei der Interpretation der Ergebnisse berücksichtigt werden.

## 2. Emotionale Anforderungen und Well-Being

Abbildung 1 zeigt den Zusammenhang zwischen emotionalen Anforderungen und verschiedenen Well-Being-Dimensionen auf. Hier ist festzustellen, dass emotionale Anforderungen negativ mit Arbeitszufriedenheit, Arbeitsmotivation und generellem Well-Being sowie positiv mit Burnout (siehe auch Sischka & Steffgen, 2016) und Gesundheitsproblemen korreliert. Die Korrelation mit Burnout ist dabei am höchsten.

**Abbildung 1: Zusammenhang zwischen Emotionalen Anforderungen und Well-Being**

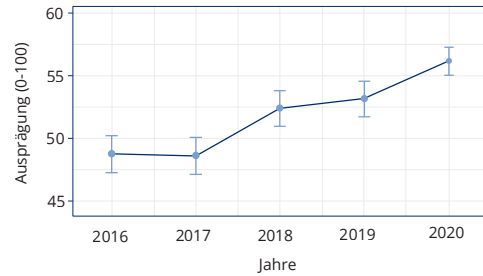


Anmerkung: Daten des QoW 2020; Korrelationen mit 95% Konfidenzintervall.

### 3. Gesamtentwicklung von emotionalen Anforderungen

Abbildung 2 zeigt die Gesamtentwicklung von emotionalen Anforderungen seit 2016. Dabei zeigt sich ein deutlicher Aufwärtstrend. Die emotionalen Anforderungen sind zwischen 2019 und 2020 nochmals angestiegen.

**Abbildung 2: Gesamtentwicklung von emotionalen Anforderungen**

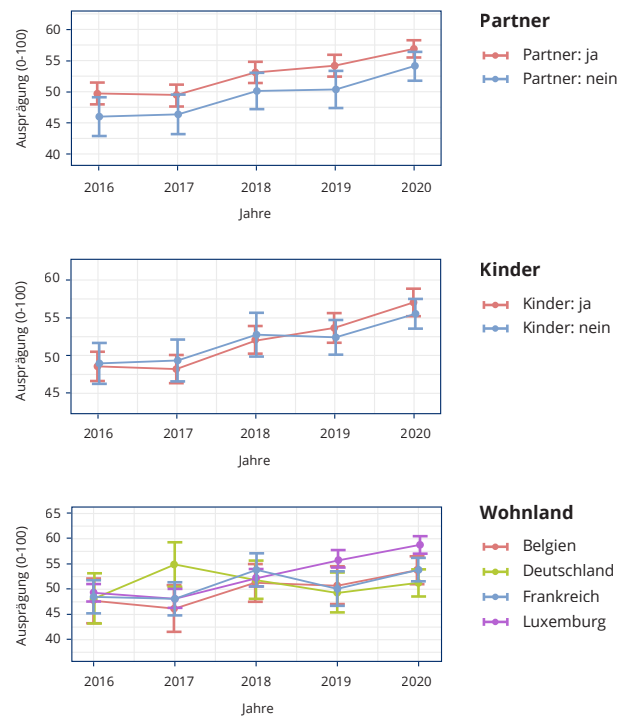
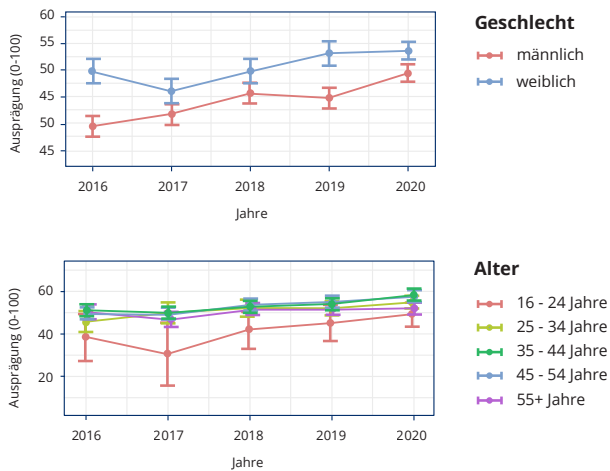


Anmerkung: Daten des QoW 2016-2020; Mittelwert der von 0 bis 100 reichenden Skala mit 95% Konfidenzintervall.

### 4. Emotionale Anforderungen nach Demographie

Abbildung 3 zeigt die Entwicklung von emotionalen Anforderungen nach verschiedenen demographischen Charakteristiken. Frauen weisen im Vergleich zu Männern über die Zeit konstant ein etwas höheres Ausmaß an emotionalen Anforderungen auf. Differenziert nach Alter scheinen jüngere Arbeitnehmer (16-24 Jahre) in etwas geringerem Ausmaß von emotionalen Anforderungen betroffen zu sein. Arbeitnehmer mit Partner weisen über die Zeit wiederum konstant ein etwas höheres Level an emotionalen Anforderungen auf, im Vergleich zu Arbeitnehmern ohne Partner. Differenziert nach Wohnland weisen insbesondere Arbeitnehmer aus Luxemburg einen Anstieg zwischen 2017 und 2020 auf.

**Abbildung 3: Emotionale Anforderungen nach Demographie**

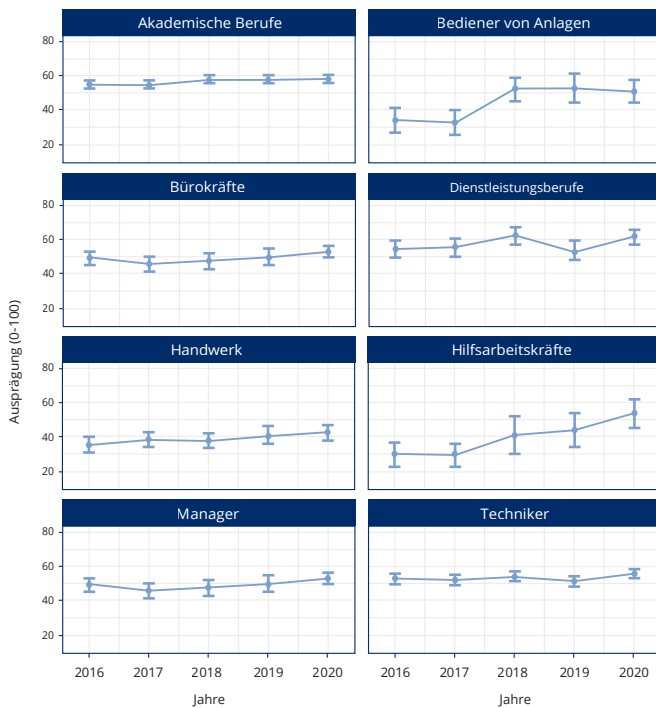


Anmerkung: Daten des QoW 2016-2020; Mittelwert der von 0 bis 100 reichenden Skala mit 95% Konfidenzintervall.

## 5. Emotionale Anforderungen nach Berufscharakteristiken

Abbildung 4 zeigt die Entwicklung von emotionalen Anforderungen nach verschiedenen Berufsgruppen. Bediener von Anlagen, Handwerker und Hilfsarbeitskräfte weisen im Durchschnitt ein geringes Level an emotionalen Anforderungen auf. Allerdings ist sowohl bei Bedienern von Anlagen als auch bei Hilfsarbeitskräften ein Anstieg über die Zeit zu beobachten. Arbeitnehmer in akademischen Berufen, Bürokräfte, Arbeitnehmer in Dienstleistungsberufen sowie Manager und Techniker weisen demgegenüber ein etwas höheres Niveau an emotionalen Anforderungen auf.

**Abbildung 4: Emotionale Anforderungen nach Berufsgruppen**

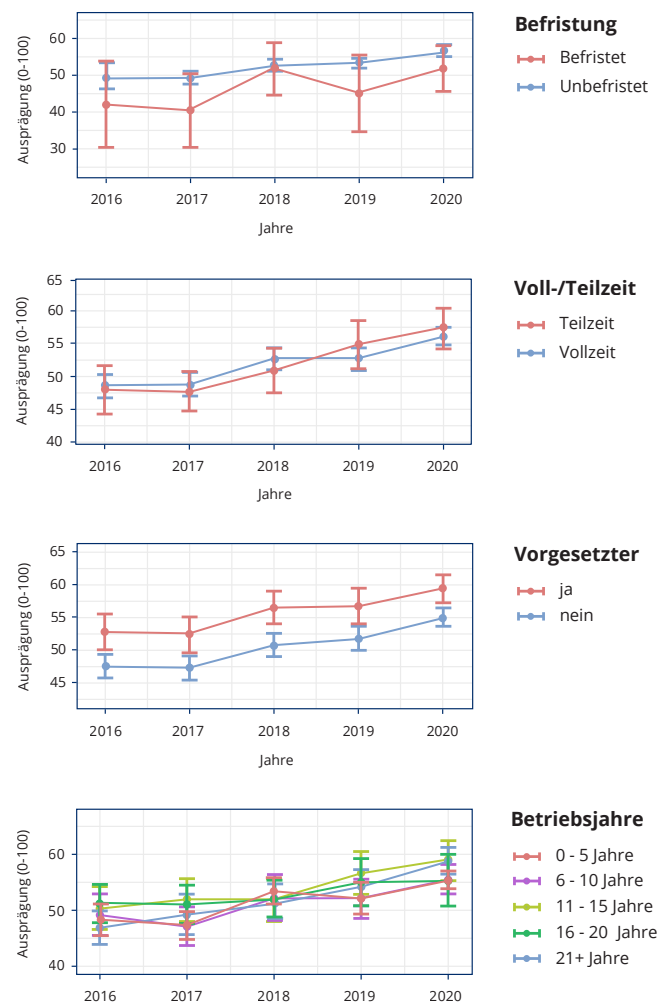


Anmerkung: Daten des QoW 2016-2020; Mittelwert der von 0 bis 100 reichenden Skala mit 95% Konfidenzintervall.

Abbildung 5 zeigt die Entwicklung der emotionalen Anforderungen differenziert nach verschiedenen Berufscharakteristiken. Differenziert nach Befristung zeigen sich kaum Unterschiede zwischen Arbeitnehmern in befristeten Positionen und Arbeitnehmern in unbefristeten Positionen. Auch hinsichtlich Vollzeit- und Teilzeitstellen zeigen sich keine Unterschiede.

Demgegenüber berichten Arbeitnehmer, die eine Vorgesetztenposition innehaben, im Durchschnitt über ein höheres Ausmaß an emotionalen Anforderungen im Vergleich zu Arbeitnehmern ohne Vorgesetztenposition.

**Abbildung 5: Emotionale Anforderungen nach Berufscharakteristiken**

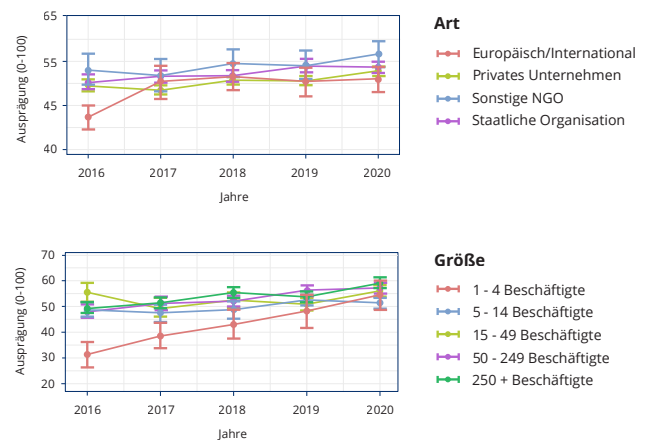


Anmerkung: Daten des QoW 2016-2020; Mittelwert der von 0 bis 100 reichenden Skala mit 95% Konfidenzintervall.

## 6. Emotionale Anforderungen nach Organisationscharakteristiken

Abbildung 6 zeigt die Entwicklung der emotionalen Anforderungen differenziert nach Organisationscharakteristiken. Arbeitnehmer, die in europäischen/internationalen Organisationen arbeiten, weisen im Durchschnitt ein etwas geringeres Niveau an emotionalen Anforderungen auf. Allerdings zeigt sich für diese Gruppe auch der größte Anstieg über die Zeit. Demgegenüber berichten Arbeitnehmer, die in sonstigen NGOs arbeiten, konstant über ein überdurchschnittliches Level bezüglich emotionaler Anforderungen. Differenziert nach Organisationsgröße weisen Arbeitnehmer in sehr kleinen Betrieben (1-4 Beschäftigte) über die Zeit den größten Anstieg an emotionalen Anforderungen auf.

Abbildung 6: Emotionale Anforderungen nach Organisationscharakteristiken



Anmerkung: Daten des QoW 2016-2020; Mittelwert der von 0 bis 100 reichenden Skala mit 95% Konfidenzintervall.

## 7. Schlussfolgerung

Der vorliegende Bericht belegt einen eindeutigen Zusammenhang zwischen emotionalen Anforderungen und verschiedenen Well-Being-Dimensionen. Dabei sind emotionale Anforderungen insbesondere stark mit Burnout korreliert.

Zwischen 2016 und 2020 ist insgesamt ein Anstieg an emotionalen Anforderungen zu beobachten. Allerdings zeigen sich unterschiedliche Entwicklungen für verschiedene Arbeitnehmergruppen. Insbesondere bei Bediener von Anlagen sowie bei Hilfsarbeitskräften zeigt sich ein Anstieg von emotionalen Anforderungen, während in anderen Berufsgruppen (z.B. Arbeitnehmer in akademischen Berufen) diese über die Zeit auf einem konstant hohen Niveau liegen. Auch Arbeitnehmer in sehr kleinen Betrieben berichten über einen konstanten Anstieg von emotionalen Anforderungen.

Vorgesetzte können dabei helfen, emotionale Anforderungen zu reduzieren: Insbesondere bei einem transformationalen Führungsstil treten in geringerem Ausmaß emotionale Anforderungen auf (Sischka & Steffgen, 2020c) Arbeitnehmer, die emotional anfordernde Interaktionen mit Kunden, Klienten etc. haben, sollten außerdem ermutigt werden ihre Frustration und Bedenken mit ihren Kollegen und Vorgesetzten in Situationen, in denen Kunden nicht anwesend sind, zu teilen. Dadurch können Organisationen ein Klima der Authentizität unter Kollegen/Vorgesetzten etablieren, dass die negativen Auswirkungen von emotionalen Anforderungen reduziert (Grandey et al., 2012).

## 8. Referenzen

- Grandey, A., Foo, S. C., Groth, M., & Goodwin, R. E. (2012). Free to be you and me: a climate of authenticity alleviates burnout from emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 17*(1), 1-14. <https://doi.org/10.1037/a0025102>
- Grandey, A. A., Rupp, D., & Brice, W. N. (2015). Emotional labor threatens decent work: A proposal to eradicate emotional display rules. *Journal of Organizational Behavior, 36*(6), 770-785. <https://doi.org/10.1002/job.2020>
- Grandey, A. A., & Sayre, G. M. (2019). Emotional labor: Regulating emotions for a wage. *Current Directions in Psychological Science, 28*(2), 131-137. <https://doi.org/10.1177/0963721418812771>
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart. Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*(3), 361-389. <https://doi.org/10.1037/a0022876>
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2016). Burnout am Arbeitsplatz in Luxemburg. Aktuelles vom „Quality of Work Index“ N°. 3. *Better Work Newsletter, 2/2016*, 1-7.
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2020a, in Vorbereitung). *Quality of Work. Forschungsbericht zur Erhebungswelle 2020*. Inside Research Report. Luxemburg: Universität Luxemburg.
- Sischka, P. E., & Steffgen, G. (2020b, in press). Extended telecommuting due to COVID-19 and the impact on working life. In G. Mein, J. Pause (eds.), *Self and Society in the Corona Crisis. Perspectives from the Humanities and Social Sciences*. Melusina Press.
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2020c). Mitarbeiterorientiert führen – Wie ausgeprägt ist der transformationale Führungsstil in Luxemburg? Aktuelles vom „Quality of Work Index“ N°. 16. *Better Work Newsletter, 3/2020*, 1-7.
- Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European journal of work and organizational psychology, 15*(1), 1-28. <https://doi.org/10.1080/13594320500412199>

## Methode

Für die Studie „Quality of work Index“, zur Arbeitssituation und -qualität von Arbeitnehmern in Luxemburg werden seit 2013 jährlich ca. 1.500 (ab 2020 erstmals ca. 2000) Interviews (CATI; CAWI) von Infas (seit 2014) im Auftrag der Chambre des salariés Luxembourg und der Universität Luxemburg durchgeführt (Tabelle 1). Die vorgelegten Befunde in diesem Bericht beziehen sich auf die Erhebungen seit 2016 (Sischka & Steffgen, 2020a).

Tabelle 1: Methodischer Hintergrund der QoW-Befragung

<b>Ziel der Befragung</b>	Untersuchung der Arbeitssituation und -qualität von Arbeitnehmern in Luxemburg					
<b>Konzeption, Durchführung, Analyse</b>	Universität Luxemburg: Department of Behavioural and Cognitive Sciences, Chambre des salariés Luxembourg, seit 2014 Infas Institut, zuvor TNS-ILRES					
<b>Art der Befragung</b>	Telefonische Befragung (CATI) oder Online-Befragung (CAWI; seit 2018) in luxemburgischer, deutscher, französischer, portugiesischer oder englischer Sprache					
<b>Stichprobengröße</b>	2016 : 1.506 ; 2017 : 1.522 ; 2018 : 1.689 ; 2019 : 1.495 ; 2020 : 2.364					
<b>ISCO-Berufsgruppen</b>	Die berufliche Tätigkeit wird für die Vercodung auf Basis der International Standard Classification of Occupations (ISCO-08) mit einer dreistufigen Frage erhoben. Dabei wird die gesamte berufliche Tätigkeit und nicht nur eine Berufsbezeichnung erfasst. Mithilfe der ISCO-Codierung lässt sich die Tätigkeit im ökonomischen Sinne generieren.					
<b>Quality of Work</b>	<b>Skala</b>	<b>Anzahl Items</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>			
	Emotionale Anforderungen	2	2016 : 0.76 2017 : 0.82 2018 : 0.85 2019 : 0.84 2020 : 0.86			
<b>Skalen zu Well-Being (2020)</b>	<b>Skala</b>	<b>Anzahl Items</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Skala</b>	<b>Anzahl Items</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>
	Arbeitsplatzzufriedenheit	3	0.82	Generelles Well-Being (WHO-5)	5	0.89
	Arbeitsmotivation	3	0.73	Gesundheitsprobleme	7	0.75
	Burnout	6	0.84			

### Universität du Luxembourg Research Unit INSIDE

Philipp.Sischka@uni.lu  
T +352 46 66 44 9782

Georges.Steffgen@uni.lu  
T +352 46 66 44 6644

### Chambre des salariés

David.Buechel@csl.lu  
T +352 27 494 306

Sylvain.Hoffmann@csl.lu  
T +352 27 494 200