

Emotionale und kommunikative Belastungen am Arbeitsplatz – Entwicklung und Validierung eines rechnergestützten Meßinstruments an Praxisbeispielen

R. SCHWEER, A. GENZ, H. SCHWEFEBß

Verwaltungs-Berufsgenossenschaft Dresden, Schützenhöhe 26, D-01109 Dresden

Einleitung

Der Wandel der Arbeit hat in den letzten 50 Jahren zu einer erheblichen sektoralen Umverteilung geführt, der auch als Tertiarisierungsprozess bekannt geworden ist (Dostal, 1998). Waren 1950 nur knapp über 30% der Beschäftigten in Dienstleistungsbereichen tätig, ist im neuen Jahrtausend nunmehr von fast 70% auszugehen (Statistisches Bundesamt, 2002).

Diese Entwicklung hat in engem Zusammenhang mit dem Aufkommen von Informations- und Kommunikationstechnologien auch zu neuen Formen der Arbeit statt geführt. Insbesondere in den letzten Jahren sind hier die Call Center in den Mittelpunkt des Interesses gerückt (www.ccall.de).

Analysen von Call Center-Tätigkeiten zeigten Anforderungskonfigurationen mit hohem Fehlbelastungsrisiko bzw. Gestaltungsbedarf. Wiederholt konnte eine geringe Nutzung von Qualifikationspotenzialen, geringe Handlungs- und Zeitspielräume, geringe Aufgabenkomplexität und hoher Zeitdruck nachgewiesen werden (Scherrer, 2000; Isic, Dormann & Zapf, 1999; Metz et al., 2001; Richter & Schulze, 2001). Tätigkeiten in Call Centern können im Sinne des Demand-Control-Modells (Karasek & Theorell, 1990) als typisch passive Jobs bezeichnet werden. Sie entsprechen häufig dem psychologischen Erscheinungsbild der „Überforderung durch Unterforderung“ (vgl. Scherrer, 2000, S. 64 ; Richter & Schulze, 2001). Im Vergleich mit traditionellen Arbeitsformen zeigte sich so auch ein höheres Belastungspotenzial für Call Center Tätigkeiten (Isic et al., 1999; Wieland, Metz & Richter, 2001, S. 29- 30).

Der zeitliche Anteil des Telefonierens an der Gesamtarbeitszeit (Richter und Schulze, 2001: 83%, Isic und Zapf, 2001: 49% der befragten Call Center Agenten berichten über Telefonieanteil von von 100%), verdeutlicht, was für Dienstleistungen allgemein gilt, ganz besonders auch für Call Center Tätigkeiten: Die Kernaufgabe der Tätigkeit ist die zwischenmenschliche Interaktion. Zwischenmenschliche Interaktion in Dienstleistungstätigkeiten ist immer auch auf die Beeinflussung der Klienten bzw. Kunden gerichtet und verlangt den Ausdruck bestimmter Gefühle des Dienstleisters.

Zu diesem Zweck muss der Dienstleister seine eigenen Gefühle kontrollieren (vgl. Nerdinger & Röper, 1999, S.18). Die Arbeit stellt also nicht nur kognitive und physische, sondern auch

emotionale Anforderungen an die Beschäftigten. In Call Centern werden diese emotionalen Anforderungen besonders deutlich in der häufig expliziten Forderung an die Agenten „mit der Stimme zu lächeln“.

Besondere Bedeutung haben hier zwei Konzepte, die sich auf Diskrepanzen zwischen gezeigtem Emotionsausdruck und tatsächlich erlebten Gefühlen (emotionale Dissonanz), bzw. zwischen gezeigtem Emotionsausdruck und von der Organisation gefordertem Emotionsausdruck (emotionale Devianz) beziehen.

Weiterhin existieren Ansätze, die den Bezug von Emotionsarbeit zur Arbeitsaufgabe, besonders situativer Merkmale wie Handlungsspielraum (Morris & Feldman, 1996) oder interaktiver Merkmale, wie die Notwendigkeit der Kooperation mit dem Interaktionspartner betonen (Strauss, Fagerhaugh, Suczek & Wiener, 1980; Brucks, 1999).

Neuere Ansätze (Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999; Büssing & Glaser, 1999) integrieren bedingungsbezogene und personenbezogene Aspekte. Neben personenbezogenen Phänomenen, z.B. emotionale Dissonanz, werden auch „objektive“ Anforderungen der Arbeitsaufgabe oder des Arbeitsplatzes berücksichtigt.

Büssing und Glaser (1999) unterscheiden in ihrem Konzept der Interaktionsarbeit zwischen Emotions- und Kommunikationsarbeit. Mit Emotionsarbeit wird eine personenbezogene Sichtweise angesprochen. Zum einen geht es um den Grad der emotionalen Belastungen in der Interaktion, zum anderen um Konstellationen von Emotionsarbeit, wie z.B. emotionale Dissonanz (vgl. Büssing, Giesenbauer, Glaser & Höge, 2001, S.26). Mit Kommunikationsarbeit werden kommunikative Prozesse beschrieben, die stärker aufgabenbezogener Art sind (vgl. Büssing et al., 2001, S.22).

Gegenstand dieser Arbeit ist, auf der Grundlage der dargestellten Konzeptionen zur Emotions- und Kommunikationsarbeit einen Fragebogen zu entwickeln, der die spezifischen kommunikativen Anforderungen und die eingelagerten emotionalen Anforderungen von Call Center Tätigkeiten im „front-office“-Bereich differenziert empirisch erheben kann. Im Folgenden werden zwei Skalen vorgestellt, die die Einschätzungen von emotionalen Anforderungen und kommunikativen Anforderungen durch Selbsteinschätzungen von Call Center Agenten erlauben.

Methode

Im Rahmen einer Fragebogenentwicklung nach der klassischen Testtheorie (Lienert & Raatz, 1994) wurden zwei Ausgangsversionen von Fragebögen konstruiert, wobei eine die Emotionsarbeit mit 5 Faktoren und 44 Items abbilden sollte, die andere die Kommunikationsarbeit mit 4 Faktoren und 74 Items verdeutlichte (s. Tabelle 1).

Tabelle 1

Ausgangsversionen der Skalen Emotionsarbeit und Kommunikationsarbeit

Skala / Unterskala	Anzahl der Items	Beispielitem
Emotionsarbeit	44	
Emotionale Dissonanz	13	„Der Freundlichkeit gegenüber Kunden ordne ich meine eigenen Gefühle unter“
Emotionale Devianz	8	„Einem Kunden, der mich nervt, sage ich auch mal, dass er keine Ahnung hat“
Häufigkeit emotionaler Arbeit	6	„Jedes Kundengespräch fordert die Einbeziehung bestimmter Gefühle“
Emotionale Variabilität	12	„Ich kann in Gesprächen mit Kunden auch unterschiedliche Gefühle zeigen“
Attentiveness	5	„Ich muß mich stark auf das Gespräch konzentrieren, um gefühlsmäßig angemessen zu reagieren“
Kommunikationsarbeit	74	
Schwierige Kunden	17	„Viele Kunden laden ihren Frust bei mir ab“
Leichte Kunden	16	„Normalerweise habe ich höfliche Kunden“
Schwierige Kommunikation	26	„In den Gesprächen kann alles mögliche passieren“
Leichte Kommunikation	15	„Die Gespräche laufen nach einem einfachen Schema ab“

In der Entwicklungsstichprobe wurde der Fragebogen N=213 Call Center Agenten als Papier- und Bleistifttest in neun verschiedenen Call Centern vorgelegt.

Ergebnisse

Nach erfolgter Itemanalyse bestand die Skala Emotionsarbeit noch aus 24 Items, die Skala Kommunikationsarbeit aus 25 Items. Für die beiden Skalen wurden jeweils getrennt Faktorenanalysen mit den jeweils durch die Itemanalyse selektierten Items durchgeführt (Details s. CCall, 2003, in Druck).

Es ergeben sich entgegen den Vorannahmen vier Faktoren, die kumuliert 57,4 % der Varianz aufklären. Die Kommunalitäten aller Items liegen deutlich über dem kritischen Wert von $h^2 = .30$ und variieren zwischen .41 und .77. Die Faktorladungen insgesamt sind hoch ($a > .50$) bis sehr hoch ($a > .80$). Insgesamt zeigt die Ladungsmatrix wenig Kreuzladungen. Kein Item lädt auf mehr als einem Faktor mit $a > .50$. Nur Item 33 lädt ähnlich hoch auf zwei Faktoren.

Dies vier Skalen lassen sich inhaltlich folgendermaßen beschreiben:

1. Intensität der Emotionsarbeit
2. Emotionale Dissonanz
3. Häufigkeit von Emotionsarbeit

4. Emotionale Restriktivität

In Tabelle 2 sind die Ergebnisse der Faktorenanalyse der Skala Emotionsarbeit aufgeführt.

Tabelle 2

Varianzaufklärung, Faktorladungen, Kommunalitäten der Hauptkomponentenanalyse der verbliebenen 19 Items der Skala Emotionsarbeit, Varimaxrotation, Faktorextraktion nach Scree Test.

	Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3	Faktor 4	
aufgeklärter Varianzanteil (%)	18,11	13,89	13,31	12,12	57,43 kum
Item-Nr (z)/Skala	Faktorladung	Faktorladung	Faktorladung	Faktorladung	h ²
EMO 12 (ATT)	.78	.23	.029	-.071	.66
EMO 4 (ATT)	.75	-.057	-.15	.24	.64
EMO 7 (DISS)	.70	.058	.22	.094	.55
EMO 29 (ATT)	.63	.41	-.15	.12	.60
EMO 25 DISS)	.61	.18	.047	.09	.41
EMO 2 (DISS)	.60	-.07	.23	.42	.60
EMO 5 (ATT)	.60	-.047	.34	.066	.48
EMO 6 (HÄUF)	.035	.80	.034	-.021	.63
EMO 21 (HÄUF)	.29	.71	.040	-.096	.59
EMO 37 (HÄUF)	-.097	.70	-.038	.13	.51
EMO 9 (HÄUF)	.28	.67	.061	-.15	.56
EMO 24 (DEV)	.029	.041	.78	.027	.61
EMO 17 (DEV)	.06	-.06	.76	-.05	.58
EMO 8 (DEV)	-.003	.07	.71	-.06	.52
EMO 1 (DEV)	.20	-.05	.68	-.06	.51
EMO 31(VAR/KO)	.18	.09	.05	.85	.77
EMO 42 (VAR/KO)	.07	.07	.10	.85	.74
EMO 3 (VAR)	.24	.21	-.24	.53	.44
EMO 33 (VAR)	.02	.49	-.19	.50	.52

Für die Skala Kommunikationsarbeit sind die Ergebnisse der Faktorenanalyse in Tabelle 3 aufgeführt.

Die Kommunalitäten aller Items liegen über dem kritischen Wert von .30 und variieren zwischen .51 und .72. Auch bei der Skala Kommunikationsarbeit sind die jeweils höchsten Faktorladungen der Items hoch, insgesamt variieren sie zwischen .52 und .81. Auch hier zeigt die Faktorladungsmatrix wenig Kreuzladungen. Kein Item weist auf mehr als einem Faktor Ladungen größer als .50 auf. Auf dem varianzstärksten Faktor laden ausschließlich Items aus der theoretisch konzipierten Skala „schwierige Kunden“. Auf dem zweiten Faktor lädt neben vier Items aus der theoretischen Skala „schwierige Kommunikation“ noch ein Item aus der Skala „schwierige Kunden“ sowie ein Item aus der Skala „leichte Kommunikation“, wobei dieses Item eine negative

Ladung hat. Auf dem dritten Faktor laden nur Items der Skala „leichte Kommunikation“ und auf dem vierten Faktor nur Items aus der theoretischen Skala „leichte Kunden“.

Tabelle 3

Faktorladungen, Skalenzugehörigkeit und Kommunalitäten der 19 selektierten Items der Skala Kommunikationsarbeit nach Hauptkomponentenanalyse mit Varimaxrotation und Faktorenextraktion nach dem K-G-Kriterium

	Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3	Faktor 4	
aufgeklärter Varianzanteil	17,74	15,80	13,49	12,70	59,74 % kum
Item-Nr (z)/Skala	Faktorladung	Faktorladung	Faktorladung	Faktorladung	h ²
KOM 63 (SG)	.81	.21	-.001	-.07	.70
KOM 40 (SG)	.74	.13	.06	-.10	.57
KOM 51 (SG)	.70	.21	-.03	-.14	.56
KOM 69 (SG)	.70	.13	-.13	-.21	.56
KOM 64 (SG)	.61	.35	-.02	-.28	.57
KOM 29 (SK)	.19	.77	-.03	.03	.63
KOM 60 (SK)	.24	.72	-.01	-.08	.59
KOM 37 (SK)	.31	.68	.12	.02	.58
KOM 18 (LK)	.20	-.63	.41	.16	.63
KOM 65 (SK)	.36	.58	.17	-.16	.52
KOM 44 (SG)	.37	.52	.19	-.26	.51
KOM 59 (LK)	-.13	.23	.77	-.07	.67
KOM 22 (LK)	.05	-.03	.77	.05	.60
KOM 34 (LK)	.01	-.10	.73	.03	.55
KOM 73 (LK)	-.10	.05	.73	-.01	.54
KOM 28 (LG)	-.15	-.26	-.12	.78	.72
KOM 17 (LG)	-.08	-.05	.16	.78	.65
KOM 47 (LG)	-.22	.11	.02	.76	.64
KOM 74 (LG)	-.46	-.15	-.08	.56	.56

SG = schwieriger Gesprächspartner/Kunde, SK = schwierige Kommunikation, LK = leichte Kommunikation, LG = leichter Gesprächspartner, h² = Kommunalität des Items

Zuverlässigkeit der Skala

Unter der Zuverlässigkeit eines Messinstruments versteht man den Grad der Genauigkeit, mit dem es ein bestimmtes Merkmal misst, gleichgültig ob er dieses Merkmal auch zu messen beansprucht.

Eine Maßzahl für die interne Konsistenz ist der Cronbach's Alpha Koeffizient.

In Tabelle 4 sind die Reliabilitätskoeffizienten (Cronbach's α) der Unterskalen der Skala Emotionsarbeit dargestellt.

Die Reliabilitäten der Unterskalen der Skala Emotionsarbeit erreichen befriedigende bis gute interne Konsistenzen.

Tabelle 4

Mittelwerte, Standardabweichungen und Reliabilitäten der Skala Emotionsarbeit

Skala	Itemnr.	MW	SD	Cronbach α
Intensität von Emotionsarbeit (DISS, ATT)	12, 7, 29, 2, 4, 5, 25	2,44	.88	.81
Emotionale Devianz	24, 8, 17, 1	1,27	.30	.70
Häufigkeit von Emotionsarbeit	6, 21, 37, 9	2,66	.80	.74
Emotionale Restriktivität (VAR/KO)	31, 42, 3, 33	2,78	.97	.72

MW = Mittelwert, SD = Standardabweichung

Tabelle 5 verdeutlicht die Reliabilitätswerte für die Skala Kommunikationsarbeit.

Tabelle 5

Mittelwerte, Standardabweichungen und Reliabilitäten der Skala Kommunikationsarbeit

Skala	Itemnr.	MW	SD	Cronbach α
schwierige Kunden	63, 40, 51, 69, 64	2.3	.72	.83
leichte Kunden	28, 17, 47, 74	2.83	.47	.76
leichte Kommunikation	59, 22, 73, 34	2.08	.70	.76
schwierige Kommunikation	29, 60, 18, 37,65,44	1.64	.50	.78

MW = Mittelwert, SD = Standardabweichung

Auch die Unterskalen der Skala Kommunikationsarbeit weisen befriedigende bis gute interne Konsistenzen auf.

Zur Überprüfung der Differenzierbarkeit der einzelnen Dimensionen werden Interkorrelationen der berechnet. Da Emotionsarbeit und Kommunikationsarbeit als konzeptionell unterscheidbare, wenn auch nicht vollständig unabhängige Konstrukte angenommen wurden, werden auch zwischen den jeweiligen Unterskalen der beiden Hauptskalen geringe Korrelationen erwartet. Von den insgesamt 28 Skaleninterkorrelationen der Unterskalen sind 19 der Koeffizienten auf auf einem Signifikanzniveau von .01 bzw. 0.5 signifikant, wobei die Stärke der Zusammenhänge insgesamt als moderat bzw. gering zu beurteilen ist.

Bewertung der Fragebogenkonstruktion

Als Ergebnis der Skalenkonstruktion entstanden zwei aus methodischen und inhaltlichen Gesichtspunkten vertretbare Fragebögen (EMOKOM), die zum einen die angenommenen Anforderungen der Kommunikationsarbeit und zum anderen die angenommenen Anforderungen der Emotionsarbeit in Call Centern mit ausreichender Reliabilität messen können. Die faktorielle Struktur sowie die Interkorrelationen der Subskalen innerhalb der Gesamtskala Emotions- bzw. Kommunikationsarbeit bestätigen die Annahme der Multidimensionalität der Konstrukte. Die Interkorrelationen der Unterskalen weisen Emotionsarbeit und Kommunikationsarbeit als voneinander differenzierbare Konstrukte aus.

Ableitungen für die Praxis

Aus den Ergebnissen läßt sich ein Modell ableiten, daß die Beziehungen zwischen Emotions- und Kommunikationsarbeit und dem Wohlbefinden von Beschäftigten in Call Centern darstellt.

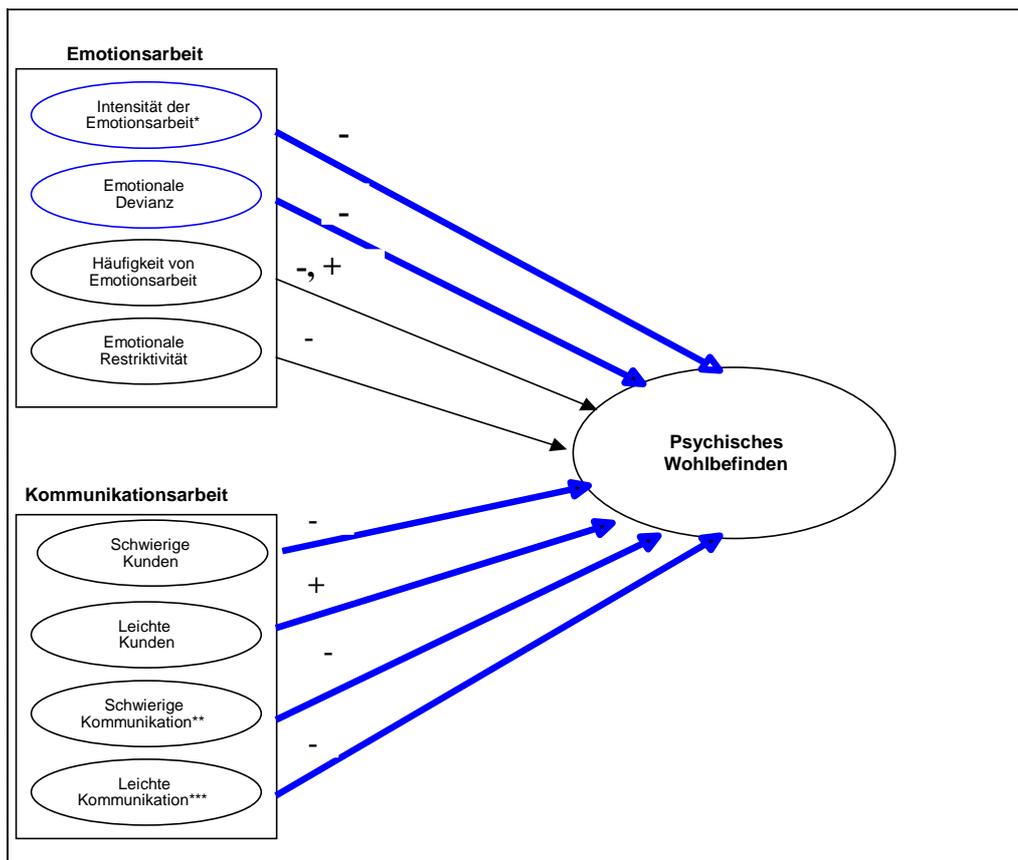


Abbildung 8: Revidiertes Modell der Interaktionsarbeit im Call Center: Beziehungen zwischen Anforderungen durch Kommunikations- und Emotionsarbeit in Call Centern und dem Wohlbefinden der Beschäftigten.

- * Attentiveness und Dissonanz
- ** kommunikative Unsicherheit
- *** kommunikative Routine

Abbildung 1

Modell des Zusammenhangs zwischen Faktoren der Emotions- und Kommunikationsarbeit mit psychischem Wohlbefinden

Validierung

In einer Validierungsstudie wurden die in der Abbildung verdeutlichten Zusammenhänge überprüft. Dabei konnten von den acht angenommenen Zusammenhängen sechs bestätigt werden. Die bestätigten Zusammenhänge sind in der Abbildung durch die dickeren Pfeile hervorgehoben. Die Ergebnisse der Validierungsstudie unterstützen das vorgelegte Modell der Interaktionsarbeit (s. Abbildung 1).

Zusammenfassung

Der dargestellte Fragebogen (EMOKOM) hat sich im Bereich von Call Centern als hilfreiches Instrument für die Erfassung von emotionalen und kommunikativen Anforderungen bei der Arbeit bewährt. Er leistet damit einen wichtigen Beitrag bei der Identifizierung von Faktoren, die zu Fehlbeanspruchungsfolgen oder zu Burnoutprozessen und psychosomatischen Beschwerden führen können. Der EMOKOM wird in einer weiteren Validierungsstudie abgesichert. Mittlerweile liegt eine webgestützte Version vor, die über www.ccall.de angefordert werden kann.