

Stefanie Vogt

# Training der Selbstkontrolle

Konzeption und Evaluation eines Trainings  
zur Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit  
am Arbeitsplatz



Cuvillier Verlag Göttingen  
Internationaler wissenschaftlicher Fachverlag



## Training der Selbstkontrolle





Stefanie Vogt

# Training der Selbstkontrolle

Konzeption und Evaluation eines Trainings  
zur Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit am Arbeitsplatz



**Cuvillier Verlag Göttingen**  
Internationaler wissenschaftlicher Fachverlag



---

## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

1. Aufl. - Göttingen : Cuvillier, 2013

Zugl.: Dortmund, Univ., Diss., 2013

978-3-95404-426-9

© CUVILLIER VERLAG, Göttingen 2013

Nonnenstieg 8, 37075 Göttingen

Telefon: 0551-54724-0

Telefax: 0551-54724-21

[www.cuvillier.de](http://www.cuvillier.de)

Alle Rechte vorbehalten. Ohne ausdrückliche Genehmigung des Verlages ist es nicht gestattet, das Buch oder Teile daraus auf fotomechanischem Weg (Fotokopie, Mikrokopie) zu vervielfältigen.

1. Auflage, 2013

Gedruckt auf säurefreiem Papier

978-3-95404-426-9



## Vorwort

Die Zeilen in diesem Vorwort möchte ich nutzen, um den Personen meinen herzlichen Dank auszusprechen, ohne die diese Dissertation in den letzten Jahren nicht hätte entstehen können.

Mein besonderer Dank gilt Herrn Prof. Dr. Klaus-Helmut Schmidt vom Leibniz-Institut für Arbeitsforschung in Dortmund für die Betreuung meiner Dissertation sowie die damit verbundenen wissenschaftlichen Diskussionen und Anregungen. Herrn Prof. Dr. Uwe Kleinbeck danke ich für die Erstellung des Zweitgutachtens.

Bedanken möchte ich mich sehr bei allen Trainingsteilnehmern für ihre Unterstützung bei der Trainingsdurchführung sowie bei der Datenerhebung über die vielen Monate hinweg. Diese Durchführung und Evaluation des Trainings der Selbstkontrolle wäre ohne den Einsatz meiner Vorgesetzten nicht möglich gewesen, für dieses Vertrauen in meine Arbeit danke ich sehr. Ganz besonders möchte ich in diesem Zusammenhang Frau Prof. Dr. Isabell Halla-Heißen danken, die mir stets die nötigen Freiräume gewährt und mich sowohl fachlich als auch freundschaftlich unterstützt hat. Bei Frau Prof. Dr. Barbara Neubach möchte ich mich herzlich für den Kontakt zur TU Dortmund sowie für den fachlichen Austausch bedanken. Für die langjährige Motivationshilfe möchte ich mich auch bei meinen Kolleginnen Mechthild Eimer, Katrin Will und Andrea Middendorp bedanken, ohne die ich möglicherweise nicht an mein Ziel gelangt wäre.

Ich danke meiner langjährigen Studienfreundin Carolin Fernandez Castelao für die vielen anregenden, fachlichen Diskussionen und die freundschaftliche Unterstützung.

Meiner Familie gebührt ein besonderer Dank. Vor allem meiner Mutter Christa Vogt möchte ich für den Glauben an mich und meinen beruflichen Weg danken, ohne ihre Liebe und ihre Hilfe hätte ich meine Dissertation nicht verwirklichen können.

Mein innigster Dank gilt schließlich meinem Lebensgefährten Dr. Gregor Saremba für seine Liebe, seine Geduld und die Kraft, die er mir immer wieder aufs Neue gegeben hat. Den langen Weg des Studiums, des Berufseinstiegs und der Promotion haben wir gemeinsam gemeistert, trotz vieler schwieriger Phasen hat er uns doch noch viel enger verbunden.

Münster, im Mai 2013

Stefanie Luise-Marie Vogt





## Inhaltsverzeichnis

<b>0. Einleitung.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Selbstkontrolle.....</b>	<b>3</b>
1.1. Definition.....	3
1.1.1. Selbstkontrolle im Modell der Selbstregulation.....	3
1.1.2. Erscheinungsformen von Selbstkontrollanforderungen.....	5
1.2. Das Modell der Selbstkontrollstärke.....	7
1.2.1. Erschöpfung der Selbstkontrollstärke.....	8
1.2.2. Überwindung der Erschöpfung und Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit.....	11
1.2.2.1. Erhöhung der Selbstkontrollstärke durch ein akademisches Lernprogramm.....	13
1.2.2.2. Erhöhung der Selbstkontrollstärke durch regelmäßige körperliche Aktivitäten.....	14
1.2.2.3. Erhöhung der Selbstkontrollstärke durch Beobachtung des eigenen Umgangs mit Geld.....	15
1.2.3. Die Persönlichkeit im Modell der Selbstkontrollstärke.....	16
<b>2. Forschungsstand zur Selbstkontrollfähigkeit.....</b>	<b>19</b>
2.1. Selbstkontrolle und emotionale Zustände als Belastungsfaktoren.....	19
2.2. Selbstkontrolle und Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung.....	21
2.2.1. Selbstkontrolle und emotionale Reaktionen .....	21
2.2.2. Selbstkontrolle und körperliche Beschwerden.....	23
2.2.3. Selbstkontrolle und Burnout-Symptome.....	24
2.2.4. Die kognitive Fehlerneigung als Moderator der Beanspruchungswirkungen von Selbstkontrollanforderungen.....	27
<b>3. Bisherige Trainingsansätze zur Verbesserung der Selbstkontrolle.....</b>	<b>29</b>
3.1. Trainingsansätze im Arbeitskontext.....	29
3.2. Schlussfolgerungen für die Konzeption des Trainings der Selbstkontrolle	32
3.2.1. Bedeutung von Selbstbeobachtung, Selbstkommunikation, Selbstverstärkung und Selbstbewertung.....	32





3.2.1.1.	Selbstbeobachtung.....	32
3.2.1.2.	Selbstkommunikation.....	34
3.2.1.3.	Selbstverstärkung.....	36
3.2.1.4.	Selbstbewertung.....	37
3.2.2.	Bedeutung von Entspannungsverfahren.....	38
3.2.3.	Bedeutung der Emotionsregulation.....	39
3.2.3.1.	Techniken der Emotionsregulation.....	40
3.2.3.2.	Schritte der Emotionsregulation.....	42
<b>4.</b>	<b>Training der Selbstkontrolle im Arbeitskontext.....</b>	<b>45</b>
4.1.	Aufbau und Ablauf des Trainings der Selbstkontrolle.....	45
4.2.	Methoden und Material.....	46
<b>5.</b>	<b>Evaluation des Trainings der Selbstkontrolle im Arbeitskontext.....</b>	<b>49</b>
5.1.	Evaluationskriterien.....	49
5.2.	Abgeleitete Hypothesen.....	51
5.3.	Methode.....	53
5.3.1.	Design der Studie .....	53
5.3.2.	Beschreibung der Stichprobe.....	55
5.3.3.	Darstellung der Messinstrumente.....	57
5.3.3.1.	Selbstkontrollfähigkeit.....	57
5.3.3.2.	Kognitive Kontrolldefizite als indirektes Maß für die Selbstkontrollfähigkeit.....	58
Exkurs:	Besonderheit der Erhebung der Selbstkontrollfähigkeit.....	59
5.3.3.3.	Selbstkommunikation.....	61
5.3.3.4.	Zustandsangst.....	62
5.3.3.5.	Momentane Befindlichkeit.....	63
5.3.3.6.	Burnout-Symptome.....	64
5.3.3.7.	Allgemeine körperliche Beschwerden.....	65
5.3.3.8.	Arbeitsbedingungen.....	66
5.3.3.9.	Evaluationsbogen zum Training der Selbstkontrolle.....	68
5.3.3.10.	Transferfragebogen zum Training der Selbstkontrolle.....	68
5.3.4.	Ablauf der Studie.....	69



<b>6. Ergebnisse.....</b>	<b>71</b>
6.1. Überprüfung möglicher Ausgangsunterschiede zwischen den Gruppen...	71
6.1.1. Ausgangsunterschiede hinsichtlich der demographischen Daten....	71
6.1.2. Ausgangsunterschiede hinsichtlich der Daten bezogen auf die einzelnen Erhebungsinstrumente.....	72
6.2. Zusammenhang der Maße der Selbstkontrollfähigkeit.....	74
6.3. Überprüfung der Hypothesen in Bezug auf die direkten Veränderungswirkungen.....	75
6.4. Überprüfung der Hypothesen in Bezug auf die indirekten Veränderungswirkungen.....	79
6.5. Überprüfung der Moderatorhypothese hinsichtlich der Motivation der Teilnehmer.....	82
6.6. Überprüfung der Hypothese in Bezug auf die körperlichen Beschwerden und die Arbeitsbedingungen.....	84
6.7. Deskriptive Auswertung der Trainingsevaluation und des Trainingstransfers.....	86
6.7.1. Ergebnisse der Trainingsevaluation.....	86
6.7.2. Ergebnisse der Einschätzung des Trainingstransfers.....	87
<b>7. Betrachtung der Gesamtstichprobe.....</b>	<b>89</b>
7.1. Abgeleitete Hypothesen.....	89
7.2. Design.....	91
7.3. Ergebnisse.....	92
7.3.1. Überprüfung der Hypothesen in Bezug auf die direkten Veränderungswirkungen.....	93
7.3.2. Überprüfung der Hypothesen in Bezug auf die indirekten Veränderungswirkungen.....	96
7.3.3. Überprüfung der Moderatorhypothese hinsichtlich der Motivation der Teilnehmer.....	98
7.3.4. Überprüfung der Hypothese in Bezug auf die körperlichen Beschwerden und die Arbeitsbedingungen.....	105



7.3.5. Deskriptive Auswertung der Trainingsevaluation und des Trainingstransfers.....	106
7.3.5.1. Ergebnisse der Trainingsevaluation.....	106
7.3.5.2. Ergebnisse der Einschätzung des Trainingstransfers.....	107
<b>8. Diskussion.....</b>	<b>109</b>
8.1. Diskussion der Ergebnisse der Trainingsgruppe im Vergleich zur untrainierten Wartegruppe.....	112
8.2. Diskussion der Ergebnisse der zusammengefassten Daten der Gesamtstichprobe.....	115
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>123</b>

## **Anhang**

- A: Ablauf des Trainings der Selbstkontrolle
- B: Methoden des Trainings der Selbstkontrolle
- C: Trainingsmaterialien
- D: Fotoprotokoll
- E: Messinstrumente
- F: Ergebnistabellen



## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Ein Arbeitsmodell der Selbstregulation nach Kanfer und Karoly (1972).....	4
Abb. 2: Darstellung der einzelnen kontrollrelevanten Stressoren am Arbeitsplatz.....	6
Abb. 3: Schritte der Emotionsregulation (in Anlehnung an Berking, 2008).....	42
Abb. 4: Darstellung der erwarteten direkten und indirekten Wirkungen des Trainings der Selbstkontrolle.....	50
Abb. 5: Überblick über das Vortest-Nachtest-Follow-Up-Wartegruppen-Design .....	54
Abb. 6: Überblick über das erweiterte Design der Studie.....	55
Abb. 7: Überblick über die Stichprobengrößen zu den einzelnen Messzeitpunkten.....	56
Abb. 8: Auszug aus dem Fragebogen zur Erhebung der momentanen Befindlichkeit zur beispielhaften Darstellung der Skalierung.....	64
Abb. 9: Darstellung des Interaktionseffektes Gruppenzugehörigkeit* Messzeitpunkt (Vortest und Follow-Up) auf die Einschätzung der Arbeitsumgebung.....	85
Abb. 10: Überblick über das Studiendesign bezogen auf die Zusammenfassung der Messzeitpunkte beider Gruppen zu einer Gesamtstichprobe.....	92
Abb. 11: Darstellung des Interaktionseffektes Gruppenzugehörigkeit* Messzeitpunkt (Vortest und Follow-Up) auf die Depersonalisation.....	103
Abb. 12: Darstellung des Interaktionseffektes Gruppenzugehörigkeit* Messzeitpunkt (Nachtest und Follow-Up) auf die Depersonalisation.....	104





## Tabellenverzeichnis

Tab. 1:	Darstellung der deskriptiven Statistiken der einzelnen Skalen der Veränderungsmessung getrennt für die Trainings- und die Wartegruppe vor dem Training (MZP1).....	73
Tab. 2:	Überblick über die Ergebnisse der univariaten bzw. multivariaten ANOVAs zur Überprüfung von Ausgangsunterschieden zwischen der Trainings- und der Wartegruppe.....	74
Tab. 3:	Darstellung der Korrelationen zwischen der Selbst- (SKON) und Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit (FSKON) sowie der kognitiven Kontrolldefizite (CFQ) zum Vortest (MZP1).....	75
Tab. 4:	Darstellung der deskriptiven Statistiken der Skalen zur Selbst- und Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit sowie der kognitiven Kontrolldefizite getrennt für die Trainings- und die Wartegruppe zu zwei Messzeitpunkten.....	76
Tab. 5:	Überblick über die Ergebnisse der zweifaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der Skalen zur Selbst- und Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit sowie der kognitiven Kontrolldefizite der Trainings- und Wartegruppe zu zwei Messzeitpunkten: Haupt- und Interaktionseffekte.....	76
Tab. 6:	Darstellung der deskriptiven Statistiken der Subskalen des IPK zur Erfassung der Selbstkommunikation getrennt für die Trainings- und die Wartegruppe zu zwei Messzeitpunkten.....	77
Tab. 7:	Überblick über die Ergebnisse der zweifaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der Subskalen des IPK zur Erfassung der Selbstkommunikation der Trainings- und Wartegruppe zu zwei Messzeitpunkten: Haupt- und Interaktionseffekte.....	78
Tab. 8:	Darstellung der deskriptiven Statistiken des STAI zur Erfassung der Zustandsangst sowie der Befindlichkeitsskala getrennt für die Trainings- und die Wartegruppe zu zwei Messzeitpunkten.....	79
Tab. 9:	Überblick über die Ergebnisse der zweifaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der Skalen des STAI zur Erfassung der Zustandsangst und der Befindlichkeitsskala der Trainings- und Wartegruppe zu zwei Messzeitpunkten: Haupt- und Interaktionseffekte.....	80
Tab. 10:	Darstellung der deskriptiven Statistiken der Subskalen des MBI-D zur Erfassung der Burnout-Symptome getrennt für die Trainings- und die Wartegruppe zu zwei Messzeitpunkten.....	81



Tab. 11: Überblick über die Ergebnisse der zweifaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der Subskalen des MBI-D zur Erfassung der Burnout-Symptome der Trainings- und Wartegruppe zu zwei Messzeitpunkten: Haupt- und Interaktionseffekte.....	81
Tab. 12: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Skala zur Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit getrennt nach Teilnehmern mit hoher Motivation und niedriger Motivation zu zwei Messzeitpunkten.....	83
Tab. 13: Überblick über die Ergebnisse der zweifaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der Skala zur Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit für die Teilnehmer mit hoher Motivation und niedriger Motivation zu zwei Messzeitpunkten: Haupt- und Interaktionseffekte.	83
Tab. 14: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Trainingsevaluation für die Trainingsgruppe zum Nachtest (MZP 2).....	86
Tab. 15: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Einschätzung des Trainingstransfers für die Trainingsgruppe zum Follow-Up (MZP 3)...	87
Tab. 16: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Skalen zur Selbst- und Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit sowie der kognitiven Kontrolldefizite für die Gesamtstichprobe zu drei Messzeitpunkten....	93
Tab. 17: Überblick über die Ergebnisse der einfaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der Skalen zur Selbst- und Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit sowie der kognitiven Kontrolldefizite der Gesamtstichprobe zu drei Messzeitpunkten.....	94
Tab. 18: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Subskalen des IPK zur Erfassung der Selbstkommunikation für die Gesamtstichprobe zu drei Messzeitpunkten.....	95
Tab. 19: Überblick über die Ergebnisse der einfaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der Subskalen des IPK zur Erfassung der Selbstkommunikation der Gesamtstichprobe zu drei Messzeitpunkten.....	95
Tab. 20: Darstellung der deskriptiven Statistiken des STAI zur Erfassung der Zustandsangst und der Befindlichkeitsskala für die Gesamtstichprobe zu drei Messzeitpunkten.....	96
Tab. 21: Überblick über die Ergebnisse der einfaktoriellen varianzanalytischen Auswertung des STAI zur Erfassung der Zustandsangst und der Befindlichkeitsskala für die Gesamtstichprobe zu drei Messzeitpunkten...	96
Tab. 22: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Subskalen des MBI-D zur Erfassung der Burnout-Symptome für die Gesamtstichprobe zu drei Messzeitpunkten.....	97



---

Tab. 23: Überblick über die Ergebnisse der einfaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der Subskalen des MBI-D zur Erfassung der Burnout-Symptome der Gesamtstichprobe zu drei Messzeitpunkten.....	97
Tab. 24: Darstellung der deskriptiven Statistiken der kognitiven Kontrolldefizite (CFQ), der Zustandsangst (STAI) sowie der Subskalen Depersonalisation und persönliche Erfüllung des MBI-D getrennt nach Teilnehmern mit hoher Motivation und niedriger Motivation zu den jeweilig relevanten Messzeitpunkten.....	99
Tab. 25: Überblick über die Ergebnisse der zweifaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der kognitiven Kontrolldefizite (CFQ), der Zustandsangst (STAI) sowie der Subskalen Depersonalisation und persönliche Erfüllung des MBI-D getrennt für die Teilnehmer mit hoher Motivation und niedriger Motivation zu den jeweilig relevanten Messzeitpunkten: Haupteffekte und Interaktionen.....	99
Tab. 26: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Trainingsevaluation für die gesamten vorliegenden Daten von Trainingsteilnehmern (n=34)...	107
Tab. 27: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Einschätzung des Trainingstransfers für die gesamten vorliegenden Daten von Trainingsteilnehmern (n=31).....	108







## Abkürzungen<sup>1</sup>

Abb.	Abbildung
ADHS	Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitätsstörungen
ANOVA	Analysis of variance (Varianzanalyse)
AV	Abhängige Variable
CFQ	Cognitive Failures Questionnaire
df	Anzahl der Freiheitsgrade
EG	Experimentalgruppe
EMI	Emotionalitätsinventar
et al.	et alii (und andere)
F	F-verteilte Prüfgröße
FSKON	Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit
gD	gehobener Dienst
hD	höherer Dienst
HE	Haupteffekt
IPK	Fragebogen zur Selbstkommunikation (intrapersonellen Kommunikation)
ISE	Inventar zu Selbstkommunikation für Erwachsene
J.	Jahre
M	Mittelwert
m	männlich
Max.	Maximum
MBI-D	Maslach Burnout Inventar – deutsche Fassung
Md	Median
mD	mittlerer Dienst
Min.	Minimum
MZP	Messzeitpunkt

<sup>1</sup> Für zusätzliche gängige Abkürzungen in der deutschen Sprache s. Dudenredaktion (2009)



---

N	Umfang der Grundgesamtheit
n	Stichprobenumfang (Teilerhebung)
p	Signifikanzniveau
PMR	Progressive Muskelrelaxation
R <sub>A</sub>	Response A
R <sub>B</sub>	Response B
r	Korrelationskoeffizient
r <sub>tt</sub>	Retest-Reliabilität
S.	Seite
SD	Standardabweichung
SIGMA	Screening-Instrument zur Bewertung und Gestaltung menschengerechter Arbeitstätigkeiten
SIT	Stress Impfungstraining
SKON	Selbsteinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit
SPSS	ursprünglich: Statistical Package for the Social Sciences; heute eigenständiger Produktname für eine Statistik-Software
SR+	Self-reinforcement + (Selbstbelohnung)
SR-	Self-reinforcement - (Selbstbestrafung)
STAI	State-Trait-Anxiety-Inventory
t	t-verteilte Prüfgröße
Tab.	Tabelle
TBB	Trainingsbeurteilungsbogen
TEK	Training emotionaler Kompetenzen
TG	Trainingsgruppe
TN	Teilnehmer
TOTE	Test-Operate-Test-Exit
UV	unabhängige Variable
V <sub>pn</sub>	Versuchsperson



---

VTT	Visual-Tracking-Task
w	weiblich
WG	Wartegruppe





## 0. Einleitung

Die heutige Arbeitswelt befindet sich in einem ständigen Wandel, woraus sich für die berufstätige Bevölkerung verschiedenste Folgen ergeben, die auch psychologischer Natur sind. Sowohl in der freien Wirtschaft als auch in der Öffentlichen Verwaltung vollziehen sich zahlreiche Strukturveränderungen, die nicht ohne Auswirkung auf die Beschäftigten bleiben. Durch eine zunehmende Technisierung hat sich besonders der Kontakt zwischen den Beschäftigten sowie den Kundinnen und Kunden<sup>2</sup> stark gewandelt. So ist beispielsweise eine Konzentration auf telefonische Anfragen und Beschwerden zu verzeichnen, die von den Beschäftigten in den Telefonzentralen viel abverlangt. Die eigenen Emotionen müssen reguliert, Impulse kontrolliert, Widerstände überwunden sowie Ablenkungen widerstanden werden, wodurch hohe Anforderungen an die Selbstkontrolle am Arbeitsplatz gestellt werden. Ein intensiver und dauerhafter Einsatz solcher Selbstkontrollmechanismen bei der Arbeit kann als starke Belastung empfunden werden und zu Beanspruchungswirkungen, wie gesundheitlichen Beschwerden oder gar Burnout, führen (u.a. Schmidt & Neubach, 2007).

Trotz dieses gesundheitlichen Risikos durch hohe Selbstkontrollanforderungen am Arbeitsplatz ist es im Kundenkontakt aufgrund der Außenwirkung des Unternehmens oder der Verwaltung oft nicht möglich, auf Selbstkontrolle zu verzichten und den eigenen Bedürfnissen freien Lauf zu lassen. Daher ist es unumgänglich, die eigene Selbstkontrollfähigkeit zu stärken, um entsprechend der Erwartungen von außen reagieren zu können, ohne dabei zu erschöpfen oder auszubrennen.

Eine solche Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit soll mit dem in dieser Arbeit konzipierten und evaluierten Training der Selbstkontrolle erreicht werden. Das Trainingsprogramm ist auf einen Arbeitsbereich einer Bundesbehörde zugeschnitten, der hauptsächlich mit der Beantwortung telefonischer Bürgeranfragen beschäftigt ist. Über mehrere Trainingstermine hinweg sollen die Beschäftigten lernen, ihre Selbstkontrollfähigkeit zu verbessern und somit die Selbstkontrollanforderungen bei der Arbeit leichter zu bewältigen, wodurch positive Auswirkungen auf das Wohlbefinden erreicht werden sollen. Die Teilnehmer werden im Rahmen der Trainingsevaluation über mehrere Monate begleitet, so dass sowohl quer- als auch längsschnittlich wichtige Informationen über mögliche Veränderungen der Selbstkontrollfähigkeit in die Studie einfließen können. Hieraus wer-

---

<sup>2</sup> Zur Erleichterung der Lesbarkeit dieser Arbeit wird im Folgenden lediglich die männliche Form verwendet, sofern keine spezielle Differenzierung notwendig ist.



den anschließend Schlussfolgerungen für einen breiteren Einsatz der Trainingsmaßnahme gezogen, um den Selbstkontrollanforderungen auch an anderen Arbeitsplätzen begegnen zu können, da zwischenmenschliche Kontakte mit Kunden, Vorgesetzten oder Kollegen in weiten Bereichen eine starke Kontrolle über sich selbst erfordern können.

Im Folgenden wird zunächst die Selbstkontrolle als Begriff und als Gegenstand der psychologischen Forschung näher betrachtet, bevor bereits etablierte Trainings der Selbstkontrolle im Überblick vorgestellt werden. Abgeleitet aus diesen bewährten Maßnahmen werden die Konzeption, der Ablauf und die Trainingsmethoden dieses neu entwickelten Trainings der Selbstkontrolle erläutert. Anschließend werden das Vorgehen sowie die Ergebnisse der Trainingsevaluation dargestellt, welche abschließend diskutiert und mit einem Ausblick auf mögliche weitere Einsatzgebiete bewertet werden.



# 1. Selbstkontrolle

## 1.1. Definition

Die Selbstkontrolle ist ein menschliches Phänomen, das weite Bereiche der Psychologie beschäftigt. In einer Kurzdefinition von Logue (1996) wird sie als

„Fähigkeit [...], zu einem gegebenen Zeitpunkt einem äußeren oder inneren Befehl entsprechend eine spezifische, wünschenswerte Reaktion zu zeigen und eine andere, nicht wünschenswerte Reaktion zu unterlassen“ (S. 75)

beschrieben. Somit wird Selbstkontrolle benötigt, um dominante Verhaltensweisen zu überwinden, die auf lange Sicht selbstzerstörerisch, irrational oder anderweitig unerwünscht sein könnten (Oaten & Cheng, 2006a). Demnach determiniert die Selbstkontrolle in gewisser Weise das menschliche Denken und Verhalten, weshalb sie für alle Disziplinen der Psychologie von hoher Relevanz ist und somit als „one of the most important constructs in psychology“ (Walter, Gunstad & Hobfoll, 2010, S. 97) bezeichnet werden kann.

### 1.1.1. Selbstkontrolle im Modell der Selbstregulation

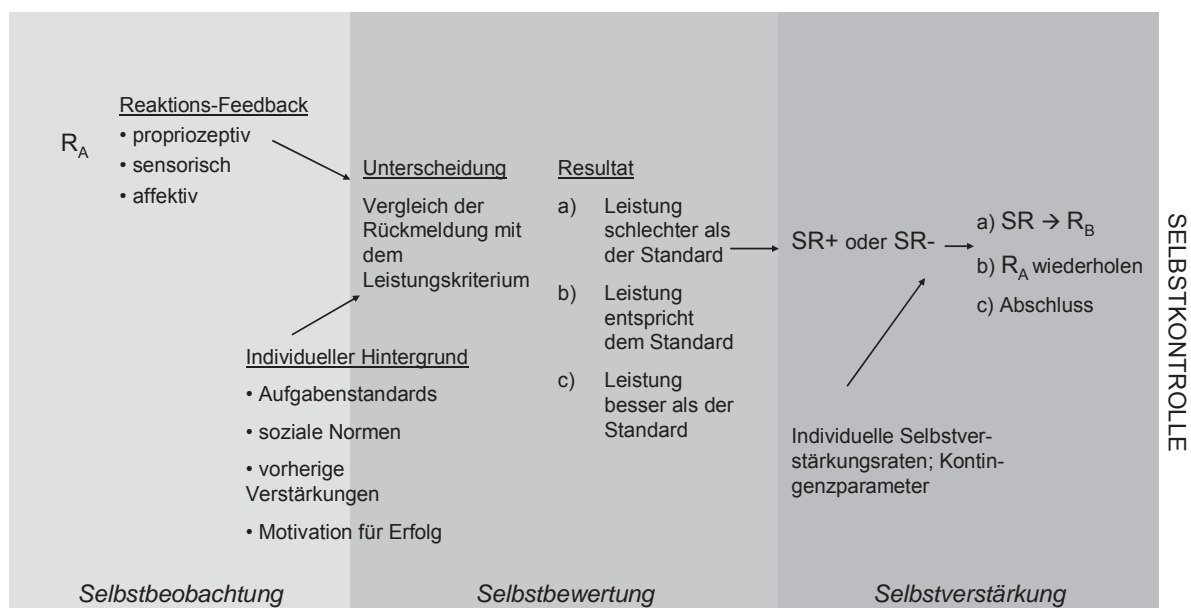
Zur Erklärung des Zusammenhanges zwischen Selbstkontrolle und Verhalten hat sich das Modell der Selbstregulation von Kanfer und Karoly (1972; Karoly, 1993; Kanfer, Reinecker & Schmelzer, 1996) durchgesetzt, das von mehreren zusammenwirkenden Variablen ausgeht. Unter  $\alpha$ -Variablen werden äußere Faktoren, wie die Lebensumwelt, sowie eigenes und das Verhalten anderer Menschen verstanden, die Einfluss auf die Regulation des Verhaltens nehmen.  $\beta$ -Variablen dagegen sind kognitive Faktoren, die von innen heraus das Verhalten des betroffenen Menschen regulieren. Hierzu zählt beispielsweise, was der Mensch erwartet, befürchtet, denkt oder welche Ziele er sich selbst setzt, die es zu erreichen gilt (Kanfer & Karoly, 1972; Karoly, 1993; Kanfer, Reinecker & Schmelzer, 1996). Diese  $\beta$ -Variablen werden von den Erfahrungen über die Lebensspanne hinweg geprägt und „bilden den Kernbestandteil der Selbstregulation“ (Reinecker, 2000, S. 526). Als dritte Form von Variablen werden in dem Modell die  $\gamma$ -Variablen genannt, welche in Form von meist automatischen körperlichen Prozessen die Regulation des Verhaltens determinieren, wie natürliche Veränderungen des Blutdrucks bzw. des Herzschlags oder medikamentöse Wirkungen auf den Körper (Kanfer & Karoly, 1972; Karoly, 1993; Kanfer, Reinecker & Schmelzer, 1996). Somit unterscheidet das Modell





zwischen äußeren ( $\alpha$ -Variablen), inneren kognitiven ( $\beta$ -Variablen) sowie inneren somatischen ( $\gamma$ -Variablen) Einflussfaktoren auf die Regulation des menschlichen Verhaltens.

Die eigentliche Selbstregulation findet demnach auf der zweiten Ebene in Form der  $\beta$ -Variablen statt. Um die  $\beta$ -Variablen beeinflussen zu können, gehen Kanfer und Karoly (1972) in ihrem Modell von einem schrittweisen Vorgehen aus, das sich von der Selbstbeobachtung über die Selbstbewertung hin zur Selbstverstärkung erstreckt (vgl. Abb. 1). In diesem Zusammenhang kommt auch der Sprache eine wichtige Bedeutung zu, da die Steuerung des Verhaltens innerhalb dieser Schritte meist in sprachlicher Form durch eine Art „inneren Dialog“ erfolgt (Meichenbaum, 1979, S. 201).



**Abb. 1: Ein Arbeitsmodell der Selbstregulation nach Kanfer und Karoly (1972, S. 407)**

Dieses Modell darf jedoch nicht dahingehend missverstanden werden, dass die Begriffe Selbstkontrolle und Selbstregulation synonym zu verwenden seien, obwohl dies vielfach in der Literatur geschieht (Baumeister, Vohs & Tice, 2007). Die Selbstkontrolle stellt vielmehr einen Bestandteil der Selbstregulation dar oder auch einen „Spezialfall der Selbstregulation“ (Reinecker, 2000, S. 527), der einen Konfliktcharakter in sich trägt. Dieser Konflikt entsteht durch die Versuchung einer kurzfristigen positiven Konsequenz,



wobei durch ein Nachgeben eine in fernerer Zukunft liegende noch attraktivere Folge nicht eintreten wird bzw. langfristig sogar negative Konsequenzen zu erwarten sind (Logue, 1996). Beispielsweise führt das Ausleben von Aggressionen am Arbeitsplatz dazu, dass man sich kurzfristig erleichtert und wohl fühlt, langfristig bleibt jedoch eine Beförderung aus bzw. können Abmahnungen erfolgen. Dieser Konflikt wird auch als Belohnungsaufschub oder „delay of gratification“ (Mischel, Ebbesen & Raskoff Zeiss, 1972, S. 205) bezeichnet, da durch das Überwinden der eigenen Impulse erst mit einer gewissen Verzögerung ein langfristiges, positives Ziel als Belohnung erreicht wird.

Das Ankämpfen gegen diese Versuchung der kurzfristigen Belohnung ist die eigentliche Selbstkontrolle. Somit hat die Selbstkontrolle einen direkten Einfluss auf das menschliche Verhalten, da sie durch die Entscheidung für die langfristige Konsequenz einen natürlichen Handlungsablauf unterbricht und überlegtere Verhaltenweisen fördert (Reinecker, 2000). Diese überlegte Verhaltensweise stellt neben dem Konflikterleben die zweite Komponente der Selbstkontrolle dar, nämlich ein bestimmtes Kontrollverhalten, das eingeleitet wird, um die Wahrscheinlichkeit des Konfliktverhaltens zu reduzieren (Forstmeier & Rüdell, 2005). Bezogen auf das Beispiel bedeutet dies, dass der Mitarbeiter bereits vor einer potentiell aggressionsauslösenden Situation bestimmte Maßnahmen der Emotionsregulation einleitet, um somit den Aggressionen und dem damit verbundenen Konflikt vorzubeugen. Die Einleitung dieses Kontrollverhaltens erfolgt anhand des sogenannten Test-Operate-Test-Exit (TOTE) Systems, indem ein Abgleich des tatsächlichen Verhaltens mit den gesetzten Zielen, bestehenden Standards oder Erwartungen erfolgt. Die Selbstkontrolle stellt somit eine Feedback-Schleife dar, die so lange durchlaufen wird, bis das gewünschte Zielverhalten erreicht ist (Carver & Scheier, 1981; Oaten & Cheng, 2007).

Durch das in dieser Arbeit entwickelte Training der Selbstkontrolle soll die Selbstkontrollfähigkeit der Teilnehmer in der Operating-Phase gestärkt werden, so dass sie die im Arbeitskontext an sie gestellten Selbstkontrollanforderungen leichter bewältigen können.

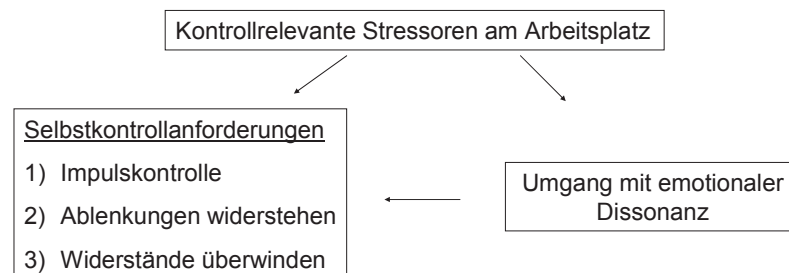
### **1.1.2. Erscheinungsformen von Selbstkontrollanforderungen**

Aus der Definition und dem Modell der Selbstregulation wird bereits deutlich, dass es sich bei der Selbstkontrolle um ein sehr komplexes Phänomen handelt. Daher greift ein Begriff zu kurz, um es zu beschreiben, weshalb die nähere Betrachtung unterschiedlicher Facetten der Selbstkontrolle nötig ist. An dieser Stelle wird kein Anspruch auf Vollständigkeit erhoben, da vor allem die Anforderungen beleuchtet werden sollen, die auch in-



nerhalb des beruflichen Kontextes als relevant erscheinen, weil sie durch den empfundenen Konfliktcharakter als mögliche Stressoren wirken können und eine wichtige Grundlage für das im Rahmen dieser Arbeit entwickelte Training der Selbstkontrolle darstellen.

Im Arbeitskontext lassen sich die Anforderungen an die Selbstkontrolle in die drei Erscheinungsformen der Impulskontrolle, des Widerstehens von Ablenkungen sowie des Überwindens von Widerständen unterteilen, wobei eine weitere, davon losgelöste Anforderung in der empfundenen emotionalen Dissonanz besteht (Diestel & Schmidt, 2010). In Abbildung 2 wird diese Unterscheidung graphisch veranschaulicht.



**Abb. 2: Darstellung der einzelnen kontrollrelevanten Stressoren am Arbeitsplatz**

Die emotionale Dissonanz tritt häufig am Arbeitsplatz auf, wenn die empfundenen Emotionen der Mitarbeiter nicht den Rollenanforderungen der Situation entsprechen (u.a. Schmidt & Neubach, 2010). Besonders im Umgang mit verärgerten Kunden kann dies eine Rolle spielen, da trotz der innerlich aufsteigenden Wut von dem Mitarbeiter eine freundliche Reaktion und eine konstruktive Problemlösung erwartet werden. Hier ist die Selbstkontrolle des Mitarbeiters gefragt, um die emotionale Diskrepanz zu überwinden.

Der in Abbildung 2 dargestellte Pfeil von der emotionalen Dissonanz zu den Selbstkontrollanforderungen verdeutlicht, dass diese Bewältigung von emotionalen Dissonanzen nun ihrerseits Anforderungen an die Selbstkontrolle stellt, weshalb sie eng verknüpft ist mit der häufigsten Erscheinungsform der Selbstkontrolle, der Kontrolle von inneren Im-



pulsen. Demnach wird aufgrund der „Arbeitsrolle [...eine] Unterdrückung dieser impulsiven Reaktionstendenzen [gefordert], mit der ein beherrschter und souveräner Verhaltenseindruck vermittelt werden soll“ (Schmidt & Neubach, 2010, S. 134). Die in dem Mitarbeiter aufkeimende Wut könnte den Impuls hervorrufen, dem Kunden mit entsprechender Gereiztheit zu begegnen, welcher jedoch zugunsten eines besonnenen Umgangs unterdrückt werden muss. Somit kann eine empfundene emotionale Dissonanz als Auslöser einer eingeleiteten Impulskontrolle angesehen werden. Allerdings sind auch Impulse denkbar, die nicht unmittelbar mit Emotionen einhergehen, wie beispielsweise das Ausleben unangemessener Angewohnheiten (Kratzen o.ä.) in einer Produktpräsentation vor einem Kunden.

Von dieser Impulskontrolle können zwei weitere Facetten unterschieden werden, da es im Arbeitskontext entscheidend ist, sich nicht von äußeren Reizen, wie beispielsweise Kollegen oder dem Klingeln des Telefons, ablenken zu lassen, wenn diese Ablenkung zu einer Störung der Aufgabenerfüllung führen würde. Wie dieser Aspekt der Selbstkontrolle ist auch die dritte Facette, das Überwinden von Widerständen, mit der Bearbeitung der Aufgaben am Arbeitsplatz verbunden, allerdings wird hier stärker die motivationale Komponente betrachtet. Während das Widerstehen von Ablenkungen voraussetzt, dass die Arbeit bereits aufgenommen wurde, beschäftigt sich das Überwinden von Widerständen mit dem Antrieb, in die Aufgabenerfüllung überhaupt erst einzusteigen. Besonders bei unangenehmen Aufgaben ist Selbstkontrolle nötig, um als antreibende Kraft zu fungieren (Schmidt & Neubach, 2010). Auch diese beiden Formen der Selbstkontrollanforderungen können durch eine empfundene emotionale Dissonanz salient werden, da Diskrepanzen zwischen dem eigentlichen Wollen und dem durch die Arbeitsrolle entstehenden Müssen bestehen, weshalb der Pfeil in Abbildung 2 sich auch von der emotionalen Dissonanz zu diesen beiden Selbstkontrollanforderungen erstreckt.

Diese Differenzierung in verschiedene Arten von Selbstkontrollanforderungen enthält auch Implikationen für die Entwicklung eines berufsbezogenen Trainings zur Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit, da die Kontrolle in den einzelnen Teilbereichen unterschiedliche Strategien erfordern kann, die vermittelt und eingeübt werden müssen.

## 1.2. Das Modell der Selbstkontrollstärke

Die bislang dargestellten Erkenntnisse im Bereich der Selbstkontrolle differenzieren zwar zwischen verschiedenen Begrifflichkeiten und unterschiedlichen Anforderungen an die



Selbstkontrolle, jedoch treffen sie noch keine Aussage über individuelle Ausprägungen in der Fähigkeit zur Ausübung der Selbstkontrolle.

Das Modell der Selbstkontrollstärke („The strength model of self-control“, Baumeister, Vohs & Tice, 2007, S. 351) verdeutlicht dagegen, dass die Stärke der Selbstkontrolle je nach Einsatzhäufigkeit und Übung ab- und zunehmen kann (Baumeister, Gailliot, DeWall & Oaten, 2006).

Darüber hinaus sind im Rahmen der Forschung zu den Zusammenhängen zwischen der Selbstkontrollfähigkeit und Persönlichkeitseigenschaften auch bedeutende interindividuelle Unterschiede nachgewiesen worden (Baumeister et al., 2006). Bereits bei Vorschulkindern sind diese Unterschiede in der Selbstkontrollfähigkeit erkennbar, welche sich langfristig auf die Entwicklung und den beruflichen Erfolg im späteren Leben auswirken können (Mischel, Shoda & Rodriguez, 1989).

Da sich aus diesen Erkenntnissen auch Auswirkungen auf die Trainierbarkeit der Selbstkontrollfähigkeit ergeben können, soll im Folgenden das Modell der Selbstkontrollstärke, die sich daraus ergebende Erschöpfung, aber auch die mögliche Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit betrachtet werden. Abschließend werden die interindividuellen Unterschiede aufgrund der Persönlichkeit in das Modell der Selbstkontrollstärke eingeordnet.

### 1.2.1. Erschöpfung der Selbstkontrollstärke

Im Modell der Selbstkontrollstärke wird die Selbstkontrolle mit einem Muskel verglichen, der im Hinblick auf die Kraft und das Durchhaltevermögen in vergleichbarer Weise ermüden kann. Diese Erschöpfung der Selbstkontrollstärke wird als „*ego depletion*“ (Baumeister et al., 2007, S. 352, Hervorhebung im Original) bezeichnet und spricht dafür, dass es sich bei der Selbstkontrolle um eine limitierte Ressource handelt, die bei häufiger Anwendung ausgeschöpft wird und somit zu Defiziten bei der nachfolgenden Kontrolle des eigenen Verhaltens führen kann. Diese *ego depletion* ließ sich nicht auf eine Abnahme der wahrgenommenen Selbstwirksamkeit oder auf die negative Rückmeldung, dass die Person schlecht bei der Anwendung von Selbstkontrolle ist, zurückführen (Wallace & Baumeister, 2002). Auch eine mangelnde Einsatzbereitschaft bei wiederholter Anwendung von Selbstkontrolle konnte als Erklärung ausgeschlossen werden (Baumeister, Gailliot, De Wall & Oaten, 2006), wodurch die Schlussfolgerung einer erschöpften Ressource unterstützt wird.

Tatsächlich konnte in verschiedenen Untersuchungen nachgewiesen werden, dass die Stärke der Selbstkontrolle bei Probanden, die bereits zuvor mit Selbstkontrollanforderun-



gen konfrontiert wurden, in nachfolgenden selbstkontrollrelevanten Situationen im Vergleich zu Kontrollgruppen abgenommen hat. Diese Beeinträchtigung wurde sogar in Fällen bestätigt, in denen es sich um sehr unterschiedliche Bereiche der Selbstkontrolle handelte, so dass der Schluss nahe liegt, dass bei der Ausführung aller unterschiedlichen Selbstkontrollhandlungen auf eine gemeinsame Ressource zurückgegriffen werden muss (Muraven & Baumeister, 2000). Daher betreffen die Untersuchungen zum Nachweis der ego depletion verschiedenste Lebensbereiche.

In drei Studien konnten Vohs und Heatherton (2000) nachweisen, dass bei Personen, die ihr Essverhalten im Alltag stark kontrollierten, die Manipulation der wahrgenommenen Verfügbarkeit von Süßigkeiten im Labor zu einem Nachlassen der Selbstkontrollstärke bei anschließenden Aufgaben, die Selbstkontrolle erfordern, führte. Diese Erschöpfung der Selbstkontrollstärke konnte bei Personen, die ihr Essverhalten normalerweise wenig kontrollierten, nicht gefunden werden. Somit scheint die Anfälligkeit für ego depletion von den grundsätzlichen Selbstkontrollgewohnheiten abhängig zu sein. Die Erschöpfung setzt in selbstkontrollrelevanten Situationen demnach nur ein, wenn eine chronische Selbstkontrolle des Essverhaltens vorliegt. Die Schwächung der Selbstkontrollstärke tritt zudem generalisiert in verschiedensten Bereichen der Selbstkontrolle auf und ist somit nicht limitiert auf die Nahrungsaufnahme (Vohs & Heatherton, 2000).

Ähnlich wie die Verfügbarkeit von Süßigkeiten erfordert auch das Widerstehen von alkoholischen Getränken den Einsatz von Selbstkontrolle und kann daher die Leistung in nachfolgenden selbstkontrollrelevanten Aufgaben beeinträchtigen (Muraven & Shmueli, 2006). Wenn die Probanden an Alkohol rochen, den sie nicht konsumieren durften, schnitten sie bei unterschiedlichen Laboraufgaben, die Selbstkontrolle erforderten, daher schlechter ab, als wenn sie an einem Glas mit Wasser rochen. Von diesem Effekt der Erschöpfung der Selbstkontrollstärke waren besonders die Probanden betroffen, die aufgrund ihrer Eigenschaften häufiger der Versuchung des Alkohols erliegen und daher in diesem Bereich im Alltag mehr Selbstkontrolle aufwenden (Muraven & Shmueli, 2006).

Die Ressource der Selbstkontrollstärke wird ebenfalls durch das Treffen von Entscheidungen verbraucht (Vohs, Baumeister, Schmeichel, Twenge, Nelson & Tice, 2008). Probanden, die Entscheidungen über den Kauf von Konsumgütern oder das Belegen von Kursen im Rahmen des Studiums treffen mussten, schnitten bei anschließenden Laboraufgaben, die den Einsatz von Selbstkontrolle erforderten, schlechter ab als Probanden, die über die gleichen Optionen nachdenken sollten, ohne eine Entscheidung zu treffen. In einer Reihe weiterer Studien konnte diese Wirkung dahingehend konkretisiert werden, dass das Treffen einer Auswahl stärker erschöpfend wirkt als das reine Abwägen oder die



Bildung von Präferenzen. Ebenso ist die Erschöpfung der Selbstkontrollstärke geringer, wenn die Entscheidungen anderer Personen umgesetzt werden sollen. Zudem kann das Ausmaß der Erschöpfung bei einzelnen Entscheidungen reduziert werden, wenn die Entscheidungsfindung als amüsant antizipiert wird, allerdings lässt sich dieser positive Effekt des Erfreulichen nicht bei mehreren aufeinanderfolgenden Entscheidungen aufrechterhalten (Vohs et al., 2008).

Besonders relevant für den Arbeitskontext sind darüber hinaus die Erkenntnisse zur ego depletion im Zusammenhang mit der Emotionsregulation (Muraven, Tice & Baumeister, 1998) und insbesondere mit der Regulation von Aggressionen (Stucke & Baumeister, 2006), da diese Form der Selbstkontrolle für den Umgang mit Kunden entscheidend sein kann. So konnten einerseits eine Abnahme des Durchhaltevermögens bei Selbstkontrollaufgaben nach der Regulation der eigenen Emotionen beim Ansehen eines Filmes als auch die Beeinträchtigung der Kontrolle des emotionalen Ausdrucks von Vergnügen und Freude im Anschluss an die Unterdrückung von Gedanken nachgewiesen werden (Muraven et al., 1998). Bezogen auf die Regulation von aggressivem Verhalten liegen Erkenntnisse vor, dass Probanden, die dem Drang nach verlockenden Nahrungsmitteln nicht nachgeben durften, anschließend aggressiver auf Beleidigungen reagierten als Probanden, die so viel essen durften, wie sie wollten (Stucke & Baumeister, 2006). Ebenso reagierten Probanden aggressiver, wenn sie vorab beim Ansehen eines langweiligen Filmes ihre körperlichen und mimischen Bewegungen unterdrücken mussten (Stucke & Baumeister, 2006).

Zudem kann das erlebte Ausmaß an Stress ebenfalls zu einem Nachlassen der Selbstkontrollstärke führen, da die Stressbewältigung zahlreiche Regulationsprozesse erfordert, wie beispielsweise das Ignorieren von Sinneseindrücken, das Überwinden negativer Gedanken, die Unterdrückung von Gefühlen (Wegner & Pennebaker, 1993) und die Regulierung der Aufmerksamkeit (Hockey, 1984), welche die Ressource der Selbstkontrollfähigkeit erschöpfen (Oaten & Cheng, 2005). Zudem kann in heutigen Stresssituationen dem natürlichen Impuls des Kampf- und Fluchtverhaltens oft nicht nachgegeben werden, weshalb der Einsatz von Selbstkontrolle auch erforderlich wird, um diesen Impuls zu überwinden und stattdessen unnatürliche Reaktionen zu zeigen, wie beispielsweise vor einer angstausslösenden Prüfung noch mehr zu lernen (Oaten & Cheng, 2006a). Daher führt das Erleben von Stress häufig zu Rückfällen bei Alkohol- und Zigarettenkonsum sowie zur Aufgabe von Diäten (Oaten & Cheng, 2005). Diese Anfälligkeit der Selbstkontrollstärke unter Stress konnten Oaten und Cheng (2005) für Studierende nachweisen, die in Prüfungsphasen ein starkes Ausmaß an Stress erlebten und sowohl bei Laboraufgaben als



auch bei alltäglichem Verhalten eine Erschöpfung der Selbstkontrollstärke aufwiesen. Außerhalb der Prüfungsphasen zeigten die Studierenden dagegen keinerlei Erschöpfungszustände hinsichtlich der Selbstkontrollfähigkeit (Oaten & Cheng, 2005).

Die Erkenntnisse über die begrenzte Verfügbarkeit von Selbstkontrollstärke haben auch Implikationen für ein Training der Selbstkontrolle im Arbeitskontext. So sollte diese Edukation dazu führen, dass zukünftig ein durchdachter Einsatz der Selbstkontrolle erfolgt, damit in den entscheidenden Situationen am Arbeitsplatz eine ausreichende Stärke sichergestellt ist. Zu einer solchen Schonung der Selbstkontrollstärke sind Menschen in der Lage, da sie vorausschauend erkennen können, wie viel Selbstkontrolle benötigt wird (Muraven, Shmueli & Burkley, 2006).

Neben diesen zahlreichen Nachweisen für eine muskelähnliche Ermüdung der Selbstkontrollstärke deuten die im Folgenden dargestellten Forschungsergebnisse jedoch darauf hin, dass noch weitere Parallelen zu einem Muskel erkennbar sind, da diese Erschöpfung u.a. durch Erholung, durch vorausschauendes Haushalten mit der Selbstkontrollstärke sowie durch attraktive Anreize überwunden werden kann. Außerdem kann durch regelmäßige Anwendung von Selbstkontrolle insgesamt eine Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit erreicht werden.

### **1.2.2. Überwindung der Erschöpfung und Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit**

Durch die vielen Anforderungen, die im Alltag an die Selbstkontrolle gestellt werden, nimmt die Stärke der Selbstkontrolle scheinbar kontinuierlich über den Tag hinweg ab, jedoch lässt sie sich ebenso wie bei einem Muskel durch Erholung, beispielsweise in Form von Schlaf (Baumeister, 2002), wieder herstellen. Positive Emotionen, die durch das Ansehen einer Komödie oder durch ein Überraschungsgeschenk erzeugt wurden, konnten noch stärker die Erschöpfung ausgleichen als eine kurze Erholungspause (Tice, Baumeister, Shmueli & Muraven, 2007).

Ebenso konnte die Ermüdung der Selbstkontrollstärke durch gezieltes Priming vermindert werden, das die selbstbezogene Aufmerksamkeit der Probanden erhöhte, indem Sätze verarbeitet werden mussten, die mit „I“ („ich“) begannen. Durch die Fokussierung der Aufmerksamkeit auf sich selbst könnte ein verstärktes Bewusstsein für die eigene Leistung entstanden sein, das zu einem Motivationsschub zur Überwindung der ego depletion geführt haben könnte (Alberts, Martijn & de Vries, 2011). Dieser Interpretation folgend müsste es möglich sein, mit Hilfe gezielter Selbstbeobachtung die Selbstaufmerksamkeit





und darüber die Leistungsstärke der Selbstkontrollfähigkeit zu erhöhen, wodurch der beeinträchtigende Effekt der ego depletion ausgeglichen werden könnte. Ein solcher Ansatz ist für ein Training der Selbstkontrolle auch im Arbeitskontext von praktischem Nutzen.

Ein planvoller und vorausschauender Einsatz der limitierten Ressource kann einer Erschöpfung der Selbstkontrollstärke ebenfalls entgegenwirken. Sofern eine weitere Anforderung an die Selbstkontrolle erwartet wird, sind Menschen in der Lage, ihre aktuelle Aufwendung von Selbstkontrolle zu drosseln und Kräfte für die antizipierte Aufgabe zu sparen (Muraven, Shmueli & Burkley, 2006).

Eine Erschöpfung der Selbstkontrollstärke kann zumindest zeitweise überwunden werden, wenn der Anreiz für einen erhöhten Energieaufwand ausreichend groß ist. Durch Motivierung in Form von z.B. monetären Belohnungen konnte die Leistung von bereits erschöpften Probanden in nachfolgenden Selbstkontrolltests gesteigert werden (Muraven & Slessareva, 2003). Somit scheinen eine Kompensation von Erschöpfungszuständen und damit eine Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit durch ein gezieltes Setzen von Anreizen möglich zu sein, welche im Rahmen eines Trainings der Selbstkontrolle im Arbeitskontext auch durch selbst gesetzte Ziele und Selbstverstärkung bei Erreichung dieser Ziele gefördert werden könnte.

Der Erschöpfungserscheinung kann auch durch Übung begegnet werden, denn in der Art, wie ein Muskel durch gezieltes Training gestärkt werden kann, lässt sich auch die Selbstkontrollstärke durch wiederholte Anwendung trainieren, wodurch sowohl die Kraft als auch das Durchhaltevermögen erhöht werden können (Oaten & Cheng, 2007). So konnten Muraven, Baumeister und Tice (1999), Muraven (2010) sowie Oaten und Cheng (2006a, 2006b, 2007) u.a. an studentischen Stichproben nachweisen, dass eine zielgerichtete Übung von Selbstkontrollmaßnahmen in Bezug auf das Essverhalten, die Stimmungsregulation, das Lernverhalten, die körperliche Betätigung sowie den Umgang mit Geld sowohl kurz- als auch langfristig zu einer Erhöhung der Selbstkontrollstärke führen kann, wodurch die Ressource der Selbstkontrolle erweitert und eine weniger starke Anfälligkeit für ego depletion erreicht werden kann. Aufgrund ihrer Bedeutung für das in dieser Arbeit entwickelte Training der Selbstkontrolle sollen die Forschungsarbeiten von Oaten und Cheng (2006a, 2006b, 2007) in den folgenden Abschnitten detaillierter betrachtet werden.



### **1.2.2.1. Erhöhung der Selbstkontrollstärke durch ein akademisches Lernprogramm**

Aufbauend auf den in Abschnitt 1.2.1. dargestellten Erschöpfungszuständen der Selbstkontrollstärke aufgrund von Prüfungsstress haben Oaten und Cheng (2006a) ein Lernprogramm entwickelt, das die Selbstkontrollfähigkeit der Studierenden trainieren sollte, so dass sie anschließend weniger anfällig für ego depletion sein sollten.

Das Lernprogramm, das sich über ein Semester erstreckte, bestand aus künstlich gesetzten kurzen Fristen, durch die das in der Ferne liegende Ziel des Bestehens der Prüfung in erreichbare Zwischenziele zerlegt wurde, die einen kontinuierlichen Lernfortschritt verdeutlichten. Zudem wurde ein Ablaufplan eingesetzt, der alle relevanten Daten des Semesters sowie die entsprechenden Lernziele enthielt, so dass die Studierenden sich der eigenen Diskrepanzen in der Zielerreichung bewusster werden und diese überwinden sollten. Zudem wurden ein Lernregister mit durchschnittlichen Lernzeiten pro Woche sowie ein Lerntagebuch geführt, die das eigene Lernverhalten dokumentieren und den Einsatz von Selbstkontrolle in dieser Zeit erheben sollten (Oaten & Cheng, 2006a).

Zu Beginn des Semesters fand ein Vortest statt, bei dem zunächst eine Computeraufgabe bearbeitet werden musste, bei der Zielitems wiedererkannt werden mussten (visual tracking task, VTT), während parallel ein Video zur Ablenkung lief. Zur Erfüllung der Aufgabe war unter Anwendung von Selbstkontrolle die Ausblendung des Videos notwendig. Anschließend wurde eine Aufgabe zur Unterdrückung von Gedanken durchgeführt, bei der nicht an einen weißen Bären gedacht werden durfte, wodurch ebenfalls die Selbstkontrollfähigkeit gefordert wurde. Danach musste erneut die VTT bearbeitet werden. Zum Abschluss wurden Fragebogeninstrumente zur Erhebung des emotionalen Distress, des wahrgenommenen Stresses, der wahrgenommenen Selbstwirksamkeit sowie des alltäglichen Regulationsverhaltens (Zigaretten-, Kaffee-, Alkoholkonsum, Diätverhalten, körperliche Aktivität und sonstige Gewohnheiten) eingesetzt. Diese Erhebung wurde am Ende des Semesters nach Abschluss des Lernprogramms in der Prüfungsphase wiederholt (Oaten & Cheng, 2006a).

Bei der Kontrollgruppe handelte es sich um eine Wartegruppe, die das Lernprogramm im darauf folgenden Semester erhielt und somit zunächst den Vergleich von trainierten und untrainierten Teilnehmern ermöglichte, da sie die identischen Erhebungen durchlief. Zusätzlich fanden für diese Gruppe Kontrollerhebungen in den Semesterferien und anschließend ebenfalls ein Vortest vor Erhalt des Lernprogramms und ein Nachtest in der Prüfungsphase des zweiten Semesters statt (Oaten & Cheng, 2006a).



Die Ergebnisse zeigen, dass Studierende in den Prüfungsphasen einen Zusammenbruch von regulatorischen Verhaltensweisen erleiden, der in den Semesterferien nicht zu beobachten ist. Die Studierenden, die an dem Lernprogramm teilgenommen haben, berichteten dagegen keinen erhöhten Stress in Prüfungsphasen und zeigten Verbesserungen des regulatorischen Verhaltens sowohl in der VTT als auch in den Selbstberichten. Allerdings konnte die Erschöpfung der Selbstkontrolle lediglich reduziert, nicht vollständig eliminiert werden. Diese Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit in Kombination mit einem gleich bleibenden Stresslevel führte zu der Verbesserung des regulatorischen Verhaltens. Die Wartegruppe berichtete ohne Teilnahme am Lernprogramm zunächst in den Prüfungsphasen ein erhöhtes Stressniveau sowie eine Abnahme des regulatorischen Verhaltens, das sich auch in den Laboraufgaben in Form von verstärkter Erschöpfung zeigte (Oaten & Cheng, 2006a). Somit ließ sich eine erhöhte Vulnerabilität während der Prüfungszeit nachweisen, welche durch die Teilnahme an dem Lernprogramm überwunden werden konnte.

#### **1.2.2.2. Erhöhung der Selbstkontrollstärke durch regelmäßige körperliche Aktivitäten**

Die Aufnahme einer körperlichen Aktivität und das Durchhaltevermögen bei ihrer regelmäßigen Ausführung erfordern ebenfalls den Einsatz von Selbstkontrolle. Um in diesem Bereich die Selbstkontrollfähigkeit zu stärken, wurden Studierende im Rahmen eines Aktivitätenprogramms von Mitarbeitern einer Turnhalle in für sie zugeschnittene Trainingsprogramme bestehend aus Aerobicunterricht, Gewichtheben und Ausdauertraining eingeführt. An diesen nahmen sie über zwei Monate hinweg teil. Die Experimentalgruppe erhielt dieses Training sofort nach der Erhebung des Vortestes, die erste Wartegruppe wurde parallel den gleichen drei Erhebungszeitpunkten unterzogen und erhielt das Trainingsprogramm nach Ablauf der zwei Monate. Die Daten einer zweiten Wartegruppe wurden in den zwei Monaten, in denen die erste Wartegruppe an dem Trainingsprogramm teilnahm, zu den gleichen Zeitpunkten erhoben wie die Daten dieser Trainingsgruppe. Dieser zweiten Wartegruppe wurde das Trainingsprogramm im Anschluss an diese zwei Monate angeboten, es fanden erneut drei Erhebungen statt, allerdings ohne den Vergleich mit einer untrainierten Gruppe (Oaten & Cheng, 2006b).

Zu jedem Erhebungszeitpunkt wurden die im vorherigen Abschnitt dargestellten Aufgaben (VTT und Gedankenunterdrückung) durchgeführt sowie die beschriebenen Fragebogeninstrumente zur Erhebung des emotionalen Distress, des wahrgenommenen Stresses, der wahrgenommenen Selbstwirksamkeit und des alltäglichen Regulationsverhaltens (Zi-



garetten-, Kaffee-, Alkoholkonsum, Diätverhalten, körperliche Aktivität und sonstige Gewohnheiten) erhoben (Oaten & Cheng, 2006b).

Die Teilnahme an dem zweimonatigen Trainingsprogramm führte zu Verbesserungen in mehreren regulatorischen Verhaltensweisen, sowohl bei der Laboraufgabe (VTT) als auch im natürlichen Umfeld. Die ohne die Teilnahme an den körperlichen Aktivitäten beobachtete Erschöpfung der Selbstkontrollfähigkeit bei der VTT konnte durch das Trainingsprogramm reduziert werden, so dass die Teilnehmer anscheinend durch die sportliche Betätigung weniger anfällig für die Erschöpfung ihrer Selbstkontrollstärke waren. In den Wartegruppen ergaben sich ohne Teilnahme am Trainingsprogramm keinerlei Veränderungen hinsichtlich des regulatorischen Verhaltens (Oaten & Cheng, 2006b).

### **1.2.2.3. Erhöhung der Selbstkontrollstärke durch Beobachtung des eigenen Umgangs mit Geld**

Die dritte von Oaten und Cheng (2007) durchgeführte Trainingsmaßnahme zielte auf eine Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit im Umgang mit Geld ab, da die Erschöpfung der Selbstkontrollstärke zu einem impulsiven Ausgabeverhalten führen kann, was darauf hindeutet, dass auch das Sparen von Geld einen regulatorischen Aufwand darstellt. Die Tendenz, unmittelbar das verdiente Geld auszugeben, anstatt es für zukünftige größere Investitionen zu sparen, verdeutlicht einen möglichen Mangel an Selbstkontrolle (Oaten & Cheng, 2007). Durch die Beobachtung des eigenen Spar- und Ausgabeverhaltens sollte dieser Mangel überwunden, die Selbstkontrolle in diesem Bereich gestärkt und somit weniger anfällig für Erschöpfung werden.

Anhand der eigenen Kontoauszüge und persönlichen finanziellen Ziele wurde für Studierende als Teilnehmer der Experimentalgruppe ein personalisiertes Beobachtungsprogramm entwickelt, in welchem ein Tagebuch geführt wurde, das das monatliche Einkommen, die monatlichen Ausgaben und den sich daraus ergebenden monatlichen Sparbetrag erfasste. Zudem wurde ein Fragenprotokoll ausgefüllt, das zur Überprüfung des Engagements in dem Programm und der empfundenen Selbstkontrolle diente (Oaten & Cheng, 2007).

Das Programm erstreckte sich über vier Monate, in denen fünf experimentelle Erhebungen stattfanden. In jedem dieser Durchgänge wurden ebenfalls die in den vorherigen Abschnitten beschriebene VTT sowie die Aufgabe zur Gedankenunterdrückung durchgeführt. Zudem wurden ebenfalls der emotionale Distress, der wahrgenommene Stress sowie die wahrgenommene Selbstwirksamkeit per Fragebogen erhoben. Die Kontrollgrup-



pe durchlief die identischen Erhebungsdurchgänge, nahm jedoch nicht an dem personalisierten Beobachtungsprogramm teil (Oaten & Cheng, 2007).

Die Ergebnisse zeigen, dass vor der Durchführung des Beobachtungsprogramms sowohl in der Kontroll- als auch in der Experimentalgruppe die Leistung in der VTT durch die zwischenzeitlich durchgeführte Gedankenunterdrückung nachgelassen hat. Diese Erschöpfungserscheinung der Selbstkontrolle hat jedoch bei der Experimentalgruppe im Verlauf der Erhebungen abgenommen, was darauf hindeutet, dass durch die Teilnahme an dem Beobachtungsprogramm die Selbstkontrollstärke zugenommen hat und dadurch eine geringere Anfälligkeit für die Erschöpfung vorlag (Oaten & Cheng, 2007).

Diese optimistischeren Ergebnisse lassen sich mit den beschriebenen Erkenntnissen zur Ermüdung der Selbstkontrollstärke in Einklang bringen, sofern im Rahmen des Trainings in kleinen Schritten vorgegangen wird (Muraven, 2010) und für ausreichende Erholung gesorgt ist. Ebenso wie bei einem Training zum Muskelaufbau sollten auch bei den Übungen zur Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit für den Arbeitskontext adäquate Pausen eingeplant werden, um die begrenzte Ressource im Rahmen des Trainings nicht zu erschöpfen.

### **1.2.3. Die Persönlichkeit im Modell der Selbstkontrollstärke**

Eine einheitliche Definition der Persönlichkeit ist aufgrund der sehr unterschiedlichen Forschungstraditionen schwer aufzufinden. Sehr umfassend ist der Versuch einer Definition von Asendorpf (2005): „Die Persönlichkeit eines Menschen umfasst die Gesamtheit aller überdauernden individuellen Besonderheiten im Erleben und Verhalten“ (S. 15). Hierin kommen die interindividuellen Unterschiede zum Ausdruck, ebenso wie die scheinbare Stabilität der Persönlichkeit. Eine derartige interindividuelle Verschiedenartigkeit zeigt sich auch für die Selbstkontrolle. Die Disposition, in der sich Menschen unterscheiden, besteht hierbei in der grundsätzlichen Kapazität für Selbstkontrolle (Baumeister, Gailliot, DeWall & Oaten, 2006), welche grundlegend für das bereits beschriebene Modell der Selbstkontrollstärke ist. „Some people are obviously better able than others to manage their emotions, hold their tempers, fulfil their promises, or resist temptations [...]. Accordingly, self-control can also be conceptualized as a dispositional, trait-like construct that differs across individuals“ (Schmidt, Hupke & Diestel, 2012, S. 23f.). Diese individuelle Selbstkontrollfähigkeit als Ressource ist ein wichtiger Aspekt der Persönlichkeit, da viele wünschenswerte Eigenschaften von dieser Stärke abhängig sind



(Baumeister et al., 2006). Zudem wirkt diese Ressource als Puffer für das Ausmaß psychischer Beanspruchungswirkungen von Selbstkontrollanforderungen im Arbeitskontext (Schmidt et al., 2012). Doch nicht nur die Person selbst profitiert von ihrer Selbstkontrolle, sondern auch die Menschen im Umfeld dieser Person und letztlich die gesamte Gesellschaft (Baumeister, 2002). Auch wenn die interindividuellen Unterschiede in der Fähigkeit, Selbstkontrolle auszuüben, überdauernd zu sein scheinen (Schmeichel & Zell, 2007), weisen die Erkenntnisse zum Modell der Selbstkontrollstärke darauf hin, dass Menschen in der Lage dazu sind, ihre Ressource zu stärken (Baumeister et al., 2006), wodurch auch die Trainierbarkeit der Selbstkontrolle im Arbeitskontext möglich erscheint. Bei der Entwicklung eines solchen Trainings müssen die interindividuellen Unterschiede in der Selbstkontrollstärke Berücksichtigung finden, da mit einer unterschiedlichen Ansprache auf die Trainingsinhalte in Abhängigkeit dieser Stärke zu rechnen ist. Daher sollen die interindividuellen Unterschiede noch näher beleuchtet werden.

Mithilfe einer Skala zur Erfassung der Selbstkontrolle als Eigenschaft konnten die Unterschiedlichkeit in der Fähigkeit zur Ausübung von Selbstkontrolle und ihre differentiellen Effekte bezüglich zahlreicher Lebensereignisse nachgewiesen werden (Tangney, Baumeister & Boone, 2004). Menschen mit hohen Werten in dieser Selbstkontrollskala wiesen beispielsweise bessere Abschlussnoten auf, so dass davon ausgegangen werden kann, dass starke Selbstkontrolle die akademische Leistung fördert. Zudem zeigten die Personen mit hohen Selbstkontrollwerten weniger Probleme der Impulskontrolle, wie Essanfälligkeit oder Alkoholmissbrauch. Auch psychopathologische Symptome, beispielsweise für Depressionen und Angststörungen, waren bei hohen Werten für Selbstkontrolle weniger vorhanden, was auch auf die nachgewiesene höhere Selbstakzeptanz als Anzeichen für die psychische Gesundheit zurückgeführt wurde (Tagney et al., 2004). Die hohen Werte für Selbstkontrolle waren darüber hinaus korreliert mit positiveren zwischenmenschlichen Beziehungen, welche sich in einem guten Familienzusammenhalt und wenig Konflikten innerhalb der Familie zeigten. Auch das Einfühlungsvermögen, der eigene Umgang mit Wut sowie die Empfindung von weniger Scham und mehr Schuld waren bei einer hohen Selbstkontrolle förderlich für die soziale Kompetenz ausgeprägt (Tagney et al., 2004).

Diese förderlichen Auswirkungen einer starken Selbstkontrollfähigkeit auf die weitere Entwicklung konnten bereits bei Vorschulkindern festgestellt werden, da die Kinder, die die Selbstkontrolle bei verschiedenen Laboraufgaben länger aufrechterhalten konnten, zu kognitiv und sozial kompetenteren Jugendlichen heranwuchsen, die bessere Leistungen



in der Schule zeigten sowie besser mit Frustration und Stress umgehen konnten (Mischel et al., 1989; Shoda, Mischel & Peake, 1990).

Andere Studien weisen auf verschiedene Zusammenhänge zwischen Persönlichkeitsaspekten und Selbstkontrolle hin. So profitierten besonders die Personen von einem Selbstkontrolltraining in Bezug auf das Ausleben von Aggressionen, die von ihrer Persönlichkeit her zu Aggressionen neigen (Denson, Capper, Oaten, Friese & Schofield, 2011). Ein direkter Zusammenhang zu Persönlichkeitseigenschaften konnte in Bezug auf einzelne Faktoren des Big Five Persönlichkeitsfaktorenmodells (z.B. McCrae & John, 1992) gefunden werden. Demnach besteht eine positive Korrelation zwischen Selbstkontrolle und Gewissenhaftigkeit sowie emotionaler Stabilität. Weniger stark ausgeprägt sind dagegen die Korrelationen zwischen der Stärke der Selbstkontrolle und Verträglichkeit sowie Perfektionismus (Tangney et al., 2004). Ebenso scheint die Persönlichkeit in Bezug auf die Autonomie Einfluss auf die Stärke der ego depletion zu nehmen, da bei weniger autonomen Menschen die Erschöpfung der Selbstkontrollstärke im Vergleich zu autonomen Personen höher ausfällt (Sato, Harman, Donohoe, Weaver & Hall, 2010). Individuelle Unterschiede bezogen auf die Ressource der Selbstkontrolle lassen sich jedoch auch über eine Abhängigkeit von der Kapazität des Arbeitsgedächtnisses erklären, da Probanden mit einer höheren Arbeitsgedächtniskapazität eine stärkere Selbstkontrolle bezüglich ihrer Emotionen zeigten als Probanden mit einer geringeren Arbeitsgedächtniskapazität (Schmeichel, Volokhov & Demaree, 2008).

Diese Zusammenhänge weisen laut Baumeister et al. (2006) darauf hin, dass eine starke Selbstkontrolle den Menschen dazu befähigt, andere Persönlichkeitseigenschaften ausgleichen zu können, daher kann sie als „trump card of personality“ (S. 1796) bezeichnet werden.



## 2. Forschungsstand zur Selbstkontrollfähigkeit

Nach Fischer und Wiswede (2009) macht sich mangelnde Selbstkontrolle, wie sie beispielsweise durch ego depletion entstehen kann, vor allem im Bereich der Impulskontrolle bemerkbar, wodurch die verschiedensten Bereiche des Lebens betroffen sein können, wie „das Ausmaß des Essens, de[r] Umgang mit Geld, ein Übermaß an Arbeit“ (S. 423). Diese Auflistung verdeutlicht die umfassende Relevanz einer ausgeprägten Selbstkontrollfähigkeit für sämtliche Lebensbereiche des Menschen, weshalb sich die psychologische Forschung auf verschiedensten Gebieten mit dieser Fähigkeit befasst. In der Forschung der klinischen Psychologie konnten zahlreiche Befunde zu den Zusammenhängen zwischen der allgemeinen Selbstkontrollfähigkeit und verschiedenen psychischen Störungen festgestellt werden (u.a. Percy, 2008; Fiedler, 2000; Steiger, Lehoux & Gauvin, 1999; Laessle, Wurmser & Pirke, 2000). Die Beschäftigung mit der Selbstkontrollfähigkeit ist auch für den Bereich der pädagogischen Psychologie relevant, besonders bei der Betrachtung des Lernprozesses und möglicherweise auftretenden Lernschwierigkeiten sowie für Hyperaktivität (u.a. Landmann, Perels, Otto & Schmitz, 2009; Rimm-Kaufman, Curby, Grimm, Nathanson & Brock, 2009; Blair & Peters Razza, 2007; Falcomata, Cooper-Brown, Wacker, Gardner & Boelter, 2010; Haubl, 2009; Schneider, 2000).

Anders als in den beiden bisher beschriebenen Disziplinen der Psychologie ist das Phänomen der Selbstkontrolle bislang in der Arbeits-, Betriebs- und Organisationspsychologie noch nicht ausreichend in den Fokus der empirischen Forschung gerückt. Durch die Entwicklung von geeigneten Messinstrumenten für verschiedene Selbstkontrollanforderungen im Arbeitskontext (Schmidt & Neubach, 2010) hat die Selbstkontrolle als Forschungsgegenstand jedoch mittlerweile an Bedeutung gewonnen. Bislang liegen vereinzelte Befunde bezogen auf Beziehungen der Selbstkontrolle zu Emotionen am Arbeitsplatz sowie zu Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung vor, die im Folgenden weiter ausgeführt werden.

### 2.1. Selbstkontrolle und emotionale Zustände als Belastungsfaktoren

Die Forschung zur Selbstkontrolle bezieht sich am Arbeitsplatz vielfach auf die sogenannte emotionale Arbeit. Hierbei werden aufgrund der Rollenerwartungen gegenüber Kunden, Klienten oder Patienten positive Gefühlsausdrücke gezeigt, obwohl sich der Beschäftigte anders fühlt (Poppelreuter & Mierke, 2008). Der berufliche Erfolg hängt in vielen Bereichen auch von der Fähigkeit ab, sich und seine Emotionen an die Erwartun-





gen anzupassen (Diefendorff & Gosserand, 2003). Diese Erwartungen werden den Beschäftigten durch die Organisation in Form von Normen und Regeln für ihre Gefühle vorgegeben, die festlegen, welche Gefühle wie stark, wie lange und mit welchem Ausdruck nach außen gezeigt werden dürfen oder müssen (Küpers & Weibler, 2005). Da die tatsächlichen Gefühle oft mit diesen normierten Emotionen nicht übereinstimmen, steht hier die emotionale Dissonanz im Vordergrund, die belastend wirken kann. Besonders die Unterdrückung von sowohl positiven als auch negativen Gefühlen kann zu erhöhten Erregungen im sympathischen Nervensystem und im Herz-Kreislaufsystem (Gross & Levenson, 1997) sowie einer schlechteren Erinnerungsleistung (Richards & Gross, 2000) führen. Langfristig ist mit entsprechenden körperlichen Erkrankungen zu rechnen, allerdings scheint die Gefühlsarbeit auch mit Suchterkrankungen und Burnout in Beziehung zu stehen (Küpers & Weibler, 2005).

Im Zusammenhang mit Emotionsarbeit im beruflichen Kontext werden häufig typische Berufsbilder benannt, die mit dieser emotionalen Arbeit konfrontiert sind. Hierzu zählen „Flugbegleiter, Krankenpflegepersonal, Kindergärtnerinnen oder Ärzte“ (Poppelreuter & Mierke, 2008, S. 98). Hochschild (1990) stellt ausführlich die Berichte von Flugbegleiterinnen und einem „Rechnungseintreiber“ (S. 112) dar, die ihre Gefühlsarbeit am Arbeitsplatz beschreiben und als Folge Symptome von Stressreaktionen benennen. Sie kommt ebenfalls zu dem Schluss, dass mittlerweile viele Berufe eine solche Emotionsarbeit erfordern. Diese Berufe sind in drei Aspekten vergleichbar. Zum einen sind sie durch direkten Kundenkontakt gekennzeichnet, welcher „von Angesicht zu Angesicht oder von Stimme zu Stimme“ (S. 120) erfolgen kann. Weiterhin besteht das Ziel dieses Kundenkontaktes in dem Hervorrufen von bestimmten Gefühlen in dem Kunden, z.B. Dankbarkeit. Außerdem ist es dem Arbeitgeber bei diesen Berufen möglich, in gewissem Ausmaß den Emotionsausdruck der Beschäftigten zu kontrollieren, indem bestimmte Ausbildungsveranstaltungen angeboten und Überwachungsmechanismen eingeführt werden (Hochschild, 1990). Diese Merkmale finden sich in zahlreichen Berufsfeldern, so dass davon ausgegangen werden kann, dass auch Beschäftigte der Verwaltung als potentiell gefährdet eingestuft werden können.

Zu diesen unerwünschten Emotionen, denen bei der Arbeit durch Gefühlsarbeit begegnet werden soll, zählt auch Wut, die sich in aggressivem Verhalten gegenüber Kollegen oder Kunden niederschlagen kann, weshalb Latham und Perlow (1996) den Einfluss der individuellen Selbstkontrollfähigkeit auf das Ausleben dieser Aggressionen bei Angestellten in Kliniken untersucht haben. Es zeigte sich, dass Angestellte, die in einem nonverbalen Intelligenztest eine hohe Selbstkontrolle aufweisen, stärker dazu tendieren, Aggressionen



gegenüber Patienten und Kollegen zu zeigen als Angestellte, die weniger hohe Werte in Bezug auf die Selbstkontrolle erzielten. Auf den ersten Blick erscheint dieses Ergebnis kontraintuitiv zu sein, da eine Person, die sich selbst stark kontrolliert, ihre Aggressionen im Griff haben sollte. Vor dem Hintergrund des Modells der Selbstkontrollstärke und der ego depletion (Baumeister, 2002; vgl. Abschnitt 1.2.1.) ist das Ergebnis dahingehend nachvollziehbar, dass die betroffenen Angestellten in vielen Lebenslagen ihre Gefühle und Impulse kontrollieren, der „Muskel“ dadurch erschöpft ist und ein Ausbruch der Aggression am Arbeitsplatz stattfindet.

Dass die Ausübung von Emotionsarbeit und Selbstkontrolle am Arbeitsplatz einen Belastungsfaktor darstellen kann, belegen auch die nachfolgend aufgeführten Untersuchungsergebnisse zu den Zusammenhängen mit verschiedenen Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung.

## **2.2. Selbstkontrolle und Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung**

Die Beanspruchungsfolgen, die aufgrund eines häufigen Einsatzes von Selbstkontrolle entstehen können, können sich auf verschiedenen Ebenen des Erlebens und Verhaltens bemerkbar machen, wie beispielsweise im Leistungs- und Handlungsniveau sowie in Bezug auf Emotionen (Litzcke & Schuh, 2005). Aus diesen relevanten Gebieten werden im Folgenden spezifische Indikatoren für Arbeitsbeanspruchung betrachtet, wie Zustandsangst, Depressivität, nachlassende Arbeitszufriedenheit, körperliche Beschwerden und Burnout, um die Bedeutung der Selbstkontrollanforderungen als Belastungsfaktor zu verdeutlichen.

### **2.2.1. Selbstkontrolle und emotionale Reaktionen**

Zu den emotionalen Beanspruchungsfolgen gehören vor allem das Erleben von Aggression und Angst, da Belastungen im Menschen die Tendenzen zum Kämpfen oder zum Fliehen auslösen (Litzcke & Schuh, 2005). Außerdem zählt wahrgenommene Hilflosigkeit dazu, die sich in depressiven Verstimmungen äußern kann (Kaluza, 2004). Welche emotionale Qualität durch die empfundene Beanspruchung erlebt wird, hängt von der individuellen Interpretation der Situation ab (Kaluza, 2004). Da die erlebten Aggressionen im Gegensatz zur Angst und Depressivität häufig im Rahmen der Emotionsarbeit (vgl. Abschnitt 2.1.) bearbeitet werden, erscheinen die wahrgenommene Zustandsangst sowie depressive Stimmungslagen als die aussagekräftigeren Indikatoren für Beanspruchung.



chungsfolgen. Sofern es sich auch bei den Selbstkontrollanforderungen am Arbeitsplatz um einen potentiellen Stressor handelt, sollten Zusammenhänge zu Maßen der Zustandsangst und Depressivität bestehen. Tatsächlich ließen sich positive Korrelationen der verschiedenen Formen der Selbstkontrollanforderungen (vgl. Abschnitt 1.1.2.) mit Zustandsangst und Depressivität bei Beschäftigten verschiedener Landesverwaltungen nachweisen (Schmidt & Neubach, 2007; Neubach & Schmidt, 2008; Schmidt & Neubach, 2010). Darüber hinaus zeigte sich, dass die Selbstkontrollvariablen einen eigenen Beitrag zur Varianzaufklärung bei diesen Beanspruchungsmaßen leisten, selbst bei statistischer Kontrolle der biographischen Daten und diverser zusätzlicher Belastungsfaktoren (Schmidt & Neubach, 2007; Schmidt & Neubach, 2009; Diestel & Schmidt, 2009; Diestel & Schmidt, 2010).

In diesem Zusammenhang ist ebenfalls die Betrachtung der Arbeitszufriedenheit interessant. Ganz allgemein kann Arbeitszufriedenheit als „positive[r] emotionale[r] Zustand, der sich aus der Bewertung der eigenen Arbeit ergibt“ (Locke, 1976, zitiert nach Wegge, 2007, S. 274) definiert werden. „Dieser emotionale Zustand kann sowohl als vorübergehend oder als zeitlich überdauernd angesehen werden“ (Sturm, Opterbeck & Gurt, 2011, S. 136). Demnach kann also die Arbeitszufriedenheit „als emotionale Reaktion auf die Arbeitssituation“ (Weinert, 1998, zitiert nach Kirchler & Hölzl, 2005, S. 244) betrachtet werden, weshalb eine abnehmende Arbeitszufriedenheit als Bewertungsergebnis ein weiterer Indikator für Arbeitsbeanspruchung auf emotionaler Ebene sein kann. Bei Beschäftigten einer städtischen Kommunalverwaltung konnten eine negative Korrelation zwischen Selbstkontrollanforderungen und Arbeitszufriedenheit sowie signifikante Haupteffekte gefunden werden, die darauf hinweisen, dass mit steigenden Selbstkontrollanforderungen am Arbeitsplatz eine signifikant niedrigere Arbeitszufriedenheit einhergeht (Schmidt & Neubach, 2006). Dieses Ergebnis zeigte sich auch bei einer Stichprobe von Beschäftigten in der Altenpflege (Neubach & Schmidt, 2006a), bei der zudem nachgewiesen werden konnte, dass das Vorhandensein von situativen Kontrollmöglichkeiten am Arbeitsplatz, z.B. Zeit- und Methodenspielräume, eine Pufferwirkung für den Zusammenhang zwischen den Selbstkontrollanforderungen und Indikatoren der Beanspruchung entfaltet (Neubach & Schmidt, 2006b). Diese Abmilderung der Belastung durch die Bewältigung von Selbstkontrollanforderungen lässt sich entsprechend des Modells der Selbstkontrollstärke insofern erklären, dass die Spielräume bei der Gestaltung der Arbeit die Möglichkeit gewähren, selbstkontrollrelevante Handlungen nur dann auszuführen, wenn die Ressource in ausreichendem Maße vorhanden und nicht erschöpft ist (Neubach & Schmidt, 2006b).



Insgesamt zeigen diese Erkenntnisse, dass sich die Selbstkontrollanforderungen, die im Arbeitsalltag an die Beschäftigten gestellt werden, als Belastungsfaktor auswirken und zu diversen emotionalen Beanspruchungswirkungen führen können.

### **2.2.2. Selbstkontrolle und körperliche Beschwerden**

Das Erleben von Stress am Arbeitsplatz hat neben einer kognitiven und affektiven auch eine physiologische Komponente, die bereits von Selye (1974) im Rahmen der Forschung zum allgemeinen Anpassungssyndrom erkannt wurde. Durch die Erregung des zentralen Nervensystems in bedrohlichen Situationen können sich langfristig auch körperliche Beanspruchungsfolgen zeigen, die sich sowohl im vegetativ-hormonellen System, z.B. Herz, Magen, Darm und Bauchspeicheldrüse, oder im Bereich der Skelettmuskulatur, beispielsweise Kopf- oder Rückenschmerzen, niederschlagen können (Litzcke & Schuh, 2005). Zwar wurde diese physiologische Reaktion zunächst auf physikalische Stressoren, wie Lärm, Kälte, Hitze etc. zurückgeführt, allerdings erweiterte sich die Betrachtung von Stressoren auch auf andere Einflüsse in der Arbeitsumgebung, wie beispielsweise die ständig aufrecht zu erhaltende Aufmerksamkeit bei Mitarbeitern in Callcentern, die aufgrund der Belastungen körperliche Krankheiten aufwiesen (Selye, 1976). Stressfolgen können somit auch die körperliche Gesundheit betreffen. „Die Schlussfolgerung, dass psychische Belastungen zu rein psychischen Folgen und körperliche Belastungen zu rein körperlichen Folgen führen, ist unzulässig. Alle denkbaren Belastungen können zu Beanspruchungen mit körperlichen und/oder psychischen Auswirkungen führen.“ (Poppelreuter & Mierke, 2008, S. 29). Der Zusammenhang zwischen psychosozialen Stressoren und Krankheiten wird beeinflusst durch die Art, die Anzahl und die Dauer der Stressoren sowie durch die gesundheitliche Konstitution der Person, ihre psychosozialen Ressourcen und die erlernten Bewältigungsmechanismen (Schneiderman, Ironson & Siegel, 2005). Obwohl demnach derartige körperliche Beschwerden durch psychosoziale Faktoren bei der Arbeit beeinflusst werden können, ist die Stärke dieser Beeinflussung im Allgemeinen geringer als bei den psychologischen Indikatoren der Beanspruchungswirkungen (Schmidt et al., 2012). Da auch die Konfrontation mit Selbstkontrollanforderungen am Arbeitsplatz einen Belastungsfaktor darstellt, sollen im Rahmen dieser Arbeit auch die möglichen physischen Beanspruchungsfolgen Betrachtung finden.

Die Angaben zu muskuloskelettalen Beschwerden bzw. gesundheitlichen Beeinträchtigungen von Beschäftigten verschiedener Landesverwaltungen (Schmidt & Neubach, 2010) sowie mehrerer Altenpflegeeinrichtungen (Neubach & Schmidt, 2006a; 2006b,



Schmidt et al., 2012) wurden in einzelnen Studien in Beziehung zu den wahrgenommenen Selbstkontrollanforderungen am Arbeitsplatz gesetzt, um die Beanspruchungswirkungen der Selbstkontrolle zu überprüfen. Hierbei wurde davon ausgegangen, dass psychische Stressoren, wie die Konfrontation mit Selbstkontrollanforderungen, zu psychischen Belastungen führen, während körperliche Beschwerden als Belastungsreaktionen weniger wahrscheinlich die Folge sind (Schmidt et al., 2012). In allen Untersuchungen zeigten sich, wie vorhergesagt, nur sehr schwache positive Zusammenhänge der Selbstkontrollanforderungen mit dem Indikator physischer Beanspruchung (Schmidt & Neubach, 2010), weshalb nicht von einer direkten Beziehung zwischen den Selbstkontrollanforderungen im Arbeitskontext und den körperlichen Beschwerden ausgegangen werden kann. Vielmehr ist die Erhebung der körperlichen Beschwerden zusätzlich zu den in den vorherigen Abschnitten dargestellten Indikatoren der psychischen Arbeitsbeanspruchung als differentielles Maß anzusehen, in dem aufgrund der lediglich schwachen Zusammenhänge bei einer Variation der Selbstkontrollanforderungen keinerlei Veränderungen auftreten sollten. Bei einer Stichprobe von Mitarbeitern im Gesundheitswesen zeigte sich zudem, dass die individuelle Selbstkontrollstärke zwar als Puffer wirkte, wenn die Beziehung zwischen den Selbstkontrollanforderungen im Arbeitskontext und den Indikatoren der psychischen Beanspruchungen betrachtet wurde, nicht jedoch bei Betrachtung der körperlichen Beschwerden (Schmidt et al., 2012). Da sich somit weder zwischen den Selbstkontrollanforderungen noch der Selbstkontrollfähigkeit und den körperlichen Beschwerden ein signifikanter Zusammenhang nachweisen ließ, ist im Rahmen der Durchführung eines Trainings zur Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit im Arbeitskontext keine Linderung von körperlichen Beeinträchtigungen zu erwarten.

### **2.2.3. Selbstkontrolle und Burnout-Symptome**

Ein in den letzten Jahren stark in den Vordergrund der psychologischen Forschung im Arbeitsumfeld getretenes Phänomen ist das Burnout-Syndrom. Anfänglich bezog sich die Betrachtung lediglich auf helfende Berufe, mittlerweile hat sich die Forschung jedoch auf vielfältige Berufszweige ausgedehnt, zu denen auch Anwälte, Journalisten und Verwaltungsbeamte zählen (Burisch, 2006).

Ähnlich wie der Begriff des Stresses wird mittlerweile auch das Wort Burnout inflationär verwendet, da eine eindeutige wissenschaftliche Definition bislang nicht vorgenommen werden konnte (Hillert, 2010). Die bisherigen Definitionsversuche beschreiben Burnout entweder zu speziell und damit meist unvollständig oder zu umfangreich und daher un-



übersichtlich (Burisch, 2006). Es liegen Versuche vor, das Phänomen über Messinstrumente, wie beispielsweise das Maslach Burnout Inventory (deutsche Version von Büssing & Perrar, 1992), über Zustandsdefinitionen oder Prozessdefinitionen zu definieren (Burisch, 2006). Einer der nachvollziehbarsten Definitionsversuche liegt von Schaufeli und Enzmann (1998, S. 36, zitiert nach Burisch, 2006, S. 19) vor, obwohl selbst dieser noch Anlass für Diskussionen bietet: „Burnout ist ein dauerhafter, negativer, arbeitsbezogener Seelenzustand ‚normaler‘ Individuen. Er ist in erster Linie von Erschöpfung gekennzeichnet, begleitet von Unruhe und Anspannung (*distress*), einem Gefühl verringerter Effektivität, gesunkener Motivation und der Entwicklung dysfunktionaler Einstellungen und Verhaltensweisen bei der Arbeit. Diese psychische Verfassung entwickelt sich nach und nach, kann dem betroffenen Menschen aber lange unbemerkt bleiben. Sie resultiert aus einer Fehlanpassung von Interventionen und Berufsrealität. Burnout erhält sich wegen ungünstiger Bewältigungsstrategien, die mit dem Syndrom zusammenhängen, oft selbst aufrecht“.

Somit kann Burnout als Folge von starker Arbeitsbelastung entstehen (Maslach & Leiter, 2001). Ein Konsens besteht weiterhin in der Forschung auch darin, dass das Erleben von Burnout mit drei Kerndimensionen einhergeht, nämlich der emotionalen Erschöpfung, der Depersonalisation und der Reduzierung von persönlicher Erfüllung bei der Arbeit (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Definiert werden können diese Dimensionen nach Maslach und Jackson (1984) wie folgt: „*Emotionale Erschöpfung* bezieht sich auf die Gefühle einer Person, durch ihren Kontakt mit anderen Menschen überbeansprucht und ausgelaugt zu sein. *Depersonalisation* bezieht sich auf eine gefühllose und abgestumpfte Reaktion auf diese Menschen, die gewöhnlich die Empfänger ihrer Dienstleistungen und Fürsorge sind. *Eingeschränkte persönliche Leistungsfähigkeit* [oder *Reduzierung von persönlicher Erfüllung*] bezieht sich auf die Abnahme ihres Gefühls an Kompetenz und erfolgreicher Ausführung ihrer Arbeit mit Menschen“ (zitiert nach Büssing & Perrar, 1992, S. 329, Hervorhebungen im Original). Zusätzlich wird mit der Betroffenheit noch eine vierte Dimension zur Messung von Burnout eingeführt, die jedoch als „optional[...]“ (Büssing & Perrar, 1992, S. 332) bezeichnet und in späteren Erhebungen gar nicht mehr verwendet wird (Neubach & Schmidt, 2000).

Demerouti, Bakker, Nachreiner und Schaufeli (2001) konnten zeigen, dass sich hohe Arbeitsanforderungen verstärkt auf die emotionale Erschöpfung auswirken, während fehlende Arbeitsressourcen einen starken Einfluss auf die Depersonalisation nehmen. Da demnach auch das Auftreten dieser Burnout-Dimensionen und die daraus resultierenden Symptome von Stressoren am Arbeitsplatz ausgelöst werden können, sind auch die Aus-



wirkungen von Emotionsarbeit bzw. emotionaler Dissonanz sowie der verschiedenen Facetten der Selbstkontrollanforderungen auf Burnout untersucht worden. Die Ergebnisse zeigen, dass bezogen auf unterschiedliche Stichproben, wie Beschäftigte im Kindergarten, in der Bank oder im Callcenter, die Variablen der Emotionsarbeit bzw. der emotionalen Dissonanz mit den Arbeitsbelastungen und -ressourcen, die für Burnout verantwortlich zu sein scheinen (Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini & Holz, 2001), sowie mit den Burnout-Dimensionen der emotionalen Erschöpfung und Depersonalisation korrelierten (Zapf & Holz, 2006; Neubach & Schmidt, 2006a; Diestel & Schmidt, 2010), die sich auch in anderen Kulturkreisen zeigen (Cheung & Tang, 2007). Darüber hinaus trägt die Emotionsarbeit eigenständig zur Varianzaufklärung bei der Entstehung von Burnout bei (Zapf et al., 2001).

Ebenso lassen sich positive Korrelationen zwischen den Burnout-Dimensionen der emotionalen Erschöpfung und der Depersonalisation mit Selbstkontrollanforderungen allgemein (Schmidt, Neubach & Heuer, 2007; Neubach & Schmidt, 2006a/2006b; Diestel & Schmidt, 2010) und den verschiedenen Formen der Selbstkontrollanforderungen im Arbeitskontext, Impulskontrolle, Ablenkungen widerstehen und Widerstände überwinden, finden (Neubach & Schmidt, 2008; Schmidt & Neubach, 2007; Schmidt & Neubach, 2009), welche auch im Längsschnitt nach 24 Monaten erhalten bleiben (Schmidt & Neubach, 2010). Auch diese klären einen signifikanten Varianzanteil in beiden Burnout-Dimensionen auf (Schmidt, Neubach & Heuer, 2007; Schmidt & Neubach, 2009), der in Wechselwirkung mit Kontrollmöglichkeiten bei der Arbeit (Neubach & Schmidt, 2006b) noch erhöht werden kann. Jedoch scheinen insgesamt die Zusammenhänge und Varianzaufklärungen in Bezug auf die emotionale Erschöpfung höher auszufallen als auf die Depersonalisation (Neubach & Schmidt, 2008). Sie bleiben allerdings auch dann noch bestehen, wenn die demographischen Daten und verschiedene Belastungsfaktoren kontrolliert werden (Schmidt & Neubach, 2007; Diestel & Schmidt, 2009). Besonders das Zusammenwirken von emotionaler Dissonanz mit Selbstkontrollanforderungen am Arbeitsplatz führt durch die verstärkte Ausschöpfung der limitierten Ressource zu erhöhten Beanspruchungen, die sich auch in den Burnout-Dimensionen zeigen (Diestel & Schmidt, 2010). Das Erleben von emotionaler Erschöpfung durch Selbstkontrollanforderungen bei der Arbeit wird zudem durch die individuelle Selbstkontrollfähigkeit moderiert, da sich Probanden mit einer hoch ausgeprägten Selbstkontrollstärke auch bei hohen Anforderungen an die Selbstkontrolle weniger emotional erschöpft fühlen als Probanden mit einer niedrigen Ausprägung der Selbstkontrollstärke (Schmidt et al., 2012).



Insgesamt wird durch die Forschungsergebnisse deutlich, dass emotionale Dissonanz und verschiedene Formen von Selbstkontrollanforderungen bei der Arbeit das Risiko erhöhen können, an Burnout zu erkranken. Ein Training der Selbstkontrolle könnte dagegen präventiv der Entwicklung einer Burnout-Symptomatik entgegenwirken und bereits vorliegende Symptome verringern, da durch eine Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit die Auswirkungen der Anforderungen an die Selbstkontrolle auf das Erleben von Burnout gemildert werden sollten.

#### **2.2.4. Die kognitive Fehlerneigung als Moderator der Beanspruchungswirkungen von Selbstkontrollanforderungen**

Die kognitive Fehlerneigung zeigt sich in Form von Fehlern bei alltäglichen und einfachen Aufgaben, die die betroffene Person normalerweise problemlos bewältigen kann (Wallace, Kass & Stanny, 2002) und von deren erfolgreicher Erledigung eigentlich auszugehen ist (Broadbent, Broadbent & Jones, 1986). Es sind somit merkwürdige Episoden von „absent-mindedness“ (Broadbent, Cooper, Fitzgerald & Parkes, 1982, S. 1), die auf den eigenen Kognitionen basieren und die die jeweilige Person bei der beruflichen Leistungserbringung einschränken oder sogar zu folgenreichen Unfällen führen können (Wallace & Chen, 2005). Von diesen Problemen der kognitiven Kontrolle scheinen drei Bereiche besonders betroffen zu sein, die Wahrnehmung, das Gedächtnis und die Kontrolle von Gedanken oder körperlichen Handlungen (Broadbent et al., 1982). Diese Fehlerneigung scheint auf eine veranlagte Vulnerabilität zurückzuführen zu sein, aufgrund derer die betroffenen Personen anfälliger für Stress und dessen Auswirkungen sind (Wilhelm, Witthöft & Schipolowski, 2010). Diese tagtäglichen Fehler scheinen Schwierigkeiten mit der exekutiven Kontrolle widerzuspiegeln (Bridger, Brasher, Dew & Sparshott, 2011), weshalb die individuelle Neigung zu kognitiven Fehlern als ein Indikator der allgemeinen Kontrollfähigkeit und damit auch der Selbstkontrollfähigkeit angesehen werden. Durch ein gezieltes Stress-Management-Training kann jedoch die Anzahl kognitiver Fehler positiv beeinflusst werden (Willert, Thulstrup, Hertz & Bonde, 2010), weshalb davon auszugehen ist, dass auch ein Training der Selbstkontrollfähigkeit die kognitive Fehlerneigung reduzieren sollte.

Diese Annahme wird dadurch unterstützt, dass die Stärke der erlebten Burnout-Symptome signifikante Zusammenhänge zu der Anzahl kognitiver Fehler im Alltag aufweist (Van der Linden, Keijsers, Eling & Van Schaijk, 2005), weshalb die kognitive Fehlerneigung auch als moderierende Variable für die durch Selbstkontrollanforderungen





ausgelösten Beanspruchungswirkungen in Form von Burnout-Erleben, die im vorangehenden Abschnitt beschrieben wurden, denkbar ist. Tatsächlich verstärkt eine hohe individuelle Neigung zu kognitiven Fehlern im Alltag diese negativen Wirkungen der Selbstkontrollanforderungen auf das Empfinden von Burnout (Schmidt et al., 2007; Schmidt & Neubach, 2006). Vor dem Hintergrund der in Abschnitt 1.2. beschriebenen Annahme, dass es sich bei der Selbstkontrollfähigkeit um eine begrenzte Ressource handelt, kann als eine mögliche Ursache für diesen moderierenden Einfluss angeführt werden, dass diese Ressource bei Personen mit einer starken Neigung zu kognitiven Fehlern kleiner ist, daher schneller erschöpft ist und somit die Beanspruchungswirkungen in Form von Burnout-Symptomen stärker zutage treten (Schmidt et al., 2007; Schmidt & Neubach, 2006). Bei Angehörigen der Marine konnte zudem nachgewiesen werden, dass psychologische Belastungen zwar nicht dazu führten, dass die kognitiven Fehler zunehmen, jedoch zeigten die Marinesoldaten mit einer hohen kognitiven Fehlerneigung eine stärkere Anfälligkeit für Belastungen, die auch bei späteren Erhebungen durch Indikatoren der psychischen Beanspruchungswirkungen erkennbar wurden (Bridger, Brasher, Dew & Sparshott, 2011). Somit ist der Umgang mit psychischen Belastungen und damit auch mit Selbstkontrollanforderungen im Arbeitskontext nicht unabhängig von der persönlichen Disposition zu kognitiven Kontrolldefiziten, weshalb ein Training der Selbstkontrolle die Anfälligkeit für kognitive Fehler reduzieren und somit die Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit unterstützen kann.

Ein solches Training der Selbstkontrolle scheint besonders im Arbeitskontext angezeigt zu sein, da im Berufsleben die Bewältigung von derartigen Selbstkontrollanforderungen unumgänglich ist, denn es lässt sich oft nicht vermeiden, angepasste Reaktionen zu zeigen, um Kunden, Vorgesetzte oder Kollegen nicht zu verärgern. Es ist jedoch entscheidend, nicht mit einer Unterdrückung der Gefühle und Gedanken zu reagieren, die zu einer starken Beanspruchung mit auf Dauer negativen psychischen und physischen Auswirkungen führen kann. Stattdessen sollten alternative Strategien eingeübt werden, die die Selbstkontrollfähigkeit stärken und darüber den Umgang mit den Selbstkontrollanforderungen im Arbeitsalltag erleichtern sowie weniger belastend wirken. Zur Ableitung potentieller Trainingsinhalte für ein Training der Selbstkontrollfähigkeit im Arbeitskontext, werden im Folgenden verschiedene Trainingsansätze aus den unterschiedlichen Bereichen der Psychologie vorgestellt, die sich mit der Vermittlung und Einübung von angemessenen Strategien zur Steigerung der Selbstkontrollfähigkeit befassen.



### **3. Bisherige Trainingsansätze zur Verbesserung der Selbstkontrolle**

Die breiten Anwendungsgebiete der Selbstkontrolle verdeutlichen bereits die Notwendigkeit, diese Fähigkeit zu trainieren, um einen adäquaten Einsatz zu gewährleisten. Dass es möglich ist, einen verbesserten Umgang mit Selbstkontrolle zu üben, ergibt sich bereits aus dem oft herangezogenen Vergleich mit der Eigenschaft eines Muskels, der durch zu hohe Belastung erschöpfen kann, der jedoch auch durch Training langfristig gestärkt werden kann (Fischer & Wiswede, 2009; Finkel & Campbell, 2001; vgl. Abschnitt 1.2.2.).

Im klinischen Bereich haben Trainingsansätze zur Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit Eingang in die Therapien verschiedenster Störungsbilder gefunden (u.a. Koerkel, 2006; Harris & Miller, 1990; Hester & Delaney, 1997; Miller & Joyce, 1979; Koerkel, Schellberg, Haberacker, Langguth & Neu, 2002; Kornblith, Rehm, O'Hara & Lamparski, 1983; Rude, 1986; Lange, Barends & van der Ende, 1998; Berking, 2008).

Die Trainingsansätze zur Selbstkontrolle im Bereich der pädagogischen Psychologie befassen sich hauptsächlich mit einer Verbesserung der Selbstkontrolle bei Lehrern (u.a. Rotering-Steinberg, 1983), Schülern (u.a. Keeney, Cannizzo & Flavell, 1967; Sagotsky, Patterson & Lepper, 1978; Kendall, 1981; Perels, 2007; Wyman, Cross, Brown, Yu, Tu & Eberly, 2010), Studenten (Oaten & Cheng, 2006a; Greiner & Karoly, 1976; Hamilton, 1980; Pickl, 2007), Auszubildenden (Saborowski & Muellerbuchhof, 2010) und berufstätigen Erwachsenen (u.a. Sitzmann & Ely, 2010) zur Modifikation des Lehr-Lern-Verhaltens. Mittlerweile werden diese Trainingsansätze auch internetbasiert durchgeführt (u.a. Bannert, 2003; Winter & Hofer, 2007) und zur Erhaltung der psychischen Gesundheit eingesetzt (Kimber, Sandell & Bremberg, 2008a/b). Wesentlich sind darüber hinaus die Selbstkontrolltrainings, die zur Behandlung der sogenannten Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitätsstörung (ADHS) eingesetzt werden (u.a. Döpfner, 2001; Palkes, Stewart & Kahana, 1968).

#### **3.1. Trainingsansätze im Arbeitskontext**

Der Umgang mit Emotionen am Arbeitsplatz ist ein wichtiger Bestandteil eines Trainings der Selbstkontrolle im Arbeitskontext. Daher beschäftigen sich die im Folgenden dargestellten bereits veröffentlichten Trainings hauptsächlich mit Techniken der Emotionsregulation, die zu einer Reduzierung der empfundenen Belastungen bei der Arbeit führen und somit Stresserlebnissen vorbeugen sollen (u.a. Fischbach & Lichtenhaler, 2012).



Vor diesem Hintergrund ist besonders eine Komponente des Stressimpfungstrainings (SIT) von Meichenbaum (2003; Meichenbaum, Turk & Burstein, 1975) relevant, die sich damit befasst, „aktive, emotions- und selbstkontrollbezogene Bewältigungsstrategien einzuüben“ (Meichenbaum, 2003, S. 28). Zu diesem Zweck werden innerhalb des Trainings verschiedene Techniken aus Therapie- und Trainingskontexten eingesetzt, wie beispielsweise die kognitive Umstrukturierung, Entspannungsübungen, Rollenspiele sowie Übungen zur Selbstbeobachtung, Selbstinstruktion und Selbstverstärkung. Das Training gliedert sich in drei Phasen, wobei die erste Phase der Vermittlung von Informationen zu Stress dient, die zweite Phase zum Ausprobieren der verschiedenen kognitiven und verhaltensbezogenen Techniken gedacht ist, während die dritte Phase zur Anwendung der Techniken in realitätsnahen Situationen und auch über das Training hinaus vorgesehen ist. Bei verschiedenen Berufsgruppen konnte das Stressimpfungstraining bereits erfolgreich angewendet werden, so unter anderem bei Pflegepersonal in Krankenhäusern, Polizisten, Lehrern und Sportlern (Meichenbaum, 2003).

Novaco (1977) zielt mit seiner Anwendung des Stressimpfungstrainings besonders auf die Regulation der Wut ab, die Polizeibeamte innerhalb der Ausübung ihrer Tätigkeit häufig verspüren. Nach der Vermittlung verschiedener Techniken der Emotionsregulation, wie Umdeutung, beruhigende Selbstanweisungen und Einsatz selektiver Aufmerksamkeit besteht das Kernstück dieses Trainings in den provozierenden Rollenspielen, in denen die erlernten Techniken eingesetzt werden sollen. Die kontinuierliche Selbstbeobachtung wird hierbei hervorgehoben, da es für den Umgang mit Ärger und die Anwendung der Emotionsregulationsstrategien entscheidend ist, die persönlichen Auslöser des Ärgers zu kennen und adäquat darauf reagieren zu können (Novaco, 1977).

Neben diesem Ärgermanagement stellen Sarason, Johnson, Berberich und Siegel (1979) in ihrer Anwendung des Stressimpfungstrainings bei Polizisten auch die Bedeutung des Umgangs mit Ängsten heraus, die ebenfalls Stressreaktionen bei den Betroffenen auslösen können. Die Teilnehmer sollen auf ihre persönlichen kognitiven und körperlichen Reaktionen in angst- und ärgerauslösenden Situationen aufmerksam gemacht werden, um Bewältigungsmaßnahmen angemessen einleiten zu können. Neben den bereits beschriebenen Techniken kommen hierbei auch Entspannungsübungen sowie die Beobachtungen des Verhaltens von Modellen in realitätsnahen Situationen zur Anwendung.

Die Verbesserung der Emotionskontrolle bei Polizeibeamten steht auch bei weiteren Studien im Vordergrund (Danish & Brodsky, 1970; Berking, Meier & Wupperman, 2010), die jedoch keinen Bezug zum Stressimpfungstraining herstellen. Danish und Brodsky (1970) konfrontierten angehende Polizeibeamte mit Videomaterial, in dem gesteigerte



Formen der Zurückweisung des Zuschauers dargestellt waren. Die Teilnehmer sollten sich vorstellen, dass diese Zurückweisung direkt an sie persönlich gerichtet ist. Dabei sollten sie zunächst ihre natürlichen Wutreaktionen ausleben, um zu erkennen, mit welchen Handlungsweisen sie reagieren und ab wann sich ein Verlust der eigenen Selbstkontrolle einstellt. Anschließend wurden diese Gefühlsausbrüche diskutiert und auf den Arbeitsalltag der Polizei übertragen. Anhand dieser Selbsterkenntnis sollten die Teilnehmer anschließend leichter in der Lage sein, ihre Gefühle unter Kontrolle zu haben (Danish & Brodsky, 1970). Dieser Ansatz bietet sich zur Kombination mit weiterführenden Techniken der Emotionsregulation, wie beispielsweise im Rahmen des SIT oder des Trainings emotionaler Kompetenzen (TEK; Berking et al., 2010) an, greift als eigenständiger Trainingsansatz aber zu kurz, da die eigentliche Regulierung des Ärgers nicht eingeübt wird. Der Ansatz von Fischbach und Lichtenthaler (2012) setzt an dieser Regulation der Emotionen bei Führungskräften an und soll dazu führen, dass diese sich über ihre Gedanken in den betreffenden Situationen austauschen, alternative Gedanken entwickeln und somit „ursachenfokussierende Strategien bei der Bewertung kritischer Interaktionen systematisch [einüben], um ihre Emotionale Dissonanz zu reduzieren“ (Fischbach & Lichtenthaler, 2012, S. 44).

Bei dem TEK (Berking, 2008) handelt es sich um ein Training der emotionalen Kompetenzen, das im klinisch-therapeutischen Kontext ebenfalls zur Einübung von Emotionsregulationsmechanismen eingesetzt wird. Im Rahmen des TEK werden verschiedene Kompetenzen in der Auseinandersetzung mit den eigenen negativen Gefühlen trainiert, die auch für die Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit relevant sind. Die Übertragbarkeit der Übungen und Methoden auf den Arbeitskontext konnte u.a. für Polizeibeamte nachgewiesen werden, die von der Teilnahme am TEK profitierten (Berking et al., 2010).

Diese bisher im Zusammenhang mit der Förderung von Selbstkontrolle bei der Arbeit veröffentlichten Trainingsansätze zeigen, dass lediglich die Merkmale der Selbstkontrolle im Fokus stehen, die mit der Kontrolle von Emotionen zusammenhängen, wie die emotionale Dissonanz und die Impulskontrolle. Die weiteren Teilbereiche der Selbstkontrolle, die das Widerstehen von Ablenkungen und das Überwinden von Widerständen betreffen, sind bislang in derartigen Trainings nicht berücksichtigt worden.



## **3.2. Schlussfolgerungen für die Konzeption des Trainings der Selbstkontrolle**

Aus den verschiedenen Disziplinen der Psychologie und den daraus hervorgegangenen Veröffentlichungen zu Trainingsansätzen können viele Anregungen zur Entwicklung eines Trainings der Selbstkontrolle im Arbeitskontext entnommen werden. Auffällig sind in diesem Zusammenhang vor allem die häufigen Erwähnungen der Techniken der Selbstbeobachtung, Selbstkommunikation, Selbstverstärkung, Entspannung und Emotionsregulation. Hierbei scheint es sich somit um Kernkomponenten für ein Training der Selbstkontrolle zu handeln, die deshalb auch im beruflichen Bereich eine zentrale Rolle spielen sollten und daher in diesem Abschnitt ausführlicher vorgestellt werden.

### **3.2.1. Bedeutung von Selbstbeobachtung, Selbstkommunikation, Selbstverstärkung und Selbstbewertung**

Die in den vorangegangenen Abschnitten vorgestellten Trainingsansätze zur Verbesserung der Selbstkontrolle weisen immer wieder ähnliche Komponenten auf, zu denen hauptsächlich die drei übergeordneten Kategorien der Selbstbeobachtung (z.B. in Form von Tagebüchern), der Selbstkommunikation (z.B. Selbstanweisungen und Rehearsal) und der Selbstverstärkung (z.B. Zielsetzung und Belohnung) mit der entsprechenden vorherigen Selbstbewertung gehören (Pickl, 2007; Winter & Hofer, 2007; Novaco, 1977). Die vier genannten Bereiche stellen klassische Methoden des Selbstmanagements dar und nehmen einen großen Teil in therapeutischen Trainings ein, um die Selbstkontrolle der Patienten zu erhöhen (Reinecker, 2000). Ebenso werden sie im Rahmen kognitivistischer Ansätze als wichtige Elemente der pädagogischen Verhaltensmodifikation zur Verbesserung des Lernverhaltens angesehen (Rost, 2001).

Daher werden diese Aspekte auch im Arbeitskontext als entscheidende Erfolgsfaktoren für ein Training der Selbstkontrolle angesehen, weshalb sie im Folgenden konkreter vorgestellt werden sollen.

#### **3.2.1.1. Selbstbeobachtung**

Die Selbstbeobachtung ist die „systematische, absichtsvolle Beobachtung (und Aufzeichnung) des eigenen Verhaltens“ (Landmann & Schmitz, 2007, S. 152) und stellt den ersten Schritt zu einer bewussten Selbstkontrolle dar (Kanfer, 1970). Sie wird vor allem im therapeutischen und pädagogisch-psychologischen Kontext eingesetzt, um ein bestimmtes



Problemverhalten näher zu beleuchten, die Ursachen und Erscheinungsformen sowie daran anknüpfend die Interventionsmöglichkeiten festzustellen (Reinecker, 2000; Landmann & Schmitz, 2007).

Das Ziel besteht somit darin, die Aufmerksamkeit der betroffenen Person auf ein bestimmtes Verhalten zu lenken (Schunk, 1971, zitiert nach Winter, 2007, S. 15), wodurch eine „kognitive Bewusstmachung [erreicht wird, die] zur Selbstregulation des eigenen Verhaltens [führe]“ (Winter, 2007, S. 71). Somit stellt die Selbstbeobachtung neben der Datengewinnung gleichzeitig die erste Veränderungsmöglichkeit bezüglich des Verhaltens dar (Landmann & Schmitz, 2007), da die bisherige Automatisierung des Verhaltens durch die Einleitung der bewussten Beobachtung unterbrochen wird (Reinecker, 2000). In Bezug auf die Selbstkontrollanforderungen im Arbeitskontext kann eine Selbstbeobachtung das Ziel verfolgen, die auslösenden Bedingungen für selbstkontrollrelevante Situationen, den eigenen Umgang mit diesen Anforderungen und das Befinden nach Einsatz der Selbstkontrolle festzustellen, um zukünftig in ähnlichen Situationen gesundheitsförderliche Regulationsprozesse anzustoßen. Dies spiegelt sich auch in den von Kanfer (1970) angegebenen möglichen Zeitpunkten der Selbstbeobachtung wider, nämlich vor Eintritt des kritischen Verhaltens, währenddessen und im Anschluss daran. Da es besonders im Rahmen der Emotionsregulation am Arbeitsplatz wichtig ist, mit der Selbstkontrolle bereits zu beginnen, bevor eine unangenehme Emotion entstanden ist, ist die Beobachtung der vorangehenden Signale entscheidend. Um jedoch zu erkennen, dass die relevante Situation kurz bevor steht, erscheint es zunächst leichter, mit der Selbstbeobachtung nach Auftreten einer Selbstkontrollanforderung zu beginnen, sich dann während des Umgangs mit der Situation zu beobachten und daraus die Anzeichen für die zukünftige präventive Beobachtung abzuleiten. Dadurch kann sichergestellt werden, dass früh genug bestimmte Merkmale von Situationen oder Signale bei sich selbst bemerkt und die Selbstkontrolle zum passenden Zeitpunkt eingeleitet werden kann. Auf diese Weise wird durch die Selbstbeobachtung der Grundstein für eine erfolgreiche Kontrolle über sich selbst gelegt, da man die Faktoren kennen lernt, die das eigene Verhalten beeinflussen, und man herausfindet, wie sich diese Faktoren modifizieren lassen (Mahoney & Thoresen, 1974).

Die Selbstbeobachtung besteht jedoch nicht nur in der Fokussierung der Aufmerksamkeit auf das eigene Verhalten, sondern auch in der Dokumentation der Beobachtungen (Gross & Drabman, 1982), um daraus für sich selbst ein Feedback zu erhalten und Rückschlüsse auf Verbesserungen ziehen zu können (Mahoney & Thoresen, 1974). Diese Dokumentation kann in verschiedenen Formen erfolgen, welche sich auch dahingehend unterschei-



den, ob die Quantität oder die Qualität des Verhaltens beobachtet wird (Webber et al., 1993, zitiert nach Winter, 2007, S. 61f.). Zu den häufigsten Methoden gehört das Verhaltenstagebuch, in dem die Person alle Rahmenbedingungen festhält, in denen das zu beobachtende Verhalten auftritt (Gross & Drabman, 1982). Sofern es sich um ein eigenständiges Verhalten (z.B. Zigarettenkonsum) handelt, ist die Häufigkeitsmessung mithilfe von Strichlisten oder technischen Zählern angezeigt. Ist das Verhalten jedoch nicht eigenständig (z.B. konzentriertes Arbeitsverhalten), ist eher die Messung der Dauer mithilfe von Stoppuhren sinnvoll (Gross & Drabman, 1982; Reinecker, 2000). Außerdem lassen sich auch graphische Darstellungen des zeitlichen Verlaufs als Beobachtungsdokumentation anfertigen, wie beispielsweise bei einem Schmerzprotokoll (Reinecker, 2000). Eine Kombination verschiedener Methoden kann ebenfalls sinnvoll sein (Reinecker, 2000). Damit keine Erinnerungsverzerrungen auftreten, sollte die Dokumentation zeitnah erfolgen, was ebenfalls bedingt, dass die Aufzeichnung „einfach, unauffällig und wenig aufwendig sein sollte“ (Kanfer, Reinecker & Schmelzer, 1996, S. 413). Ein solcher geringer Aufwand der Beobachtung und Dokumentation ist auch sinnvoll, um einem möglichen Widerstand der betroffenen Person gegen die Methode der Selbstbeobachtung vorzubeugen (Meichenbaum, 2003).

Die Technik der Selbstbeobachtung stellt jedoch nicht nur den Anstoß zur Selbstkontrolle dar, sondern ist vielmehr auch permanent in den folgenden Schritten bezogen auf die Selbstkommunikation, die Selbstbewertung und die damit verbundene Selbstverstärkung sowie in der Emotionsregulation anzuwenden, worauf in den folgenden Abschnitten näher eingegangen wird.

### **3.2.1.2. Selbstkommunikation**

Unter Selbstkommunikation versteht man die Selbstgespräche, die der Mensch bewusst oder unbewusst mit sich selber führt. Diese treten häufig in Form von Gedanken auf, also als „soundless, mental speech“ (Sokolov, 1972, S. 1). Beim Lesen, beim Nachdenken und beim Problemlösen findet diese Kommunikation statt, doch auch wenn sich der Mensch bei bestimmten Handlungen oder Gefühlsempfindungen selbst Verhaltensinstruktionen gibt, wie beispielsweise „Bleibe ruhig, rege dich nicht auf“. Somit sind Selbstverbalisationen überall im menschlichen Alltag zu finden (Sokolov, 1972).

Eine wichtige Form der Selbstkommunikation besteht somit in den Instruktionen, die man an sich selbst richtet. Diese Selbstanweisungen wirken wie Anweisungen von außen, wenn sie in der Realität ausprobiert werden und individuell zu einem selbst passen



(Meichenbaum, 1979). Ebenso wie Befehle von anderen Menschen können auch die Selbstbefehle das Individuum unter Druck setzen und dadurch zur Belastung werden, z.B. „Strenge dich noch mehr an, damit du der Beste bist“. Diese belastenden Selbstverbalisationen werden besonders in dem Persönlichkeitsmodell der Transaktionsanalyse berücksichtigt (Berne, 1957), das diese inneren Antreiber oder „Leitsätze“ (Litzcke & Schuh, 2005, S. 64) identifiziert und „Gegengifte“ (Burisch, 2006, S. 258) in Form von positiven Selbstäußerungen vorschlägt, um sich selbst zu entlasten. Diese positive Formulierung von Selbstanweisungen kann darin bestehen, dass man sich selbst Zutrauen ausspricht, die Situation gut zu bewältigen. Diese Art von positiver Selbstkommunikation kann auch den Umgang mit Selbstkontrollanforderungen erleichtern, da das eigene Verhalten dadurch gelenkt wird (Gross & Drabman, 1982). Die Wirkung der Selbstkommunikation auf die Impulskontrolle konnte von Tullett und Inzlicht (2010) nachgewiesen werden, da Probanden, deren inneres Sprechen durch eine verbale Zweit- aufgabe gebunden war, stärkere Impulsivität zeigten als Probanden, deren Selbstkommunikation nicht blockiert wurde.

Nicht nur die Selbstinstruktionen, sondern auch andere Formen der Selbstkommunikation können mögliche positive und negative Wirkungen entfalten, da sie das eigene Erleben und die eigene Wahrnehmung stark beeinflussen. So kann die Selbstverbalisation beispielsweise die eigene Aufmerksamkeit lenken, die Beurteilungsprozesse und darüber Gefühle und Verhalten beeinflussen, wodurch sogar Stresserleben ausgelöst oder gelindert werden kann (Hartig, 1973; Meichenbaum, 1979). Im negativen Fall würden Worte wie „Ich schwitze viel zu stark!“ die Aufmerksamkeit eines Vortragenden auf die autonome Reaktion lenken und durch Zusätze wie „Meine Kollegen nehmen den Schweiß wahr. Ich schaffe es nie, sie zu überzeugen!“ wird eine bedrohliche Interpretation herbeigeführt, die zu Unsicherheit, Angst und möglichem Fehlverhalten beitragen kann. Eine positive Selbstkommunikation könnte die gleiche Situation anders ausgehen lassen und zu einer motivierenden Herausforderung führen, wenn Formulierungen wie „Ich schwitze, aber das würde jeder in meiner Situation. Das wirkt auf meine Kollegen sympathisch. Wenn ich jetzt durchhalte, kann ich sie überzeugen!“ eingesetzt werden. Derartige negative Auswirkungen von falsch eingesetzter Selbstkommunikation können zu schwerwiegenden langfristigen Folgen führen, da Zusammenhänge zu verschiedenen Skalen messbar sind, die auf „eine[...] verringerte[...] seelische[...] Gesundheit“ (Tönnies, 1994, S. 85) hinweisen. Lernt man dagegen, die eigene Selbstkommunikation gezielt positiv einzusetzen, besteht die Möglichkeit, gesundheitlichen Beeinträchtigungen und Erschöpfungen wie bei Burnout präventiv begegnen zu können (Meichenbaum, 2003). Daher ist die richtige Art der Selbstkommunikation ganz entscheidend, damit eine beruhigende oder





motivierende Wirkung entsteht. Diese potentielle Beruhigungswirkung von Selbstkommunikationen machen sich auch verschiedene Techniken der Emotionsregulation zunutze, bei denen das positive Sprechen mit sich selbst eine zentrale Rolle einnimmt (vgl. Abschnitt 3.2.3.1.).

Doch nicht nur zur Emotionsregulation steht die Selbstkommunikation in enger Verbindung, sondern eine wichtige Aufgabe dieses inneren Sprechens besteht auch in der Selbstverstärkung (Herkner, 1980, zitiert nach Tönnies, 1994, S. 16; Hartig, 1973), worauf im folgenden Abschnitt näher eingegangen wird.

### **3.2.1.3. Selbstverstärkung**

Die Stabilisierung und Automatisierung von neuen, wünschenswerten Verhaltensweisen ist allein durch Selbstbeobachtung und Selbstkommunikation nicht möglich, sondern dazu ist ein weiterer Schritt in Form von Selbstverstärkung nötig (Goldiamond, 1965). Diese beruht auf den lerntheoretischen Hintergründen und Wirkmechanismen der in den 30er Jahren von Skinner belegten operanten Konditionierung bzw. des instrumentellen Lernens (Edelmann, 2000). Durch den Einsatz von Belohnungen oder Bestrafungen für das Zeigen von bestimmten Verhaltensweisen werden diese entweder gestärkt und dadurch häufiger ausgeführt oder abgeschwächt und seltener gezeigt. Skinner selbst hat bereits die Selbstverstärkung erwähnt und verdeutlicht, dass sowohl positive als auch negative Verstärker sowie Bestrafungen von der Person selbst ausgehen und auf die gleiche Weise wirken können wie die Fremdverstärkung. Spätere Ansätze gehen jedoch nur noch auf die Selbstverstärkung ein, da eine Bestrafung als weniger wirksam angesehen wird (Edelmann, 2000).

Die Selbstverstärkung bringt sogar weitere Vorteile mit sich, wie beispielsweise die Unabhängigkeit von anderen Menschen (Kanfer & Phillips, 1975) sowie die Möglichkeit der Belohnung von eigenen Gedanken und Gefühlen, die nach außen nicht sichtbar werden (Mahoney & Thoresen, 1974, Hartig, 1973). Ebenso kann bei einer Selbstverstärkung die Belohnung selbst in positiven Gedanken bestehen (Mahoney & Thoresen, 1974). Insgesamt ist davon auszugehen, dass es individuell unterschiedlich ist, welche Verstärker als Belohnungen erstrebenswert sind. Da die Person ihre Wünsche und Bedürfnisse selbst am besten kennt, besteht ein weiterer Vorteil der Selbstverstärkung darin, sich die Verstärker mit der größten Belohnungswirkung verschaffen zu können. Übergeordnet kann man außerdem sagen, dass vor allem seltenen Ereignissen eine Belohnungswirkung innewohnt, allerdings können alltägliche Handlungen durch bestimmte Hinweise im Rah-



men der Selbstkommunikation ebenfalls eine Verstärkerwirkung entfalten, beispielsweise indem man zu sich selbst sagt, dass man sich nun als Belohnung einen Kaffee gönnen möchte (Rotering-Steinberg, 1983). Ebenso kann durch einen gezielten Einsatz von Selbstkommunikation der sogenannte Belohnungsaufschub (Bandura, 1969) überwunden werden, der entsteht, wenn die Belohnung erst mit einer zeitlichen Verzögerung auf das erwünschte Verhalten folgt. Auch die Selbstbeobachtung anhand regelmäßiger Verhaltensaufzeichnungen kann als Verstärker genutzt werden, da der persönliche Fortschritt sichtbar wird und über den Belohnungscharakter weiter motivieren kann (Bandura, 1969; Mahoney & Thoresen, 1974). Darin zeigt sich das Zusammenwirken der Kernkomponenten der Selbstbeobachtung, Selbstkommunikation und Selbstverstärkung, aus dem heraus sich eine erfolgreiche Selbstkontrolle ergeben kann.

#### **3.2.1.4. Selbstbewertung**

Entscheidend für die Belohnungswirkung ist, dass vorab ein deutlicher Maßstab existiert, der erreicht werden soll. Nur wenn eine Herausforderung gemeistert wurde, erscheint die Einleitung eines Verstärkungsverhaltens sinnvoll. Zur Definition eines passenden Zielverhaltens ist daher vorab die Selbstbeobachtung entscheidend, da sie dazu führt, den momentanen Ist-Zustand zu erkennen (Winter, 2007). Erst auf dieser Grundlage wird es möglich, den Soll-Zustand, dessen Erreichung eine Belohnung wert ist, festzulegen. Um sich also zu verstärken und darüber kontrollieren zu können, ist eine vorausgehende Selbstbewertung notwendig. Ein Modell, das eine solche Selbstbewertung in Form eines Soll-Ist-Vergleiches ermöglicht, ist das sogenannte TOTE-Modell (Test-Operation-Test-Exit) (Miller, Galanter & Pribram, 1973, vgl. Abschnitt 1.1.). In diesem Modell wird die Bestimmung eines zu erreichenden Zielverhaltens (z.B. ruhige Gefühlslage in Situationen mit Selbstkontrollanforderungen) häufig mit Hilfe eines sozialen Vergleichs vorgenommen (Bandura in Mahoney & Thoresen, 1974). Im Anschluss daran findet die erste Testphase statt, in der man das eigene Verhalten (z.B. die eigene Reaktion auf eine Beleidigung am Telefon) mit diesem Zielverhalten vergleicht. Stellt man bei diesem Vergleich fest, dass Abweichungen bestehen, geht man in die Operation-Phase über und leitet entsprechende Handlungen ein, um sich dem Zielzustand anzunähern. Diese Handlungen könnten beispielsweise in geeigneten Selbstinstruktionen bestehen. Danach findet ein erneuter Soll-Ist-Vergleich in der zweiten Testphase statt. Bei einer andauernden Abweichung muss der Schritt in die Operation-Phase wiederholt werden. Entspricht das eigene Verhalten jedoch nun dem Zielverhalten in erwünschtem Maße, kann in die Exit-Phase eingetreten und die Rückkopplungsschleife verlassen werden. Im Rahmen dieser Exit-



Phase kann eine Selbstverstärkung als Belohnung für die Erreichung des Zielzustands (z.B. ruhige Reaktion auf die Beleidigung am Telefon) eingesetzt werden.

Somit stellt die Selbstverstärkung den letzten Schritt in der positiven Bewältigung eines Soll-Ist-Vergleiches dar, der aufgrund der lerntheoretischen Hintergründe dazu führen sollte, dass das Zielverhalten verinnerlicht und zukünftig häufiger an den Tag gelegt wird. Um jedoch gerade in Belastungssituationen zu einer solchen kognitiven Leistung fähig zu sein, muss zunächst der erhöhte Erregungszustand des Körpers reduziert werden. Zur Erreichung dieser notwendigen Bedingung ist für den Menschen die Entspannung eine wesentliche Grundlage, die im Folgenden dargestellt wird.

### **3.2.2. Bedeutung von Entspannungsverfahren**

In dem Abschnitt 3.1. ist bereits deutlich geworden, dass der Einsatz von Entspannungsübungen in klinisch-psychologischen (Nakano, 1990; Berking, 2008), pädagogisch-psychologischen (Pickl, 2007; Simpson & Nelson, 1974) sowie in berufsbezogenen Trainings (Meichenbaum, 2003; Novaco, 1977) sehr zielführend sein kann. Das Ziel der Entspannungsmethoden besteht einerseits in der Regeneration in Zeiten starker Beanspruchung, andererseits auch in der Herabsetzung von Erregungen bei akuten Belastungen (Kaluza, 2004). Mithilfe gezielter Entspannung ist es daher wahrscheinlich, dass sich auch die Selbstkontrollanforderungen im Arbeitskontext leichter bewältigen lassen und durch die reduzierte Erregung die Techniken der Selbstbeobachtung und der Selbstkommunikation in relevanten Situationen effektiver zur gesundheitsförderlichen Selbstkontrolle genutzt werden können.

In diesem Zusammenhang erscheint für ein Training der Selbstkontrolle die Anwendung der progressiven Muskelrelaxation (PMR) (Jacobsen, 1938, zitiert nach Maercker, 2003, S. 397) sinnvoll, die auf dem Prinzip der Abwechslung von Anspannung und Entspannung verschiedener Muskelpartien beruht, wodurch der Muskeltonus gesenkt und ein entspanntes Gefühl erzielt werden kann (Maercker, 2003), das zusätzlich zu einer Reduzierung der Erregung im zentralen Nervensystem führt (Kaluza, 2004). Da es im Rahmen der Selbstkontrolle am Arbeitsplatz wichtig ist, dass die Entspannung schnell eintritt und somit die aktuelle Erregung reduziert werden kann, ist eine „spontane Entspannung“ (Litzcke & Schuh, 2005, S. 58) nötig, die mit Hilfe von kürzeren Übungen als in der Reinform der PMR erreicht werden kann (Kaluza, 2004).

Auch Atemübungen sind meist schneller umsetzbar als die Muskelentspannung, da Erfolgserlebnisse in Bezug auf die Entspannung bereits bei erstmaliger Durchführung erlebt



werden können (Litzcke & Schuh, 2005). Die Grundidee für Atemübungen zur Steigerung der Entspannung beruht auf der Erkenntnis, dass sich die menschliche Atmung bei auftretender Anspannung von einem langsamen Rhythmus zu einer beschleunigten und abgeflachten Atmung entwickeln kann, wodurch die Effizienz herabgesetzt wird (Litzcke & Schuh, 2005). Eine Abflachung der Atmung kann zu einer geringeren Sauerstoffzufuhr und damit zu einer „Angststarre“ (Metzig & Schuster, 2006, S. 53) führen, während ein starkes, schnelles Atmen die Gefahr einer Hyperventilation birgt und dadurch Panik und Ohnmachtsanfälle auslösen kann (Metzig & Schuster, 2006). Somit besteht das Ziel von Atemübungen in Erregungssituationen darin, Aufmerksamkeit auf die Atmung zu lenken (Selbstbeobachtung) und die Atmung zu beruhigen und zu verlangsamen, um dadurch die Aktivierung herabzusetzen, sich einem Entspannungsgefühl anzunähern und mögliche negative Gedanken, wie bei negativer Selbstkommunikation beschrieben, zu unterbrechen (Metzig & Schuster, 2006). Eine solche Verlangsamung der Atmung ist schnell und unauffällig möglich, so dass sie auch im Falle von Selbstkontrollanforderungen bei der Arbeit im direkten Kundenkontakt unbemerkt angewendet werden kann.

Diese Beruhigungswirkung der Entspannungstechniken, die sich reduzierend auf die Aussendung von Bedrohungssignalen durch die Amygdala auswirkt und somit zur Wiederherstellung der kognitiven Leistungsfähigkeit und neutralen Bewertung der Situation führt, stellt eine wichtige Voraussetzung für den Einsatz von Emotionsregulationsmaßnahmen dar (Berking, 2008), welche im Folgenden in Bezug auf die Einbindung in ein Training der Selbstkontrolle näher erläutert werden sollen.

### **3.2.3. Bedeutung der Emotionsregulation**

Die Emotionsregulation wird von Thompson (1994) definiert als „the extrinsic and intrinsic processes responsible for monitoring, evaluating, and modifying emotional reactions, especially their intensive and temporal features, to accomplish one’s goals“ (S. 27-28; zitiert nach Berking et al., 2010, S. 330). In dieser Definition werden bereits wesentliche Bestandteile der bisher vorgestellten Trainingsansätze zur Verbesserung der Selbstkontrolle deutlich, wie die (Selbst-) Beobachtung und Bewertung der emotionalen Reaktionen zur Veränderung der eigenen Gefühle, daher wird die Emotionsregulation auch als ein Spezialfall der Selbstkontrolle angesehen (Tice & Bratslavsky, 2000).

Die Fähigkeit, unangenehme Gefühle zu regulieren, ist eine wichtige Voraussetzung, um die psychische Gesundheit und das Wohlbefinden aufrechtzuerhalten (Berking et al., 2010; Gross & Muñoz, 1995). Dieser Umstand gilt besonders für Zielgruppen, die beruf-



lich häufig mit Situationen konfrontiert werden, in denen negative Gefühle hervorgerufen werden (Berking et al., 2010).

Besonders vor dem Hintergrund, dass derartige Risikogruppen meist Regulationsstrategien verwenden, die zu Verdrängung, Leugnung, Unterdrückung und Vermeidung von unangenehmen Gefühlen führen (Amaranto, Steinberg, Castellano, & Mitchell, 2003) und diese Strategien nachweislich kurzfristig zu einer Erleichterung, langfristig jedoch häufig zu einer Fortdauer oder sogar Eskalation der unterdrückten Gefühle führen (Campbell-Sills, Barlow, Brown & Hofmann, 2006a, 2006b; Feldner, Zvolensky, Eifert & Spira, 2003), erscheint es sinnvoll, eine Komponente der Emotionsregulation in ein Training der Selbstkontrolle für den Arbeitskontext aufzunehmen. Hierfür spricht auch, dass in vielen der bisherigen Trainingsansätze innerhalb der verschiedenen Disziplinen der Psychologie die Regulation von Emotionen eine zentrale Rolle einnimmt (z.B. Wyman et al., 2010; Pickl, 2007; Berking, 2008; Nakano, 1990; Lange et al., 1998; Novaco, 1977; Danish & Brodsky, 1970).

### **3.2.3.1. Techniken der Emotionsregulation**

Ebenso wie es viele Theorien zur Emotionsentstehung gibt, liegen auch verschiedene Ansätze zur Beeinflussung von Emotionen vor. An dieser Stelle erscheinen die drei Techniken der gezielten Aktivierung der Gesichtsmuskulatur, die Neubewertung der Situation sowie die mentale Vorstellung als geeignete Methoden, die aufgrund der dargestellten Erkenntnisse durch die Selbstkommunikation unterstützt werden können. Die im Folgenden angesprochenen Ansätze zur Emotionsregulation haben zum Ziel, das Erleben von Emotionen frühzeitig zu regulieren, wodurch keine Dissonanz, sondern ein positiverer Stimmungszustand erzeugt werden soll (Gross, 2001).

Die erste Methode zur Emotionsregulation beruht auf der sogenannten Gesichtsrückmeldungshypothese (facial feedback hypothesis, Tomkins, 1984, zitiert nach Scherer, 2002, S. 205 f.), welche besagt, dass ein emotionaler Zustand verstärkt werden kann, wenn der Mensch den entsprechenden Gesichtsausdruck auflegt. Ein Gesichtsausdruck, der mit dem Gefühlszustand nicht übereinstimmt, schwächt die Emotion dagegen ab. In ihrem Experiment konnten Strack, Stepper und Martin (1988, zitiert nach Scherer 2002, S. 206) nachweisen, dass eine mithilfe eines Stiftes im Mund stattfindende Aktivierung der Lachmuskeln dazu führt, dass die gezeigten Cartoons als witziger bewertet werden als bei einer Hemmung der Lachmuskeln. Das Lächeln kann somit positive Emotionen verstärken. Darüber hinaus kann das Hervorrufen eines körpersprachlichen Gefühlsausdrucks



bei Schauspielern auch die entsprechende Stimmung induzieren (Ekman, Levenson & Friesen, 1983, zitiert nach Scherer, 2002, S. 207).

Als zweite wichtige Möglichkeit zur Emotionsregulation kommt die Neubewertung (Reappraisal) nach Gross (1998a) in Betracht. Die Idee dieser Strategie zur Beeinflussung der Entstehung von Emotionen besteht darin, ein Ereignis oder eine Situation in einer Weise zu verändern, die auch zu einer Veränderung der emotionalen Qualität führt. Dieser Ansatz konnte bereits von Lazarus, Speisman, Mordkoff und Davison (1968, zitiert nach Scherer, 2002, S. 209) experimentell untermauert werden. In diesem Experiment wurde den Versuchspersonen unter anderem ein Film über eine blutige Beschneidung gezeigt. In den Gruppen wurden die Kommentare zum Film derart variiert, dass entweder die Schmerzen oder die gesellschaftliche Bedeutung des Rituals betont wurden. Somit sollten in den Gruppen die Bewertungen des Films unterschiedlich sein und damit auch die körperliche Erregung, die der Entstehung von Emotionen zugrunde liegt, variieren. Die Ergebnisse dieses Experimentes zeigen, dass es möglich ist, durch verbale Beschreibungen die Bewertung der Situation und damit auch die Entstehung von Emotionen zu beeinflussen. Der Vorteil dieser Neubewertung gegenüber der Unterdrückung von Emotionen konnte in verschiedenen Untersuchungen anschaulich nachgewiesen werden, da bei Ansicht eines Films und entsprechender Instruktion die physiologische Erregung bei Unterdrückung der negativen Emotionen im Vergleich zur Neubewertung der Situation anstieg. Daraus kann der Schluss gezogen werden, dass die Empfindung der negativen Emotion lediglich bei der Neubewertung gering ausfiel, während sich die Emotion beim Versuch der Unterdrückung sogar noch verstärkte, auch wenn dies am Gesichtsausdruck zunächst nicht abzulesen war (Gross & Levenson, 1997; Gross, 1998a; 1998b).

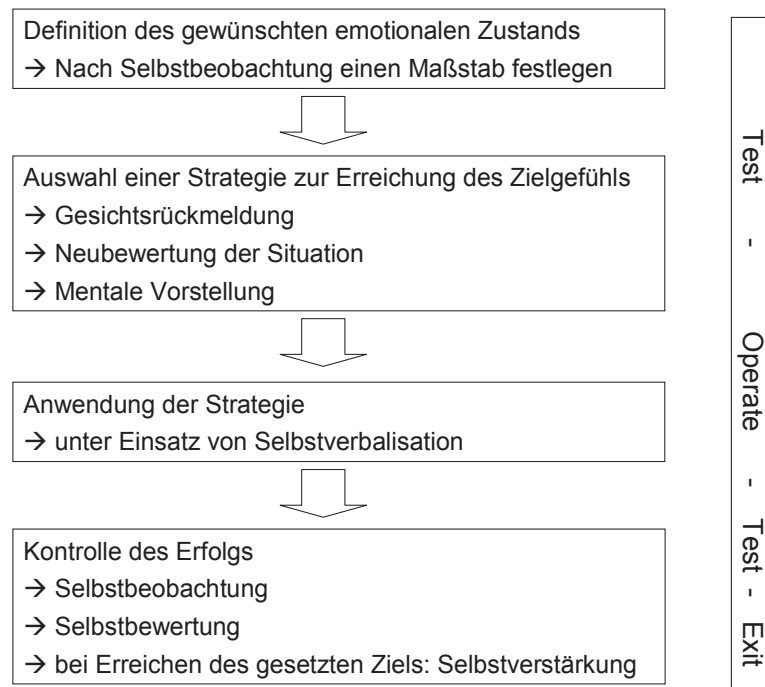
Die dritte Möglichkeit zur Emotionsregulation besteht in der mentalen Vorstellung, die in mehreren Untersuchungen beschrieben wird (Schwartz, Fair, Salt, Mandel & Klerman, 1976; Strickland, Hale & Anderson, 1975, beide zitiert nach Klinger, 1982, S. 146 f.). Beispielsweise konnte in den zugrundeliegenden Experimenten nachgewiesen werden, dass die Vorstellung von Situationen, in denen man bestimmte Gefühle, wie Freude, Wut oder Trauer, empfunden hat, dazu führen kann, dass diese entsprechenden Gefühle erneut erlebt werden. Somit fühlten sich die Versuchspersonen tatsächlich fröhlicher, wütender oder trauriger, nachdem sie sich in die vergangenen Situationen hineinversetzt hatten.

Für welche Variante der Emotionsregulation sich die betroffene Person entscheidet, hängt auch von dem Ziel ab, das sie mit dieser Maßnahme verfolgt. Welche Schritte der Entscheidung vorangehen und wie die Emotionsregulation gesundheitsförderlich fortgesetzt werden sollte, wird im folgenden Abschnitt thematisiert.



### 3.2.3.2. Schritte der Emotionsregulation

Die Emotionsregulation als Spezialfall der Selbstkontrolle umfasst auch deren wesentliche Komponenten der Auswahl eines Standards und des Monitorings (Tice & Bratslavsky, 2000), weshalb die in Abschnitt 3.2.1. vorgestellten Techniken der Selbstbeobachtung, Selbstkommunikation, Selbstbewertung und Selbstverstärkung als Schritte in der Emotionsregulation wichtig sind (vgl. Abb. 3).



**Abb. 3: Schritte der Emotionsregulation (in Anlehnung an Berking, 2008, S. 120)**

Wie Abbildung 3 entnommen werden kann, geht es im ersten Schritt zunächst darum, sich selbst ein Ziel zu setzen, welche Gefühle angestrebt und welche verhindert werden sollen (Berking, 2008). Zu diesem Zweck kann auf das TOTE-Modell und die Selbstbewertung in Form eines persönlichen Maßstabs zurückgegriffen werden (vgl. Abschnitt 3.2.1.4.). Nachdem diese Zielgefühle definiert wurden, erfolgt im zweiten Schritt eine Ideensammlung, welche Techniken und Strategien sich anbieten, um dieses Ziel erreichen zu können (Berking, 2008). Als Strategien bieten sich beispielsweise die drei besprochenen Ansätze zur Emotionsregulation an, die auch unter Zuhilfenahme der gelernten Selbstkommunikationen angewendet werden können (vgl. Abschnitt 3.2.1.2.). Zum zielgerichteten Einsatz dieser Regulationsmaßnahmen ist es permanent nötig, eine Selbstbeobachtung durchzuführen, um erkennen zu können, wann es sinnvoll erscheint, die Maßnahmen einzuleiten. Somit ist die Selbstbeobachtung auch schon weit im Vorfeld



die Grundlage für eine erfolgreiche Selbstkontrolle, da es auch für die Zielfestlegung wichtig ist zu wissen, in welchen Situationen man typischerweise mit welchen Gefühlen reagiert und ob diese angemessen oder belastend sind. Im letzten Schritt muss nach Anwendung der ausgewählten Regulationsmaßnahme überprüft werden, ob die Erreichung des Zielgefühls erfolgreich war oder ob sich das unerwünschte Gefühl entwickeln und durchsetzen konnte (Berking, 2008). Somit befindet man sich an dieser Stelle in der zweiten Testphase des TOTE-Modells. War die Regulierung erfolgreich, so kann der Übergang in die Exit-Phase erfolgen. Hier ist auch der Einsatz von Selbstverstärkung denkbar, sofern diese angemessen erscheint. Sollte die Regulierung jedoch nicht gelungen sein, muss überprüft werden, inwieweit alternative Handlungen erfolgreicher hätten sein können oder ob ggf. das Ziel für die Regulierung zu hoch angesetzt wurde und daher nicht realisierbar war. In der nächsten kritischen Situation müssen daraus die entsprechenden Schlüsse gezogen werden, um erfolgreich sein zu können (Berking, 2008).

In einem Training der Selbstkontrolle können diese Schritte der Emotionsregulation eingeübt und verinnerlicht werden, so dass am Arbeitsplatz ein gezielter Einsatz und damit ein weniger belastender Umgang mit den emotionsbezogenen Selbstkontrollanforderungen möglich wird.

Die in diesem Kapitel gezogenen Schlussfolgerungen aus den bisherigen Trainingsansätzen im Bereich der Selbstkontrolle liefern den theoretischen Hintergrund für die Entwicklung eines Trainings der Selbstkontrolle im Arbeitskontext. Hieraus ergeben sich die wichtigsten Komponenten der zu vermittelnden Inhalte, deren Umsetzung im Arbeitsalltag zu einer Linderung der Beanspruchungswirkungen durch den Umgang mit Selbstkontrolle führen soll. Der Aufbau und Ablauf sowie die eingesetzten Methoden und Materialien des vor diesem Hintergrund entwickelten Trainings werden im folgenden Kapitel näher erläutert.







## **4. Training der Selbstkontrolle im Arbeitskontext**

Die bisherigen Darstellungen zeigen, dass es zwar bereits Trainings der Selbstkontrolle für verschiedene Zielgruppen gibt, jedoch beschränken sie sich im Arbeitskontext auf einzelne Aspekte der Selbstkontrolle und wenige Berufsfelder. Das Training, welches im Rahmen dieser Arbeit entwickelt wurde, schließt diese Lücke, indem das Thema Selbstkontrolle umfassend in den Mittelpunkt gestellt wird und eine spezielle Ausrichtung auf die Zielgruppe von Mitarbeitern in einem Callcenter einer Bundesbehörde stattfindet. Diese Berufsgruppe wird aufgrund des Anruferverhaltens täglich mit starken Selbstkontrollanforderungen konfrontiert, so dass sie von einem speziellen Training der Selbstkontrolle an ihrem Arbeitsplatz profitieren sollte, indem sie lernt, wann und in welchem Maße ein Einsatz von Selbstkontrolle tatsächlich angezeigt ist und wie er möglichst gesundheitsförderlich erfolgen kann. Auf diese Weise sollte in Form von Prävention den durch die Selbstkontrollanforderungen potentiell auftretenden Beanspruchungswirkungen rechtzeitig entgegengewirkt werden.

Die folgenden Abschnitte stellen das Training im Einzelnen vor und verdeutlichen, welche bewährten Elemente aus den bisherigen Selbstkontroll-Trainings auf diese Teilnehmergruppe übertragen und welche speziell für die Anforderungen dieses Teams entworfen wurden.

### **4.1. Aufbau und Ablauf des Trainings der Selbstkontrolle**

Das Training der Selbstkontrolle ist in vier Blöcke thematisch unterteilt. Diese Inhalte werden an vier aufeinander folgenden Trainingsterminen à zwei Unterrichtsstunden vermittelt. Die Unterrichtsblöcke folgen mit einwöchigem Abstand aufeinander, wodurch in den Zwischenzeiten direkt die Gelegenheit zur Anwendung der Trainingsinhalte im Arbeitsalltag geschaffen wird. Außerdem erscheint es als ein entscheidender Faktor für den Trainingserfolg, dass die Selbstbeobachtung über die eigentlichen Trainingssitzungen hinaus auch im natürlichen Umfeld der Trainingsteilnehmer angeregt wird (Pickl, Schmitz, Fischer & Heusel, 2001). Eine solche Aufteilung in Trainingseinheiten hat sich zudem bereits in anderen Trainingskontexten bewährt (z.B. Perels, 2007).

Im ersten Block soll die Grundlage für eine bewusstere Selbstkontrolle gelegt werden, indem zunächst die Selbstbeobachtung thematisiert und eingeübt wird. Diese Selbstbeobachtung soll am Arbeitsplatz zwischen den folgenden Trainingsterminen mit Hilfe ei-



nes Protokollbogens weitergeführt werden, um den Transfer der Trainingsinhalte in den Arbeitsalltag bereits von Beginn an zu unterstützen.

Der zweite Block baut auf dieser Selbstbeobachtung auf und beschäftigt sich inhaltlich mit Selbstkommunikation v.a. in Form von Selbstinstruktionen. Hier wird auf die oft bereits unbewusst eingesetzten Selbstverbalisationen eingegangen, um eine mögliche negative Selbstkommunikation in eine positivere Sprache umzuwandeln und den gezielten Einsatz im Rahmen der Selbstkontrolle zu üben.

Der dritte Block erweitert die bisher erworbenen Kenntnisse um die Selbstverstärkung, die ebenfalls in sprachlicher Form der Selbstkommunikation stattfinden oder in anderen Selbstbelohnungen bestehen kann. Auch hier wird auf eine sinnvolle Anwendung Wert gelegt, die v.a. in besonders herausfordernden Situationen angezeigt ist. Die Erkenntnisse aus den ersten drei Blöcken werden am vierten Trainingstermin zusammengeführt und in Bezug auf die Regulierung von Emotionen eingesetzt.

Die Situationen, auf die die Inhalte der Trainingseinheiten angewendet werden sollen, werden von den Teilnehmern selbst aus ihrem Arbeitsalltag eingebracht. Weiterhin werden diese Situationsbeispiele gegliedert in die drei Selbstkontrollbereiche Impulskontrolle, Widerstände überwinden, Ablenkungen widerstehen sowie zusätzlich die emotionale Dissonanz (vgl. Abschnitt 1.1.2.), da ein entsprechender situationsspezifischer Einsatz der Selbstkontrolltechniken nötig ist.

Eine konkretisierende Darstellung des Ablaufes und der Inhalte der einzelnen Trainingsblöcke kann Anhang A entnommen werden.

## 4.2. Methoden und Material

Unter Methoden werden in der Pädagogik „alle Verfahrensweisen [...]“ verstanden, „die die Lehr-/Lernsituation beeinflussen“ (Günther & Sperber, 2008, S. 302). Insgesamt zielt das methodische Vorgehen innerhalb des Trainings der Selbstkontrolle auf eine starke Selbstreflexion der Teilnehmer ab. Diese soll durch eine Abwechslung von Theorievermittlung im Plenum sowie Einzel-, Partner- und Kleingruppenarbeiten erreicht werden. Ein solcher Wechsel der Methodik innerhalb des Unterrichts wird als wesentlicher Bestandteil der Lehre empfunden (Ryans, 1960, zitiert nach Günther & Sperber, 2008, S. 302). Die Aktivierung der Teilnehmer, die Einbeziehung ihrer bisherigen Erfahrungen, der Austausch untereinander sowie die Anregung für zukünftige Herangehensweisen an Situationen, die Selbstkontrolle erfordern, stehen bei der Durchführung des Trainings im Vordergrund.



Von besonderer Bedeutung ist in diesem Zusammenhang der Einsatz eines Protokollbogens zur Selbstbeobachtung zwischen den einzelnen Trainingsterminen, welcher den Transfer der Trainingsinhalte in den täglichen Arbeitsablauf erleichtern soll. Ebenso sind Rollenspiele zum Einüben der gelernten Techniken zur Selbstkontrolle eine zentrale Methode des in dieser Arbeit entwickelten Trainings, da auch auf diese Weise ein direkter Bezug zum Arbeitsalltag der Beschäftigten hergestellt und der Transfer unterstützt werden soll.

Die einzelnen Methoden und Materialien sowie ihre jeweiligen didaktischen Funktionen werden in Anhang B näher erläutert. Für die Anwendung der verschiedenen Methoden ist die Gestaltung von eindeutigen Arbeitsaufträgen in Form von Arbeitsblättern notwendig. Diese Aufgabenblätter zu den im Training eingesetzten Übungen finden sich in Anhang C.

Der Nachweis, dass dieses Training der Selbstkontrolle tatsächlich zu einer Steigerung der Selbstkontrollfähigkeit und somit zu einem weniger belastenden Umgang mit Selbstkontrollanforderungen am Arbeitsplatz führt, welcher sich durch weniger starke Beanspruchungswirkungen zeigen soll, muss mittels einer adäquaten Evaluation des Trainings erbracht werden. Im nachstehenden Kapitel wird das Vorgehen bei dieser Evaluation ausführlich dargestellt.



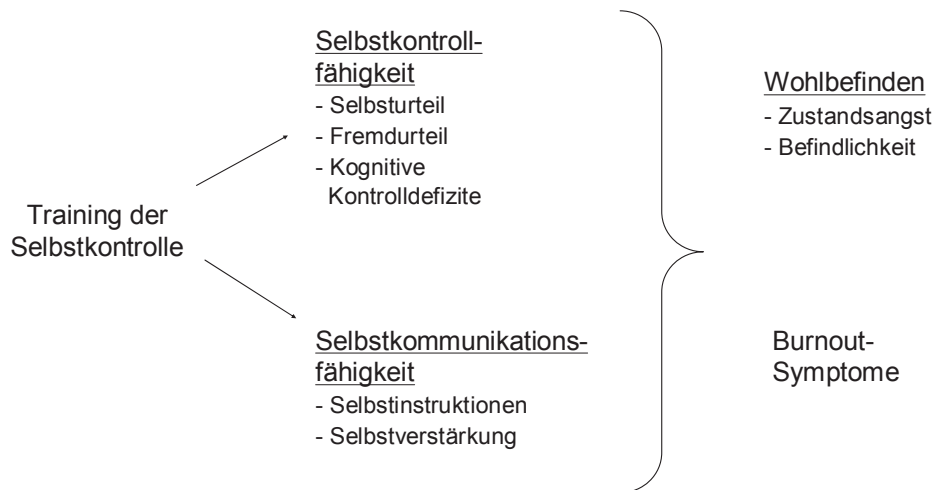


## **5. Evaluation des Trainings der Selbstkontrolle im Arbeitskontext**

Die Evaluation dient der Ermittlung der Wirksamkeit des Trainings der Selbstkontrolle. Mit Hilfe unterschiedlicher Messinstrumente, die im Abschnitt 5.3.3. näher beschrieben werden, sollen die durch das Training erzielten Veränderungen bezogen auf die im folgenden Abschnitt 5.1. beschriebenen Evaluationskriterien erhoben werden. Welches diese erwarteten Veränderungen sind, zeigt sich in den Hypothesen, die für diese Untersuchung in Abschnitt 5.2. spezifiziert werden und die auf den hinleitenden, theoretischen Überlegungen (vgl. Abschnitt 2) beruhen. Anschließend wird in Abschnitt 5.3. das methodische Vorgehen zur Überprüfung der Hypothesen erläutert.

### **5.1. Evaluationskriterien**

Mithilfe der Evaluationskriterien soll die Wirksamkeit des Trainings der Selbstkontrolle erfasst werden. Sie spezifizieren die Aspekte, von denen erwartet wird, dass sie sich durch die Teilnahme an dem Training verändern. Diese Kriterien leiten sich aus den bisherigen Forschungsergebnissen zur Selbstkontrolle (vgl. Abschnitt 2), den Erkenntnissen aus der Durchführung bereits etablierter Trainings zur Selbstkontrolle (vgl. Abschnitt 3) und den ausgewählten Trainingsinhalten des in dieser Arbeit entwickelten Trainings (vgl. Abschnitt 4) ab. Zu unterscheiden sind hierbei eine direkte und eine indirekte Beeinflussung der Evaluationskriterien durch das Training der Selbstkontrolle (Patry & Perrez, 2000). Die direkte Wirkung bezieht sich auf die gezielt angestrebten Kompetenzveränderungen im Hinblick auf die Selbstkontrolle. Indirekte Wirkungen sind dagegen „Folgewirkungen“ (Patry & Perrez, 2000, S. 31), die sich aus der durch das Training veränderten Selbstkontrollfähigkeit ergeben. Die in der vorliegenden Studie erwarteten direkten und indirekten Wirkungen des Trainings der Selbstkontrolle sind in Abbildung 4 im Überblick dargestellt.



**Abb. 4: Darstellung der erwarteten direkten und indirekten Wirkungen des Trainings der Selbstkontrolle**

Ein direkter Einfluss soll demnach auf die Selbstkontrollfähigkeit ausgeübt werden, welche durch ein Selbst- und ein Fremdurteil sowie indirekt über die kognitiven Kontrolldefizite erfasst wird. Zudem wird auch eine direkte Wirkung des Trainings auf die Selbstkommunikationsfähigkeit erwartet, welche in Form von adäquaten Selbstinstruktionen sowie den eingesetzten Selbstverstärkungen erkennbar wird. Diese direkten Veränderungen sollen im zweiten Schritt zu einer indirekten Verbesserung des Wohlbefindens, d.h. der erlebten Zustandsangst sowie der momentanen Befindlichkeit, führen. Diese Verbesserung soll jedoch nicht auf eine Veränderung der Arbeitsbedingungen als solche zurückführbar sein. Eine ebenfalls indirekte Wirkung wird auch auf die erlebten Burnout-Symptome (emotionale Erschöpfung, Depersonalisation, persönliche Erfüllung und Betroffenheit) erwartet. Da keine signifikanten Zusammenhänge zwischen den Selbstkontrollanforderungen im Arbeitskontext und physischen Indikatoren der Beanspruchung bestehen und auch die Stärke der Selbstkontrollfähigkeit keinen Einfluss auf das Erleben von körperlichen Beschwerden hat (Schmidt et al., 2012; vgl. Abschnitt 2.2.2.), erhebt das Training der Selbstkontrolle nicht den Anspruch, eine lindernde Wirkung hinsichtlich der körperlichen Beschwerden zu entfalten, weshalb diese in Abbildung 4 nicht berücksichtigt wurden.



Aus diesen erwarteten direkten und indirekten Wirkungen des Trainings lassen sich die im Folgenden formulierten Hypothesen ableiten.

## 5.2. Abgeleitete Hypothesen

Zur Überprüfung einer dauerhaften Wirksamkeit des Trainings werden Unterschiedshypothesen zwischen einer Trainingsgruppe und einer Kontrollgruppe (hier Wartegruppe) mit mindestens einer Follow-Up-Erhebung empfohlen (Hager, 2000a; Bortz & Döring, 2006). Daher ist somit ein Interaktionseffekt nachzuweisen, der verdeutlicht, dass nur in Abhängigkeit von dem stattgefundenen Training eine positive Veränderung zwischen zwei Messzeitpunkten (vor und mehrere Monate nach dem Training) beobachtbar ist. Bezogen auf die einzelnen Aspekte der Selbstkontrolle lassen sich daraus die folgenden Hypothesen ableiten.

*Hypothese 1:* Die Teilnehmer der Trainingsgruppe weisen einige Monate nach dem Training im Vergleich zu einer Wartegruppe im Mittel eine Erhöhung der selbsteingeschätzten und fremdbeurteilten Selbstkontrollfähigkeit sowie eine Verringerung der kognitiven Kontrolldefizite auf.

*Hypothese 2:* Im Mittel weist die Trainingsgruppe mehrere Monate nach dem Training eine Erhöhung der positiven Selbstkommunikation, der angemessenen Selbstinstruktionen und der eingesetzten Selbstverstärkung sowie eine Reduzierung der negativen Selbstkommunikation auf, während bei der Wartegruppe keine Veränderung festzustellen ist.

Hervorgerufen durch diese direkten Wirkungen des Trainings der Selbstkontrolle lassen sich weitere Hypothesen für die Folgewirkungen ableiten.

*Hypothese 3:* Im Gegensatz zur Wartegruppe zeigt die Trainingsgruppe mehrere Monate nach dem Training im Mittel ein verbessertes Wohlbefinden in Form einer erhöhten positiven momentanen Befindlichkeit sowie einer reduzierten empfundenen Zustandsangst.





*Hypothese 4:* Die Teilnehmer der Trainingsgruppe weisen mehrere Monate nach dem Training im Vergleich zur Wartegruppe im Mittel eine Reduzierung der Burnout-Symptome emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und Betroffenheit sowie eine Erhöhung der erlebten persönlichen Erfüllung am Arbeitsplatz auf.

Da für das Training der Selbstkontrolle die aktive Mitarbeit der Teilnehmer während des Trainings sowie der gewissenhafte Einsatz eines Protokollbogens zur Selbstbeobachtung zwischen den Trainingsterminen notwendig sind, wird angenommen, dass die Motivation der Teilnehmer als Moderator für die Wirksamkeit des Trainings fungiert und somit die stärker motivierten Teilnehmer bessere Trainingserfolge erzielen:

*Hypothese 5:* Die Verbesserung der selbst- und fremdwahrgenommenen Selbstkontrollfähigkeit, der kognitiven Kontrolldefizite, der Selbstkommunikation, der Zustandsangst, der Befindlichkeit sowie der Burnout-Symptome fällt für die Teilnehmer, die eine positive Einstellung zum Training zeigen, höher aus als bei den Teilnehmern mit einer negativeren Einstellung zum Training.

Neben diesen erwarteten Veränderungen durch das Training sollte bei konstanten Rahmenbedingungen im Arbeitsumfeld die Einschätzung und Beurteilung der Arbeitsbedingungen durch die Teilnahme an der Studie nicht beeinflusst werden. Ebenso sollte das Training nur die bereits angeführten differentiellen Wirkungen entfalten, nicht jedoch zu unspezifischen Effekten auf die körperlichen Beschwerden führen, die aufgrund der nicht signifikanten Zusammenhänge zwischen Selbstkontrolle und physischen Beschwerden nicht zu erwarten sind. Derartige Kontrollmaße können wichtige Einblicke in die Art der Zusammenhänge zwischen abhängigen Variablen und Prädiktoren liefern, da die Daten gerade bei der Verwendung von Selbsturteilen in Fragebögen anfällig für Verzerrungen durch gemeinsame Methodenvarianz sind, die zu unechten Korrelation führen können (Bridger et al., 2011). Bei der folgenden Hypothese 6 handelt es sich somit um eine Kontrolle zur Reduzierung dieser Einflüsse der gemeinsamen Methodenvarianz.

*Hypothese 6:* Mehrere Monate nach dem Training zeigen sich im Vergleich zu der Erhebung vor dem Training sowohl für die Trainings- als auch für die Wartegruppe im Mittel keine Unterschiede in der Beurteilung der Arbeitsbedingungen sowie der körperlichen Beschwerden.

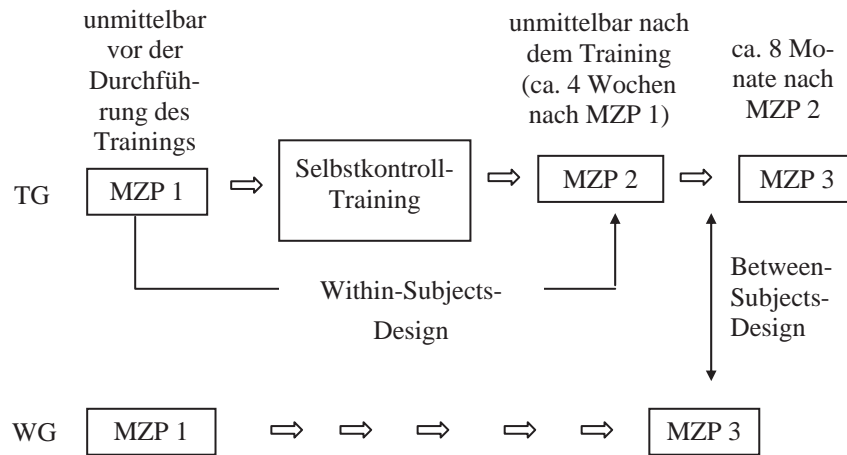


Die in diesem Abschnitt aufgeführten Hypothesen werden im Rahmen der Studie, deren Design, Stichprobe und Ablauf im Folgenden beschrieben wird, überprüft. Die Ergebnisse werden gemeinsam mit den angewandten statistischen Methoden in Abschnitt 6 dargestellt und in Abschnitt 8 diskutiert.

## **5.3. Methode**

### **5.3.1. Design der Studie**

Zur Überprüfung der im vorigen Abschnitt dargestellten Hypothesen wird ein „Vortest-Nachtest-Follow-Up-Vergleichsgruppen-Versuchsplan“ (Hager & Hasselhorn, 2000, S. 56) empfohlen, wobei die Vergleichsgruppe einer dem zu überprüfenden Training ähnlichen Intervention unterzogen werden sollte (Hager, 2000a). Aus Kapazitätsgründen wird in der vorliegenden Feldstudie jedoch auf eine Wartegruppe zurückgegriffen, d.h. dass die Personen dieser Gruppe zu einem späteren Zeitpunkt ebenfalls das Training der Selbstkontrolle erhalten, jedoch parallel zur Trainingsgruppe an keiner Intervention teilnehmen. Auch wenn somit eine Konfundierung der Trainingswirkungen mit Wirkungen der sozialen Interaktion, d.h. durch die bloße Zuwendung des Trainers zu der Trainingsgruppe, zu befürchten ist (Hager, 2000b), ist es dennoch auf diese Weise möglich, Vergleiche zwischen einer Trainingsgruppe (TG) und einer zunächst untrainierten Wartegruppe (WG) („Between-Subjects“-Design (Bortz & Döring, 2006, S. 549)) sowie zwischen den erhobenen Daten vor und nach dem Training bei der Trainingsgruppe („Within-Subjects“-Design (Bortz & Döring, 2006, S. 549)) anzustellen. Somit können Unterschiede und Veränderungen über die Messzeitpunkte sichtbar gemacht werden, wie Abbildung 5 verdeutlicht wird.



**Abb. 5: Überblick über das Vortest-Nachtest-Follow-Up-Wartegruppen-Design**

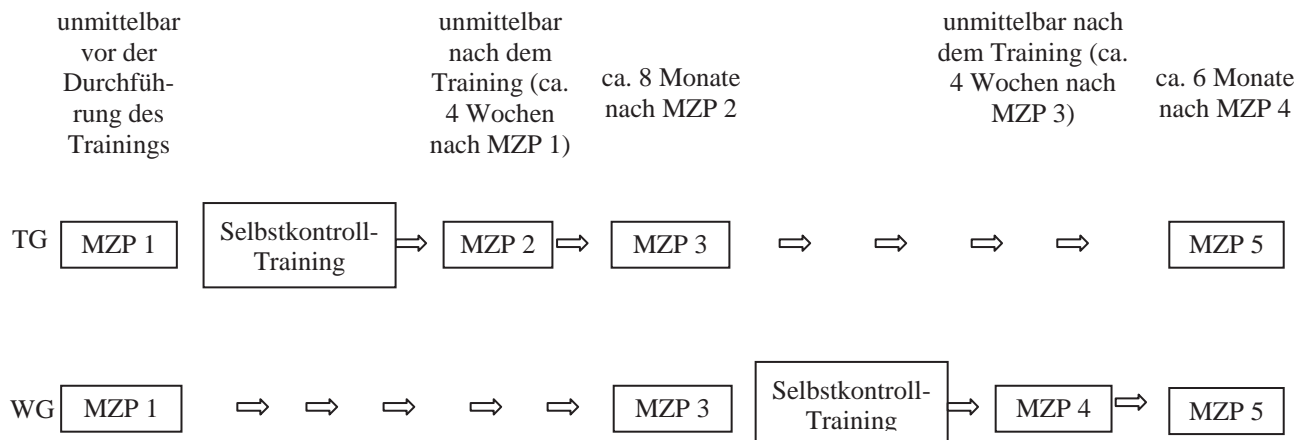
Die Vortestdaten wurden unter anderem zur Ermittlung potentieller Ausgangsunterschiede zwischen den Gruppen vor dem Training erhoben. Solchen Ausgangsunterschieden sollte bereits präventiv entgegengewirkt werden, indem die beiden Gruppen hinsichtlich möglicher Störvariablen parallelisiert wurden, so dass die Verteilung der Altersgruppen, des Geschlechts, der Dauer der Zugehörigkeit zur Verwaltung sowie der Laufbahngemäßigkeit vergleichbar ist. Diese sogenannten „Matched Samples“ (Bortz & Döring, 2006, S. 549) erhöhen die Vergleichbarkeit der Ergebnisse zwischen den Gruppen. In der vorliegenden Feldstudie wurde dies mit Unterstützung des Vorgesetzten realisiert, der anhand der ihm bekannten demographischen Daten unter Berücksichtigung einer Passung der individuellen Urlaubsplanung mit den geplanten Trainingsterminen eine gleichmäßige Aufteilung auf die Trainings- und die Vergleichsgruppe vorgenommen hat.

Da es sich um eine Feldstudie in einem real existierenden Arbeitsbereich handelt, muss bei der Erhebung Rücksicht auf die Arbeitsauslastung der Beschäftigten genommen werden, so dass zum zweiten Messzeitpunkt nur die Trainingsgruppe befragt werden kann, um den Arbeitsablauf nicht zu stören. Zum Zeitpunkt der dritten Erhebung liegen jedoch von beiden Gruppen die Daten vor, so dass die Überprüfung der Wirksamkeit des Trainings zum Follow-Up-Termin stattfindet.

Im Anschluss an diesen dritten Messzeitpunkt erhält auch die Wartegruppe das Training der Selbstkontrolle, an welches sich erneut eine direkte Befragung der Teilnehmer anschloss. Zudem fand sechs Monate nach Abschluss dieses zweiten Trainingsdurchgangs eine weitere Befragung aller Studienteilnehmer statt, so dass für die eigentliche Trainingsgruppe zusätzliche Daten eines Follow-Ups ca. 14 Monate nach der Trainingsteil-



nahme vorlagen. Dieses erweiterte Design der Studie ist in Abbildung 6 zusammengefasst.



**Abb. 6:** Überblick über das erweiterte Design der Studie

### 5.3.2. Beschreibung der Stichprobe

Die gesamte Stichprobe entstammt einem Arbeitsgebiet einer großen öffentlichen Bundesverwaltung in Dresden. Innerhalb dieses Arbeitsgebietes sind die Aufgaben aller Beschäftigten vergleichbar. Der Tätigkeitsschwerpunkt besteht in der Erteilung von Auskünften am Telefon oder per E-Mail, sowohl in deutscher als auch in englischer Sprache. Alle Studienteilnehmer stehen somit im direkten Außenkontakt mit dem Bürger bzw. Kunden.

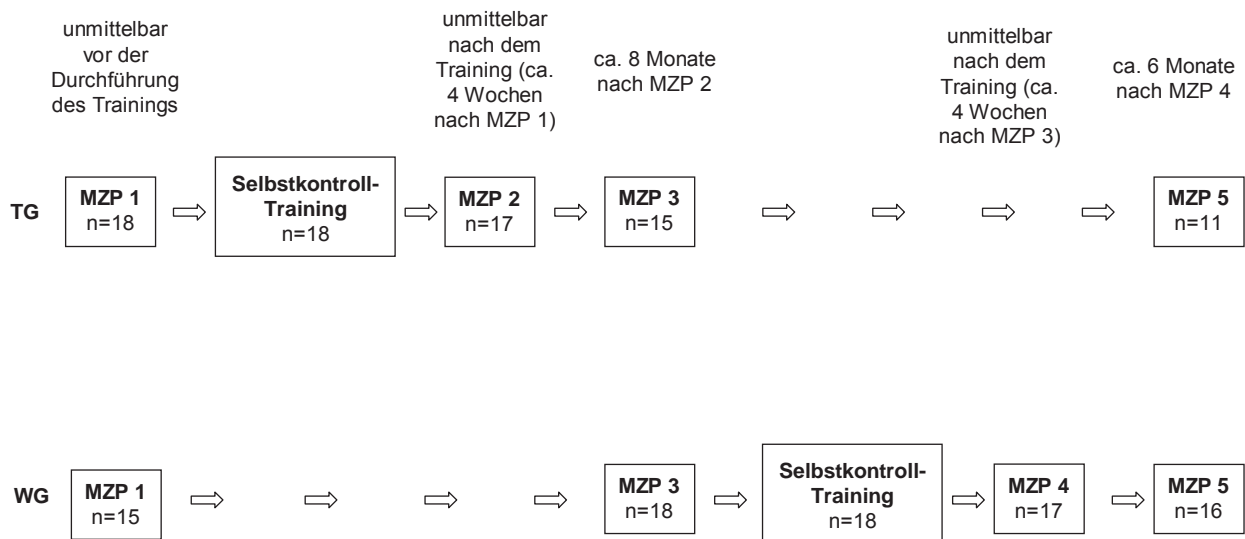
Insgesamt haben N=36 Beschäftigte des Arbeitsgebietes freiwillig an der Studie und dem Training teilgenommen, von denen jedoch nur n=30 in die Überprüfung der Wirksamkeitshypothesen einbezogen werden konnten, da von den übrigen Personen kein vollständiger Datensatz zu allen Messzeitpunkten vorliegt. Bezogen auf die Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit können nur die Daten von n=24 Beschäftigten berücksichtigt werden, da nicht für jede Person eine Einschätzung durch einen nahe stehenden Kollegen vorgelegt wurde.

Für die deskriptive Auswertung des Fragebogens zur Trainingsevaluation sowie zum Trainingstransfer ist es unkritisch, wenn von einzelnen Personen nicht zu allen Messzeitpunkten Daten vorliegen, da nicht der Längsschnitt, sondern eine Momentaufnahme betrachtet wird, die aus wissenschaftlicher Sicht wenig, jedoch aus der Sicht der Praxis vie-



le Erkenntnisse liefert. Zur Darstellung der Gesamtbewertung des Trainings der Selbstkontrolle werden daher die Daten der beiden Gruppen zu den jeweiligen Messzeitpunkten kombiniert. Somit liegen für die Trainingsevaluation insgesamt  $n=34$  Bögen zum Nachtest vor, für den Trainingstransfer  $n=31$  zum Follow-Up.

Einen Überblick über die Aufteilung der Probanden auf die Trainings- und die Wartegruppe sowie über die Stichprobengrößen zu den einzelnen Messzeitpunkten gibt Abbildung 7.



**Abb. 7: Überblick über die Stichprobengrößen zu den einzelnen Messzeitpunkten**

Die Schwankungen in der Stichprobengröße ergeben sich aus dem längsschnittlichen Design, das sich über insgesamt 16 Monate erstreckte, wodurch aufgrund von Personalveränderungen (z.B. Mutterschutz, Pensionierung, Arbeitsplatzwechsel) Drop Outs zu verzeichnen waren.

Von den in die Betrachtungen einbezogenen 34 Personen sind acht als Beamte des mittleren Dienstes und 26 als Beamte des gehobenen Dienstes beschäftigt. Unter diesen Beschäftigten sind 12 Männer und 22 Frauen. Zum dritten Erhebungszeitpunkt (November



2010) variierte für diese 34 Personen die Dauer der Beschäftigung in der Verwaltung zwischen weniger als vier Jahren bis zu über 30 Jahren. Das Alter variierte zwischen 20 und 60 Jahren. Eine Auflistung der genauen prozentualen Verteilung der Stichprobe bezogen auf die demographischen Daten findet sich in Anhang F1.

### **5.3.3. Darstellung der Messinstrumente**

Zur Überprüfung der für diese Untersuchung formulierten Hypothesen wurden zu jedem Erhebungszeitpunkt die gleichen Messinstrumente eingesetzt, um die Veränderungsmessung vorzunehmen. Diese bestanden aus unterschiedlichen Fragebögen zur Selbst- und Fremdeinschätzung im Hinblick auf relevante Messgrößen und Bewertung des durchgeführten Trainings.

Die eingesetzten Messinstrumente basieren größtenteils auf bereits etablierten Verfahren, die entsprechend der zu untersuchenden Evaluationskriterien (vgl. Abschnitt 5.1.) abgewandelt wurden. Auf diese Weise ist einerseits die Passung zwischen Erhebungsverfahren und Evaluationskriterien erhöht worden, andererseits führt dies möglicherweise zu Abweichungen in der Reliabilität im Vergleich zu den Originalverfahren. Für die hier untersuchte Stichprobe wurde zum Messzeitpunkt 1 ( $n=30$ ) als Reliabilitätsmaß für die einzelnen Erhebungsinstrumente die interne Konsistenz (Cronbach's Alpha) ermittelt.

Zur Beurteilung des Trainings sowie zur Einschätzung seiner Transferwirkung wurden in Anlehnung an Jansen (2005) neue Fragebögen entwickelt. Auch für diese Verfahren wurde die interne Konsistenz anhand von Cronbach's Alpha ermittelt. Hier sind die zusammengefassten Messzeitpunkte 2 (TG) und 4 (WG) für den Evaluationsfragebogen relevant ( $n=34$ ) sowie MZP 3 (TG) und MZP 5 (WG) für den Transferfragebogen ( $n=31$ ) (vgl. Abschnitt 5.3.2.).

Im Folgenden werden die einzelnen Verfahren sowie die ermittelten Werte für ihre interne Konsistenz beschrieben.

#### **5.3.3.1. Selbstkontrollfähigkeit**

Entsprechend der Zielsetzung und der vorgestellten Evaluationskriterien zielt das Training in erster Linie auf eine Verbesserung der Selbstkontrollfähigkeit im Umgang mit Kunden und Kollegen ab. Zur Vermeidung von Verzerrungen der Ergebnisse aufgrund von Effekten der gemeinsamen Methodenvarianz (Podsakoff, MacKenzie, Lee & Podsakoff, 2003) wird neben der Selbsteinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit der glei-



che Fragebogen zu einer Fremdeinschätzung durch einen engen Kollegen genutzt (vgl. Exkurs unter Abschnitt 5.3.3.2.).

Als Ausgangsbasis für die Erstellung eines entsprechenden Fragebogens zur Erhebung der Selbstkontrollfähigkeit wurde die „Self-Control Scale“ von Tangney, Baumeister und Boone (2004) herangezogen, die die individuelle Fähigkeit zur Selbstkontrolle als Eigenschaft erfasst. Von den ursprünglich 36 Items wurden diejenigen ausgewählt, die einen Bezug zum Arbeitsleben aufweisen und aufgrund ihrer Aussage eine ehrliche Beantwortung erwarten lassen. Somit wurden 22 Items einbezogen, die für die Zielgruppe des Trainings am besten geeignet erschienen (vgl. Anhang E2, E3). Diese wurden aus der englischen Sprache ins Deutsche übersetzt. Die fünfstufige Antwortskala (von „1 *not at all like me*“ bis „5 *very much like me*“ (Tangney et al., 2004, S. 282)) wurde beibehalten und entsprechend übersetzt. Aufgrund der Formulierung der Items wird eine hohe Merkmalsausprägung und somit eine gute Selbstkontrollfähigkeit durch die Angabe von niedrigen Werten in dem Fragebogen repräsentiert.

Die Überprüfung der Reliabilität bezogen auf die Selbsteinschätzungsvariante der Selbstkontrollskala mittels Cronbach's Alpha als Maß für die interne Konsistenz ergibt einen zufriedenstellenden Wert ( $\alpha=.85$ ;  $n=30$ ). Ähnlich positiv fällt die Betrachtung der internen Konsistenz bezogen auf die Fremdeinschätzungsvariante der Selbstkontrollskala aus ( $\alpha=.88$ ;  $n=24$ ), so dass auch bei der Beurteilung der Selbstkontrollfähigkeit durch von den zu Beurteilenden selbst ausgewählte, nahestehende Kollegen von einer ausreichenden Reliabilität ausgegangen werden kann.

### **5.3.3.2. Kognitive Kontrolldefizite als indirektes Maß für die Selbstkontrollfähigkeit**

Die Fähigkeit zur kognitiven Kontrolle steht in engem Zusammenhang zur Selbstkontrollfähigkeit. Eine hohe Anzahl kognitiver Kontrolldefizite als Maß für die Kontrollfähigkeit impliziert somit indirekt eine mangelnde Selbstkontrollfähigkeit (vgl. Abschnitt 2.2.4.). Anders als bei der zuvor dargestellten, direkten Erhebung der Selbstkontrollfähigkeit sollen die Befragten bei dieser indirekten Messung keinen Zusammenhang zu den selbstkontrollspezifischen Inhalten des Trainings erkennen und somit nicht den Effekten der sozialen Erwünschtheit unterliegen. Somit soll durch die Itemformulierung eines solchen distalen Maßes möglichen Verzerrungen der Ergebnisse durch Einflüsse der gemeinsamen Methodenvarianz vorgebeugt werden (vgl. Exkurs unter diesem Abschnitt). Als Erhebungsinstrument für die kognitiven Kontrolldefizite wurde die deutsche Version



des Cognitive Failures Questionnaire (CFQ) von Broadbent, Cooper, Fitzgerald und Parkes (1982) eingesetzt, der als „trait-like measure“ (Bridger et al., 2011; S. 598) für die Kontrollfähigkeit gilt. Somit ist der CFQ mit der Selbstkontrollskala vergleichbar, die die Selbstkontrollfähigkeit ebenfalls als individuelle Disposition erfasst (Tagney et al., 2004). Die Originalversion des CFQ beinhaltet 25 Items, die die Häufigkeit erheben, mit der kognitive Fehler, d.h. Fehler in der Wahrnehmung, der Aufmerksamkeit und der Erinnerung sowie zusätzlich des Verhaltens in Alltagssituationen auftreten (Broadbent et al., 1982). Hohe Werte im CFQ weisen somit auf Fehler der exekutiven Kontrolle hin (Bridger et al., 2011). Um eine stärkere Verbindung zum Arbeitsleben herzustellen, wurden in dieser Untersuchung nicht alle Items berücksichtigt, sondern nur diejenigen 12 Items in die Datenerhebung einbezogen, die sich durch eine konkretisierende Formulierung direkt auf die Arbeit beziehen ließen („Wie häufig ist es Ihnen bei der Arbeit passiert, dass Sie in Ihrer Dienststelle mit anderen Menschen physisch zusammen gestoßen sind?“ anstatt „Do you bump into people?“ (Broadbent et al., 1982, S. 15)). Die fünfstufige Antwortskala wurde beibehalten, erstreckt sich jedoch in der eingesetzten Version des Fragebogens ohne Angabe von Zahlen von „sehr häufig“ bis „nie“ (vgl. Anhang E4).

Bezüglich der Reliabilität ergibt sich für die in dieser Studie betrachtete Stichprobe für die modifizierte Broadbent-Skala ein recht zufriedenstellender Wert für die interne Konsistenz (Cronbach's  $\alpha=.78$ ).

### **Exkurs: Besonderheit der Erhebung der Selbstkontrollfähigkeit**

Die Selbstkontrollfähigkeit wird in dieser Studie mit drei verschiedenen Maßen erhoben, die direkt das Selbst- und das Fremdurteil über diese Fähigkeit abfragen sowie die eigene Neigung zu kognitiven Fehlern im Alltag beleuchten, wodurch indirekt die Fähigkeit zur Selbstkontrolle gemessen werden kann. Dieses multimethodale Vorgehen stellt eine gewichtige Stärke der vorliegenden Studie dar, da auf diese Weise der Gefahr des Einflusses der gemeinsamen Methodenvarianz entgegengewirkt werden soll. Unter der gemeinsamen Methodenvarianz wird die Varianz verstanden, die nicht durch die eigentlich erhobenen Konstrukte, sondern aufgrund der Messmethode hervorgerufen wird (Podsakoff et al., 2003), wodurch möglicherweise die Validität der empirischen Ergebnisse gefährdet ist (Bagozzi & Yi, 1990). Derartige Fehler entstehen, wenn die Daten, die miteinander in Beziehung gesetzt werden sollen, mittels der gleichen Methode erhoben werden. Besonders bei Erhebungen, die mit Fragebogen bei den betroffenen Personen selbst durchgeführt werden, scheint diese Gefahr besonders hoch zu sein (Spector, 1994), obwohl diese Selbstbeurteilung vielfach verbreitet ist (Kline, Sulsky & Rever-Moriyama, 2000). Den-





noch hat die Befragung der Teilnehmer über ihre eigene Person auch ihre Berechtigung, da nur auf diese Weise Erkenntnisse über das persönliche Erleben gewonnen werden können (Spector, 1994). Besonders in einer Evaluationsstudie, die die Wirksamkeit des Trainings an Veränderungen der persönlich empfundenen Fähigkeit über die Zeit messen soll, kann auf die Selbsteinschätzung nicht verzichtet werden. Durch den Einsatz verschiedener Messmethoden für die zentralen Variablen eines Konstruktes sowie die Verwendung unterschiedlicher Quellen für die Erhebung der Daten, z.B. durch eine Fremdeinschätzung, können die Fehlinterpretationen aufgrund der gemeinsamen Methodenvarianz vermieden werden, da somit eine andere Art der Erhebung über das Selbsturteil hinaus Verwendung findet (Podsakoff & Organ, 1986).

Um mit dem Fremdurteil eine aussagekräftige Einschätzung der Selbstkontrollfähigkeit der Trainingsteilnehmer zu erhalten, ist eine wichtige Voraussetzung für die Validität dieser Fremdeinschätzung, dass sich die Personen untereinander sehr gut kennen und Veränderungen durch das Training bemerken können. Um entsprechende Paarungen bei den Beschäftigten zu finden, wurde bei der erstmaligen Verteilung des Fragebogenpaketes auf diese Besonderheit aufmerksam gemacht. Die Beschäftigten sollten eine Person auswählen, von der sie glaubten, dass eine valide Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit möglich ist. Hierbei handelt es sich um nahe stehende Kollegen, die teilweise in einem Doppelbüro zusammenarbeiten und daher einen guten Einblick in die Arbeits- und Verhaltensweisen des jeweils anderen haben.

Eine weitere mögliche Gefährdung der Gültigkeit der Antworten besteht in der sozialen Erwünschtheit, also einer systematischen Antwortverzerrung in eine normativ geprägte Richtung, da bei der Angabe der eigentlich als wahr angesehenen Antwort mit Missbilligung gerechnet wird. Derartige systematische Verzerrungen können auftreten, wenn deutliche Unterschiede in der Erwünschtheit der verschiedenen Antwortalternativen bestehen, die Anonymität der Befragten nicht in ausreichendem Maße gewährleistet ist und das Bedürfnis nach Anerkennung bei den Befragten hoch ausgeprägt ist (Stocké, 2004). Da es sich bei den Befragten in dieser Studie um eine vergleichsweise kleine Stichprobe aus einem Arbeitsbereich handelt, könnten Bedenken hinsichtlich der Privatheit der Antworten trotz einer Anonymisierung der Fragebögen bestehen, weil aufgrund der Ergebnisse ein Gesamteindruck der Beschäftigten dieses Arbeitsbereiches entsteht. Somit könnte auch das Bedürfnis entstehen, ein positives Bild des Arbeitsbereiches in Form von erwünschten Antwortmustern zu zeigen. Besonders in der Selbst- und auch in der Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit könnten derartige systematische Antwortverzerrungen auftreten, da die Teilnehmer die Zielsetzung des Trainings der Selbstkontrolle



kennen und somit durch ihr Antwortverhalten die erwartete Verbesserung der Selbstkontrollfähigkeit nach dem Training beeinflussen. Dieser Verzerrung kann einerseits mit Hilfe der Formulierung der Items entgegengewirkt werden, andererseits jedoch auch durch ein Erhebungsinstrument, das den Zusammenhang zur Selbstkontrollfähigkeit nicht direkt erkennen lässt (Podsakoff et al., 2003). Als ein solches distales Maß wurde die Erhebung der Neigung zu kognitiven Kontrolldefiziten ausgewählt, da die Trainingsteilnehmer keinen direkten Zusammenhang zwischen den Trainingsinhalten und diesen Alltagsfehlern erkennen sollten. Somit sollen negative Einflüsse der gemeinsamen Methodenvarianz auch mittels dieser weiteren Methode zur Erfassung möglicher Veränderungen der Selbstkontrollfähigkeit durch das Training der Selbstkontrolle vermindert werden.

### 5.3.3.3. Selbstkommunikation

Als wichtiges Evaluationskriterium für das Training der Selbstkontrolle gilt auch die positive Selbstkommunikation einschließlich der Anwendung verbaler Selbstverstärkung (vgl. Abschnitt 3.2.1.). Um die Veränderungen durch das Training im Hinblick auf diese Selbstkommunikation erfassen zu können, wurde ein entsprechender Fragebogen in Anlehnung an den Fragebogen zur Selbstkommunikation (IPK) von Böllner (1987, zitiert nach Tönnies, 1994) erstellt. Dieser „informelle“ (Tönnies, 1994, S. 39) Fragebogen basiert auf den gleichen Itemlisten wie das häufiger untersuchte Inventar zur Selbstkommunikation für Erwachsene (ISE) von Tönnies (1982, zitiert nach Tönnies, 1994). Die Entscheidung im Rahmen dieser Untersuchung fiel jedoch auf den IPK, da dieser im Vergleich zum ISE in Form einer eigenen Skala die „Selbstdirigierung“ (Tönnies, 1994, S. 39) berücksichtigt, so dass gezielter die Selbstinstruktionen der Teilnehmer erfasst werden konnten.

Der IPK besteht in seiner Originalversion aus 60 Items, von denen für diese Untersuchung 22 Items als geeignet zur Erfassung der Selbstkommunikation ausgewählt wurden. Aufgrund des klinischen Hintergrundes des IPK erschienen die restlichen Items für eine nicht-klinische Stichprobe nicht als angemessen. Im Hinblick auf die Inhalte und die Zielsetzung des Trainings ist die Unterteilung dieser Items des IPK in die drei von Böllner (1987, zitiert nach Tönnies, 1994, S. 39) vorgeschlagenen Subskalen „negative Selbstkommunikation“, „positive Selbstkommunikation“ und „Selbstdirigierung“ auch für die Erhebung in dieser Untersuchung angemessen und wird daher beibehalten. Die Skala „Selbstdirigierung“ wird jedoch vor dem Hintergrund des Sprachgebrauchs innerhalb des Trainings der Selbstkontrolle hier zum besseren Verständnis als Skala „Selbstinstruktion“ bezeichnet. Außerdem wurde sie um vier neue Items ergänzt, die speziell ent-



wickelt wurden und sich auf mögliche Selbstinstruktionen in Bezug auf Selbstkontrollanforderungen beziehen. Hierbei handelt es sich beispielsweise um das Item „Konzentrier dich.“, um die Anforderung Ablenkungen zu widerstehen, meistern zu können. Um das Evaluationskriterium der vermehrten Anwendung von Selbstverstärkung mit diesem Fragebogen der Selbstkommunikation ebenfalls erheben zu können, wurden sechs weitere Items (z.B. „Das hast du gut gemacht.“) hinzugefügt, die eine eigene Skala „verbale Selbstverstärkung“ bilden. Die vierstufige Antwortskala (1=häufig, 2=öfter, 3=selten und 4=nie) wurde dem Original entsprechend beibehalten (vgl. Anhang E5).

Bei der Überprüfung der internen Konsistenz ergeben sich bei der vorliegenden Stichprobe für die einzelnen Subskalen gute Werte für Cronbach's Alpha („Selbstinstruktionen“:  $\alpha=.81$ ; „Selbstverstärkung“:  $\alpha=.88$ ; „Selbstkommunikation positiv“:  $\alpha=.86$ ; „Selbstkommunikation negativ“:  $\alpha=.79$ ), die verdeutlichen, dass die Ergänzung um neue Items und die Aufteilung in die einzelnen Unterskalen die Reliabilität des IPK nicht beeinträchtigen.

#### 5.3.3.4. Zustandsangst

Die empfundene Zustandsangst kann als eine Folge kurzfristiger psychischer Beanspruchung angesehen werden (Schmidt & Neubach, 2010; vgl. Abschnitt 2.2.1.), weshalb eine Verbesserung durch das Training der Selbstkontrolle und dem damit einhergehenden erleichterten Umgang mit Selbstkontrollanforderungen erwartet wird. Zur Erhebung der empfundenen Angst wird auf das State-Trait-Angstinventar (Laux, Glanzmann, Schaffner & Spielberger, 1981) zurückgegriffen. Die deutsche Version des State-Trait Anxiety Inventory (STAI) (Spielberger, Gorusch & Lushene, 1970, zitiert nach Laux et al., 1981, S. 7) verfolgt das Ziel, den Zusammenhang zwischen Ängstlichkeit als Eigenschaft und der momentanen Zustandsangst zu definieren und dabei Einflüsse verschiedener Situationen und „intrapyschische[r] Prozesse[...]“ (Laux et al., 1981, S. 7) zu berücksichtigen. Für die Veränderungsmessung im Rahmen dieser Untersuchung erscheint lediglich die State-Skala zur Ermittlung des momentanen Angstgefühls als relevant, da es sich hierbei um eine Emotion handelt, deren Stärke in verschiedenen Situationen und zu unterschiedlichen Zeitpunkten variabel ist. Kennzeichen dieser Zustandsangst sind nach Spielberger (1972, zitiert nach Laux et al., 1981, S. 7) Gefühle der „Anspannung, Besorgtheit, Nervosität, innere[n] Unruhe und Furcht vor zukünftigen Ereignissen sowie [...] erhöhte Aktivität des autonomen Nervensystems“. Durch einen gezielten Einsatz und Umgang mit Selbstkontrolle sind bezüglich dieser Zustandsangst Veränderungen denkbar, die sich in Form einer solchen State-Skala abbilden lassen sollten.



Der eingesetzte Fragebogen umfasst entsprechend des deutschen Originals 20 Items, deren Intensität auf einer vierstufigen Antwortskala erfasst wird (1=“überhaupt nicht“ bis 4=“sehr“) und die unverändert übernommen wurden (vgl. Anhang E6). Alle Items sind so codiert, dass eine hohe Merkmalsausprägung durch einen hohen Zahlenwert in der Skala repräsentiert wird.

Die interne Konsistenz des STAI liegt bei der hier untersuchten Stichprobe im zufriedenstellenden Bereich ( $\alpha=.89$ ). Dieser Wert stimmt weitgehend mit den von Laux et al. (1981) berichteten Angaben für Cronbach’s Alpha bei der Eichstichprobe bezüglich der State-Skala überein ( $\alpha=.91$  für Männer und Frauen).

### 5.3.3.5. Momentane Befindlichkeit

Die momentane Befindlichkeit bzw. die Befindlichkeit in der letzten Woche ist im Zusammenhang mit dieser Untersuchung relevant, da es sich hier um einen kurzfristigen, vorübergehenden Zustand handelt, der sich in Folge eines gesundheitsförderlichen Umgangs mit Selbstkontrollanforderungen im Arbeitsalltag verbessern kann. Zur Erfassung dieses vorübergehenden Gefühlszustandes wurde das Emotionalitätsinventar EMI als Befindlichkeitsmaß von Ullrich de Muynck und Ullrich (1981; 1978, zitiert nach Ullrich & Ullrich de Muynck, 1980) modifiziert, wobei der Aufbau, die sechsstufige Skala und vereinzelte Items beibehalten wurden.

Der EMI enthält insgesamt 70 Items, von denen für die vorliegende Untersuchung 30 Items eingesetzt werden konnten, von denen 25 unverändert übernommen wurden. In fünf Fällen wurde eine Anpassung der Items an die Zielgruppe sowie den heutigen Sprachgebrauch vorgenommen. Für die vorliegende Untersuchung wurden die selektierten und modifizierten Items des EMI um vier weitere Items ergänzt, die aus der Befindlichkeits-Skala von von Zerssen (1976a) entnommen wurden. Diese Items stellen in Bezug auf das Training der Selbstkontrolle eine sinnvolle Ergänzung dar, da ein Zusammenhang zwischen den genannten Befindlichkeiten (z.B. „zielstrebig“ oder „aufmerksam“ (v. Zerssen, 1976a, Anhang E7) und Selbstkontrolle hergestellt werden kann. Außerdem wurden zwei der oben genannten Modifizierungen ursprünglicher EMI-Items ebenfalls durch die Befindlichkeits-Skala angeregt („unruhig“ und „zugewandt“) (v. Zerssen, 1976a, Anhang E7).

Die Besonderheit im Aufbau des EMI besteht darin, dass Paare von jeweils gegensätzlichen Eigenschaftswörtern als Pole auf einer sechsstufigen Skala gegenübergestellt sind (vgl. Abb. 8).



	trifft sehr zu	trifft deutlich zu	trifft eher zu	trifft eher zu	trifft deutlich zu	trifft sehr zu	
angespannt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	entspannt
ruhig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	unruhig

**Abb. 8: Auszug aus dem Fragebogen zur Erhebung der momentanen Befindlichkeit zur beispielhaften Darstellung der Skalierung**

Dieser Aufbau wurde im Rahmen dieser Studie übernommen (vgl. Anhang E7). Eine ähnliche Art der Darstellung verfolgt auch die Befindlichkeits-Skala, weshalb eine sinnvolle Ergänzung der Items möglich ist. Da ein hoher Skalenwert in der Auswertung einer guten Befindlichkeit entspricht, muss bei den Berechnungen eine Umkodierung von 14 Items vorgenommen werden (z.B. in Abb. 8: „ruhig – unruhig“).

Der Wert für Cronbach's Alpha weist bezüglich der modifizierten Fassung des EMI bei der vorliegenden Stichprobe eine hohe Reliabilität aus ( $\alpha=.96$ ).

### 5.3.3.6. Burnout-Symptome

Burnout-Symptome können als Folge langfristiger psychischer Beanspruchung bei der Arbeit auftreten. Da Zusammenhänge zwischen den Anforderungen an die Selbstkontrolle im Arbeitskontext und dem Auftreten von Burnout nachgewiesen werden konnten (vgl. Abschnitt 2.2.3.), soll das Training der Selbstkontrolle durch eine Verbesserung der Selbstkontrollfähigkeit indirekt zu einer Linderung des erlebten Burnouts führen (vgl. Abschnitt 5.1.). Die Burnout-Symptome wurden mit der deutschen Fassung des Maslach-Burnout-Inventars (MBI-D) von Büssing und Perrar (1992) erhoben. Der Fragebogen umfasst im Original 25 Items, die zu vier Subskalen zusammengefasst werden, welche die bereits in Abschnitt 2.2.3. erläuterten vier Facetten des Burnout-Syndroms abbilden („Emotionale Erschöpfung“ (9 Items), „Depersonalisation“ (5 Items), „Persönliche Erfüllung“ (8 Items) und „Betroffenheit“ (3 Items)). Das Item „In vieler Hinsicht fühle ich mich ähnlich wie meine Patienten“ (Büssing & Perrar, 1992, S. 337) wurde in dieser Untersuchung nicht eingesetzt, da es für die Arbeitssituation der Stichprobe als nicht passend angesehen wird. Somit reduziert sich die Anzahl der Items für die Skala „Betroffenheit“ auf zwei Items. Außerdem wurden einzelne Begriffe im Vergleich zum Originalfragebogen ausgetauscht, so dass anstatt von „Patienten“ entsprechend der gängigen Amtssprache der Verwaltung von „Beteiligten (Kunden)“ gesprochen wird. Ebenso wurde das



Wort „Probleme“ teilweise mit der Formulierung „Fragestellungen“ ersetzt, da diese im dienstlichen Kontext der Stichprobe angemessener wirkt. Die von Büssing und Perrar (1992, S. 333) vorgeschlagene fünfstufige Intensitäts- bzw. Häufigkeitsskala wurde beibehalten. Diese erstreckt sich von 1 („sehr schwach/sehr selten“) bis 5 („sehr stark/sehr oft“).

Die für die Zwecke dieser Untersuchung leicht modifizierte Fassung des MBI-D ist in Anhang E9 dargestellt. Von einem hohen Ausmaß an Burnout ist auszugehen, wenn hohe Zahlenwerte in den Subskalen „Emotionale Erschöpfung“, „Depersonalisation“ sowie „Betroffenheit“, jedoch für die Subskala „Persönliche Erfüllung“ niedrige Zahlenwerte angegeben werden.

Die Reliabilität erweist sich bei der in dieser Studie untersuchten Stichprobe für die einzelnen Subskalen als sehr unterschiedlich. Die Subskalen „Emotionale Erschöpfung“ ( $\alpha=.91$ ) und „Persönliche Erfüllung“ ( $\alpha=.85$ ) und „Depersonalisation“ ( $\alpha=.85$ ) können als zuverlässig angesehen werden, während die Subskala „Betroffenheit“ ( $\alpha=.56$ ) im Hinblick auf die Reliabilität keinen zufriedenstellenden Wert erreicht. In anderen Untersuchungen (Büssing & Perrar, 1992) werden ebenfalls niedrige interne Konsistenzen für die Subskala „Betroffenheit“ berichtet, welche durch die Autoren mit der vergleichsweise geringen Anzahl der Items in dieser Subskala erklärt werden (Büssing & Perrar, 1992).

### **5.3.3.7. Allgemeine körperliche Beschwerden**

Aufgrund des nachweisbar geringen Zusammenhanges von körperlichen Beschwerden und Selbstkontrollanforderungen am Arbeitsplatz (vgl. Abschnitt 2.2.2.) bietet sich die Erhebung von physischen Beschwerden zur Überprüfung der differentiellen Wirkung des Trainings der Selbstkontrolle an. Das Training soll die in den vorherigen Abschnitten angeführten Maße der Selbstkontrollfähigkeit und des psychischen Wohlbefindens positiv verändern, jedoch nicht zu unspezifischen Effekten führen. Werden bei der Einschätzung der körperlichen Beschwerden dennoch bedeutsame Veränderungen über die Zeit nachgewiesen, ist anzunehmen, dass durch die Teilnahme am Training auch unspezifische Effekte wirksam geworden sind, die die beabsichtigten differentiellen Wirkungen auf die Selbstkontrollfähigkeit und die mit dieser zusammenhängenden Maße einschränkt. Dies würde die Aussagekraft möglicher Veränderungen in den übrigen Skalen schmälern, da in diesem Fall auch diese auf die allgemeine Wirkung der Trainingsteilnahme zurückgeführt werden könnten. Ebenso könnten aufgrund der Erhebung von Selbsturteilen mittels Fragebogen unechte Zusammenhänge aufgetreten sein, die auf die



gemeinsame Methodenvarianz zurückzuführen sind. Ein Selbsturteil in Bezug auf die muskuloskelettalen Beschwerden sollte den gleichen Einflüssen der gemeinsamen Methodenvarianz unterliegen, wie die übrigen Selbsturteile. Werden jedoch im Hinblick auf dieses Kontrollmaß keine signifikanten Veränderungen durch das Training nachgewiesen, können mögliche Veränderungen in den übrigen Maßen weniger wahrscheinlich auf Artefakte zurückgeführt werden, so dass das Vertrauen, dass es sich um echte Effekte handelt, gestärkt wird (Bridger et al., 2011). Zur Erhebung der Selbstberichte zu den körperlichen Beschwerden wurde die Beschwerden-Liste eingesetzt (v. Zerssen, 1976b).

Die Beschwerden-Liste dient „zur quantitativen Abschätzung subjektiver Beeinträchtigungen durch (überwiegend) körperliche und Allgemeinbeschwerden“ (v. Zerssen, 1976b, S. 6) und ist auch für Veränderungen über die Zeit sensitiv, weshalb sie gut für eine längsschnittliche Betrachtung geeignet ist. Die beiden Parallelformen der Beschwerden-Liste umfassen im Original jeweils 24 Items, aus denen für diese Untersuchung insgesamt 25 Items ausgewählt wurden. Diese betreffen Muskelskelettbeschwerden sowie vegetative Beschwerden (vgl. Anhang E8). Die Intensitätsskala orientiert sich an der ursprünglichen Beschwerden-Liste und erstreckt sich in einem vierstufigen Antwortspektrum von „gar nicht“ bis „stark“.

Der Reliabilitätswert in Form von Cronbach's Alpha kann bei der vorliegenden Stichprobe als gut eingestuft werden ( $\alpha=.90$ ).

### 5.3.3.8. Arbeitsbedingungen

Neben der im vorherigen Abschnitt dargestellten Beschwerdenliste wurde auch die Erhebung der Einschätzung der Arbeitsbedingungen vorgenommen, um nachzuweisen, dass das Training der Selbstkontrolle keine unspezifischen Veränderungen bewirkt und Verzerrungen aufgrund von gemeinsamer Methodenvarianz unwahrscheinlich sind. Auch bei dieser Messung sollten über die Längsschnittstudie hinweg keine Veränderungen durch das Training erkennbar sein, da im Arbeitsbereich der befragten Beschäftigten objektiv keinerlei Änderungen der Arbeitsbedingungen stattgefunden haben. Mit den Arbeitsbedingungen wurde zudem ein Kriterium erhoben, für das ein direkter Zusammenhang zur Selbstkontrollfähigkeit bislang nicht nachgewiesen werden konnte. Somit ist im Vergleich zu den körperlichen Beschwerden eine Beeinflussung der Einschätzung durch die Teilnahme am Training der Selbstkontrolle in noch geringerem Maße zu erwarten.

Bei dem zur Erhebung der Einschätzung der Arbeitsbedingungen eingesetzten Verfahren handelt es sich um eine gekürzte Form des Screening-Instrumentes zur Bewertung und



Gestaltung menschengerechter Arbeitstätigkeiten (SIGMA) von Windel, Salewski-Renner, Hilgers und Zimolong (1995). Der SIGMA stellt ein modulares Fragebogeninstrument dar, aus dem für diese Untersuchung lediglich das zweite Modul zur Arbeitsumgebung einbezogen wurde. Die Einschätzung der eigenen Arbeitsumgebung bietet sich an dieser Stelle an, da innerhalb des Erhebungszeitraumes von 16 Monaten keine grundlegende Veränderung des Arbeitsplatzes stattfand und daher die Angaben über die Zeit hinweg stabil bleiben sollten.

Das Modul zur Arbeitsumgebung umfasst insgesamt 104 Items, die in 13 Kategorien zusammengefasst werden. Auf die Erhebung der Kategorien Klima, Gefahrstoffe, olfaktorische Belastung sowie Ergonomie der Arbeitsmittel wurde aufgrund mangelnder Relevanz für den Tätigkeitsbereich der Stichprobe verzichtet. Bezüglich der übrigen Kategorien (Allgemeine Beschreibung, Beleuchtung, Lärm, Arbeitstisch, Arbeitsstuhl, Monitor, Tastatur, Software sowie Sozialräume) wurden für jede Kategorie drei Items ausgewählt, die angemessen für die Arbeitssituation in dem untersuchten Arbeitsgebiet erscheinen. Somit bestand der hier eingesetzte Fragebogen aus 27 Items und neun Kategorien, welche abweichend vom Original auf einer vierstufigen Antwortskala von „trifft gar nicht zu“ bis „trifft sehr zu“ eingestuft wurden (vgl. Anhang E10). Diese Abweichung wurde vorgenommen, da die Vorgehensweise nach Windel et al. (1995) zu einer absoluten Auswahl zwischen „trifft zu“ und „trifft nicht zu“ führen würde, welche jedoch nicht immer ausreichend ist, da sich der Bürostuhl ggf. mehr oder weniger gut in der Höhe verstellen lässt oder Systemabstürze der Software nur gelegentlich vorkommen. Durch die zusätzlich eingeführten Stufen in der Antwortskala konnte diesem Umstand angemessen Rechnung getragen werden.

Für diese verkürzte Fassung des SIGMA liegen die Reliabilitäten für die Subskalen „Arbeitsumgebung“ ( $\alpha=.74$ ), „Arbeitsstuhl“ ( $\alpha=.84$ ) und „Pausenraum“ ( $\alpha=.84$ ) im noch zufriedenstellenden Bereich, während für die Subskalen „Beleuchtung“ ( $\alpha=.64$ ), „Lautstärke“ ( $\alpha=.64$ ), „Computerbildschirm“ ( $\alpha=.60$ ), „Computertastatur“ ( $\alpha=.57$ ) und „Computersoftware“ ( $\alpha=.61$ ) die Werte mittelmäßig ausfallen. Für die Subskala „Arbeitstisch“ ( $\alpha=.16$ ) ist die interne Konsistenz nicht mehr gegeben. Dies lässt sich möglicherweise mit der geringen Itemzahl erklären und führt dazu, dass diese Subskala aus den Berechnungen zur Überprüfung der formulierten Hypothesen ausgeschlossen wurde.





### 5.3.3.9. Evaluationsbogen zum Training der Selbstkontrolle

Der Evaluationsbogen (vgl. Anhang E11), der direkt im Anschluss an die letzte Trainingseinheit zur Bewertung des Trainings ausgefüllt wurde, wurde für diese Untersuchung neu konstruiert. Insgesamt umfasst der Evaluationsbogen 46 Items, die in sieben Subskalen aufgegliedert werden. Bei der Strukturierung dieser Subskalen sind in Anlehnung an die Aufteilung des Trainingsbeurteilungsbogens (TBB) von Jansen (2005) die Trennung in die Subskalen „Trainingsinhalte“, „Trainerverhalten“, „Trainingsablauf“, „Trainingsatmosphäre“ und „Gesamtbeurteilung“ (Jansen, 2005, S. 98f.) sowie einzelne Itemformulierungen übernommen worden. Darüber hinaus wurden zwei weitere Subskalen neu gebildet, die die „Beurteilungen des Methoden-/Medieneinsatzes“ sowie „Abschließende Einschätzungen“ erfassen, letztere sollte die Einstellung zum Training und somit die Motivation der Teilnehmer abbilden. Um jedoch den Zusammenhang zur Motivation nicht zu offensichtlich werden zu lassen und dadurch Effekte der sozialen Erwünschtheit zu vermeiden, wurde die neutrale Formulierung der abschließenden Einschätzungen gewählt. Alle Items wurden anhand einer sechsstufigen Antwortskala von „trifft gar nicht zu“ bzw. „sehr gering ausgeprägt“ bis „trifft völlig zu“ bzw. „sehr hoch ausgeprägt“ beurteilt. Zusätzlich können die Teilnehmer in einem freien Textfeld eigene Aussagen zur Bewertung des Trainings formulieren.

Die Reliabilitätsüberprüfung mittels Cronbach's Alpha ergab für die Subskalen „Beurteilung der Inhalte“ (Cronbach's  $\alpha=.92$ ), „Beurteilung des Ablaufs“ (Cronbach's  $\alpha=.90$ ), „Beurteilung der Lehrenden“ (Cronbach's  $\alpha=.93$ ) und „Gesamtbeurteilung“ (Cronbach's  $\alpha=.96$ ) gute Werte. Für die Subskalen „Beurteilung des Methoden-/Medieneinsatzes“ (Cronbach's  $\alpha=.85$ ), „Beurteilung der Atmosphäre“ (Cronbach's  $\alpha=.87$ ) sowie „Abschließende Einschätzungen“ (Cronbach's  $\alpha=.78$ ) zeigen sich zufriedenstellende Ergebnisse. Somit kann der Evaluationsfragebogen für die vorliegende Stichprobe als zuverlässig angesehen werden.

### 5.3.3.10. Transferbogen zum Training der Selbstkontrolle

Der Transferfragebogen (vgl. Anhang E12) umfasst insgesamt 23 Items, mit denen erhoben wurde, wie häufig die Teilnehmer die im Training vermittelten Inhalte im alltäglichen Berufsleben in den Monaten nach dem Training einsetzen konnten. Somit erstreckt sich die Häufigkeitsskala über fünf Stufen von „nie“ bis „immer“. Inhaltlich sind die Items orientiert an den Trainingsinhalten neu entstanden, jedoch diente der Transferbogen von Jansen (2005) als Vorlage. Da das Training der Selbstkontrolle vorrangig auf



eine verbesserte Selbstkontrollfähigkeit abzielt, lassen sich die Items im Transferbogen zu vier Subskalen zusammenfassen („Impulskontrolle“, „Ablenkungen widerstehen“, „Widerstände überwinden“ und „Umgang mit emotionaler Dissonanz“), die einen Transfer der Trainingsinhalte auf die Bewältigung dieser unterschiedlichen Arten von Selbstkontrollanforderungen abbilden. Zudem wurde eine weitere Subskala „Technikeinsatz“ gebildet, mit der die Anwendung der geschulten Techniken der Selbstbeobachtung, Selbstkommunikation, Selbstverstärkung sowie kurzfristigen Stressbewältigung erfasst werden soll.

Die Überprüfung der internen Konsistenz zeigte, dass für die Subskala „Transfer Technikeinsatz“ (Cronbach's  $\alpha=.92$ ) sehr gute Werte erreicht wurden. Für die Subskalen „Transfer Impulskontrolle“ (Cronbach's  $\alpha=.77$ ), „Transfer Ablenkungen widerstehen“ (Cronbach's  $\alpha=.83$ ), „Transfer Widerstände überwinden“ (Cronbach's  $\alpha=.81$ ) und „Transfer Umgang mit emotionaler Dissonanz“ (Cronbach's  $\alpha=.83$ ), wurden zufriedenstellende Werte für die interne Konsistenz erreicht.

#### **5.3.4. Ablauf der Studie**

Das Training und die Datenerhebung fanden am Dienstort des Arbeitsgebietes in Dresden statt. Die erste Erhebung fand im Februar 2010 statt und diente als Baseline-Bestimmung vor der Durchführung des Trainings. Zu jedem Messzeitpunkt wurde ein umfassendes Fragebogenpaket eingesetzt, das die relevanten Erhebungsinstrumente enthielt (vgl. Abschnitt 5.3.3.). Die Fragebögen wurden über die Geschäftsstelle verteilt, indem entsprechend einer Liste aller Beschäftigter in dem Arbeitsbereich Fragebogenpakete zusammengestellt wurden, die im Rahmen des Botengangs mit der Hauspost in die Büros gelegt wurden. Nachdem die Bögen ausgefüllt wurden, haben die Beschäftigten diese entweder persönlich in der Geschäftsstelle abgegeben oder ebenfalls mit der Hauspost durch den Boten dorthin bringen lassen. In der Geschäftsstelle wurden die Bögen gesammelt und an die Autorin übergeben. Um eine Anonymisierung der Datenerhebung zu gewährleisten und dennoch eine personenbezogene Zuordnung der Daten über die Messzeitpunkte hinweg zu ermöglichen, wurde von jeder Person ein Code auf den Bögen eingetragen, der sich aus den Initialen der Mutter und dem Geburtsdatum des Vaters dieser Person zusammensetzte (vgl. Anhang E1).

Die Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit wurde durch einen nahe stehenden Kollegen vorgenommen, der von den Teilnehmern selbst ausgewählt wurde (vgl. Abschnitt 5.3.3.1.). Um zu verhindern, dass eine Person mehr als einmal eingeschätzt wird,



wurde eine Liste geführt, die einen Überblick über die Fremdeinschätzungen der Selbstkontrollfähigkeit gibt. Diese Liste wurde auch anhand der persönlichen Codes anonymisiert. Gleichzeitig diente die Liste zur Sicherstellung, dass auch zu den übrigen Messzeitpunkten die gleiche Person die Fremdeinschätzung vornahm, um eine personenbezogene Zuordnung über die Zeit herstellen zu können. Der Fragebogen zur Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit wurde zu jedem Messzeitpunkt mit dem gesamten Fragebogenpaket ausgehändigt. Die Beschäftigten wurden instruiert, ihren eigenen Code auf dem Titelblatt der Fremdeinschätzung zu notieren und den Bogen anschließend an den Kollegen weiterzugeben, der die Fremdbeurteilung der Selbstkontrollfähigkeit vornehmen sollte (vgl. Anhang C3). Dieser füllte den Bogen aus, gab ihn in der Geschäftsstelle ab oder legte ihn in seinem Büro in den Postausgang, wo er von den Boten abgeholt und zur Geschäftsstelle gebracht wurde. Hier wurden die Bögen gesammelt und der Versuchsleitung zur Auswertung überreicht.

Das Training erfolgte in vier aufeinander folgenden Wochen jeweils donnerstags für ca. zwei Stunden. Da es sich um ein halbstandardisiertes Training handelt, waren der Ablauf und das eingesetzte Material bei der Trainings- und der Wartegruppe identisch. Zwischen den einzelnen Trainingsterminen erhielten die Teilnehmenden Protokollbögen zur Selbstbeobachtung, um die Anwendung der Trainingsinhalte leichter in den Arbeitsalltag integrieren zu können (vgl. Abschnitt 4.). Bei der Durchführung des Trainings für die Wartegruppe (MZP 3) wurden drei zusätzliche Beschäftigte in die Studie aufgenommen, die bei der ersten Erhebung noch nicht in diesem Arbeitsbereich beschäftigt waren oder sich in Elternzeit befanden, so dass 18 Personen in diesem Durchgang an dem Training teilnahmen, wodurch eine Vergleichbarkeit zur Trainingsdurchführung bei der Trainingsgruppe gegeben war (vgl. Abb. 7, Abschnitt 5.3.2.).



## 6. Ergebnisse

In diesem Abschnitt werden die Vorgehensweise bei der statistischen Überprüfung der in Abschnitt 5.2. formulierten Hypothesen sowie die Ergebnisse dieser Berechnungen dargestellt. Über die Hypothesen hinaus werden die Gruppen zunächst hinsichtlich möglicher Ausgangsunterschiede verglichen. Außerdem findet eine deskriptive Auswertung der Trainingsevaluation und der Einschätzung des Trainingstransfers statt. Die Berechnungen wurden mit Version 15.0 des Statistikprogramms SPSS<sup>®</sup> durchgeführt.

### 6.1. Überprüfung möglicher Ausgangsunterschiede zwischen den Gruppen

Die Überprüfung auf mögliche Ausgangsunterschiede zum ersten Messzeitpunkt erfolgte hinsichtlich der demographischen Daten (Alter, Geschlecht, Dauer der Zugehörigkeit zur Verwaltung, Laufbahnangehörigkeit) sowie hinsichtlich der Werte in den in Abschnitt 5.3.3. beschriebenen Skalen ausgenommen des Evaluations- und Transferfragebogens. In die Berechnungen wurden entsprechend der Darstellung in Abschnitt 5.3.2. nur die Personen einbezogen, deren Daten zu allen Messzeitpunkten erhoben werden konnten, so dass sowohl bezogen auf die Trainings- als auch die Wartegruppe jeweils 15 Personen berücksichtigt werden konnten. Bezogen auf die Fremdeinschätzung der Selbstkontrolle liegen jedoch weniger Daten vor, so dass für die Trainingsgruppe nur dreizehn und für die Wartegruppe nur elf Personen einbezogen werden konnten.

#### 6.1.1. Ausgangsunterschiede hinsichtlich der demographischen Daten

Zur Überprüfung, ob sich die Trainings- und die Wartegruppe im Hinblick auf ihre Zusammensetzung bezüglich der demographischen Daten (vgl. Anhang F1) unterscheiden, wurde eine multivariate Varianzanalyse mit vier abhängigen Variablen (Alter, Geschlecht, Laufbahnangehörigkeit, Dauer der Zugehörigkeit zur Verwaltung) und einer unabhängigen Variable (Gruppenzugehörigkeit) gerechnet. Das multivariate Vorgehen wurde gegenüber einzelnen univariaten Analysen vorgezogen, da zwischen den verschiedenen abhängigen Variablen signifikante Korrelationen vorliegen, die laut Bortz und Döring (2006) eine multivariate Analyse nahelegen. Die Übersicht über die Höhe dieser Korrelationen findet sich in Anhang F2. An dieser Stelle sei lediglich darauf hingewiesen, dass das Alter erwartungsgemäß positiv mit der Dauer der Zugehörigkeit zur Verwaltung korreliert ist, während das Geschlecht negativ mit der Laufbahnzugehörigkeit



korreliert (vgl. Anhang F2, Tab. F2a), was aufgrund der Codierung bedeutet, dass innerhalb der Stichprobe die Frauen häufiger dem mittleren Dienst und die Männer häufiger dem gehobenen Dienst angehörten.

Die Berechnung der multivariaten Varianzanalyse zeigt, dass keine signifikanten Ausgangsunterschiede zwischen der Trainings- und der Wartegruppe bezüglich der demographischen Daten bestehen ( $F(4, 25)=.282$  (n.s.); vgl. Anhang F3, Tab. F3a und F3b). Auf die Einbeziehung der demographischen Variablen als Kovariate in die in diesem Kapitel dargestellten Berechnungen, die zur Überprüfung der spezifischen Veränderungswirkungen des Trainings der Selbstkontrolle vorgenommen wurden, konnte somit im Folgenden verzichtet werden.

### **6.1.2. Ausgangsunterschiede hinsichtlich der Daten bezogen auf die einzelnen Erhebungsinstrumente**

Die möglichen Ausgangsunterschiede der beiden Gruppen zum ersten Messzeitpunkt hinsichtlich der Werte in den verschiedenen Erhebungsinstrumenten wurden in sechs univariaten Varianzanalysen mit den abhängigen Variablen „Selbsteinschätzung Selbstkontrollfähigkeit“, „Fremdeinschätzung Selbstkontrollfähigkeit“, „kognitive Kontrolldefizite“, „Zustandsangst“, „momentane Befindlichkeit“ und „körperliche Beschwerden“ sowie drei multivariaten Varianzanalysen mit den Subskalen zur Erfassung der Selbstkommunikation, der Burnout-Symptome und der Arbeitsbedingungen als abhängigen Variablen überprüft. Als unabhängige Variable wurde die Gruppenzugehörigkeit in die Varianzanalysen einbezogen. Die multivariaten Analysen wurden bei diesen drei letztgenannten Skalen aufgrund der vorhandenen Subskalen gewählt, da diese untereinander signifikant korrelieren (vgl. Anhang F2, Tab. F2b, F2c, F2d). Die zugrundeliegenden deskriptiven Statistiken können Tabelle 1 entnommen werden, in Tabelle 2 sind die Ergebnisse der Varianzanalysen im Überblick dargestellt (vgl. Anhang F3, Tab. F3c).



**Tab. 1: Darstellung der deskriptiven Statistiken der einzelnen Skalen der Veränderungsmessung getrennt für die Trainings- und die Wartegruppe vor dem Training (MZP 1)**

	TG (n=15)		WG (n=15)	
	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>
Selbstkontrolle (selbst)	2.50	.665	2.47	.340
Selbstkontrolle (fremd) <sup>a</sup>	2.50	.568	2.43	.442
Kognitive Kontrolldefizite	3.79	.515	3.89	.278
<i>Selbstkommunikation</i>				
Selbstinstruktionen	2.93	.264	2.99	.471
Selbstverstärkung	2.53	.592	2.94	.552
Selbstkomm. positiv	2.55	.463	2.87	.691
Selbstkomm. negativ	3.32	.406	3.32	.658
Zustandsangst	1.9	.292	2.09	.473
Befindlichkeit	4.08	.635	3.98	.743
<i>Burnout-Symptome</i>				
Emotionale Erschöpfung	2.59	.843	2.80	.995
Depersonalisation	2.61	1.09	2.25	.843
Betroffenheit	1.80	.882	1.90	.828
Persönliche Erfüllung	3.31	.815	3.14	.515
Körperliche Beschwerden	3.22	.449	3.13	.611
<i>Arbeitsbedingungen</i>				
Arbeitsumgebung	3.20	.575	3.24	.570
Beleuchtung	3.69	.445	3.60	.537
Lautstärke	3.00	.701	2.82	.670
Arbeitsstuhl	3.76	.597	3.80	.303
Computerbildschirm	3.82	.278	3.84	.278
Computertastatur	3.91	.266	3.80	.329
Computersoftware	2.98	.648	3.13	.414
Pausenraum	1.22	.613	1.29	.641

<sup>a</sup>N<sub>TG</sub>=13, N<sub>WG</sub>=11



**Tab. 2: Überblick über die Ergebnisse der univariaten bzw. multivariaten ANOVAs zur Überprüfung von Ausgangsunterschieden zwischen der Trainings- und der Wartegruppe**

AV	Ausgangsunterschiede MZP1		
	df	F	p
Selbstkontrolle (selbst)	1, 28	.025	.867
Selbstkontrolle (fremd)	1, 22	.124	.728
Kognitive Kontrolldefizite	1, 28	.439	.513
Zustandsangst	1, 28	1.813	.189
Befindlichkeit	1, 28	.151	.701
Selbstkommunikation	4, 25	.878	.491
Burnout-Symptome	4, 25	1.742	.172
Körperliche Beschwerden	1, 28	.214	.647
Arbeitsbedingungen	8, 21	.427	.905

Es zeigen sich keine signifikanten Unterschiede zwischen der Trainings- und der Wartegruppe zum ersten Messzeitpunkt, so dass vor der Durchführung des Trainings von einer gleichen Ausgangssituation beider Untersuchungsgruppen ausgegangen werden kann und eine Kontrolle der Baseline-Daten bei den weiteren Berechnungen zur Überprüfung der Wirksamkeit des Trainings der Selbstkontrolle nicht notwendig ist.

## 6.2. Zusammenhang der Maße der Selbstkontrollfähigkeit

Als wichtige methodische Besonderheit wurden im Rahmen dieser Untersuchung bezogen auf die wahrgenommene Selbstkontrollfähigkeit nicht nur die Teilnehmer selbst befragt, sondern zusätzlich die Einschätzungen von nahe stehenden Kollegen erhoben, um über das Selbsturteil hinaus mögliche Veränderungen in diesem Kriterium erfassen zu können. Zudem ist als indirektes Maß für die Selbstkontrollfähigkeit der CFQ zur Erfassung der kognitiven Kontrolldefizite eingesetzt worden. Auch hierüber sollen zusätzliche Erkenntnisse über die Veränderung der Selbstkontrolle durch die Teilnahme an dem entwickelten Training gewonnen werden. Entscheidend für die Urteilerübereinstimmungen und somit für die Aussagekraft dieser drei Erhebungsvarianten für die Selbstkontrollfähigkeit ist jedoch, dass enge Zusammenhänge in Form von signifikanten Korrelationen zwischen den Maßen bestehen. Tabelle 3 weist die Korrelationen der Daten aus der Selbst- und Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit sowie des CFQ zum ersten Messzeitpunkt aus.



**Tab. 3: Darstellung der Korrelationen zwischen der Selbst- (SKON) und Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit (FSKON) sowie der kognitiven Kontrolldefizite (CFQ) zum Vortest (MZP 1)**

	Selbstkontrolle (selbst) (n=30)	Selbstkontrolle (fremd) (n=24)	Kognitive Kontrolldefizite (n=30)
Selbstkontrolle (selbst)	1	.628**	-.605**
Selbstkontrolle (fremd)		1	-.462*
Kogn. Kontrolldefizite			1

\*\* Signifikanz:  $p \leq .01$

\* Signifikanz:  $p \leq .05$

Da hohe Werte im CFQ sowie niedrige Werte in der Selbst- und Fremdeinschätzungsvariante der Selbstkontrollskala eine hohe Selbstkontrollfähigkeit repräsentieren, fallen die Vorzeichen der signifikanten Korrelationen zwischen den drei Maßen erwartungskonform aus. Die signifikante Korrelation zwischen der Selbst- und Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit weist auf eine hohe Konkordanz zwischen den Beurteilern hin. Obwohl die Korrelation zwischen der Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit und dem CFQ geringer ausfällt als zwischen Selbst- und Fremdeinschätzung sowie zwischen Selbsteinschätzung und CFQ, weist sie dennoch eine statistische Signifikanz auf. Aufgrund der Höhe dieser Zusammenhänge ist davon auszugehen, dass hinsichtlich des erfassten Kriteriums der Selbstkontrollfähigkeit eine hinreichende Ähnlichkeit besteht und somit eine ausreichende Validität dieser Maße gegeben ist.

### 6.3. Überprüfung der Hypothesen in Bezug auf die direkten Veränderungswirkungen

Die in diesem Abschnitt zu überprüfenden Interaktionshypothesen besagen, dass direkte Veränderungen in den erhobenen Werten für die Selbst- und Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit, die kognitiven Kontrolldefizite und die Selbstkommunikation lediglich bei der Trainingsgruppe nachzuweisen sind, nicht jedoch bei der noch untrainierten Wartegruppe (vgl. Abschnitt 5.2.).

Zur Testung von Hypothese 1 wurden drei zweifaktorielle Varianzanalysen mit Messwiederholung durchgeführt. Als abhängige Variablen dienten dabei die Selbst- und die Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit sowie die kognitiven Kontrolldefizite. Als Messwiederholungsfaktor ging der Zeitpunkt der Messung vor und wenige Monate nach





dem Training in die Varianzanalyse ein, daneben wurde als Gruppenfaktor die Zugehörigkeit zur Trainings- und Wartegruppe einbezogen. Die zugrunde liegenden deskriptiven Statistiken sind in Tabelle 4 dargestellt, die Ergebnisse der Varianzanalysen in Tabelle 5.

**Tab. 4: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Skalen zur Selbst- und Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit sowie der kognitiven Kontrolldefizite getrennt für die Trainings- und die Wartegruppe zu zwei Messzeitpunkten**

Skala	Trainingsgruppe				Wartegruppe			
	Vortest (MZP1)		Follow-Up (MZP3)		Vortest (MZP1)		Follow-Up (MZP3)	
	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>3</sub>	SD <sub>3</sub>	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>3</sub>	SD <sub>3</sub>
Selbstkontrolle (selbst) <sup>a</sup>	2.50	.665	2.39	.658	2.47	.340	2.37	.382
Selbstkontrolle (fremd) <sup>b</sup>	2.50	.568	2.40	.763	2.43	.442	2.02	.376
Kognitive Kontrolldefizite <sup>a</sup>	3.79	.515	3.92	.500	3.89	.278	3.94	.255

<sup>a</sup>N<sub>TG</sub>=15, N<sub>WG</sub>=15; <sup>b</sup>N<sub>TG</sub>=13, N<sub>WG</sub>=11

**Tab. 5: Überblick über die Ergebnisse der zweifaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der Skalen zur Selbst- und Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit sowie der kognitiven Kontrolldefizite der Trainings- und Wartegruppe zu zwei Messzeitpunkten: Haupt- und Interaktionseffekte**

	Vortest – Follow-Up		
	df	F	p
<b>AV: Selbstkontrolle (selbst)</b>			
HE Gruppe	1, 28	.018	.895
HE Zeit	1, 28	1.284	.267
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.007	.935
<b>AV: Selbstkontrolle (fremd)</b>			
HE Gruppe	1, 22	1.177	.290
HE Zeit	<b>1, 22</b>	<b>6.23</b>	<b>.021</b>
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 22	2.32	.142
<b>AV: kogn. Kontrolldefizite</b>			
HE Gruppe	1, 28	.212	.649
HE Zeit	1, 28	3.17	.086
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.491	.489



Die Varianzanalyse zeigt einen signifikanten Effekt des Faktors „Messzeitpunkt“ auf die abhängige Variable der Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit ( $F(1, 22)=6.23$ ;  $p=.02$ ). Ein Vergleich der Mittelwerte der beiden Erhebungszeitpunkte mittels t-Test für abhängige Stichproben zeigt, dass über beide Untersuchungsgruppen hinweg über die Zeit eine signifikante Verbesserung der fremdwahrgenommenen Selbstkontrollfähigkeit stattfindet ( $t(23)=2.311$ ;  $p=.03$ ). Da der erwartete Interaktionseffekt zwischen dem Faktor „Gruppenzugehörigkeit“ und dem Faktor „Messzeitpunkt“ nicht signifikant wird, ist somit nicht von einer spezifischen Interventionswirkung bei der Trainingsgruppe auszugehen. Die Haupteffekte und Interaktionen für die übrigen abhängigen Variablen werden ebenfalls nicht signifikant. Somit bleiben insgesamt die vorhergesagten direkten Veränderungen der Selbstkontrollfähigkeit für die Trainingsgruppe aus, weshalb Hypothese 1 nicht bestätigt werden kann.

Die die Selbstkommunikation betreffende Hypothese 2 wurde mit vier zweifaktoriellen Varianzanalysen getestet, in die als abhängige Variablen die Subskalen des IPK einbezogen wurden. Als Messwiederholungsfaktor gingen die Messzeitpunkte 1 (Vortest) und 3 (Follow-Up) in die Analyse ein. Die Zugehörigkeit zur Trainings- und Wartegruppe diente als Gruppenfaktor. Die zugrunde liegenden deskriptiven Statistiken sind in Tabelle 6 dargestellt, die Ergebnisse der Varianzanalysen in Tabelle 7.

**Tab. 6: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Subskalen des IPK zur Erfassung Selbstkommunikation getrennt für die Trainings- und die Wartegruppe zu zwei Messzeitpunkten**

Subskala	Trainingsgruppe (n=15)				Wartegruppe (n=15)			
	Vortest (MZP1)		Follow-Up (MZP3)		Vortest (MZP1)		Follow-Up (MZP3)	
	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>3</sub>	SD <sub>3</sub>	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>3</sub>	SD <sub>3</sub>
Instruktionen	2.93	.264	2.99	.420	2.99	.471	2.96	.573
Verstärkung	2.53	.592	2.51	.596	2.94	.552	2.92	.515
Komm. positiv	2.55	.463	2.47	.516	2.87	.691	2.73	.712
Komm. negativ	3.32	.406	3.45	.425	3.32	.658	3.62	.471



**Tab. 7: Überblick über die Ergebnisse der zweifaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der Subskalen des IPK zur Erfassung der Selbstkommunikation der Trainings- und Wartegruppe zu zwei Messzeitpunkten: Haupt- und Interaktionseffekte**

	Vortest – Follow-Up		
	df	F	p
<b>AV: Instruktionen</b>			
HE Gruppe	1, 28	.010	.921
HE Zeit	1, 28	.052	.821
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.924	.345
<b>AV: Verstärkung</b>			
HE Gruppe	<b>1, 28</b>	<b>4.55</b>	<b>.042</b>
HE Zeit	1, 28	.092	.763
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.000	1.00
<b>AV: Komm. positiv</b>			
HE Gruppe	1, 28	1.96	.173
HE Zeit	1, 28	2.32	.139
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.145	.706
<b>AV: Komm. negativ</b>			
HE Gruppe	1, 28	.299	.589
HE Zeit	<b>1, 28</b>	<b>4.64</b>	<b>.040</b>
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.686	.415

Es zeigt sich ein signifikanter Haupteffekt des Faktors „Gruppenzugehörigkeit“ auf die Selbstverstärkung als abhängige Variable ( $F(1, 28)=4.55$ ;  $p=.04$ ). Die post-hoc durchgeführten t-Tests für unabhängige Stichproben weisen jedoch weder bei der gesonderten Betrachtung des Vortests noch bei der Untersuchung des Follow-Up einen signifikanten Unterschied zwischen den beiden Gruppen aus (vgl. Anhang F4, Tab. F4), so dass dieser Haupteffekt als nicht bedeutsam betrachtet werden kann.

Die Ergebnisse zeigen zudem einen signifikanten Effekt des Faktors „Messzeitpunkt“ auf die abhängige Variable „Selbstkommunikation negativ“ ( $F(1, 28)=4.64$ ;  $p=.04$ ). Die negative Selbstkommunikation hat entgegen der Erwartungen in beiden Gruppen über die Zeit signifikant zugenommen ( $t(29)=-2.165$ ;  $p=.039$ ). Der Interaktionseffekt zwischen dem Faktor „Gruppenzugehörigkeit“ und dem Faktor „Messzeitpunkt“ ist dagegen nicht signifikant, weshalb nicht davon ausgegangen werden kann, dass diese Veränderung auf die Teilnahme am Training zurückgeführt werden kann. Da sich für die übrigen abhängi-



gen Variablen ebenfalls keine signifikanten Interaktionseffekte zwischen der Gruppenzugehörigkeit und dem Messzeitpunkt nachweisen lassen, haben sich die erwarteten direkten Veränderungswirkungen der Selbstkommunikation für die Trainingsgruppe nicht eingestellt, so dass die Hypothese 2 ebenfalls nicht bestätigt werden kann.

Obwohl keine statistisch signifikanten direkten Veränderungswirkungen durch das Training auf die Selbstkontrollfähigkeit und die Selbstkommunikation der Trainingsgruppe nachgewiesen werden konnten, ist es denkbar, dass dennoch Veränderungen stattgefunden haben, die sich indirekt auf das Wohlbefinden und die erlebten Burnout-Symptome ausgewirkt haben könnten. Daher wurde im folgenden Abschnitt eine Überprüfung dieser möglichen Veränderungen im STAI, in der Befindlichkeitsskala sowie im MBI-D vorgenommen.

#### 6.4. Überprüfung der Hypothesen in Bezug auf die indirekten Veränderungswirkungen

Entsprechend des Vorgehens zur Überprüfung der direkten Veränderungswirkungen wurde auch die Hypothese 3 mithilfe von zweifaktoriellen Varianzanalysen mit Messwiederholung überprüft. Als abhängige Variablen dienten die Zustandsangst und die Befindlichkeit. Als Messwiederholungsfaktor wurden die Messzeitpunkte 1 (Vortest) und 3 (Follow-Up) in die Varianzanalysen einbezogen. Als Gruppenfaktor ging die Zugehörigkeit zur Trainings- und Wartegruppe in die Analysen ein. Die zugrunde liegenden deskriptiven Statistiken sind in Tabelle 8 dargestellt, die Ergebnisse der Varianzanalysen in Tabelle 9.

**Tab. 8: Darstellung der deskriptiven Statistiken des STAI zur Erfassung der Zustandsangst sowie der Befindlichkeitsskala getrennt für die Trainings- und die Wartegruppe zu zwei Messzeitpunkten**

Skala	Trainingsgruppe (n=15)				Wartegruppe (n=15)			
	Vortest (MZP1)		Follow-Up (MZP3)		Vortest (MZP1)		Follow-Up (MZP3)	
	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>3</sub>	SD <sub>3</sub>	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>3</sub>	SD <sub>3</sub>
Zustandsangst	1.90	.292	1.88	.515	2.09	.473	1.96	.405
Befindlichkeit	4.08	.635	4.18	.937	3.98	.743	4.15	.667



**Tab. 9: Überblick über die Ergebnisse der zweifaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der Skalen STAI zur Erfassung der Zustandsangst und der Befindlichkeitsskala der Trainings- und Wartegruppe zu zwei Messzeitpunkten: Haupt- und Interaktionseffekte**

	Vortest – Follow-Up		
	df	F	p
<b>AV: Zustandsangst</b>			
HE Gruppe	1, 28	.969	.333
HE Zeit	1, 28	1.01	.324
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.602	.444
<b>AV: Befindlichkeit</b>			
HE Gruppe	1, 28		
HE Zeit	1, 28	.827	.371
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.050	.824

Entgegen der Erwartungen konnte kein signifikanter Interaktionseffekt zwischen dem Faktor „Messzeitpunkt“ und dem Faktor „Gruppenzugehörigkeit“ auf die abhängigen Variablen nachgewiesen werden. Somit haben durch das Training keinerlei bedeutsame Veränderungen des Wohlbefindens bei der Trainingsgruppe stattgefunden, weshalb die Hypothese 3 nicht bestätigt werden kann.

Die Hypothese 4 bezieht sich auf die indirekten Veränderungswirkungen auf die erlebten Burnout-Symptome, welche ebenfalls mittels vier zweifaktoriellen Varianzanalysen überprüft wurden. Die einzelnen Subskalen des MBI-D dienten als abhängige Variablen. Die Messzeitpunkte 1 (Vortest) und 3 (Follow-Up) wurden als Messwiederholungsfaktor einbezogen, die Zugehörigkeit zur Trainings- und Wartegruppe als Gruppenfaktor. Eine Übersicht über die zugrunde liegenden deskriptiven Statistiken findet sich in Tabelle 10, die Ergebnisse der Varianzanalysen sind in Tabelle 11 dargestellt.



**Tab. 10: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Subskalen des MBI-D zur Erfassung der Burnout-Symptome getrennt für die Trainings- und die Wartegruppe zu zwei Messzeitpunkten**

Subskala	Trainingsgruppe (n=15)				Wartegruppe (n=15)			
	Vortest (MZP1)		Follow-Up (MZP3)		Vortest (MZP1)		Follow-Up (MZP3)	
	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>3</sub>	SD <sub>3</sub>	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>3</sub>	SD <sub>3</sub>
Emot. Ersch.	2.59	.843	2.30	.890	2.80	.995	2.32	.673
Depersonal.	2.61	1.09	2.52	1.07	2.25	.843	2.13	.608
Betroffenheit	1.80	.882	1.70	.841	1.90	.828	1.57	.417
Pers. Erfüllung	3.31	.815	3.49	.868	3.14	.515	3.36	.594

**Tab. 11: Überblick über die Ergebnisse der zweifaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der Subskalen des MBI-D zur Erfassung der Burnout-Symptome der Trainings- und Wartegruppe zu zwei Messzeitpunkten: Haupt- und Interaktionseffekte**

	Vortest – Follow-Up		
	df	F	p
<b>AV: Emot. Ersch.</b>			
HE Gruppe	1, 28	.161	.691
HE Zeit	<b>1, 28</b>	<b>6.83</b>	<b>.014</b>
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.427	.519
<b>AV: Depersonalisation</b>			
HE Gruppe	1, 28	1.37	.251
HE Zeit	1, 28	.881	.356
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.014	.907
<b>AV: Betroffenheit</b>			
HE Gruppe	1, 28	.005	.945
HE Zeit	1, 28	2.26	.144
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.656	.425
<b>AV: Pers. Erfüllung</b>			
HE Gruppe	1, 28	.368	.549
HE Zeit	<b>1, 28</b>	<b>5.93</b>	<b>.022</b>
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.041	.841



Die Varianzanalysen zeigen signifikante Effekte des Faktors „Messzeitpunkt“ auf die abhängigen Variablen „Emotionale Erschöpfung“ ( $F(1, 28)=6.83$ ;  $p=.01$ ) und „Persönliche Erfüllung“ ( $F(1, 28)=5.93$ ;  $p=.02$ ). Die emotionale Erschöpfung hat über die Zeit in beiden Untersuchungsgruppen signifikant abgenommen ( $t(29)=2.639$ ;  $p=.01$ ), während die persönliche Erfüllung zum dritten Messzeitpunkt bedeutsam zugenommen hat ( $t(29)=-2.467$ ;  $p=.02$ ). Da die Interaktionseffekte zwischen dem Faktor „Gruppenzugehörigkeit“ und „Messzeitpunkt“ keine Signifikanz aufweisen, sind die Verbesserungen dieser Burnout-Symptome nicht nur in der Trainingsgruppe aufgetreten und somit nicht auf das Training zurückführbar. Zudem weisen die Ergebnisse der Varianzanalysen für die übrigen abhängigen Variablen keine Signifikanzen auf, weshalb die erwarteten positiven Veränderungen der Burnout-Symptome durch das Training nicht eingetreten sind. Somit sprechen die Ergebnisse gegen die Annahme von Hypothese 4.

## **6.5. Überprüfung der Moderatorhypothese hinsichtlich der Motivation der Teilnehmer**

Die Hypothese 5 geht davon aus, dass die Einstellung zum Training als Moderator für die Wirkung des Trainings fungiert, da eine positive Einstellung mit einer erhöhten Motivation während des Trainings einhergehen und somit die Aufnahme und Umsetzung der Inhalte erleichtern sollte. Dies setzt voraus, dass sich die Werte der Trainingsgruppe in den einzelnen Erhebungsinstrumenten in der Zeit von der Baseline-Erhebung über den Posttest bis zur Follow-Up-Messung verbessern. Daher wurden zunächst für die Trainingsgruppe einfaktorielle Messwiederholungsvarianzanalysen über diese drei Erhebungszeitpunkte für die einzelnen Skalen als abhängige Variablen durchgeführt, deren Ergebnisse in Anhang F5 (Tab. F5a und Tab. F5b) im Überblick dargestellt sind. Lediglich für die abhängige Variable „Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit“ ließ sich ein signifikanter Unterschied zwischen dem Vor- und dem Nachtest nachweisen ( $F(1, 12)=5.38$ ;  $p=.04$ ), dessen Richtung aufgrund eines post-hoc angeschlossenen t-Tests für abhängige Stichproben ( $t(12)=2.32$ ;  $p=.04$ ) als Verbesserung der fremdwahrgenommenen Selbstkontrollfähigkeit angesehen werden kann, da das Vorzeichen auf eine Reduzierung der Zahlenwerte zum Nachtest hinweist.

Sofern die Motivation als Moderator wirkt, sollte dieser Effekt für die Teilnehmer stärker ausfallen, die höhere Werte in den vier Items „Bereitschaft zur Trainingsteilnahme“, „Bereitschaft zum Ausfüllen der Protokollbögen“, „Wunsch, zu lernen und zu üben“ sowie „Absicht, das Gelernte im Alltag einzusetzen“ angegeben haben. Diese vier Items wurden

in der Evaluationsskala „Einstellung zum Training“ zusammengefasst. Zur Einteilung der Teilnehmer der Trainingsgruppe in eine Teilgruppe mit hoher und eine Teilgruppe mit niedriger Motivation zum Training wurde der Median ( $Md=4.00$ ) bestimmt. Anschließend wurde eine zweifaktorielle Varianzanalyse mit Messwiederholung durchgeführt. Die Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit diene als abhängige Variable. Als Messwiederholungsfaktor wurden die beiden Messzeitpunkte 1 (Vortest) und 2 (Nachtest) in die Varianzanalyse einbezogen. Als Gruppenfaktor diene die anhand des Medians bestimmte Zugehörigkeit zur Gruppe mit hoher bzw. niedriger Motivation. Die zugrunde liegenden deskriptiven Statistiken sind in Tabelle 12 dargestellt, die Ergebnisse der Varianzanalyse in Tabelle 13.

**Tab. 12: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Skala zur Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit getrennt nach Teilnehmern mit hoher Motivation und niedriger Motivation zu zwei Messzeitpunkten**

Skala	Hohe Motivation (n=7)				Niedrige Motivation (n=6)			
	Vortest (MZP1)		Nachtest (MZP2)		Vortest (MZP1)		Nachtest (MZP2)	
	$M_1$	$SD_1$	$M_2$	$SD_2$	$M_1$	$SD_1$	$M_2$	$SD_2$
Selbstkontrolle (fremd)	2.34	.570	2.23	.790	2.64	.573	2.27	.506

**Tab. 13: Überblick über die Ergebnisse der zweifaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der Skala zur Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit für die Teilnehmer mit hoher Motivation und niedriger Motivation zu zwei Messzeitpunkten: Haupt- und Interaktionseffekte**

	Vortest – Nachtest		
	df	F	p
<b>AV: Selbstkontrolle (fremd)</b>			
HE Gruppe	1, 11	.264	.618
HE Zeit	<b>1, 11</b>	<b>5.15</b>	<b>.044</b>
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 11	1.55	.239





Es zeigt sich kein signifikanter Interaktionseffekt zwischen dem Faktor „Messzeitpunkt“ und dem Faktor „Gruppenzugehörigkeit“ auf die Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit. Hinsichtlich der Wirkung des Trainings besteht demnach kein Unterschied zwischen den Trainingsteilnehmern mit hoher und niedriger Motivation. Somit kann die moderierende Wirkung der Motivation und damit die Hypothese 5 nicht bestätigt werden.

## **6.6. Überprüfung der Hypothese in Bezug auf die körperlichen Beschwerden und die Arbeitsbedingungen**

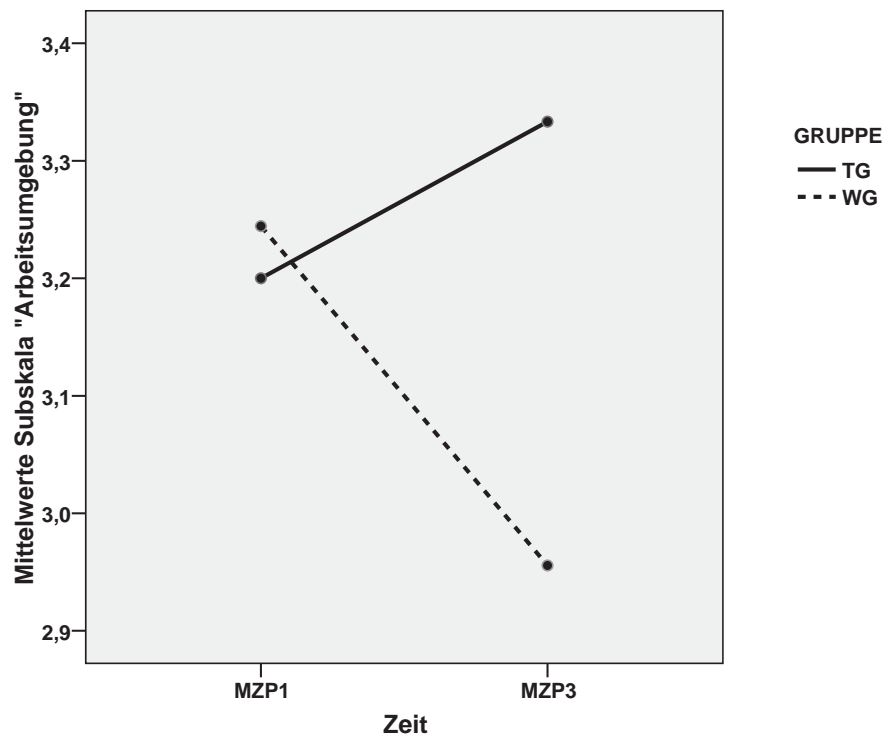
Die Hypothese 6 dient als Kontrolle von Einflüssen der gemeinsamen Methodenvarianz und geht zum Nachweis der spezifischen Effekte des Trainings davon aus, dass über die Zeit weder bei der trainierten noch der untrainierten Gruppe Veränderungen in der Einschätzung der körperlichen Beschwerden und der Arbeitsbedingungen auftreten. Zur Testung dieser Hypothese wurden neun zweifaktorielle Varianzanalysen mit Messwiederholung durchgeführt. Als abhängige Variablen dienten die körperlichen Beschwerden anhand der Beschwerdenliste sowie die acht Subskalen des SIGMA zur Einschätzung der Arbeitsbedingungen. Die Messzeitpunkte 1 (Vortest) und 3 (Follow-Up) gingen als Messwiederholungsfaktor in die Varianzanalysen ein. Die Zugehörigkeit zur Trainings- und Wartegruppe wurde als Gruppenfaktor einbezogen. Die Ergebnisse sind in Anhang F6 (Tab. F6a und Tab. F6b) im Einzelnen dargestellt.

Entsprechend der Erwartungen zeigt sich kein signifikanter Interaktionseffekt zwischen dem Faktor „Messzeitpunkt“ und dem Faktor „Gruppenzugehörigkeit“ auf die abhängigen Variablen „körperliche Beschwerden“, „Beleuchtung“, „Lautstärke“, „Arbeitsstuhl“, „Computerbildschirm“, „Computertastatur“, „Computersoftware“ und „Pausenraum“. Jedoch zeigt sich entgegen der Erwartungen ein signifikanter Haupteffekt des Faktors „Messzeitpunkt“ auf die abhängige Variable „Arbeitsstuhl“ ( $F(1, 28)=4.22$ ;  $p=.049$ ). Der post-hoc durchgeführte t-Test für abhängige Stichproben verdeutlicht, dass die Werte in dieser Subskala über die Zeit signifikant abgenommen haben ( $t(29)=2.041$ ;  $p=.05$ ), was für eine negativere Einschätzung der Arbeitsstühle durch die beiden Untersuchungsgruppen zum 3. Messzeitpunkt spricht. Da der Interaktionseffekt zwischen dem Faktor „Messzeitpunkt“ und dem Faktor „Gruppenzugehörigkeit“ nicht signifikant ist, ist diese Veränderung jedoch nicht auf die Teilnahme am Training zurückzuführen.

Ebenfalls erwartungskonträr ergibt sich ein signifikanter Interaktionseffekt zwischen dem Faktor „Messzeitpunkt“ und dem Faktor „Gruppenzugehörigkeit“ auf die abhängige Variable „Arbeitsumgebung“ ( $F(1, 28)=6.32$ ;  $p=.02$ ), welcher in Abbildung 9 graphisch ver-



anschaulicht ist. Demnach nehmen die Werte in dieser Subskala bei der Trainingsgruppe vom Vortest zum Follow-Up-Termin zu, während sie bei der Wartegruppe abnehmen.



**Abb. 9:** Darstellung des Interaktionseffektes Gruppenzugehörigkeit\*Messzeitpunkt (Vortest und Follow-Up) auf die Einschätzung der Arbeitsumgebung

Die anschließend durchgeführten Einzelvergleiche mittels post-hoc t-Tests für abhängige Stichproben werden zwischen dem ersten und dem dritten Messzeitpunkt weder für die Trainingsgruppe ( $t(14)=1.47$ ; n.s.) noch für die Wartegruppe ( $t(14)=2.05$ ; n.s.) signifikant. Ebenso weisen die Ergebnisse der Einzelvergleiche in Form von t-Tests für unabhängige Stichproben zwischen den Gruppen weder zum ersten ( $t(28)=-0.21$ ; n.s.) noch zum dritten Messzeitpunkt ( $t(28)=1.57$ ; n.s.) eine Signifikanz auf. Somit liegt zwar eine Interaktion vor, deren Steigung jedoch statistisch nicht bedeutsam ist.

Zusammenfassend lässt sich daher festhalten, dass die Ergebnisse der Varianzanalysen nur für die abhängigen Variablen „körperliche Beschwerden“, „Beleuchtung“, „Lautstärke“, „Computerbildschirm“, „Computertastatur“, „Computersoftware“ und „Pausenraum“ Unterstützung für Hypothese 6 liefern. Die Ergebnisse für die abhängigen Variablen „Arbeitsumgebung“ und „Arbeitsstuhl“ sprechen gegen die Annahme der Hypothese 6.



## 6.7. Deskriptive Auswertung der Trainingsevaluation und des Trainings- transfers

### 6.7.1. Ergebnisse der Trainingsevaluation

In die Berechnungen für die Evaluationsergebnisse sind bezogen auf die Trainingsgruppe die Daten von 17 Personen eingeflossen, die zum zweiten Messzeitpunkt den Evaluationsbogen ausgefüllt haben, unabhängig davon, ob diese Personen beim dritten Messzeitpunkt weiterhin teilgenommen haben. Wie in Abschnitt 5.3.3.9. beschrieben, wurden einzelne Items des Evaluationsbogens zu sieben Subskalen zusammengefasst, welche in der Auswertung betrachtet wurden.

Die deskriptiven Statistiken der einzelnen Subskalen sind in Tabelle 14 dargestellt.

**Tab. 14: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Trainingsevaluation für die Trainingsgruppe zum Nachtest (MZP 2)**

Evaluationsskala	Trainingsgruppe (n=17) (Skalenrange: 1-6*)			
	M	SD	Min.	Max.
Trainingsinhalte	4.80	.715	2.71	5.71
Methoden- und Medieneinsatz	4.84	.819	3.20	5.80
Trainingsablauf	4.60	.881	2.88	6.00
Lehrende	5.22	.683	3.29	6.00
Atmosphäre	5.29	.865	3.00	6.00
Gesamtbeurteilung	4.25	1.03	1.67	5.50
Einstellung zum Training	4.06	.836	2.75	4.06

\* 1=„trifft gar nicht zu“ bzw. „sehr gering ausgeprägt“; 6=„trifft völlig zu“ bzw. „sehr hoch ausgeprägt“

Im Durchschnitt wurde das Training demnach in allen Subskalen überdurchschnittlich gut bewertet, wenn auch durch die Standardabweichung deutlich wird, dass die Bewertungen zwischen den einzelnen Teilnehmern stark streuen. Dennoch kann die Bewertung des Trainings direkt im Anschluss an die Teilnahme als zufriedenstellend betrachtet werden.



### 6.7.2. Ergebnisse der Einschätzung des Trainingstransfers

In Abschnitt 5.3.3.10. wurde bereits erläutert, dass die Erhebung der Transfereinschätzungen für die fünf Subskalen anhand einer fünfstufigen Skala erfolgt, die die Häufigkeiten der Anwendung bzw. Wiedererkennung der Trainingsinhalte innerhalb der letzten acht Monate betrachtet.

Entsprechend der Auswahl der berücksichtigten Daten für die Evaluation des Trainings wurde auch bei der Auswertung des Transferfragebogens vorgegangen, weshalb für die Trainingsgruppe n=15 (MZP3) in die Betrachtungen einbezogen wurden, unabhängig davon, ob sie durchgängig an den Erhebungen teilgenommen haben. Die deskriptiven Statistiken dieser Stichprobe sind in Tabelle 15 abgebildet.

**Tab. 15: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Einschätzung des Trainingstransfers für die Trainingsgruppe zum Follow-Up**

Transferskala	Trainingsgruppe (n=15) (Skalenrange: 1-5*)			
	M	SD	Min.	Max.
Technikeinsatz	2.14	.692	1.00	3.10
Impulskontrolle	1.88	.530	1.00	3.00
Ablenkungen widerstehen	1.98	.660	1.00	3.00
Widerstände überwinden	1.91	.672	1.00	3.33
Emotionale Dissonanz	2.17	.772	1.00	3.75

\* 1="nie"; 2="manchmal"; 3="häufig"; 4="sehr häufig"; 5="immer"

Die Übersicht der Ergebnisse zeigt, dass die im Training vermittelten Inhalte im Durchschnitt selten im Alltag angewendet werden konnten. Lediglich einzelne Trainingsteilnehmer sahen sich in den Monaten nach dem Training in der Lage, das Gelernte häufig oder sogar sehr häufig einzusetzen. Welche Gründe zu dieser negativen Einschätzung des Trainingstransfers in den Arbeitsalltag beigetragen haben könnten, muss ausführlich diskutiert werden, da die Wirksamkeit des Trainings hiervon maßgeblich beeinflusst wird.

Insgesamt können aufgrund dieser Ergebnisse die erwarteten positiven Effekte durch die Teilnahme am Training der Selbstkontrolle nicht nachgewiesen werden. Die fehlende statistische Signifikanz kann möglicherweise auf den geringen Stichprobenumfang zurückgeführt werden, da in dieser Feldstudie lediglich eine kleine Anzahl von Beschäftigten trainiert wurde und die Werte in den Erhebungsinstrumenten mit denen einer eben-



---

falls kleinen Wartegruppe verglichen wurden. Bevor in Kapitel 8 eine ausführliche Diskussion dieser Ergebnisse vorgenommen wird, wurde im folgenden Kapitel dieser Schwäche der Studie entgegengewirkt, indem nach dem Training der Wartegruppe die von dieser Gruppe erhobenen Daten mit den Daten der Trainingsgruppe zusammengefasst wurden, um die Stichprobengröße der trainierten Teilnehmer zu verdoppeln und dadurch die Teststärke zu erhöhen.



## 7. Betrachtung der Gesamtstichprobe

Die erwarteten, im vorherigen Kapitel anhand der Daten jedoch nicht nachweisbaren Interaktionen, lassen sich möglicherweise mit der geringen Anzahl der Personen in der Trainingsgruppe begründen. Da es sich bei der Kontrollgruppe um eine Wartegruppe handelte, die zu einem späteren Zeitpunkt durch die gleiche Trainerin das entwickelte Training der Selbstkontrolle erhielt, können die Vortest-, Nachtest- und Follow-Up-Daten dieser Wartegruppe genutzt werden, um zusammengefasst mit den bereits berichteten Daten der Trainingsgruppe eine größere Gesamtstichprobe trainierter Beschäftigter zu bilden. Auf diesem Weg sollten Veränderungen durch das Training der Selbstkontrolle aufgrund der erhöhten Teststärke statistisch nachweisbar sein. Die in Abschnitt 5.1. angeführten Evaluationskriterien sowie die für diese angenommenen direkten und indirekten Wirkungen des Trainings bleiben identisch, so dass sich für diese Gesamtstichprobe die im Folgenden dargestellten Hypothesen ableiten lassen.

### 7.1. Abgeleitete Hypothesen

Zusätzlich zu den in Abschnitt 5.2. formulierten Unterschiedshypothesen zwischen der Trainingsgruppe und der zunächst nicht trainierten Wartegruppe lassen sich nach dem Training der Wartegruppe für die Gesamtstichprobe gemeinsame Veränderungshypothesen über die Zeit überprüfen. Diese Veränderungshypothesen können für die direkten Einflüsse des Trainings der Selbstkontrolle wie folgt formuliert werden:

*Hypothese 7:* Die Gesamtstichprobe der Trainingsteilnehmer weist nach dem Training im Mittel eine signifikante Erhöhung der selbsteingeschätzten und fremdbeurteilten Selbstkontrollfähigkeit sowie eine Verringerung der kognitiven Kontrolldefizite auf.

*Hypothese 8:* Im Mittel weist die Gesamtstichprobe trainierter Teilnehmer nach dem Training eine Erhöhung der positiven Selbstkommunikation, der angemessenen Selbstinstruktionen und der eingesetzten Selbstverstärkung sowie eine Reduzierung der negativen Selbstkommunikation auf.



Diese direkten Wirkungen des Trainings der Selbstkontrolle sollen zu weiteren Veränderungen als Folgewirkungen führen. Für diese indirekten Wirkungen lassen sich weitere Hypothesen ableiten.

*Hypothese 9:* Die Gesamtstichprobe der Trainingsteilnehmer zeigt nach dem Training im Mittel ein verbessertes Wohlbefinden in Form einer erhöhten positiven momentanen Befindlichkeit sowie einer reduzierten empfundenen Zustandsangst.

*Hypothese 10:* Die Gesamtstichprobe der Trainingsteilnehmer weist nach dem Training im Mittel eine Reduzierung der Burnout-Symptome emotionale Erschöpfung, Depersonalisation und Betroffenheit sowie eine Erhöhung der erlebten persönlichen Erfüllung am Arbeitsplatz auf.

Da auch für die Gesamtstichprobe die Motivation der Teilnehmer während des Trainings als potentieller Moderator für die Veränderungswirkung angesehen wird, lässt sich auch in diesem Fall eine entsprechende Moderatorhypothese ableiten.

*Hypothese 11:* Es wird angenommen, dass die Verbesserung der selbst- und fremdwahrgenommenen Selbstkontrollfähigkeit, der kognitiven Kontrolldefizite, der Selbstkommunikation, der Zustandsangst, der Befindlichkeit sowie der Burnout-Symptome für die Teilnehmer, die eine positive Einstellung zum Training zeigen, höher ausfällt als für die Teilnehmer mit einer negativeren Einstellung zum Training.

Über diese erwarteten, differentiellen Effekte des Trainings hinaus sollten sich keine weiteren unspezifischen Wirkungen auf die körperlichen Beschwerden zeigen. Auch bei Betrachtung der Gesamtstichprobe sollte bei konstanten Rahmenbedingungen im Arbeitsumfeld die Einschätzung und Beurteilung der Arbeitsbedingungen durch die Teilnahme an der Studie nicht beeinflusst werden. Die im Folgenden formulierte Hypothese 12 soll somit auch zur Kontrolle von Einflüssen der gemeinsamen Methodenvarianz aufgrund der Erhebung von Selbsturteilen dienen.



*Hypothese 12:* Nach dem Training zeigen sich für die Gesamtstichprobe im Mittel keine Unterschiede in der Beurteilung der körperlichen Beschwerden und der Arbeitsbedingungen.

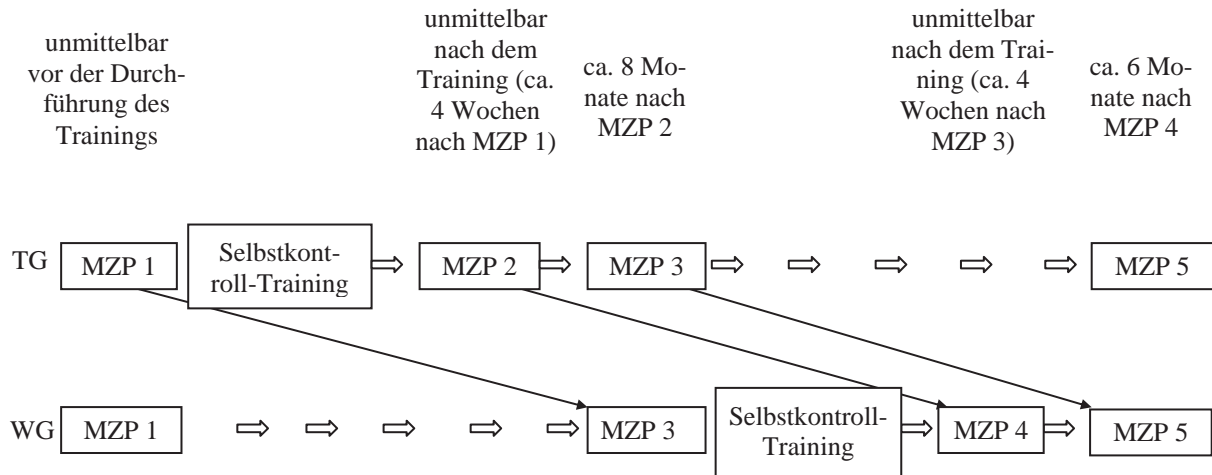
Im folgenden Abschnitt wird das zur Überprüfung dieser Hypothesen geeignete Untersuchungsdesign für die Gesamtstichprobe beschrieben.

## 7.2. Design

Zur Überprüfung der für die Gesamtstichprobe formulierten Veränderungshypothesen unmittelbar nach dem Training und dem Nachweis der langfristigen Veränderungen nach einigen Monaten sollte ein Vortest-Nachtest-Follow-Up-Vergleichsgruppen-Versuchsplan eingesetzt werden (Hager & Hasselhorn, 2000). Da die ursprüngliche Wartegruppe in der Zwischenzeit ebenfalls das Training der Selbstkontrolle erhalten hat, steht keine untrainierte Vergleichsgruppe zur Anwendung dieses Versuchsplanes zur Verfügung. Somit ist ein Between-Subjects-Vergleich zu den einzelnen Erhebungszeitpunkten nicht möglich. Die erwarteten Veränderungen nach dem Training sind daher für die Gesamtstichprobe lediglich in einem Within-Subjects-Design im Vergleich zum Vortest nachweisbar. Derartige Effekte sind jedoch bei einer fehlenden Vergleichsgruppe nicht ausschließlich als Trainingseffekte interpretierbar, da auch andere Faktoren außerhalb des Trainings über die Zeit hinweg wirksam geworden sein könnten und zu den Veränderungen in den erhobenen Skalen geführt haben könnten. Durch die Zusammenfassung der Daten der ursprünglichen Trainings- und Wartegruppe zu einer Gesamtstichprobe wird jedoch eine Erhöhung der Stichprobengröße und somit eine Verbesserung der Teststärke erreicht, wodurch der statistische Nachweis von Veränderungen über die Zeit erleichtert wird.

Basierend auf dem in Abschnitt 5.3.1. dargestellten Design wird in Abbildung 10 anhand der diagonal verlaufenden Pfeile verdeutlicht, welche Messzeitpunkte bezogen auf die ursprüngliche Trainings- und Wartegruppe zusammengefasst wurden.





**Abb. 10:** Überblick über das Studiendesign bezogen auf die Zusammenfassung der Messzeitpunkte beider Gruppen zu einer Gesamtstichprobe

Demnach ergeben sich für die Betrachtungen der Gesamtstichprobe drei Messzeitpunkte, die in die Berechnungen einbezogen werden, nämlich der Vortest unmittelbar vor dem Training ( $MZP1_{TG}/MZP3_{WG}$ ), der Nachtest direkt nach dem Training ( $MZP2_{TG}/MZP4_{WG}$ ) und die Follow-Up-Erhebung mehrere Monate nach dem Training ( $MZP3_{TG}/MZP5_{WG}$ ).

Die Beschreibung der Stichprobe, die Darstellung der eingesetzten Messinstrumente sowie der Ablauf der Studie können den Abschnitten 5.3.2. bis 5.3.4. entnommen werden, da diese bei der Vorstellung des Vorgehens bei der Trainingsgruppe bereits unter Berücksichtigung der Wartegruppe erläutert wurden. Im Folgenden soll daher direkt die Auswertung der Ergebnisse der Hypothesenprüfung für die Gesamtstichprobe dargestellt werden.

### 7.3. Ergebnisse

Die Testung der Hypothesen der direkten und indirekten Veränderungswirkungen durch das Training über die Zeit wurden vor dem Hintergrund des zuvor dargestellten Designs mithilfe von einfaktoriellen Varianzanalysen mit Messwiederholung über drei Messzeitpunkte hinweg vorgenommen. Bei dieser Berechnung von einfaktoriellen Varianzanalysen ist lediglich die Betrachtung von Unterschieden innerhalb der Versuchspersonen von Interesse (within-subjects), während Schwankungen zwischen den Personen bedeutungslos sind (Bortz, 1999). Auf diese Weise lassen sich mit dieser Methode die Veränderungen über die Zeit erfassen, die durch die Teilnahme am Training zustande gekommen sein könnten. Die Ergebnisse dieser Analysen finden sich in den Abschnitten 7.3.1. und



7.3.2.. Darüber hinaus wurde die Moderatorhypothese bezüglich der Motivation der Teilnehmer mittels zweifaktorieller Varianzanalysen mit Messwiederholung überprüft. Die Ergebnisse dieser Berechnungen sind im Abschnitt 7.3.3. dargestellt. Ebenso wurde in diesem Abschnitt über die Hypothesen hinaus statistisch untersucht, ob die Zugehörigkeit zur ursprünglichen Trainings- oder Wartegruppe als Moderator Einfluss auf die Veränderungen über die Zeit genommen hat. Die Ergebnisse der Auswertungen hinsichtlich der körperlichen Beschwerden und der Arbeitsbedingungen zum Nachweis differentieller Effekte finden sich in Abschnitt 7.3.4.. Abschließend werden in Abschnitt 7.3.5. die Ergebnisse der deskriptiven Auswertung der Trainingsevaluation und des Trainingstransfers für die Gesamtstichprobe beschrieben.

### 7.3.1. Überprüfung der Hypothesen in Bezug auf die direkten Veränderungswirkungen

Die Ergebnisse der einfaktoriellen Messwiederholungsvarianzanalysen für die in Hypothese 7 erwarteten Verbesserungen in der Selbst- und Fremdeinschätzung der Selbstkontrolle sowie den kognitiven Kontrolldefiziten finden sich im Überblick in Tabelle 17, die zugrunde liegenden deskriptiven Statistiken sind davor in Tabelle 16 dargestellt.

**Tab. 16: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Skalen zur Selbst- und Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit sowie der kognitiven Kontrolldefizite für die Gesamtstichprobe zu drei Messzeitpunkten**

Skala	Vortest (MZP1)		Nachttest (MZP2)		Follow-Up (MZP3)	
	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>2</sub>	SD <sub>2</sub>	M <sub>3</sub>	SD <sub>3</sub>
Selbstkontrolle (selbst) <sup>a</sup>	2.44	.532	2.35	.502	2.38	.563
Selbstkontrolle (fremd) <sup>b</sup>	2.28	.538	2.17	.561	2.27	.641
Kogn. Kontrolldefizite <sup>a</sup>	3.87	.407	3.86	.373	4.00	.401

<sup>a</sup> N<sub>Ges</sub>=30; <sup>b</sup> N<sub>Ges</sub>=24



**Tab. 17: Überblick über die Ergebnisse der einfaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der Skalen zur Selbst- und Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit sowie der kognitiven Kontrolldefizite der Gesamtstichprobe zu drei Messzeitpunkten**

AV	Vortest – Nachtest – Follow-Up		
	df	F	p
Selbstkontrolle (selbst)	2, 28	1.75	.192
Selbstkontrolle (fremd)	2, 22	.739	.489
Kogn. Kontrolldefizite	<b>2, 28</b>	<b>6.66</b>	<b>.004</b>

Es lässt sich lediglich ein signifikanter Effekt des Messwiederholungsfaktors auf die abhängige Variable „kognitive Kontrolldefizite“ nachweisen ( $F(2, 28)=6.66$ ;  $p=.004$ ). Somit sind über die betrachteten Messzeitpunkte hinweg bei der Gesamtstichprobe signifikante Unterschiede in den Werten des CFQ eingetreten. Da eine Verbesserung der kognitiven Kontrolldefizite durch das Training erwartet wurde, wurden zur Feststellung der Richtung dieser signifikanten Veränderungen post-hoc t-Tests für abhängige Stichproben zwischen den einzelnen Messzeitpunkten durchgeführt. Die Ergebnisse dieser t-Tests verdeutlichen, dass mehrere Monate nach dem Training höhere Werte im CFQ erreicht wurden als vor dem Training ( $t(29)=-2.73$ ;  $p=.01$ ) bzw. unmittelbar nach dem Training ( $t(29)=-3.43$ ;  $p=.002$ ) (vgl. F7, Tab. F7). Diese Erhöhung der Werte im CFQ zum jeweils späteren Messzeitpunkt nach dem Training sprechen für eine Verbesserung der erlebten kognitiven Kontrolldefizite einige Monate nach Trainingsteilnahme und entsprechen daher den Erwartungen. Obwohl direkt nach dem Training keine Verbesserungen erkennbar sind, scheint somit dennoch eine langfristige Veränderung stattgefunden zu haben, die bei der Gesamtstichprobe auf eine Verbesserung der Selbstkontrollfähigkeit zumindest im Hinblick auf die kognitiven Kontrolldefizite hinweist.

Bei der Betrachtung der Selbst- und Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit als abhängige Variablen lassen sich keine signifikanten Unterschiede zwischen den einzelnen Erhebungszeitpunkten nachweisen. Weder die Trainingsteilnehmer selbst noch die nahestehenden Kollegen konnten somit Veränderungen des Umgangs mit Selbstkontrollanforderungen durch das Training erkennen. Die Hypothese 7 kann somit lediglich für das distale Maß der kognitiven Kontrolldefizite bestätigt werden.

Für die einzelnen Subskalen der Erhebung der Selbstkommunikation als abhängige Variablen lässt sich anhand der durchgeführten Varianzanalysen mit Messwiederholungen



kein signifikantes Ergebnis nachweisen (vgl. Tabelle 18 für die zugrunde liegenden deskriptiven Statistiken und Tabelle 19 für die Ergebnisse der Varianzanalysen).

**Tab. 18: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Subskalen des IPK zur Erfassung der Selbstkommunikation für die Gesamtstichprobe zu drei Messzeitpunkten**

Subskala	Vortest (MZP1)		Nachttest (MZP2)		Follow-Up (MZP3)	
	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>2</sub>	SD <sub>2</sub>	M <sub>3</sub>	SD <sub>3</sub>
Instruktionen	2.94	.438	2.92	.451	2.96	.353
Verstärkung	2.73	.580	2.66	.531	2.62	.620
Komm. pos.	2.64	.597	2.65	.679	2.55	.634
Komm. neg.	3.47	.458	3.58	.348	3.56	.387

**Tab. 19: Überblick über die Ergebnisse der einfaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der Subskalen des IPK zur Erfassung der Selbstkommunikation der Gesamtstichprobe zu drei Messzeitpunkten**

AV	Vortest – Nachttest – Follow-Up		
	df	F	p
Instruktionen	2, 28	.290	.750
Verstärkung	2, 28	1.11	.345
Komm. pos.	2, 28	.983	.387
Komm. neg.	2, 28	1.41	.262

Die Trainingsteilnehmer scheinen somit den Einsatz der Selbstkommunikationstechniken durch das Training nicht bedeutsam verändert zu haben. Die erwartete Zunahme an positiver Selbstkommunikation, Selbstinstruktionen und Selbstverstärkungen sowie die Abnahme negativer Selbstkommunikation sind durch die Teilnahme am Training nicht eingetreten, so dass die Hypothese 8 nicht bestätigt werden kann.



### 7.3.2. Überprüfung der Hypothesen in Bezug auf die indirekten Veränderungswirkungen

Entsprechend der in Abschnitt 5.1. dargestellten direkten und indirekten Wirkungsweisen des Trainings werden im Folgenden die durch die Veränderung der Selbstkontrollfähigkeit möglicherweise ausgelösten Verbesserungen des Wohlbefindens (Hypothese 9) und der Burnout-Symptome (Hypothese 10) überprüft. Zur Testung der beiden Hypothesen wurden einfaktorielle Varianzanalysen mit Messwiederholung durchgeführt, in die die drei Erhebungszeitpunkte als Messwiederholungsfaktor einbezogen wurden. Die zugrunde liegenden deskriptiven Statistiken sind in Tabelle 20 dargestellt, die Ergebnisse der Varianzanalysen in Tabelle 21.

**Tab. 20: Darstellung der deskriptiven Statistiken des STAI zur Erfassung der Zustandsangst und der Befindlichkeitsskala für die Gesamtstichprobe zu drei Messzeitpunkten**

Skala	Vortest (MZP1)		Nachttest (MZP2)		Follow-Up (MZP3)	
	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>2</sub>	SD <sub>2</sub>	M <sub>3</sub>	SD <sub>3</sub>
Zustandsangst	1.93	.349	1.77	.377	1.81	.472
Befindlichkeit	4.11	.641	4.30	.627	4.33	.860

**Tab. 21: Überblick über die Ergebnisse der einfaktoriellen varianzanalytischen Auswertung des STAI zur Erfassung der Zustandsangst und der Befindlichkeitsskala für die Gesamtstichprobe zu drei Messzeitpunkten**

AV	Vortest – Nachttest – Follow-Up		
	df	F	p
Zustandsangst	2, 28	4.37	.022
Befindlichkeit	2, 28	2.46	.104

Für die in Hypothese 9 erwarteten positiven Veränderungen des Wohlbefindens der Trainingsteilnehmer zeigt sich nur hinsichtlich der abhängigen Variable „Zustandsangst“ ein signifikanter Effekt des Messwiederholungsfaktors „Messzeitpunkt“ ( $F(2, 28)=4.37$ ;  $p=.02$ ). Zur Überprüfung der Richtung dieses Effektes wurden post-hoc t-Tests für abhängige Stichproben durchgeführt, die verdeutlichen, dass im Vergleich zum Vortest



unmittelbar nach dem Training eine signifikante Abnahme der Werte im STAI und damit eine Reduzierung der Zustandsangst stattgefunden hat ( $t(29)=2.99$ ;  $p=.006$ ). Jedoch konnte diese positive Entwicklung nicht langfristig zum Follow-Up-Termin mehrere Monate nach dem Training aufrechterhalten werden, da diese Mittelwertsvergleiche keine Signifikanz aufweisen (vgl. Anhang F7, Tab. F7).

Hinsichtlich der abhängigen Variable „momentane Befindlichkeit“ lässt sich keine signifikante Veränderung über die drei Messzeitpunkte hinweg nachweisen. Somit hat sich durch die Teilnahme am Training die aktuelle Befindlichkeit nicht bedeutsam verbessern können. Die Hypothese 9 kann daher insgesamt nicht bestätigt werden, obwohl eine zumindest kurzfristige Linderung der erlebten Zustandsangst erreicht wurde.

Die deskriptiven Statistiken und die Ergebnisse der Varianzanalysen für die Burnout-Symptome als abhängige Variablen sind in den Tabellen 22 und 23 dargestellt.

**Tab. 22: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Subskalen des MBI-D zur Erfassung der Burnout-Symptome für die Gesamtstichprobe zu drei Messzeitpunkten**

Subskala	Vortest (MZP1)		Nachttest (MZP2)		Follow-Up (MZP3)	
	$M_1$	$SD_1$	$M_2$	$SD_2$	$M_3$	$SD_3$
Emot. Ersch.	2.46	.762	2.31	.750	2.24	.772
Depersonalisation	2.37	.903	2.38	.792	2.03	.940
Betroffenheit	1.68	.688	1.77	.828	1.74	.647
Pers. Erfüllung	3.33	.701	3.47	.608	3.57	.723

**Tab. 23: Überblick über die Ergebnisse der einfaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der Subskalen des MBI-D zur Erfassung der Burnout-Symptome der Gesamtstichprobe zu drei Messzeitpunkten**

AV	Vortest – Nachttest – Follow-Up		
	df	F	p
Emot. Ersch.	2, 28	2.44	.105
Depersonalisation	<b>2, 28</b>	<b>5.97</b>	<b>.007</b>
Betroffenheit	2, 28	.226	.799
Pers. Erfüllung	<b>2, 28</b>	<b>6.58</b>	<b>.005</b>



Bei dieser Betrachtung der Burnout-Symptome zeigen sich signifikante Effekte des Messwiederholungsfaktors auf die abhängigen Variablen „Persönliche Erfüllung“ ( $F(2, 28)=6.58$ ;  $p=.005$ ) und „Depersonalisation“ ( $F(2, 28)=5.97$ ;  $p=.007$ ). Die anschließend zur Bestimmung der Richtung dieser Effekte durchgeführten t-Tests für abhängige Stichproben zeigen eine signifikante Erhöhung der Werte im MBI-D für die abhängige Variable „Persönliche Erfüllung“ mehrere Monate nach dem Training ( $t(29)=-3.55$ ;  $p=.001$ ). Es lässt sich somit eine langfristige Verbesserung der empfundenen persönlichen Erfüllung nachweisen, die jedoch direkt nach dem Training noch nicht auftritt. Für die abhängige Variable „Depersonalisation“ zeigen sich ebenfalls signifikante langfristige Verbesserungen vom Vortest zur Follow-Up-Erhebung ( $t(29)=2.72$ ;  $p=.01$ ) sowie vom Posttest unmittelbar nach dem Training zur Messung mehrere Monate nach dem Training ( $t(29)=3.48$ ;  $p=.002$ ), da die erlebte Depersonalisation über die Zeit abgenommen hat (vgl. Anhang F7, Tab. F7). In Bezug auf diese beiden abhängigen Variablen kann die Hypothese 10 somit teilweise bestätigt werden. Da sich keine signifikanten Effekte des Messwiederholungsfaktors „Messzeitpunkt“ auf die abhängigen Variablen „Emotionale Erschöpfung“ und „Betroffenheit“ zeigen, kann die Hypothese 10 für diese Betrachtungen nicht angenommen werden.

### **7.3.3. Überprüfung der Moderatorhypothese hinsichtlich der Motivation der Teilnehmer**

Die Hypothese 11 geht davon aus, dass die Einstellung zum Training als Moderator für die Wirkung des Trainings fungiert, da eine positive Einstellung mit einer erhöhten Motivation während des Trainings einhergehen und somit die Aufnahme und Umsetzung der Inhalte erleichtern sollte. Zur Überprüfung dieser Hypothese wurden zweifaktorielle Varianzanalysen mit Messwiederholung durchgeführt. Als abhängige Variablen wurden die Skalen in die Varianzanalyse einbezogen, in denen eine Veränderung über die Zeit nachweisbar war (vgl. Abschnitt 7.3.1. und 7.3.2.). Die drei Messzeitpunkte, Vortest-, Nachtest und Follow-Up, dienten als Messwiederholungsfaktor. Als Gruppenfaktor ging die Zugehörigkeit zur Teilgruppe mit hoher bzw. niedriger Motivation in die Varianzanalyse ein, die anhand des Medians der angegebenen Werte in der Evaluationskala „Einstellung zum Training“ bestimmt wurde ( $Md=4.125$ ). Die deskriptiven Statistiken sind in Tabelle 24 dargestellt, die Ergebnisse der Varianzanalysen in Tabelle 25.



**Tab. 24: Darstellung der deskriptiven Statistiken der kognitiven Kontrolldefizite (CFQ), der Zustandsangst (STAI) sowie der Subskalen Depersonalisation und persönliche Erfüllung des MBI-D getrennt nach Teilnehmern mit hoher Motivation und niedriger Motivation zu den jeweilig relevanten Messzeitpunkten**

	Vortest (MZP1)		Nachtest (MZP2)		Follow-Up (MZP3)	
	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>2</sub>	SD <sub>2</sub>	M <sub>3</sub>	SD <sub>3</sub>
<i>Hohe Motivation</i> (n=15)						
Kogn. Kontrolldef.	3.96	.346			4.11	.257
Zustandsangst	1.93	.378	1.75	.361		
Depersonalisation	2.15	.727	2.21	.403	1.87	.652
Pers. Erfüllung	3.60	.485	3.84	.432		
<i>Niedrige Motivation</i> (n=15)						
Kogn. Kontrolldef.	3.77	.451			3.89	.491
Zustandsangst	1.94	.330	1.78	.405		
Depersonalisation	2.60	1.03	2.55	1.04	2.18	1.16
Pers. Erfüllung	3.07	.795	3.30	.861		

**Tab. 25: Überblick über die Ergebnisse der zweifaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der kognitiven Kontrolldefizite (CFQ), der Zustandsangst (STAI) sowie der Subskalen persönliche Erfüllung und Depersonalisation des MBI-D getrennt für die Teilnehmer mit hoher Motivation und niedriger Motivation zu den jeweilig relevanten Messzeitpunkten: Haupteffekte und Interaktionen**

	Vortest – Nachtest			Vortest – Follow-Up			Nachtest – Follow-Up		
	df	F	p	df	F	p	df	F	p
<b>AV: kogn. Kontrolldef.</b>									
HE Gruppe				1, 28	2.28	.143			
HE Zeit				<b>1, 28</b>	<b>7.22</b>	<b>.012</b>			
Interaktion Gruppe*Zeit				1, 28	.113	.740			
<b>AV: Zustandsangst</b>									
HE Gruppe	1, 28	.022	.882						
HE Zeit	<b>1, 28</b>	<b>8.62</b>	<b>.007</b>						
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.022	.883						
<b>AV: Pers. Erfüllung</b>									
HE Gruppe	<b>1, 28</b>	<b>5.24</b>	<b>.030</b>						
HE Zeit	<b>1, 28</b>	<b>12.2</b>	<b>.002</b>						
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.004	.952						
<b>AV: Depersonalisation</b>									
HE Gruppe				1, 28	1.52	.229	1, 28	1.14	.295
HE Zeit				<b>1, 28</b>	<b>7.25</b>	<b>.012</b>	<b>1, 28</b>	<b>11.72</b>	<b>.002</b>





Die Veränderungen über die Zeit lassen sich auch in dieser Betrachtungsweise in Form von signifikanten Haupteffekten des Faktors „Messzeitpunkt“ zwischen dem Vortest und der Follow-Up-Erhebung auf die abhängigen Variablen „kognitive Kontrolldefizite“ ( $F(1, 28)=7.22$ ;  $p=.01$ ), „Zustandsangst“ ( $F(1, 28)=8.62$ ;  $p=.007$ ), „persönliche Erfüllung“ ( $F(1, 28)=12.195$ ;  $p=.002$ ) sowie „Depersonalisation“ ( $F(1, 28)=7.25$ ;  $p=.01$ ) nachweisen. Zudem zeigt sich ein signifikanter Effekt des Messwiederholungsfaktors für die Erhebungen unmittelbar und mehrere Monate nach dem Training auf die abhängige Variable „Depersonalisation“ ( $F(1, 28)=11.718$ ;  $p=.002$ ). Die anschließend zur Überprüfung der Richtung dieser Effekte durchgeführten t-Tests für abhängige Stichproben zeigen, dass die Effekte den erwarteten, positiven Entwicklungen entsprechen (vgl. Anhang F7, Tab. F7).

Darüber hinaus zeigt sich ein signifikanter Haupteffekt des Gruppenfaktors auf die abhängige Variable „persönliche Erfüllung“ ( $F(1, 28)=5.239$ ;  $p=.03$ ). Die post-hoc durchgeführten t-Tests für unabhängige Stichproben verdeutlichen, dass zu allen drei Messzeitpunkten die Mittelwerte für die persönliche Erfüllung der Teilgruppe mit hoher Motivation signifikant größer ausfallen als bei der Teilgruppe mit niedriger Motivation zum Training (vgl. Anhang F8, Tab. F8a). Da dieser Unterschied somit bereits vor dem Training nachweisbar ist und der erwartete Interaktionseffekt zwischen den Faktoren „Gruppenzugehörigkeit“ und „Messzeitpunkt“ auf die abhängige Variable „persönliche Erfüllung“ nicht signifikant ist, sprechen die Ergebnisse nicht dafür, dass die Teilnehmer mit hoher Motivation stärker von dem Training profitiert haben als die Teilnehmer mit niedriger Motivation. Es zeigen sich zudem ebenfalls keine signifikanten Interaktionseffekte zwischen dem Messwiederholungs- und dem Gruppenfaktor auf die übrigen abhängigen Variablen, weshalb die erwartete moderierende Wirkung ausbleibt, so dass die Hypothese 11 nicht bestätigt werden kann.

Über die Hypothese hinaus wurde die mögliche Moderatorwirkung der Motivation auch bezogen auf die Beurteilung des Trainings und dessen Transfer überprüft. Dies erfolgte anhand von multivariaten Varianzanalysen mit der durch den Median ( $Md=4.125$ ) definierten Gruppenzugehörigkeit mit niedriger (Gruppe 1) bzw. hoher (Gruppe 2) Motivation zum Training als unabhängiger und den Werten in den übrigen Evaluations- und Transferskalen als abhängiger Variablen. Hierbei fand für die Evaluationswerte eine Zusammenfassung der Daten der Trainingsgruppe vom zweiten Messzeitpunkt und der Wartegruppe vom vierten Messzeitpunkt zu einer Gesamtstichprobe ( $n=30$ ) direkt nach Trainingsabschluss statt. Für die Transferwerte wurden analog der dritte Messzeitpunkt



der Trainingsgruppe und der fünfte Messzeitpunkt der Wartegruppe zusammengefasst, so dass ebenfalls die Daten von 30 Teilnehmern in die Berechnungen einfließen konnten.

Die Ergebnisse der Varianzanalysen für die Evaluationsskalen sind in Tabelle F8b (Anhang F8) im Überblick dargestellt. Es zeigt sich kein multivariater Effekt der Gruppenzugehörigkeit auf die Evaluationsskalen. Univariate Analysen der einzelnen Variablen weisen signifikante Effekte der Gruppenzugehörigkeit auf die Subskalen „Evaluation Ablauf“ ( $F(1, 28)=4.44$ ;  $p=.01$ ) und „Evaluation Gesamt“ ( $F(1, 28)=9.31$ ;  $p=.005$ ) aus. Die post-hoc durchgeführten t-Tests für unabhängige Stichproben verdeutlichen, dass die Teilnehmer mit höherer Motivation den Ablauf des Trainings im Mittel signifikant mit höheren Werten beurteilt haben ( $t(1, 28)=-2.73$ ;  $p=.01$ ). Ebenso haben die stärker motivierten Teilnehmer bei der Gesamtevaluation im Mittel höhere Werte angegeben als die weniger motivierten Teilnehmer ( $t(1, 28)=-3.05$ ;  $p=.005$ ). Diese Ergebnisse entsprechen der grundsätzlichen Erwartung, dass Teilnehmer mit hoher Motivation das Training positiver beurteilen als Teilnehmer mit geringer Motivation. Für die übrigen Subskalen sind keine Unterschiede bei der Bewertung des Trainings durch Teilnehmer mit hoher Motivation und weniger motivierten Teilnehmern nachweisbar, so dass nicht von einer grundsätzlichen moderierenden Wirkung der Einstellung zum Training ausgegangen werden kann.

Für die Transferskalen finden sich die Ergebnisse ebenfalls in Tabelle F8b (Anhang F8). Die multivariate Varianzanalyse weist einen signifikanten Effekt der Gruppenzugehörigkeit auf die Beurteilung des Transfers aus ( $F(5, 24)=3.41$ ;  $p=.02$ ). Die univariaten Analysen der einzelnen Variablen zeigen signifikante Effekte der Gruppenzugehörigkeit auf die Subskalen „Transfer Impulskontrolle“ ( $F(1, 28)=3.79$ ;  $p=.006$ ), „Transfer Ablenkungen widerstehen“ ( $F(1, 28)=4.54$ ;  $p=.002$ ), „Transfer Widerstände überwinden“ ( $F(1, 28)=3.79$ ;  $p=.002$ ) und „Transfer emotionale Dissonanz“ ( $F(1, 28)=2.89$ ;  $p=.02$ ). Lediglich auf die Subskala „Transfer Technikeinsatz“ übt die Gruppenzugehörigkeit keinen signifikanten Effekt aus, so dass hier davon ausgegangen werden kann, dass unabhängig von der Einstellung zum Training der Transfer in beiden Gruppen ähnlich bewertet wurde. Für die übrigen Subskalen wurden post-hoc t-Tests für unabhängige Stichproben durchgeführt, um die Richtung der Effekte bestimmen zu können. Es zeigt sich, dass die stärker motivierten Teilnehmer im Mittel signifikant höhere Werte in den Subskalen „Transfer Impulskontrolle“ ( $t(1, 28)=-2.995$ ;  $p=.006$ ), „Transfer Ablenkungen widerstehen“ ( $t(1, 28)=-3.48$ ;  $p=.002$ ), „Transfer Widerstände überwinden“ ( $t(1, 28)=-3.43$ ;  $p=.002$ ) und „Transfer emotionale Dissonanz“ ( $t(1, 28)=-2.459$ ;  $p=.02$ ) angegeben haben und somit den Transfer in diesen Subskalen positiver bewerten als die weniger motivier-



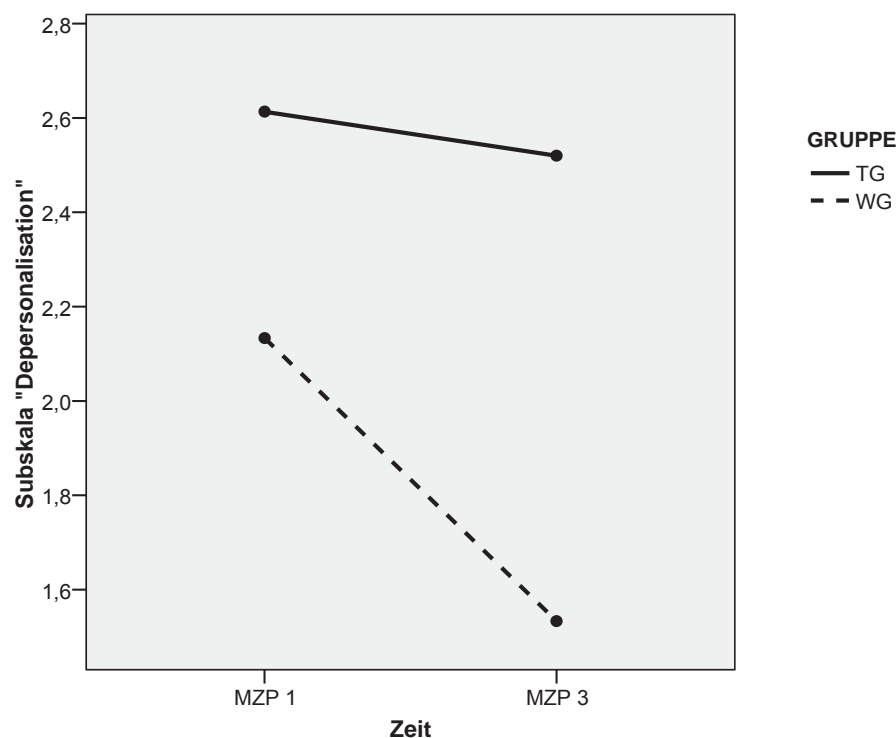
ten Teilnehmer. Die Ausprägung der Motivation zum Training hat somit bei diesen Subskalen einen Einfluss auf die Bewertung des Transfers.

Da es sich um ein halbstandardisiertes Training handelt und die Durchführung somit auf Grundlage des gleichen Ablaufplanes von derselben Person durchgeführt wurde, sollte die Gruppenzugehörigkeit (Trainings- oder Wartegruppe) keinen moderierenden Einfluss auf die Veränderung in den Veränderungsmaßen haben. Daher wurden über die formulierten Hypothesen hinaus zweifaktorielle Varianzanalysen mit Messwiederholung berechnet, in die die Skalen als abhängige Variablen einbezogen wurden, in denen signifikante Veränderungen über die Zeit nachgewiesen werden konnten (vgl. Abschnitte 7.3.1. und 7.3.2.). Als Messwiederholungsfaktor wurden die drei Erhebungszeitpunkte, Vortest, Nachtest und Follow-Up, berücksichtigt, als Gruppenfaktor die Zugehörigkeit zur ursprünglichen Trainings- bzw. Wartegruppe. Die Ergebnisse finden sich im Überblick in Anhang F8 (Tab. F8c und Tab. F8d). Es zeigen sich signifikante Haupteffekte des Messwiederholungsfaktors „Messzeitpunkt“ auf die abhängigen Variablen „kognitive Kontrolldefizite“ ( $F(1, 28)=7.19$ ;  $p=.01$ ;  $F(1, 28)=11.33$ ;  $p=.002$ ) sowie „Zustandsangst“ ( $F(1, 28)=8.995$ ;  $p=.006$ ). Die anschließend berechneten t-Tests für abhängige Stichproben (vgl. Anhang F8, Tab. F8e) verdeutlichen, dass die Werte im CFQ vom Vortest zur Follow-Up-Erhebung ( $t(29)=-2.728$ ;  $p=.01$ ) und vom Nachtest zur Follow-Up-Erhebung ( $t(29)=-3.425$ ;  $p=.002$ ) signifikant zugenommen haben, was für eine Verringerung der erlebten kognitiven Kontrolldefizite spricht. Die Zustandsangst hat lediglich vom Vortest zum unmittelbaren Nachtest signifikant abgenommen ( $t(29)=2.986$ ;  $p=.006$ ). Da der Haupteffekt der Gruppenzugehörigkeit und der Interaktionseffekt zwischen Gruppenzugehörigkeit und Messzeitpunkt auf die abhängigen Variablen nicht signifikant ausfällt, ist davon auszugehen, dass diese Veränderungen über die Zeit in beiden Gruppen gleichermaßen stattgefunden haben und die Gruppenzugehörigkeit demnach nicht als Moderator fungiert hat.

Ein ähnliches Bild ergibt sich bei der Betrachtung der persönlichen Erfüllung als abhängiger Variablen, da hier ebenfalls der Haupteffekt „Messzeitpunkt“ signifikant wird ( $F(1, 28)=12.48$ ;  $p=.001$ ). Die persönliche Erfüllung hat vom Vortest zur Follow-Up-Erhebung signifikant zugenommen ( $t(29)=-3.554$ ;  $p=.001$ ). Da auch in diesem Fall der Haupteffekt der Gruppenzugehörigkeit und der Interaktionseffekt zwischen Gruppenzugehörigkeit und Messzeitpunkt auf die abhängige Variable nicht signifikant ausfällt, ist davon auszugehen, dass diese Veränderung über die Zeit in beiden Gruppen gleichermaßen stattgefunden hat. Eine moderierende Wirkung der Gruppenzugehörigkeit ist daher auch in Bezug auf die persönliche Erfüllung nicht nachweisbar.



Bei der Betrachtung des Vortests und der Follow-Up-Erhebung werden neben dem Haupteffekt „Messzeitpunkt“ ( $F(1, 28)=8.295$ ;  $p=.01$ ) auch der Haupteffekt „Gruppenzugehörigkeit“ ( $F(1, 28)=6.61$ ;  $p=.02$ ) sowie der Interaktionseffekt zwischen dem Messwiederholungs- und dem Gruppenfaktor auf die abhängige Variable „Depersonalisation“ signifikant ( $F(1, 28)=4.43$ ;  $p=.04$ ). Die graphische Auswertung dieses Interaktionseffektes in Abbildung 11 verdeutlicht, dass die Werte der erlebten Depersonalisation mehrere Monate nach dem Training stärker bei der Wartegruppe abgenommen haben. Dies bedeutet für die Wartegruppe aufgrund der Polung der Items eine stärkere Verbesserung bezogen auf dieses Burnout-Symptom.



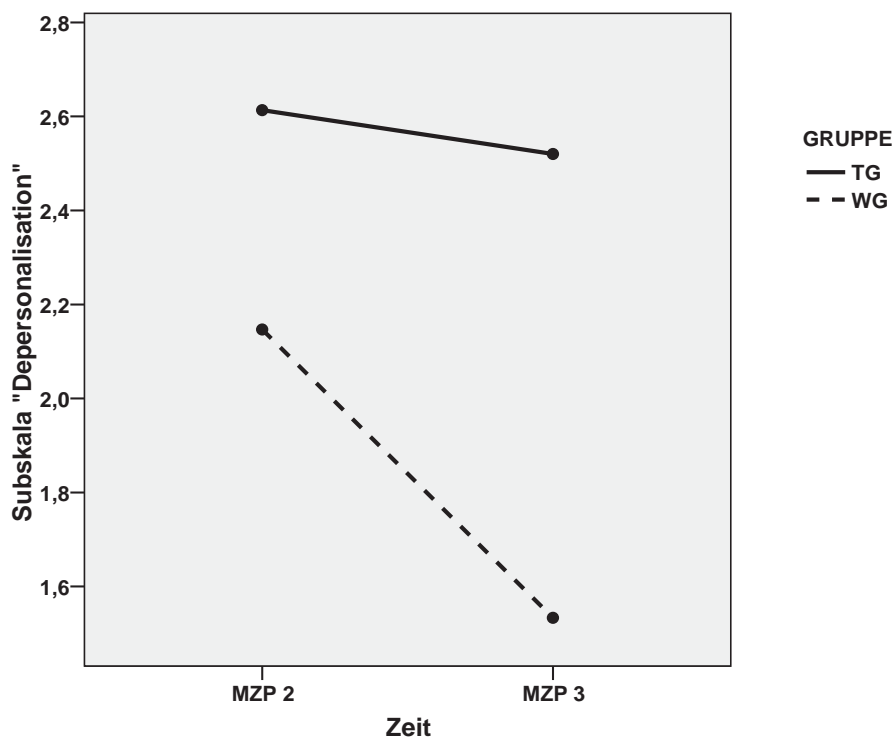
**Abb. 11: Darstellung des Interaktionseffektes Gruppenzugehörigkeit\*Messzeitpunkt (Vortest und Follow-Up) auf die Depersonalisation**

Die anschließend berechneten t-Tests verdeutlichen, dass in der Gesamtgruppe die empfundene Depersonalisation wenige Monate nach dem Training signifikant abgenommen hat ( $t(29)=2.724$ ;  $p=.01$ ). Der Unterschied zwischen den beiden Untergruppen vor dem Training ist nicht signifikant ( $t(28)=1.485$ ; n.s.). Wenige Monate nach dem Training weist die ursprüngliche Wartegruppe jedoch im Mittel signifikant niedrigere Werte in der Subskala „Depersonalisation“ auf als die ursprüngliche Trainingsgruppe ( $t(28)=3.343$ ;  $p=.002$ ; vgl. Tab. F8f in Anhang F8). Die Verbesserung in der Symptomatik der Depersonalisation vom Vortest zur Follow-Up-Erhebung fällt für die Wartegruppe signifikant



aus ( $t(14)=2.941$ ;  $p=.01$ ), für die Trainingsgruppe jedoch nicht ( $t(14)=.730$ ; n.s.; vgl. Tab. F8g und Tab. F8h in Anhang F8). Demnach weisen zwar beide Untergruppen wenige Monate nach dem Training eine Verbesserung der empfundenen Depersonalisation auf, jedoch scheint die Wartegruppe stärker von dem Training profitiert zu haben als die Trainingsgruppe. Ebenso fällt der Unterschied zwischen dem Vortest und dem Nachtest weder für die ursprüngliche Trainings- noch für die Wartegruppe signifikant aus.

Bei der Betrachtung des Nachtests und der Follow-Up-Erhebung zeigt sich ein signifikanter Haupteffekt des Messwiederholungsfaktors „Messzeitpunkt“ auf die abhängige Variable „Depersonalisation“ ( $F(1, 28)=15.14$ ;  $p=.001$ ) sowie ein signifikanter Haupteffekt der Gruppenzugehörigkeit ( $F(1, 28)=7.07$ ;  $p=.01$ ). Ebenso lässt sich ein signifikanter Interaktionseffekt zwischen dem Messwiederholungs- und dem Gruppenfaktor auf die abhängige Variable „Depersonalisation“ nachweisen ( $F(1, 28)=8.198$ ;  $p=.008$ ). Die graphische Auswertung in Abbildung 12 verdeutlicht, dass die Werte der erlebten Depersonalisation vom Nachtest zur Follow-Up-Erhebung stärker bei der Wartegruppe abgenommen haben, so dass eine Verbesserung der Symptomatik vorliegt.



**Abb. 12:** Darstellung des Interaktionseffektes Gruppenzugehörigkeit\*Messzeitpunkt (Nachtest und Follow-Up) auf die Depersonalisation



Die anschließend durchgeführten Einzelvergleiche zur näheren Betrachtung der Effekte zeigen, dass in der Gesamtgruppe die empfundene Depersonalisation wenige Monate nach dem Training signifikant abgenommen hat ( $t(29)=3.48$ ;  $p=.002$ ). Lediglich für die Wartegruppe fällt der Unterschied zwischen dem Posttest unmittelbar nach dem Training und der Follow-Up-Erhebung mehrere Monate später signifikant aus ( $t(14)=4.21$ ;  $p=.001$ ) (vgl. Anhang F8, Tab. F8g und Tab. F8h). Wie bereits zuvor beschrieben, zeigt sich beim Einzelvergleich der beiden Gruppen nur bei der Follow-Up-Erhebung mehrere Monate nach dem Training ein signifikanter Unterschied ( $t(28)=3.34$ ;  $p=.002$ ), unmittelbar nach dem Training besteht kein signifikanter Unterschied zwischen den Gruppen ( $t(28)=1.662$ ; n.s.). Hieraus lässt sich schließen, dass die Wartegruppe mehrere Monate nach dem Training eine stärkere Reduzierung der Depersonalisation empfunden hat als die Trainingsgruppe und diese Verbesserung besonders in der Zeit erlebt wurde, die seit der Teilnahme an dem Training bis zur letzten Erhebung vergangen ist.

Ob Unterschiede zwischen der Trainings- und der Wartegruppe hinsichtlich der Trainingsevaluation und des Trainingstransfers bestehen, wurde mittels multivariater Varianzanalysen getestet. Die Ergebnisse sind im Überblick in Anhang F8 (Tab. F8i) dargestellt. Es zeigen sich keine signifikanten Unterschiede zwischen den Gruppen, so dass unabhängig vom Teilnahmezeitpunkt von einer ähnlichen Bewertung des Trainings und des Transfers ausgegangen werden kann.

#### **7.3.4. Überprüfung der Hypothese in Bezug auf die körperlichen Beschwerden und die Arbeitsbedingungen**

Die Hypothese 12 geht auch bei der Gesamtstichprobe davon aus, dass über die Zeit keine Veränderungen in der Einschätzung der körperlichen Beschwerden und der Arbeitsbedingungen auftreten. Diese Hypothese wurde mittels einfaktorieller Varianzanalysen mit Messwiederholung getestet. Die Werte der Beschwerdenliste sowie der einzelnen Subskalen des SIGMA dienten als abhängige Variablen, als Messwiederholungsfaktor sind die drei Erhebungszeitpunkte, Vortest, Nachtest und Follow-Up-Erhebung, in die Varianzanalysen eingeflossen. Die Ergebnisse sind in Anhang F9 (Tab. F9a und Tab. F9b) im Einzelnen dargestellt. Es zeigen sich keine signifikanten Unterschiede zwischen den einzelnen Erhebungszeitpunkten, so dass sowohl unmittelbar als auch mehrere Monate nach dem Training keine statistisch bedeutsame Veränderung der Einschätzung der körperlichen Beschwerden sowie der Arbeitsbedingungen stattgefunden hat. Demnach treten



entsprechend der Erwartungen keine unspezifischen Trainingseffekte auf, weshalb die Hypothese 12 bestätigt werden kann.

### **7.3.5. Deskriptive Auswertung der Trainingsevaluation und des Trainings- transfers**

Nachdem bereits bei der Überprüfung möglicher moderierender Einflüsse die Ergebnisse der Evaluation und der Transfereinschätzungen einbezogen wurden (vgl. Abschnitt 7.3.3.), soll im Folgenden die Auswertung dieser Fragebögen anhand der deskriptiven Statistiken im Einzelnen vorgestellt werden.

#### **7.3.5.1. Ergebnisse der Trainingsevaluation**

In die Betrachtungen der Evaluationsergebnisse sind bei der Trainingsgruppe die Daten von 17 Personen eingeflossen, die zum zweiten Messzeitpunkt den Evaluationsbogen ausgefüllt haben, unabhängig davon, ob diese Personen beim dritten Messzeitpunkt weiterhin teilgenommen haben. Für die Wartegruppe wurden ebenfalls die Daten von 17 Personen berücksichtigt, da diese zum vierten Erhebungstermin das Training evaluierten, auch wenn sie beim ersten Messzeitpunkt noch nicht an der Studie teilgenommen haben. Daraus ergibt sich für die Betrachtung der Gesamtstichprobe eine Auswertung der Daten von 34 Personen.

Wie in Abschnitt 5.3.3.9. beschrieben, wurden einzelne Items des Evaluationsbogens zu sieben Subskalen zusammengefasst, für welche die statistische Auswertung vorgenommen wurde. Die deskriptiven Statistiken der einzelnen Evaluationsskalen sind für die Gesamtzahl der vorliegenden Daten von 34 Trainingsteilnehmern in Tabelle 26 dargestellt, eine Aufteilung in die beiden Untergruppen findet sich in Anhang F10 (Tab. F10a).



**Tab. 26: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Trainingsevaluation für die gesamten vorliegenden Daten von Trainingsteilnehmern (n=34)**

Evaluationsskala	Gesamtanzahl vorliegender Evaluationsdaten (n=34) (Skalenrange 1-6*)			
	M	SD	Min.	Max.
Trainingsinhalte	4.78	.827	2.00	5.86
Methoden- und Medieneinsatz	4.98	.731	3.20	6.00
Trainingsablauf	4.67	.889	1.50	6.00
Lehrende	5.28	.792	2.57	6.00
Atmosphäre	5.38	.762	3.00	6.00
Gesamtbeurteilung	4.22	.969	1.00	5.50
Einstellung zum Training	3.99	.850	1.50	5.25

\* 1=„trifft gar nicht zu“ bzw. „sehr gering ausgeprägt“; 6=„trifft völlig zu“ bzw. „sehr hoch ausgeprägt“

Im Durchschnitt wurde das Training demnach auch von der Gesamtstichprobe in allen Skalen überdurchschnittlich gut bewertet, wenn auch durch die Standardabweichung deutlich wird, dass die Bewertungen zwischen den einzelnen Teilnehmern stark streuen. Die Unterschiede zwischen den einzelnen Trainingsgruppen fallen jedoch nicht signifikant aus (vgl. Abschnitt 7.3.3.).

### 7.3.5.2. Ergebnisse der Einschätzung des Trainingstransfers

In Abschnitt 5.3.3.10. wurde bereits erläutert, dass die Erhebung der Transfereinschätzungen für die fünf Subskalen anhand einer fünfstufigen Skala erfolgte, die die Häufigkeiten der Anwendung bzw. Wiedererkennung der Trainingsinhalte innerhalb der letzten acht Monate betrachtet.

Entsprechend der Auswahl der berücksichtigten Daten für die Evaluation des Trainings wurde auch bei der Auswertung des Transferfragebogens vorgegangen, weshalb für die Trainingsgruppe n=15 (MZP3) und für die Wartegruppe n=16 (MZP5) in die Betrachtungen einbezogen wurden, unabhängig davon, ob sie durchgängig an den Erhebungen teilgenommen haben. Für die Gesamtzahl aller Trainingsteilnehmer, deren Transfereinschätzungen vorliegen (n=31), sind die deskriptiven Statistiken in Tabelle 27 abgebildet, eine detaillierte Unterscheidung in die beiden Untergruppen ist in Anhang F10 (Tab. F10b) dargestellt.





**Tab. 27: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Einschätzung des Trainingstransfers für die gesamten vorliegenden Daten von Trainingsteilnehmern (n=31)**

Transferskala	Gesamtanzahl vorliegender Transferdaten (n=31) (Skalenrange 1-5*)			
	M	SD	Min.	Max.
Technikeinsatz	2.31	.695	1.00	4.10
Impulskontrolle	1.99	.612	1.00	3.33
Ablenkungen widerstehen	2.15	.759	1.00	4.00
Widerstände überwinden	2.08	.676	1.00	3.33
Emotionale Dissonanz	2.21	.736	1.00	3.75

\* 1="nie"; 2="manchmal"; 3="häufig"; 4="sehr häufig"; 5="immer"

Die Übersicht der Ergebnisse zeigt, dass die im Training vermittelten Inhalte im Durchschnitt von der Gesamtstichprobe selten im Alltag angewendet werden konnten. Lediglich einzelne Trainingsteilnehmer sahen sich in den Monaten nach dem Training in der Lage, das Gelernte häufig oder sogar sehr häufig einzusetzen. In ihrem Urteil bezüglich des Trainingstransfers unterscheiden sich die beiden Untergruppen nicht signifikant (vgl. Abschnitt 7.3.3.).

Mögliche Stärken und Schwächen der Untersuchung sowie damit einhergehend denkbare Ursachen für die in den Kapiteln 6 und 7 ermittelten fehlenden Signifikanzen und den als gering eingestuften Transfer der Trainingsinhalte in den Arbeitsalltag sollen im Folgenden diskutiert werden.



## 8. Diskussion

Das in dieser Arbeit beschriebene Training der Selbstkontrolle wurde entwickelt und evaluiert, um die Selbstkontrollfähigkeit am Arbeitsplatz zu stärken und somit präventiv psychischen Beschwerden zu begegnen. Die im Arbeitsalltag an die Selbstkontrolle gestellten Anforderungen stellen auf Dauer einen erheblichen Belastungsfaktor dar (u.a. Schmidt & Neubach, 2007), weshalb der Einsatz eines gezielten Präventionsprogrammes in zahlreichen Arbeitsbereichen indiziert ist, um den daraus entstehenden Beanspruchungswirkungen frühzeitig entgegenzutreten. In den verschiedenen Disziplinen der Psychologie steht die Selbstkontrolle als wesentliches handlungsleitendes Konstrukt im Fokus der Forschung. So liegen bewährte Trainings der Selbstkontrolle in der klinischen und der pädagogischen Psychologie vor, die mittlerweile standardmäßig bei der Behandlung verschiedenster psychischer Störungen, aber auch im Lehr-Lern-Kontext eingesetzt werden. Bezogen auf den Arbeitskontext konzentrieren sich die wenigen veröffentlichten Trainings meist ausschließlich auf die sogenannte Emotionsarbeit, so dass die Emotionsregulation beispielsweise bei Polizeibeamten (u.a. Novaco, 1977) und Lehrern (u.a. Meichenbaum, 2003) verbessert werden soll. Ein umfassendes Training der Selbstkontrolle, das alle Facetten der Selbstkontrollanforderungen beleuchtet und gezielt auf verschiedene Berufsgruppen zugeschnitten werden kann, ist bislang nicht vorgestellt worden. Diese Lücke soll durch diese Arbeit geschlossen werden, indem ein solches Training für einen Arbeitsbereich einer Bundesverwaltung entworfen wurde, in dem die Selbstkontrolle durch Kundenkontakt am Telefon stark gefordert wird. Der Ablauf und die Materialien dieses auf wissenschaftlicher Basis fundierten Trainings werden konkret beschrieben, um eine Übertragung auf weitere Berufsfelder und somit eine breite Anwendung zu ermöglichen.

Die Evaluation des Trainings der Selbstkontrolle fand mittels eines umfangreichen Fragebogenpaketes statt, das neben der Selbstkontrollfähigkeit auch die Selbstkommunikation sowie psychische Beanspruchungen erfasste. Über einen Zeitraum von 16 Monaten wurden die Beschäftigten begleitet, um positive Veränderungen nach dem Training feststellen zu können. Eine Stärke der Studie besteht dabei in dem Wartelisten-Kontrollgruppen-Design, das zunächst den Vergleich einer Trainings- mit einer bislang nicht trainierten Wartegruppe ermöglicht, um zwischen den Gruppen potentielle Trainingseffekte sichtbar machen zu können, die nur bei den trainierten Beschäftigten auftreten sollten. Nachdem die Wartegruppe ebenfalls trainiert wurde, kann zusätzlich durch Zusammenfassung der Daten eine Erhöhung der Stichprobengröße für die



längsschnittliche Betrachtung innerhalb der Gesamtstichprobe erreicht und damit die Teststärke der Untersuchung verbessert werden.

Die mit insgesamt 30 Untersuchungsteilnehmern ( $n_{TG}=15$ ;  $n_{WG}=15$ ) vergleichsweise geringe Stichprobengröße stellt einen großen Nachteil dieser Studie dar. Dieser Umstand ist der Größe des betrachteten Arbeitsbereiches innerhalb der Verwaltung, der Fokussierung des Trainings auf diese Gruppe von Beschäftigten sowie der unregelmäßigen Beteiligung einzelner Personen an der Befragung geschuldet.

Diesem Nachteil steht jedoch der Vorteil gegenüber, dass die Studie in einem realen Arbeitsbereich durchgeführt werden konnte und keine studentische Stichprobe herangezogen werden musste. Hierdurch geben die durch die kleine, aber reale Stichprobe gewonnenen Ergebnisse Hinweise auf die tatsächliche Einsetzbarkeit des Trainings in der Arbeitswelt. Die Stichprobe eines Callcenters ist hierbei besonders relevant, da aufgrund der Unvorhersehbarkeit der Anrufe, der häufig empfundenen emotionalen Dissonanz bei dem teilweise unhöflichen Auftreten der Anrufer sowie der vielfach auftretenden Monotonie bei der Arbeit sehr hohe Anforderungen an die Selbstkontrollfähigkeit gestellt werden (Poppelreuter & Mierke, 2008). Bisherige Feldstudien zur Trainingsevaluation konzentrierten sich nicht auf einen solchen Arbeitsbereich und wiesen ebenfalls lediglich kleine Stichproben auf, beispielsweise wurde das TEK an 31 Polizeibeamten auf seine Wirksamkeit überprüft (Berking, Meier & Wupperman, 2010). Zukünftige Evaluationsstudien zum Training der Selbstkontrolle sollten jedoch dennoch für ein breiteres Feld angelegt sein, um die mit Hilfe einer entsprechenden Testplanung zu ermittelnde optimale Stichprobengröße zu erreichen und darüber aussagekräftigere Ergebnisse gewinnen zu können (Hager, 2004).

Die Messung der Selbstkontrolle und damit die Erhebung von Veränderungen in dieser Fähigkeit durch das Training stellt sich insgesamt als schwierig dar, da es sich bei der Selbstkontrolle um ein sehr vielschichtiges Phänomen handelt, das am besten mit mehreren unterschiedlichen Methoden erfasst werden sollte (Duckworth & Kern, 2011). In dieser Studie konnten aufgrund der dienstlichen Rahmenbedingungen lediglich Fragebögen zur Messung eingesetzt werden. Um dennoch verschiedene Perspektiven einfließen zu lassen und die Aussagekraft der Fragebogenerhebung zu erhöhen, wurde bezüglich der Selbstkontrolle neben der Selbsteinschätzung auch eine Befragung nahe stehender Kollegen durchgeführt. Die Korrelationen zwischen dieser Selbst- und Fremdeinschätzung wiesen auf enge Zusammenhänge hin, so dass davon ausgegangen werden kann, dass das Urteil der nahe stehenden Kollegen hinsichtlich der Selbstkontrollfähigkeit valide ist und eine wichtige zusätzliche Informationsquelle darstellt. In der Evaluationsforschung ist es



weit verbreitet, zur Messung des Trainingserfolges ausschließlich Selbsteinschätzungsverfahren einzusetzen (Saborowski & Muellerbuchhof, 2010). Diese Konzentration auf lediglich eine Sichtweise greift jedoch zu kurz, da der Trainingserfolg auch von außen bemerkt werden sollte, beispielsweise aufgrund von positiven Verhaltensänderungen. Besonders in Feldstudien im Arbeitskontext ist es entscheidend, inwieweit die intendierten, positiven Trainingseffekte auch für Vorgesetzte, Kollegen und Kunden bemerkbar sind. Daher ist die Bewertung des Trainingserfolges anhand eines Fremdurteils von Kollegen, die die trainierte Person gut kennen und daher sensibel für Veränderungen sein sollten, unverzichtbar für die Evaluation. Zudem ist bei einer ausschließlichen Verwendung von Selbsturteilen eine Verzerrung der Ergebnisse aufgrund von Einflüssen der gemeinsamen Methodenvarianz sehr wahrscheinlich (Podsakoff et al., 2003). Durch den Einsatz der Fremdbeurteilung wird über das Selbsturteil hinaus eine andere Form der Erhebung gewählt, die diesen Verzerrungen nicht unterliegt und somit auf echte Effekte hinweist. Ein solches Fremdurteil bezogen auf die Selbstkontrolle ist im Rahmen einer Trainingsevaluation bislang in keiner veröffentlichten Untersuchung eingesetzt worden und ist somit ein Alleinstellungsmerkmal sowie eine besondere Stärke dieser Arbeit.

Weiterhin wurde in Anlehnung an Schmidt et al. (2007) sowie Schmidt und Neubach (2006) eine Selbsteinschätzung der kognitiven Kontrolldefizite als indirektes Maß der Selbstkontrolle erhoben. Eine positive Verzerrung der Beurteilung der eigenen und auch der fremden Einschätzung der Selbstkontrollfähigkeit könnte nach dem Training auftreten, da die Befragten aufgrund der Intention des Trainings annehmen, eine solche Angabe einer Verbesserung der Selbstkontrollfähigkeit werde von ihnen erwartet, auch wenn sie diese möglicherweise gar nicht wahrnehmen. Die Erhebung der kognitiven Kontrolldefizite zur indirekten Messung der Selbstkontrollfähigkeit sollte einer solchen Verzerrung aufgrund von sozialer Erwünschtheit nicht unterliegen, da für die Teilnehmer kein offensichtlicher Zusammenhang zwischen den erhobenen kognitiven Kontrolldefiziten und der trainierten Selbstkontrollfähigkeit bestehen sollte. Die Erfassung der kognitiven Kontrolldefizite hat sich bereits in verschiedenen Studien als valides Maß für die Selbstkontrollfähigkeit bewährt (u.a. Schmidt et al., 2007; Schmidt & Neubach, 2006) und weist auch bei der vorliegenden Stichprobe hohe Zusammenhänge mit dieser Fähigkeit auf, so dass die Validität als gegeben angesehen werden kann. Gemeinsam mit der Selbst- und Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit sollte die Erhebung der kognitiven Fehlerneigung die gemeinsame Methodenvarianz reduzieren, die durch die Messmethode entstehen und die Validität der Erhebung beeinträchtigen kann (Podsakoff et al., 2003). Mit dieser multimethodalen Erfassung der Selbstkontrollfähigkeit geht die vorliegende Studie zwar bereits weit über vergleichbare Evaluationsstudien hinaus, jedoch sollten



zukünftig über Fragebogeninstrumente hinaus weitere, potentiell objektivere Methoden eingesetzt werden, wie z.B. Beobachter-Ratings, standardisierte Tests oder experimentelle Paradigmen.

Eine weitere Kontrolle möglicher Einflüsse der gemeinsamen Methodenvarianz auf die Veränderungsmessung durch das Training fand in dieser Studie mit Hilfe der Erhebung der körperlichen Beschwerden und der Arbeitsbedingungen statt. In beiden Fällen bestehen keine signifikanten Zusammenhänge zur Selbstkontrolle, so dass nicht von einer Veränderung dieser Variablen durch das Training ausgegangen werden kann. Da jedoch sowohl die körperlichen Beschwerden als auch die Arbeitsbedingungen durch ein Selbsturteil erhoben wurden, müssten sich künstliche Effekte durch die gemeinsame Methodenvarianz auch in diesen Maßen niederschlagen. Ergeben sich jedoch erwartungsgemäß keine Veränderungen in der Einschätzung nach dem Training, kann davon ausgegangen werden, dass auch die übrigen Selbsturteile nicht durch Artefakte verzerrt worden sind, wodurch die Aussagekraft der erwarteten Veränderungen durch das Training erhöht wird. Diese zusätzliche Kontrolle stellt einen weiteren methodischen Vorteil dieser Studie dar.

### **8.1. Diskussion der Ergebnisse der Trainingsgruppe im Vergleich zur untrainierten Wartegruppe**

Betrachtet man vor diesem Hintergrund der Durchführung die Ergebnisse der Untersuchung im Einzelnen, so wird bezogen auf die Interaktionshypothesen, die direkte Veränderungswirkungen des Trainings auf die Selbstkontrollfähigkeit und die Selbstkommunikation vorhersagen, deutlich, dass aufgrund der fehlenden Signifikanz der Interaktionen keine erwartungskonformen Verbesserungen durch das Training der Trainingsgruppe im Vergleich zur nicht-trainierten Wartegruppe nachzuweisen sind. Lediglich die Haupteffekte des Faktors Messzeitpunkt auf die Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit und die negative Selbstkommunikation weisen eine statistische Signifikanz auf. Diese Veränderungen vom Vortest zur Erhebung wenige Monate nach dem Training sind jedoch nicht allein für die Trainingsgruppe nachweisbar, sondern können auch in der Wartegruppe aufgetreten sein, so dass nicht auf einen spezifischen Trainingseffekt zu schließen ist.

Ein ähnliches Ergebnismuster zeigt sich bei der Betrachtung möglicher indirekter Trainingseffekte auf die Zustandsangst, die momentane Befindlichkeit und die Burnout-Symptome. Die vorhergesagten Interaktionseffekte zwischen den Faktoren Gruppenzugehörigkeit und Messzeitpunkt wurden ebenfalls nicht signifikant. Die signifikanten



Haupteffekte des Faktors Messzeitpunkt auf die emotionale Erschöpfung und die persönliche Erfüllung weisen auf bedeutsame Veränderungen vom Vortest zum Erhebungszeitpunkt mehrere Monate nach dem Training hin, die nicht ausschließlich bei der Trainingsgruppe auftraten, sondern auch bei der nicht trainierten Wartegruppe. Demnach handelt es sich auch hierbei nicht um Trainingseffekte.

Diese Ergebnisse können einerseits mit einer tatsächlich fehlenden Wirksamkeit des Trainings der Selbstkontrolle für die untersuchte Trainingsgruppe erklärt werden, so dass es sich bei den festgestellten Veränderungen in einzelnen Skalen lediglich um trainingsunspezifische Veränderungen über die Zeit handelt. Der von den Teilnehmern als eher gering eingestufte Transfer in den Arbeitsalltag könnte diese Annahme stützen. Die Anwendung der stark kognitiv ausgerichteten Trainingsinhalte, die zunächst theoretisch vermittelt und nur in Ansätzen in den Trainingssitzungen praktisch eingeübt werden konnten, könnte am Arbeitsplatz der Teilnehmer erschwert sein. Die einzelnen Techniken der Selbstinstruktionen und Selbstverstärkungen waren für die Zielgruppe möglicherweise zu wenig zugänglich und realitätsfern, wodurch der praktische Nutzen nicht erkennbar wurde. Eine stärkere Ausrichtung auf aktive und leichter zugängliche Handlungen, wie beispielsweise die Selbstbeobachtung des eigenen Umgangs mit Geld über Tagebücher (Oaten & Cheng, 2007) oder die Anregung und Dokumentation körperlicher Aktivitäten (Oaten & Cheng, 2006b), könnte dagegen die Selbstkontrollfähigkeit insgesamt stärken, wodurch sich auch positive Effekte im Arbeitsleben ergeben könnten. Andererseits ist es ebenso denkbar, dass die Interaktionen aufgrund der geringen Stichprobengröße keine statistische Signifikanz aufgewiesen haben, dass jedoch dennoch Trainingseffekte bestehen, die bei einer größeren Anzahl trainierter Teilnehmer und einer größeren Vergleichsgruppe hätten nachgewiesen werden können.

Eine weitere Annahme dieser Studie bestand darin, dass die Motivation der Teilnehmer zur Teilnahme am Training als Moderator wirken und die Trainingseffekte verstärken sollte, wenn die Motivation als hoch eingestuft werden konnte. Da sich bei einer näheren Betrachtung der Werte der Trainingsgruppe über die drei Messzeitpunkte hinweg lediglich in der Skala zur Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit eine Verbesserung von der Erhebung vor dem Training zur Erhebung unmittelbar nach dem Training nachweisen ließ, konnte diese erwartete Moderatorwirkung nur für diese Daten überprüft werden. Es konnte jedoch kein Unterschied zwischen den Teilnehmern mit hoher oder mit niedriger Trainingsmotivation gefunden werden, der die Moderatorwirkung hätte bestätigen können. Da die Trennung am Median in die beiden Teilstichproben mit hoher und niedriger Motivation eine weitere Verkleinerung der Stichprobengröße auf sieben



bzw. sechs Teilnehmer bedeutete, könnte die fehlende Moderatorwirkung auch auf diesen Umstand zurückgeführt werden. Zudem streuten die von den Teilnehmern angegebenen Werte eng um den Median ( $Md=4$ ), so dass bei Werten von 3,75 oder 4,25 keine ausreichende Trennschärfe zwischen hoher und niedriger Motivation vorlag. Erschwert könnte der Nachweis eines moderierenden Einflusses der Motivation auch deshalb sein, da er sich in dem betrachteten Fall in dem Fremdurteil eines nahe stehenden Kollegen hätte niederschlagen müssen. Bei der Betrachtung eines Selbsturteils hätte der Moderatoreffekt möglicherweise leichter nachgewiesen werden können. Eine weitere Schwierigkeit beim Nachweis des Moderatoreffektes könnte darin bestanden haben, dass die Erhebung der Motivation zum Training zur Vermeidung von sozialer Erwünschtheit lediglich mit dem Item „Bereitschaft zur Trainingsteilnahme“ direkt erfolgte, ansonsten jedoch mit Hilfe von Items vorgenommen wurde, die eher indirekt auf die Trainingsmotivation schließen lassen. Für den Nachweis einer moderierenden Wirkung der Motivation zur Trainingsteilnahme sollte daher zukünftig eine eindeutigere Formulierung der Items genutzt werden, auch wenn somit die Gefahr der Beantwortung in Form von sozialer Erwünschtheit möglicherweise steigt.

Zur Kontrolle, ob das Training der Selbstkontrolle ausschließlich zu den erwarteten differentiellen Wirkungen auf die Selbstkontrollfähigkeit und die mit dieser in Zusammenhang stehenden Indikatoren der psychischen Arbeitsbeanspruchung führt, sind zu allen Messzeitpunkten zusätzlich die Beurteilung der körperlichen Beschwerden und der Arbeitsbedingungen ausgewertet worden, da diese keinen Zusammenhang zur Selbstkontrolle aufweisen und sich somit durch die Teilnahme am Training nicht verändern sollten. Hinsichtlich der körperlichen Beschwerden konnten nach dem Training tatsächlich keine Veränderungen nachgewiesen werden, weshalb eine Verzerrung der Ergebnisse durch den Einfluss der gemeinsamen Methodenvarianz weniger wahrscheinlich ist. Allerdings zeigt sich trotz unveränderter Büroausstattung während des gesamten Untersuchungszeitraumes entgegen der Erwartungen ein signifikanter Interaktionseffekt zwischen den Faktoren Gruppenzugehörigkeit und Messzeitpunkt auf die abhängige Variable „Arbeitsumgebung“, welcher eine Verbesserung der Beurteilung durch die Trainingsgruppe und eine Verschlechterung der Einschätzung durch die Wartegruppe nachweist. Möglicherweise hat sich bei der Trainingsgruppe durch das Training der Blickwinkel auf die eigene Situation am Arbeitsplatz verändert und damit das subjektive Empfinden verbessert, welches sich besonders in den drei Items zur Arbeitsumgebung niederschlagen konnte. Die Wartegruppe dagegen könnte aufgrund negativer atmosphärischer Einflüsse bei der Arbeit diese drei Items schlechter bewertet haben, obwohl objektiv keine Veränderung der Arbeitsumgebung stattgefunden hat. Ebenso liegt ein signifikanter Haupteffekt des Faktors



Messzeitpunkt auf die Beurteilung des Arbeitsstuhls vor, der ebenfalls aufgrund der gleichbleibenden Ausstattung mit Bürostühlen auf eine subjektiv veränderte Bewertung über die Zeit hinweist. Da dieser Effekt bei näherer Betrachtung lediglich bei der noch untrainierten Wartegruppe signifikant ausfällt, deutet dieses Ergebnis nicht auf einen unspezifischen Trainingseffekt hin. Ob die Erhebung der Beurteilung der Arbeitsbedingungen zum Ausschluss von unspezifischen Trainingseffekten insgesamt geeignet ist, ist vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse jedoch fraglich. In zukünftigen Evaluationsstudien sollten daher andere Methoden zur Sicherstellung der differentiellen Wirkungen des Trainings der Selbstkontrolle eingesetzt werden.

Da die getrennte Betrachtung der Ergebnisse für die Trainings- und die zunächst untrainierte Wartegruppe dem Potential des Trainings der Selbstkontrolle nicht entsprach, wurde die Studie während und nach dem Training der Wartegruppe mit den gleichen Erhebungsinstrumenten für die Gesamtstichprobe fortgesetzt. Somit konnte die Anzahl der Trainingsteilnehmer verdoppelt werden, für die die Erhebungen vor dem Training, unmittelbar nach dem Training und wenige Monate nach dem Training vorlagen. Da das Training der Wartegruppe anhand derselben Trainingsmaterialien von der gleichen Trainerin unter identischen Rahmenbedingungen durchgeführt wurde, ist eine Vergleichbarkeit der Daten gegeben, die eine Zusammenfassung der beiden Teilstichproben zu einer Gesamtstichprobe ermöglicht. Auch wenn bei diesem Design keine untrainierte Kontrollgruppe zur Verfügung stand und somit Veränderungen über die Erhebungszeitpunkte auch auf trainingsunspezifische Effekte zurückgeführt werden können, konnte mit dieser Zusammenfassung der Daten die Stichprobengröße und damit die Teststärke erhöht werden, wodurch der Nachweis jedweder Veränderung überhaupt erst ermöglicht wird. Eine Verbesserung der Werte in den betrachteten Skalen ist für die Teilnehmer in jedem Fall wünschenswert, auch wenn diese statistisch nicht eindeutig auf Effekte des Trainings der Selbstkontrolle zurückführbar sind.

## **8.2. Diskussion der Ergebnisse der zusammengefassten Daten der Gesamtstichprobe**

Anhand der Daten für die Gesamtstichprobe lässt sich eine signifikante Abnahme der kognitiven Kontrolldefizite nach dem Training nachweisen. Obwohl sich diese Veränderung weder in der Selbst- noch in der Fremdbeurteilung der Selbstkontrollfähigkeit zeigt, weist sie dennoch auf eine langfristige, indirekte Verbesserung der Selbstkontrollfähigkeit hin, die aufgrund des distalen Maßes frei von Wirkungen der sozialen Erwünschtheit





sein sollte und damit eine bedeutende Aussagekraft besitzt. Die nach der Zusammenfassung der Daten noch immer recht geringe Stichprobengröße von 30 Befragten beim Selbst- und 24 Befragten beim Fremdurteil könnte die fehlende signifikante Veränderung in diesen Formen der Selbstkontrollskala sowie in den Subskalen der Selbstkommunikation erklären, die ebenfalls keine erwartungskonforme Veränderung aufweisen. Vor diesem Hintergrund erscheint die nachgewiesene signifikante Verbesserung für die kognitiven Kontrolldefizite umso bedeutsamer.

Bezogen auf die indirekten Wirkungen des Trainings der Selbstkontrolle lässt die nachgewiesene, zumindest kurzfristige Verbesserung der empfundenen Zustandsangst einen positiven Effekt erkennen. Auch wenn die Daten wenige Monate nach dem Training diese Veränderung nicht mehr auswiesen, so scheinen die Teilnehmer zumindest unmittelbar nach dem Training eine Linderung der wahrgenommenen Zustandsangst empfunden zu haben, welche durch die Teilnahme am Training hervorgerufen worden sein könnte. Dass sich eine solche positive Veränderung für die momentane Befindlichkeit nicht zeigte, kann auf die weniger starken Zusammenhänge zwischen der Selbstkontrollfähigkeit und diesem Maß sowie die damit einhergehende geringere Beeinflussbarkeit durch das Training der Selbstkontrolle zurückgeführt werden. Als Indikator für Beanspruchungswirkungen ist die Zustandsangst aussagekräftiger (Schmidt & Neubach, 2010), weshalb sie durch eine durch das Training hervorgerufene Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit stärker beeinflusst wird.

Als besonders wichtige Indikatoren für Beanspruchungswirkungen gelten die Burnout-Symptome, die in dieser Studie ebenfalls betrachtet wurden. Zum Erhebungszeitpunkt mehrere Monate nach dem Training zeigen sich langfristige Verbesserungen für die Subskalen „Persönliche Erfüllung“ und „Depersonalisation“. Auch wenn sich in den beiden Subskalen „Emotionale Erschöpfung“ und „Betroffenheit“ diese positive Entwicklung bei der Betrachtung der vergleichsweise kleinen Stichprobe nicht zeigen konnte, sprechen die Ergebnisse dafür, dass für diese Gesamtstichprobe eine positive Wirkung auf die erlebten Burnout-Symptome erzielt werden konnte, die möglicherweise auf die Teilnahme am Training der Selbstkontrolle zurückgeführt werden kann.

Die angeführten positiven Veränderungen, die durch die Teilnahme am Training der Selbstkontrolle hervorgerufen worden sein könnten, wurden für die betrachtete Gesamtstichprobe nicht – wie erwartet – durch die Motivation zur Trainingsteilnahme moderiert. Die möglichen Gründe für die fehlende Moderatorwirkung der Motivation, die bereits bei der isolierten Betrachtung der Trainingsgruppe in Abschnitt 8.1. genannt wurden, gelten für die Gesamtstichprobe entsprechend. Allerdings scheint die Motivation einen Einfluss



auf die Bewertung des Trainings im Evaluations- bzw. Transferfragebogen gehabt zu haben, da der Ablauf des Trainings und die Gesamtbewertung für das Training bei den Teilnehmern besser ausfiel, die eine höhere Motivation zum Training angaben. Auch der Trainingstransfer wurde von den stärker motivierten Teilnehmern besser beurteilt als von den weniger motivierten Teilnehmern. Somit bewirkt die Motivation zum Training zumindest einen positiveren Eindruck von dem Training und den Transfermöglichkeiten im Arbeitsalltag, auch wenn sich diese nicht in den übrigen Fragebögen als stärkere Verbesserungen niederschlugen.

Die Zugehörigkeit zur ursprünglichen Trainings- oder Wartegruppe sollte keine moderierende Wirkung auf die Veränderungen in den erhobenen Skalen haben. Dennoch weisen die Ergebnisse darauf hin, dass die Wartegruppe mehrere Monate nach dem Training eine stärkere Reduzierung der Depersonalisation empfunden hat als die Trainingsgruppe und dass diese Reduzierung besonders in der Zeit erlebt wurde, die seit der Teilnahme an dem Training bis zur letzten Erhebung vergangen ist. Dieser Effekt kann nicht auf eine unterschiedliche Bewertung des Trainings oder des Trainingstransfers zurückgeführt werden, da diese in beiden Gruppen ähnlich ausgefallen sind. Da auch keine bedeutsamen Ausgangsunterschiede zwischen den Gruppen bestanden, muss dieser Unterschied nach der Trainingsteilnahme entstanden sein. Dieser Unterschied könnte ein trainingsunspezifischer Veränderungseffekt über die Zeit sein, er könnte jedoch auch auf einen langfristigeren Entwicklungsansub der Selbstkontrollfähigkeit zurückzuführen sein, der sich verstärkt in der später trainierten Teilgruppe niedergeschlagen hat. Der kommunikative Austausch zwischen den einzelnen Teilnehmern am Arbeitsplatz könnte besonders für die Wartegruppe zu späteren Erkenntnissen geführt haben, die bei der Trainingsgruppe nicht mehr wirksam werden konnten.

Da sich erwartungsgemäß keine Veränderungen hinsichtlich der Einschätzung der körperlichen Beschwerden und der Arbeitsbedingungen für die Gesamtstichprobe zeigten, kann davon ausgegangen werden, dass die dargestellten Verbesserungen in den verschiedenen Skalen nicht auf unspezifische Wirkungen des Trainings zurückgeführt werden können, sondern dass es sich möglicherweise tatsächlich um differentielle Effekte handelt, die durch die Teilnahme am Training der Selbstkontrolle hervorgerufen wurden. Eine Verzerrung der Ergebnisse aufgrund von Einflüssen der gemeinsamen Methodenvarianz erscheint somit ebenfalls weniger wahrscheinlich, da sich derartige Artefakte durch die Messmethode des Selbsturteils auch in den Daten dieser beiden Erhebungsinstrumente hätten niederschlagen müssen.



Betrachtet man abschließend die Ergebnisse der Trainingsevaluation als solche, so wird erkennbar, dass eine durchschnittlich gute Bewertung des Trainings in beiden Teilnehmergruppen und über alle Subskalen hinweg stattgefunden hat. Die Anmerkungen der Teilnehmer in persönlichen Gesprächen mit der Trainerin zeigten jedoch, dass für die Bewertung der Trainingsmaßnahme zunächst alle Inhalte vermittelt und zusammengeführt werden müssen, bevor für die Teilnehmer der Wert des Trainings erkennbar wird. Um die Geduld der Teilnehmer dahingehend zu erhöhen, sollte bei der zukünftigen Durchführung des Trainings verstärkt auf die Zusammenhänge der einzelnen Sitzungen verwiesen werden.

Diese positive Einschätzung der Trainingsevaluation lässt sich leider bezogen auf die Beurteilung des Trainingstransfers nicht erkennen. Die Mehrzahl der Teilnehmer bewertete die Umsetzbarkeit des Gelernten am Arbeitsplatz als eher nicht gegeben. Insgesamt scheint der Transfer der Trainingsinhalte in den Berufsalltag somit gering auszufallen. Neben einer tatsächlichen Schwäche des kognitiv ausgerichteten Trainings hinsichtlich der Anwendbarkeit im Alltag (vgl. Abschnitt 8.1.) könnte dieses Ergebnis auch durch eine geringe Umsetzungsmotivation der Teilnehmer zustande gekommen sein. Obwohl im Mittel bei der Evaluation zunächst recht erfreuliche Werte bezüglich des Items „Absicht, das Gelernte im Alltag einzusetzen“ angekreuzt wurden, könnte ein subjektiv als hoch empfundener Aufwand des Einsatzes einzelner Techniken im Arbeitsalltag diese Motivation im Laufe der Zeit reduziert haben. Der Versuch, den Transfer bereits zwischen den einzelnen Trainingssitzungen mithilfe des Protokollbogens anzuregen, war demnach nicht erfolgreich. Die Bereitschaft, diesen Protokollbogen einzusetzen, wurde in der Trainingsevaluation von vielen Teilnehmenden nicht besonders hoch eingeschätzt. Hier sollte zukünftig auf eine andere Form der Selbstbeobachtung zurückgegriffen werden, wie beispielsweise Tagebücher o.ä., denen ein höherer Stellenwert und eine stärkere Auswertung im Training zuerkannt werden sollte. Ein solches Vorgehen als wesentlicher Bestandteil des Trainings hat sich bei Oaten und Cheng (2007) zur Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit im Alltag bewährt.

Außerdem könnte das Ergebnis der Erhebung des Trainingstransfers auch auf die Erhebungsmethode zurückzuführen sein. Möglicherweise ist der in dieser Studie eingesetzte Transferfragebogen nicht in ausreichendem Maße geeignet, um den tatsächlichen Transfer zu erfassen. Die in dem Bogen abgefragten Häufigkeiten der Anwendung der Trainingsinhalte sind mit der Abstufung „nie – manchmal – häufig – sehr häufig – immer“ eventuell zu undifferenziert bzw. zu hoch angesetzt, da das Antwortmuster der Teilnehmer darauf hindeutet, dass die höheren Kategorien nahezu ausgespart wurden. Diese



Aussparung in dem Fragebogen deckt sich nicht mit den mündlichen Rückmeldungen, die zu dem Transfer in einer Nachbesprechung geäußert wurden, da hier von einer Mehrzahl der Teilnehmer die Transfermöglichkeit der Trainingsinhalte als gut eingeschätzt wurde. Hierbei ist jedoch erneut die soziale Erwünschtheit als mögliche Verzerrung zu bedenken, da sich diese besonders bei einem persönlichen Feedback niederschlagen kann. Insgesamt wäre somit eine stärkere Differenzierung der Antwortskala sowie der zusätzliche Einsatz eines Freitextfeldes in dem Transferfragebogen sinnvoll gewesen, um detailliertere Ergebnisse gewinnen zu können. Zudem hätte auch die mündliche Nachbesprechung in Form eines teilstrukturierten Interviews vorgenommen und dokumentiert werden können, um die schriftlichen Aussagen zu ergänzen.

Insgesamt zeigten sich durch die Erhöhung der Stichprobengröße verstärkt positive Veränderungen, die auch durch die Teilnahme am Training der Selbstkontrolle hervorgerufen worden sein könnten. In den Skalen, in denen diese positiven Entwicklungen nicht erkennbar waren, muss dieser Mangel an Veränderung nicht zwangsläufig auf eine Schwäche des Trainings zurückgeführt werden, da anhand der Bögen zur Trainingsevaluation eine sehr positive Beurteilung des Trainings vorgenommen wurde. Vielmehr werden die erhobenen Aspekte des psychischen Wohlbefindens neben der Selbstkontrolle zusätzlich von anderen Faktoren bei der Arbeit oder im Privatleben determiniert, weshalb eine Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit durch das Training möglicherweise nicht ausreichend dazu beitragen konnte, das Wohlbefinden insgesamt zu verbessern. Zusätzlich könnte bei dem Nachweis möglicher Trainingseffekte in dieser Hinsicht auch die bereits angesprochene kleine Stichprobengröße ins Gewicht fallen, da ein signifikantes Ergebnis aufgrund der geringen Teststärke auch bei der Zusammenfassung der beiden Trainingsgruppen weniger leicht zu erzielen ist.

Der Umgang mit den Selbstkontrollanforderungen am Arbeitsplatz könnte durch das Training eine positive Entwicklung genommen haben, auch wenn die durch Selbst- und Fremdeinschätzung erhobene Selbstkontrollfähigkeit keine direkten signifikanten Veränderungen aufweist. Hier könnte der Einfluss der Persönlichkeit auf die Selbstkontrolle zum Tragen kommen, der in Abschnitt 1.2.3. dargestellt wurde. Eine solche Determinierung der Selbstkontrollfähigkeit durch die Persönlichkeit könnte dazu führen, dass die Trainierbarkeit nur eingeschränkt möglich ist. Nur im Rahmen dessen, was die Persönlichkeit an Veränderungen zulässt, kann eine Verbesserung der Selbstkontrolle stattfinden. Eine Persönlichkeitsentwicklung ist zwar möglich, jedoch nur unter bestimmten Bedingungen und über einen langen Zeitraum hinweg, in dem diese Bedingungen auf den Menschen einwirken (Schneewind, 2005). Durch ein Training, das lediglich in vier Trai-



ningseinheiten à 90 bzw. 120 Minuten stattfindet, ist ein solcher Einfluss auf die Persönlichkeit unwahrscheinlich, so dass auch die Wirkung auf die Selbstkontrolle eingeschränkt ist.

Eine alternative Erklärung für die lediglich in Ansätzen nachweisbaren positiven Veränderungen durch das Training der Selbstkontrolle könnte darin bestehen, dass bereits vor dem Training eine ausgeprägte Selbstkontrollfähigkeit bei den Teilnehmern vorgelegen hat. Betrachtet man die Ergebnisse von Denson et al. (2011), die darauf hindeuten, dass besonders die Personen von einem Training profitierten, die aufgrund ihrer Persönlichkeit zunächst Schwierigkeiten hatten, ihre Aggressionen zu kontrollieren, so könnte ein geringer Profit auf wenig Schwierigkeiten mit der Selbstkontrolle vor dem Training hinweisen. Dies wird teilweise auch durch die Kommentare der Trainingsteilnehmer im Freitext des Evaluationsbogens gestützt, da vereinzelt angegeben wurde, dass bereits ausreichend Kenntnisse in diesem Bereich vorliegen und ein Training als nicht notwendig erachtet wird.

Andere Stimmen von Trainingsteilnehmern deuten in dieser Trainingsevaluation jedoch darauf hin, dass das im Rahmen dieser Arbeit angebotene Training noch nicht ausreichend ist. Der Schwerpunkt des Trainings sollte von den kognitiven Inhalten auf alltagsnahe und daher stärker zugängliche Handlungen zur Stärkung der Selbstkontrollfähigkeit verlagert werden, um den Transfer in den Arbeitsalltag zu erhöhen. Das hier vorgestellte Training der Selbstkontrolle sollte somit zukünftig intensiviert und über einen längeren Zeitraum mit mehr Übungen durchgeführt werden. Darüber hinaus erscheint es sinnvoll, eine Follow-Up-Sitzung mit den Trainingsteilnehmern nach ca. einem halben Jahr einzuplanen, um einen Austausch über mögliche aufgetretene Schwierigkeiten bei der Übertragung in den Arbeitsalltag zu ermöglichen und eine Wiederholung einzelner Trainingsinhalte zu gewährleisten. Zusätzlich kann der Einsatz eines Tagebuches zur systematischen Selbstbeobachtung hilfreich sein. Hierdurch könnte der Transfer der Inhalte und Techniken zusätzlich erleichtert werden.

Außerdem sollte über ein solches Training hinaus eine stärkere Unterstützung der Beschäftigten durch die Organisation bezogen auf den Umgang mit Selbstkontrollanforderungen im Arbeitskontext stattfinden. Dieser Sichtweise sollte sich die Forschung, aber auch die Praxis der Personalentwicklung anschließen, um weitreichendere positive Entwicklungen in diesem Bereich erreichen zu können. In diesem Zusammenhang sollten zusätzlich zu einem Training am Arbeitsplatz regelmäßige Supervisionen oder zumindest Austauschmöglichkeiten für die Beschäftigten eingeführt werden, um die Belastung durch die Selbstkontrollanforderungen zu verringern. Um wirklich eine Prävention be-



züglich der Beanspruchungswirkungen erreichen zu können, müssen daher die Arbeitsbedingungen insgesamt stärker analysiert und gegebenenfalls die Rahmenbedingungen am Arbeitsplatz verändert werden. Das in dieser Arbeit vorgestellte Training der Selbstkontrolle kann somit lediglich ein erster wichtiger Schritt sein, der von zahlreichen begleitenden Veränderungen am Arbeitsplatz unterstützt werden muss. In jedem Fall bietet dieses Training eine entscheidende Grundlage, um sich dem bislang vernachlässigten Thema des Umgangs mit Selbstkontrollanforderungen am Arbeitsplatz zu widmen und den Beschäftigten über die Stärkung ihrer Selbstkontrollfähigkeit eine notwendige Unterstützung auf diesem Gebiet anzubieten.





## Literaturverzeichnis

- Ackerman, J.M., Goldstein, N.J., Shapiro, J.R. & Bargh, J.A. (2009). You wear me out. The vicarious depletion of self-control. *Psychological Science*, 20(3), 326-332.
- Alberts, H.J.E.M., Martijn, C. & de Vries, N.K. (2011). Fighting self-control failure: Overcoming ego depletion by increasing self-awareness. *Journal of Experimental Social Psychology*, 47, 58-62.
- Amaranto, E., Steinberg, J., Castellano, C. & Mitchell, R. (2003). Police stress interventions. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 3, 47-53.
- Anneken, G., Echelmeyer, L. & Kessler, E. (1986). *Selbstsicherheits- und Kontakttraining in Gruppen. Manual für Therapeuten auf der Basis eines kognitiven Handlungsregulationsmodells*. Tübingen: Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie e.V..
- Asendorpf, J.B. (2005). Persönlichkeit: Stabilität und Veränderung. In H. Weber & T. Rammsayer (Hrsg.), *Handbuch der Persönlichkeitspsychologie und Differentiellen Psychologie* (S. 15-26). Göttingen: Hogrefe-Verlag.
- Bagozzi, R.P. & Yi, Y. (1990). Assessing method variance in multitrait-multimethod matrices: The case of self-reported affect and perceptions at work. *Journal of Applied Psychology*, 75(5), 547-560.
- Bandura, A. (1969). *Principles of behavior modification*. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Bandura, A. (1974). Self-reinforcement processes. In M.J. Mahoney & C.E. Thoresen (Eds.), *Self-control: Power to the person* (pp. 86-110). Monterey, California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Bannert, M. (2003). Effekte metakognitiver Lernhilfen auf den Wissenserwerb in vernetzten Lernumgebungen. *Zeitschrift für Pädagogische Psychologie*, 17(1), 13-25.
- Bataillard, V. (1999). *Die Pinwand-Technik: Ein Leitfaden für den Einsatz in der Unternehmens-Praxis* (3., überarb. Aufl.). Künzler: Neuland Verlag für lebendiges Lernen.
- Baumeister, R.F. (2002). Ego depletion and self-control failure: An energy model of the self's executive function. *Self and Identity*, 1, 129-136.
- Baumeister, R.F., Gailliot, M., DeWall, C.N. & Oaten, M. (2006). Self-regulation and personality: How interventions increase regulatory success, and how depletion moderates the effect of traits on behavior. *Journal of Personality*, 74(6), 1773-1801.
- Baumeister, R.F., Vohs, K.D. & Tice, D.M. (2007). The strength model of self-control. *Current Directions in Psychological Science*, 16(6), 351-355.





- Berking, M. (2008). *Training emotionaler Kompetenzen. TEK – Schritt für Schritt*. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Berking, M., Meier, C. & Wupperman, P. (2010). Enhancing emotion-regulation skills in police officers: Results of a pilot controlled study. *Behavior Therapy*, 41(3), 329-339.
- Berne, E. (1957). Ego states in psychotherapy. *The American Journal of Psychotherapy*, 11, 293-309.
- Bierhoff, H.-W. & Herner, M.J. (2002). *Begriffswörterbuch Sozialpsychologie*. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Blair, C. & Peters Razza, R. (2007). Relating effortful control, executive function, and false belief understanding to emerging math and literacy ability in kindergarten. *Child Development*, 78(2), 647-663.
- Bortz, J. (1999). *Statistik für Sozialwissenschaftler* (5., vollst. überarb. Aufl.). Berlin: Springer-Verlag.
- Bortz, J. & Döring, N. (2006). *Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler* (4., überarbeitete Auflage). Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Bredemeyer, S. (2011). Die sieben Kernprinzipien des World Cafés. *Trainingaktuell*, 22(3), 39.
- Bridger, R.S., Brasher, K., Dew, A. & Sparshott, K. (2011). Cumulative psychological strain and future strain in Naval personnel: Is executive function the elephant in the room?. *Ergonomics*, 54(7), 597-608.
- Briegel, K. (2002). *Souverän moderieren: Techniken, Praxisfälle, Checklisten*. Neuwied: Luchterhand Verlag GmbH.
- Broadbent, D.E., Cooper, P.F., Fitzgerald, P. & Parkes, K.R. (1982). The Cognitive Failures Questionnaire (CFQ) and its correlates. *British Journal of Clinical Psychology*, 21, 1-16.
- Broadbent, D.E., Broadbent, M.H.P. & Jones, J.L. (1986). Performance correlates of self-reported cognitive failure and of obsessionality. *British Journal of Cognitive Psychology*, 25(4), 285-299.
- Brown, J. & Isaacs, D. (2007). *Das World Café. Kreative Zukunftsgestaltung in Organisationen und Gesellschaft*. Heidelberg: Carl-Auer Verlag.
- Burisch, M. (2006). *Das Burnout-Syndrom. Theorie der inneren Erschöpfung* (3., überarbeitete Auflage). Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Büssing, A. & Perrar, K.-M. (1992). Die Messung von Burnout. Untersuchung einer deutschen Fassung des Maslach Burnout Inventory (MBI-D). *Diagnostica*, 38(4), 328-353.



- Campbell-Sills, L., Barlow, D.H., Brown, T.A. & Hofmann, S.G. (2006a). Effects of suppression and acceptance on emotional responses of individuals with anxiety and mood disorders. *Behaviour Research and Therapy*, 44, 1251-1263.
- Campbell-Sills, L., Barlow, D. H., Brown, T. A. & Hofmann, S. G. (2006b). Acceptability and suppression of negative emotion in anxiety and mood disorders. *Emotion*, 6, 587-595.
- Carver, C.S. & Scheier, M.F. (1981). *Attention and self-regulation: A control theory approach to human behavior*. New York: Springer-Verlag.
- Cheung, F. & Tang, C. (2007). The influence of emotional dissonance and resources at work on job burnout among chinese human service employees. *International Journal of Stress Management*, 14(1), 72-87.
- Danish, S.J. & Brodsky, S.L. (1970). Training of policemen in emotional control and awareness. *American Psychologist*, 25, 368-369.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W.B. (2001). The Job Demands-Resource Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Denson, T.F., Capper, M.M., Oaten, M., Friese, M. & Schofield, T.P. (2011). Self-control training decreases aggression in response to provocation in aggressive individuals. *Journal of Research in Personality*, 45, 252-256.
- Diefendorff, J.M. & Gosserand, R.H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945-959.
- Diestel, S. & Schmidt, K.-H. (2009). Mediator and moderator effects of demands on self-control in the relationship between work load and indicators of job strain. *Work & Stress*, 23(1), 60-79.
- Diestel, S. & Schmidt, K.-H. (2010). Interactive effects of emotional-dissonance and self-control demands on burnout, anxiety, and absenteeism. *Journal of Vocational Behavior*, 77(3), 412-424.
- Döpfner, M. (2001). Hyperaktivität und Impulsivität. In D. H. Rost (Hrsg.), *Handwörterbuch Pädagogische Psychologie* (2., überarbeitete und erweiterte Auflage, S. 260-267). Weinheim: Verlagsgruppe Beltz.
- Duckworth, A.L. & Kern, M.L. (2011). A meta-analysis of the convergent validity of self-control measures. *Journal of Research in Personality*, 45, 259-268.
- Dudenredaktion (2009). *Duden – die deutsche Rechtschreibung. Band 1* (25., völlig neu bearbeitete und erweiterte Auflage). Mannheim: Dudenverlag.
- Edelmann, W. (2000). *Lernpsychologie* (6., vollständig überarbeitete Auflage). Weinheim: Verlagsgruppe Beltz.



- Falcomata, T.S., Cooper-Brown, L.J., Wacker, D.P., Gardner, A.W. & Boelter, E.W. (2010). A brief experimental analysis of reinforcer and response dimensions related to self-control in an outpatient clinic. *Journal of Behavioral Education*, 19(4), 257-272.
- Feldhege, F.-J. & Krauthahn, G. (1979). *Verhaltenstrainingsprogramm zum Aufbau sozialer Kompetenzen (VTP)*. Berlin: Springer-Verlag.
- Feldner, M.T., Zvolensky, M.J., Eifert, G.H. & Spira, A.P. (2003). Emotional avoidance: An experimental test of individual differences and response suppression using biological challenge. *Behaviour Research and Therapy*, 41(4), 403-411.
- Fiedler, P. (2000). Dissoziative, vorgetäuschte und Impulskontrollstörungen. In J. Margraf (Hrsg.), *Lehrbuch der Verhaltenstherapie. Band 2: Störungen* (2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, S. 377-394). Berlin: Springer-Verlag.
- Finkel, E.J. & Campbell, W.K. (2001). Self-control and accommodation in close relationships: An interdependence analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81(2), 263-277.
- Fischbach, A. & Lichtenhaler, P.W. (2012). Raus aus der Ärgerspirale: Emotionsregulierung lässt sich trainieren. *Wirtschaftspsychologie aktuell*, 2, 40-44.
- Fischer, L. & Wiswede, G. (2009). *Grundlagen der Sozialpsychologie* (3., völlig neu bearbeitete Auflage). München: Oldenbourg Verlag.
- Fliegel, S. (2003). Rollenspiele. In J. Margraf (Hrsg.), *Lehrbuch der Verhaltenstherapie. Band 1: Grundlagen – Diagnostik – Verfahren – Rahmenbedingungen* (2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, S. 465-471). Berlin: Springer-Verlag.
- Forstmeier, S. & Rüdell, H. (2005). Zur Überlegenheit von Selbstregulation über Selbstkontrolle in Psychotherapie und psychosomatischer Rehabilitation. *Verhaltenstherapie*, 15, 158-166.
- Gloger, S. (2004). Arbeiten beim Kaffeetrinken. *managerSeminare*, 75, 50-56.
- Goldiamond, I. (1965). Self-control procedures in personal behavior problems. *Psychological Reports*, 17, 851-868.
- Götz, K. & Häfner, P. (2005). *Didaktische Organisation von Lehr- und Lernprozessen. Ein Lehrbuch für Schule und Erwachsenenbildung* (7., überarbeitete und ergänzte Auflage). Weinheim: Verlagsgruppe Beltz.
- Greiner, J.M. & Karoly, P. (1976). Effects of self-control training on study activity and academic performance: An analysis of self-monitoring, self-reward, and systematic-planning components. *Journal of Counseling Psychology*, 23(6), 495-502.
- Gross, A.M. & Drabman, R.S. (1982). Teaching self-recording, self-evaluation, and self-reward to nonclinic children and adolescents. In P. Karoly & F.H. Kanfer (Eds.), *Self-*

- management and behavior change. From theory to practice* (pp. 285-314). New York: Pergamon Press.
- Gross, J.J. (1998a). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224-237.
- Gross, J.J. (1998b). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- Gross, J.J. (2001). Emotion regulation in adulthood: Timing is everything. *Current Directions in Psychological Science*, 10(6), 214-219.
- Gross, J.J. & Muñoz, R.F. (1995). Emotion regulation and mental health. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 2, 151-164.
- Gross, J.J. & Levenson, R.W. (1997). Hiding feelings: The acute effects of inhibiting negative and positive emotion. *Journal of Abnormal Psychology*, 106(1), 95-103.
- Günther, U. & Sperber, W. (2008). *Handbuch für Kommunikations- und Verhaltenstrainer. Psychologische und organisatorische Durchführung von Trainingsseminaren* (4., aktualisierte und erweiterte Auflage). München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Hager, W. (2000a). Wirksamkeits- und Wirksamkeitsunterschiedshypothesen, Evaluationsparadigmen, Vergleichsgruppen und Kontrolle. In W. Hager, J.-L. Patry & H. Brezing (Hrsg.), *Evaluation psychologischer Interventionsmaßnahmen. Standards und Kriterien: Ein Handbuch* (S. 180-201). Bern: Verlag Hans Huber.
- Hager, W. (2000b). Planung von Untersuchungen zur Prüfung von Wirksamkeits- und Wirksamkeitsunterschiedshypothesen. In W. Hager, J.-L. Patry & H. Brezing (Hrsg.), *Evaluation psychologischer Interventionsmaßnahmen. Standards und Kriterien: Ein Handbuch* (S. 202-239). Bern: Verlag Hans Huber.
- Hager, W. (2004). *Testplanung zur statistischen Prüfung psychologischer Hypothesen: Die Ableitung von Vorhersagen und die Kontrolle der Determinanten statistischer Tests*. Göttingen: Hogrefe-Verlag.
- Hager, W. & Hasselhorn, M. (2000). Psychologische Interventionsmaßnahmen: Was sollen sie bewirken können? In W. Hager, J.-L. Patry & H. Brezing (Hrsg.), *Evaluation psychologischer Interventionsmaßnahmen. Standards und Kriterien: Ein Handbuch* (S. 41-85). Bern: Verlag Hans Huber.
- Hamilton, S.B. (1980). Instructionally-based training in self-control: behavior-specific and generalized outcomes resulting from student-implemented self-modification projects. *Teaching of Psychology*, 7(3), 140-145.
- Harris, K.B. & Miller, W.R. (1990). Behavioral self-control training for problem drinkers: Components of efficacy. *Psychology of Addictive Psychology*, 4(2), 82-90.



- Hartig, M. (1973). *Selbstkontrolle. Ein kritischer Überblick über lerntheoretische und verhaltenstherapeutische Ansätze*. München: Urban & Schwarzenberg.
- Haubl, R. (2009). Medikamentierte Wut: Wie Jungen mit AD(H)S um Selbstkontrolle ringen. *Forum der Psychoanalyse: Zeitschrift für klinische Theorie & Praxis*, 25(3), 255-268.
- Herbig, A.F. (2006). *Vortrags- und Präsentationstechnik. Erfolgreich und professionell vortragen und präsentieren* (2. überarbeitete Auflage). Norderstedt: Books on Demand GmbH.
- Hester, R.K. & Delaney, H.D. (1997). Behavioral self-control program for windows: Results of a controlled clinical trial. *Journal of Counseling and Clinical Psychology*, 65(4), 686-693.
- Hillert, A. (2010). Burnout – was ist das? Eine kritische Annäherung an ein Phänomen. *Wirtschaftspsychologie aktuell*, 2, 28-32.
- Hochschild, A.R. (1990). *Das gekaufte Herz: Zur Kommerzialisierung der Gefühle*. Frankfurt am Main: Campus Verlag.
- Hockey, R. (1984). Varieties of attentional state: The effects of environment. In R. Parasuraman & D.R. Davies (Eds.), *Varieties of attention* (pp. 449-483). Orlando: Academic Press.
- Jansen, L.J. (2005). *Stress-Resistenz-Training (SRT): Konzeption und Evaluation des Programms zur Verbesserung der Stressresistenz*. Berlin: Logos Verlag.
- Kaluza, G. (2004). *Stressbewältigung: Trainingsmanual zur psychologischen Gesundheitsförderung*. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Kanfer, F.H. (1970). Self-monitoring: Methodological limitations and clinical applications. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 35(2), 148-152.
- Kanfer, F.H. & Karoly, P. (1972). Self-control: A behavioristic excursion into the lion's den. *Behavior Therapy*, 3, 398-416.
- Kanfer, F.H. & Karoly, P. (1973). Selbstregulation und ihre klinische Anwendung: Einige ergänzende Betrachtungen. In M. Hartig (Hrsg.), *Selbstkontrolle. Ein kritischer Überblick über lerntheoretische und verhaltenstherapeutische Ansätze* (S. 184-196). München: Urban & Schwarzenberg.
- Kanfer, F.H. & Phillips, J.S. (1975). *Lerntheoretische Grundlagen der Verhaltenstherapie*. München: Kindler Verlag GmbH.
- Kanfer, F.H., Reinecker, H. & Schmelzer, D. (1996). *Selbstmanagement-Therapie. Ein Lehrbuch für die klinische Praxis* (2., überarbeitete Auflage). Berlin: Springer-Verlag.
- Karoly, P. (1993). Mechanisms of self-regulation: A systems view. *Annual Review of Psychology*, 44, 23-52.



- Keeney, T.J., Cannizzo, S.R. & Flavell, J.H. (1967). Spontaneous and induced verbal rehearsal in a recall task. *Child Development*, 38(4), 953-966.
- Kendall, P.C. (1981). One-year follow-up of concrete versus conceptual cognitive-behavioral self-control training. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 49(5), 748-749.
- Kimber, B., Sandell, R. & Bremberg, S. (2008a). Social and emotional training in Swedish classrooms for the promotion of mental health: Results from an effectiveness study in Sweden. *Health Promotion International*, 23(2), 134-143.
- Kimber, B., Sandell, R. & Bremberg, S. (2008b). Social and emotional training in Swedish schools for the promotion of mental health: An effectiveness study of 5 years of intervention. *Health Education Research*, 23(6), 931-940.
- Kirchler, E. & Hölzl, E. (2005). Kapitel II: Arbeitsgestaltung. In E. Kirchler (Hrsg.), *Arbeits- und Organisationspsychologie* (S. 197-316). Wien: WUV.
- Kline, T.J., Sulsky, L.M. & Rever-Moriyama, S.D. (2000). Common method variance and specification errors: A practical approach to detection. *The Journal of Psychology*, 134(4), 401-421.
- Klinger, E. (1982). On the self-management of mood, affect, and attention. In P. Karoly & F.H. Kanfer (Eds.), *Self-management and behavior change. From theory to practice* (pp. 129-164). New York: Pergamon Press.
- Knoll, J. (2007). *Kurs- und Seminarmethoden. Ein Trainingsbuch zur Gestaltung von Kursen und Seminaren, Arbeits- und Gesprächskreisen* (11., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage). Weinheim: Verlagsgruppe Beltz.
- Koerkel, J. (2006). Behavioural self-management with problem drinkers: One-year follow-up of a controlled drinking group treatment approach. *Addiction Research and Theory*, 14(1), 35-49.
- Koerkel, J., Schellberg, B., Haberacker, K., Langguth, W. & Neu, B. (2002). Das „Ambulante Gruppenprogramm zum kontrollierten Trinken (AkT)“. *Suchttherapie*, 3, 112-116.
- Kornblith, S.J., Rehm, L.P., O'Hara, M.W. & Lamparski, D.M. (1983). The contribution of self-reinforcement training and behavioral assignments to the efficacy of self-control therapy for depression. *Cognitive Therapy and Research*, 7(6), 499-528.
- Küpers, W. & Weibler, J. (2005). *Emotionen in Organisationen*. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Laessle, R.G., Wurmser, H. & Pirke, K.M. (2000). Eßstörungen. In J. Margraf (Hrsg.), *Lehrbuch der Verhaltenstherapie. Band 2: Störungen* (2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, S. 223-246). Berlin: Springer-Verlag.



- Landmann, M. & Schmitz, B. (2007). Die Kombination von Trainings mit standardisierten Tagebüchern: Angeleitete Selbstbeobachtung als Möglichkeit der Unterstützung von Trainingsmaßnahmen. In M. Landmann & B. Schmitz (Hrsg.), *Selbstregulation erfolgreich fördern. Praxisnahe Trainingsprogramme für effektives Lernen* (S. 151-160). Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Landmann, M., Perels, F., Otto, B. & Schmitz, B. (2009). Selbstregulation. In E. Wild & J. Möller (Hrsg.), *Pädagogische Psychologie* (S. 49-70). Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Lange, A., Barends, E. & van der Ende, J. (1998). Self-control in distressed couples: A pilot study. *Journal of Family Therapy*, 20(4), 367-382.
- Latham, L.L. & Perlow, R. (1996). The relationship of client-directed aggressive and nonclient-directed aggressive work behavior with self-control. *Journal of Applied Social Psychology*, 26(12), 1027-1041.
- Laux, L., Glanzmann, P., Schaffner, P. & Spielberger, C.D. (1981). *Das State-Trait Angstinventar (STAI)*. Weinheim: Beltz Testgesellschaft mbH.
- Lipowsky, F. (2009). Unterricht. In E. Wild & J. Möller (Hrsg.), *Pädagogische Psychologie* (S. 73 – 101). Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Litzcke, S.M. & Schuh, H. (2005). *Stress, Mobbing und Burn-out am Arbeitsplatz* (3. Auflage). Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Logue, A.W. (1996). *Der Lohn des Wartens. Über die Psychologie der Geduld*. Heidelberg: Spektrum Akademischer Verlag GmbH.
- Maercker, A. (2003). Entspannungsverfahren. In J. Margraf (Hrsg.), *Lehrbuch der Verhaltenstherapie. Band 1: Grundlagen – Diagnostik – Verfahren – Rahmenbedingungen* (2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, S. 397-404). Berlin: Springer-Verlag.
- Mahoney, M.J. & Thoresen, C.E. (1974). *Self-control: Power to the person*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (2001). *Die Wahrheit über Burnout: Stress am Arbeitsplatz und was Sie dagegen tun können*. Wien: Springer-Verlag.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- McCrae, R.R. & John, O.P. (1992). An introduction to the five-factor model and its applications. *Journal of Personality*, 60, 175-215.
- Meichenbaum, D. (1979). *Kognitive Verhaltensmodifikation*. München: Urban und Schwarzenberg.



- Meichenbaum, D. (2003). *Intervention bei Streß. Anwendung und Wirkung des Streßimpfungstrainings*. Bern: Verlag Hans Huber.
- Meichenbaum, D., Turk, D. & Burstein, S. (1975). The nature of coping with stress. In I.G. Sarason & C.D. Spielberger (Eds.), *Stress and anxiety* (Vol. 2, pp. 337-360). New York: Halsted Press.
- Metzig, W. & Schuster, M. (2006). *Priüfungsangst und Lampenfieber. Bewertungssituationen vorbereiten und meistern* (3., aktualisierte Auflage). Berlin: Springer-Verlag.
- Miller, G.A., Galanter, E. & Pribram, K.H. (1973). *Strategien des Handelns – Pläne und Strukturen des Verhaltens*. Stuttgart: Ernst Klett Verlag.
- Miller, W.R. & Joyce, M.A. (1979). Prediction of abstinence, controlled drinking, and heavy drinking outcomes following behavioral self-control training. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 47(4), 773-775.
- Mischel, W., Ebbesen, E.B. & Raskoff Zeiss, A. (1972). Cognitive and attentional mechanisms in delay of gratification. *Journal of Personality and Social Psychology*, 21(2), 204-218.
- Mischel, W., Shoda, Y. & Rodriguez, M.L. (1989). Delay of gratification in children. *Science*, 244, 933-938.
- Muraven, M. (2010). Building self-control strength: Practicing self-control leads to improved self-control performance. *Journal of Experimental Social Psychology*, 46, 465-468.
- Muraven, M. & Baumeister, R.F. (2000). Self-regulation and depletion of limited resources: Does self-control resemble a muscle?. *Psychological Bulletin*, 126(2), 247-259.
- Muraven, M. & Slessareva, E. (2003). Mechanisms of self-control failure: Motivation and limited resources. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29(7), 894-906.
- Muraven, M. & Shmueli, D. (2006). The self-control costs of fighting the temptation to drink. *Psychology of Addictive Behaviors*, 20(2), 154-160.
- Muraven, M., Tice, D.M. & Baumeister, R.F. (1998). Self-control as limited resource: Regulatory depletion patterns. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(3), 774-789.
- Muraven, M., Baumeister, R.F. & Tice, D.M. (1999). Longitudinal improvement of self-regulation through practice: Building self-control strength through repeated exercise. *The Journal of Social Psychology*, 139(4), 446-457.
- Muraven, M., Shmueli, D. & Burkley, E. (2006). Conserving self-control strength. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(3), 524-537.





- Nakano, K. (1990). Effects of two self-control procedures on modifying type A behavior. *Journal of Clinical Psychology, 46*(5), 652-657.
- Neubach, B. & Schmidt, K.-H. (2000). Gütekriterien einer deutschen Fassung des Maslach Burnout Inventory (MBI-D) – Eine Replikationsstudie bei Altenpflegekräften. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 44*(3), 140-156.
- Neubach, B. & Schmidt, K.-H. (2006a). Selbstkontrolle als Arbeitsanforderung – Rekonzeptualisierung und Validierung eines Messinstrumentes. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 50*(2), 103-109.
- Neubach, B. & Schmidt, K.-H. (2006b). Beanspruchungswirkungen von Selbstkontrollanforderungen und Kontrollmöglichkeiten bei der Arbeit. *Zeitschrift für Psychologie, 214*(3), 150-160.
- Neubach, B. & Schmidt, K.-H. (2008). Haupt- und Interaktionseffekte von Selbstkontrollanforderungen auf Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 52*(1), 17-24.
- Neumann, E., Heß, S. & Trainernetzwerk study&train (2005). *Mit Rollen spielen. Rollenspielsammlung für Trainerinnen und Trainer*. Bonn: managerSeminare Verlags GmbH.
- Novaco, R.W. (1977). A stress inoculation approach to anger management in the training of law enforcement officers. *American Journal of Community Psychology, 5*(3), 327-346.
- Oaten, M. & Cheng, K. (2005). Academic examination stress impairs self-control. *Journal of Social and Clinical Psychology, 24*(2), 254-279.
- Oaten, M. & Cheng, K. (2006a). Improved self-control: The benefits of a regular program of academic study. *Basic and Applied Social Psychology, 28*(1), 1-16.
- Oaten, M. & Cheng, K. (2006b). Longitudinal gains in self-regulation from regular physical exercise. *British Journal of Health Psychology, 11*, 717-733.
- Oaten, M. & Cheng, K. (2007). Improvements in self-control from financial monitoring. *Journal of Economic Psychology, 28*, 487-501.
- Palkes, H., Stewart, M. & Kahana, B. (1968). Porteus maze performance of hyperactive boys after training in self-directed verbal commands. *Child Development, 39*, 817-826.
- Patry, J.-L. & Perrez, M. (2000). Theorie-Praxis-Probleme und die Evaluation von Interventionsprogrammen. In W. Hager, J.-L. Patry & H. Brezing (Hrsg.), *Evaluation psychologischer Interventionsmaßnahmen. Standards und Kriterien: Ein Handbuch* (S. 19-40). Bern: Verlag Hans Huber.



- Percy, A. (2008). Moderate adolescent drug use and the development of substance use self-regulation. *International Journal of Behavioral Development*, 32(5), 451-458.
- Perels, F. (2007). Hausaufgaben-Training für Schüler der Sekundarstufe I: Förderung selbstregulierten Lernens in Kombination mit mathematischem Problemlösen bei der Bearbeitung von Textaufgaben. In M. Landmann & B. Schmitz (Hrsg.), *Selbstregulation erfolgreich fördern. Praxisnahe Trainingsprogramme für effektives Lernen* (S. 33-52). Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Pickl, C. (2007). Transfergestütztes Training zur Verbesserung von Selbstregulationskompetenzen von Studierenden im Studienalltag. In M. Landmann & B. Schmitz (Hrsg.), *Selbstregulation erfolgreich fördern. Praxisnahe Trainingsprogramme für effektives Lernen* (S. 131-150). Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Pickl, C., Schmitz, B., Fischer, R. & Heusel, N. (2001). Prozessuale Evaluation eines Trainingsprogrammes für Lernstrategien im schulischen Kontext. *Psychologie in Erziehung und Unterricht*, 48, 14-29.
- Podsakoff, P.M. & Organ, D.W. (1986). Self-reports in organizational research: Problems and prospects. *Journal of Management*, 12(4), 531-544.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Lee, J.-Y. & Podsakoff, N.P. (2003). Common method bias in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903.
- Poppelreuter, S. & Mierke, K. (2008). *Psychische Belastungen am Arbeitsplatz. Ursachen – Auswirkungen – Handlungsmöglichkeiten* (3., völlig neu bearbeitete und wesentlich erweiterte Auflage). Berlin: Erich Schmidt Verlag.
- Reinecker, H. (2000). Selbstmanagement. In J. Margraf (Hrsg.), *Lehrbuch der Verhaltenstherapie. Band 1: Grundlagen – Diagnostik – Verfahren – Rahmenbedingungen* (2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, S. 525-540). Berlin: Springer-Verlag.
- Richards, J.M. & Gross, J.J. (2000). Emotion regulation and memory: The cognitive costs of keeping one's cool. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(3), 410-424.
- Rimm-Kaufman, S.E., Curby, T.W., Grimm, K.J., Nathanson, L. & Brock, L.L. (2009). The contribution of children's self-regulation and classroom quality to children's adaptive behaviors in the kindergarten classroom. *Developmental Psychology*, 45(4), 958-972.
- Rost, D.H. (2001). Pädagogische Verhaltensmodifikation. In D.H. Rost (Hrsg.), *Handwörterbuch Pädagogische Psychologie* (2., überarbeitete und erweiterte Auflage, S. 512-520). Weinheim: Verlagsgruppe Beltz.
- Rotering-Steinberg, S. (1983). *Anleitungen zum Selbsttraining für Lehrergruppen. Entwicklung und Evaluation eines Programms zur Kommunikation, Praxisberatung und Selbstkontrolle*. Weinheim: Verlagsgruppe Beltz.



- Rude, S.S. (1986). Relative benefits of assertion or cognitive self-control treatment for depression as a function of proficiency in each domain. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 54*(3), 390-394.
- Saborowski, Y. & Muellerbuchhof, R. (2010). Selbstmanagement-Training als Methode der Kompetenzentwicklung bei Berufseinsteigern – am Beispiel von Auszubildenden technischer Fachrichtungen. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 54*(2), 83-91.
- Sagotsky, G., Patterson, C.J. & Lepper, M.R. (1978). Training children's self-control: A field experiment in self-monitoring and goal-setting in the classroom. *Journal of Experimental Child Psychology, 25*(2), 242-253.
- Sarason, I.G., Johnson, J.H., Berberich, J.P. & Siegel, J.M. (1979). Helping police officers to cope with stress: A cognitive-behavioral approach. *American Journal of Community Psychology, 7*(6), 593-603.
- Sato, T., Harman, B.A., Donohoe, W.M., Weaver, A. & Hall, W.A. (2010). Individual differences in ego depletion: The role of sociotropy-autonomy. *Motivation and Emotion, 34*(2), 205-213.
- Scherer, K. (2002). Emotion. In W. Stroebe, K. Jonas & M. Hewstone (Hrsg.), *Sozialpsychologie: Eine Einführung* (4., überarbeitete und erweiterte Auflage, S. 165-213). Berlin: Springer-Verlag.
- Schmeichel, B.J. & Zell, A. (2007). Trait self-control predicts performance on behavioral tests of self-control. *Journal of Personality, 75*(4), 743-756.
- Schmeichel, B.J., Volokhov, R.N. & Demaree, H.A. (2008). Working memory capacity and the self-regulation of emotional expression and experience. *Journal of Personality and Social Psychology, 95*(6), 1526-1540.
- Schmidt, K.-H. & Neubach, B. (2006). Haupt- und Interaktionseffekte von Selbstkontrollanforderungen und Kontrolldefiziten auf Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, 60*(1), 37-46.
- Schmidt, K.-H. & Neubach, B. (2007). Self-control demands: A source of stress at work. *International Journal of Stress Management, 14*(4), 398-416.
- Schmidt, K.-H. & Neubach, B. (2009). Selbstkontrollanforderungen als spezifische Belastungsquelle bei der Arbeit. *Zeitschrift für Personalpsychologie, 8*(4), 169-179.
- Schmidt, K.-H. & Neubach, B. (2010). Selbstkontrollanforderungen bei der Arbeit – Fragebogen zur Erfassung eines bislang wenig beachteten Belastungsfaktors. *Diagnostica, 56*(3), 133-143.
- Schmidt, K.-H., Neubach, B. & Heuer, H. (2007). Self-control demands, cognitive control deficits, and burnout. *Work & Stress, 21*(2), 142-154.



- Schmidt, K.-H., Hupke, M. & Diestel, S. (2012). Does dispositional capacity for self-control attenuate the relation between self-control demands at work and indicators of job strain?. *Work & Stress*, 26(1), 21-38.
- Schneewind, K.A. (2005). Persönlichkeitsentwicklung: Einflüsse von Umweltfaktoren. In H. Weber & T. Rammsayer (Hrsg.), *Handbuch der Persönlichkeitspsychologie und Differentiellen Psychologie* (S. 39-49). Göttingen: Hogrefe-Verlag.
- Schneider, S. (2000). Psychische Störungen des Kindes- und Jugendalters. In J. Margraf (Hrsg.), *Lehrbuch der Verhaltenstherapie. Band 2: Störungen* (2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, S. 437-462). Berlin: Springer-Verlag.
- Schneiderman, N., Ironson, G. & Siegel, S.D. (2005). Stress and health: Psychological, behavioral and biological determinants. *Annual Review of Clinical Psychology*, 1, 607-628.
- Seifert, J.W. (2008). *Visualisieren, Präsentieren, Moderieren* (25. Auflage). Offenbach: GABAL Verlag GmbH.
- Selye, H. (1974). *Stress: Bewältigung und Lebensgewinn*. München: R. Piper & Co. Verlag.
- Selye, H. (1976). *Stress in health and disease*. Boston: Butterworths.
- Shoda, Y., Mischel, W. & Peake, P.K. (1990). Predicting adolescent cognitive and self-regulatory competencies from preschool delay of gratification: Identifying diagnostic conditions. *Developmental Psychology*, 26(6), 978-986.
- Simpson, D.D. & Nelson, A.E. (1974). Attention training through breathing control to modify hyperactivity. *Journal of Learning Disabilities*, 7(5), 274-283.
- Sitzmann, T. & Ely, K. (2010). Sometimes you need a reminder: The effects of prompting self-regulation on regulatory processes, learning, and attrition. *Journal of Applied Psychology*, 95(1), 132-144.
- Socolov, A.N. (1972). *Inner speech and thought*. New York: Plenum Press.
- Spector, P.E. (1994). Using self-report questionnaires in OB research: A comment on the use of a controversial method. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 385-392.
- Steiger, H., Lehoux, P.M. & Gauvin, L. (1999). Impulsivity, dietary control and the urge to binge in bulimic syndroms. *International Journal of Eating Disorders*, 26, 261-274.
- Stocké, V. (2004). Entstehungsbedingungen von Antwortverzerrungen durch soziale Erwünschtheit: Ein Vergleich der Prognosen der Rational-Choice Theorie und des Modells der Frame-Selektion. *Zeitschrift für Soziologie*, 33(4), 303-320.



- Stucke, T.S. & Baumeister, R.F. (2006). Ego depletion and aggressive behavior: Is the inhibition of aggression a limited resource?. *European Journal of Social Psychology*, 36, 1-13.
- Sturm, A., Opterbeck, I. & Gurt, J. (2011). *Organisationspsychologie*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Tangney, J.P., Baumeister, R.F. & Boone, A.L. (2004). High self-control predicts good adjustment, less pathology, better grades, and interpersonal success. *Journal of Personality*, 72(2), 271-324.
- Teasdale, J.D. (1993). Emotions and two kinds of meanings: Cognitive therapy and applied cognitive science. *Behavior Research Therapy*, 31(4), 339-354.
- Tice, D.M. & Bratslavsky, E. (2000). Giving in to feel good: The place of emotion regulation in the context of general self-control. *Psychological Inquiry*, 11(3), 149-159.
- Tice, D.M., Baumeister, R.F., Shmueli, D. & Muraven, M. (2007). Restoring the self: Positive affect helps improve self-regulation following ego depletion. *Journal of Experimental Social Psychology*, 43, 379-384.
- Tönnies, S. (1994). *Selbstkommunikation: Empirische Befunde zu Diagnostik und Therapie*. Heidelberg: Roland Asanger Verlag.
- Tullett, A.M. & Inzlicht, M. (2010). The voice of self-control: Blocking the inner voice increases impulsive responding. *Acta Psychologica*, 135, 252-256.
- Ullrich, R. & Ullrich de Muynck, R. (1980). *Diagnose und Therapie sozialer Störungen. Das Assertiveness-Trainings-Proramm ATP – Einübung von Selbstvertrauen und sozialer Kompetenz. Anleitung für den Therapeuten Teil I*. München: Verlag J. Pfeiffer.
- Ullrich de Muynck, R. & Ullrich, R. (1981). *Das Emotionalitätsinventar als Befindlichkeitsmaß. Testmanual EMI-B. Anleitung für Therapeuten. Teil IV (2. Auflage)*. München: Verlag J. Pfeiffer.
- Vohs, K.D. & Heatherton, T.F. (2000). Self-regulatory failure: A resource-depletion approach. *Psychological Science*, 11(3), 249-254.
- Vohs, K.D., Baumeister, R.F., Schmeichel, B.J., Twenge, J.M., Nelson, N.M. & Tice, D.M. (2008). Making choices impairs subsequent self-control: A limited-resource account of decision making, self-regulation, and active initiative. *Journal of Personality and Social Psychology*, 94(5), 883-898.
- Van der Linden, D., Keijsers, G.P.J., Eling, P. & Van Schaijk, R. (2005). Work stress and attentional difficulties: An initial study on burnout and cognitive failures. *Work & Stress*, 19, 23-36.
- von Zerssen, D. (1976a). *Die Befindlichkeits-Skala. Parallelförmige Bf-S und Bf-S'*. Manual. Weinheim: Beltz Testgesellschaft mbH.



- von Zerssen, D. (1976b). *Die Beschwerden-Liste. Parallelförmige B-L und B-L', Ergänzungsbogen B-L°*. Weinheim: Beltz Testgesellschaft mbH.
- Wallace, J.C., Kass, S.J. & Stanny, C.J. (2002). The cognitive failures questionnaire revisited: Dimensions and correlates. *The Journal of General Psychology*, 129(3), 238-256.
- Wallace, J.C. & Chen, G. (2005). Development and validation of a work-specific measure of cognitive failure: Implications for occupational safety. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 615-632.
- Walter, K.H., Gunstad, J. & Hobfoll, S.E. (2010). Self-control predicts later symptoms of posttraumatic stress disorder. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 2(2), 97-101.
- Wegge, J. (2007). Emotionen und Arbeitszufriedenheit. In H. Schuler & K. Sonntag (Hrsg.), *Handbuch der Arbeits- und Organisationspsychologie* (S. 272-279). Göttingen: Hogrefe-Verlag.
- Wegner, D.M. & Pennebaker, J.W. (1993). Changing our minds: An introduction to mental control. In D.M. Wegner & J.W. Pennebaker (Eds.), *Handbook of mental control* (pp. 1-12). New Jersey: Prentice Hall.
- Wegner, D.M., Schneider, D.J., Carter, S.R. & White, T.L. (1987). Paradoxical effects of thought suppression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 5-13.
- Weidenmann, B. (2006). *Handbuch Active Training. Die besten Methoden für lebendige Seminare*. Weinheim: Verlagsgruppe Beltz.
- Weinert, A.B. (2004). *Organisations- und Personalpsychologie* (5. vollständig überarbeitete Auflage). Weinheim: Verlagsgruppe Beltz.
- Wendorff, J.A. (2009). *Das LEHRbuch. Trainerwissen auf den Punkt gebracht*. Bonn: managerSeminare Verlags GmbH.
- Wilhelm, O., Witthöft, M. & Schipolowski, S. (2010). Self-reported cognitive failures: Competing measurement models and self-report correlates. *Journal of Individual Differences*, 31, 1-14.
- Willert, M.V., Thulstrup, A.M., Hertz, J. & Bonde, J.P. (2010). Sleep and cognitive failures improved by a three-month stress management intervention. *International Journal of Stress Management*, 17(3), 193-213.
- Windel, A., Salewski-Renner, M., Hilgers, S. & Zimolong, B. (1995). *Screening-Instrument zur Bewertung und Gestaltung menschengerechter Arbeitstätigkeiten (SIGMA)*. Bochum: Ruhr-Universität.
- Winter, C. (2007). *Analyse und Förderung selbstregulierten Lernens durch Self-Monitoring*. Hamburg: Verlag Dr. Kovač.



- Winter, C. & Hofer, M. (2007). Das Self-Monitoring-Tool: Ein Selbstbeobachtungstraining zur Förderung selbstregulierten Lernens. In M. Landmann & B. Schmitz (Hrsg.), *Selbstregulation erfolgreich fördern. Praxisnahe Trainingsprogramme für effektives Lernen* (S. 269-289). Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Wyman, P.A., Cross, W., Brown, C.H., Yu, Q., Tu, X. & Eberly, S. (2010). Intervention to strengthen emotional self-regulation in children with emerging mental health problems: Proximal impact on school behavior. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 38, 707-720.
- Zapf, D. & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1-28.
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H. & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health*, 16, 527-545.
- Zimmer, D. (1976). *Ausbildung sozialer Kompetenz durch Training in Verhaltensgeschicklichkeit und Selbstregulation*. Dissertation, Universität, Philosophische Fakultät, Münster.



---

## **Anhang**

- A Ablauf des Trainings der Selbstkontrolle**
- B Methoden des Trainings der Selbstkontrolle**
- C Trainingsmaterialien**
- D Fotoprotokoll**
- E Messinstrumente**
- F Ergebnistabellen**







## Trainingstermin 1: Selbstbeobachtung

Der erste Trainingstermin dient zur Grundlagenvermittlung im Bereich der Selbstkontrolle und zur Schulung der eigenen Selbstbeobachtung. Um die Bedeutung der Selbstbeobachtung vermitteln zu können, ist nach einer kurzen Vorstellungsrunde zunächst eine Definition von Selbstkontrolle notwendig (vgl. Abschnitt 1.1.). An dieser Stelle wird auf die Kurzdefinition nach Logue (1996, S. 75) zurückgegriffen, die Selbstkontrolle als

„Fähigkeit [...], zu einem gegebenen Zeitpunkt einem äußeren oder inneren Befehl entsprechend eine spezifische, wünschenswerte Reaktion zu zeigen und eine andere, nicht wünschenswerte Reaktion zu unterlassen“

beschrieben wird.

Gerade am Anfang des Trainings ist die Motivierung der Teilnehmer sehr wichtig. Indem eine Ähnlichkeit zu den bekannten Begriffen der Willensstärke und Selbstdisziplin deutlich gemacht wird (Kanfer & Phillips, 1975), sollen die Teilnehmer erkennen, dass sie auch ohne ein solches Training diese Fähigkeit bereits erworben haben und in sich tragen, dass es durch das Training jedoch möglich ist, sich diese Fähigkeit bewusster zu machen und den Einsatz gesundheitsförderlicher zu planen (Logue, 1996). Die Wirkungsweise des Trainings soll darin bestehen, alte Gewohnheiten zu erkennen, durch die Übungen zu verändern und als neue Gewohnheiten im Arbeitsalltag zu etablieren (Kanfer, Reinecker & Schmelzer, 1996). Da somit bereits das Bestehen der Fähigkeit gewürdigt wird, ist von einer höheren Bereitschaft zur aktiven Teilnahme an dem Training auszugehen.

Zur weiteren Motivationssteigerung soll der Begriff der Selbstkontrolle weiter aufgegliedert und somit näher beschrieben werden. Dies erfolgt anhand der Einteilung in die Bereiche Impulskontrolle, Widerstände überwinden, Ablenkungen widerstehen und emotionale Dissonanz (vgl. Abschnitt 1.1.2.). Nach der Erläuterung dieser Begriffe anhand von allgemeinen Beispielen ist es nötig, sich stärker an der Lebensumwelt der Teilnehmer zu orientieren, um einen leichteren Zugang zu der Thematik finden und über die eigene Betroffenheit die Nützlichkeit des Trainings für sich selbst erkennen zu können. Zu diesem Zweck sollen die Teilnehmer selbst Situationen aus ihrem Berufsleben benennen, in denen sie sich selbst und ihr Verhalten kontrollieren mussten. Somit wird den Teilnehmern bewusst, wie häufig sie im Verlaufe ihres Berufslebens die Fähigkeit der Selbstkontrolle bereits anwenden. Im Rahmen dieser Übung erhalten die Teilnehmer ein Arbeitsblatt, das sie dazu ermuntern soll, die Beispielsituationen stichwortartig auf Moderationskarten festzuhalten (vgl. Anhang C1). Zudem sollen sie die Gefühle notieren, die sie in den ein-



zelen Situationen empfunden haben, sowie Motivationsquellen benennen, die zum Einsatz von Selbstkontrolle geführt haben.

Im nächsten Schritt soll anhand einer Situationsanalyse (Meichenbaum, 2003) eine Zuordnung der auf Moderationskarten gesammelten Begriffe zu den verschiedenen Bereichen der Selbstkontrolle an der Pinnwand vorgenommen werden (Anneken, Echelmeyer & Kessler, 1986; vgl. Fotoprotokoll Anhang D1). Auf diese Weise werden die Begriffe anschaulicher und greifbarer. Außerdem sollen die Teilnehmer Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Beispielsituationen erkennen und feststellen, dass je nach Bereich der Selbstkontrolle auch ein anderer Bewältigungsmechanismus eingesetzt werden sollte.

Parallel werden die empfundenen Gefühle und Motivationsquellen am Flipchart zusammengetragen (vgl. Fotoprotokoll Anhang D2) und dahingehend analysiert, dass mit dem Einsatz von Selbstkontrolle meist negative Gefühle einhergehen, die kurzfristig unangenehm sind, langfristig jedoch zu positiven Konsequenzen führen bzw. negative Konsequenzen, wie beispielsweise Beschwerden von Anrufern, verhindern. Somit kann anhand dieser Schilderungen der Konfliktcharakter von Selbstkontrolle (vgl. Abschnitt 1.1.1.) herausgestellt (Hartig, 1973) und damit betont werden, dass es sich durch diesen Konflikt beim Einsatz von Selbstkontrolle um eine besondere Form des Stress handelt (Burisch, 2006). Außerdem wird deutlich, dass die Motivation zur Selbstkontrolle häufig von außen angestoßen wird, beispielsweise durch Erwartungen von Seiten der Behördenleitung etc. Dieser Druck von außen und die damit einhergehenden negativen Gefühle bilden die Überleitung zur Darstellung des Zusammenhanges von Selbstkontrolle mit Indikatoren der Arbeitsbeanspruchung, darunter auch Burnout (vgl. Abschnitte 2.2./2.2.3.). Diese Erläuterungen anhand eines Powerpoint-Vortrages sollen die Wichtigkeit eines bewussten Umgangs mit Selbstkontrolle verdeutlichen, so dass erneut die Motivation in Bezug auf das Training steigen sollte.

Im Anschluss an diese einleitende Informationsphase folgt der Einstieg in die Thematik der Selbstbeobachtung (vgl. Abschnitt 3.2.1.1.). Die Teilnehmer sollen erkennen, dass der erste Schritt zu einer bewussten Selbstkontrolle in einer sorgfältigen Selbstbeobachtung besteht (Kanfer, 1970). Nur wenn man früh genug bestimmte Merkmale von Situationen oder beispielsweise körperliche Signale bei sich selbst bemerkt, kann die Selbstkontrolle zum passenden Zeitpunkt eingeleitet werden. Um also eine Kontrolle über sich selbst ausüben zu können, ist es notwendig, dass man die Faktoren kennt, die das eigene Verhalten beeinflussen, und dass man herausfindet, wie diese Faktoren sich modifizieren lassen (Mahoney & Thoresen, 1974). Die Grundlagen der Selbstbeobachtung werden zu-



nächst theoretisch eingeführt und anschließend anhand eines einfachen Beispiels eingeübt, da eine solche Vorbereitung auf den Einsatz außerhalb des Trainings empfohlen wird (Kanfer, Reinecker & Schmelzer, 1996). In Anlehnung an Wegner, Schneider, Carter und White (1987), die eine Aufgabe zur Gedankenunterdrückung bezüglich eines weißen Bären entworfen haben, sollen die Teilnehmer fünf Minuten lang beobachten, was sie gerade denken, wobei sie nicht an einen weißen Elefanten denken dürfen (Oaten & Cheng, 2006a). Da durch die Instruktion die Aufmerksamkeit auf einen solchen Elefanten gelenkt wird, fällt die Kontrolle der Gedanken schwer. Die Teilnehmer sollen dies im Rahmen ihrer Selbstbeobachtung erkennen und entsprechend eine Strichliste führen, wie oft ihre Gedanken zu dem Elefanten abschweifen. Weiterhin sollen sie nach Ablauf der fünf Minuten all ihre Gedanken aus der Erinnerung notieren. Dies setzt ebenfalls voraus, dass zuvor eine sorgfältige Selbstbeobachtung stattgefunden hat (Arbeitsblatt vgl. Anhang C2).

Nach dieser Übung der Selbstbeobachtung wird den Teilnehmern ein Protokollbogen vorgestellt (vgl. Anhang C3), den sie in der Woche, die bis zum nächsten Trainingstermin vergehen wird, an ihrem Arbeitsplatz einsetzen sollen. Mit Hilfe dieses Bogens sollen die Teilnehmer sich selbst bei der Arbeit beobachten und festhalten, wie oft sie in Situationen geraten, die Selbstkontrolle erfordern. Somit soll der Transfer der Trainingsinhalte in den Arbeitskontext angestoßen werden. Bevor der erste Trainingstag beendet wird und die Teilnehmer zu einem regelmäßigen Einsatz des Bogens ermuntert werden, werden ihnen noch Informationen zur Entstehung und Wirkung von Stress vermittelt, da das Erleben von Stress für eine erfolgreiche Selbstbeobachtung hinderlich sein kann. Um den Stress in der jeweiligen Situation bewältigen zu können, wird mit den Teilnehmern eine Entspannungsübung nach Feldhege und Krauthahn (1979, S. 128 f., vgl. Anhang C4) durchgeführt sowie eine Atemübung zur „Schnellentspannung“ eingeübt (Metzig & Schuster, 2006, S. 59, vgl. Anhang C5). Diese sollen die Teilnehmer verinnerlichen und bei Bedarf selbständig bei der Arbeit einsetzen, um sich beruhigen und anschließend angemessen beobachten zu können.

## **Trainingstermin 2: Selbstkommunikation**

Der zweite Trainingstermin findet nach Ablauf einer Woche statt. Zunächst ist es daher notwendig, die Teilnehmer erneut zu motivieren und an das Thema der Selbstkontrolle heran zu führen. Zu diesem Zweck wird nach einer kurzen Wiederholung der Inhalte des ersten Trainingstermins anfänglich der Protokollbogen besprochen, der zwischen den



beiden Trainingstagen ausgefüllt werden sollte. Es werden die Erfahrungen mit dem Bogen und der Selbstbeobachtung diskutiert. Außerdem werden die erlebten Situationen auf weiteren Moderationskarten festgehalten und an der Pinnwand zu den bisher zusammengetragenen Beispielen hinzugefügt, so dass ein umfassenderes Bild der Selbstkontrollanforderungen im Arbeitskontext entsteht.

Im Anschluss an diese Einführung und die Klärung offener Fragen wird das neue Thema der Selbstkommunikation eingeleitet. Dieses Sprechen zu sich selbst stellt den zweiten Schritt nach der Selbstbeobachtung dar, der den Umgang mit den relevanten Situationen erleichtern soll. Die eigene Selbstkommunikation soll den Teilnehmern bewusst gemacht werden und mögliche negative Verbalisationen in positivere Formulierungen für die Zukunft umgewandelt werden (Hartig, 1973).

Zunächst werden den Teilnehmern in einem Lehrvortrag eine Definition sowie die Bedeutung der Selbstkommunikation für die Selbstkontrolle vermittelt (vgl. Abschnitt 3.2.1.2.). Um im Rahmen des Trainings diese Inhalte greifbarer zu gestalten, sollen die Teilnehmer sich noch einmal in die subjektiv relevanten erlebten Situationen hineinversetzen und die angewandte Selbstkommunikation aus dem Gedächtnis heraus notieren. Somit sollen Formulierungsvorschläge für den Einsatz von angemessenen Selbstinstruktionen im Umgang mit den genannten Selbstkontrollanforderungen entwickelt werden. Damit diese auch realistisch einsetzbar und förderlich formuliert werden, sollen die Vorschläge kritisch hinterfragt, in positive Formulierungen umgewandelt, konkret definiert und auf Moderationskarten notiert werden (Arbeitsblatt vgl. Anhang C6). Die Formulierungsvorschläge werden anschließend an einer Pinnwand gesammelt und in Clustern zusammengefasst (vgl. Fotoprotokoll Anhang D3).

Nachdem auf diese Weise eine Übertragung der Selbstkommunikation auf die eigene Lebenswirklichkeit der Teilnehmer stattgefunden hat, soll ihnen anhand der Transaktionsanalyse verdeutlicht werden, dass sie aufgrund ihrer persönlichen Antreiber häufig zu bestimmten Selbstinstruktionen neigen. Diese sollen zukünftig erkannt und bei Bedarf durch Neuformulierung entkräftet werden. Zunächst werden in einem Lehrvortrag die einzelnen Ich-Zustände, die in der Transaktionsanalyse angenommen werden, an Alltagsbeispielen vorgestellt und der Zusammenhang zur Selbstkontrolle erläutert (Burisch, 2006). Weiterhin werden die persönlichen Antreiber definiert und hervorgehoben, wie diese das eigene Leben und den Umgang mit Selbstkontrolle beeinflussen. Entscheidend ist an dieser Stelle die Erkenntnis, dass durch die Antreiber in allen Lebenssituationen Selbstkontrolle nötig wird. Auf diese Weise wächst die Gefahr, die eigene Kapazität zu stark auszulasten, so dass die Selbstkontrolle als Belastung empfunden wird. Die Teil-



nehmer sollen zu der Erkenntnis gelangen, dass sie sich besonders im Privatleben von den Selbstkontrollanforderungen im Beruf erholen müssen. Dies wird an der Metapher, dass die Selbstkontrolle einem Muskel ähnelt, der trainiert werden kann, aber vor einer Erschöpfung durch Erholung geschützt werden muss, verdeutlicht (Muraven & Baumeister, 2000; vgl. Abschnitt 1.2.1.). Somit ist es wichtig, die eigenen persönlichen Antreiber zu identifizieren und an geeigneter Stelle zu entkräften, um dem Muskel die Möglichkeit zur Erholung zu geben.

Vor dem Hintergrund dieser neuen Erkenntnisse zur Transaktionsanalyse und zu sich selbst, soll mit Hilfe eines Arbeitsblattes (vgl. Anhang C7) eine Selbstreflexion angestoßen werden. Die Teilnehmer sollen noch einmal die in der Gruppe gesammelten Selbstkommunikationen betrachten und die für sie persönlich geeigneten Formulierungen auswählen. Diese persönlichen Selbstverbalisationen, die sie in Zukunft einsetzen möchten, sollen die Teilnehmer auf dem Arbeitsblatt notieren. Diese Notizen sollen in Anlehnung an Kanfer und Karoly (1973) sowie Mahoney und Thoresen (1974) wie ein Vertrag mit sich selbst wirken.

Nach dieser zunächst sehr theoretischen Betrachtung der Selbstkommunikation und ihrer Ursprünge in der Transaktionsanalyse sollen die Teilnehmer nun aktiv den Einsatz angemessener Selbstkommunikation üben. Zu diesem Zweck werden zwei Kleingruppen à vier bis fünf Mitglieder gebildet, die sich in einem Stuhlkreis zusammen finden. Anschließend erhalten sie Situationsbeschreibungen aus dem Arbeitsalltag (vgl. Anhang C8) aus den vier Selbstkontrollbereichen, die von der Autorin im Rahmen einer vorangegangenen Hospitation am Arbeitsplatz der Teilnehmer entwickelt wurden. Abwechselnd ziehen die Teilnehmer nun jeweils eine Karte mit einer Situationsbeschreibung, die sie vorlesen, sich hinein versetzen und eine passende Selbstkommunikation für sich selbst formulieren sollen. Diese Formulierung äußern sie spontan laut, so dass die Kleingruppenmitglieder diese hören können. In der Kleingruppe wird anschließend diskutiert, ob die genannte Formulierung geeignet erscheint, also ob sie positiv und konkret genug ist, um in der entsprechenden Situation sinnvoll eingesetzt werden zu können (Arbeitsblatt vgl. Anhang C9).

Im Anschluss an die Auswertung dieser Übung werden die Teilnehmer zum Abschluss der zweiten Trainingssitzung wieder zum Einsatz des Protokollbogens motiviert. Dieser ist um einen Zusatz zur Selbstkommunikation erweitert worden, damit in den kommenden Tagen am Arbeitsplatz auch gezielt die angewandte Selbstkommunikation beobachtet und dokumentiert werden kann (vgl. Anhang C10).



### Trainingstermin 3: Selbstverstärkung

Eine Woche später beginnt der dritte Trainingstag erneut mit einer kurzen Wiederholung, der Besprechung der ausgefüllten Protokollierung und der Ergänzung der Beispielsituationen und Selbstverbalisationen an den Pinnwänden.

Aufbauend auf die Selbstbeobachtung und die Selbstkommunikation werden anschließend die Lernmechanismen und Wirkungen von internen und externen Verstärkern (vgl. Abschnitt 3.2.1.3.) vorgestellt, um die neuen Verhaltensweisen zu stabilisieren (Goldiamond, 1965). In diesem Zusammenhang wird zunächst das operante Konditionieren erläutert. Weiterhin wird darauf hingewiesen, dass ein Verstärker erst dann seine Wirkung entfaltet, wenn er subjektiv als motivierend erlebt wird. Desweiteren werden verschiedene Vorteile der Selbstverstärkung im Vergleich zur Verstärkung von außen verdeutlicht.

Auf diese Weise sollen die Teilnehmer erkennen, dass der Umgang mit Selbstkontrollanforderungen erlernt ist und sie selbst anhand von gezielter Verstärkung dieses Lernen auch durch Einsatz von Selbstkommunikation beeinflussen können. Um diese Erkenntnis zu erleichtern, wird ein direkter Bezug zum Alltag der Teilnehmer hergestellt. Es wird in Kleingruppen herausgearbeitet, welche Verstärkungen den Teilnehmern in der Vergangenheit bereits von außen gegeben wurden, auf welche Arten sie sich selbst verstärken und welche Verstärker sie sich zukünftig wünschen würden (Arbeitsblatt vgl. Anhang C11; Fotoprotokoll Anhang D4). Die Kleingruppen stellen das jeweilige Ergebnis ihrer Diskussion im Plenum vor und ergänzen sich gegenseitig. Anschließend werden die einzelnen Verstärker auf Moderationskarten übertragen und in verschiedene Arten von Verstärkern, wie beispielsweise „Aktivitäten“, „Genussmittel“, „Gedanken/Worte“ und „materielle Güter“, eingeordnet (vgl. Fotoprotokoll Anhang D5).

Anhand dieser Ergebnisse wird deutlich gemacht, dass die Teilnehmer sich die Verstärkungen, die sie sich von außen wünschen, aber nicht bekommen, auch selbst zukommen lassen können, um den gewünschten Belohnungseffekt zu erzielen. Um für sich persönlich die passenden Verstärker zu finden, werden die Teilnehmer gebeten, individuell die Gruppenergebnisse durchzugehen und die Belohnungen auszuwählen, die sie persönlich in Zukunft zur Selbstverstärkung einsetzen möchten. Diese Verstärker sollen sie auf dem Arbeitsblatt notieren, um eine vertragsähnliche Wirkung erzielen zu können (Mahoney & Thoresen, 1974; Arbeitsblatt vgl. Anhang C12).

Nachdem die Wirkungsweise der Selbstverstärkung und der individuelle Belohnungscharakter verdeutlicht wurde, ist es für die Teilnehmer wichtig, ihren persönlichen Bewer-



tungsmaßstab zu definieren, um somit festzulegen, wann das Kriterium erreicht ist, um sinnvoll eine Selbstverstärkung folgen zu lassen (Bandura, 1974, Reinecker, 2000). Auf diese Weise soll verhindert werden, dass die Teilnehmer zu häufig, beispielsweise nach jedem erledigten Telefonat, die Selbstverstärkung einsetzen und damit die Belohnung an Attraktivität verlieren lassen. Vielmehr sollen die Teilnehmer lernen, nur in für sie persönlich herausfordernden Situationen, in denen sie starken Selbstkontrollanforderungen erfolgreich begegnet sind, die Selbstverstärkung anzuwenden und sich damit für ähnlich schwierige Situationen in der Zukunft zu motivieren. Um diese Einsicht bei den Teilnehmern zu erreichen, wird der Zusammenhang zwischen Stress und Leistung anhand des Yerkes-Dodson-Gesetzes (1908, zitiert nach Litzcke & Schuh, 2005, S. 10ff.) vorgestellt und anhand des persönlichen optimalen Stressniveaus eine angemessene Herausforderung definiert. Außerdem werden sie anhand einer Darstellung auf einem Flipchart (vgl. Fotoprotokoll Anhang D6) mit einem bestimmten Vorgehen im Rahmen eines Soll-Ist-Vergleiches vertraut gemacht, dem TOTE-Modell (Test-Operation-Test-Exit) (Miller, Galanter & Pribram, 1973). Nachdem diese theoretischen Grundlagen vermittelt wurden, sollen die Teilnehmer ihren persönlichen Bewertungsmaßstab anhand von möglichen Zielverhaltensweisen am Arbeitsplatz festlegen. Anschließend sollen sie diesen Maßstab mit einem Partner diskutieren und überprüfen, ob die eigenen Vorstellungen realistisch sind oder die eigenen Ansprüche zu hoch bzw. zu tief eingeschätzt werden, so dass eine Korrektur notwendig erscheint (Arbeitsblatt vgl. Anhang C13). Wichtig ist dabei nach Rotering-Steinberg (1983), dass sich die Teilnehmer nur „Rückmeldungen [geben], aber keine Ratschläge“ (S. 143), da die Festlegung des Maßstabs ein individuelles Vorgehen ist, das nicht objektiviert werden kann. Die Diskussion mit den anderen Teilnehmern kann dennoch eine Selbstreflektion in Bezug auf den eigenen Maßstab auslösen.

Sobald die persönlichen Maßstäbe gemeinsam überarbeitet wurden, werden die Teilnehmer mit dem um die Dokumentation des Einsatzes von Selbstverstärkungen erweiterten Protokollbogen vertraut gemacht, den sie in der bevorstehenden Woche im Arbeitskontext ausfüllen sollen (vgl. Anhang C14).

## **Trainingstermin 4: Regulation von Emotionen**

Der vierte und letzte Trainingstag beginnt ebenfalls mit einer kurzen Wiederholung, der Besprechung des Protokollbogens und der Sammlung der erlebten Selbstkontrollanforderungen innerhalb der letzten Woche. Darüber hinaus dient dieser Trainingstermin zur Zusammenführung der Themen Selbstbeobachtung, Selbstkommunikation und Selbstver-





stärkung, um ein umfassenderes Verständnis der Selbstkontrolle zu erreichen und dieses Wissen in dem wichtigen Bereich der Regulation von Emotionen anwenden zu können.

Zu diesem Zweck wird besonders der Bereich der emotionalen Dissonanz (vgl. Abschnitt 1.1.2.) betont und seine Bedeutung bei der Selbstkontrolle hervorgehoben. In einem kurzen Lehrvortrag wird erläutert, dass eine wechselseitige Beeinflussung zwischen Emotionen und der menschlichen Wahrnehmung, den Gedanken, der Erinnerung und des Verhaltens besteht (Teasdale, 1993). An dieser Stelle wird auf die Zusammenhänge zum Stresserleben verwiesen, die in der ersten Trainingssitzung verdeutlicht wurden. Außerdem wird betont, dass besonders die Fähigkeit, Wut und Ärger zu regulieren sowie mit Provokationen umzugehen, wichtig für die Zufriedenheit im Beruf und den Umgang mit Kunden ist, weshalb diese Emotionsregulation eine wichtige Prävention gegen Burnout darstellt (Novaco, 1977).

Anschließend wird die Entstehung von Emotionen näher beleuchtet und der eigene Einfluss auf die Entwicklung von Gefühlen unterstrichen. Um diese Zusammenhänge zu erkennen, ist es entscheidend, zunächst mit den Teilnehmern die bei der Arbeit am Telefon empfundenen Gefühle und die jeweils eingeleiteten Maßnahmen zusammen zu tragen. Besonders anhand der Reflexion des eigenen Umgangs mit den Gefühlen sollen die Teilnehmer erkennen, dass sie bisher versucht haben, die Gefühle zu unterdrücken, wodurch diese als noch belastender empfunden wurden (Arbeitsblatt vgl. Anhang C15). Der im Training zu vermittelnde Ansatz der Emotionsregulation soll jedoch früher ansetzen und somit verhindern, dass negative Gefühle überhaupt erst in einer unangenehmen Intensität entstehen. Die Teilnehmer sollen verinnerlichen, dass die Unterdrückung von bereits entstandenen Gefühlen zwar kurzfristig wirksam sein kann, langfristig aber dazu führt, dass die Emotionen sogar noch stärker empfunden werden, während die frühzeitige Beeinflussung der Entstehung von Gefühlen weniger belastend ist. Bezogen auf die Zielgruppe des Trainings werden drei Ansätze vorgestellt, die erwiesenermaßen die Entstehung von Emotionen beeinflussen, so dass positive Gefühle hervorgerufen und negativen Empfindungen vorgebeugt werden kann.

Der erste Ansatz ist die sogenannte Gesichtsrückmeldungshypothese, die den Teilnehmern anhand der Vorführung des Experimentes von Strack, Stepper und Martin (1988, zitiert nach Scherer 2002, S. 206) verdeutlicht wird, indem ein Stift auf eine Weise zwischen die Zähne bzw. die Lippen genommen wird, dass die Lachmuskeln im Gesicht aktiviert oder gehemmt werden (vgl. Abschnitt 3.2.3.1.). Die Teilnehmer sollen daran die Bedeutung der Lachmuskeln als physiologische Grundlage der empfundenen Emotion



erkennen, um zukünftig in relevanten Situationen mithilfe dieser Aktivierung von positiven Gefühlen im Umgang mit Kunden die Stimmungslage insgesamt zu verbessern.

Als zweite wichtige Möglichkeit zur Emotionsregulation wird die Neubewertung (Reappraisal) nach Gross (1998a) vorgestellt und anhand des Experimentes von Lazarus, Speisman, Mordkoff und Davison (1968, zitiert nach Scherer, 2002, S. 209) veranschaulicht (vgl. Abschnitt 3.2.3.1.). Mit Hilfe der Darstellung dieses Experimentes soll den Trainingsteilnehmern die Wirkungsweise der Neubewertung verdeutlicht und der Zusammenhang zur Selbstverbalisation hervorgehoben werden. Denn mit einem gezielten Einsatz von Selbstkommunikation kann es auch ohne Einwirkung von außen gelingen, eine bestimmte Bedeutung für eine Situation hervorzurufen bzw. Bedrohungen abzumildern und negative Gefühle wie Wut gar nicht erst entstehen zu lassen. Dieses Vorgehen ist auch am Telefon denkbar, indem man sich bei einem ausfälligen Anrufer selbst gut zuredet, dass die Aussagen nicht persönlich gemeint sind. Zusätzlich soll anhand der Erläuterung des Experimentes von Gross (1998a, vgl. Abschnitt 3.2.3.1.) den Trainingsteilnehmern die negative Wirkung der Emotionsunterdrückung im Vergleich zur gesundheitsförderlicheren Strategie der Neubewertung veranschaulicht werden, so dass sie zukünftig anstatt der Unterdrückung bereits entstandener Gefühle früher mit der Regulation in Form einer Neubewertung beginnen, um die Gefühle nicht entstehen zu lassen.

Als letztes wird auf die mentale Vorstellung (vgl. Abschnitt 3.2.3.1.) eingegangen, wodurch die Teilnehmer ermuntert werden sollen, sich zukünftig im beruflichen Kontext vor dem Beginn des Telefondienstes eine vergangene Lebenssituation vorzustellen, in der sie Freude empfunden haben, um dieses Gefühl hervorzurufen und dadurch der Entstehung von negativen Gefühlen vorzubeugen. Diese mentale Vorstellung ist auch in Kombination mit den anderen Strategien der Emotionsregulation denkbar, indem zusätzlich die Lachmuskeln aktiviert und gezielte Verbalisationen an sich selbst gerichtet werden.

Aufbauend auf diese Ansätze zur Emotionsregulation ist es nun notwendig, den Teilnehmern eine Abfolge von Schritten zur Selbstkontrolle im Bereich der Beeinflussung von Gefühlen zu präsentieren, die sich an den Inhalten der vergangenen Trainingstage orientiert (vgl. Fotoprotokoll Anhang D7; vgl. Abschnitt 3.2.3.2.). Diese Schritte und die passenden Maßnahmen der Emotionsregulation sollen von den Teilnehmern stärker verinnerlicht werden. Um dies zu erreichen, folgt auf die theoretische Vermittlung der Thematik eine Übung zur Anwendung auf den Arbeitskontext. Die Teilnehmer erhalten eine Situationsbeschreibung (vgl. Anhang C16), in die sie sich hineinversetzen sollen, so dass sie anschließend in Form eines Rollenspiels ein Telefongespräch simulieren sollen, in dessen Verlauf die Regulation von Emotionen eingesetzt werden soll. Für welche Regu-



lierungsmaßnahmen sich die Teilnehmer hierbei entscheiden, bleibt ihnen selbst überlassen. Wichtig ist, dass sie im Anschluss an das Gespräch die Wirkung der Emotionsregulation reflektieren können und ihre Erfahrungen mit den anderen Teilnehmern austauschen.

Diese zusammenführende Übung aller Selbstkontrollschritte zu einer erfolgreichen Emotionsregulation stellt den Abschluss des Trainings dar. Anhand dieses Beispiels soll die Bedeutung der einzelnen Komponenten des Trainings deutlich werden, um zukünftig bei der Arbeit eigenständig die Selbstkontrolle angemessen anwenden zu können, ohne dass dies als zusätzliche Belastung empfunden wird.



---

## **Anhang B – Methoden und Material des Trainings der Selbstkontrolle**

- B1 Vortrag
- B2 Kartenabfrage
- B3 Einzelarbeit
- B4 Partnerarbeit
- B5 Kleingruppenarbeit
- B6 Rollenspiel
- B7 Protokollbögen zwischen den Trainingssitzungen
- B8 Arbeitsblätter
- B9 Handout und Fotoprotokoll





## Vortrag

Jeder Trainingstermin enthält mehrere Kurzvorträge von Seiten der Trainerin, da es sich hierbei um eine Standardmethode handelt, um den Einstieg in die Thematik zu finden, einen Überblick zu geben und Zusammenhänge zwischen verschiedenen Themenbereichen zu verdeutlichen (Wendorff, 2009). Gerade bei der Definition von Selbstkontrolle oder den Zusammenhängen zwischen Selbstkontrolle, Stress und Burnout sowie bei der Vorstellung der Möglichkeiten zur Emotionsregulation ist es unverzichtbar, die wichtigsten Informationen zunächst im Rahmen eines Vortrages zu vermitteln, bevor die Weiterverarbeitung bzw. Übertragung auf die eigene Lebensumwelt der Teilnehmer erfolgen kann.

In Anlehnung an Günther und Sperber (2008) werden diese Vorträge stets in Form von Präsentationen mit Unterstützung visueller Medien (Powerpoint, Flipchart, Pinnwand) durchgeführt und auf eine Dauer von maximal 20 Minuten begrenzt, um eine optimale Aufnahme der Informationen zu ermöglichen. Diese „darbietend-vortragende Methode“ wird auch als eine Art der „zentralisierten Plenumsarbeit“ (Günther & Sperber, S. 304) bezeichnet, da alle Teilnehmer gemeinsam zuhören.

Die Vortragssequenzen werden immer wieder von aktivierenden Methoden unterbrochen und durch Einbindung der Teilnehmer dynamisch gestaltet. Auf diese Weise wird versucht, den Nachteilen der „Einbahn-Kommunikation“ (Knoll, 2007, S. 140) entgegenzuwirken und den Vortrag in eine Methodenvielfalt innerhalb des Trainings einzufügen.





## Kartenabfrage

Die Kartenabfrage ist eine klassische Methode aus dem Bereich der Moderation, die sich jedoch auch auf ein Trainingssetting übertragen lässt. Die Kartenabfrage wird eingesetzt, um Themen oder Ideen zu sammeln und diese an einer Pinnwand festzuhalten (Briegel, 2002). Diese „Pinwand-Technik“ (Bataillard, 1999, S. 43) hat entscheidende Vorteile gegenüber einem traditionellen Brainstorming, bei dem die Teilnehmer ihre Ideen laut äußern, da die Ideensammlung differenzierter und nicht von Gruppenprozessen, wie Denkblockaden etc., eingeschränkt ist (Bierhoff & Herner, 2002).

Diese Methode eignet sich in diesem Training besonders dazu, die Thematik der Selbstkontrolle auf den eigenen Arbeitskontext zu übertragen und eigene Beispielsituationen, mit denen im Seminar weitergearbeitet wird, zu definieren. Somit wird die Kartenabfrage von der ersten Trainingssitzung an etabliert und zieht sich wie ein roter Faden durch die einzelnen Themen. Zu Beginn werden die erlebten Situationen, in denen die einzelnen Facetten der Selbstkontrolle angewandt wurden, auf den Karten gesammelt und an der Pinnwand entsprechend sortiert (vgl. Fotoprotokoll Anhang D1). Bei den folgenden Trainingsterminen wird diese Pinnwand vorab wieder hergestellt, um eine Ergänzung zu ermöglichen. Ähnliche Sammlungen entstehen beim zweiten Termin zu den Selbstverbalisationen (vgl. Fotoprotokoll Anhang D3) und beim dritten Termin zur Selbstverstärkung (vgl. Fotoprotokoll Anhang D5). Somit bilden sich an drei Wänden die Erfahrungen der Teilnehmer ab, die sich dadurch persönlich im Training angesprochen fühlen und zur aktiven Teilnahme motiviert werden sollen.

Außerdem werden durch die Abbildung der Erfahrungen in Form von Karten an der Pinnwand zwei weitere Funktionen der Visualisierung erfüllt, die „gedächtnisstützende Funktion“ sowie die „Strukturierungs- und Gestaltgebungsfunktion“ (Herbig, 2006, S. 80). Durch die permanente Visualisierung der gesammelten Situationen und Formulierungsvorschläge wird den Teilnehmern die Erinnerung an die vorangegangene(n) Trainingssitzung(en) erleichtert. Zusätzlich wird eine Strukturierung der Sammlungen möglich, z.B. in die einzelnen Facetten der Selbstkontrolle, in positive und negative Selbstkommunikation oder in verschiedene Arten von Verstärkern. Dadurch werden den Teilnehmern Zusammenhänge und Unterschiede deutlich, wodurch sich die Inhalte leichter einprägen sollen. Aus diesem Grund stellt die Kartenabfrage und die damit verbundene Wiederherstellbarkeit der gesammelten Stichworte ein zentrales Element des Trainings der Selbstkontrolle dar, das in jeder Woche wieder aufgegriffen wird.





Ein weiterer Vorteil der Kartenabfrage besteht in der Aktivierung aller Teilnehmer, wodurch sie sich als Abwechslung und Vertiefung eines Vortrages (vgl. Anhang B1) gut anbietet. Durch das verdeckte Einsammeln der Karten durch die Trainerin kann zusätzlich die Anonymität gewahrt bleiben, jedoch besteht trotzdem die Möglichkeit, freiwillig Erläuterungen zu den eigenen Karten zu geben und sich an der Einordnung der Karten an der Pinnwand zu beteiligen (Briegel, 2002).

In dieser Form kann die Kartenabfrage ebenfalls in die Kategorie der „zentralisierten Plenumsarbeit“ (Günther & Sperber, 2008, S. 304) eingeordnet werden, da alle Teilnehmer gleichzeitig und gemeinsam an der Erarbeitung beteiligt sind. Im Gegensatz zum Vortrag, der bereits dieser Form der Plenumsarbeit zugeordnet wurde, handelt es sich hierbei jedoch um eine „Gesprächsmethode“ im Sinn von Günther und Sperber (2008, S. 304), da eine gemeinsame Besprechung und Diskussion der einzelnen Karten erfolgt.



## **Einzelarbeit**

Unter einer Einzelarbeit wird die individuelle Auseinandersetzung mit einer Aufgabe verstanden, die still innerhalb des Seminarraumes von jedem einzelnen Teilnehmer parallel bearbeitet wird. Diese Methode wird daher nach Günther und Sperber (2008, S. 305) auch als eine Art der „dezentralisierten Plenumsarbeit“ bezeichnet, da alle Teilnehmer auf ihren Plätzen im Plenum verbleiben und sich dort einzeln mit der Aufgabe beschäftigen.

Der Einsatz der Sozialform der Einzelarbeit dient im Rahmen der vier Trainingstermine vorrangig der Anregung zur Selbstreflexion. Die Arbeitsaufträge (vgl. Anhang C1, C6, C15) sind jeweils auf eine Art und Weise formuliert, die den bisherigen Umgang mit bestimmten Situationen oder Techniken der Selbstkontrolle beleuchten. Die Teilnehmer werden somit zu einer Reflexion ihres bisherigen Verhaltens in der Vergangenheit aufgefordert. Zusätzlich wird die Einzelarbeit eingesetzt, um die eigene Selbstbeobachtung zu schärfen, welches vor allem am ersten Trainingstermin wichtig ist, jedoch auch die Grundlage für die weiteren Termine darstellt. Darüber hinaus wird die Einzelarbeit am zweiten und dritten Trainingstermin genutzt, um den geplanten zukünftigen Umgang mit Selbstkommunikationen und Selbstverstärkungen festzuhalten (vgl. Anhang C7, C12). Diese persönliche Aufzeichnung von konkreten Formulierungen zur Selbstkommunikation bzw. Benennung von konkreten Verstärkern und Bewertungsmaßstäben soll die Funktion eines Vertrages mit sich selbst erfüllen (Kanfer & Karoly, 1973; Mahoney & Thoresen, 1974). Durch die Niederschrift wirken die eigenen Überlegungen zum zukünftigen Vorgehen verbindlicher und werden wahrscheinlicher umgesetzt. Um dies zu erreichen, werden die Teilnehmer bereits in der Aufgabenstellung gebeten, ihre Gedanken konkret zu notieren. Weiterhin wird bereits zu Beginn der Einzelarbeit deutlich gemacht, dass die Notizen nur für den einzelnen Teilnehmer selbst bestimmt sind und keine Veröffentlichung stattfindet, um keine sozialen Ängste auszulösen und einen ehrlichen Umgang mit sich selbst und der Fragestellung zu gewährleisten (Knoll, 2007).

Diese individuelle Auseinandersetzung mit den einzelnen Teilaspekten der Selbstkontrolle stellt einen Vorteil der Methode der Einzelarbeit dar. Allerdings sind auch Nachteile dieser Sozialform bekannt, weshalb sich ihr Einsatz auf kurze Sequenzen innerhalb des Unterrichts beschränken sollte (Wendorff, 2009). Der fehlende Erfahrungsaustausch ist hier vorrangig zu nennen, da dieser sich auch negativ auf die Motivation zur Mitarbeit der Teilnehmer auswirken kann (Cohen, 1994, zitiert nach Lipowsky, 2009, S. 92). Im Training der Selbstkontrolle ist die Methode der Einzelarbeit aus diesem Grund eingebettet.



---

tet in Diskussionen im Plenum sowie Partner- und Kleingruppenarbeiten, in denen der Austausch unter den Teilnehmern gezielt gefördert wird (vgl. Anhang B4 und B5).



## Partnerarbeit

Wie in Anhang B3 beschrieben, ist gerade der Austausch unter den Teilnehmern sehr sinnvoll. Gerade bei einem sehr persönlichen Thema, das ein hohes Maß an Selbstreflexion erfordert, erscheint es förderlich, diesen Austausch in einem kleinen und vertrauten Rahmen anzustoßen, um eine möglichst hohe Offenheit der Teilnehmer zu erreichen. Die Diskussion über die Formulierung von persönlichen Selbstverbalisationen oder die realistische Einschätzung der individuellen Bewertungsmaßstäbe für die Selbstverstärkung (vgl. Anhang C6, C13) sollten daher zunächst in Partnerarbeit mit dem jeweiligen Sitznachbarn stattfinden, da dieser meist aufgrund von Vertrautheit bei der Platzwahl ausgesucht wird. Somit handelt es sich auch bei der Methode der Partnerarbeit im Training der Selbstkontrolle um eine „dezentralisierte Plenumsarbeit“ (Günther & Sperber, 2008, S. 305), da die Zweiergruppen den Seminarraum nicht verlassen. Auch wenn es bei diesem Vorgehen in der Regel zu weniger kreativen Ideen aufgrund der zahlenmäßig kleineren Gruppe kommt als bei einer Kleingruppenarbeit, so ist doch davon auszugehen, dass der Austausch qualitativ hochwertiger und intensiver ist (Wendorff, 2009) und sich dieses Engagement und die erzielte Offenheit für den einzelnen Teilnehmer stärker lohnt.

Ebenfalls zur Förderung der Bereitschaft zur Offenheit wird auch bei der Partnerarbeit an vielen Stellen auf eine Besprechung der Ergebnisse, wie sie normalerweise beim Einsatz dieser Methode gefordert wird (Wendorff, 2009), verzichtet. Dies begründet sich damit, dass der Fokus des Trainings der Selbstkontrolle auf individuellen Erkenntnissen und nicht auf Wissensvermittlung und Lernerfolgskontrolle im eigentlichen Sinn liegt. Da es somit meist keine objektiv richtigen und falschen Lösungen gibt, sondern die einzelnen Teilnehmer ihren subjektiv richtigen Weg finden sollen, besteht keine dringende Notwendigkeit zur Überprüfung der Ergebnisse. Wichtig ist am Ende der Partnerarbeit jedoch, die Übung zu reflektieren, um mögliche Schwierigkeiten zu identifizieren und offene Fragen gemeinsam klären zu können (Weidenmann, 2006).





## Kleingruppenarbeit

Die Kleingruppenarbeit fördert wie die Partnerarbeit den Austausch unter den Teilnehmern. Bei dieser Methode werden die Ideen und Erinnerungen zu den einzelnen Fragestellungen jedoch meist noch stärker angeregt, da mehrere Personen Denkanstöße liefern (Wendorff, 2009). Da im Training der Selbstkontrolle die Kleingruppenarbeit wie die Einzel- und Partnerarbeit innerhalb des Seminarraumes stattfindet und keine getrennten Gruppenarbeitsräume genutzt werden, kann auch diese Methode nach Günther und Sperber (2008, S. 305) als eine Form der „dezentralisierten Plenumsarbeit“ bezeichnet werden. Bei der kleinen Gesamtgruppengröße der Trainingsdurchgänge (n=9) bieten sich im Rahmen des Trainings der Selbstkontrolle die beiden Varianten an, dass entweder drei Gruppen aus jeweils drei Personen gebildet werden oder die Gesamtgruppe zu vier bzw. fünf Teilnehmern halbiert wird. Beide Varianten finden innerhalb des Trainings Anwendung. Die Halbierung des Plenums wird am zweiten und vierten Trainingstermin im Zusammenhang mit Rollenspielkontexten eingesetzt, weshalb die Beschreibung in Anhang B6 vorgenommen wird.

Die Konstellation als Dreiergruppen wird am dritten Trainingstermin bei der Ermittlung des gegenwärtigen und gewünschten (Selbst-)Verstärkereinsatzes in Form einer speziellen Art der Gruppenarbeit durchgeführt, dem sogenannten World Café (Gloger, 2004; Brown & Isaacs, 2007). Hierbei handelt es sich eigentlich um eine Methode zur Arbeit mit Großgruppen, die sich aber in abgewandelter Form auch auf kleine Gruppen übertragen lässt. Ziel dieses Ansatzes ist es, die Teilnehmer in einer „Café-Atmosphäre“ (Gloger, 2004, S. 51) bei der Beantwortung von relevanten Fragestellungen (Bredemeyer, 2011) in immer neuen Konstellationen zusammenzubringen und somit so viele Anregungen wie möglich zu erzielen. Zu diesem Zweck sind individualisierte Instruktionen für jeden Teilnehmer nötig (vgl. Anhang C11), die genauen Aufschluss über dessen Funktion in der Gruppe geben. Die erste wichtige Information, die jeder Teilnehmer durch seine schriftliche Instruktion erhält, besteht darin, an welcher Station er die Gruppenarbeit beginnt. Es werden drei Stationen im Raum aufgebaut und mit den Nummern Eins bis Drei versehen. An jeder Station befindet sich ein Flipchart, das mit drei Fragen beschriftet und an einer Pinnwand befestigt ist (vgl. Fotoprotokoll Anhang D4). Die Teilnehmer beantworten nun gemeinsam an ihrer ersten Station die erste Frage. Danach werden sie durch ihre individuellen Instruktionen gebeten, als „Gastgeber“ (Gloger, 2004, S. 53) an dieser Station zu bleiben oder im bzw. gegen den Uhrzeigersinn zur nächsten Station zu wechseln. Somit entsteht im zweiten Durchgang eine neue Gruppenkonstellation, in der die



nächste Frage auf dem Flipchart beantwortet werden soll. Die drei Teilnehmer, die an den jeweiligen Stationen verweilen, werden im Anschluss an den dritten Durchgang gebeten, das Arbeitsergebnis vorzustellen, da sie bei der Bearbeitung durchgängig anwesend waren. Die wesentlichen Unterschiede dieser abgewandelten Form des World-Cafés für Kleingruppen bestehen darin, dass eine stark strukturierte Form der Gruppenzusammensetzung vorgenommen wird. Dies bietet sich bei neun Teilnehmern sehr gut an und bringt Ruhe in den Gruppenwechsel. Weiterhin werden an allen drei Stationen die gleichen Aufgaben gestellt und nicht arbeitsteilig vorgegangen, wie es die Methode normalerweise vorsieht (Gloger, 2004). Dieses Vorgehen hat den Vorteil, dass alle Teilnehmer alle Fragen beantworten und sich nicht auf eine Aufgabe beschränken müssen. Dies trifft bei einem World-Café in der Regel auf den Teilnehmer zu, der bei einer Station verweilt und dort als „Gastgeber“ (Gloger, 2004, S. 53) die Moderation übernimmt. Um die Durchführungsdauer der Methode zu verkürzen, wird auf den eigentlichen Café-Charakter verzichtet, da kein Kaffee gereicht wird, sondern an den Stationen lediglich die Beantwortung der jeweiligen Frage auf Flipcharts und nicht auf Tischdecken (Bredemeyer, 2011) erfolgt. Dennoch können die Vorteile der Originalmethode im Hinblick auf die Aktivierung und die Breite des Austausches unter möglichst vielen Teilnehmern nutzbar gemacht werden (Gloger, 2004).

Der Einsatz der Kleingruppenarbeit rechtfertigt sich an dieser Stelle des Trainings trotz möglicher Bedenken gegenüber einem vielseitigen Austausch bei sehr persönlichen Themen, da es sich um den Einstieg in das Thema der Selbstverstärkung handelt und auch die Verstärkungen gesammelt werden sollen, die die Teilnehmer von außen erhalten. Da es sich bei den Teilnehmern um Kollegen aus dem gleichen Arbeitsbereich handelt, sind diese Verstärker vielfach identisch. Somit ist die gemeinsame Sammlung, aber auch der Austausch über zukünftig wünschenswerte Verstärker sinnvoll. Dennoch wird anschließend auch in Form einer Einzelarbeit die Gelegenheit gegeben, sich individuell mit der Selbstverstärkung auseinanderzusetzen (vgl. Anhang B3).



## Rollenspiel

Das Rollenspiel ist eine klassische Methode im Rahmen von Trainings zur Einübung von neuen Verhaltensweisen, die ursprünglich als „Technik des Psychodramas“ (Fliegel, 2003, S. 465) in eine verhaltenstherapeutische Psychotherapie integriert wurde und sich mittlerweile auch in Aus- und Fortbildungskontexten etabliert hat (Novaco, 1977). Bei einem Rollenspiel kann die Anwendung eines bestimmten Verhaltens zunächst in einer gespielten Situation versucht werden, bevor man im realen Leben mit einer ähnlichen Situation konfrontiert wird (Zimmer, 1976; Kanfer, Reinecker & Schmelzer, 1996). „Ziel eines Rollenspiels ist also: Reales Rollenerleben durch gespielte Situationen“ (Neumann, Heß & Trainernetzwerk study&train, 2005, S. 17). Als weiteres Ziel des Rollenspiels wird auch das Lernen am Modell angesehen, d.h. durch die Beobachtung eines Rollenspiels werden gewünschte Verhaltensweisen auch für die zuschauenden Teilnehmer erkennbar und übernommen, wenn sie als zielführend erlebt werden (Fliegel, 2003).

Innerhalb des Trainings der Selbstkontrolle werden zwei verschiedene Formen des Rollenspiels eingesetzt. Bei der ersten dieser beiden Varianten, die am zweiten Trainingstag im Zusammenhang mit der Selbstkommunikation angewendet wird, handelt es sich nicht um ein vollständiges Rollenspiel, sondern die Teilnehmer sollen sich in verschiedene Situationsbeschreibungen (vgl. Anhang C8) hineinversetzen und eine passende Selbstinstruktion äußern. Hierbei entsteht somit kein Gespräch zwischen zwei Personen, die im Spiel interagieren, sondern lediglich eine kurze Sequenz eines möglichen Selbstgesprächs in der beschriebenen Situation. Dennoch rechtfertigt sich die Einordnung dieser Übung in die Methode des Rollenspiels, da die wichtige Komponente des Hineinversetzens in eine beschriebene Situation mit der entsprechenden Reaktion stattfindet. Somit sollen die Teilnehmer zu einer spontanen Formulierung von Selbstverbalisationen animiert werden, für die sie von den Beobachtern eine Rückmeldung erhalten. Auch dies ist ein wesentlicher Bestandteil des Rollenspiels (Neumann et al., 2005), der somit ebenfalls erfüllt ist. Da diese Übung im Seminarraum in zwei Kleingruppen durchgeführt wird, handelt es sich hierbei ebenfalls um eine „dezentralisierte Plenumsarbeit“ nach Günther und Sperber (2008, S. 305). Die Teilnehmer ziehen in ihrer Kleingruppe nacheinander eine Karte mit einer Situationsbeschreibung, lesen die Situation laut vor, versuchen sich in diese Situation einzufühlen und sprechen spontan die Selbstinstruktion aus, die sie sich in dieser Situation geben würden. Danach diskutiert die Kleingruppe über diese Formulierung im Hinblick auf Passung zur Situation und Person sowie Motivationsgehalt der Wortwahl. Sollte dies nötig sein, werden von den anderen Kleingruppenmitgliedern al-





ternative Formulierungsvorschläge eingebracht. Nach Abschluss dieser Sequenz zieht der nächste Teilnehmer eine Karte und die Übung beginnt mit einer anderen Situationsbeschreibung von neuem. Insgesamt erhält jede Kleingruppe zehn unterschiedliche Situationsbeschreibungen, die aus dem Berufsalltag der Teilnehmer stammen und die vier Teilbereiche der Selbstkontrolle - Impulskontrolle, Ablenkungen widerstehen, Widerstände überwinden und emotionale Dissonanz – abbilden. Jeder Teilnehmer sollte zwei Karten aktiv bearbeiten und bei den restlichen als Beobachter fungieren und über die Formulierungsvorschläge diskutieren. Auf diese Weise wird der Umgang mit der Selbstkommunikation eingeübt, und es findet eine Vorbereitung für den zukünftigen Einsatz am Arbeitsplatz statt.

Die zweite Variante des Rollenspiels wird am letzten Trainingstag als Zusammenführung des Gelernten sowie zur Einübung von Möglichkeiten zur Emotionsregulation verwendet. Zu diesem Zweck gibt es zwei Rollen, die bei der Simulation eines Telefongesprächs aufeinander treffen. Der Anrufer ist wütend und aggressiv, wodurch der angerufene Mitarbeiter des Callcenters zur eigenen Emotionsregulation animiert werden soll, um ein ruhiges und sachliches Gespräch führen zu können. Entscheidend für die Wirkung eines Rollenspiels ist eine vertrauensvolle Atmosphäre, in der die Teilnehmer bereit sind, sich vor den anderen darzustellen und Rückmeldungen entgegenzunehmen (Neumann et al., 2005). Aus diesem Grund wird die Methode des Rollenspiels erst am letzten Trainingstag eingesetzt, da sich die Teilnehmer über die vergangenen Wochen hinweg innerhalb der Veranstaltungen besser kennen gelernt haben und die nötige Vertrautheit hergestellt wurde. Weiterhin kommt der Vorbereitung auf die jeweilige Rolle eine entscheidende Bedeutung zu. Neumann et al. (2005) schlagen vor, diese Vorbereitung anhand einer Rollenbeschreibung durch jeweils zwei Teilnehmer vornehmen zu lassen, so dass diese sich gegenseitig unterstützen können. Diese Vorgehensweise wird im Training der Selbstkontrolle erweitert, indem sich fünf Teilnehmer gemeinsam auf die Rolle des Callcenter-Mitarbeiters und vier Teilnehmer auf die Rolle des sich beschwerenden Anrufers vorbereiten. Diese Variante birgt mehrere Vorteile, da alle Teilnehmer in der Vorbereitungsphase aktiviert und beteiligt werden. Somit steigt das Interesse an der Durchführung des Rollenspiels auch bei den Teilnehmern, die bei der Simulation keine Rolle spielen. Auch die Auswahl der Protagonisten wird erleichtert, da diese innerhalb der Kleingruppe selbst bestimmt werden können. Die darzustellende Rolle wird von mehreren Personen interpretiert und diskutiert, wodurch eine ganzheitlichere Betrachtung stattfindet, die das Einfühlen erleichtert. Durch diese Vorbereitung in der Kleingruppe kann diese Phase des Rollenspiels als „dezentralisierte Plenumsarbeit“ nach Günther und Sperber (2008, S. 305) verstanden werden. Die eigentliche Durchführung des Rollenspiels findet dagegen zen-



tralisiert vor allen Teilnehmern im Plenum statt. Die beiden spielenden Teilnehmer werden Rücken an Rücken platziert, damit sie sich wie in einer echten Telefonsituation nicht sehen können. Die restlichen Teilnehmer nehmen einen Platz ein, der es ihnen erlaubt, beide Rollenspieler beobachten zu können, um anschließend eine fundierte Rückmeldung geben zu können, die den Lernprozess erleichtert (Novaco, 1977). Zudem kann das Feedback der Beobachter auch eine verstärkende Wirkung für angemessene Reaktionen entfalten (Anneken et al., 1986). Außerdem kann die Wahrnehmung des Einsatzes von Selbstkontrolle bei anderen auch dazu führen, dass die Beobachter selbst motivierter sind, Selbstkontrolle in ähnlichen Situationen einzusetzen (Ackerman, Goldstein, Shapiro & Bargh, 2009).

Zur Erleichterung dieser Beobachtung erhalten die Teilnehmer ein Arbeitsblatt, auf dem sich einige Beobachungskriterien finden (vgl. Anhang C17), wie beispielsweise „Welche Ansätze zur Emotionsregulation können Sie erkennen?“ oder „Wird das Telefonat zu einem erfolgreichen Abschluss gebracht?“. Außerdem werden die Teilnehmer vorab mit den Feedbackregeln vertraut gemacht, um sicherzustellen, dass das Feedback auf eine annehmbare Weise gegeben und richtig angenommen wird (Neumann et al., 2005). Nach dem Rollenspiel werden der Protagonist und der Antagonist aus ihren Rollen entlassen, um zu verdeutlichen, dass sich nicht die echten Teilnehmer angegriffen haben, und somit eine gemeinsame Auswertung zu ermöglichen. Zunächst darf der Teilnehmer, der als Protagonist die Rolle des Callcenter-Mitarbeiters gespielt hat, seine Erlebnisse in Bezug auf das Gespräch schildern. Im Anschluss daran äußert sich der Teilnehmer, der als Antagonist den aggressiven Anrufer dargestellt hat. Erst danach werden die Beobachter um ihre Beobachtungen gebeten. Diese Variante der Auswertung wird als sehr wertschätzend angesehen und empfohlen, um zunächst den Rollenspielern die Möglichkeit zur Äußerung zu geben (Neumann et al., 2005). Das Ziel dieses Rollenspiels besteht darin, sich in dem geschützten Rahmen der Trainingsgruppe an den Möglichkeiten der Emotionsregulation zu probieren und ihre Wirkungsweise zu erproben, bevor sie im Berufsleben bei einem echten Telefonat angewendet werden.





## Protokollbögen zwischen den Trainingssitzungen

Eines der zentralen Materialien, die im Training der Selbstkontrolle verwendet werden, ist der Protokollbogen, der zwischen den einzelnen Trainingsterminen am Arbeitsplatz ausgefüllt werden soll (vgl. Anhang C3, C10, C14). Dieser Bogen wird bereits beim ersten Trainingstermin eingeführt und dient zur Einübung und Transfersicherung der Selbstbeobachtung. In zahlreichen Trainings- und Therapieprogrammen zur Selbstkontrolle stellt die Protokollierung von Erlebnissen, Gedanken und Gefühlen einen wesentlichen Bestandteil dar, beispielsweise in Form von Tagebüchern (Gross & Drabman, 1982). Durch diese Protokollierung wird es möglich, den eigenen Umgang mit bestimmten Situationen festzuhalten und dadurch die eigenen Stärken und Schwächen ins Bewusstsein zu rücken. Nach Möglichkeit sollte diese Dokumentation sehr zeitnah erfolgen, um verzerrenden Erinnerungseffekten vorbeugen zu können (Kanfer, Reinecker & Schmelzer, 1996). Auch die persönlichen Fortschritte in Bezug auf die Selbstkontrolle kann mit der Zeit erkennbar werden, weshalb diese Form der protokollierten Selbstbeobachtung auch eine gewisse Rückmeldefunktion erfüllt (Mahoney & Thoresen, 1974).

Im Training der Selbstkontrolle wird jede Woche ein Protokollbogen eingesetzt, auf dem in Form einer Strichliste die Häufigkeit festgehalten werden soll, in der am Arbeitsplatz Situationen auftreten, in denen eine der vier Selbstkontrollanforderungen – Impulskontrolle, Widerstände überwinden, Ablenkungen widerstehen und emotionale Dissonanz – an die Teilnehmer gestellt wird. Diese Form der Protokollierung kommt den Teilnehmern entgegen, da es eine zeitsparende Methode ist, die ohne Aufwand durchgeführt werden kann. Eine „einfach[e], unauffällig[e] und wenig aufwendig[e]“ (Kanfer, Reinecker & Schmelzer, 1996, S. 413) Dokumentation wird auch im therapeutischen Kontext empfohlen. Somit soll verhindert werden, dass sich durch einen zu hohen Zeitaufwand Widerstände gegen den Einsatz des Protokollbogens entwickeln (Meichenbaum, 2003). Zusätzlich zu der Strichliste können die Teilnehmer in einem Abschnitt des Protokollbogens auch einige Stichworte zu den Situationen notieren, wodurch der Tagebuchcharakter genutzt wird. Diese Kombination in Form eines vorgegebenen „einfachen Schemas“ (Reinecker, 2000, S. 530) erleichtert den Umgang mit der Selbstbeobachtung zusätzlich und bündelt die Aufmerksamkeit auf die relevanten Beobachtungsgegenstände.

Die Strichliste soll einerseits dazu führen, dass die Teilnehmer im Arbeitsalltag bewusster ihre Aufmerksamkeit auf diese Situationen lenken, andererseits soll dadurch auch die Trainingsmotivation gesteigert werden, da erkannt wird, wie häufig der Einsatz von Selbstkontrolle bei der Arbeit benötigt wird (Gross & Drabman, 1982). Indem die Teil-



nehmer auf diese Weise den Selbstkontrollanforderungen ihre Aufmerksamkeit schenken, sollen sie erkennen, wie sie diese Situationen bisher bewältigt haben, um im Verlaufe des Trainings diese Gewohnheiten durch die im Training erlernten Methoden zu ergänzen. Zu diesem Zweck wird der jeweilige Bogen zusätzlich um die Protokollierung der Anwendung der in dieser Woche erlernten Techniken ergänzt. In der ersten Woche soll auf dem Bogen festgehalten werden, ob die eingeübten Entspannungs- und Atemtechniken zur Stressreduktion eingesetzt wurden. In der zweiten Woche wird zudem die Selbstkommunikation beleuchtet, die die Teilnehmer in den gesammelten Situationen angewandt haben. Die persönlichen Ansätze zur Selbstverstärkung werden in der dritten Woche hinzugefügt. Somit findet durch die Protokollbögen über die Wochen des Trainingszeitraumes hinweg eine umfassende Selbstbeobachtung des Umgangs mit den Selbstkontrollanforderungen am Arbeitsplatz statt. Dieser frühe Bezug zum eigenen Arbeitsumfeld soll bereits während des Trainingsverlaufes einen Transfer der Inhalte in den Alltag anstoßen.

Die Ergebnisse der Protokollierung werden jeweils zu Beginn des neuen Trainingstermins gemeinsam in der Gruppe besprochen. Nach Anneken et al. (1986) bietet sich dies bei der geringen Anzahl der Trainingsteilnehmer an, um jeden Einzelnen durch den Austausch der Erfahrungen und mithilfe des Modelllernens am Lernprozess zu beteiligen.



## Arbeitsblätter

Zu den Trainingsmaterialien gehören ebenso die im Rahmen der Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten eingesetzten Arbeitsblätter. Diese Arbeitsblätter erfüllen mehrere Funktionen. Natürlich dienen sie vordergründig mittels der konkreten Aufgabenbeschreibung sowie der Angabe der Rahmenbedingungen (Gruppenzugehörigkeit, verfügbares Arbeitsmaterial, Ergebnisdarstellung und -auswertung sowie Zeitansatz zur Bearbeitung) der Instruktion (Zimmer, 1976), damit die Teilnehmer erfahren, was sie tun sollen. Der Vorteil einer solchen schriftlichen Instruktion besteht unter anderem darin, dass die Aufgabenbeschreibung von den Teilnehmern besser behalten und ergebnisorientiert bearbeitet wird (Götz & Häfner, 2005). Darüber hinaus enthalten die Arbeitsblätter jedoch auch immer eine ausführliche Einleitung der Aufgabe (beispielsweise bei der Übung „Selbstkommunikation formulieren“, vgl. Anhang C6), die zur Informationsvermittlung und –dokumentation sowie zur Selbstreflexion beiträgt. Somit können die Teilnehmer im Anschluss an das Training auch anhand der Arbeitsblätter wichtige Informationen nachlesen. Letztlich sind die Arbeitsblätter so aufgebaut, dass die Teilnehmer bei der Bearbeitung der Aufgabe persönliche Notizen darauf festhalten können (beispielsweise bei der Übung „Selbstverstärkung“, vgl. Anhang C12), die zur Individualisierung der Teilnehmerunterlagen beitragen und auch vertragsähnliche Wirkungen für die Zukunft entfalten können (Mahoney & Thoresen, 1974).





## Handout und Fotoprotokoll

Neben den Trainingsmaterialien, die in Form von Arbeitsblättern und Protokollbögen bereits in den vorangegangenen Abschnitten beschrieben wurden, wurde den Trainingsteilnehmern bereits zu Beginn des ersten Trainingstermins eine Mappe mit ausführlichem Informationsmaterial zu den Themen Stress, Burnout und Selbstkontrolle ausgehändigt. Dieses Handout fasst die Inhalte der Abschnitte 1. zur Selbstkontrolle im Allgemeinen und 2. zum Forschungsstand in der Arbeitswelt zusammen und gibt einen Überblick über die im Training zu behandelnden Thematiken. Besonders das Handout zur Selbstkontrolle konzentriert sich auf die einzelnen Schritte, die von Woche zu Woche den Umgang mit den Selbstkontrollanforderungen verändern sollen. Somit erhalten die Teilnehmer die Möglichkeit, auch nach Abschluss des Trainings die Inhalte noch einmal in Ruhe nachlesen und verinnerlichen zu können. Außerdem kann die Mappe fortlaufend mit den aktuellen Übungsmaterialien ergänzt werden. Diese von Herbig (2006) zusammengetragenen wichtigen Funktionen von „Präsentationsunterlagen“ (S. 104) lassen sich auch auf eine Trainingssituation und die in diesem Rahmen ausgehändigten Informationsmaterialien übertragen.

Als Ergänzung dieser Unterlagen erhalten die Teilnehmer nach Abschluss des Trainings der Selbstkontrolle ein Fotoprotokoll, in dem die gemeinsam erstellten Pinnwände und Flipcharts abgelichtet sind. Auf diese Weise wird auch noch einmal ein persönlicher Bezug zu den Inhalten hergestellt, da die Teilnehmer ihre eigenen Beiträge zu den Ideensammlungen wieder erkennen und sich durch diese Identifikation an die behandelten Themen leichter erinnern können. Daher wird ein solches Fotoprotokoll auch als „emotionaler Anker“ (Seifert, 2008, S. 165) bezeichnet und als wichtige Ergänzung zu dem ausgegebenen Informationsmaterial angesehen. Zusätzlich wird durch ein solches Fotoprotokoll auch eine Wertschätzung für die durch jeden einzelnen Teilnehmer im Training geleistete Arbeit deutlich, da kein Ergebnis verloren geht, sondern alles aufbereitet und archiviert wird (Seifert, 2008). Betrachten die Teilnehmer nach dem Training die Fotos mit den Arbeitsergebnissen, können sie durch einen Vergleich der Bilder mit ihrem aktuellen Umgang mit Selbstkontrolle auch eine persönliche Entwicklung feststellen, da sie möglicherweise mit ein wenig Abstand und neuen Erfahrungen weitere Situationen ergänzen oder andere Selbstverbalisationen bzw. Selbstverstärker einsetzen würden.







---

## **Anhang C – Trainingsmaterialien**

### **Trainingstag 1:**

- C1 Einzelarbeit „Situationsanalyse“
- C2 Einzelarbeit „Selbstbeobachtung“
- C3 Protokollbogen 1
- C4 Instruktion Entspannungsübung
- C5 Instruktion Atemübung

### **Trainingstag 2:**

- C6 Einzel-/Partnerarbeit „Selbstkommunikation formulieren“
- C7 Einzelarbeit „Selbstkommunikation individuell auswählen“
- C8 Situationsbeschreibungen
- C9 Kleingruppenarbeit „Selbstkommunikation anwenden“
- C10 Protokollbogen 2

### **Trainingstag 3:**

- C11 Kleingruppenarbeit „Verstärker“
- C12 Einzelarbeit „Selbstverstärkung“
- C13 Partnerarbeit „Selbstbewertung“
- C14 Protokollbogen 3

### **Trainingstag 4:**

- C15 Einzelarbeit „Emotionen“
- C16 Rollenspiel „Emotionsregulation“
- C17 Beobachtungsbogen Rollenspiel





Im Arbeitskontext wird häufig die Anforderung an uns gestellt, das eigene Verhalten sowie die Gedanken und Gefühle zu kontrollieren. Bestimmt fallen Ihnen auch Situationen ein, in denen Sie in der Vergangenheit eine solche Selbstkontrolle durchgeführt haben.

Bitte notieren Sie **Stichworte** zu diesen vergangenen **Situationen** auf den ausliegenden Moderationskarten.

Versuchen Sie sich außerdem daran zu erinnern, **wie** Sie sich in diesen Situationen **geföhlt** haben und **was** Sie jeweils dazu **motiviert** hat, die Selbstkontrolle einzuleiten.

Wir werden anschließend in der Gruppe Ihre Erfahrungen mit Selbstkontrolle zusammen tragen.

Zeitansatz: 10 Minuten





Den ganzen Tag gehen uns viele Gedanken durch den Kopf. Einige davon nehmen wir gar nicht bewusst wahr. Um jedoch eine gewisse **Kontrolle** über unsere Gedanken ausüben zu können, ist zunächst eine **bewusste Wahrnehmung** wichtig. Diese erreichen wir, indem wir unsere Gedanken systematisch „beobachten“.

Bitte widmen Sie sich in den nächsten fünf Minuten ganz Ihren Gedanken. Achten Sie bewusst darauf, an **was Sie denken**. Notieren Sie sich nach Ablauf dieser fünf Minuten Ihre Gedanken auf dem Protokoll.

Ganz **wichtig**: Denken Sie während dieser Zeit **nicht** an einen **weißen Elefanten!!!!** Sollte Ihnen dies nicht gelingen, machen Sie dies bitte jedes Mal durch einen Strich auf dem Protokoll deutlich.

Anschließend werden wir Ihre Erfahrungen in der Gruppe besprechen.

Zeitansatz: 10 Min



## Gedankenprotokoll:

In den letzten fünf Minuten gingen mir folgende Gedanken durch den Kopf:

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

Anzahl der Gedanken an einen **weißen Elefanten**:



## Woche 1

Häufigkeit der Situa- tionen	Selbstkontrollanforderungen im Arbeitskontext			
	Impulskontrolle	Ablenkungen widerstehen	Widerstände überwinden	Emotionale Dissonanz
Tag 1				
Tag 2				
Tag 3				
Tag 4				
Tag 5				
Tag 6				
Tag 7				

**Beschreibung der Situationen (falls nachträglich möglich):**

**Einsatz Entspannungs-/ Atemtechnik:**  ja  nein





**Traineranweisung:**

Die Teilnehmer werden gebeten, sich so hinzusetzen, dass sie ausreichend Platz haben und eine entspannte Körperhaltung einnehmen können. Dann wird die folgende Instruktion mit leiser und ruhiger Stimme vorgelesen und darauf geachtet, dass die Teilnehmer die Instruktion befolgen.

**Instruktion:**

„Setzen Sie sich jetzt möglichst bequem in Ihren Stuhl, schließen Sie die Augen und lassen Sie den Kopf auf die Brust sinken. Die Arme liegen locker auf der Unterlage. Alle störenden Gedanken verschwinden langsam aus Ihrem Kopf. Sie konzentrieren sich ganz auf meine Worte.

Sie atmen tief und langsam ein ... und aus .... Jetzt ballen wir unsere Hände zu Fäusten, fester und fester und achten dabei auf das Gefühl der Spannung in den Fäusten ... im Unterarm ... in den Oberarmen.

... Nun entspannen wir unsere Fäuste wieder und beobachten den Unterschied und genießen das angenehme Gefühl der Entspannung.

Wir spannen die Fäuste wieder ganz fest an, wir halten die Spannung ... und entspannen wieder. Wir achten auf den Unterschied und genießen das angenehme Gefühl der Entspannung.

Jetzt spannen wir unsere Brust- und Bauchmuskulatur an. Wir atmen tief ein, füllen unsere Lungen mit Luft und halten den Atem an. Wir beobachten das Gefühl der Spannung....

Nun atmen wir wieder aus, lassen die Luft von selbst ausströmen, entspannen den Brustkorb und atmen wieder frei und ruhig. Wir beobachten den Unterschied und genießen das angenehme Gefühl der Entspannung.

Wir wiederholen diese Übung nochmals. Tief einatmen ... die Spannung halten und beobachten ... und wieder ausatmen. Wir genießen das angenehme Gefühl der Entspannung, das sich über der Brust und dem Bauch ausbreitet.

Wir spannen nun das Gesäß und die Beinmuskulatur an. Wir halten die Spannung fest und beobachten das Spannungsgefühl ... wir spüren es in den Oberschenkeln ... in den Waden ... in den Zehen. ... Jetzt entspannen wir wieder, zuerst das Gesäß, die Ober-



schenkel, die Waden, die Füße. Wir beobachten den Unterschied und genießen das angenehme Gefühl, das sich jetzt über unseren ganzen Körper ausbreitet.

Jegliche Spannung fällt von uns ab, wir genießen das angenehme Gefühl der Entspannung, wir fühlen uns sehr wohl und ruhig (etwa 5 Sekunden).

Ich zähle jetzt rückwärts von 5 bis 1. Bei 1 öffnen Sie die Augen und spannen den Körper kurz an.

5 ... 4 ... 3 ... 2 ... 1 ... Augen auf!“

(nach Feldhege & Krauthahn, 1979, S. 128 f.)



In vielen Situationen, die uns zum Einsatz von Selbstkontrolle veranlassen, empfinden wir die **Symptome von Stress**. Dieses Stresserleben erschwert uns die genaue Wahrnehmung der Situation, unserer Gedanken und Gefühle.

Durch den Einsatz einer **gezielten Atemübung** lassen sich die Stresssymptome vermindern. Dieses ist mit einem **geringen Aufwand** jederzeit kurzfristig möglich. Prägen Sie sich zu diesem Zweck einfach die folgenden Zeilen ein und geben Sie sich selbst in den betreffenden Situationen diese Instruktionen. Sie werden merken, dass Ihr Atem schnell (nach ca. fünf Wiederholungen) ruhiger wird, wodurch sich auch die **Anspannung reduziert** und Sie in die Lage versetzt werden, sich und die Situation genau zu beobachten und die passenden Kontrollmaßnahmen einzuleiten.

### **Instruktion:**

„Atmen Sie tief ein, und atmen Sie langsam wieder aus, ohne in der Atembewegung innezuhalten („Rundatmen“). Nach dem Ausatmen legen Sie eine Pause in der Atembewegung ein, in der Sie bis 3 zählen.“





Immer dann, wenn wir denken, sprechen wir in gewisser Weise mit uns selbst. Eine bestimmte Form dieses „**inneren Sprechens**“ besteht darin, sich selbst Handlungsanweisungen zu geben. Diese Selbstinstruktionen sind entscheidend für unsere Selbstkontrolle. In der Vergangenheit haben Sie diese Selbstinstruktionen wahrscheinlich unbewusst bereits angewendet.

Bitte gehen Sie die in Ihrem **Protokollbogen** genannten Situationen noch einmal vor Ihrem geistigen Auge durch. Notieren Sie die **Selbstinstruktionen und weitere Formulierungen an sich selbst**, die Sie in diesen Situationen verwendet haben. Sollten Sie sich nicht erinnern können, überlegen Sie bitte, welche Selbstkommunikation in den genannten Situationen eingesetzt werden könnte.

Diskutieren Sie anschließend mit Ihrem Sitznachbarn, ob die gewählten **Formulierungen hilfreich** erscheinen und finden Sie gegebenenfalls **alternative** Vorschläge. Versuchen Sie hierbei, negative Formulierungen in **positive** umzuwandeln. Achten Sie darauf, dass es sich um **konkrete** Formulierungen handelt!

Bitte notieren Sie anschließend Ihre **Formulierungsvorschläge** auf den Moderationskarten und stellen Sie diese in der Gruppe vor!

Zeitansatz: 15 Minuten





Mit Hilfe der Darstellungen zur Transaktionsanalyse haben Sie vielleicht auch etwas Neues über sich selbst gelernt.

Bitte betrachten Sie vor diesem Hintergrund erneut die in der Gruppe gesammelten Formulierungsvorschläge für eine mögliche Selbstkommunikation und wählen Sie die zu Ihnen und Ihren Situationen passenden Worte aus.

Notieren Sie Ihre **persönlichen Selbstkommunikationsvorschläge**, die Sie **in Zukunft einsetzen** möchten, auf der folgenden Liste.

### **Persönliche Selbstkommunikation:**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_







#### Situation 1:

Sie befinden sich gerade mitten in einem Telefonat mit einem Kunden, als Ihr Handy auf dem Schreibtisch zu klingeln beginnt. Obwohl der Ton sehr leise ist, fällt es Ihnen schwer, sich auf die Worte des Kunden zu konzentrieren.

#### Situation 2:

Kurz bevor Sie für die nächste Stunde den Telefondienst übernehmen, hat Ihr Kollege Ihnen mitgeteilt, dass er danach unbedingt mit Ihnen etwas besprechen muss. Das geht Ihnen einfach nicht mehr aus dem Kopf...

#### Situation 3:

Sie sind heute mit der Beantwortung von schriftlichen Anfragen betraut und beschäftigen sich gerade mit einer umfangreichen E-Mail. Am liebsten würden Sie Ihrem Impuls nachgeben und sich erst einmal in Ruhe einen Kaffee gönnen...

#### Situation 4:

Eigentlich wären Sie heute nur im Bereich der E-Mail-Beantwortung eingesetzt, aber da ein Kollege krank ist, müssen Sie nun seinen Telefondienst übernehmen. Das ärgert Sie, aber der Kunde darf dies nicht merken!

#### Situation 5:

Gerade hat Ihr Wecker geklingelt. Sie wissen, dass heute wieder ein langer Tag am Telefon auf Sie wartet. Am liebsten würden Sie im Bett bleiben, aber dann müssten Ihre Kollegen mehr arbeiten...

#### Situation 6:

In einer Besprechung wird verkündet, dass auch im Bereich der E-Mail-Beantwortung weiterhin Telefonschichten nötig sind. Sie möchten mit Ihrem Chef darüber sprechen, wollen dabei aber nicht unbeherrscht wirken...



#### Situation 7:

Ein Kunde schildert am Telefon anschaulich eine für ihn problematische Situation mit Ihrer Verwaltung, die Sie sehr lustig finden. Am liebsten würden Sie laut lachen, aber das wäre unhöflich...

#### Situation 8:

Der Kunde, den Sie eben am Telefon hatten, war wütend und hat Sie persönlich beleidigt. Sie sind ruhig geblieben, aber nun sind Sie verunsichert. Das Telefon klingelt erneut und Sie zögern mit dem Griff zum Hörer...

#### Situation 9:

Sie sind nun schon seit einer Stunde am Telefon eingesetzt. Der Kunde, mit dem Sie sprechen, ist bereits der Zehnte, der Ihnen wegen einer Neuerung im Computersystem die gleiche Frage stellt. Sie sind davon genervt...

#### Situation 10:

Sie haben im Intranet festgestellt, dass eine neue Ausgabe der Vorschriftensammlung erschienen ist. Eigentlich haben Sie keine Lust, diese zu lesen, doch Sie wissen, dass es für die heutigen E-Mails wichtig sein kann...



## Gruppenarbeit:

Bitte ziehen Sie jeweils nacheinander eine Karte von dem Stapel mit umschriebenen Situationen, in denen Selbstkontrolle angewendet werden muss. Lesen Sie diese Situation laut für Ihre Gruppenmitglieder vor. Versetzen Sie sich in Ihre Situation hinein und wenden Sie **laut spontan** eine Selbstkommunikation an, die dazu passt. Achten Sie dabei auf die **Wirkung**, die die Selbstverbalisation auf Sie in dieser Situation hat.

**Diskutieren Sie gemeinsam** mit Ihren Gruppenmitgliedern, die Sie bei der Selbstkommunikation beobachtet haben, über die Beobachtungen und über die Wirkung der Selbstkommunikation.

Zeitansatz: 20 Minuten





## Woche 2

Häufigkeit der Situationen	Selbstkontrollanforderungen im Arbeitskontext			
	Impulskontrolle	Ablenkungen widerstehen	Widerstände überwinden	Emotionale Dissonanz
Tag 1				
Tag 2				
Tag 3				
Tag 4				
Tag 5				
Tag 6				
Tag 7				

**Beschreibung der Situationen (falls nachträglich möglich):**

**Einsatz Entspannungs-/ Atemtechnik:**  ja  nein

**Einsatz von Selbstinstruktionen:**  ja  nein

Beispiele für eingesetzte Selbstinstruktionen:





## Gruppenarbeit: Gruppe 1

Finden Sie sich in Ihrer Teilgruppe an einem der drei Flipcharts ein. Lesen Sie sich **nur die erste Frage** auf dem Flipchart durch und beantworten Sie diese gemeinsam, indem Sie Stichworte auf dem Flipchart notieren.

Gehen Sie, nachdem das Signal ertönt ist, **im Uhrzeigersinn** zum nächsten Flipchart weiter und beantworten Sie hier in der neuen Gruppenkonstellation die **zweite Frage**. Danach wechseln Sie bitte erneut **im Uhrzeigersinn** zum **letzten Flipchart** und beantworten hier die **dritte Frage!**

Anschließend werden die Ergebnisse der einzelnen Gruppen zusammen getragen.

Zeitansatz: 20 Minuten







Bitte betrachten Sie nun noch einmal für sich in Ruhe die in der Gruppe gesammelten Verstärker. Konzentrieren Sie sich dabei vor allem auf die Selbstverstärkung und wählen Sie die zu Ihnen und Ihren Situationen **passenden „Belohnungen“** aus. **Wichtig:** Die verstärkende Wirkung tritt nur ein, wenn es sich um besondere Belohnungen handelt, die für Sie nicht alltäglich sind!!! Bei alltäglichen Handlungen müssen Sie die Verstärkerwirkung durch entsprechende Selbstverbalisation erst hervorrufen. Bitte notieren Sie in diesen Fällen auch mögliche Formulierungen für die Selbstkommunikation.

Notieren Sie Ihre persönlichen Selbstverstärker, die Sie **in Zukunft einsetzen** möchten, auf der folgenden Liste.

### **Persönliche Selbstverstärker:**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_





## Partnerarbeit:

Um sich in den passenden Momenten mit den Selbstverstärkern zu belohnen und damit diese nicht durch einen zu häufigen Einsatz ihre Wirkung verlieren, ist es notwendig, seine **eigenen Maßstäbe als Bewertungsgrundlage** zu definieren.

Diskutieren Sie mit Ihrem Partner, ab wann Sie mit einem Selbstkontrollverhalten **zufrieden** sind und wie das **Zielverhalten** am Ende aussehen soll, für das Sie sich belohnen. Bitte achten Sie gegenseitig darauf, dass es sich um **realistische Vorstellungen** handelt und die Messlatte nicht zu hoch bzw. zu niedrig angelegt wird!

Bitte stellen Sie anschließend Ihre Ergebnisse im Plenum vor!

Zeitansatz: 15 Minuten





### Woche 3

Häufigkeit der Situationen	Selbstkontrollanforderungen im Arbeitskontext			
	Impulskontrolle	Ablenkungen widerstehen	Widerstände überwinden	Emotionale Dissonanz
Tag 1				
Tag 2				
Tag 3				
Tag 4				
Tag 5				
Tag 6				
Tag 7				

**Beschreibung der Situationen (falls nachträglich möglich):**

**Einsatz Entspannungs-/ Atemtechnik:**  ja  nein

**Einsatz von Selbstinstruktionen:**  ja  nein

Beispiele für eingesetzte Selbstinstruktionen:



---

**Einsatz von Selbstverstärkung:**       ja                       nein

Beispiele für eingesetzte Selbstverstärkungen:



Die eigenen Gefühle spielen bei der Selbstkontrolle im Arbeitskontext eine wichtige Rolle. Betrachten Sie daher bitte noch einmal die vielen Situationen, die wir seit dem ersten Trainingstag gemeinsam gesammelt haben. Konzentrieren Sie sich nun vor allem auf die Gefühle und versuchen Sie, die folgenden Fragen für sich persönlich zu beantworten:

Welche Gefühle habe ich bei meiner Arbeit in den genannten Situationen bereits verspürt?

---

---

---

---

---

Wie habe ich auf meine Gefühle in diesen Situationen reagiert? Was waren die Konsequenzen (bezogen auf mein Gegenüber, meine Ziele, meine Gefühle...)?

---

---

---

---

---

Was hätte ich tun können, um mir den Umgang mit meinen Gefühlen zu erleichtern?

---

---

---

---

---

Anschließend werden wir Ihre Erfahrungen im Plenum diskutieren!

Zeitansatz: 15 Minuten







## **Rollenspiel:**

### **Rolle 1:**

Sie sind Herr/Frau Münster. Wie jeden Morgen haben Sie gerade in Ihrem Büro den Computer hochgefahren und zunächst die neuen E-Mails herunter geladen. Ein Blick auf die Uhr zeigt Ihnen, dass es Zeit wird, sich in die Telefonanlage einzuloggen. Sie setzen sich den Kopfhörer auf und sind bereit für den/die ersten Anrufer/in.

Und natürlich geht es gleich gut los! Der/die Anrufer/in fängt sofort (ohne Ihre Begrüßung zu erwidern) an, Sie anzubrüllen. Dabei wird er/sie ziemlich ausfällig und beleidigt Sie auch persönlich. Da Sie wissen, dass Sie in solchen Situationen schnell wütend werden, beginnen Sie sofort mit der Emotionsregulation, damit der Ärger erst gar keine Chance hat, in Ihnen hoch zu kommen.

Bitte versetzen Sie sich in die Rolle von Herrn/Frau Münster hinein und bereiten in Ihrer Kleingruppe eine Strategie für die Gesprächsführung vor. Wählen Sie anschließend ein Gruppenmitglied aus, das die Rolle übernehmen und mit dem/der beschriebenen Anrufer/in das Telefongespräch führen wird.

Anschließend werden die Beobachtungen bezogen auf die gewählte Strategie der Emotionsregulation und die weitere Entwicklung des Gespräches ausgetauscht.

**Vorbereitungszeit:            10 Minuten**



## **Rolle 2:**

Sie sind Herr/Frau Westfalen. [...Diese Rolle kann aufgrund des verwaltungsspezifischen Inhaltes hier nicht umfassend dargestellt werden...]

Um dieses Ziel zu erreichen, geben Sie sich gar nicht erst mit Begrüßungsfloskeln ab, sondern werden schnell ausfällig und greifen den Beamten/ die Beamtin auch persönlich an. Schließlich soll er/sie merken, dass mit Ihnen nicht zu scherzen ist!!!

Bitte versetzen Sie sich in die Rolle von Herrn/Frau Westfalen hinein und bereiten in Ihrer Kleingruppe eine Strategie für die Gesprächsführung vor. Wählen Sie anschließend ein Gruppenmitglied aus, das die Rolle übernehmen und mit dem/der beschriebenen Beamten/Beamtin das Telefongespräch führen wird.

Anschließend werden die Beobachtungen bezogen auf die gewählte Strategie der Gesprächsführung und die weitere Entwicklung des Gespräches ausgetauscht.

**Vorbereitungszeit: 10 Minuten**



## **Rollenspiel:**

### **Beobachtungsbogen:**

Bitte beobachten Sie das folgende Rollenspiel. Achten Sie bei der Rolle von Herrn/Frau Münster darauf, wie er/sie mit der Provokation durch den/die Anrufer/in umgeht. Orientieren Sie sich dabei an den folgenden Fragestellungen:

Welche Ansätze zur Emotionsregulation können Sie erkennen?

Welche Emotionen werden sichtbar nach außen gezeigt?

Wird das Telefonat zu einem erfolgreichen Abschluss gebracht?

War die Emotionsregulation aus Ihrer Sicht erfolgreich?

Was würden Sie Herrn/Frau Münster für die Zukunft raten?

Bevor Sie Ihre eigenen Beobachtungen mitteilen, lassen Sie zunächst den/die Spieler/in der Rolle von Herrn/Frau Münster seine/ihre Erfahrungen schildern. Klären Sie anschließend, wie sich der/die Spieler/in der Rolle von Herrn/Frau Westfalen während des Rollenspiels gefühlt hat!





---

## **Anhang D – Fotoprotokoll**

### **Trainingstag 1:**

- D1 Beispielsituationen zu Selbstkontrollanforderungen
- D2 Gefühle und Motivationsquellen

### **Trainingstag 2:**

- D3 Überblick Selbstkommunikation

### **Trainingstag 3:**

- D4 Ergebnissicherung „Verstärker“
- D5 Arten von Verstärkern
- D6 Das TOTE-Modell

### **Trainingstag 4:**

- D7 Schritte der Emotionsregulation



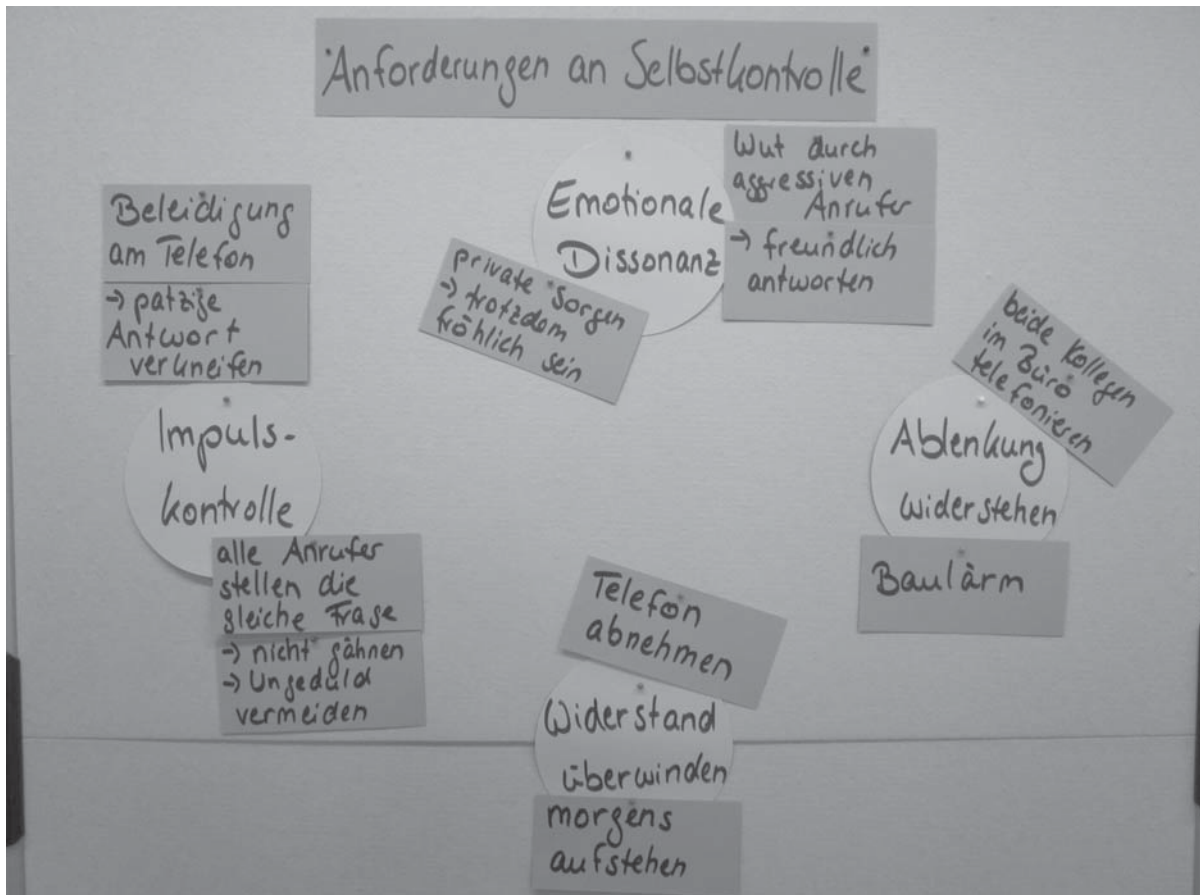


Abb. D1: Pinnwand mit Beispielen für Selbstkontrollanforderungen





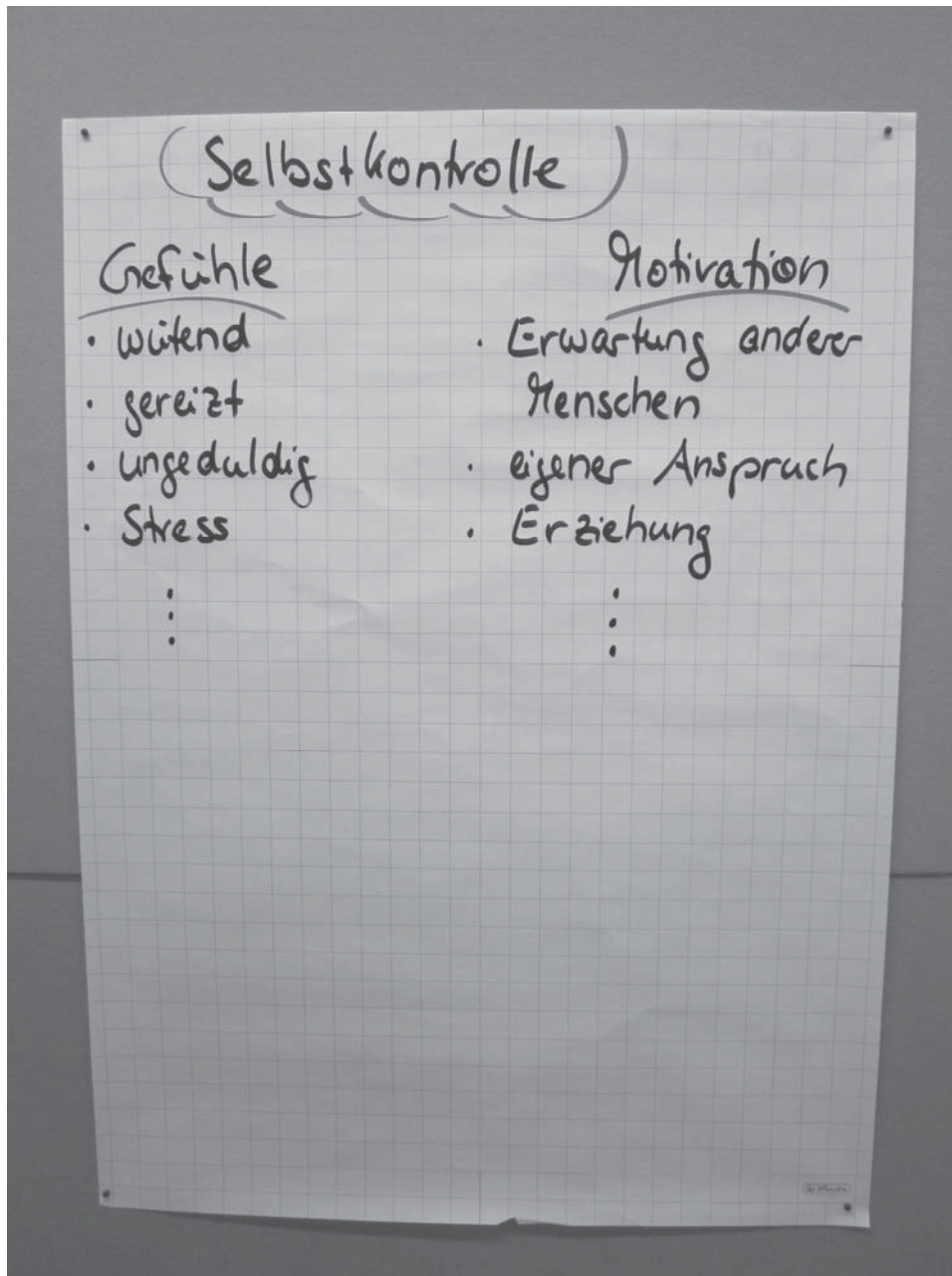


Abb. D2: Flipchart mit Gefühlen und Motivationsquellen





**Abb. D3: Pinnwand mit Überblick Selbstkommunikation**



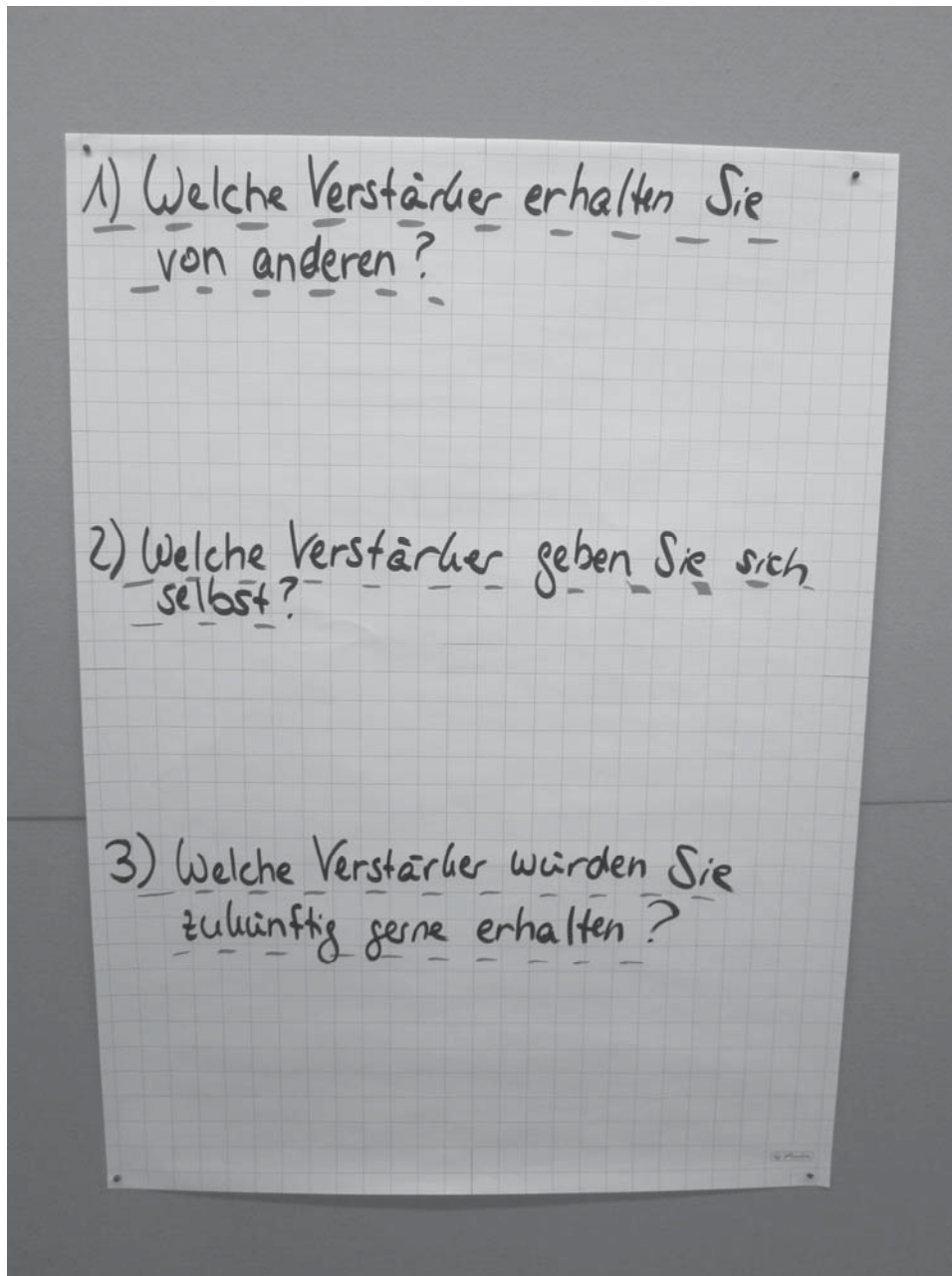


Abb. D4: Flipchart zur Ergebnissicherung der Kleingruppenarbeit „Verstärker“



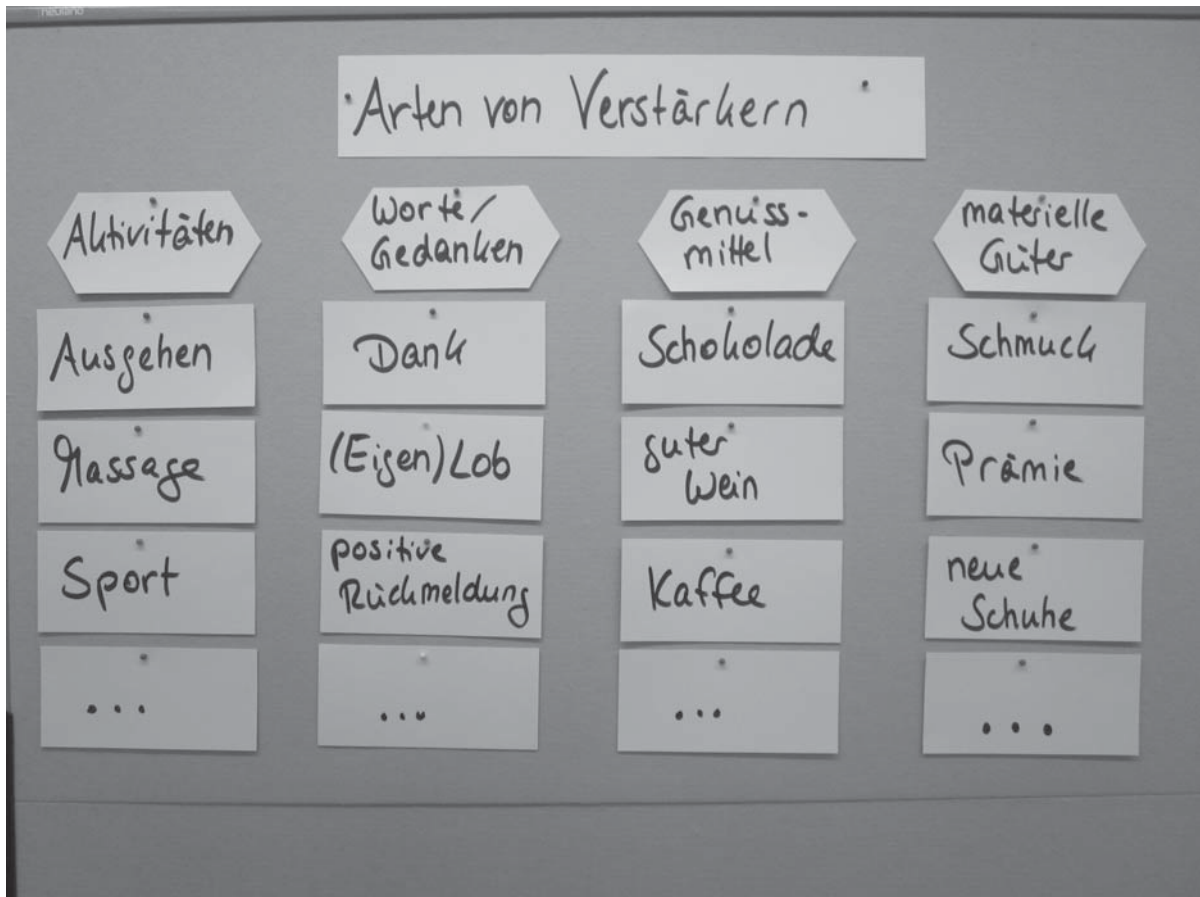
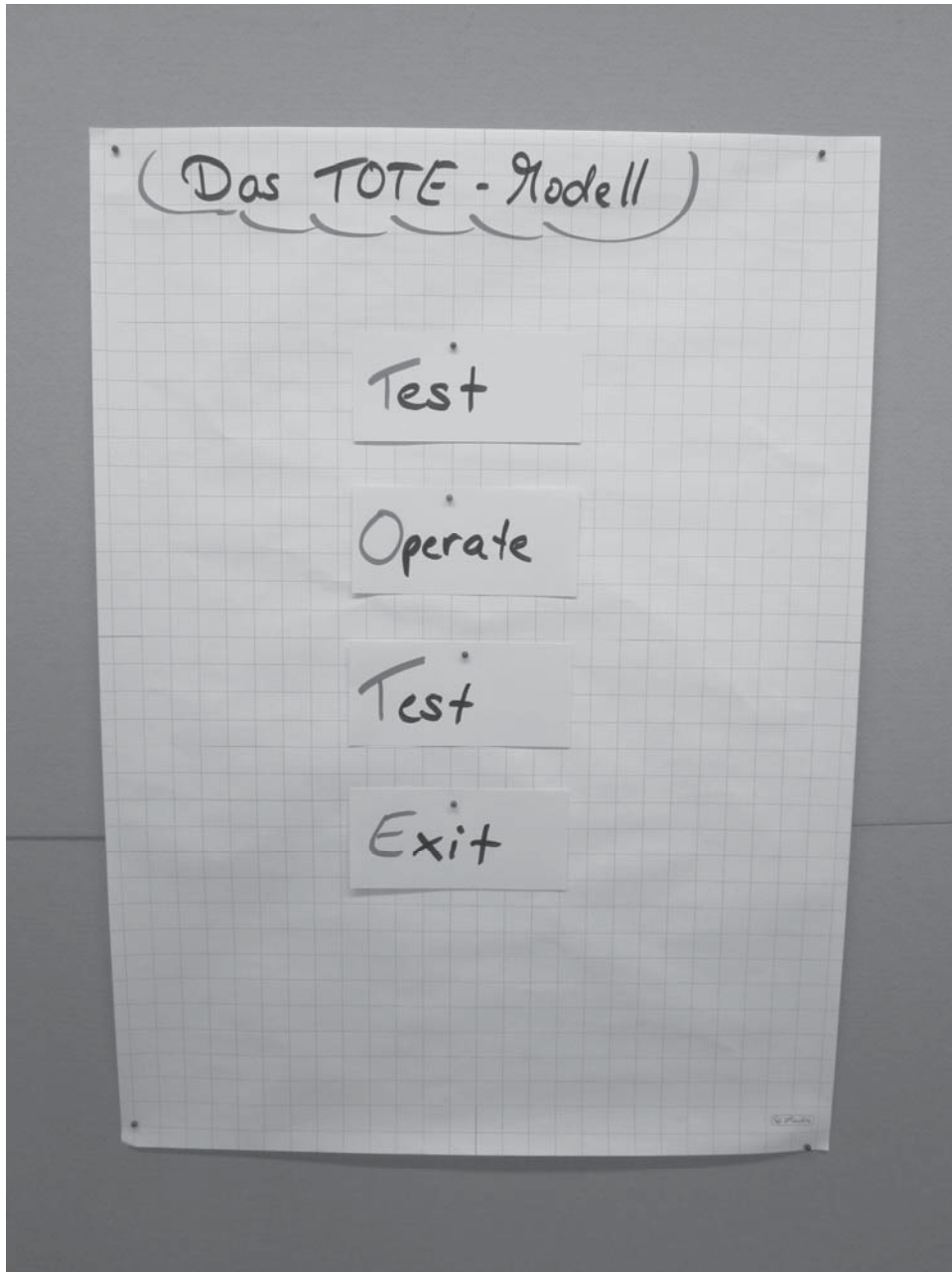


Abb. D5: Pinnwand mit Arten von Verstärkern







**Abb. D6: Flipchart mit dem TOTE-Modell**



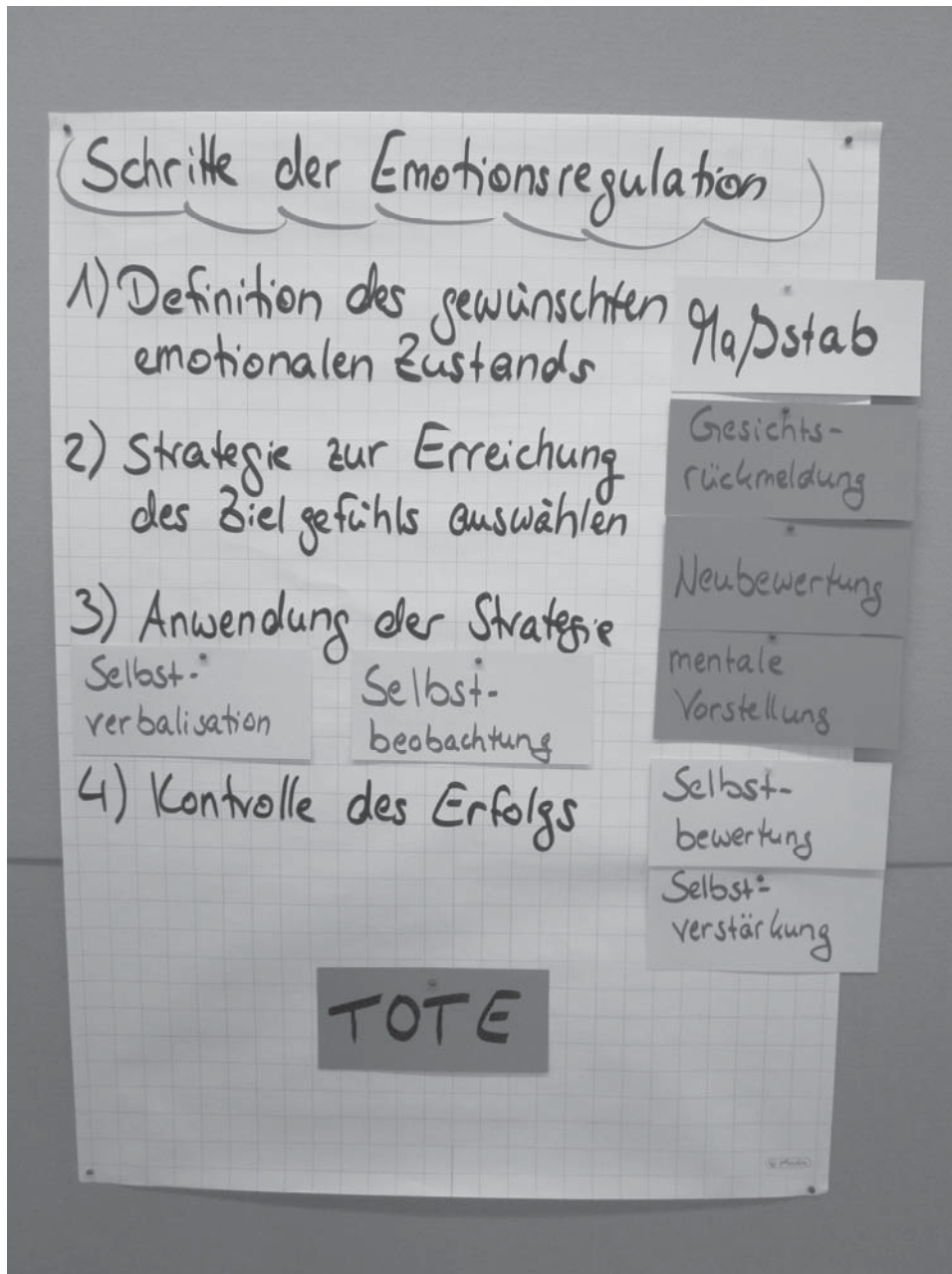


Abb. D7: Flipchart mit Schritten der Emotionsregulation





---

## **Anhang E – Messinstrumente**

E1	Deckblatt
E2	Selbsteinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit
E3	Fremdeinschätzung der Selbstkontrollfähigkeit
E4	Kognitive Kontrolldefizite
E5	Selbstkommunikation
E6	Zustandsangst
E7	Befindlichkeit
E8	Körperliche Beschwerden
E9	Burnout-Symptome
E10	Arbeitsbedingungen
E11	Evaluationsbogen
E12	Transferbogen
E13	Demographische Daten





## 1. Erhebung

### Training der Selbstkontrolle

Sehr geehrte Teilnehmerin, sehr geehrter Teilnehmer,

im Folgenden finden Sie verschiedene Fragen und Aussagen, die ich Sie bitten möchte, spontan, aber wahrheitsgetreu zu beantworten. Ihre Angaben helfen, die Qualität des Trainings der Selbstkontrolle zu überprüfen und die wissenschaftlichen Erkenntnisse im Bereich der Psychologie zu erweitern.

Die aufgeführten Fragen und Aussagen haben vorgegebene Antwortmöglichkeiten, wobei ich Sie bitte, die aus Ihrer Sicht am besten passende Antwort anzukreuzen. Falls Sie sich beim Ankreuzen einmal vertan haben, streichen Sie bitte das ganze Feld mit dem fehlerhaften Kreuz durch und kreuzen Sie ein anderes an.

Für meine wissenschaftliche Arbeit werte ich Ihre Angaben statistisch auf Gruppenebene – und nicht personenbezogen – aus. Ich betrachte dabei die gebündelten Einschätzungen pro Erhebungszeitpunkt. Um Ihre Angaben in diesem Fragebogen mit den weiteren Maßen, die ich mit Ihrer Hilfe in Zukunft noch erheben werde, in Verbindung bringen zu können, ist es wichtig, die Datensätze der Teilnehmer zusammenführen zu können. Um dies zu ermöglichen und dabei Ihre Anonymität zu gewährleisten, bitte ich Sie, in der unten stehenden Tabelle den folgenden Code anzugeben.

- *Initialen des Geburtsnamens Ihrer Mutter ( z.B. bei Hildegard Schröder: HS)*
- *Geburtsdatum Ihres Vaters (Tag und Monat, z.B. für 5. Februar die Zahl 0502)*

Der vollständige Code im oben genannten Beispiel wäre „HS 0502“.

Initialen Mutter	Geburtsdatum Vater	
	(Tag)	(Monat)







Bitte geben Sie anhand der 5-stufigen Skala an, wie sehr die folgenden Aussagen auf Sie zutreffen. Bitte kreuzen Sie jeweils nur *ein Kästchen* an.

	gar nicht					absolut
Ich bin gut darin, Versuchungen zu widerstehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich gestatte mir nie, die Kontrolle zu verlieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere Menschen können sich darauf verlassen, dass ich im Zeitplan bleibe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es fällt mir schwer, morgens aufzustehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kann schlecht Nein sagen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich ändere recht häufig meine Meinung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich platze mit allem heraus, was mich gerade beschäftigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere Menschen würden mich als impulsiv beschreiben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich wünschte, ich hätte mehr Selbstdisziplin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich steigere mich in meine Gefühle hinein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich tue viele Dinge ganz spontan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kann Geheimnisse nicht besonders gut für mich behalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere Menschen würden sagen, dass ich eine eiserne Selbstdisziplin habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin nicht leicht einzuschüchtern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manchmal halten mich Vergnügen und Spaß davon ab, meine Arbeit zu erledigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kann effektiv auf Langzeitziele hinarbeiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	gar nicht					absolut
Ich handle oft, ohne über die Alternativen nachzudenken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich verliere zu leicht die Geduld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich unterbreche Menschen häufig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin immer pünktlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe Konzentrationsprobleme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin zuverlässig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Bitte geben Sie diesen Bogen Ihrer Kollegin/Ihrem Kollegen, die/der Sie bereits bei der ersten Erhebung eingeschätzt hat. Notieren Sie in die Kästchen vorab Ihren eigenen Code!

- *Initialen des Geburtsnamens Ihrer Mutter ( z.B. bei Hildegard Schröder: HS)*
- *Geburtsdatum Ihres Vaters (Tag und Monat, z.B. für 5. Februar die Zahl 0502)*

Der vollständige Code im oben genannten Beispiel wäre „HS 0502“.

Initialen Mutter	Geburtsdatum Vater	
	(Tag)	(Monat)





Im Folgenden handelt es sich um eine **Fremdeinschätzung!**

Bitte geben Sie anhand der 5-stufigen Skala an, wie sehr nach Ihrer Einschätzung die folgenden Aussagen **auf Ihre Kollegin / Ihren Kollegen zutreffen**. Bitte kreuzen Sie jeweils nur *ein Kästchen* an.

	gar nicht					absolut
Sie/er ist gut darin, Versuchungen zu widerstehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/er gestattet sich nie, die Kontrolle zu verlieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere Menschen können sich darauf verlassen, dass sie/er im Zeitplan bleibt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es fällt ihr/ihm schwer, morgens aufzustehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/er kann schlecht Nein sagen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/er ändert recht häufig seine Meinung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/er platzt mit allem heraus, was sie/ihn gerade beschäftigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich würde sie/ihn als impulsiv beschreiben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/er wünschte, sie/er hätte mehr Selbstdisziplin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/er steigert sich in seine Gefühle hinein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/er tut viele Dinge ganz spontan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/er kann Geheimnisse nicht besonders gut für sich behalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich würde sagen, dass sie/er eine eiserne Selbstdisziplin hat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/er ist nicht leicht einzuschüchtern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manchmal halten sie/ihn Vergnügen und Spaß davon ab, seine Arbeit zu erledigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/er kann effektiv auf Langzeitziele hinarbeiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	gar nicht					absolut
Sie/er handelt oft, ohne über die Alternativen nachzudenken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/er verliert zu leicht die Geduld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/er unterbricht Menschen häufig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/er ist immer pünktlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/er hat Konzentrationsprobleme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie/er ist zuverlässig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Bitte geben Sie anhand der 5-stufigen Skala an, wie oft Ihnen die in Frageform dargestellten Situationen passieren. Bitte kreuzen Sie jeweils nur *ein Kästchen* an.

<b>Wie häufig ist es Ihnen bei der Arbeit passiert, dass...</b>	sehr häufig	häufig	ab und zu	selten	nie
...Sie in einen anderen Teil Ihrer Dienststelle gegangen sind und dann festgestellt haben, dass Sie vergessen haben, warum Sie dorthin gegangen sind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...Sie in Ihrer Dienststelle mit anderen Menschen physisch zusammengestoßen sind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...Sie vergessen haben, ob Sie tatsächlich ein Licht ausgeschaltet oder eine Tür verschlossen hatten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...Sie etwas gesagt haben und erst dann merkten, dass es beleidigend gewesen sein könnte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...Sie bei der Arbeit die Nerven verloren und es dann bedauert haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...Sie einen wichtigen Brief tagelang unbeantwortet gelassen haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...Sie Schwierigkeiten hatten, sich zu entscheiden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...Sie eine Verabredung vergessen haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...Sie getagträumt haben, wenn Sie eigentlich zuhören sollten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...Sie angefangen haben, etwas zu tun, dann aber abgelenkt wurden und etwas getan haben, was Sie gar nicht beabsichtigt hatten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...Sie das Gefühl hatten, Ihnen liegt etwas auf der Zunge, Sie aber nicht darauf kamen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...Ihnen nicht eingefallen ist, was Sie sagen könnten, obwohl Sie eigentlich etwas sagen wollten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>







Bitte geben Sie bei den folgenden Aussagen anhand der 4-stufigen Skala an, wie oft Sie im alltäglichen Leben solche **Äußerungen gegenüber sich selbst** machen. Bitte kreuzen Sie jeweils nur *ein Kästchen* an.

	häufig	öfter	selten	nie
Toll, du hast es geschafft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reiß' dich zusammen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich muss ganz ruhig bleiben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mach' weiter so.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bloß jetzt nicht nervös werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Du bringst aber auch nichts zu Ende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe alles falsch gemacht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bleib' bei der Sache.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich muss mich mehr anstrengen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das schaffst du schon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fein, es lief so, wie es laufen sollte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sei nicht so unzufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das kann ich nicht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klasse, das hat hervorragend geklappt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reg' dich nicht immer so auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Setz' dich endlich durch.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das hast du gut gemacht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mach' dir nicht immer solche Vorwürfe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
So habe ich es mir gewünscht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konzentrier' dich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das hat sich wirklich gelohnt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	häufig	öfter	selten	nie
Lass' dich nicht verrückt machen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich muss das jetzt schaffen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das hast du dir verdient.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lass' dich nicht provozieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jetzt gönnst du dir was Schönes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raff' dich endlich auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Du hast gut durchgehalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wieder mal falsch gemacht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das hast Du toll gemeistert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Im Folgenden finden Sie Aussagen, mit denen man sich selbst beschreiben kann. Bitte geben Sie anhand der 4-stufigen Skala an, **wie Sie sich momentan fühlen**. Bitte kreuzen Sie jeweils nur *ein Kästchen* an.

	gar nicht	ein wenig	ziemlich	sehr
Ich bin ruhig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fühle mich geborgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fühle mich angespannt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin bekümmert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin gelöst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin aufgeregt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin besorgt, dass etwas schief gehen könnte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fühle mich ausgeruht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin beunruhigt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fühle mich wohl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fühle mich selbstsicher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin nervös	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin zappelig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin verkrampft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin entspannt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin zufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin besorgt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin überreizt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin froh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin vergnügt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





Bitte geben Sie bei den folgenden Fragen anhand der 6-stufigen Skala an, **wie Sie sich in der letzten Woche gefühlt haben**. Bitte kreuzen Sie jeweils nur *ein Kästchen* an.

	trifft sehr zu	trifft deutlich zu	trifft eher zu	trifft eher zu	trifft deutlich zu	trifft sehr zu	
angespannt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	entspannt
ruhig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	unruhig
antriebsarm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	angetrieben
ausgeglichen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	unausgeglichen
verschlossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zugewandt
zögernd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	spontan
schüchtern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	selbstbewusst
unbefangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	befangen
hektisch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	still
durcheinander	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	geordnet
wohl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	unwohl
überempfindlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	unempfindlich
kraftlos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	kräftig
unternehmungslustig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erschöpft
tatendurstig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	untätig
passiv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	aktiv
träge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	energievoll
nachgiebig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trotzig
gelassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	wütend
feindselig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	versöhnlich
kompromissbereit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	kämpferisch



	trifft sehr zu	trifft deutlich zu	trifft eher zu	trifft eher zu	trifft deutlich zu	trifft sehr zu	
unsicher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sicher
hilflos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	souverän
geordnet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	chaotisch
unbeachtet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	beachtet
froh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	bedrückt
pessimistisch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	optimistisch
zufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	unzufrieden
betrübt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	beschwingt
nicht benötigt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	benötigt
zielstrebig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ziellos
ernst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	heiter
aufmerksam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zerstreut
schwerfällig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	lebhaft



Bitte geben Sie anhand der 4-stufigen Skala an, wie stark Sie unter den aufgeführten **Beschwerden** leiden. Bitte lassen Sie keine Zeile aus und kreuzen Sie jeweils nur *ein Kästchen* an.

	stark	mäßig	kaum	gar nicht
Kloßgefühl, Enge oder Würgen im Hals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kurzatmigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schwächegefühl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schluckbeschwerden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stiche, Schmerzen oder Ziehen in der Brust	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kopfschmerzen bzw. Druck im Kopf oder Gesichtsschmerzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mattigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Übelkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gelenk- oder Gliederschmerzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reizbarkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konzentrationsschwäche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
starkes Schwitzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kreuz- oder Rückenschmerzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zittern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schweregefühl bzw. Müdigkeit in den Beinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
innere Angespanntheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Überempfindlichkeit gegen Wärme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Überempfindlichkeit gegen Kälte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
übermäßiges Schlafbedürfnis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schlaflosigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





	stark	mäßig	kaum	gar nicht
Schwindelgefühl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nacken- oder Schulterschmerzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gewichtsabnahme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Appetitlosigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gehörprobleme/ Ohrensausen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Bitte geben Sie anhand der 5-stufigen Skala an, inwieweit Sie jeder Aussage zustimmen.  
Bitte kreuzen Sie jeweils nur *ein Kästchen* an.

	sehr schwach/ sehr selten				sehr stark/ sehr oft
Ich fühle mich durch meine Arbeit ausgebrannt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der direkte Kontakt mit Menschen bei meiner Arbeit belastet mich zu stark.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Den ganzen Tag mit Menschen zu arbeiten, ist für mich wirklich anstrengend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fühle mich von den Fragestellungen der Beteiligten (Kunden) persönlich betroffen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich glaube, dass ich manche Beteiligte (Kunden) so behandle, als wären sie unpersönliche „Objekte“.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fühle mich durch meine Arbeit emotional erschöpft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe das Gefühl, dass ich durch meine Arbeit das Leben anderer Menschen positiv beeinflusse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin in guter Stimmung, wenn ich intensiv mit den Beteiligten (Kunden) gearbeitet habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich glaube, dass ich nicht mehr weiter weiß.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei der Arbeit gehe ich mit emotionalen Problemen ziemlich gelassen um.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe ein unbehagliches Gefühl wegen der Art und Weise, wie ich manche Beteiligte (Kunden) behandelt habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Am Ende eines Arbeitstages fühle ich mich verbraucht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es ist leicht für mich, eine entspannte Atmosphäre mit den Beteiligten (Kunden) herzustellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fühle mich wieder müde, wenn ich morgens aufstehe und den nächsten Arbeitstag vor mir habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fühle mich sehr tatkräftig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich gehe ziemlich erfolgreich mit den Problemen der Beteiligten (Kunden) um.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe das Gefühl, dass ich an meinem Arbeitsplatz zu hart arbeite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	sehr schwach/ sehr selten				sehr stark/ sehr oft
Ich fühle mich durch meine Arbeit frustriert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe das Gefühl, dass die Beteiligten (Kunden) mir die Schuld für einige ihrer Probleme geben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe in meiner Arbeit viele lohnenswerte Dinge erreicht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich befürchte, dass diese Arbeit mich emotional verhärtet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es fällt mir leicht, mich in die Beteiligten (Kunden) hinein zu versetzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es macht mir nicht wirklich viel aus, was mit manchen Beteiligten (Kunden) passiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seitdem ich diese Arbeit ausübe, bin ich gefühlloser im Umgang mit anderen Menschen geworden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Bitte geben Sie anhand der 4-stufigen Skala an, inwieweit die Aussagen **auf Ihrem Arbeitsplatz zutreffen**. Bitte kreuzen Sie jeweils nur *ein Kästchen* an.

	trifft gar nicht zu		trifft sehr zu	
Die Einrichtung des Arbeitsplatzes ist auf meine Tätigkeit abgestimmt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Arbeitsumgebung ist hell und angenehm gestaltet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Arbeitsplatz ist so eingerichtet, dass man sich hier wohlfühlen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das einfallende Tageslicht lässt sich durch Jalousien oder Lamellenstores regulieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Raum wird gleichmäßig durch die künstlichen Lichtquellen ausgeleuchtet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Beleuchtung ist so angeordnet, dass ich nicht geblendet werde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Am Arbeitsplatz ist es nicht laut; konzentriertes Arbeiten ist möglich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die sprachliche Verständigung ist ohne Einschränkung möglich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hall und Trittschall treten nicht auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Arbeitstisch ist ausreichend stabil (Standstabilität, keine Schwingungen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Oberfläche des Tisches ist matt und hell, so dass Reflexionen oder Spiegelungen vermieden werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Höhe des Arbeitstisches ist einstellbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Arbeitsstuhl lässt sich leichtgängig bewegen, rollt jedoch nicht zu leicht weg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Arbeitsstuhl lässt sich leicht in der Höhe verstellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Rückenlehne des Arbeitsstuhles ist verstellbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Bild des Computermonitors ist stabil und flimmerfrei.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Oberfläche des Bildschirms reflektiert oder spiegelt nicht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Zeichen werden auf dem Bildschirm einwandfrei lesbar dargestellt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	trifft gar nicht zu		trifft sehr zu	
Die Tastatur ist getrennt vom Monitor aufstellbar und beweglich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Tastatur ist so aufgestellt, dass ich genug Platz zum Auflegen meiner Handballen habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Tasten sind deutlich beschriftet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Software ist gut auf die Anforderungen der zu erledigenden Arbeitsaufgabe abgestimmt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die in der Software verwendeten Begriffe, Bezeichnungen, Abkürzungen und Symbole sind leicht zu verstehen und eindeutig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
„Systemabstürze“ kommen nicht vor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ein Pausenraum steht zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Pausenraum ist von allen Personen leicht zu erreichen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Pausenraum ist so eingerichtet, dass man sich dort wohlfühlen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Bitte geben Sie zur **Beurteilung des von Ihnen absolvierten Trainings** der Selbstkontrolle bei den folgenden Fragen anhand der 6-stufigen Skala an, inwieweit Sie jeder Aussage zustimmen. Bitte kreuzen Sie jeweils nur *ein Kästchen* an.

<b>Beurteilung der Inhalte</b>	trifft gar nicht zu					trifft völlig zu
Im Training wurde ein guter Überblick über das Thema Selbstkontrolle vermittelt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die behandelten Inhalte hatten einen angemessenen Umfang.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Im Training wurden Bezüge zwischen den Inhalten und der Berufspraxis hergestellt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Zusammenhänge zwischen den einzelnen Themenbereichen wurden deutlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kann die wesentlichen Inhalte des Trainings wiedergeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Inhalte des Trainings wurden in einem angemessenen Tempo behandelt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich sehe Ansätze, das im Training Gelernte anzuwenden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Beurteilung des Methoden-/ Medieneinsatzes</b>	trifft gar nicht zu					trifft völlig zu
Ich konnte mich aktiv in das Training einbringen (z.B. im Rahmen von Diskussionen, Übungen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Möglichkeiten zum Informationsaustausch zwischen den Teilnehmern waren sehr gut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Inhalte wurden angemessen veranschaulicht (z.B. durch Beispiele, Visualisierungen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die im Training verwendeten Lehr- und Lernmittel (z.B. Unterlagen) haben die Vermittlung und Aneignung der Inhalte unterstützt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Einsatz der Medien unterstützte den Lernprozess.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>Beurteilung des Ablaufes</b>	trifft gar nicht zu					trifft völlig zu
Die Struktur des Trainings war klar erkennbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Ziele des Trainings waren klar definiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Verhältnis von Theorie und Praxis war angemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Gliederung des Trainings war nachvollziehbar und gut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Training bot viel Abwechslung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Abstände zwischen den einzelnen Trainingsabschnitten waren angemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Einsatz der Protokollbögen zwischen den einzelnen Trainingsabschnitten war sinnvoll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Umfang des Trainings war insgesamt angemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Beurteilung der Lehrenden</b>	trifft gar nicht zu					trifft völlig zu
Die Lehrende war offen für Kritik und Anregungen zur Lehrgangsgestaltung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Lehrende wirkte sachkundig und souverän.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Lehrende war im Umgang mit den Teilnehmern wertschätzend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Lehrende konnte mich zur aktiven Teilnahme am Training motivieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Vortragsweise der Lehrenden ermöglichte ein aufmerksames Zuhören.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Lehrende ging auf Fragen der Teilnehmer in angemessener Form ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Lehrende erklärte auch schwierige Inhalte verständlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>Beurteilung der Atmosphäre</b>	trifft gar nicht zu					trifft völlig zu
Im Training herrschte eine angenehme Atmosphäre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Während des Trainings konnte ich meine Gedanken offen aussprechen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei der Durchführung der Übungen habe ich mich wohl gefühlt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Gesamtbeurteilung</b>	trifft gar nicht zu					trifft völlig zu
Durch das Training ist mein Interesse für das Thema Selbstkontrolle gewachsen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In diesem Training machte es mir Spaß, mich in die Übungen einzubringen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In diesem Training habe ich Dinge gelernt, die ich spannend finde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Training hat in mir den Wunsch geweckt, mich weiter mit dem Thema zu beschäftigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aufgrund des Trainings fällt es mir leichter, mich selbst zu beobachten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durch das Training fällt es mir leichter, mit mir selbst effektiver zu kommunizieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aufgrund des Trainings verstärke ich mich selbst, wenn ich erfolgreich war.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Training hat dazu beigetragen, dass ich meine Emotionen effektiver regulieren kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aufgrund des Trainings fällt mir insgesamt der Umgang mit Selbstkontrolle leichter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kann mir vorstellen, das Gelernte in meinem Alltag einzusetzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Besuch des Trainings hat sich für mich gelohnt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





<b>Abschließende Einschätzungen</b>	Sehr gering ausgeprägt <span style="float: right;">Sehr hoch ausgeprägt</span>					
Meine Bereitschaft, am Training teilzunehmen, war...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meine Bereitschaft, die Protokollbögen zwischen den einzelnen Sitzungen auszufüllen, war...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mein Wunsch, Trainingsinhalte zu lernen und zu üben, war...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meine Absicht, das Gelernte auch im Alltag einzusetzen, ist...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bitte schätzen Sie den Lernzuwachs durch den Besuch dieses Trainings insgesamt ein:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Haben Sie Kommentare, Anregungen oder Kritik zum Training?



Bitte geben Sie bezüglich der **Transferwirkung des Trainings** anhand der 5-stufigen Skala an, inwieweit Sie jeder Aussage zustimmen. Bitte kreuzen Sie jeweils nur *ein Kästchen* an.

<b>Transfer der Trainingsinhalte</b>	nie	manchmal	häufig	sehr häufig	immer
Hat Ihnen die Kenntnis über Selbstkontrolle dabei geholfen, Situationen frühzeitig zu erkennen, in denen Anforderungen an Ihre Selbstkontrolle gestellt wurden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Können Sie sich an Situationen erinnern, in denen Sie die im Seminar gelernten Techniken für angemessene Selbstkontrolle eingesetzt haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hat Ihnen das Training geholfen, Ihre inneren Widerstände im Alltag leichter zu überwinden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie haben im Training gelernt, dass eine Neubewertung der Situation helfen kann, die eigenen Gefühle zu beeinflussen. Haben Sie diese Erfahrung auch in Ihrem Alltag gemacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie seit dem Training den Eindruck, Ihren inneren Impulsen weniger schnell nachzugeben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hat Ihnen das Training geholfen, sich im Alltag weniger leicht ablenken zu lassen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie im Alltag bemerkt, dass Selbstkontrollsituationen mit Stresserlebnissen einhergehen können?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konnten Sie durch den Einsatz von kurzfristigen Stressbewältigungsmaßnahmen (z.B. Atemübungen) im Alltag die Selbstkontrollsituationen leichter meistern?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist es Ihnen seit dem Training leichter gefallen, sich zu konzentrieren ohne sich ablenken zu lassen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie die Erfahrung gemacht, seit dem Training Ihre eigenen Gefühle besser im Griff zu haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie haben im Training etwas über die Entstehung und Funktion von Emotionen gelernt. Hat Ihnen dieses Wissen im Umgang mit Ihren Gefühlen geholfen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>Transfer der Trainingsinhalte</b>	nie	manchmal	häufig	sehr häufig	immer
Hat Ihnen das Training geholfen, Ihre Impulse im Alltag leichter zu kontrollieren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie haben im Training etwas über die Lernmechanismen der Selbstverstärkung gelernt. Konnten Sie einen positiven Effekt beim Einsatz dieser Technik bemerken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Können Sie seit dem Training im Alltag die Ablenkungen um Sie herum leichter ignorieren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie die Erfahrung gemacht, der täglichen Arbeit gelassener entgegen sehen zu können, weil Sie neue Kompetenzen im Umgang mit der Selbstkontrolle erworben haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hat Sie das Training dazu angeregt, mehr auf Ihre inneren Vorgänge (Gedanken, Gefühle) zu achten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie seit dem Training die Erfahrung gemacht, sich leichter zu ungeliebten Tätigkeiten aufraffen zu können?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie in Ihrem Alltag gezielt die im Training geübten Selbstinstruktionen eingesetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie den Eindruck, durch das Training leichter mit unerwünschten Gefühlen umgehen zu können?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie seit dem Training die Erfahrung gemacht, trotz eines erlebten inneren Widerstandes eine Aufgabe ausgeführt zu haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hat Ihnen das Training geholfen, die in Ihnen aufsteigenden Impulse leichter abschwächen zu können?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie sich in Ihrem Alltag seit dem Training gezielt selbst verstärkt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie den Einsatz von Selbstkontrolle im Alltag durch die erlernten Techniken weniger als Belastung empfunden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Zum Schluss bitte ich Sie, einige Fragen zu Ihrer Person zu beantworten. Die Angaben sind wichtig, um statistische Analysen für unterschiedliche Zielgruppen berechnen zu können. Auch diese Daten werden nicht personenbezogen ausgewertet.

Seit wie vielen Jahren sind Sie in der Verwaltung (einschließlich Ausbildungszeit) beschäftigt?

0 bis 4 Jahre	5-10 Jahre	11-20 Jahre	21-30 Jahre	> 30 Jahre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie alt sind Sie?

20-30 Jahre	31-40 Jahre	41-50 Jahre	51-60 Jahre	> 60 Jahre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Welchem Geschlecht gehören Sie an?

männlich	weiblich
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Welcher Laufbahngruppe gehören Sie an?

mD	gD	hD
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Vielen Dank für Ihre Unterstützung!**





---

## **Anhang F – Ergebnistabellen**

- F1 Übersicht über die demographischen Daten
- F2 Übersicht über die Korrelationen als Grundlage für multivariate Analysen
- F3 Ausgangsunterschiede zwischen den Gruppen
- F4 Ergebnisse der Überprüfungen der direkten Veränderungswirkungen
- F5 Ergebnisse der Überprüfung des Moderatoreffektes der Motivation
- F6 Ergebnisse der Überprüfungen für die körperlichen Beschwerden und die Arbeitsbedingungen
- F7 Veränderungen der Gesamtstichprobe nach dem Training
- F8 Ergebnisse der Überprüfungen möglicher Moderatoreffekte für die Gesamtstichprobe
- F9 Ergebnisse der Überprüfungen für die körperlichen Beschwerden und die Arbeitsbedingungen für die Gesamtstichprobe
- F10 Auswertungen der Trainingsevaluation und des Trainingstransfers





**Tab. F1: Gegenüberstellung der demographischen Daten der Gesamtstichprobe sowie der Trainingsgruppe (TG) und der Wartegruppe (WG) zum Vortest (N=30) sowie zum Nachtest für die vorliegenden Daten des Evaluationsbogens (N=34)**

	Ges (N=30)		TG (n=15)		WG (n=15)		Ges (N=34)		TG (n=17)		WG (n=17)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<i>Geschlecht</i>												
männlich	11	36,67	6	40	5	33,33	12	35,29	6	35,29	6	35,29
weiblich	19	63,33	9	60	10	66,67	22	64,71	11	64,71	11	64,71
<i>Alter</i>												
20-30 Jahre	10	33,33	7	46,67	3	20	12	35,29	8	47,06	4	23,53
31-40 Jahre	11	36,67	4	26,67	7	46,67	13	38,24	5	29,41	8	47,06
41-50 Jahre	7	23,33	2	13,33	5	33,33	7	20,59	2	11,77	5	29,41
51-60 Jahre	2	6,67	2	13,33	0	0	2	5,88	2	11,77	0	0
<i>Zugehörigkeit zur Verwaltung</i>												
0-4 Jahre	1	3,33	1	6,67	0	0	2	5,88	1	5,88	1	5,88
5-10 Jahre	8	26,67	5	33,33	3	20	8	23,53	5	29,41	3	17,65
11-20 Jahre	14	46,67	5	33,33	9	60	17	50	7	41,18	10	58,82
21-30 Jahre	5	16,67	2	13,33	3	20	5	14,71	2	11,77	3	17,65
> 30 Jahre	2	6,67	2	13,33	0	0	2	5,88	2	11,77	0	0
<i>Laufbahn</i>												
mD	8	26,67	4	26,67	4	26,67	8	23,53	4	23,53	4	23,53
gD	22	73,33	11	73,33	11	73,33	26	76,47	13	76,47	13	76,47





**Tab. F2a: Korrelationsübersicht der demographischen Daten**

MZP1 (n=30)	Geschlecht	Alter	Zugehörigkeit zur Verwaltung	Laufbahn
Geschlecht	1			
Alter	-.124	1		
Zugehörigkeit zur Verwaltung	-.179	.923**	1	
Laufbahn	-.459*	.022	-.022	1

\*\* Signifikanz:  $p \leq .01$ \* Signifikanz:  $p \leq .05$ **Tab. F2b: Korrelationsübersicht der Subskalen des IPK zur Erfassung der Selbstkommunikation**

MZP1 (n=30)	Instruktionen	Verstärkung	Kommunikation positiv	Kommunikation negativ
Instruktionen	1			
Verstärkung	.200	1		
Komm. positiv	.237	.760**	1	
Komm. negativ	.770**	.034	.009	1

\*\* Signifikanz:  $p \leq .01$ **Tab. F2c: Korrelationsübersicht der Subskalen des MBI-D zur Erfassung der Burnout-Symptome**

MZP1 (n=30)	Emotionale Erschöpfung	Persönliche Erfüllung	Depersonalisation	Betroffenheit
Emot. Ersch.	1			
Pers. Erfüllung	-.667**	1		
Depersonalisation	.596**	-.746**	1	
Betroffenheit	.662**	-.556**	.597**	1

\*\* Signifikanz:  $p \leq .01$



**Tab. F2d: Korrelationsübersicht der Subskalen des SIGMA zur Erfassung der Arbeitsbedingungen**

MZP1 (n=30)	Umgebung	Licht	Lautstärke	Stuhl	Tastatur	Bildschirm	Software	Pausenraum
Umgebung	1							
Beleuchtung	.214	1						
Lautstärke	.199	.289	1					
Arbeitsstuhl	-.068	.146	.410*	1				
Tastatur	.249	.288	.283	.541**	1			
Bildschirm	.083	.188	.268	.174	.539**	1		
Software	.160	.019	.310	.264	.402*	.288	1	
Pausenraum	.217	.096	.180	.098	.057	.020	.197	1

\*\* Signifikanz:  $p \leq .01$

\* Signifikanz:  $p \leq .05$



**Tab. F2e: Korrelationsübersicht der Subskalen des Fragebogens zur Trainingsevaluation**

n=34	Trainingsinhalte	Methoden und Medien	Trainingsablauf	Lehrende	Atmosphäre	Gesamtbeurteilung	Einstellung zum Training
Trainingsinhalte	1						
Methoden- und Medieneinsatz	.714**	1					
Trainingsablauf	.861**	.820**	1				
Lehrende	.866**	.788**	.841**	1			
Atmosphäre	.730**	.622**	.659**	.797**	1		
Gesamtbeurteilung	.799**	.744**	.858**	.737**	.630**	1	
Einstellung zum Training	.581**	.585**	.685**	.573**	.481**	.814**	1

\*\* Signifikanz:  $p \leq 01$



**Tab. F2f: Korrelationsübersicht der Subskalen des Fragebogens zur Erfassung des Trainingstransfers**

n=31	Technikeinsatz	Impulskontrolle	Ablenkungen widerstehen	Widerstände überwinden	Emotionale Dis- sonanz
Technikeinsatz	1				
Impulskontrolle	.823**	1			
Ablenkungen widerstehen	.880**	.698**	1		
Widerstände überwinden	.885**	.799**	.771**	1	
Emotionale Dis- sonanz	.906**	.804**	.726**	.885**	1

\*\* Signifikanz:  $p \leq 01$



**Tab. F3a: Überblick über die Mittelwerte und Standardabweichungen der demographischen Daten zum Vortest (MZP1) getrennt für die Trainingsgruppe (TG) und die Wartegruppe (WG)**

AV	TG (n=15)		WG (n=15)	
	M	SD	M	SD
<i>Demographische Daten</i>				
Geschlecht	1.60	.507	1.67	.488
Alter	1.93	1.10	2.13	.743
Dauer der Zugehörigkeit zur Verwaltung	2.93	1.16	3.00	.655
Laufbahn	1.73	.458	1.73	.458

**Tab. F3b: Überblick über die Ergebnisse der multivariaten ANOVA zur Überprüfung der Ausgangsunterschiede in den demographischen Daten zum Vortest (MZP1) zwischen Trainingsgruppe (TG) und Wartegruppe (WG)**

AV	Ausgangsunterschiede MZP1		
	TG vs. WG		
	df	F	p
<i>Demographische Daten</i>			
Geschlecht	4, 25	.282	.887
Alter	1, 28	.135	.716
Dauer der Zugehörigkeit zur Verwaltung	1, 28	.341	.564
Laufbahn	1, 28	.037	.848
	1, 28	.000	1.000



**Tab. F3c: Überblick über die Ergebnisse der univariaten bzw. multivariaten ANOVAs zur Überprüfung von Ausgangsunterschieden zwischen der Trainingsgruppe (TG) und der Wartegruppe (WG) bezogen auf die verschiedenen Messinstrumente**

AV	Ausgangsunterschiede MZP1		
	TG vs. WG		
	df	F	p
Selbstkontrolle (Selbsteinschätzung)	1, 28	.025	.876
Selbstkontrolle (Fremdeinschätzung) <sup>3</sup>	1, 24	.153	.699
<i>Selbstkommunikation</i>	4, 25	.878	.491
Selbstinstruktionen	1, 28	.200	.659
Selbstverstärkung	1, 28	3.875	.147
Selbstkommunikation positiv	1, 28	2.219	.059
Selbstkommunikation negativ	1, 28	.000	1.000
Kognitive Kontrolldefizite	1, 28	.439	.513
Zustandsangst	1, 28	1.813	.189
Befindlichkeit	1, 28	.151	.701
<i>Burnout-Symptome</i>	4, 25	1.742	.172
Emotionale Erschöpfung	1, 28	.380	.543
Persönliche Erfüllung	1, 28	.448	.509
Depersonalisation	1, 28	1.019	.321
Betroffenheit	1, 28	.102	.751
Körperliche Beschwerden	1, 28	.214	.647
<i>Arbeitsbedingungen</i>	8, 21	.360	.930
Arbeitsumgebung	1, 28	.045	.833
Beleuchtung	1, 28	.243	.626
Lautstärke	1, 28	.483	.493
Arbeitsstuhl	1, 28	.066	.799
Tastatur	1, 28	.048	.828
Bildschirm	1, 28	1.036	.318
Software	1, 28	.614	.440
Pausenraum	1, 28	.085	.773

<sup>3</sup> Abweichende Stichprobengröße (TG: n=13; WG: n=11)



**Tab. F4: Überblick über die Ergebnisse der post-hoc t-Tests zur Überprüfung der Mittelwertsunterschiede zwischen Trainings- und Wartegruppe in der Subskala „Selbstverstärkung“ zum Vortest (MZP1) und zum Follow-Up (MZP3)**

AV	TG (n=15) vs. WG (n=15)					
	Vortest (MZP1)			Follow-Up (MZP3)		
	df <sub>1</sub>	t <sub>1</sub>	p <sub>1</sub>	df <sub>3</sub>	t <sub>3</sub>	p <sub>3</sub>
Selbstverstärkung	28	-1.696	.059	28	-2.022	.053







**Tab. F5a: Überblick über die deskriptiven Statistiken in den einzelnen Erhebungsinstrumenten für die Trainingsgruppe zum Vortest (MZP1), Nachtest (MZP2) und Follow-Up (MZP3)**

	TG (n=15)					
	Vortest (MZP1)		Nachtest (MZP2)		Follow-Up (MZP3)	
	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>2</sub>	SD <sub>2</sub>	M <sub>3</sub>	SD <sub>3</sub>
Selbstkontrolle (selbst)	2.50	.665	2.47	.584	2.42	.665
Selbstkontrolle (fremd) <sup>a</sup>	2.50	.568	2.26	.623	2.40	.763
Kognitive Kontrolldefizite	3.79	.515	3.77	.440	3.92	.500
<i>Selbstkommunikation</i>						
Selbstinstruktionen	2.93	.264	2.88	.375	2.99	.420
Selbstverstärkung	2.53	.592	2.50	.556	2.51	.596
Selbstkomm. positiv	2.55	.463	2.56	.768	2.47	.516
Selbstkomm. negativ	3.32	.406	3.48	.347	3.45	.425
Zustandsangst	1.90	.292	1.79	.385	1.88	.515
Befindlichkeit	4.08	.635	4.24	.741	4.18	.937
<i>Burnout-Symptome</i>						
Emotionale Erschöpfung	2.59	.843	2.37	.763	2.30	.890
Persönliche Erfüllung	3.31	.815	3.47	.667	3.49	.868
Depersonalisation	2.61	1.09	2.61	.981	2.52	1.07
Betroffenheit	1.80	.882	1.93	1.05	1.70	.841
Körperliche Beschwerden	3.22	.449	3.29	.380	3.22	.593
<i>Arbeitsbedingungen</i>						
Arbeitsumgebung	3.20	.575	3.36	.479	3.33	.667
Beleuchtung	3.69	.445	3.80	.414	3.64	.495
Lautstärke	3.00	.701	3.04	.602	3.04	.628
Arbeitsstuhl	3.76	.597	3.69	.597	3.69	.556
Computerbildschirm	3.82	.278	3.84	.415	3.73	.458
Computertastatur	3.91	.266	3.87	.352	3.89	.300
Computersoftware	2.98	.648	3.02	.672	3.04	.677
Pausenraum	1.22	.613	1.13	.374	1.07	.258



**Tab. F5b: Überblick über die Ergebnisse der einfaktoriellen ANOVAs mit Messwiederholung für die einzelnen Erhebungsinstrumente für die Trainingsgruppe zum Vortest (MZP1), Nachttest (MZP2) und Follow-Up (MZP3)**

	TG (n=15)											
	Vortest – Nachttest (MZP1 – MZP2)			Vortest – Follow-Up (MZP1 – MZP3)			Nachttest – Follow-Up (MZP2 – MZP3)					
	df	F	p	df	F	p	df	F	p	df	F	p
Selbstkontrolle (selbst)	1, 14	.144	.710	1, 14	.361	.557	1, 14	.199	.662			
Selbstkontrolle (fremd) <sup>a</sup>	<b>1, 12</b>	<b>5.38</b>	<b>.039</b>	1, 12	1.20	.296	1, 12	1.12	.310			
Kognitive Kontrolldefizite	1, 14	.036	.852	1, 14	2.42	.142	1, 14	3.53	.081			
<i>Selbstkommunikation</i>												
Selbstinstruktionen	1, 14	.295	.596	1, 14	.699	.417	1, 14	1.79	.202			
Selbstverstärkung	1, 14	.160	.695	1, 14	.049	.827	1, 14	.010	.921			
Selbstkomm. positiv	1, 14	.008	.932	1, 14	.737	.405	1, 14	.279	.605			
Selbstkomm. negativ	1, 14	4.00	.065	1, 14	1.16	.301	1, 14	.157	.698			
Zustandsangst	1, 14	3.21	.095	1, 14	.025	.876	1, 14	.693	.419			
Befindlichkeit	1, 14	1.27	.279	1, 14	.238	.633	1, 14	.063	.806			
<i>Burnout-Symptome</i>												
Emotionale Erschöpfung	1, 14	2.94	.109	1, 14	3.26	.093	1, 14	.249	.626			
Persönliche Erfüllung	1, 14	1.60	.227	1, 14	3.59	.079	1, 14	.030	.865			
Depersonalisation	1, 14	.000	1.00	1, 14	.533	.477	1, 14	.741	.404			
Betroffenheit	1, 14	.365	.556	1, 14	.244	.629	1, 14	.958	.344			
Körperliche Beschwerden	1, 14	1.94	.185	1, 14	.001	.977	1, 14	.703	.416			
<i>Arbeitsbedingungen</i>												
Arbeitsumgebung	1, 14	1.78	.204	1, 14	2.15	.164	1, 14	.018	.894			
Beleuchtung	1, 14	.854	.371	1, 14	.189	.670	1, 14	1.93	.187			
Lautstärke	1, 14	.057	.815	1, 14	.075	.788	1, 14	.000	1.00			
Arbeitsstuhl	1, 14	.512	.486	1, 14	.375	.550	1, 14	.000	1.00			
Computerbildschirm	1, 14	.049	.827	1, 14	.453	.512	1, 14	.700	.417			
Computertastatur	1, 14	.384	.546	1, 14	.189	.670	1, 14	.072	.792			
Computersoftware	1, 14	.126	.728	1, 14	.167	.689	1, 14	.023	.882			
Pausenraum	1, 14	.262	.617	1, 14	.851	.372	1, 14	1.91	.189			



**Tab. F6a: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Beschwerdenliste und der Subskalen des SIGMA zur Erfassung der Arbeitsbedingungen getrennt für die Trainings- und die Wartegruppe zu zwei Messzeitpunkten**

Skala	Trainingsgruppe (n=15)				Wartegruppe (n=15)			
	Vortest (MZP1)		Follow-Up (MZP3)		Vortest (MZP1)		Follow-Up (MZP3)	
	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>3</sub>	SD <sub>3</sub>	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>3</sub>	SD <sub>3</sub>
Körperliche Beschwerden	3.22	.449	3.22	.593	3.13	.611	3.26	.490
<i>Arbeitsbedingungen</i>								
Arbeitsumgebung	3.20	.575	3.33	.667	3.24	.570	2.96	.653
Beleuchtung	3.69	.445	3.64	.496	3.60	.537	3.49	.486
Lautstärke	3.00	.701	3.04	.628	2.82	.700	2.96	.744
Arbeitsstuhl	3.76	.597	3.69	.556	3.80	.597	3.56	.448
Bildschirm	3.82	.278	3.73	.458	3.84	.278	3.69	.367
Computertastatur	3.91	.266	3.89	.300	3.80	.329	3.87	.276
Computersoftware	2.98	.648	3.04	.677	3.13	.414	3.49	.330
Pausenraum	1.22	.613	1.07	.258	1.29	.641	1.31	.707



**Tab. F6b: Überblick über die Ergebnisse der zweifaktoriellen varianzanalytischen Auswertung der Beschwerdenliste sowie der Subskalen des SIGMA zur Erfassung der Arbeitsbedingungen der Trainings- und Wartegruppe zu zwei Messzeitpunkten: Haupt- und Interaktionseffekte**

	Vortest – Follow-Up		
	df	F	p
<b>AV: Körperl. Beschwerden</b>			
HE Gruppe	1, 28	.002	.963
HE Zeit	1, 28	.912	.348
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.973	.332
<b>AV: Arbeitsumgebung</b>			
HE Gruppe	1, 28	.634	.433
HE Zeit	1, 28	.857	.362
Interaktion Gruppe*Zeit	<b>1, 28</b>	<b>6.32</b>	<b>.018</b>
<b>AV: Beleuchtung</b>			
HE Gruppe	1, 28	.546	.466
HE Zeit	1, 28	1.23	.276
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.227	.638
<b>AV: Lautstärke</b>			
HE Gruppe	1, 28	.353	.557
HE Zeit	1, 28	.567	.458
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.142	.709
<b>AV: Arbeitsstuhl</b>			
HE Gruppe	1, 28	.075	.786
HE Zeit	<b>1, 28</b>	<b>4.22</b>	<b>.049</b>
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	1.38	.250
<b>AV: Comuterbildschirm</b>			
HE Gruppe	1, 28	.012	.914
HE Zeit	1, 28	2.42	.131
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.180	.675
<b>AV: Computertastatur</b>			
HE Gruppe	1, 28	.497	.487
HE Zeit	1, 28	.193	.664
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.772	.387
<b>AV: Computersoftware</b>			
HE Gruppe	1, 28	3.46	.073
HE Zeit	1, 28	3.53	.071
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	1.66	.209
<b>AV: Pausenraum</b>			
HE Gruppe	1, 28	.831	.370
HE Zeit	1, 28	.278	.602
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	.495	.488

**Tab. F7: Überblick über die Ergebnisse der post-hoc durchgeführten t-Tests für abhängige Stichproben der Gesamtstichprobe zwischen Vortest und Nachtest, Vortest und Follow-Up sowie Nachtest und Follow-Up zur Spezifizierung des Haupteffektes „Messzeitpunkt“ der Veränderungen nach dem Training**

AV	Vortest vs. Nachtest (n=30)			Vortest vs. Follow-Up (n=30)			Nachtest vs. Follow-Up (n=30)		
	M <sub>Diff</sub> (SD)	t	p	M <sub>Diff</sub> (SD)	t	p	M <sub>Diff</sub> (SD)	t	p
Kognitive Kontrolldefizite	.008 (.269)	.170	.867	<b>-.133</b> (.268)	<b>-2.73</b>	<b>.011</b>	<b>-.142</b> (.227)	<b>-3.43</b>	<b>.002</b>
Zustandsangst	<b>.165</b> (.303)	<b>2.99</b>	<b>.006</b>	1.23 (.413)	1.64	.112	-.042 (.390)	-.585	.563
Persönliche Erfüllung	-.138 (.405)	-.186	.073	<b>-.238</b> (.366)	<b>-3.55</b>	<b>.001</b>	-.100 (.473)	-1.16	.256
Depersonalisation	-.007 (.519)	-.070	.944	<b>.347</b> (.697)	<b>2.72</b>	<b>.011</b>	<b>.353</b> (.556)	<b>3.48</b>	<b>.002</b>



**Tab. F8a: Überblick über die Ergebnisse der post-hoc durchgeführten t-Tests für abhängige Stichproben der am Median nach niedriger (1) und hoher (2) Motivation geteilten Gesamtstichprobe zur Spezifizierung des Haupteffektes „Gruppenzugehörigkeit“ des Moderatoreffektes der Motivation**

AV	niedrige Motivation (n=15) vs. hohe Motivation (n=15)								
	Vortest			Nachtest					
	df	t	p	df	t	p			
Persönliche Erfüllung	28	-2.22	.035	28	-2.49	.019	28	-2.18	.038

**Tab. F8b: Darstellung der deskriptiven Statistiken und der Ergebnisse der varianzanalytischen Betrachtung der Einschätzung der Trainingsevaluation (Nachttest) und des Trainingstransfers (Follow-Up) getrennt nach Teilnehmern mit niedriger und hoher Motivation zum Training**

Skala	niedrige Motivati- on (n=15)			hohe Motivation (n=15)			niedrige vs. hohe Motivation		
	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>2</sub>	SD <sub>2</sub>	F	df	p		
<i>Trainingsevaluation</i>									
Trainingsinhalte	4.66	.763	4.99	.593	6, 23	2.09	.095		
Methoden- und Medieneinsatz	4.76	.853	5.23	.328	1, 28	1.79	.192		
Trainingsablauf	4.42	.774	5.08	.524	1, 28	3.91	.058		
Lehrende	5.15	.699	5.57	.582	1, 28	7.44	.011		
Atmosphäre	5.24	.886	5.62	.469	1, 28	3.19	.085		
Gesamtbeurteilung	3.89	.851	4.71	.579	1, 28	2.13	.156		
<i>Trainingstransfer</i>									
Technikeinsatz	1.88	.650	2.33	.667	1, 28	9.31	.005		
Impulskontrolle	1.76	.636	2.47	.664	5, 24	3.41	.018		
Ablenkungen widerstehen	1.69	.570	2.47	.652	1, 28	3.52	.071		
Widerstände überwinden	1.69	.597	2.40	.537	1, 28	8.97	.006		
Emotionale Dissonanz	2.01	.628	2.63	.732	1, 28	12.09	.002		
					1, 28	11.75	.002		
					1, 28	6.22	.019		





**Tab. F8c: Darstellung der deskriptiven Statistiken einzelner Skalen getrennt nach Trainingsgruppe (TG) und Wartegruppe (WG) zu den jeweils relevanten Messzeitpunkten**

	Vortest				Nachttest				Follow-Up			
	TG (n=15)		WG (n=15)		TG (n=15)		WG (n=15)		TG (n=15)		WG (n=15)	
	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>2</sub>	SD <sub>2</sub>	M <sub>2</sub>	SD <sub>2</sub>	M <sub>3</sub>	SD <sub>3</sub>	M <sub>3</sub>	SD <sub>3</sub>
AV	3.79	.515	3.94	.255	3.77	.440	3.94	.279	3.92	.500	4.08	.262
Kogn. Kontrolldefizite	1.90	.292	1.79	.385	1.79	.385	1.74	.381				
Zustandsangst	3.31	.815	3.36	.594					3.49	.868	3.65	.563
Persönliche Erfüllung	2.61	1.09	2.13	.608	2.61	.981	2.15	.469	2.52	1.07	1.53	.399
Depersonalisation												



**Tab. F8d: Überblick über die zweifaktoriellen varianzanalytischen Ergebnisse einzelner Skalen für die Trainings- und Wartegruppe zu den jeweils relevanten Messzeitpunkten**

	Vortest – Nachttest			Vortest – Follow-Up			Nachttest – Follow-Up		
	df	F	p	df	F	p	df	F	p
<b>AV: kogn. Kontrolldefizite</b>									
HE Gruppe				1, 28	1.36	.254	1, 28	1.60	.216
HE Zeit				<b>1, 28</b>	<b>7.19</b>	<b>.012</b>	<b>1, 28</b>	<b>11.33</b>	<b>.002</b>
Interaktion Gruppe*Zeit				1, 28	.012	.912	1, 28	.004	.948
<b>AV: Zustandsangst</b>									
HE Gruppe	1, 28	.002	.968						
HE Zeit	<b>1, 28</b>	<b>8.96</b>	<b>.006</b>						
Interaktion Gruppe*Zeit	1, 28	1.12	.299						
<b>AV: Persönliche Erfüllung</b>									
HE Gruppe				1, 28	.167	.686			
HE Zeit				<b>1, 28</b>	<b>12.48</b>	<b>.001</b>			
Interaktion Gruppe*Zeit				1, 28	.649	.427			
<b>AV: Depersonalisation</b>									
HE Gruppe				<b>1, 28</b>	<b>6.61</b>	<b>.016</b>	<b>1, 28</b>	<b>7.07</b>	<b>.013</b>
HE Zeit				<b>1, 28</b>	<b>8.30</b>	<b>.008</b>	<b>1, 28</b>	<b>15.14</b>	<b>.001</b>
Interaktion Gruppe*Zeit				<b>1, 28</b>	<b>4.43</b>	<b>.044</b>	<b>1, 28</b>	<b>8.20</b>	<b>.008</b>



**Tab. F8e: Überblick über die Ergebnisse der post-hoc durchgeführten t-Tests für abhängige Stichproben zur Spezifizierung der Haupteffekte „Messzeitpunkt“**

AV	Vortest vs. Nachttest (n=30)			Vortest vs. Follow-Up (n=30)			Nachttest vs. Follow-Up (n=30)		
	M <sub>Dif</sub> (SD)	t	p	M <sub>Dif</sub> (SD)	t	p	M <sub>Dif</sub> (SD)	t	p
Kogn. Kontrolldefizite	.008 (.269)	.170	.867	<b>-.133</b> (.268)	<b>-2.73</b>	<b>.011</b>	<b>-.142</b> (.227)	<b>-3.43</b>	<b>.002</b>
Zustandsangst	<b>.165</b> (.303)	<b>2.99</b>	<b>.006</b>	.123 (.413)	1.64	.112	-.042 (.390)	-.585	.563
Persönliche Erfüllung	-.138 (.405)	-1.86	.073	<b>-.238</b> (.366)	<b>-3.55</b>	<b>.001</b>	-.100 (.473)	-1.16	.256
Depersonalisation	-.067 (.519)	-.070	.944	<b>.347</b> (.697)	<b>2.72</b>	<b>.011</b>	<b>.353</b> (.556)	<b>3.48</b>	<b>.002</b>

**Tab. F8f: Überblick über die Ergebnisse der post-hoc durchgeführten t-Tests für unabhängige Stichproben zur Spezifizierung des Haupteffektes „Gruppenzugehörigkeit“ auf die abhängige Variable „Depersonalisation“**

AV	Vortest			Nachttest			Follow-Up		
	TG (n=15) vs. WG (n=15)	df	p	TG (n=15) vs. WG (n=15)	df	p	TG (n=15) vs. WG (n=15)	df	p
Depersonalisation	1.49	28	.149	1.66	28	.108	3.34	28	<b>.002</b>



**Tab. F8g: Überblick über die Ergebnisse der post-hoc durchgeführten t-Tests für abhängige Stichproben einzeln für die Trainingsgruppe zur Spezifizierung der Interaktionseffekte „Messzeitpunkt\*Gruppenzugehörigkeit“ auf die abhängige Variable „Depersonalisation“**

AV	Trainingsgruppe (n=15)					
	Vortest – Follow-Up			Nachttest – Follow-Up		
	M <sub>Diff</sub> SD	t	p	M <sub>Diff</sub> SD	t	p
Depersonalisation	.093 (.495)	.730	.477	.093 (.420)	.861	.404

**Tab. F8h: Überblick über die Ergebnisse der post-hoc durchgeführten t-Tests für abhängige Stichproben einzeln für die Wartegruppe zur Spezifizierung der Interaktionseffekte „Messzeitpunkt\*Gruppenzugehörigkeit“ auf die abhängige Variable „Depersonalisation“**

AV	Wartegruppe (n=15)					
	Vortest – Follow-Up			Nachttest – Follow-Up		
	M <sub>Diff</sub> SD	t	p	M <sub>Diff</sub> SD	t	p
Depersonalisation	<b>.600</b> <b>(.790)</b>	<b>2.94</b>	<b>.011</b>	<b>.613</b> <b>(.564)</b>	<b>4.21</b>	<b>.001</b>



**Tab. F8i: Darstellung der deskriptiven Statistiken und der Ergebnisse der varianzanalytischen Betrachtung der Einschätzung der Trainingsevaluation (Nachtest) und des Trainingstransfers (Follow-Up) getrennt für die Trainingsgruppe (TG) und die Wartegruppe (WG)**

Skala	TG (n=15)		WG (n=15)		TG vs. WG		
	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>2</sub>	SD <sub>2</sub>	df	F	p
<i>Trainingsevaluation</i>					7, 22	.437	.868
Trainingsinhalte	4.74	.751	4.91	.645	1, 28	.402	.531
Methoden- und Medieneinsatz	4.79	.863	5.20	.338	1, 28	2.98	.095
Trainingsablauf	4.58	.940	4.91	.408	1, 28	1.51	.229
Lehrende	5.22	.726	5.51	.591	1, 28	1.40	.247
Atmosphäre	5.31	.904	5.56	.483	1, 28	.854	.363
Gesamtbeurteilung	4.19	1.08	4.41	.469	1, 28	.535	.471
Einstellung zum Training	3.97	.844	4.10	.653	1, 28	.234	.632
<i>Trainingstransfer</i>					5, 24	1.51	.223
Technikeinsatz	2.14	.692	2.07	.704	1, 28	.083	.776
Impulskontrolle	1.89	.530	2.33	.855	1, 28	2.93	.098
Ablenkungen widerstehen	1.98	.660	2.18	.786	1, 28	.570	.457
Widerstände überwinden	1.91	.672	2.18	.653	1, 28	1.21	.280
Emotionale Dissonanz	2.17	.772	2.47	.702	1, 28	1.24	.275



**Tab. F9a: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Beschwerdenliste und der Subskalen des SIGMA zur Erfassung der Arbeitsbedingungen für die Gesamtstichprobe zu drei Messzeitpunkten**

AV	Gesamtstichprobe (n=30)					
	Vortest		Nachttest		Follow-Up	
	M <sub>1</sub>	SD <sub>1</sub>	M <sub>2</sub>	SD <sub>2</sub>	M <sub>3</sub>	SD <sub>3</sub>
Körperl. Beschwerden	3.26	.409	3.31	.392	3.30	.528
<i>Arbeitsbedingungen</i>						
Arbeitsumgebung	3.08	.617	3.21	.571	3.17	.710
Beleuchtung	3.59	.469	3.74	.435	3.57	.568
Lautstärke	2.98	.711	2.98	.593	2.97	.669
Arbeitsstuhl	3.66	.529	3.66	.557	3.78	.466
Computerbildschirm	3.76	.327	3.82	.379	3.72	.447
Computertastatur	3.89	.267	3.87	.311	3.86	.324
Computersoftware	3.23	.568	3.13	.571	3.17	.572
Pausenraum	1.27	.652	1.11	.320	1.16	.516

**Tab. F9b: Überblick über die Ergebnisse der einfaktoriellem varianzanalytischen Auswertung der Beschwerdenliste und der Subskalen des SIGMA zur Erfassung der Arbeitsbedingungen für die Gesamtstichprobe zu drei Messzeitpunkten**

AV	Vortest – Nachttest – Follow-Up		
	df	F	p
Körperl. Beschwerden	2, 28	1.30	.289
<i>Arbeitsbedingungen</i>			
Arbeitsumgebung	2, 28	2.08	.144
Beleuchtung	2, 28	2.39	.110
Lautstärke	2, 28	.011	.989
Arbeitsstuhl	2, 28	1.26	.299
Computerbildschirm	2, 28	.563	.576
Computertastatur	2, 28	.258	.774
Computersoftware	2, 28	.630	.540
Pausenraum	2, 28	.948	.399





**Tab. F10a: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Trainingsevaluation getrennt für die Trainingsgruppe und die Wartegruppe**

Evaluationskala	Trainingsgruppe (n=17) (Skalenrange 1-6*)				Wartegruppe (n=17) (Skalenrange 1-6*)			
	M	SD	Min.	Max.	M	SD	Min.	Max.
Trainingsinhalte	4.80	.715	2.71	5.71	4.77	.949	2.00	5.86
Methoden- und Medieneinsatz	4.84	.819	3.20	5.60	5.13	.620	3.20	6.00
Trainingsablauf	4.60	.881	2.88	6.00	4.73	.919	1.50	5.50
Lehrende	5.22	.683	3.29	6.00	5.34	.905	2.57	6.00
Atmosphäre	5.29	.865	3.00	6.00	5.47	.657	3.67	6.00
Gesamtbeurteilung	4.25	1.03	1.67	5.50	4.20	.935	1.00	5.33
Einstellung zum Training	4.06	.836	2.75	5.25	3.91	.884	1.50	5.00

\* 1=„trifft gar nicht zu“ bzw. „sehr gering ausgeprägt“; 6=„trifft völlig zu“ bzw. „sehr hoch ausgeprägt“

**Tab. F10b: Darstellung der deskriptiven Statistiken der Einschätzung des Trainingstransfers getrennt für die Trainingsgruppe und die Wartegruppe**

Transferskala	Trainingsgruppe (n=15) (Skalenrange 1-5*)				Wartegruppe (n=16) (Skalenrange 1-5*)			
	M	SD	Min.	Max.	M	SD	Min.	Max.
Technikeinsatz	2.14	.692	1.00	3.10	2.47	.679	1.00	3.33
Impulskontrolle	1.88	.530	1.00	2.33	2.08	.683	1.00	4.00
Ablenkungen wider- stehen	1.98	.660	1.00	2.67	2.31	.830	1.00	4.00
Widerstände über- winden	1.91	.672	1.00	3.33	2.23	.664	1.33	3.33
Emotionale Disso- nanz	2.17	.772	1.00	3.75	2.19	.760	1.73	4.00

\* 1=„nie“; 2=„manchmal“; 3=„häufig“; 4=„sehr häufig“; 5=„immer“







