



# Die Trainierbarkeit von Deep Acting Eine Feldstudie (Teil 1)

Timea Horvath

Johannes Gutenberg Universität  
Psychologisches Institut  
Arbeits-, Organisations- und Wirtschaftspsychologie



Mehr als in allen anderen Berufszweigen steht bei Dienstleistungsberufen eine zwischenmenschliche Interaktion im Mittelpunkt der Arbeit. Ein freundliches und zuvorkommendes Auftreten ist dabei ein zentrales Kriterium für die Zufriedenheit des Kunden.

## Emotionsarbeit in Dienstleistungsberufen

Nicht immer entsteht diese positive Haltung gegenüber dem Kunden automatisch. Hochschild definierte 1989 erstmals Emotionsarbeit als eine „bezahlte Arbeit, bei der ein Management der eigenen Gefühle erforderlich ist, um nach außen [...] ein bestimmtes Gefühl zum Ausdruck zu bringen.“ (Zapf et al., 2003). Er unterschied dabei zwischen zwei unterschiedlichen Regulationsarten. Beim sog. „Surface Acting“ findet eine Regulation der nach außen sichtbaren Merkmale einer Emotion statt (Mimik, Gestik etc.), ohne das sich die tatsächlich empfundenen Emotionen verändern. „Deep Acting“ stellt im Gegensatz dazu die aktive Beeinflussung und Veränderung der

empfundene Gefühle dar, sodass diese zu den Arbeitsanforderungen der jeweiligen Situation passen (Grandey, 1998). Forschungsarbeiten der letzten Jahre haben gezeigt, dass Emotionsarbeit auf Dauer unter anderem mit emotionaler Erschöpfung und einem reduzierten allgemeinen Wohlbefinden einhergehen. „Surface Acting“ scheint dabei negativere Auswirkungen zu haben als „Deep Acting“. Dies wird u.a. dadurch erklärt, dass die Wahrnehmung einer Diskrepanz zwischen gezeigten und erlebten Emotionen (Emotionale Dissonanz) eine wesentliche Belastungsgröße darstellt (Zapf, 2002).

## Offene Forschungsfragen & Ziele der Diplomarbeit

Neben zahlreichen Untersuchungen zu den Bedingungen, Einflussfaktoren und Konsequenzen von „Surface“ bzw. „Deep Acting“ hat sich bislang noch keine Studie mit der Trainierbarkeit dieser Emotionsregulationsstrategien beschäftigt. Das Training von „Deep Acting“ Strategien, als längerfristig weniger belastende Regulationsstrategie, könnte von direkter, praktischer Bedeutung für Präventionsmaßnahmen in Dienstleistungsunternehmen sein. Außerdem können über eine gezielte Intervention wichtige Erkenntnisse über die Natur und die Wirkung der Strategien gewonnen werden. Wichtig ist dabei jedoch zwischen den einzelnen Regulationsstrategien zu unterscheiden. So haben Totterdell & Holmann (2003) zeigen können, dass die beiden „Deep Acting“ Strategien „Neubewertung einer

Situation“ und „positive Refokussierung“ situativ unterschiedlich angewandt werden und unterschiedliche Konsequenzen haben können.

Damit Individuen ihr Verhalten längerfristig ändern, ist neben der Einsicht, das die Änderung sinnvoll ist, u.a. auch die Überzeugung der Person unerlässlich, dass sie in der Lage ist, dieses alternative Verhalten auch zu zeigen. Es ist daher wichtig diese Größe in einer Trainingsevaluation mit zu erfassen. Diese sog. Selbstwirksamkeitsüberzeugung könnte jedoch auch a priori mit unterschiedlichen Verhaltensweisen von Dienstleistern im Bezug auf ihre Emotionsregulation zusammenhängen. Einige Forschungsarbeiten weisen darauf hin (z.B. Heuven, 2006).

## Stichprobe & Design

Das Training wird in 5-6 Hotels des Rhein- Main -Gebietes mit voraussichtlich 100 Hotelfachkräften durchgeführt. Das Training gliedert sich in zwei inhaltlich aufeinander aufbauende Trainingssitzungen a 1 Stunde. Zwischen den Trainingseinheiten (1 Woche) sind die Teilnehmer angehalten die vermittelte Strategie zu üben. Die Kontrollgruppe (G 2) wird im Anschluss ebenfalls trainiert.

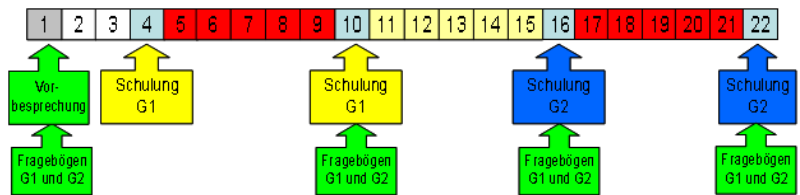


Abbildung 1: Längsschnittdesign des Trainings inklusive Erhebungstermine

Mit Hilfe der Fragebögen, welche sowohl die Kontroll- als auch die Experimentalgruppe erhalten, kann der Effekt der einzelnen Trainingseinheiten festgestellt werden. Zudem können aufgrund der langen Nacherhebungsphase bei der Experimentalgruppe längerfristige Veränderungen erfasst werden.

## Hypothesen

- H1: Positiver Effekt des Trainings auf  
a) die Selbstwirksamkeitsüberzeugung und  
b) die Anwendungshäufigkeit von „Deep Acting“ im Verhältnis zu „Surface Acting“.
- H2: Die Selbstwirksamkeitsüberzeugung korreliert  
a) positiv mit „Deep Acting“  
b) negativ mit Emotionaler Erschöpfung  
c) negativ mit Emotionaler Dissonanz  
d) positiv mit dem allgemeinen Wohlbefinden

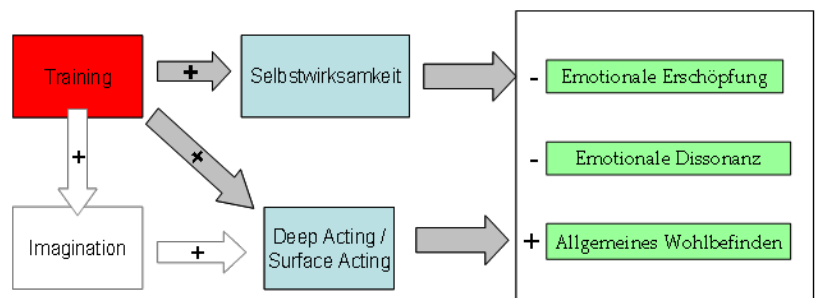


Abbildung 2: Erwartete Variablenzusammenhänge

H3&4: Das Training hat, vermittelt über die Selbstwirksamkeitsüberzeugung (3) / „Deep Acting“ (4) einen a) positiven Effekt auf das Wohlbefinden, b) negativen Effekt auf die emotionale Erschöpfung, c) negativen Effekt auf die emotionale Dissonanz.