

Inzicht in bevlogenheid

De relatie tussen bevlogenheid, emotional labor en self-efficacy.

ADAPTICS.

Naam: Lieke Theunissen

Studentnummer: s4489527

Master thesis

Master Work, Organisation and Health

Radboud Universiteit Nijmegen

Collegejaar 2019-2020

Universitair begeleider: Sterre Simons

Externe begeleider: Guus Heuvelink

Aantal woorden: 5993

03-07-2020

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting.....	4
Introductie.....	4
Methoden.....	4
Resultaten.....	4
Aanbevelingen en conclusie.....	5
Bevlogenheid.....	7
Het Job Demands-Resources Model.....	8
Deep acting en surface acting.....	9
Emotional labor en bevlogenheid.....	10
Self-efficacy.....	11
Het huidige onderzoek.....	13
Methode.....	14
Deelnemers.....	14
Materialen.....	14
Deep acting.....	14
Surface acting.....	15
Self-efficacy.....	15
Vitaliteit.....	15
Toewijding.....	16
Absorptie.....	16
Confounders.....	16
Procedure.....	17
Resultaten.....	19
Beschrijvende statistiek.....	19
Toetsende analyses.....	21
Vitaliteit.....	21
Toewijding.....	23
Absorptie.....	24
Discussie.....	28
Theoretische implicaties.....	28
Praktische implicaties.....	29
Beperkingen huidige studie en suggesties toekomstig onderzoek.....	31
Conclusie.....	32
Referenties.....	34

Bijlagen.....	43
Bijlage A: Convenience sample als gevolg van COVID-19.....	43
Bijlage B: De online vragenlijst	44
Bijlage C: Kritische beschouwing vragenlijsten	51
Bijlage D: De Dutch Questionnaire on Emotional Labor	57
Bijlage E: De Dutch General Self-Efficacy Scale	58
Bijlage F: De Utrechtse Bevlogenheidsschaal	59
Bijlage G: Toelichting confounders	61
Bijlage H: Wervingstekst Adaptics	62
Bijlage I: Wervingstekst onderzoeker.....	63

Managementsamenvatting

Introductie

Bevlogenheid speelt een grote rol bij het verhogen van vitaliteit onder werknemers. Het wordt gekenmerkt door vitaliteit, toewijding en absorptie en leidt tot positieve uitkomsten als hogere arbeidstevredenheid en hogere arbeidsprestaties. Een begrip dat gerelateerd is aan bevlogenheid is emotional labor en betreft het omgaan met emoties op de werkvloer. Twee vormen van emotional labor zijn deep acting en surface acting. Deep acting betreft het actief proberen op te roepen en manipuleren van emoties om oprecht te voldoen aan de normen en verwachtingen die ervaren worden op het werk. Surface acting is het vertonen van volgens de norm gepaste emoties hoewel deze niet door de werknemer ervaren worden. Het doel van dit onderzoek was om meer inzicht te verkrijgen in de relaties tussen deep- en surface acting en vitaliteit, toewijding en absorptie als losse constructen. Gebaseerd op literatuur wordt verwacht dat deep acting positief gerelateerd en surface negatief gerelateerd is aan vitaliteit, toewijding en absorptie. Bovendien wordt in deze relaties de rol van self-efficacy, een andere voorspeller van bevlogenheid, onderzocht. Als deze relaties gevonden worden, kunnen deze mogelijk gebruikt worden om bevlogenheid te verhogen.

Methoden

Middels het uitvragen van bovengenoemde constructen in een online vragenlijst zijn deze relaties onderzocht. De vragenlijst werd verspreid via het netwerk van Adaptics en de onderzoeker en werd door 309 respondenten volledig ingevuld.

Resultaten

De resultaten laten zien dat deep acting positief gerelateerd is aan toewijding en absorptie, maar niet aan vitaliteit. Self-efficacy speelde geen rol in deze relaties. Surface acting is negatief gerelateerd aan vitaliteit, toewijding en absorptie. Self-efficacy speelde gedeeltelijk een rol in deze relatie.

Aanbevelingen en conclusie

Gebaseerd op de resultaten kunnen een aantal aanbevelingen gedaan worden. Het verhogen van de mate van deep acting en self-efficacy en het verlagen van de mate van surface acting kunnen mogelijk een positieve bijdrage leveren aan het verhogen van bevlogenheid onder werknemers. Een manier om deep acting te verhogen zijn visualisatie oefeningen. Visualisatie oefeningen kunnen werknemers helpen in het oproepen van emoties waardoor zij deze echt gaan ervaren resulterend in een hogere mate van bevlogenheid. Een andere aanbeveling is om een bedrijfscultuur gericht op positief affect te creëren, omdat positieve emoties een hogere mate van deep acting en een lagere mate van surface acting stimuleren. Dit kan gedaan worden door een cultuur te creëren gefocust op de eigen kracht en sterktes van werknemers. Een derde concrete aanbeveling is om structureel mindfulness met begeleiding aan te bieden aan werknemers. Mindfulness stimuleert het bewust stilstaan bij emoties, wat ervoor zorgt dat werknemers minder automatisch surface acting vertonen, wat ten goede komt aan de bevlogenheid. Een laatste aanbeveling is om self-efficacy onder werknemers te verhogen: dit kan gedaan worden door het aanbieden van trainingen om werk gerelateerde competenties te versterken of het geloof in de eigen competenties te versterken door zelfreflectie en het versterken van vertrouwen in het eigen kunnen. De conclusie van de huidige studie is dat emotional labor en self-efficacy een bijdrage kunnen leveren aan het verhogen van bevlogenheid onder werknemers.

Samenvatting

Bevlogenheid levert een bijdrage aan gezond en gelukkig (door)werken. De huidige studie is uitgevoerd met het doel inzicht te verwerven in de relaties tussen emotional labor en bevlogenheid en de mediërende rol van self-efficacy hierin. Ten eerste werd onderzocht in welke mate deep acting en surface acting gerelateerd zijn aan vitaliteit, toewijding en absorptie. Een positieve relatie tussen deep acting en vitaliteit, toewijding en absorptie werd verwacht. Daarentegen werd een negatieve relatie tussen surface acting en vitaliteit, toewijding en absorptie verwacht. Ten tweede werd de mediërende rol van self-efficacy hierin onderzocht. Verwacht werd dat self-efficacy deze relaties zou mediëren. Het onderzoek besloeg een online vragenlijst bestaande uit vragen aangaande deep- en surface acting, self-efficacy en vitaliteit, toewijding en absorptie. De onafhankelijke variabelen waren deep- en surface acting, de mediërende variabele was self-efficacy en de afhankelijke variabelen waren vitaliteit, toewijding en absorptie. De steekproef was een convenience sample geworven via LinkedIn ($N = 309$). De resultaten van meerdere regressieanalyses toonden positieve relaties aan tussen deep acting en toewijding en absorptie, maar niet vitaliteit. Er was geen sprake van mediatie van self-efficacy tussen deep acting en vitaliteit, toewijding en absorptie. Tevens wezen de resultaten negatieve relaties tussen surface acting en vitaliteit, toewijding en absorptie uit. Bij deze drie relaties was er sprake van partiële mediatie van self-efficacy tussen surface acting en vitaliteit, toewijding en absorptie. De conclusie is dat emotional labor gerelateerd is aan bevlogenheid en dat self-efficacy hierin een mediërende rol kan vervullen.

Trefwoorden: Bevlogenheid - Emotional labor – Deep acting – Surface acting – Self-efficacy – vitaliteit – toewijding – absorptie

De samenleving vergrijst (CBS, 2019). Meer mensen gaan met pensioen waardoor de druk op het AOW-stelsel stijgt. Om deze druk te verlichten stijgt de pensioengerechtigde leeftijd (Rijksoverheid, 2020). Werkenden moeten langer doorwerken voor een lange periode van hun leven. Het is daarom belangrijk dat mensen gezond doorwerken. Bevlogenheid draagt hieraan bij (Schaufeli, 2011).

Bevlogenheid

Bevlogenheid wordt gedefinieerd als “een positieve affectief-cognitieve toestand van opperste voldoening, die wordt gekenmerkt door vitaliteit, toewijding en absorptie” (Schaufeli & Bakker, 2001, p. 245). Uit onderzoek blijkt dat bevlogenheid leidt tot positieve uitkomsten, als betere arbeidsprestaties, hogere arbeidstevredenheid en organisatiebetrokkenheid (Schaufeli, Loo, van der Velde, & Siegert, 2013). Het is voor organisaties daarom interessant inzicht te verwerven in factoren die bevlogenheid voorspellen opdat zij bevlogenheid onder werknemers kunnen verhogen.

Dit geldt ook voor het bedrijf Adaptics, een Human Resources bedrijf dat organisaties adviseert omtrent vitaliteit onder werknemers (Adaptics, z.d.). Adaptics streeft ernaar vitaliteit onder werknemers te verhogen middels interventies als vitaliteitstraining. Bevlogenheid fungeert hierin als belangrijke component en Adaptics beoogt meer inzicht te verwerven in diens voorspellende factoren. Wanneer deze factoren bekend zijn kunnen deze vertaald worden naar praktische interventies. Adaptics kan hiermee de bevlogenheid onder de beroepsbevolking mogelijk verhogen.

Bevlogenheid wordt gekenmerkt door vitaliteit, toewijding en absorptie en deze worden als volgt gedefinieerd:

Vitaliteit wordt gekenmerkt door bruisen van energie, zich sterk en fit voelen, lang en onvermoeibaar met werken door kunnen gaan en beschikken over grote mentale veerkracht en dito doorzettingsvermogen. Toewijding heeft betrekking op een sterke

betrokkenheid bij het werk; het werk wordt als nuttig en zinvol ervaren, is inspirerend en uitdagend, en roept gevoelens van trots en enthousiasme op. Absorptie, ten slotte, heeft betrekking op het op een plezierige wijze helemaal opgaan in het werk, er als het ware mee versmelten waardoor de tijd stil lijkt te staan en het moeilijk is om er zich van los te maken. (Schaufeli & Bakker, 2001, p. 245).

Het Job Demands-Resources Model

Een veelgebruikt model om bevlogenheid te voorspellen is het *Job Demands-Resources Model* (JD-R Model; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). Het JD-R Model bevat twee typen voorspellers: *job demands* en *job resources* (Schaufeli & Bakker, 2003). Job demands zijn functie-eisen zoals werkdruk en baanonzekerheid (Schaufeli & Taris, 2013). Job resources zijn functie-energiebronnen en te categoriseren in werkenergiebronnen en persoonlijke hulpbronnen (Schaufeli et al., 2013). Voorbeelden van werkenergiebronnen zijn regelruimte en werkvariatie (Schaufeli et al., 2013). Voorbeelden van persoonlijke hulpbronnen zijn veerkracht en *self-efficacy*.

Het JD-R Model stelt dat een bepaalde combinatie van job demands en resources leidt tot bevlogenheid. Job resources activeren intrinsieke en extrinsieke motivatie door een proces van hogere inspanningsbereidheid, autonomie, verbondenheid en competentie (Deci & Ryan, 2000; Schaufeli & Taris, 2013). Extrinsieke en intrinsieke motivatie leidt tot hogere bevlogenheid (Schaufeli & Taris, 2013). De huidige studie focust op job resources aangezien deze leiden tot hogere bevlogenheid.

Veel onderzoek naar job resources focust voornamelijk op werkenergiebronnen en minder op persoonlijke hulpbronnen, terwijl deze tevens relevant zijn voor interventies (Van Wingerden, Bakker, & Derks, 2014). Ook voor Adaptics is het interessant te weten welke persoonlijke hulpbronnen van toegevoegde waarde kunnen zijn in het JD-R Model.

Emotional labor

Een persoonlijke hulpbron die gerelateerd is aan positieve werkuitkomsten als werktevredenheid en taakprestatie is *emotional labor* (Côté, 2005). Emotional labor is het reguleren van emoties op werk en het streven te voldoen aan bepaalde normen die gelden op de bedrijfsvloer, de *display rules* (Hochschild, 1983). Emotional labor kan bestaan uit het onderdrukken of verbergen van emoties (Grandey, 2000). Door het toepassen van emotieregulatie-strategieën hopen werknemers te voldoen aan display rules. Alhoewel onderzocht is dat emotional labor als geheel gerelateerd is aan bevlogenheid (Xanthopoulou, Bakker, & Fischbach, 2009) is onduidelijk hoe specifieke emotional labor-strategieën zich verhouden tot bevlogenheid. Inzicht hierin kan bijdragen aan een completer bevlogenheidsmodel.

Deep acting en surface acting

In de literatuur wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende emotional labor-strategieën. Twee veelvoorkomende strategieën zijn *deep acting* en *surface acting* (Hochschild, 1983). Deep acting is een intern gerichte emotieregulatie-strategie waarbij men probeert te voldoen aan display rules door innerlijke gedachten en gevoelens te manipuleren (Briët, Näring, Brouwers, & van Droffelaar, 2005). Het betreft het actief oproepen van emoties om oprecht te voldoen aan normen die gelden op het werk (Zammuner & Galli, 2005). Het wordt vaak betiteld als emoties oproepen. Een voorbeeld is iemand die vrolijkheid probeert op te roepen omdat hij/zij denkt op werk vrolijk te moeten zijn maar in werkelijkheid verdrietig is. De vrolijkheid wordt ook daadwerkelijk gevoeld.

Surface acting is een extern gerichte emotieregulatie-strategie waarbij men streeft te voldoen aan display rules door innerlijke gedachten en gevoelens te onderdrukken (Briët et al., 2005). Het betreft het vertonen van gepaste emoties hoewel deze niet ervaren worden. Het wordt vaak betiteld als emoties voorwenden. Een voorbeeld is iemand die doet alsof hij/zij

vrolijk is omdat hij/zij denkt op werk vrolijk te moeten zijn maar in werkelijkheid verdrietig is. De vrolijke emotie wordt niet daadwerkelijk gevoeld.

Emotional labor en bevlogenheid

Naast dat emotional labor gerelateerd is aan bevlogenheid (Xanthopoulou et al., 2009), zijn deep- en surface acting gerelateerd aan bevlogenheid. Onderzoek toont dat deep acting een positief effect heeft op bevlogenheid (Cheung & Lun, 2015; Yoo, 2016; Yoo & Arnold, 2014; Yoo & Jeong, 2017). Dit betekent dat mensen die deep acting vertonen ook meer bevlogen zijn. Dit kan komen doordat het daadwerkelijk ervaren van emoties resulteert in oprechtheid en een gevoel van volbrenging van prestaties wat een hogere mate van bevlogenheid oplevert (Choi & Kim, 2015; Schaufeli et al., 2013). Daarentegen blijkt dat surface acting een negatief effect heeft op bevlogenheid (Bechtoldt, Rohrmann, De Pater, & Beersma, 2011; Judge, Woolf, & Hurst, 2009; Yoo, 2016; Yoo & Arnold, 2014; Yoo & Jeong, 2017). Dit betekent dat mensen die surface acting vertonen minder bevlogen zijn. Dit kan komen doordat het veel energie kost om emoties te onderdrukken wat resulteert in emotionele uitputting en lagere energiegeluik voor werkzaamheden wat vervolgens kan resulteren in een lagere mate van bevlogenheid (Choi & Kim, 2015; Schaufeli & Taris, 2013).

Hoewel er onderzoek is gedaan naar de relatie tussen deze strategieën en bevlogenheid, is er nauwelijks onderzoek gedaan naar de relatie tussen deze strategieën en de drie constructen van bevlogenheid afzonderlijk. Inzicht verkrijgen in deze relaties is interessant, omdat dan bekend is welke constructen in het bijzonder ten grondslag liggen aan deze relatie. Het inzichtelijk maken hiervan verdiept de huidige kennis betreffende de subcomponenten van bevlogenheid. Bovendien kunnen deze relaties aan bedrijven als Adaptics uitgangspunten verschaffen en richting geven aan het ontwerpen van interventies om bevlogenheid te verhogen door te focussen op de aparte constructen. De eerste onderzoeksvraag die deze studie tracht te beantwoorden is: in welke mate is er een relatie

tussen deep acting, surface acting en vitaliteit, toewijding en absorptie? Doordat er weinig onderzoek gedaan is naar de relatie tussen deep- en surface acting en de drie constructen apart, worden de hypothesen gebaseerd op onderzoek naar de relatie tussen deep- en surface acting en bevlogenheid als geheel. Onderzoek wees de positieve relatie tussen deep acting en de negatieve relatie tussen surface acting en bevlogenheid meermaals uit (Bechtoldt et al., 2011; Cheung & Lun, 2015; Judge et al., 2009; Yoo, 2016; Yoo & Arnold, 2014; Yoo & Jeong, 2017). Bovendien toont onderzoek aan dat er positieve samenhang bestaat tussen deep acting en negatieve samenhang tussen surface acting en vitaliteit, toewijding en absorptie als losse constructen (Mróz & Kaleta, 2016). Op basis van deze onderzoeken zijn zes hypothesen opgesteld:

Hypothese 1: Deep acting is positief gerelateerd aan vitaliteit.

Hypothese 2: Deep acting is positief gerelateerd aan toewijding.

Hypothese 3: Deep acting is positief gerelateerd aan absorptie.

Hypothese 4: Surface acting is negatief gerelateerd aan vitaliteit.

Hypothese 5: Surface acting is negatief gerelateerd aan toewijding.

Hypothese 6: Surface acting is negatief gerelateerd aan absorptie.

Self-efficacy

Een andere persoonlijke hulpbron die gerelateerd is aan bevlogenheid, is self-efficacy. Self-efficacy is het gevoel hebben in staat te zijn effectief om te gaan met een bepaalde situatie of gevoel (Bandura, 1977). Self-efficacy is binnen het JD-R model van sterke voorspellende waarde en leidt tot een hogere mate van bevlogenheid (Nordin, Rashid, Panatik, & Rashid, 2019; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2007). Het vertrouwen in jezelf om taken goed uit te kunnen voeren en het geloof in jezelf resulteert in een hogere mate van bevlogenheid (Schaufeli et al., 2013). Tevens lijken er positieve relaties te bestaan tussen self-efficacy en vitaliteit, toewijding en absorptie als losse constructen

(Mache, Vitzthum, Groneberg, Klapp, & Danzer, 2014). Dit betekent dat een hoge mate van self-efficacy resulteert in een hoge mate van zowel vitaliteit als toewijding als absorptie.

Er lijkt tevens een relatie te bestaan tussen deep- en surface acting en self-efficacy. Onderzoek laat zien dat werknemers die een hoge mate van deep acting ervaren ook een hogere mate van self-efficacy ervaren (Hsieh, Hsieh, & Huang, 2016; Hur, Rhee, & Ahn, 2016; Wang, Yang, Mang, & Gao, 2009). Dit kan komen doordat deep acting leidt tot het echt ervaren van volgens de norm gepaste emoties, waardoor de werknemer het gevoel heeft te voldoen aan de normen van de werkomgeving en meer het gevoel heeft in staat te zijn de werkzaamheden succesvol uit te voeren (Hur et al., 2016). Daarentegen blijkt dat werknemers die een hoge mate van surface acting laten zien een lagere mate van self-efficacy ervaren (Brotheridge & Lee, 2002; Hsieh et al., 2016; Wang et al., 2009). Dit kan komen doordat het vertonen van surface acting resulteert in hogere emotionele uitputting wat leidt tot een verminderd gevoel in staat te zijn werkzaamheden succesvol uit te voeren (Hur et al., 2016).

Bekend is dat er relaties bestaan tussen emotional labor en bevlogenheid, self-efficacy en bevlogenheid en emotional labor en self-efficacy. Onbekend is echter of de relaties ook bestaan voor de drie constructen van bevlogenheid apart en of deze relaties gemedieerd worden door self-efficacy. Het doel van deze studie is inzicht krijgen in deze relaties. Het inzichtelijk maken hiervan draagt bij aan een completer model omtrent bevlogenheid. Bovendien is het onderzoeken van deze relaties praktisch relevant: het kan fundamenteel bieden voor het ontwikkelen van interventies om bevlogenheid te verhogen. De tweede onderzoeksvraag waar deze studie zich op richt is: in welke mate wordt de relatie tussen deep acting, surface acting en vitaliteit, toewijding en absorptie gemedieerd door self-efficacy? Onderzoek heeft de positieve relatie tussen deep acting en negatieve relatie tussen surface acting en self-efficacy aangetoond, (Brotheridge & Lee, 2002; Hsieh et al., 2016; Hur et al., 2016; Wang et al., 2009), de positieve samenhang tussen deep acting en negatieve samenhang

tussen surface acting en vitaliteit, toewijding en absorptie aangetoond (Mróz & Kaleta, 2016) en de positieve relaties tussen self-efficacy en vitaliteit, toewijding en absorptie aangetoond (Mache et al., 2014). Op basis van deze onderzoeken zijn zes hypothesen opgesteld:

Hypothese 7: De relatie tussen deep acting en vitaliteit wordt gemedieerd door self-efficacy.

Hypothese 8: De relatie tussen deep acting en toewijding wordt gemedieerd door self-efficacy.

Hypothese 9: De relatie tussen deep acting en absorptie wordt gemedieerd door self-efficacy.

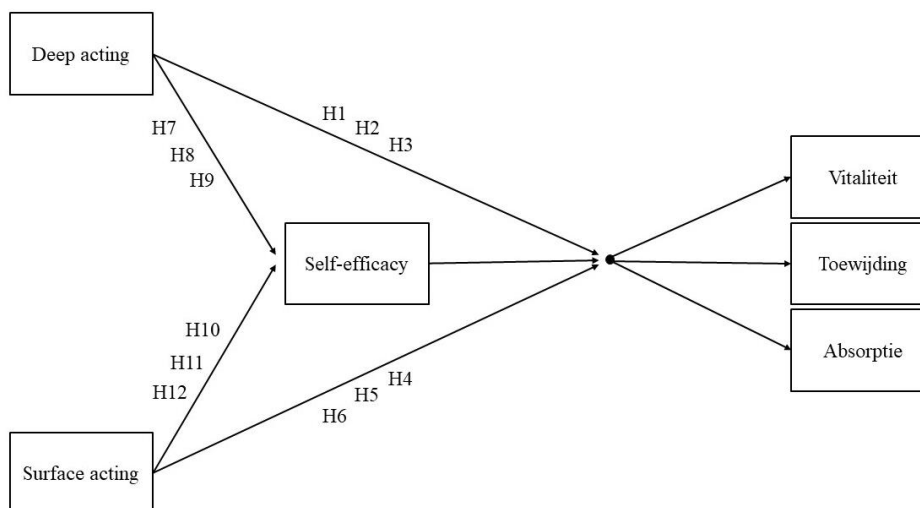
Hypothese 10: De relatie tussen surface acting en vitaliteit wordt gemedieerd door self-efficacy.

Hypothese 11: De relatie tussen surface acting en toewijding wordt gemedieerd door self-efficacy.

Hypothese 12: De relatie tussen surface acting en absorptie wordt gemedieerd door self-efficacy.

Figuur 1 bevat een overzicht van het onderzoeksmodel met hypothesen.

Figuur 1. Overzicht onderzoeksmodel met hypothesen.



Het huidige onderzoek

De onderzoeksvragen worden onderzocht middels een online vragenlijst. Aangezien het huidige onderzoek tracht bij te dragen aan het conceptueel model omtrent bevlogenheid in het algemeen, wordt er gebruik gemaakt van een convenience sample. Hierin wordt de mediërende rol van self-efficacy onderzocht. Of het volledige of partiele mediatie betreft wordt exploratief onderzocht.

Methode

Deelnemers

Een poweranalyse wees uit dat een steekproef van 292 deelnemers een goede power realiseert (Faul, Erdfelder Lang, & Buchner, 2007). De onderzoekspopulatie was een convenience sample (zie Bijlage A). De inclusiecriteria betroffen een minimumleeftijd van 18 jaar en gemiddeld minstens 12 uur werken per week (werkuren), aangezien het Centraal Bureau voor de Statistiek dit definieert als de werkzame beroepsbevolking (CBS, z.d.). De deelnemers zijn geworven via het netwerk van Adaptics en het netwerk van de onderzoeker. 458 deelnemers zijn gestart aan de vragenlijst, maar 149 deelnemers werden om verschillende redenen uitgesloten (zie paragraaf data-analyse). De uiteindelijke steekproef bestond uit 309 deelnemers die informed consent gaven alvorens deelname. Zie Tabel 1 voor beschrijvende statistiek. Deelname was vrijwillig en zonder compensatie.

Materialen

Het materiaal was een online vragenlijst gemaakt met het programma Qualtrics (Qualtrics, z. d.; Zie Bijlage B voor de vragenlijst. Bijlage C bevat een kritische beschouwing van verschillende vragenlijsten voor elk construct.

Deep acting

Deep acting werd uitgevraagd met de Dutch Questionnaire on Emotional Labor (D-QEL; Briët et al., 2005). De deep acting-schaal bestaat uit drie items. Een voorbeelditem is: 'Ik werk er hard aan om de emoties te voelen die ik moet laten zien'. Zie Bijlage D voor alle items. De vragen moesten beantwoord worden op een 5-punts Likertschaal gerangschikt van 1 (*nooit*) tot 5 (*heel vaak*). De betrouwbaarheid van deze schaal in eerdere studies was goed ($\alpha = .81$; Briët et al., 2005). In de huidige studie was de betrouwbaarheid ook goed ($\alpha = .88$). Als maat voor deep acting werd het gemiddelde van deze items berekend waarbij een hoge score staat voor een hoge mate van deep acting.

Surface acting

Surface acting werd eveneens uitgevraagd middels de D-QEL (Briët et al., 2005). De surface acting subschaal bestaat uit vijf items. Een voorbeelditem is: ‘Ik speel toneel tijdens mijn werk’. Zie Bijlage D voor alle items. De vragen moesten beantwoord worden op een 5-punts Likertschaal gerangschikt van 1 (*nooit*) tot 5 (*heel vaak*). De betrouwbaarheid van deze schaal in eerdere studies was goed ($\alpha = .79$; Briët et al., 2005). In de huidige studie bleek de betrouwbaarheid tevens goed ($\alpha = .84$). Als maat voor surface acting werd het gemiddelde van deze items berekend waarbij een hoge score staat voor een hoge mate van surface acting.

Self-efficacy

Self-efficacy werd uitgevraagd met de Nederlandse versie van de General Self-Efficacy Scale (GSES; Teeuw, Schwarzer, & Jerusalem, 1994), bestaande uit tien items. Een voorbeelditem is: ‘Het lukt me altijd moeilijke problemen op te lossen, als ik er genoeg moeite voor doe.’ Zie Bijlage E voor alle items. De vragen moesten beantwoord worden op een 4-puntsschaal gerangschikt van 1 (*volledig onjuist*) tot 4 (*volledig juist*). De betrouwbaarheid van de GSES bleek goed in eerdere studies ($\alpha = .79$; De Haan & De Ridder, 2003). In de huidige studie bleek de betrouwbaarheid tevens goed ($\alpha = .82$). Als maat voor self-efficacy werd het gemiddelde van de items berekend waarbij een hoge score staat voor een hoge mate van self-efficacy.

Vitaliteit

Vitaliteit werd gemeten met de Utrechtse Bevlogenheidsschaal (UBES; Schaufeli & Bakker, 2004). De vitaliteitschaal bestaat uit drie items. Een voorbeelditem is: ‘Als ik werk voel ik me fit en sterk.’ Zie Bijlage F voor alle items. De items moesten beantwoord worden op een 7-puntsschaal gerangschikt van 0 (*nooit*) tot 6 (*dagelijks*). De betrouwbaarheid van deze schaal bleek goed in eerdere studies ($\alpha = .84$; Schaufeli & Bakker, 2004). In de huidige studie bleek de betrouwbaarheid eveneens goed ($\alpha = .81$). Als maat voor vitaliteit werd het

gemiddelde van de items berekend waarbij een hoge score staat voor een hoge mate van vitaliteit.

Toewijding

Toewijding werd gemeten met de UBES (Schaufeli & Bakker, 2004). De toewijdingschaal bestaat uit drie items. Een voorbeelditem is: 'Ik ben enthousiast over mijn baan.' Zie Bijlage F voor alle items. De items moesten beantwoord worden op een 7-puntsschaal gerangschikt van 0 (*nooit*) tot 6 (*dagelijks*). De betrouwbaarheid van deze schaal bleek in eerdere studies goed ($\alpha = .89$; Schaufeli & Bakker, 2004). De betrouwbaarheid was in de huidige studie eveneens goed ($\alpha = .87$). Als maat voor toewijding werd het gemiddelde van de items berekend waarbij een hoge score staat voor een hoge mate van toewijding.

Absorptie

Absorptie werd gemeten met de UBES (Schaufeli & Bakker, 2004). De absorptieschaal bestaat uit drie items. Een voorbeelditem is: 'Wanneer ik heel intensief aan het werk ben, voel ik mij gelukkig'. Zie Bijlage F voor alle items. De items moesten beantwoord worden op een 7-puntsschaal gerangschikt van 0 (*nooit*) tot 6 (*dagelijks*). De betrouwbaarheid van deze schaal bleek in eerdere studies goed ($\alpha = .79$; Schaufeli & Bakker, 2004). De betrouwbaarheid in de huidige studie was eveneens goed ($\alpha = .84$). Als maat voor absorptie werd het gemiddelde van de items berekend waarbij een hoge score staat voor een hoge mate van absorptie.

Confounders

Onderzoek wijst uit dat verschillende variabelen gerelateerd zijn aan bevlogenheid waarvoor gecontroleerd moet worden (Smulders, 2006). In de huidige studie zal gecontroleerd worden voor geslacht (1 = *man*, 2 = *vrouw*), leeftijd, werkuren en dienstverband (1 = *vast dienstverband*, 2 = *tijdelijk met uitzicht op vast dienstverband*, 3 = *tijdelijk voor bepaalde tijd*, 4 = *uitzendkracht*, 5 = *oproepkracht*, 6 = *freelancer*, 7 = *zelfstandig ondernemer*, 8 = *anders*,

namelijk). Deze vragen worden voorafgaand aan de vragen omtrent uitkomstvariabelen gesteld. Bijlage G bevat aanvullende informatie omtrent deze confounders.

Procedure

De vragenlijst is verspreid via het LinkedIn-netwerk van Adaptics en de onderzoeker. De dataverzameling besloeg 19 dagen. In de wervingstekst stond een Qualtrics link leidend naar de vragenlijst (zie Bijlage H en I). De vragenlijst kon ingevuld worden op smartphones en laptops en duurde tien minuten. Allereerst volgde de informatiebrief, de toestemmingsverklaring en informatie omtrent dataverwerking. Het e-mailadres van de onderzoeker werd vermeld, zodat deelnemers vragen omtrent het onderzoek konden mailen. De deelnemer werd gevraagd na te denken over deelname. De volgende pagina betrof punten waar de deelnemer mee akkoord ging indien hij/zij deelnam. Onderaan deze pagina werd deelnemers gevraagd actief toe te stemmen met deelname. Wanneer deelnemers niet toestemden leidde dit naar het einde van de vragenlijst.

Er volgde een algemene instructie. Vervolgens werd benoemd dat het onderzoek is opgezet vóór de coronacrisis. Deelnemers werd gevraagd bij het beantwoorden te denken aan de werksituatie vóór de coronacrisis. Vervolgens werden geslacht, leeftijd, werkuren en dienstverband uitgevraagd. Daarna volgden vragen omtrent deep en surface acting, self-efficacy, vitaliteit, toewijding en absorptie.

Daaropvolgend kregen deelnemers de mogelijkheid opmerkingen te maken en werden zij naar de laatste pagina gestuurd waar ze bedankt werden voor deelname. Het e-mailadres van de onderzoeker werd vermeld zodat deelnemers konden mailen indien zij op de hoogte gehouden wilden worden van de resultaten van het onderzoek.

Data-analyse

De data werden geanalyseerd in IBM SPSS Statistics 26. Er zijn 129 deelnemers verwijderd (uitkomstvariabelen niet ingevuld, $n = 97$; onmogelijke waarden, $n = 1$;

minimumgrens 12 werkuren per week niet bereikt, $n = 31$; minimumleeftijd van 18 jaar niet bereikt, $n = 1$). Vervolgens zijn uitschieters onderzocht. 20 datapunten bleken uitschieters en deze zijn verwijderd uit de dataset. Dit resulteert in een definitieve steekproef van 309 deelnemers. Aan de assumpties horende bij een multiple regressie, lineariteit, homoscedasticiteit, normaliteit en multicollineariteit, werd voldaan.

Deep en surface acting waren de onafhankelijke, self-efficacy de mediërende en vitaliteit, toewijding en absorptie de afhankelijke variabelen. De covariaten waren geslacht, leeftijd, werkuren en dienstverband. Er zijn zes mediatieanalyses uitgevoerd middels de PROCESS-macro voor SPSS (Hayes, 2013). Om te corrigeren voor multiple-testing, is er een Bonferroni-correctie verricht (Olejnik, Supattahum, & Huberty, 1997). Hierbij wordt het standaard significantieniveau van $\alpha = .05$ gedeeld door het aantal geteste effecten, zes, resulterend in een significantieniveau van $\alpha = .0083$. Normaliter wordt er, horend bij een significantieniveau van $\alpha = .05$, een betrouwbaarheidsinterval van 95% gehanteerd. Echter bij een significantieniveau van $\alpha = .0083$ hoort een betrouwbaarheidsinterval van 99%.

Om te onderzoeken in welke mate er een relatie bestaat tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabele moet er gekeken worden naar de significantie van het totale effect: het effect van de onafhankelijke variabele op de afhankelijke variabele zonder te controleren voor de mediator (Hayes, 2013). Om te kijken in welke mate deze relaties gemedieerd worden door de mediator wordt er gekeken naar het indirecte effect van de onafhankelijke variabele op de afhankelijke variabele via de mediator. Er is sprake van een significant indirect effect indien 0 niet valt tussen de onder- en bovengrens van het 99% betrouwbaarheidsinterval. Als deze significant is, is er sprake van mediatie. Het directe effect is het effect van de onafhankelijke variabele op de afhankelijke variabele wanneer er gecontroleerd wordt voor de mediator. Wanneer er alleen een indirect effect bestaat, is er sprake van volledige mediatie (Hayes, 2013). Wanneer er zowel een direct als indirect effect bestaat, is er sprake van partiële

mediatie. Om te onderzoeken welk deel van het totale effect verklaard wordt door de mediator, wordt het indirecte effect gedeeld door het totale effect (Miočević, O'Rourke, MacKinnon, & Brown, 2018).

Resultaten

Beschrijvende statistiek

Tabel 1 bevat een overzicht van de gemiddelden, standaardafwijkingen, het minimum en maximum van de variabelen. Pearson en Spearman correlaties zijn berekend. Het bespreken van de significante correlaties beperkt zich tot de hoofdeffecten. Zie Tabel 2 voor een overzicht van alle correlaties. Deep acting bleek negatief met vitaliteit samen te hangen ($r(307) = -.12, p = .030$). Dit betekent dat een hogere mate van deep acting samengaat met een hogere mate van vitaliteit. Surface acting bleek negatief met vitaliteit ($r(307) = -.41, p < .001$), toewijding ($r(307) = -.33, p < .001$) en absorptie ($r(307) = -.25, p < .001$) samen te hangen. Dit betekent dat een hogere mate van surface acting samengaat met een lagere mate van vitaliteit, toewijding en absorptie.

Tabel 1

Beschrijvende statistieken van alle studie variabelen.

Variabele	<i>M</i>	<i>SD</i>	Min	Max
Predictoren				
Deep acting	2.36	0.93	1.00	5.00
Surface acting	2.44	0.75	1.00	4.60
Self-efficacy	3.21	0.36	2.20	4.00
Uitkomstvariabelen				
Vitaliteit	4.48	0.97	1.00	6.00
Toewijding	4.70	1.17	1.00	6.00
Absorptie	4.30	1.26	0.33	6.00
Confounders				
Geslacht (% mannen)	29.45			
Leeftijd	37.29	14.17	19.00	65.00
Werkuren	30.73	10.73	12.00	60.00
Dienstverband (% vast dienstverband)	56.31%			
Dienstverband (% tijdelijk met uitzicht op vast dienstverband)	11.97%			
Dienstverband (% tijdelijk voor bepaalde tijd)	13.60%			
Dienstverband (% uitzendkracht)	5.50%			
Dienstverband (% oproepkracht)	4.85%			
Dienstverband (% freelancer)	1.94%			
Dienstverband (% zelfstandig ondernemer)	3.88%			
Dienstverband (% anders)	1.95%			

Notitie. N = 309.

Tabel 2

Pearson en Spearman correlaties van alle studiev variabelen.

Variabele	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7 ^a .	8.	9.	10 ^a .
1. Deep acting	-									
2. Surface acting	.44**	-								
3. Self-efficacy	-.14*	-.31**	-							
4. Vitaliteit	-.12*	-.41**	.41**	-						
5. Toewijding	.00	-.33**	.33**	.70**	-					
6. Absorptie	.01	-.25**	.30**	.70**	.79**	-				
7. Geslacht ^a	-.07	-.06	-.05	.08	.01	.09	-			
8. Leeftijd	-.09	-.24**	-.18**	.12*	.16**	.11*	.19*	-		
9. Werkuren	-.07	-.13*	.16**	.12*	.22**	.23**	-.42**	.37**	-	
10. Dienstverband ^a	.02	.16*	-.19*	-.02	-.08	-.01	.17*	-.51**	-.33**	-

Notitie. $N = 309$.

* $p < .05$, ** $p < .001$.

^a Spearman correlatie (categorische variabelen).

Toetsende analyses

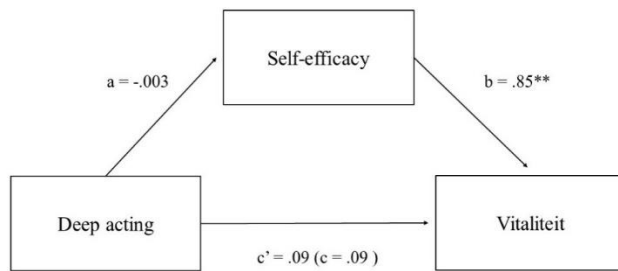
Er zijn zes PROCESS-analyses verricht. Bij de analyses was of deep- of surface acting de onafhankelijke variabele. De afhankelijke variabele was vitaliteit, toewijding of absorptie. Geslacht, leeftijd, werkuren, dienstverband en deep- of surface acting waren covariaten. Tabel 3 bevat een overzicht van relevante uitkomsten.

Vitaliteit

Deep acting

De verklaarde variantie van het effect van deep acting op vitaliteit bleek significant afwijkend van 0 ($F(6, 302) = 12,81, p < .001, R^2 = .20$). Het totale effect van deep acting op vitaliteit was niet significant ($b = -.09, t(302) = 1.52, p = .130$). Dit betekent dat deep acting niet gerelateerd is aan vitaliteit. Het indirecte effect van deep acting op vitaliteit via self-efficacy bleek niet significant ($b = -.003, 99\% \text{ CI } [-.06, .05]$). Dit betekent dat de relatie tussen deep acting en vitaliteit niet gemedieerd wordt door self-efficacy. De covariaat surface acting was significant ($b = -.55, t(302) = -7.29, p < .001$). Zie Figuur 2 voor de b -coëfficiënten.

Figuur 2. Overzicht van b -coëfficiënten in de relaties tussen deep acting, self-efficacy en vitaliteit.

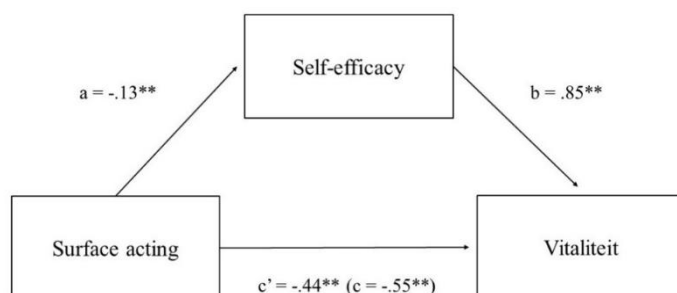


Notitie. * $p < .0083$, ** $p < .001$

Surface acting

De verklaarde variantie van het effect van surface acting op vitaliteit bleek significant afwijkend van 0 ($F(6, 302) = 12.81, p < .001, R^2 = .20$). Het totale effect van surface acting op vitaliteit was significant ($b = -.55, t(302) = -7.29, p < .001$). Dit betekent dat een hogere mate van surface acting samengaat met een lagere mate van vitaliteit. Het indirecte effect van surface acting op vitaliteit via self-efficacy bleek significant ($b = -.11, 99\% \text{ CI } [-.23, -.03]$). Het directe effect van surface acting op vitaliteit bleek significant ($b = -.44, t(302) = -5.98, p < .001$). Aangezien er zowel een direct als indirect effect bestaat, is er sprake van partiële mediatie. Wanneer het indirecte effect gedeeld wordt door het totale effect, blijkt dat 19,93% van het totale effect van surface acting op vitaliteit verklaard wordt door self-efficacy. De covariaten bleken niet significant. Zie Figuur 3 voor de b -coëfficiënten.

Figuur 3. Overzicht van b -coëfficiënten in de relaties tussen deep acting, self-efficacy en toewijding.



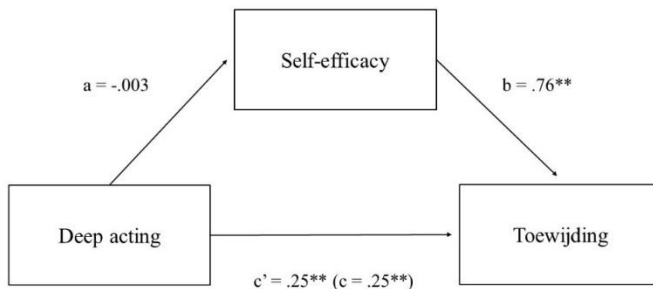
Notitie. * $p < .0083$, ** $p < .001$

Toewijding

Deep acting

De verklaarde variantie van het effect van deep acting op toewijding bleek significant afwijkend van 0 ($F(6, 302) = 11.67, p < .001, R^2 = .19$). Het totale effect van deep acting op toewijding was significant ($b = .25, t(302) = 3.45, p < .001$). Dit betekent dat meer deep acting samengaat met meer toewijding. Het indirecte effect van deep acting op toewijding via self-efficacy was niet significant ($b = -.002, 99\% \text{ CI } [-.05, .47]$). Dit betekent dat de relatie tussen deep acting en toewijding niet wordt gemedieerd door self-efficacy. De covariaten werkuren en surface acting bleken significant (respectievelijk $b = .03, t(302) = 3.99, p < .001$ en $b = -.58, t(302) = -6.30, p < .001$). Zie Figuur 4 voor de b -coëfficiënten.

Figuur 4. Overzicht van b -coëfficiënten in de relaties tussen deep acting, self-efficacy en toewijding.



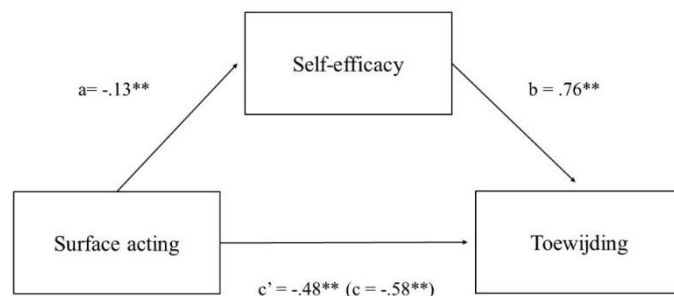
Notitie. * $p < .0083$, ** $p < .001$

Surface acting

De verklaarde variantie van het effect van surface acting op toewijding bleek significant afwijkend van 0 ($F(6, 302) = 11.67, p < .001, R^2 = .19$). Het totale effect van surface acting op toewijding was significant ($b = -.58, t(302) = -6.30, p < .001$). Dit betekent dat meer surface acting samengaat met minder toewijding. Het indirecte effect van surface acting op toewijding via self-efficacy was significant ($b = -.10, 99\% \text{ CI } [-.20, -.03]$). Het directe effect van surface acting op toewijding bleek significant ($b = -.48, t(302) = -5.22, p < .001$).

.001). Aangezien er zowel een direct als indirect effect bestaat, is er sprake van partiële mediatie. Wanneer het indirecte effect gedeeld wordt door het totale effect, blijkt dat 16,97% van het totale effect van surface acting op toewijding verklaard wordt door self-efficacy. De covariaten werkuren en deep acting bleken significant (respectievelijk $b = .03$, $t(302) = 3.99$, $p < .001$ en $b = .25$, $t(302) = 3.45$, $p < .001$). Zie Figuur 5 voor de b -coëfficiënten.

Figuur 5. Overzicht van b -coëfficiënten in de relaties tussen surface acting, self-efficacy en toewijding.



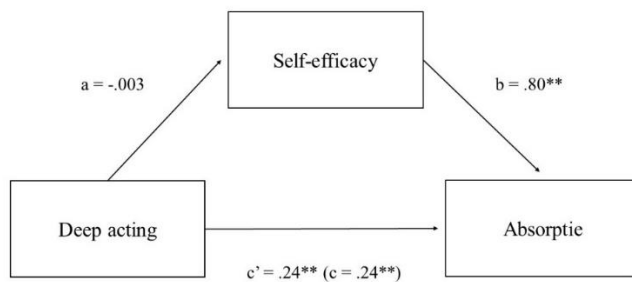
Notitie. * $p < .0083$, ** $p < .001$

Absorptie

Deep acting

De verklaarde variantie van het effect van deep acting op absorptie bleek significant afwijkend van 0 ($F(6, 302) = 9.66$, $p < .001$, $R^2 = .16$). Het totale effect van deep acting op absorptie was significant ($b = .24$, $t(302) = 2.98$, $p = .003$). Dit betekent dat meer deep acting samengaat met meer absorptie. Het indirecte effect van deep acting op toewijding via self-efficacy bleek niet significant ($b = -.003$, 99% CI $[-.06, .05]$). Dit betekent dat de relatie tussen deep acting en absorptie niet wordt gemedieerd door self-efficacy. De covariaten geslacht, werkuren en surface acting bleken significant (respectievelijk $b = .44$, $t(302) = 2.78$, $p = .006$, $b = .03$, $t(302) = 4.79$, $p < .000$ en $b = -.47$, $t(302) = -4.69$, $p < .001$). Zie Figuur 6 voor de b -coëfficiënten.

Figuur 6. Overzicht van *b*-coëfficiënten in de relaties tussen surface acting, self-efficacy en toewijding.

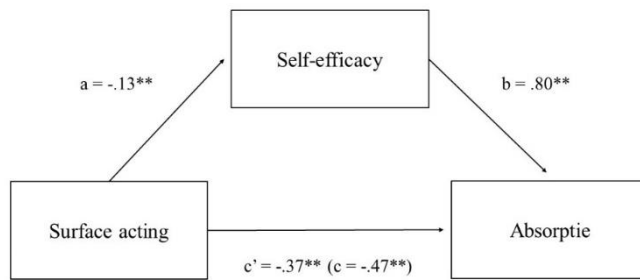


Notitie. * $p < .0083$, ** $p < .001$

Surface acting

De verklaarde variantie van het effect van surface acting op absorptie bleek significant afwijkend van 0 ($F(6, 302) = 9.66, p < .001, R^2 = .16$). Het effect van surface acting op absorptie was significant ($b = -.47, t(302) = -4.69, p = .000$). Dit betekent dat meer surface acting samengaat met meer absorptie. Het indirecte effect van surface acting op absorptie via self-efficacy was significant ($b = -.10, 99\% \text{ CI } [-.22, -.02]$). Het directe effect van surface acting op absorptie bleek significant ($b = -.37, t(302) = -3.64, p < .001$). Aangezien er zowel een direct als indirect effect bestaat, is er sprake van partiële mediatie. Wanneer het indirecte effect gedeeld wordt door het totale effect, blijkt dat 22,08% van het totale effect van surface acting op vitaliteit verklaard wordt door self-efficacy. De covariaten geslacht, werkuren en deep acting bleken significant (respectievelijk $b = .44, t(302) = 2.78, p = .006$, $b = .03, t(302) = 4.79, p < .000$ en $b = .24, t(302) = 2.98, p = .003$). Zie Figuur 7 voor de *b*-coëfficiënten.

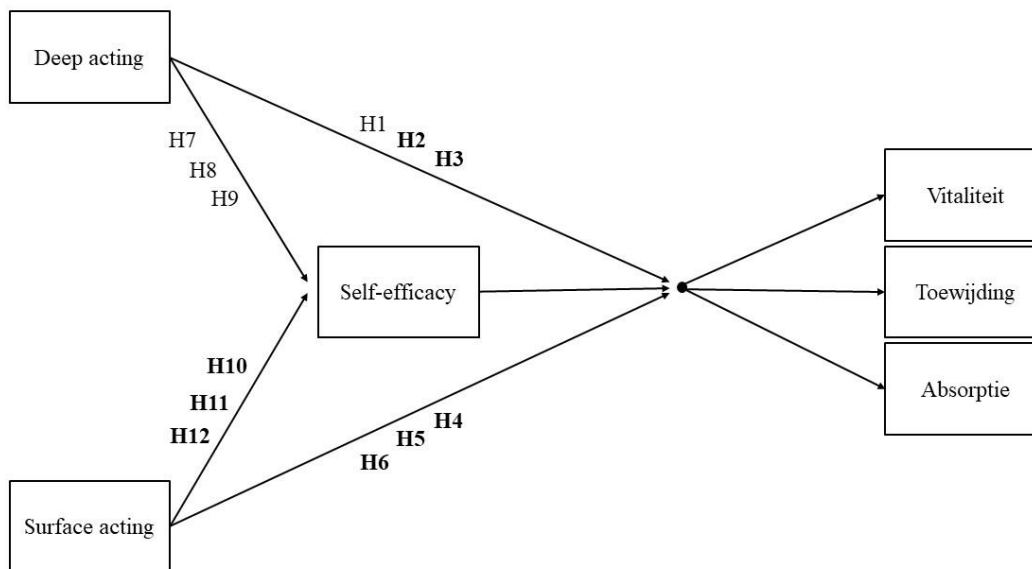
Figuur 7. Overzicht van b -coëfficiënten in de relaties tussen surface acting, self-efficacy en absorptie.



Notitie. * $p < .0083$, ** $p < .001$

Figuur 8 bevat een overzicht van bevestigde en niet-bevestigde hypothesen.

Figuur 8. Overzicht onderzoeksmodel bevestigde en niet-bevestigde hypothesen.



Notitie. Een dikgedrukte hypothese representeert een bevestigde hypothese.
Een niet dikgedrukte hypothese representeert een niet-bevestigde hypothese.

Tabel 3

Overzicht regressiecoëfficiënten, standaardfouten, *p*-waarden en verklaarde varianties van de relatie tussen deep- en surface acting en vitaliteit, toewijding en absorptie.

		Consequent														
		Self-efficacy			Vitaliteit			Toewijding			Absorptie					
Antecedent		Coëfficiënt	SE	<i>P</i>		Coëfficiënt	SE	<i>p</i>		Coëfficiënt	SE	<i>p</i>		Coëfficiënt	SE	<i>p</i>
Deep acting	a	-.003	.02	.893	c	.09	.06	.130	c	.25	.07	<.001	c	.24	.08	.003
					c'	.09	.06	.099	c'	.25	.07	<.001	c'	.24	.08	.002
Surface acting	a	-.13	.03	<.001	c	-.55	.08	<.001	c	-.58	.09	<.001	c	-.47	.10	<.001
					c'	-.44	.07	<.001	c'	-.48	.09	<.001	c'	-.37	.10	<.001
Self-efficacy					b	.85	.14	<.001	b	.76	.17	<.001	b	.80	.19	<.001
Geslacht		.001	.05	.993		.21	.12	.087		.27	.15	.062		.44	.16	.006
Leeftijd		.002	.002	.222		.003	.004	.494		.004	.01	.414		.002	.01	.654
Werkuren		.003	.002	.147		.01	.01	.033		.03	.01	<.001		.03	.01	<.001
Dienstverband		-.003	.01	.762		.08	.03	.010		.07	.04	.047		.10	.04	.011
Constant		3.38	.17	<.001		4.64	.42	<.001		3.95	.51	<.001		2.78	.56	<.001
		$R^2 = .11$			$R^2 = .20$			$R^2 = .19$			$R^2 = .16$					
		$F(6,302) = 6.49, p < .001$			$F(6,302) = 12.81, p < .001$			$F(6,302) = 11.67, p < .001$			$F(6,302) = 9.66, p < .001$					

Notitie. Het effect van deep acting en surface acting op self-efficacy wordt gedefinieerd door het a-pad.

Het effect van self-efficacy op toewijding, vitaliteit en absorptie wordt gedefinieerd door het b-pad.

Het totale effect van deep en surface acting op vitaliteit, toewijding en absorptie wordt gedefinieerd door het c-pad.

Het directe effect van deep en surface acting op vitaliteit, toewijding en absorptie wordt gedefinieerd door het c'-pad

Discussie

Het doel van deze studie was inzicht verkrijgen in relaties tussen emotional labor, self-efficacy en bevlogenheid. De eerste vraag in de huidige studie was: in welke mate is er een relatie tussen deep acting, surface acting en vitaliteit, toewijding en absorptie? De tweede vraag in de huidige studie was: in welke mate wordt de relatie tussen deep acting, surface acting en vitaliteit, toewijding en absorptie gemedieerd door self-efficacy?

De resultaten toonden dat deep acting positief gerelateerd is aan toewijding en absorptie. Deze relaties bleken niet gemedieerd te worden door self-efficacy. Er was geen steun voor een relatie tussen deep acting en vitaliteit. Surface acting bleek negatief gerelateerd aan vitaliteit, toewijding en absorptie. Self-efficacy bleek deze relaties partieel te mediëren.

Theoretische implicaties

Aangezien er nauwelijks onderzoek gedaan is naar de relaties tussen emotional labor en vitaliteit, toewijding en absorptie apart, was de huidige studie exploratief. Mogelijk bestaat er geen relatie tussen deep acting en vitaliteit en komt de positieve relatie tussen deep acting en bevlogenheid als geheel voort uit positieve relaties met toewijding en absorptie. Vitaliteit kenmerkt zich door zich energiek en sterk voelen terwijl toewijding en absorptie zich kenmerken door emotionele componenten als enthousiasme en betrokkenheid (Schaufeli & Bakker, 2003). Wanneer iemand deep acting vertoont, resulteert dit in meer verbondenheid en emotionele identificatie met het werk (Hochschild, 1983). Dit kan resulteren in een hogere betrokkenheid, enthousiasme en opgaan in het werk, wat kenmerkend is voor toewijding en absorptie. Mogelijk verklaart dit waarom er in de huidige studie wel een positieve relatie tussen deep acting en toewijding en absorptie, maar niet vitaliteit is gevonden.

Er werd geen steun gevonden voor de relatie tussen deep acting en self-efficacy en mediatie van self-efficacy bij deep acting. Veel onderzoeken die de relatie tussen deep acting en self-efficacy onderzochten, bevatten een steekproef met werknemers in een klant-gefocus

beroep als klantenservice en sales (Brotheridge & Grandey, 2002). Voor deze beroepen wordt het belangrijker geacht om gepaste emoties te tonen dan voor andere beroepsgroepen (Shani, Uriely, Reichel, & Ginsburg, 2014). Mogelijk leidt deep acting in deze beroepsgroep tot meer self-efficacy doordat het vertonen van gepaste emoties erg belangrijk is om het werk goed uit te voeren. Wanneer werknemers deze emoties oprecht ervaren, hebben zij het gevoel te voldoen aan de display rules en in staat te zijn werkzaamheden succesvol uit te voeren (Hur et al., 2016). Mogelijk is er in de huidige studie geen relatie gevonden tussen deep acting en self-efficacy, omdat er sprake was van een convenience sample en niet specifiek werknemers in klant-gefocusste beroepen.

De resultaten suggereren dat surface acting een negatieve voorspeller is van vitaliteit, toewijding en absorptie. Dit is in lijn met de literatuur (Bechtoldt et al., 2011; Judge et al., 2009; Yoo, 2016; Yoo & Arnold, 2014; Yoo & Jeong, 2017). Dit betekent dat mensen die een hoge mate van surface acting uitoefenen, een lagere mate van vitaliteit, toewijding en absorptie ervaren. Bovendien werden deze relaties gedeeltelijk gemedieerd door self-efficacy. Dat was, voor zover bekend, nog niet onderzocht. Dit betekent dat een deel van het effect van surface acting op vitaliteit, toewijding en absorptie verloopt via self-efficacy. Aangezien er nauwelijks onderzoek gedaan is naar deze relaties in Nederland, kunnen deze resultaten een eerste stap zijn in het integreren van surface acting in het JD-R Model.

Praktische implicaties

De resultaten suggereren dat het verhogen van de mate van deep acting en self-efficacy en het verlagen van de mate van surface acting een positieve bijdrage zou kunnen leveren aan de mate van vitaliteit, toewijding en absorptie.

Een manier om deep acting effectief te verhogen, zijn visualisatie-oefeningen (Ashkanasy & Daus, 2001). Visualisatie-oefeningen helpen in het oproepen van emoties passend bij de display rules. Zo voelen deelnemers deze emoties oprecht. Adaptics biedt een

emotionele intelligentie-training aan die aandacht besteedt aan emoties en welk effect deze hebben op functioneren. Een aanbeveling is om visualisatie-oefeningen te integreren in deze training. Zo wordt deep acting op individueel niveau gestimuleerd. Wanneer werknemers ervaren dat zij niet voldoen aan display rules, kunnen ze visualisatie-oefeningen toepassen waardoor ze dit wel doen.

Ook op organisatieniveau kan deep acting gestimuleerd worden. Display rules binnen een organisatie hebben invloed op het uitoefenen van emotional labor (Hochschild, 1983). Wanneer expressie van positief affect wordt benadrukt, vertonen werknemers meer deep acting (Deng, Walter, Lam, & Zhao, 2017; Dieffendorff, Croyle, & Gosserand, 2005). Organisaties moeten daarom streven naar het creëren van een cultuur gefocust op positief affect (Deng et al., 2017). Onderzoek toont aan dat interventies gericht op eigen kracht en sterktes resulteren in een hogere mate van positief affect (Ghielen, van Woerkom, & Meyers, 2018). Een interventie is bijvoorbeeld een één uur durende training waarin werknemers gevraagd wordt te reflecteren over wanneer ze op hun best waren en hetzelfde aan collega's te vragen (Cable, Cunningham, Gino, & Staats, 2015). Reflecteren over eigen kracht en dit horen van een collega resulteert in een hogere mate van positief affect (Cable et al., 2015).

Een manier om surface acting te verlagen is mindfulness. Uit onderzoek blijkt dat mindfulness negatief geassocieerd is met surface acting (Li, Wong, & Kim, 2017). Mindfulness wordt gedefinieerd als een staat van bewustzijn, waarbij iemand zijn/haar aandacht bewust richt op een bepaald moment, situatie of emotie (Brown & Ryan, 2003). Door het richten van de aandacht op niet-gepaste emoties, gaan mensen minder snel surface acting toepassen om te voldoen aan de display rules (Li et al., 2017). Een aanbeveling is derhalve om regelmatig de mogelijkheid tot mindfulness te faciliteren op werk.

Een interventie om de mate van self-efficacy te verhogen is werknemers laten denken aan situaties waarin zij met hun capaciteiten successen behaalden (Lunenburg, 2011). Er kan

gevraagd worden op te schrijven hoe ze eerder succes behaalden in hun werk om het gevoel op te roepen en te versterken dat ze geschikte capaciteiten bezitten (Koestner et al., 2006). Zo beseffen werknemers dat ze hun werkzaamheden goed uit kunnen voeren resulterend in een hogere mate van self-efficacy.

Beperkingen huidige studie en suggesties toekomstig onderzoek

De huidige studie bevat een aantal sterke punten. Het geeft een eerste inzicht in de relaties tussen emotional labor en bevlogenheid in Nederland en biedt inzichten in en handvatten voor praktische implicaties. Er zijn echter ook beperkingen. Ten eerste de aard van de steekproef. De steekproef is geworven via het LinkedIn-netwerk van Adaptics en de onderzoeker. Uit onderzoek blijkt dat de meerderheid van LinkedIn-gebruikers hoogopgeleid is (CBS, 2017). De uitkomsten van de studie zijn daardoor minder generaliseerbaar naar de algemene bevolking. Een suggestie voor toekomstig onderzoek is om gebruik te maken van een diversere steekproef.

De opzet van de studie was een tweede limitatie. Het was geen experiment, waardoor er geen oorzakelijke verbanden aangetoond konden worden. Hoewel de huidige studie relaties tussen emotional labor en bevlogenheid aantoont, is het voor toekomstig onderzoek interessant experimenten uit te voeren om inzicht te verkrijgen in de invloed die emotional labor kan uitoefenen op bevlogenheid.

Hoewel er gecontroleerd is voor confounders, zijn er ook andere variabelen die een rol gespeeld zouden kunnen hebben, zoals de beroepsgroep en overwerk. Uit onderzoek blijkt dat werknemers in bepaalde sectoren, bijvoorbeeld docenten, meer bevlogen zijn dan werknemers in andere sectoren, zoals secretaresses (Schaufeli et al., 2013). Daarnaast kan overwerk een rol spelen: werknemers die meer overwerken zijn bevlogener (Schaufeli et al., 2013). Hiervoor controleren geeft een completer beeld van de invloeden van deze confounders op bevlogenheid.

Een suggestie voor toekomstig onderzoek is te onderzoeken wat de relatie is tussen de ervaren mate van display rules en de mate van deep en surface acting. In de huidige studie is niet uitgevraagd in welke mate deelnemers ervaren dat er sterke display rules gelden. Hoewel de scores op deep- en surface acting vergelijkbaar waren met voorafgaand onderzoek, zou het kunnen dat er sterkere effecten optreden wanneer er sterkere display rules gelden (Diefendorff et al., 2005). Het is interessant om dit verder te onderzoeken, omdat het een beter beeld schetst van de context waarin emotional labor wordt toegepast.

Een andere suggestie voor vervolgonderzoek is het uitvoeren van experimenten met interventies om deep acting te verhogen en surface acting te verlagen. Hier kan vervolgens longitudinaal effectiviteitsonderzoek naar gedaan worden om te kijken of het ook daadwerkelijk bevologenheid onder werknemers verhoogt.

Een laatste suggestie voor vervolgonderzoek is het verder onderzoeken van de rol van self-efficacy in emotional labor en bevologenheid. Hoewel de mediërende rol van self-efficacy wel bij surface acting werd gevonden, was dit niet het geval voor deep acting. Speculatief zou het kunnen dat een hoge mate van deep acting niet leidt tot een hogere mate van self-efficacy, maar heeft self-efficacy een positief effect op de relatie tussen deep acting en bevologenheid (Deng et al., 2017; Sloan, 2012). Daarom is het interessant te onderzoeken of de rol van self-efficacy bij deep acting niet mediërend, maar modererend is.

Conclusie

De huidige studie heeft positieve relaties gevonden tussen deep acting en toewijding en absorptie en negatieve relaties tussen surface acting en vitaliteit, toewijding en absorptie. Bovendien werd gevonden dat deze negatieve relaties deels gemedieerd worden door self-efficacy. Deze studie draagt bij aan een completer bevologenheidsmodel. Inspelen op emotional labor en self-efficacy kan mogelijk bijdragen aan het verhogen van bevologenheid en kan een eerste stap zijn naar een gezonder werkend Nederland.

Referenties

- Adaptics (z.d.). Geraadpleegd van: <https://www.adaptics.nl>
- Ashkanasy, N. M., & Daus, C. (2001). Emotion in the workplace: The new challenge for managers. *Academy of Management Perspectives*, 16, 76-86.
doi:10.5465/AME.2002.6640191
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13, 209-223. doi:10.1108/13620430810870476
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215. doi:10.1037/0033-295X.84.2.191
- Bechtoldt, M. N., Rohrmann, S., De Pater, I. E., & Beersma, B. (2011). The primacy of perceiving: Emotion recognition buffers negative effects of emotional labor. *Journal of Applied Psychology*, 96, 1087-1094. doi:10.1037/a0023683
- Bosscher, R. J., & Smit, J. H. (1998). Confirmatory factor analysis of the general self-efficacy scale. *Behavior Research & Therapy*, 36, 339-343.
doi:10.1016/S0005-796700025-4
- 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, 318-330. doi:10.1007/BF03071091
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “peoples work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
doi:10.1006/jvbe.2001.1815
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57-67.
doi:10.1037/1076-8998.7.1.57

- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labor scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-370.
doi:10.1348/096317903769647229
- Brown, K. W., & Ryan, R. M. (2003). The benefits of being present: Mindfulness and its role in psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 822-848. doi:10.1037/0022-3514.84.4.822
- Cable, D. M., Cunningham, J. J. L., Gino, F., & Staats, B. R. (2015). *How best self-activation influences emotions, physiology and employment relationships*. Harvard Business School NOM Unit Working Paper, (16-029).
- Centraal Bureau voor de Statistiek (z.d.) Geraadpleegd van: <https://www.cbs.nl>
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2017). *ICT, kennis en economie*. Geraadpleegd van: <https://www.cbs.nl>
- Centraal Bureau voor de Statistiek (12 december, 2019). Geraadpleegd van: <https://www.cbs.nl>
- Cheung, F. Y. L., & Lun, V. M. (2015). Relation between emotional labor and organizational citizenship behavior: An investigation among Chinese teaching professionals. *The Journal of General Psychology*, 142, 253-272. doi:10.1080/00221309.2015.1091764
- Choi, Y., & Kim, K. (2015). A literature review of emotional labor and emotional labor strategies. *Universal Journal of Management*, 3, 283-290.
doi:10.13189/ujm.2015.030704
- Côté, S. (2005). Reconciling the feelings-as-information and hedonic contingency models of how mood influences systematic information processing. *Journal of Applied Social Psychology*, 35, 1656–1679. doi:10.1111/j.1559-1816.2005.tb02189.x
- de Haan, E., & de Ridder, E. (2003). Intercollegiale consultatie in de praktijk. *Management en Organisatie*, 3, 5-30. Geraadpleegd van: <http://www.erikdehaan.com>

- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The ‘what’ and ‘why’ of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11, 319-338.
doi:10.1207/S15327965PLI1104_01
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Janssen, P. P. M., & Schaufeli, W. B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work and Environment and Health*, 27, 279-286. doi:10.5271/sjweh.615
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
doi:10.1037/0021-9010.86.3.499
- Deng, H., Walter, F., Lam, C. K., & Zhao, H. H. (2017). Spillover effects of emotional labor in customer service encounters toward coworker harming: A resource depletion perspective. *Personnel Psychology*, 70, 469-502. doi:10.1111/peps.12156
- 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. doi:10.1016/j.jvb.2004.02.001
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A. G., & Buchner, A. (2007). G*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior Research Methods*, 39, 175-191. doi:10.3758/BF03193146
- Ghielen, S. T. S., van Woerkom, M., & Meyers, M. C. (2018). Promoting positive outcomes through strengths interventions: A literature review. *The Journal of Positive Psychology*, 13, 573-585. doi:10.1080/17439760.2017.1365164
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
doi:10.1037//1076-8998.5.1.95
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process*

- Analysis*. New York, NY: Guilford Press
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press
- Hsieh, C., Hsieh, J., & Huang, I. Y. (2016). Self-efficacy as a mediator and moderator between emotional labor and job satisfaction: A case study of public service employees in Taiwan. *Public Performance & Management Review*, 40, 71-96. doi:10.1080/15309576.2016.1177557
- Hur, W., Rhee, S., & Ahn, K. (2016). Positive psychological capital and emotional labor in Korea: The job demands-resources approach. *The International Journal of Human Resource Management*, 27, 477-500. doi:10.1080/09585192.2015.1020445
- Judge, T. A., Woolf, E. F., & Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*, 62, 57-88. doi:10.1111/j.1744-6570.2008.01129.x
- Koestner, R., Horberg, E. J., Gaudreau, P., Powers, T., Di Dio, P., Bryan, C., Jochum, R., & Salter, N. (2006). Bolstering implementation plans for the long haul: The benefits of simultaneously boosting self-concordance or self-efficacy. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 32, 1547-1558. doi:10.1177/0146167206291782
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49. doi:10.1177/0893318900141002
- Li, J., Wong, I. K. A., & Kim, W. G. (2017). Does mindfulness reduce emotional exhaustion? A multilevel analysis of emotional labor among casino employees. *International Journal of Hospitality Management*, 64, 21-30. doi:10.1016/j.ijhm.2017.03.008
- Lunenburg, F. C. (2011). Self-efficacy in the workplace: Implications for motivation and performance. *International Journal of Management, Business and Administration*, 14,

- 1-6. Geraadpleegd van: <http://www.nationalforum.com>
- Mache, S., Vitzthum, E. W., Groneberg, D. A., Klapp, B. F., & Danzer, G. (2014). Exploring the impact of resilience, self-efficacy, optimism and organizational resources on work engagement. *Work*, 47, 491-500. doi:10.3233/WOR-131617
- May, D. R., Gilson, R. L., & Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 11-37. doi:10.1348/096317904322915892
- Miočević, M., O'Rourke, H. P., MacKinnon, D. P., & Brown, H. C. (2018). Statistical properties of four effect-size measures for mediation models. *Behavior Research Methods*, 50, 285-301. doi:10.3758/s13428-017-0870-1
- Mróz, J., & Kaleta, K. (2016). Relationships between personality, emotional labor, work engagement and job satisfaction in service professions. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 29, 767-782. doi:10.13075/ijomeh.1896.00578
- Nordin, N. A., Rashid, Y. K. A., Panatik, S. A., & Rashid, A. H. A. (2019). Relationship between psychological capital and work engagement. *Journal of Research in Psychology*, 1, 6-12. doi:10.31580/jrp.v1i4.1115
- Olejnik, S., Supattahum, S., & Huberty, C. J. (1997). Multiple testing and statistical power with modified bonferroni procedures. *Journal of Educational and Behavioral Statistics*, 22, 389-406. doi:10.3102/10769986022004389
- Qualtrics, Provo, UT. (z.d.). Geraadpleegd van: <https://www.qualtrics.com>
- Rijksoverheid (2020). Geraadpleegd van: <https://www.rijksoverheid.nl>
- Sahlqvist, S., Song, Y., Bull, F., Adams, E., Preston, J., & Ogilvie, D. (2011). Effect of questionnaire length, personalisation and reminder type on response rate to a complex

- postal survey: Randomised controlled trial. *BMC Medical Research Methodology*, 11, 33-41. doi:10.1186/1471-2288-11-62.
- Schaufeli, W. B. (2011). Hoofdstuk uit: Schouten & Nelissen (2011). "Ten minste houdbaar tot. Over urgentie van duurzame inzetbaarheid in Nederland", Zaltbommel: Uitgeverij Thema
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2001). Werk en welbevinden: Naar een positieve benadering in de Arbeids- en Gezondheidspsychologie. *Gedrag & Organisatie*, 14, 229-253. Geraadpleegd van: <https://www.wilmarschaufeli.nl>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). *De psychologie van arbeid en gezondheid*. Houten, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Bevlogenheid: Een begrip gemeten. *Gedrag & Organisatie*, 17, 89-112. Geraadpleegd van: <https://www.wilmarschaufeli.nl>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701-716. doi:10.1177/0013164405282471
- Schaufeli, W. B., Loo, M., van der Velde, C., & Siebert, H. (2013). Dossier bevlogenheid. Geraadpleegd van: <http://www.arbokennisnet.nl>
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. (2013). Het job demands-resources model: Overzicht en kritische beschouwing. *Gedrag & Organisatie*, 2, 182-204. Geraadpleegd van: <https://www.semanticscholar.org>
- Scherbaum, C., Cohen-Charash, Y., Michael, C., & Kern, J. (2006). Measuring general self-efficacy: A comparison of three measures using item response theory. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 1047-1063. doi:10.1177/0013164406288171
- Scholz, U., Gutiérrez Doza, B., Sud, S., & Schwarzer, R. (2002). Is general self-efficacy a

- universal construct? Psychometric findings from 25 countries. *European Journal of Psychological Assessment*, 18, 242-251. doi:10.1027//1015-5759.18.3.242
- Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1995). Generalized Self-Efficacy scale. In Weinman, J., Wright, S., & Johnston, M., *Measures in health psychology: A user's portfolio. Causal and control beliefs* (pp. 35-37). Windsor, UK: NFER-NELSON.
- Schwarzer, R., & Born, A. (1997). Optimistic self-beliefs: Assessment of general perceived self-efficacy in thirteen cultures. *World Psychology*, 3, 177-190. Geraadpleegd van: <https://www.fu-berlin.de>
- Shani, A., Uriely, N., Reichel, A., & Ginsburg, L. (2014). Emotional labor in the hospitality industry: The influence of contextual factors. *International Journal of Hospitality Management*, 37, 150-158. doi:10.1016/j.ijhm.2013.11.009
- Sherer, M., Maddux, J. E., Mercandante, B., Prentice-dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W. (1982). The self-efficacy scale: Construction and validation. *Psychological Reports*, 51, 663–671. doi:10.2466/pr0.1982.51.2.663
- Sloan, M. M. (2012). The consequences of emotional labor for public sector workers and the mitigating role of self-efficacy. *The American Review of Public Administration*, 44, 274-290. doi:10.1177/0275074012462864
- Smulders, P. G. W. (2004). *Netherlands: Older workers more motivated in their work*. Geraadpleegd van European foundation for the improvement of living and working conditions website: <https://www.eurofound.europa.eu/nl>
- Smulders, P. G. W. (2006). De bevlogenheid van werknemers gemeten. *TNO-special*, september, 8-12. Geraadpleegd van: <https://www.neutalis.nl>
- Teeuw, B., Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1994). *Dutch adaptation of the general self-efficacy sale*. Geraadpleegd van <https://www.fu-berlin.de>
- van Wingerden, J., Bakker, A. B., & Derks, D. (2014). A test of a job demands-resources

- intervention. *Journal of Managerial Psychology*, 31, 686-701.
doi:10.1108/JMP-03-2014-008
- Viljevac, A., Cooper-Thomas, H. D., & Saks, A. M. (2012). An investigation into the validity of two measures of work engagement. *The International Journal of Human Resource Management*, 23, 3692-3709. doi:10.1080/09585192.2011.639542
- Wang, Z., Yang, M., Wang, H., & Gao, W. (2009). Correlation between emotional labor strategies and perceived self-efficacy of nurses. *Journal of Nursing Science*, 11, 12-24. Geraadpleegd van: <http://en.cnki.com>
- Weinreb, A. A., & Sana, M. (2009). The effects of questionnaire translation on demographic data and analysis. *Population Research and Policy Review*, 28, 429-454.
doi:10.1007/s11113-008-9106-5
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14, 121-141. doi:10.1037/1072-5245.14.2.121
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., & Fischbach, A. (2009, november). *Emotional labor and work engagement: The role of personal resources*. Paper gepresenteerd op de 8e Work, Stress & Health Conference, San Juan, Porto Rico.
- Yoo, J. J. (2016). Perceived customer participation and work engagement: The path through emotional labor. *International Journal of Bank Marketing*, 34, 1009-1024.
doi:10.1108/IJBM-09-2015-0139
- Yoo, J. J., & Arnold, T. J. (2014). Customer orientation, engagement, and developing positive emotional labor. *The Service Industries Journal*, 34, 1272-1288.
doi:10.1080/02642069.2014.942653
- Yoo, J. J., & Jeong, J. (2017). The effects of emotional labor on work engagement and

- boundary spanner creativity. *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 11, 214-232. doi:10.1108/APJIE-08-2017-028
- Yu, D. S. F., Lee, D. T. F., & Woo, J. (2004). Issues and challenges of instrument translation. *Western Journal of Nursing Research*, 26, 307-320. doi:10.1177/0193945903260554
- Zammuner, V. L., & Galli, C. (2005). The relationship with patients: “Emotional labor” and its correlates in hospital employees. In *Emotion in Organizational Behavior* (250-283). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Zapf, D., & Holz, M. (2007). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, 1-28. doi:10.1080/1359432050041219

Bijlagen

Bijlage A

Convenience sample als gevolg van COVID-19

De huidige studie is uitgevoerd om inzicht te verkrijgen in de relaties tussen emotional labor, self-efficacy en bevlogenheid. Dit is gedaan in opdracht van het Human Resources bedrijf Adaptics. In de huidige studie is er gebruik gemaakt van een convenience sample. Echter, oorspronkelijk was de opzet van de studie om het onderzoek uit te voeren onder verscheidene klanten van Adaptics. In 2019 brak de COVID-19 crisis uit en in maart 2020 bereikte deze crisis ook Nederland. De klanten van Adaptics waren derhalve gepreoccupeerd met andere zaken, waardoor het onmogelijk bleek de studie uit te voeren onder deze klanten. Als alternatief is er daarom voor gekozen de studie uit te voeren met een convenience sample door het verspreiden van de vragenlijst op LinkedIn via het netwerk van Adaptics en het eigen netwerk van de onderzoeker om het onderzoek toch door te kunnen zetten.

Doordat er gebruik is gemaakt van een convenience sample is het moeilijk de uitkomsten van de studie te generaliseren omdat de kenmerken van de onderzoekspopulatie niet bekend zijn. Bovendien is het moeilijker concrete aanbevelingen te doen aangezien de context waarin de deelnemers werken onbekend is en er dus wellicht al maatregelen zijn genomen om bevlogenheid te verhogen via emotional labor of self-efficacy. Bovendien was de huidige studie een onderzoek naar de werksituatie. In de vragenlijst is derhalve aan deelnemers gevraagd bij het beantwoorden van de vragen de gewoonlijke situatie in het hoofd te houden. Ondanks dat dit gevraagd is, zou het kunnen dat de resultaten enigszins beïnvloed zou kunnen raken door de COVID-19 crisis.

Bijlage B

De online vragenlijst

Fijn dat u wilt deelnemen aan dit onderzoek! Mijn naam is Lieke Theunissen. Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van het bedrijf Adaptics om in kaart te brengen welke variabelen gerelateerd zijn aan bevlogenheid. Bevlogenheid is een positieve psychologische toestand van opperste voldoening die gekenmerkt wordt door vitaliteit, toewijding en absorptie. Wanneer werknemers meer bevlogen zijn, zijn ze gelukkiger en presteren ze beter. Met dit onderzoek hoop ik inzicht te krijgen in wat er nodig is om bevlogenheid op het werk te verhogen. Op deze manier probeer ik bij te dragen aan een meer bevlogen Nederland!

De vragenlijst bestaat uit 32 vragen. De vragen zullen gaan over emoties op het werk, het omgaan met problemen op het werk en ervaren bevlogenheid op het werk. Het invullen duurt ongeveer 10 minuten en deelname is geheel vrijwillig. U kunt alleen deelnemen aan de vragenlijst als u 18 jaar of ouder bent én minstens 12 uur per week werkt.

Hierna volgt een toestemmingsverklaring. U kunt op elk moment bepalen te stoppen met deelname door de vragenlijst af te sluiten. Hier zitten geen consequenties aan vast.

De gegevens die van u worden verzameld zullen **anoniem** verwerkt worden. De verzamelde gegevens zullen enkel gebruikt worden voor wetenschappelijk onderzoek. De gegevens van het onderzoek zullen om integriteitsredenen worden bewaard op de Radboud Universiteit volgens universitaire richtlijnen voor een periode van 10 jaar.

Omdat de gegevens anoniem verwerkt worden, betekent dit dat de resultaten van de vragenlijst niet naar u terug te leiden zijn. Uw persoonlijke resultaten kunnen daardoor niet aan u teruggekoppeld worden. Mocht u echter op de hoogte gehouden willen worden van de resultaten van het hele onderzoek, dan kunt u mailen naar lieke.theunissen@student.ru.nl. Eventuele vragen die u heeft naar aanleiding van deze informatie kunt u nu stellen door te mailen naar bovenstaand e-mailadres.

We vragen u nu na te denken over de vraag of u wilt deelnemen aan ons onderzoek. U mag natuurlijk besluiten om niet deel te nemen aan het onderzoek. In dat geval bedanken wij u bij dezen voor uw tijd en kunt de vragenlijst afsluiten.

Als u besluit dat u wilt meedoen aan het onderzoek, dan zullen we u vragen om een toestemmingsverklaring te ondertekenen. Met het ondertekenen van deze toestemmingsverklaring geeft u aan dat u voldoende bent geïnformeerd over het onderzoek, dat u mee wilt doen aan het onderzoek en dat u vrijwillig meedoet aan het onderzoek.

Alvast hartelijk dank voor uw deelname.

Lieke Theunissen

Ik bevestig hierbij het volgende:

- Ik ben naar tevredenheid over het onderzoek geïnformeerd en ik heb de schriftelijk informatie over het onderzoek goed gelezen en begrepen.
- Ik ben op de hoogte gesteld van het feit dat het huidige onderzoek wordt uitgevoerd door een psychologiestudent als onderdeel van het masterproject.
- Ik ben in de gelegenheid gesteld om vragen over het onderzoek te stellen en mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord.
- Ik heb gelegenheid gehad om goed over deelname aan het onderzoek te kunnen nadenken.
- Ik doe uit vrije wil mee aan dit onderzoek.
- Ik begrijp dat het onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van het bedrijf Adaptics en dat de gegevens eventueel met Adaptics gedeeld worden.

Ik begrijp dat:

- ik het recht heb mijn toestemming op ieder moment weer in te trekken zonder dat ik daarvoor een reden hoeft te geven en dat het intrekken van mijn deelname geen verdere gevolgen heeft.
- mijn gegevens anoniem verwerkt zullen worden.
- de uitkomsten van het onderzoek niet gezien kunnen worden als een diagnostische test.
- ik niet op de hoogte wordt gebracht van mijn individuele resultaten.
 - Ik stem toe met deelname aan het bovengenoemde onderzoek.
 - Ik stem **niet** toe. In dat geval bedanken we u bij dezen voor uw tijd en kunt u de vragenlijst afsluiten.

Dit is het begin van de vragenlijst. Hierna zullen de vragen volgen. Bij een aantal vragen gaat het over hoe u zich voelt op uw werk. In het geval dat u meerdere banen heeft, vragen wij u één baan in het hoofd te houden bij het beantwoorden van alle vragen.

Dit onderzoek is opgezet voordat de coronacrisis uitbrak. We vragen u daarom de normale werksituatie van voor de coronacrisis in het hoofd te houden bij het beantwoorden van alle vragen.

Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw
- Anders
- Geef ik liever niet aan

Wat is uw leeftijd?

In welk soort dienstverband werkt u?

- ☐ Vast dienstverband
- ☐ Tijdelijk met uitzicht op vast dienstverband
- ☐ Tijdelijk voor bepaalde tijd
- ☐ Uitzendkracht
- ☐ Oproepkracht
- ☐ Freelancer
- ☐ Zelfstandig ondernemer
- ☐ Anders, namelijk:

Hoeveel uur werkt u gemiddeld per week? Rond af op hele uren.

Hieronder volgen 8 aantal stellingen over emoties op het werk. Probeer de stellingen in te vullen voor een gebruikelijke dag op het werk. Heeft u meerdere banen? Houd er dan één in het hoofd bij het beantwoorden van de vragen. Geef aan in hoeverre de uitspraken op u van toepassing zijn door het antwoord dat het meest op u van toepassing is aan te klikken. Er zijn geen goede of foute antwoorden.

Ik speel toneel tijdens mijn werk.

Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
☐	☐	☐	☐	☐

Ik zet een masker op om voor mijn werk de juiste emoties te tonen.

Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
☐	☐	☐	☐	☐

Ik doe alsof ik die emoties heb die ik voor mijn werk moet tonen.

Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
☐	☐	☐	☐	☐

Ik speel een bepaalde rol om op gepaste wijze met klanten/patiënten om te gaan.

Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
☐	☐	☐	☐	☐

Ik doe alsof ik goede zin heb.

Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
☐	☐	☐	☐	☐

Ik werk er hard aan om de emoties te voelen die ik moet laten zien.

Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
☐	☐	☐	☐	☐

Ik doe moeite om de emoties te voelen die ik aan anderen moet tonen.

Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
☐	☐	☐	☐	☐

Ik doe mijn best bepaalde gevoelens op te roepen die ik aan patiënten moet tonen.

Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
☐	☐	☐	☐	☐

Hieronder volgen 10 stellingen over het oplossen van problemen. Probeer de stellingen te beantwoorden zoals u in het algemeen met problemen omgaat. Geef aan in hoeverre de uitspraken op u van toepassing zijn door het antwoord dat het meest op u van toepassing is aan te klikken. Er zijn geen goede of foute antwoorden.

Het lukt me altijd moeilijke problemen op te lossen, als ik er genoeg moeite voor doe.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

Als iemand mij tegenwerkt, vind ik toch manieren om te krijgen wat ik wil.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

Het is voor mij makkelijk om vast te houden aan mijn plannen en mijn doel te bereiken.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

Ik vertrouw erop dat ik onverwachte gebeurtenissen doeltreffend aanpak.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

Dankzij mijn vindingrijkheid weet ik hoe ik in onvoorziene situaties moet handelen.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

Ik kan de meeste problemen oplossen als ik er de nodige moeite voor doe.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

Ik blijf kalm als ik voor moeilijkheden kom te staan omdat ik vertrouw op mijn vermogen om problemen op te lossen.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

Als ik geconfronteerd word met een probleem, heb ik meestal meerdere oplossingen.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

Als ik in een benarde situatie zit, weet ik meestal wat ik moet doen.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

Wat er ook gebeurt, ik kom er wel uit.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

Hieronder volgen 9 stellingen over bevlogenheid. Deze hebben betrekking op hoe u uw werk beleeft en hoe u zich daarbij voelt. Heeft u meerdere banen? Houd er dan één in het hoofd bij het beantwoorden van de vragen. Geef aan in hoeverre de uitspraken op u van toepassing door het antwoord dat het meest op u van toepassing is aan te klikken. Er zijn geen goede of foute antwoorden.

Op mijn werk bruis ik van energie.

Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Als ik werk voel ik me fit en sterk.

Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ik ben enthousiast over mijn baan.

Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

Mijn werk inspireert mij.

Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks
○	○	○	○	○	○	○

Als ik 's morgens opsta heb ik zin om aan het werk te gaan.

Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks
○	○	○	○	○	○	○

Wanneer ik heel intensief aan het werk ben, voel ik mij gelukkig.

Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks
○	○	○	○	○	○	○

Ik ben trots op het werk dat ik doe.

Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks
○	○	○	○	○	○	○

Ik ga helemaal op in mijn werk.

Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks
○	○	○	○	○	○	○

Mijn werk brengt mij in vervoering

Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks
○	○	○	○	○	○	○

Heeft u nog opmerkingen over het onderzoek? Klaar met invullen? Klik dan op de pijl hieronder om uw antwoorden te verzenden.

Dit is het einde van de vragenlijst. Nogmaals hartelijk dank voor het invullen. Zoals gezegd, worden uw gegevens anoniem verwerkt. Dit betekent dat de resultaten van de vragenlijst niet naar u terug te leiden zijn. Uw persoonlijke resultaten kunnen daardoor niet aan u teruggekoppeld worden. Mocht u echter op de hoogte gehouden willen worden van de resultaten van het hele onderzoek, dan kunt u mailen naar lieke.theunissen@student.ru.nl. Ook bij andere vragen, opmerkingen of klachten kunt u mailen naar bovenstaand e-mailadres.

Met vriendelijke groet,

Lieke Theunissen

Stagiaire Adaptics

Student Master Work, Organisation and Health aan de Radboud Universiteit te Nijmegen

Bijlage C

Kritische beschouwing vragenlijsten

Alvorens de vragenlijst opgesteld werd, is er kritisch gekeken naar welke vragenlijsten al bestonden om de huidige studie op te baseren met als doel de beste optie te kiezen. Er zijn vergelijkingen gemaakt tussen verschillende vragenlijsten op basis van de psychometrische kwaliteiten.

Emotional labor

Als eerste is er gekeken naar mogelijke vragenlijsten om emotional labor uit te vragen. In de literatuur worden er verschillende vragenlijsten gebruikt om emotional labor te meten (Zapf & Holz, 2007). De meest gebruikte hiervan is de *Emotional Labour Scale* (ELS; Brotheridge & Lee, 2003). De ELS is een vragenlijst waarin zes aspecten van emotional labor worden uitgevraagd: tijdsduur van emotionele interacties, frequentie van ervaren emoties op het werk, intensiteit van emoties op het werk, variatie van emoties op het werk, deep acting en surface acting. De gehele ELS bestaat uit 15 items, waarvan drie aangaande deep acting en drie aangaande surface acting. De betrouwbaarheid van zowel deep acting als surface acting is goed (respectievelijk $\alpha=.83$, $\alpha=.74$; Brotheridge & Grandey, 2002). De schalen tijdsduur van emotionele interacties en frequentie van ervaren emoties op het werk bestaan beide maar uit één item, derhalve is daar de betrouwbaarheid daarvan onbekend. De betrouwbaarheid van de schalen intensiteit van emoties op het werk en variatie van emoties op het werk zijn ook goed (respectievelijk $\alpha=.74$ en $\alpha=.76$; Brotheridge & Grandey, 2002). Naast dat de ELS beschikt over een goede betrouwbaarheid van de schalen, blijkt deze schaal ook convergent en discriminant valide (Brotheridge & Lee, 2003).

Een andere veel gebruikte vragenlijst is de *Dutch Questionnaire on Emotional Labor* (D-QEL) (Briët et al., 2005). De D-QEL bestaat uit vier schalen, waarvan deep en surface acting er twee zijn. De andere twee zijn ‘emoties verbergen’, ook wel surface acting-hiding

genoemd en emotionele consonantie, ook wel ‘passive deep acting’ genoemd. In totaal beslaat de D-QEL dertien items waarvan drie deep acting en vijf surface acting betreffen. De schalen voor deep en surface acting beslaan samen acht items. Bij het ontwerpen van de D-QEL is gebruik gemaakt van verschillende onderzoeken (Zammuner & Galli, 2005; Kruml & Geddes, 2000; Brotheridge & Lee, 2003). De betrouwbaarheden voor de schalen deep acting en surface acting zijn goed (respectievelijk $\alpha=.81$ en $\alpha=.79$) (Briët et al., 2005). De D-QEL gaat uit van een vier factorieel model. Uit het onderzoek bleek inderdaad dat een één factormodel niet goed bij de data paste maar dat een vier factor model hier wel goed bij past waardoor het onderliggend model van de vragenlijst geaccepteerd wordt (Briët et al., 2005). Daarnaast werden ook de convergente, discriminante en criterium validiteit getest. Deze bleken ook goed te zijn (Briët et al., 2005).

Bovenstaande psychometrische kwaliteiten maken zowel de ELS als de D-QEL een goede optie. Wanneer in het huidige onderzoek echter gekozen zou worden voor de ELS, zou dit betekenen dat de items betreffende deep- en surface acting vertaald zouden moeten worden naar het Nederlands. Uit onderzoek blijkt dat het vertalen van vragenlijsten naar een andere taal ingewikkeld is en dat het kan resulteren in een minder betrouwbare en valide vragenlijst (Weinreb & Sana, 2009; Yu, Lee, & Woo, 2004)). De vertaalde vragenlijst zou dan nog voorafgaand gevalideerd moeten worden. Deze overweging in beschouwing genomen is er in het huidige onderzoek voor gekozen om de D-QEL te gebruiken, aangezien deze vragenlijst Nederlands is en valide bleek. Tabel C1 verschaft een overzicht van de gemiddelden en standaardafwijkingen van de D-QEL.

Tabel C1. *Gemiddelde scores deep acting en surface acting op de D-QEL.*

	<i>M</i>	<i>SD</i>
Deep acting	1.56	0.64
Surface acting	1.60	0.51

Self-efficacy

Betreffende self-efficacy is er tevens gekeken naar welke vragenlijsten reeds bestaan om algemene self-efficacy uit te vragen. De twee meest gebruikte algemene self-efficacy vragenlijsten hierin zijn de General Self-Efficacy Scale van Sherer en collega's (1982; vanaf hier aangeduid als GSES-1) en de General Self-Efficacy Scale van Schwarzer en Jerusalem (1995; vanaf hier aangeduid als GSES-2). Door Scherbaum, Cohen-Charash, Michael en Kern (2006) is onderzocht welke van deze twee vragenlijsten het meest geschikt is om algemene self-efficacy te meten. De GSES-1 bestaat uit 17 items die beoordeeld moeten worden op een 5-punts schaal. Het psychometrisch bewijs voor de GSES-1 is gemengd. De betrouwbaarheid schommelt tussen de .70 en .90 (Sherer et al., 1982). Ook is de stabiliteitscoëfficiënt over het algemeen lager dan .30 wat gezien wordt als minder acceptabel (Sherbaum et al., 2006). Wat betreft de factorstructuur is er tegenstrijdig bewijs: in het originele onderzoek komt er een single-factor structuur als beste fit naar voren, terwijl in later onderzoek wordt gevonden dat een multifactoriële structuur een betere fit is (Bosscher & Smit, 1998).

De GSES-2 bestaat uit tien items die beoordeeld moeten worden op een 4-punts schaal (Schwarzer & Jerusalem, 1995). Het psychometrische bewijs voor de GSES-2 is over het algemeen positief (Sherbaum et al., 2006). De consistentie coëfficiënt voor de GSES-2 schommelt tussen de .75 en .91 (Scholz, Gutiérrez Doza, Sud, & Schwarzer, 2002). De stabiliteitscoëfficiënt van de GSES-2 schommelt tussen .47 en .75. (Scholz et al., 2002). Bovendien blijkt ook de betrouwbaarheid van de GSES-2 goed te zijn ($\alpha = .79$; De Haan & De Ridder, 2003). Uit het originele onderzoek komt een één factor structuur naar voren (Schwarzer & Jerusalem, 1995; Schwarzer & Born, 1997). Na onderzoek van Scholz en collega's (2002) blijkt tevens dat een één factor structuur de beste fit is.

Omdat de psychometrische kenmerken van de GSES-2 van betere kwaliteit zijn is er in het huidige onderzoek voor gekozen gebruik te maken van de GSES-2 van Schwarzer &

Jerusalem (1995). Daarbij was een voordeel van het gebruik van de GSES-2 van Schwarzer & Jerusalem (1995) dat hier een Nederlandse betrouwbare en gevalideerde versie van bestaat (Teeuw et al., 1994). Het vertalen van vragenlijsten kan namelijk de betekenis van items vertekenen en daarmee de betrouwbaarheid en validiteit compromitteren (Weinreb & Sana, 2009; Yu, Lee, & Woo, 2004). In de beschrijving van het huidige onderzoek wordt de GSES-2 aangeduid als de GSES. Tabel C2 bevat de gemiddelde score en standaardafwijking van de GSES-2.

Tabel C2. *Gemiddelde en standaardafwijking van de GSES-2.*

	<i>M</i>	<i>SD</i>
GSES-2 (Schwarzer & Jersualem)	3.10	0.44

Bevlogenheid

Ten slotte zijn de mogelijke vragenlijsten om bevlogenheid uit te vragen bekeken. De meest gebruikte vragenlijst om bevlogenheid te meten is de Utrechtse Bevlogenheids Schaal (UBES) (Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli et al., 2013). Een andere gebruikte vragenlijst om bevlogenheid te meten is de bevlogenheidsschaal ontwikkeld door May, Gilson en Harter (2004). Aangezien deze twee vragenlijsten de meest gebruikte vragenlijsten zijn in de wetenschappelijke literatuur omtrent bevlogenheid, wordt er voor de huidige studie onderzocht welke vragenlijst het meest geschikt is om in deze huidige studie op te nemen. In een onderzoek van Viljevac, Cooper-Thomas en Saks (2012) zijn deze twee vragenlijsten om bevlogenheid uit te vragen met elkaar vergeleken.

De UBES gaat uit van een drie factoriële structuur bestaande uit vitaliteit, toewijding en absorptie (Schaufeli & Bakker, 2004). Deze structuur is meermaals onderzocht en wordt ondersteund door de literatuur (Bakker & Demerouti, 2008; Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006). De UBES bestond oorspronkelijk uit 17 items en had een betrouwbaarheid tussen de

$\alpha=.80$ en $\alpha=.90$ (Demerouti, Bakker, Janssen, & Schaufeli, 2001). In ander onderzoek bleek een 15 item versie van de UBES ook betrouwbaar en valide (Schaufeli & Bakker, 2004). De betrouwbaarheid voor de schalen vitaliteit, toewijding en absorptie zijn in dit onderzoek getest en bleken goed te zijn (respectievelijk $\alpha=.86$, $\alpha=.92$ en $\alpha=.82$; Schaufeli & Bakker, 2004). Naast de 17- en 15-item versie, is er later ook een 9-item versie van de UBES ontwikkeld (Schaufeli et al., 2006). De betrouwbaarheid van de schalen vitaliteit, toewijding en absorptie van de UBES-9 tevens goed (respectievelijk $\alpha=.84$, $\alpha=.89$ en $\alpha=.79$; Schaufeli et al., 2006).

De bevoegenheidsschaal ontworpen door May en collega's (2004) bestaat uit 13 items en gaat ook uit van een drie factoriële structuur met de volgende componenten: cognitief, emotioneel en fysiek. De drie-factor structuur wordt echter niet onbetwistbaar ondersteund door de literatuur. De betrouwbaarheid voor de gehele vragenlijst is bekend ($\alpha=.77$).

Uit het vergelijkende onderzoek van Viljevac en collega's (2012) bleek de betrouwbaarheid voor de schalen vitaliteit, toewijding en absorptie van de UBES goed te zijn (respectievelijk: $\alpha=.81$, $\alpha=.85$ en $\alpha=.89$). Voor de drie schalen van May en collega's bleek de betrouwbaarheid voor de cognitieve, emotionele en fysieke schaal minder hoog te zijn ($\alpha=.77$, $\alpha=.66$ en $\alpha=.49$). Daarnaast was het bewijs voor de drie factoriële structuur voor de UBES wel aanwezig en gold dit niet voor de drie factoriële structuur van de schaal van May en collega's. De UBES bleek meer valide. Over het algemeen lijkt de UBES een betere, meer valide manier te zijn om bevoegenheid te meten dan de bevoegenheidsschaal van May en collega's. Derhalve is er in het huidige onderzoek voor gekozen gebruik te maken van de UBES.

Omdat korte vragenlijsten leiden tot een hogere respons rate en meer accuraat worden ingevuld in wetenschappelijk onderzoek (Sahlgqvist et al., 2011) is er in het huidige onderzoek voor gekozen de UBES-9 te selecteren als maat voor bevoegenheid. Aangezien de drie constructen van bevoegenheid, vitaliteit, toewijding en absorptie, gebruikt worden als afhankelijke variabelen, is het belangrijk dat ook bij de UBES-9 de drie factoriële structuur

wordt aangetoond. Dit bleek ook het geval te zijn: de drie-factor structuur bleek een goede fit te zijn (Schaufeli et al., 2006). Tabel C3 verschaft bevat de gemiddelden, standaardafwijkingen betreffende vitaliteit, toewijding en absorptie.

Tabel C3. *Gemiddelden (M), standaardmeetfouten (SE) en standaardafwijkingen (SD) vitaliteit, toewijding en absorptie.*

	<i>M</i>	<i>SD</i>
Vitaliteit	4.01	1.14
Toewijding	3.88	1.38
Absorptie	3.35	1.32

Bijlage D

De Dutch Questionnaire on Emotional Labor

Surface acting

1) Ik speel toneel tijdens mijn werk.

Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
☐	☐	☐	☐	☐

2) Ik zet een masker op om voor mijn werk de juiste emoties te tonen.

Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
☐	☐	☐	☐	☐

3) Ik doe alsof ik die emoties heb die ik voor mijn werk moet tonen.

Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
☐	☐	☐	☐	☐

4) Ik speel een bepaalde rol om op gepaste wijze met klanten/patiënten om te gaan.

Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
☐	☐	☐	☐	☐

5) Ik doe alsof ik goede zin heb.

Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
☐	☐	☐	☐	☐

Deep acting

6) Ik werk er hard aan om de emoties te voelen die ik moet laten zien.

Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
☐	☐	☐	☐	☐

7) Ik doe moeite om de emoties te voelen die ik aan anderen moet tonen.

Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
☐	☐	☐	☐	☐

8) Ik doe mijn best bepaalde gevoelens op te roepen die ik aan patiënten moet tonen.

Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd
☐	☐	☐	☐	☐

Bijlage E
De Dutch General Self-Efficacy Scale

1) Het lukt me altijd moeilijke problemen op te lossen, als ik er genoeg moeite voor doe.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

2) Als iemand mij tegenwerkt, vind ik toch manieren om te krijgen wat ik wil.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

3) Het is voor mij makkelijk om vast te houden aan mijn plannen en mijn doel te bereiken.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

4) Ik vertrouw erop dat ik onverwachte gebeurtenissen doeltreffend aanpak.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

5) Dankzij mijn vindingrijkheid weet ik hoe ik in onvoorziene situaties moet handelen.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

6) Ik kan de meeste problemen oplossen als ik er de nodige moeite voor doe.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

7) Ik blijf kalm als ik voor moeilijkheden kom te staan omdat ik vertrouw op mijn vermogen om problemen op te lossen.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

8) Als ik geconfronteerd word met een probleem, heb ik meestal meerdere oplossingen.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

9) Als ik in een benarde situatie zit, weet ik meestal wat ik moet doen.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

10) Wat er ook gebeurt, ik kom er wel uit.

Volledig onjuist	Nauwelijks juist	Enigszins juist	Volledig juist
☐	☐	☐	☐

Bijlage F

De Utrechtse Bevlogenheidsschaal

Vitaliteit

1) Op mijn werk bruis ik van energie.

Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2) Als ik werk voel ik me fit en sterk

Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3) Als ik 's morgens opsta heb ik zin om aan het werk te gaan.

Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Toewijding

4) Ik ben enthousiast over mijn baan.

Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5) Mijn werk inspireert mij.

Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6) Ik ben trots op het werk dat ik doe.

Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Absorptie

7) Wanneer ik heel intensief aan het werk ben, voel ik mij gelukkig.

Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8) Ik ga helemaal op in mijn werk.

Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9) Mijn werk brengt mij in vervoering

Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Dagelijks
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bijlage G

Toelichting confounders

In het huidige onderzoek wordt gecontroleerd voor een aantal variabelen die aan bevlogenheid gelinkt zijn. Omdat onderzoek meermaals uitgewezen heeft dat ze gerelateerd zijn aan bevlogenheid, wordt verwacht dat ze ook gerelateerd zijn aan vitaliteit, toewijding en absorptie als losse constructen. Ten eerste zal er gecontroleerd worden voor geslacht. Onderzoek laat zien dat mannen significant hoger scoren op toewijding en absorptie dan vrouwen (Schaufeli & Bakker, 2004). Ook wordt er bij mannen een hogere totaalscore gevonden dan bij vrouwen. Ook leeftijd blijkt van invloed te zijn op bevlogenheid: ouderen zijn meer bevlogen dan jongeren (Smulders, 2004). Het aantal werkuren per week lijkt ook van invloed te zijn op bevlogenheid (Smulders, 2006). Mensen die gemiddeld 32 uur per week werken zijn meer bevlogen dan mensen die gemiddeld 20 uur per week werken. Tevens het soort dienstverband waarin iemand werkt van invloed te zijn op bevlogenheid: zelfstandig ondernemers scoren bijvoorbeeld hoger op bevlogenheid dan uitzendkrachten (Smulders, 2006). Concluderend wordt er in de huidige studie gecontroleerd voor geslacht, leeftijd, werkuren en dienstverband.

Bijlage H

Wervingstekst Adaptics

Help jij ons inzicht verkrijgen in bevlogenheid?

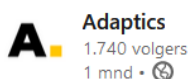
De coronacrisis geeft bedrijven de kans om weer even goed te reflecteren en eventuele onderdelen van je dienstverlening aan te scherpen. Zo zijn wij op het moment bezig met een onderzoek naar welke persoonlijke hulpbronnen gerelateerd zijn aan bevlogenheid. We hopen zo inzicht te krijgen in wat er nodig is om bevlogenheid op het werk te verhogen. Met deze resultaten gaan wij onze vragenlijsten verder optimaliseren.

Ben jij meer dan 12 uur per week werkzaam? Dan zouden we het heel fijn vinden als je kort de tijd zou willen nemen om mee te doen aan ons onderzoek. Invullen duurt ongeveer 10 minuten en kan zowel op telefoon als laptop. De antwoorden worden anoniem verwerkt.

Zo verricht je ook nog een goede daad, want je helpt onze stagiaire afstuderen. De link vind je hier: <https://lnkd.in/gg-htGt>.

Alvast bedankt.

Figuur H1. Wervingstekst op de LinkedIn-pagina van Adaptics.



Help jij ons inzicht verkrijgen in bevlogenheid?

De coronacrisis geeft bedrijven de kans om weer even goed te reflecteren en eventuele onderdelen van je dienstverlening aan te scherpen. Zo zijn wij op het moment bezig met een onderzoek naar welke persoonlijke hulpbronnen gerelateerd zijn aan bevlogenheid. We hopen zo inzicht te krijgen in wat er nodig is om bevlogenheid op het werk te verhogen. Met deze resultaten gaan wij onze vragenlijsten verder optimaliseren.

Ben jij meer dan 12 uur per week werkzaam? Dan zouden we het heel fijn vinden als je kort de tijd zou willen nemen om mee te doen aan ons onderzoek. Invullen duurt ongeveer 10 minuten en kan zowel op telefoon als laptop. De antwoorden worden anoniem verwerkt.

Zo verricht je ook nog een goede daad, want je helpt onze stagiaire afstuderen. De link vind je hier: <https://lnkd.in/gg-htGt>.

Alvast bedankt.

Bijlage I

Wervingstekst onderzoeker

Help jij mij met afstuderen?

Om mijn master af te ronden heb ik respondenten nodig voor mijn onderzoek naar bevlogenheid. De link naar de vragenlijst staat in het bericht hieronder. Ik waardeer je hulp enorm, bedankt!

Figuur I1. Wervingstekst op de LinkedIn-pagina van de onderzoeker.



Lieke Theunissen
Afstudeerstagiaire bij Adaptics
1 mnd •

...

Help jij mij met afstuderen?

Om mijn master af te ronden heb ik respondenten nodig voor mijn onderzoek naar bevlogenheid. De link naar de vragenlijst staat in het bericht hieronder. Ik waardeer je hulp enorm, bedankt!



Adaptics
1.740 volgers
1 mnd •

Help jij ons inzicht verkrijgen in bevlogenheid?

De coronacrisis geeft bedrijven de kans om weer even goed te reflecteren en eventuele onderdelen van je dienstverlening aan te scherpen. Zo zijn wij op het moment bezig met een onderzoek naar welke persoonlijke hulpbronnen gerelateerd zijn aan bevlogenheid. We hopen zo inzicht te krijgen in wat er nodig is om bevlogenheid op het werk te verhogen. Met deze resultaten gaan wij onze vragenlijsten verder optimaliseren.

Ben jij meer dan 12 uur per week werkzaam? Dan zouden we het heel fijn vinden als je kort de tijd zou willen nemen om mee te doen aan ons onderzoek. Invullen duurt ongeveer 10 minuten en kan zowel op telefoon als laptop. De antwoorden worden anoniem verwerkt.

Zo verricht je ook nog een goede daad, want je helpt onze stagiaire afstuderen. De link vind je hier: <https://lnkd.in/gg-htGt>.

Alvast bedankt.