

**On behalf of the judges: Work demands and resources of judges with a focus on
emotional work demands and their consequences as well as protective aspects in the
emotional labour process**



Inaugural-Dissertation
zur Erlangung des Doktorgrades der Philosophie
an der Ludwig-Maximilians-Universität München

vorgelegt von

Mag. rer. nat. Irmgard Margareta Mausz

aus

Salzburg

München, 2020

Erster Gutachter: Prof. Dr. Dieter Frey

Zweite Gutachterin: PD Dr. Silke Weisweiler

Erster Prüfer: Prof. Dr. Dieter Frey

Zweite Prüferin: Prof. Dr. Eva Lermer

Prüfer im Nebenfach: Prof. Dr. Thomas Eckert

Tag der mündlichen Prüfung: 14. Oktober 2019

Für Emilia und Louisa.

Table of contents

1.	Deutsche Zusammenfassung	
1.1	Allgemeine Einleitung	7
1.2	Teil 1: Projekt BeRicht: Erhebung der Belastungsfaktoren im Richterberuf	9
1.3	Teil 2: Emotionsarbeit als vermittelnder Prozess zwischen der Passung emotionaler Arbeitsanforderungen und eigener Fähigkeiten und Burnout	11
1.4	Fazit	14
1.5	Literatur	15
2.	Part I: Projekt BeRicht - Erhebung der Belastungsfaktoren im Richterberuf	
2.1	Vorspann.....	18
2.2	Ausgangslage.....	19
2.3	Gegenstand und Ziele der Untersuchung.....	22
2.4	Methodischer Ansatz und Projektverlauf	23
2.4.1	Beobachtungsinterviews	24
2.4.2	Online Befragung.....	24
2.5	Ergebnisse.....	25
2.6	Nutzen für die Richterschaft.....	31
2.7	Literatur	35
3.	Part II: Emotional labour in judges - The effect of surface acting in the relationship between a perceived emotional demands-abilities fit and disengagement	
3.1	Abstract.....	39
3.2	Introduction	40

3.3 Theoretical foundation.....	43
3.3.1 The role of a perceived emotional demands-abilities fit for burnout.....	43
3.3.2 Surface acting as a mediator	45
3.4 Method.....	47
3.4.1 Participants and procedure	47
3.4.2 Measures and variables	48
3.4.3 Statistical procedure.....	49
3.5 Results	50
3.5.1 Descriptive statistics and correlations among measured variables	50
3.5.2 Hypothesis testing.....	51
3.6 Discussion.....	52
3.6.1 Limitations and future research	54
3.6.2 Theoretical and practical implications	56
3.6.3 Conclusion	61
3.7 References	62

1. Deutsche Zusammenfassung

Im Namen der Richterinnen und Richter: Arbeitsanforderungen und –ressourcen im Richterberuf mit dem speziellen Fokus auf die emotionalen Arbeitsanforderungen und deren Auswirkungen sowie begünstigende Faktoren im Emotionsarbeitsprozess

1.1 Allgemeine Einleitung

Richterinnen und Richter erfüllen eine essenziell wichtige Rolle im Rechtsstaat, indem sie unabhängig und neutral in der Rechtsfindung und Rechtsprechung tätig sind. Dabei handeln sie weisungsfrei und ungebunden. Der Richterberuf setzt einen hohen Ausbildungsgrad voraus und verlangt neben einem umfangreichen Fachwissen auch analytische Fähigkeiten, um teils hoch komplexe Vorgänge zu verstehen und darüber zu urteilen. Des Weiteren werden im Anforderungsprofil von Richterinnen und Richtern auch eine hohe Einsatzbereitschaft, eine hohe psychische und physische Belastbarkeit sowie eine hohe soziale Kompetenz gefordert. Auch ein angemessenes und besonnenes Auftreten und Freude am Umgang mit Menschen, die Fähigkeit sich einfühlen zu können sowie mitmenschliches und soziales Verstehen sind gefordert ("Anforderungsprofil für Richter und Staatsanwälte", o.D.). Dies beschreibt die Richtertätigkeit als Interaktionsberuf und spiegelt emotionale Arbeitsanforderungen wider, die im Umgang mit Verfahrensbeteiligten erforderlich sind. Trotz der enormen Wichtigkeit dieser Berufsgruppe gibt es wenig Forschung darüber, welche Arbeitsmerkmale der Richterberuf tatsächlich aufweist, welche psychischen und körperlichen Folgen mit bestimmten Arbeitsanforderungen einhergehen und welche Arbeitsressourcen Richterinnen und Richtern im Rahmen ihrer Tätigkeit unterstützen können. Die wenigen vorhandenen Studien berichten von einem hohen Arbeitsaufkommen, langen Arbeitszeiten, hohem Entscheidungsdruck oder auch traumatisierenden Arbeitsinhalten sowie emotionaler Belastung (Chamberlain & Miller, 2008; Ludewig & Heiland, 2013).

Die Relevanz, den Richterberuf arbeitspsychologisch genauer zu durchleuchten, erschließt sich durch immer lauter werdende Stimmen von Richterinnen und Richtern, die eine steigende Arbeitsbelastung bekunden. Dem gegenüber stehen jedoch beispielsweise seit

zehn Jahren rückgängige Falleingangs- sowie Erledigungszahlen in Zivilsachen (vgl. Graf-Schlicker, 2014). Der Aufklärung dieser Diskrepanz zwischen quantitativ erhobenen Daten zur Arbeitsbelastung einerseits und dem hohen Belastungsempfinden der Richterinnen und Richter andererseits widme ich mich im ersten Teil dieser Dissertation.

Im zweiten Teil der Dissertation wird der Aspekt der emotionalen Arbeitsbelastung von Richterinnen und Richtern sowie der Umgang mit selbiger näher beleuchtet. Tagtäglich entscheiden Richterinnen und Richter in den verschiedensten Rechtsgebieten über Recht und Unrecht. Im Rahmen dieser Tätigkeit interagieren sie in Verhandlungen mit Verfahrensbeteiligten und beschäftigen sich im Vorfeld intensiv mit den vorliegenden Sachverhalten der einzelnen Fälle. Die Inhalte der einzelnen Fälle sind oft geprägt von Konflikten, Schicksalen sowie Leid und die Gerichtsverfahren sind, den jeweiligen Sachverhalten geschuldet, oft hoch emotional geladen. Gleichzeitig fordert die Berufsethik von Richterinnen und Richtern, sich neutral zu geben, so gut als möglich Emotionen beiseite zu lassen um Sachverhalte objektiv betrachten und beurteilen zu können. Diese Norm wird beispielsweise in der Berufsbeschreibungsplattform O*NET (Peterson et al., 2001) umschrieben als die Notwendigkeit zur Selbstkontrolle und -beherrschung, wobei Emotionen im Zaum gehalten werden und Ärger kontrolliert werden soll. Ebenfalls wird ein ruhiger und effektiver Umgang mit Stresssituationen gefordert (23-1023.00 - Judges, Magistrate Judges, and Magistrates, n.d.). Diese Anforderungen der Neutralität bei gleichzeitig hoch emotionalem Arbeitsinhalt stellt eine hohe Herausforderung an Richterinnen und Richter und birgt das Risiko, dass eine Passung zwischen Person und Umwelt in der Richtertätigkeit schwer zu erreichen ist. Die fehlende Passung zwischen Person und Umwelt ist, wie aus Forschung bekannt, schädlich für das Wohlbefinden (vgl. Kristof, 1996). Grundsätzlich wurden emotionale Belastungszustände von Richterinnen und Richtern in der Forschung zum Teil schon aufgegriffen (Maroney, 2006, 2011; Miller, Reichert, Bornstein, &

Shulman, 2018). Jedoch fehlte bislang ein Blick darauf, wie sich eine mögliche geringe Passung zwischen emotionalen Anforderungen und den eigenen Fähigkeiten auf den Emotionsarbeitsprozess und in der Folge auf das Wohlbefinden auswirkt. Insbesondere sollen die Richterinnen und Richter, als emotional geforderte Berufsgruppe, dahingehend näher beleuchtet werden. Hat ein Richter beispielsweise das Gefühl, dass er den emotionalen Arbeitsanforderungen die Haltung zu wahren und neutral zu bleiben nicht gerecht werden kann, weil der vorliegende Sachverhalt (z.B. Kindesvernachlässigung) ihn sehr stark emotional berührt, nimmt er eine mangelnde Passung zwischen den eigenen Fähigkeiten und den Anforderungen wahr. Um trotz alledem seinen Emotionsnormen zu folgen, spielt der Richter Neutralität vor und unterdrückt die eigentlichen Gefühle. Es wird postuliert, dass dieses Verhalten dauerhaft zu einem verringerten Wohlbefinden führt. Hier setzt der zweite Teil der Dissertation an, in dem ich mich mit dem Mechanismus beschäftige, der eine geringe Passung zwischen den emotionalen Arbeitsanforderungen und den eigenen Fähigkeiten mit Burnout verknüpft. Ich fokussiere auf die die Verwendung der bereits als schädlich bekannten Emotionsregulationsstrategie des Oberflächenhandelns als vermittelnden Prozess.

1.2 Teil 1: Projekt BeRicht: Erhebung der Belastungsfaktoren im Richterberuf

In der vorliegenden Studie befasste ich mich mit einem hohen Belastungsempfinden von Zivil- und Familienrichterinnen und -richtern, welches allein zahlenmäßig durch die Arbeitsmenge nicht erklärbar scheint. Dieser Diskrepanz sollte mit der vorliegenden Studie auf den Grund gegangen werden. Ziel der Untersuchung war es, Arbeitsanforderungen zu identifizieren, die im Richterberuf mit dem körperlichen und psychischen Wohlbefinden im Zusammenhang stehen. Des Weiteren galt es, Arbeitsressourcen festzustellen, die schützend wirken im Zusammenspiel zwischen Arbeitsanforderung und Belastungsfolgen. Als

theoretisches Modell wurde dafür dieser Untersuchung das Arbeitsanforderungs-Ressourcen Modell von Demerouti und Bakker (2001) zugrunde gelegt. Insgesamt 713 deutsche Richterinnen und Richter nahmen an einer Online-Befragung mit zwei Messzeitpunkten im Abstand von acht Wochen teil. Die zentralen Ergebnisse weisen auf hoch ausgeprägte Arbeitsanforderungen (z.B. Konzentrationsanforderungen, Arbeitskomplexität) am richterlichen Arbeitsplatz sowie hoch ausgeprägte Ressourcen (z.B. Handlungsspielraum, kollegiale Unterstützung) hin. Diese Kombination aus hohen Arbeitsanforderungen sowie hohen Kontrollmöglichkeiten in Form von Handlungs- und Zeitspielraum wird von Karasek (1979) als eine aktive Tätigkeit beschrieben, welche einen positiven Effekt auf die/den Arbeitenden hat. Im Gegensatz dazu stehen hoch beanspruchende Tätigkeiten, welche durch hohe Arbeitsanforderungen gepaart mit geringen Kontrollmöglichkeiten charakterisiert sind und sich negativ auf das Wohlbefinden auswirken. Im Antwortverhalten der untersuchten Stichprobe zeigte sich eine Varianz bezüglich des Handlungsspielraums. So war für diejenigen Richterinnen und Richter, die ihren Handlungsspielraum als eingeschränkt empfanden, dies mit vermehrten psychischen als auch physischen Stressreaktionen verbunden. Als unterstützende personale Ressource im Kontext des gering empfundenen Handlungsspielraumes konnte Selbstwirksamkeit identifiziert werden, indem sie die positive Wirkung von Handlungsspielraum verstärkte. Als organisationale Ressource spielte die soziale Unterstützung im Kontext des eingeschränkten Handlungsspielraumes eine entscheidende Rolle für die physische Gesundheit der Richterinnen und Richter. Weiterhin als Risikofaktor wurde die emotionale Belastung identifiziert, welche einen negativen Einfluss auf körperliches und psychisches Wohlbefinden der Richterinnen und Richter zeigte. Im Zusammenhang mit der emotionalen Belastung erwies sich das Tiefenhandeln als eine günstige Emotionsregulationsstrategie. Das willentliche Verändern der geforderten Emotionen (z.B. durch kognitive Strategien) gemäß den durch die Emotionsnorm

vorgegebenen Darbietungsregeln erwies sich somit ebenso als personale Ressource für die untersuchte Zielgruppe. Als weiteres zentrales Ergebnis dieser Studie stellte sich ein gefühltes Ungleichgewicht zwischen eingebrachten Arbeitsanstrengungen und der dafür erhaltenen Honorierung (Gratifikationskrise) heraus, welches mit negativen psychischen und körperlichen Folgen in Verbindung stand. Im vorliegenden ersten Teil dieser Arbeit werden aus den genannten Ergebnissen Implikationen für die Praxis abgeleitet und Handlungsempfehlungen gegeben.

1.3 Teil 2: Emotionsarbeit als vermittelnder Prozess zwischen der Passung emotionaler Arbeitsanforderungen und eigener Fähigkeiten und Burnout

In diesem Teil beleuchte ich konkret die emotionale Belastung der befragten Richterinnen und Richter. Die hohen emotionalen Anforderungen durch strittige Sachverhalte sowie stark emotionale Arbeitsinhalte einerseits und die berufsethische Vorgabe (Emotionsnorm), sich in der Interaktion mit Verhandlungsbeteiligten neutral geben zu müssen andererseits, stellt Richterinnen und Richter vor eine große Herausforderung (Ludewig & Heiland, 2013). Aufgrund dieser hohen emotionalen Anforderungen liegt die Annahme nahe, dass Richterinnen und Richter dem Risiko einer geringen Passung zwischen Person und Umwelt, insbesondere zwischen den emotionalen Arbeitsanforderungen und den eigenen Fähigkeiten mit diesen gut umzugehen, ausgesetzt sind. Ich konzentriere mich deshalb auf ein das neue Konzept der Passung zwischen wahrgenommenen emotionalen Anforderungen und den eigenen Fähigkeiten, um diese zu erfüllen, welches von Diefendorff, Greguras und Fleenor (2016) eingeführt wurde. Gemäß den Autoren geht eine geringe Passung zwischen emotionalen Arbeitsanforderungen und den eigenen Fähigkeiten mit negativen Beanspruchungsreaktionen wie Burnout einher.

Das Regulieren von Emotionen ist dann notwendig, wenn eine Diskrepanz zwischen den tatsächlich empfundenen und dem von der Emotionsnorm vorgegebenen Gefühl – im Falle der Richterinnen und Richter ein neutraler Ausdruck – besteht. Emotionsregulation am Arbeitsplatz findet laut Hochschild (1983) entweder durch Oberflächenhandeln ("Vorspielen" von Emotionen bei gleichzeitigem Beibehalten des eigentlichen Gefühlszustandes) oder Tiefenhandeln (empfundene Emotionen werden verändert, um sie an Emotionsnormen anzupassen, z.B. mit Hilfe kognitiver Strategien) statt. Sowohl eine niedrige Passung zwischen emotionalen Arbeitsanforderungen und den eigenen Fähigkeiten (Gabriel, Daniels, Diefendorff, & Greguras, 2015) als auch neutrale Darbietungsregeln (Troughakos, Jackson, & Beal, 2011) lassen bei Richterinnen und Richtern auf die Verwendung des Oberflächenhandelns als vorrangige Emotionsregulationsstrategie schließen. Laut zahlreichen wissenschaftlichen Untersuchungen korrespondiert jedoch die Verwendung von Oberflächenhandeln mit erhöhten Burnout-Werten (Brotheridge & Grandey, 2002; Hülsheger & Schewe, 2011). Dadurch liegt die Annahme nahe, dass Richterinnen und Richter durch ihre hohen emotionalen Anforderungen und dem ungünstigen Umgang mit diesen Anforderungen dem Risiko ausgesetzt sind, vermehrt Burnout-Symptome zu erleben. In der vorliegenden Studie wurde der Mechanismus untersucht, der zwischen wahrgenommener Passung von emotionalen Anforderungen und Fähigkeiten das psychische Wohlbefinden verringert, operationalisiert durch die Burnout-Dimension Disengagement. Insbesondere widmete ich mich dabei dem Prozess, in dem die Emotionsregulationsstrategie des Oberflächenhandelns als Mediator in der vorherig beschriebenen Beziehung wirkt. Um ein ganzheitliches Bild über die Emotionsregulationsstrategien der untersuchten Zielgruppe zu erlangen, wurde für das Tiefenhandeln als Mediator kontrolliert.

Ziel der vorliegenden Arbeit war es, der Aufforderung nach wissenschaftlichen Studien zu den Antezedenzen des Emotionsarbeitsprozesses, mit dem speziellen Fokus auf

die Person-Umwelt Passung nachzukommen (Grandey, 2015), um im nächsten Schritt mögliche gesundheitsrelevante Faktoren identifizieren zu können. Nach meinem Kenntnisstand ist diese Studie die erste, welche die wahrgenommene Passung zwischen emotionalen Anforderungen und Fähigkeiten mit der Verwendung von Emotionsregulationsstrategien und in weiterer Folge deren schädlichen Auswirkungen auf das Wohlbefinden (konkret der Burnout-Dimension Disengagement) verbindet. Das gewonnene Wissen kann sowohl auf die untersuchte Zielgruppe der Richterinnen und Richter als auch auf Arbeitskontexte mit ähnlichen emotionalen Arbeitsanforderungen, wie z.B. Ärztinnen und Ärzte oder Managerinnen und Manager übertragen werden.

An der Online-Befragung nahmen 713 Richterinnen und Richter von Familien- und Zivilgerichten in einem der größten deutschen Bundesländer über zwei Erhebungszeitpunkte hinweg teil. Die Ergebnisse zeigen, dass das Oberflächenhandeln die Beziehung zwischen der wahrgenommenen Passung zwischen emotionalen Arbeitsanforderungen und den eigenen Fähigkeiten und der Burnout-Dimension Disengagement vermittelt. Richterinnen und Richter, die das Gefühl hatten, dass sie eine geringe Passung zwischen den eigenen Fähigkeiten und emotionalen Arbeitsanforderungen hatten, spielten eher eine Emotion vor, um der vorgegebenen neutralen Darbietungsregel zu folgen, was wiederum mit einem erhöhten Burnout-Niveau in Verbindung stand. Wie angenommen, fungierte das Tiefenhandeln nicht als Mediator in der vorherig beschriebenen Beziehung. Die Ergebnisse helfen, die schädliche Rolle des Oberflächenhandelns, insbesondere bei Richterinnen und Richtern, besser zu verstehen und deuten auf die Relevanz einer wahrgenommenen Passung zwischen emotionalen Anforderungen und Fähigkeiten im Richterberuf hin. In der abschließenden Diskussion wird der Mehrwert dieser Studie zu bisherigen Forschungsergebnissen diskutiert und es werden Handlungsempfehlungen für die Praxis, sowohl auf struktureller sowie auf personeller Ebene, gegeben.

1.4 Fazit

Alles in allem trägt die hier vorliegende Arbeit in vielerlei Hinsicht zur empirischen Forschung bei. Die bisher wenig erforschte Zielgruppe der Richterinnen und Richter wurde in Form einer Vollerhebung mit allen Richterinnen und Richtern in Zivil- und Familiensachen in einem der größten deutschen Bundesländer auf ihre Arbeitsmerkmale hin untersucht. Es konnten Stressoren identifiziert werden, die mit körperlichen und psychischen Folgen verbunden waren. Darüber hinaus wurden auch organisationale und personale Ressourcen ermittelt, die der untersuchten Zielgruppe als Schutzfaktoren dienen. Aus den Ergebnissen lassen sich vielerlei praktische Implikationen ableiten, die sowohl verhältnis- als auch verhaltenspräventiv Einfluss auf das Wohlbefinden nehmen können. Im Hinblick auf den speziellen Fokus auf emotionale Arbeitsanforderungen von Richterinnen und Richtern konnten erste Ergebnisse zur wahrgenommenen Passung zwischen emotionalen Arbeitsanforderungen und Fähigkeiten bestätigt und ergänzt werden. So wurde der Zusammenhang zwischen einer geringen Passung zwischen emotionalen Anforderungen und Fähigkeiten und reduziertem Wohlbefinden auf die Burnout Dimension Disengagement ausgeweitet werden. Des Weiteren konnte der schädliche Mechanismus genauer erklärt werden, in welchem eine geringe Passung zwischen emotionalen Arbeitsanforderungen und Fähigkeiten über die Emotionsregulationsstrategie des Oberflächenhandelns Disengagement-Werte erhöhte. Die Emotionsregulationsstrategie des Tiefenhandelns war hingegen nicht mit einer Erhöhung von Disengagement verbunden. Diese, für Richterinnen und Richter sowie andere Interaktionsberufe gesundheitsrelevante Erkenntnis unterstreicht die Bedeutung des Konstruktes der wahrgenommenen Passung zwischen emotionalen Anforderungen und Fähigkeiten und deren Verbindung mit Emotionsregulationsstrategien und bietet wichtige Ansatzpunkte für die Arbeitsgestaltung als auch die Personalentwicklung.

1.5 Literatur

- 23-1023.00 - Judges, Magistrate Judges, and Magistrates. (n.d.). Retrieved from <https://www.onetonline.org/link/summary/23-1023.00>.
- Anforderungsprofil für Richter und Staatsanwälte. (o.D.). Abgerufen 21. Juni, 2019 https://www.gesetze-bayern.de/Content/Document/BayVV_301_J_085-1.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
doi:10.1006/jvbe.2001.1815
- Chamberlain, J., & Miller, M. K. (2008). Stress in the Courtroom: Call for research. *Psychiatry, Psychology and Law*, 15(2), 237-250. doi:10.1080/13218710802014485
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). Emotional labor actors: a latent profile analysis of emotional labor strategies. *Journal of Applied Psychology*, 100(3), 863-879.
- Graf-Schlicker, M. L. (2014). Der Zivilprozess vor dem Aus? Rückgang der Fallzahlen im Zivilprozess. *Anwaltsblatt*, 573-577.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. . Berkeley: University of California Press.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.

-
- Kristof, A. L. (1996). Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology*, *49*(1), 1-49.
- Ludewig, R., & Heiland, P. (2013). Forschung zu Berufsbelastung und Bewältigungsstrategien von Richterinnen und Richtern. In J. P. Pahl & V. Herkner (Eds.), *Handbuch zur Berufsforschung* (pp. 888-899). Bielefeld: Bertelsmann.
- Maroney, T. A. (2006). Law and emotion: A proposed taxonomy of an emerging field. *Law and Human Behavior*, *30*(2), 119-142.
- Maroney, T. A. (2011). Emotional regulation and judicial behavior. *California Law Review*, *99*, 1485.
- Miller, M. K., Reichert, J., Bornstein, B. H., & Shulman, G. (2018). Judicial stress: the roles of gender and social support. *Psychiatry, Psychology and Law*, *25*(4), 602-618.
- Peterson, N. G., Mumford, M. D., Borman, W. C., Jeanneret, P. R., Fleishman, E. A., Levin, K. Y., Pearlman, K. (2001). Understanding work using the Occupational Information Network (O* NET): Implications for practice and research. *Personnel Psychology*, *54*(2), 451-492.
- Trougakos, J. P., Jackson, C. L., & Beal, D. J. (2011). Service without a smile: comparing the consequences of neutral and positive display rules. *Journal of Applied Psychology*, *96*(2).

2. Part I: Projekt BeRicht - Erhebung der Belastungsfaktoren im Richterberuf

Mausz, I., Dickert, T., Hauser, A., Kuonath, A., & Frey, D. (2019). Untersuchung zur Belastung am Richterarbeitsplatz. *Deutsche Richterzeitschrift*, 7/8.

2.1 Vorspann

Um einem hohen Belastungsempfinden von Zivil- und Familienrichterinnen und -richtern trotz zurückgehender Eingangs- und Erledigungszahlen nachzugehen, wurde eine Studie zur Ergründung der aktuellen richterlichen Belastungssituation durchgeführt. Insgesamt 713 bayerische Richterinnen und Richter nahmen an der Längsschnittstudie teil. Gefragt wurde nach Stressoren, welche Einfluss auf das Belastungsempfinden der Richterinnen und Richter nehmen sowie schützenden Faktoren, die dabei helfen, mit starker Belastung besser umgehen zu können. Die zentralen Ergebnisse deuten sowohl auf hoch ausgeprägte Stressoren (z.B. hohe Konzentrationsanforderungen, hohe Arbeitskomplexität) am richterlichen Arbeitsplatz als auch auf hoch ausgeprägte Hilfs- und Schutzfaktoren (z.B. Handlungs- und Zeitspielraum) hin. Des Weiteren spielt ein gefühltes Ungleichgewicht von Arbeitsanstrengung und Honorierung über alle befragten Richterinnen und Richter hinweg eine wichtige Rolle in der wahrgenommenen Belastung. Der Mehrwert der Untersuchung sowie verschiedene Maßnahmenvorschläge werden diskutiert.

Schlagworte: Richter, Arbeitsanforderungen, Ressourcen, Belastung, Stressreaktion

2.2 Ausgangslage

Richterstimmen aus der Befragung:

„Kein Spielraum durch Masse!“

„Der Bürger hat Richter verdient, die wirklich Zeit haben, sich seines Anliegens anzunehmen und die nicht gezwungen sind, die Fälle irgendwie vom Tisch zu bekommen.“

„Man hat viel zu wenig Zeit und Ruhe, um der Komplexität der Rechtsstreitigkeiten gerecht zu werden.“

„Die Sachverhalte und die Rechtslage werden immer komplexer (hohe Anforderungen durch die höchstrichterliche Rechtsprechung, ständige Gesetzesneuerungen).“

Diese und viele weitere Aussagen von Richterinnen und Richtern der vorliegenden Befragung spiegeln eine als sehr hoch empfundene Arbeitsbelastung im Richterberuf wider. Rein zahlenmäßig schlägt sich dies jedoch nicht nieder, denn statistisch erhobene Daten weisen auf einen kontinuierlichen Rückgang der Eingangs- und Erledigungszahlen in Zivilsachen in den letzten zehn Jahren hin (Graf-Schlicker, 2014). Auch die errechnete PEBB§Y-Belastung der Richterinnen und Richter bildet die empfundene Steigerung der Arbeitsbelastung nicht ab. Die Annahme liegt nahe, dass dieser Diskrepanz eine Veränderung der Arbeitsmerkmale abseits des messbaren Arbeitsumfangs zu Grunde liegt. Zum Beispiel könnte sich die Komplexität der Arbeit geändert haben oder auch ein verändertes Streitverhalten zu einer stärkeren emotionalen Ladung der Arbeitsinhalte führen.

Richterinnen und Richter sind zweifelsohne einer sehr hohen Belastung im Rahmen ihrer Tätigkeit ausgesetzt. Aber lässt sich das Belastungsempfinden quantifizieren? Um diesem Thema auf den Grund zu gehen, wurde im Zeitraum von September 2016 bis September 2017 eine Untersuchung in Zusammenarbeit zwischen dem Bayerischen Staatsministerium der Justiz sowie dem Hauptrichterrat und dem LMU Center for Leadership

and People Management, einer Forschung-, Training- und Beratungseinrichtung der Ludwig-Maximilians-Universität München, durchgeführt.

Zuerst widmen wir uns der Frage, wie Belastungsempfinden entsteht und welche Auswirkungen es haben kann. Das Arbeitsanforderungs-Ressourcen Modell von Demerouti und Bakker (2001), ein arbeitspsychologisch anerkanntes Modell und wissenschaftliche Basis dieser Studie, teilt die Merkmale aller Arbeitstätigkeiten in zwei Kategorien - Arbeitsanforderungen und Ressourcen - ein. Arbeitsanforderungen (Stressoren) sind definiert als diejenigen Aspekte der Arbeit, die eine körperliche und psychische (d.h. kognitive oder emotionale) Anstrengung erfordern und deren Bewältigung mit körperlichen (z.B. Ermüdung, physischen Symptomen wie Magenschmerzen oder Kopfschmerzen) und psychischen (z.B. Stresserleben, verringertes Engagement) Kosten verbunden sind (Demerouti et al., 2001). In weiterer Folge haben Stressoren häufig Auswirkungen auf organisationaler Ebene (z.B. Fehlzeiten). Stressoren können im Richterberuf sowohl die quantitative Arbeitsmenge, also die Anzahl der zu bearbeitenden Akten sein, aber auch qualitative Anforderungen, wie z.B. die Komplexität der zu erfüllenden Arbeit, der Zeitdruck oder die Anforderung, die eigenen Emotionen in hoch emotionalen Situationen zu kontrollieren. Ist ein hohes Maß an Stressoren vorhanden, kann dies zu Belastungsfolgen (Stressreaktionen) führen und somit z.B. negative Auswirkungen für die psychische oder auch physische Gesundheit oder die Arbeitszufriedenheit und -leistung haben. Die zweite Kategorie sind Ressourcen (Schutz- und Hilfsfaktoren). Diese beschreiben Aspekte der Arbeit, die körperliche und psychologische Auswirkungen von Stressoren reduzieren können – man spricht hier auch von einer Pufferfunktion. Hat man zum Beispiel eine hoch komplexe, schwierige Arbeit, kann Handlungs- und Zeitspielraum (die Entscheidungsfreiheit Ziele, Aufgabeninhalte, Tätigkeiten und Arbeitszeiten eigenständig zu strukturieren und festzulegen) unterstützend wirken und damit mögliche negative Folgen der hohen Belastung abschwächen. Außerdem sind

Ressourcen wichtig für das Erreichen von arbeitsbezogenen Zielen, wirken motivierend und tragen somit zur persönlichen Entwicklung der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer bei (Demerouti et al., 2001).

Der hier vorliegenden Untersuchung ging eine intensive Literaturrecherche zum Themenbereich der Arbeitsbelastungsfaktoren und -ressourcen von Richterinnen und Richtern voraus. In vorhandenen wissenschaftlichen Publikationen werden sehr hohe Arbeitsanforderungen von Richterinnen und Richtern berichtet. So geben Chamberlain und Miller (2008) an, dass Richterinnen und Richter einem erheblichen Arbeitsaufkommen, langen Arbeitszeiten, traumatisierenden Fällen sowie Entscheidungsdruck ausgesetzt sind. In einer weiteren Studie wird eine hohe zeitliche Arbeitsbelastung, Leistungsdruck, der Wunsch nach Perfektion, die Komplexität der Tätigkeit, ein empfundener Konflikt zwischen Quantität und Qualität der Arbeit, ein Problem des Nicht-Abschaltens Könnens und Probleme mit Kolleginnen und Kollegen berichtet (Ludewig & Heiland, 2013; Ludewig & Lallave, 2013). Auch die emotionale Belastung von Richtern wurde in wissenschaftlichen Studien aufgegriffen (Eells, 1994; Miller, Reichert, Bornstein, & Shulman, 2018). Als mögliche Folge der genannten Belastungsfaktoren von Richterinnen und Richtern wurden in bisherigen Studien unter anderem Stresserleben, Schlafprobleme, psychosomatische Probleme und depressive Verstimmung genannt (Chamberlain & Miller, 2008; Ludewig & Heiland, 2013).

Auf der Seite der Arbeitsressourcen, die Richterinnen und Richter zur Erreichung ihrer Arbeitsziele benötigen und die als schützende Faktoren bei hohen Arbeitsanforderungen dienen, weist lediglich eine Theoriearbeit von Hagen and Bogaerts (2013) auf mögliche Arbeitsressourcen im Richterberuf (wie Handlungsspielraum und soziale Unterstützung) hin. Insgesamt konnten nur wenige Studien zum gesamten Themenbereich der Arbeitsbelastung und deren Folgen für Richterinnen und Richter gefunden werden, was die Relevanz der hier durchgeführten Studie unterstreicht.

2.3 Gegenstand und Ziele der Untersuchung

Die vorliegende Untersuchung setzte sich mit der aktuellen Belastungssituation am richterlichen Arbeitsplatz in Zivil- und Familiensachen auseinander. Ziel war es, die Diskrepanz zwischen der Statistik zur quantitativen Arbeitsbelastung einerseits und der subjektiv empfundenen richterlichen Arbeitsbelastung andererseits aufzuklären. Mit Hilfe wissenschaftlicher Methoden wurden hierfür Erkenntnisse über die Ausprägungen der Arbeitsmerkmale (Anforderungen und Ressourcen) im Richterberuf gewonnen und Einflussfaktoren identifiziert, die zur empfundenen Belastung beitragen oder diese abschwächen. Folgende Fragestellungen waren für die Untersuchung von besonderer Relevanz:

- Welche Arbeitsmerkmale kennzeichnen den Richterberuf?
- Welche Stressoren nehmen Einfluss auf das Belastungsempfinden?
- Welche Ressourcen können das Belastungsempfinden reduzieren?

Die Ergebnisse der Befragung stellen eine Ergänzung zu den PEBB§Y-Daten dar, da PEBB§Y alleine die Arbeitsmenge (Fallzahlen und Bearbeitungsaufwand) berücksichtigt. Mit dieser Untersuchung wurde der Blick auf qualitative Arbeitsansprüche sowie Stressoren erweitert, die zu einer empfundenen Arbeitsbelastung führen können. Aus den Resultaten der Untersuchung wurden entsprechende Handlungsempfehlungen zugunsten der Richterinnen und Richter abgeleitet, die in weiterer Folge als Grundlage für die Erstellung eines Maßnahmenkatalogs sowie als Argumentationsgrundlage für Budgetverhandlungen dienen.

Zu betonen gilt es, dass es noch keine gleichwertige Untersuchung von Richterinnen und Richter in Zivil- und Familiensachen in Deutschland gegeben hat. Den Richterinnen und Richter in Zivil und Familiensachen wurde durch die Befragung eine Stimme verliehen und somit die Möglichkeit zur Partizipation und zur Mitgestaltung gegeben. Neben dem Erkenntnisgewinn zum gesamten Themenbereich des richterlichen Arbeitsplatzes und den

vorherrschenden Belastungs- und Schutzfaktoren dienen die Ergebnisse der Befragung dazu, das Bewusstsein für mögliche Problembereiche zu schaffen. Übergeordnetes Ziel ist die Förderung des psychischen und physischen Wohlbefindens von Richterinnen und Richtern sowie von Staatsanwältinnen und Staatsanwälten, um den gesamten Berufsstand zu stärken und zu unterstützen und in weiterer Folge die Qualität der Arbeit zu sichern. Der Vorbildcharakter dieses Projektes und die Relevanz der Ergebnisse für den gesamten Richterstand sei damit hervorgehoben. Für die Forschung liegt der Mehrwert dieser Studie zum einen in der Untersuchung der Stichprobe der Richterinnen und Richter, die bisher insgesamt noch wenig Aufmerksamkeit erhalten haben. Des Weiteren kann hervorgehoben werden, dass eine Vollerhebung einer Berufsgruppe – alle Richterinnen und Richter in Zivil- und Familiensachen in einem der größten deutschen Bundesländer – zur Untersuchung der Arbeitsmerkmale, sowie der Stressoren und Ressourcen unter Anwendung des Arbeitsanforderungs-Ressourcen-Modells, soweit uns bekannt, noch nicht stattgefunden hat.

2.4 Methodischer Ansatz und Projektverlauf

Grundlage für die Untersuchung war die Anwendung wissenschaftlicher und wissenschaftsethischer Standards. So beruhte die Teilnahme sowohl an der Vorstudie als auch an den Online-Befragungen auf dem Prinzip der Freiwilligkeit. Die erhobenen Daten wurden pseudonymisiert. Um das subjektive Belastungsempfinden der Richterinnen und Richter zu ergründen, stützte sich die Auswahl der Untersuchungsmethoden auf befragungs- und beobachtungsbasierte Verfahren. Daraus ergab sich der folgende Projektverlauf: Die Untersuchung wurde in eine Vorerhebung mit Beobachtungsinterviews und eine Haupterhebung, eine zweiteilige Online-Befragung im Abstand von acht Wochen, gegliedert.

Abbildung 1 stellt den zeitlichen Ablauf des Projektes dar. Die Datenerfassung durch sowohl qualitative als auch quantitative Forschungsmethoden (Fremd- und

Selbsteinschätzung in Form von Beobachtung, Interview und Befragung) unterstreicht die Aussagekraft der erhobenen Daten. Die Daten wurden mittels deskriptiver und inferenzstatistischer Methoden aufbereitet, analysiert und zusammengefasst.

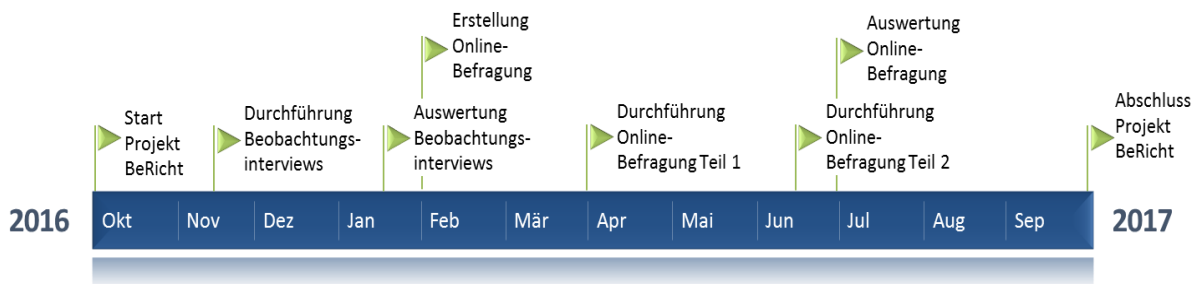


Abbildung 1: Zeitlicher Ablauf des Projektes BeRicht.

2.4.1 Beobachtungsinterviews. Die Vorerhebung durch Beobachtungsinterviews nach Semmer and Zapf (1999) diente dem tieferen Verständnis des Richterberufs. Dabei wurden 14 Zivil- und Familienrichterinnen und -richter aus unterschiedlichen Regionen, Instanzen und Rechtsgebieten durch geschulte Beobachterinnen bei ihrer Arbeit begleitet und beobachtet, um zu Einschätzungen zu den richterlichen Arbeitsprozessen und -tätigkeiten sowie der Arbeitsbelastung zu kommen. Vertieft wurden die hierbei gewonnen Erkenntnisse durch Interviews mit den jeweiligen Richterinnen und Richtern. Die Auswahl der Richterinnen und Richter für die Vorstudie erfolgte nach vorgegebenen Kriterien durch den Haupttrichterrat (unter Voraussetzung der Einwilligung zur Teilnahme der Interviewpartnerinnen und -partner). Die Ergebnisse der Vorstudie dienen zur Erstellung eines auf die Zielgruppe zugeschnittenen Fragebogens.

2.4.2 Online Befragung. In einer Vollerhebung wurden 1416 Richterinnen und Richter in Zivil- und Familiensachen zur Online-Befragung eingeladen. Zum ersten Messzeitpunkt nahmen 936 Personen an der Befragung teil. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 66%. An der zweiten Befragung beteiligten sich 719 Richterinnen (48.8%) und Richter (51.2%),

was einer Ausfallsrate vom ersten auf den zweiten Erhebungszeitpunkt von 23.2% entspricht. Die Rücklaufquote lag weit über den zu erwarteten Beteiligungszahlen von Online-Befragungen (Saunders, 2012). Das mittlere Alter der beteiligten Richterinnen und Richter lag bei $M = 47$ Jahren ($SD = 10.15$). Die Verteilung der Befragten bildet annähernd die tatsächlichen Strukturen der Grundgesamtheit ab und lässt auf eine Repräsentativität der Stichprobe schließen.

2.5 Ergebnisse

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Onlinebefragung dargestellt. Abbildung 2 lässt sich die Beschreibung des richterlichen Arbeitsplatzes entnehmen. Die Auswahl der erhobenen Arbeitsmerkmale erfolgte nach Semmer and Zapf (1999). Die angegebenen Ausprägungen werden in Durchschnittswerten über die Gesamtheit der befragten Richterinnen und Richter auf einer Skala von 1 = niedrige Ausprägung bis 5 = hohe Ausprägung berichtet. Die Streuung der Angaben um den Durchschnittswert wird durch die Standardabweichung (SD , dargestellt durch Linien in den Balken) angegeben (hohe SD = stark divergierende Einschätzungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer).

Aus den vorliegenden Ergebnissen werden im Folgenden wesentliche Befunde hervorgehoben, die in klarem Zusammenhang mit dem Wohlbefinden der befragten Richterinnen und Richter standen.

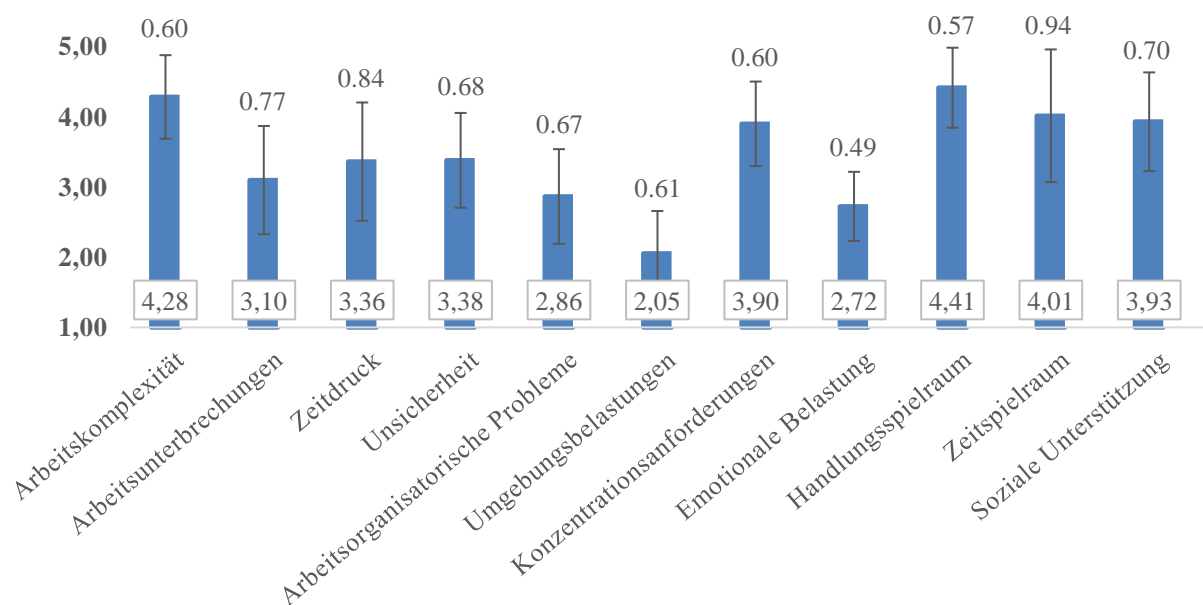


Abbildung 2: Arbeitsplatzbeschreibung in Mittelwerten über alle befragten Richterinnen und Richter

Richterstimmen aus der Befragung:

„Die freie Bestimmung der Arbeitszeit wird faktisch dadurch begrenzt, dass der Arbeitsanfall früher oder später vollständig erledigt werden muss.“

„Man hat viel zu wenig Zeit und Ruhe, um der Komplexität der Rechtsstreitigkeiten gerecht zu werden.“

„Durch festgesetzte Verhandlungstage wird meine freie Zeiteinteilung erheblich eingeschränkt.“

Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass sich der richterliche Arbeitsplatz durch eine hohe *Arbeitskomplexität* ($M = 4.28$, $SD = .60$) und stark ausgeprägte *Konzentrationsanforderungen* ($M = 3.90$, $SD = .60$) auszeichnet. Die Arbeitskomplexität beschreibt, inwieweit ein Arbeitsplatz sehr unterschiedliche und schwierige Aufgaben mit sich bringt. Konzentrationsanforderungen stellen das Ausmaß dar, in dem man aufmerksam und fokussiert für die Ausübung einer Tätigkeit sein muss. Dem stehen hohe Ausprägungen des *Handlungs- und Zeitspielraumes* gegenüber ($M = 4.41$ und 4.01 , $SD = .57$ und $.94$). Dies

steht im Einklang mit dem Prinzip der richterlichen Unabhängigkeit (Art. 97 Abs. 1 GG), wonach Richterinnen und Richter persönlich und sachlich unabhängig und nur dem Gesetze unterworfen sind. Die Kombination aus hoher Arbeitskomplexität und Konzentrationsanforderungen sowie hohen Kontrollmöglichkeiten wie Handlungs- und Zeitspielraum entspricht dem, was man in der Psychologie als eine „aktive Tätigkeit“ beschreibt (Karasek, 1979). Der Richterberuf lässt sich anhand der vorliegenden Ergebnisse als aktive Tätigkeit charakterisieren. Aktive Tätigkeiten sind solche, die motivierend wirken, eine hohe Handlungsenergie freisetzen und zur persönlichen Entfaltung beitragen. Sie sind somit prinzipiell positiv zu bewerten und stehen passiven, also wenig komplexen oder repetitiven Tätigkeiten (z.B. Produktionstätigkeit) mit wenig Handlungs- und Zeitspielraum gegenüber. Wird jedoch, wie in den Variationen im Antwortverhalten erkennbar (vgl. Abbildung 2), der Handlungsspielraum (z.B. durch einen übermäßig hohen Arbeitsumfang beschnitten) oder Zeitspielraum (z.B. durch eng getaktete Verhandlungen) als eingeschränkt empfunden, so kann der Richterberuf in eine sehr hoch beanspruchende Tätigkeit übergehen, die mit vermehrtem negativen Stressreaktionen im Zusammenhang steht. Dies zeigte sich auch in der untersuchten Zielgruppe. Diejenigen Richterinnen und Richter, die ihren Handlungsspielraum als eingeschränkt empfanden, berichteten ein erhöhtes Stresserleben ($b = -.203, SE = .047, p < .01$), eine erhöhte Anzahl von körperlichen Symptomen (wie z.B. Kopfschmerzen oder Rückenschmerzen) ($b = -.107, SE = .037, p < .01$) sowie einen stärkeren Konflikt zwischen Arbeit und Privatleben ($b = -.385, SE = .067, p < .01$). Dies bestätigen Ergebnisse von Bauer und Groneberg (2017), wonach bei Ärzten, einer Berufsgruppe mit ähnlich gelagerten Arbeitsmerkmalen, erhöhtes Stresserleben festgestellt wurde, wenn der Handlungsspielraum als eingeschränkt wahrgenommen wurde.

Richterstimmen aus der Befragung:

„Der Austausch mit Kollegen ist sehr wertvoll - die Justiz ist ein sehr kollegialer Verein.“

„Bei uns am Gericht haben wir zum Glück einen äußerst tollen Kollegenkreis, in dem man sich gegenseitig hilft und auch emotional unterstützt. Wäre das nicht der Fall, wäre die Arbeit oft nur schwer auszuhalten.“

Unsere Daten unterstützen bisherige Forschungsergebnisse, welche die Bedeutung von *sozialer Unterstützung* (z.B. inwiefern Kollegen bereit sind, sich Probleme im Zusammenhang mit der Arbeit anzuhören) im Zusammenspiel zwischen Stressoren und Kontrollmöglichkeiten unterstreichen (Karasek & Theorell, 1990). Es zeigte sich, dass wenn die soziale Unterstützung gering ist, der Handlungsspielraum eine zentrale Rolle im Hinblick auf die physische Gesundheit spielte ($b = .090$; $SE = .042$, $p < .05$). Insbesondere durch die richterliche Unabhängigkeit und die Tätigkeit als Einzelrichterrinnen oder Einzelrichter ist das Risiko gegeben, dass die soziale (sowohl emotionale als auch fachlich/inhaltliche) Unterstützung und Kooperationsmöglichkeiten eingeschränkt werden. Zwar wird die soziale Unterstützung von den befragten Richterinnen und Richtern im Mittel als hoch bewertet, jedoch weisen die Antworten eine deutliche Streuung auf ($M = 3.93$, $SD = .70$). Somit ist für diejenigen, welche die soziale Unterstützung als geringer wahrnahmen, Potenzial gegeben, diese wichtige Ressource zu stärken.

Neben der sozialen Unterstützung wiesen unsere Daten auch darauf hin, dass die *Selbstwirksamkeit* (Bandura, 1997) der Richterinnen und Richter (die subjektive Überzeugung, Arbeitssituationen aufgrund eigener Kompetenzen bewältigen zu können) eine wichtige Rolle spielte. In Verbindung mit Handlungsspielraum erwies sich Selbstwirksamkeit in unserer Studie als eine wichtige Ressource im Richterberuf, indem es den positiven Effekt von Handlungsspielraum noch verstärkte ($b = -.081$, $SE = .040$, $p < .05$).

Richterstimmen aus der Befragung:

„Es geht hier um Menschen – manchmal stehen mir die Tränen in den Augen.“

„Es gibt auch, gerade im Bereich der Familienrichter, keine offizielle emotionale Entlastung und Hilfe.“

„Emotionsregulation passiert ein Stück weit automatisch durch die Robe und die Konzentration.“

Des Weiteren zeigte sich, dass die *emotionale Belastung* im Rahmen der richterlichen Tätigkeit ein zentraler Stressor ist. Diejenigen Richterinnen und Richter, die eine stärkere emotionale Belastung verspürten, waren mehr gestresst ($b = .135, SE = .041, p < .01$) und berichten eine höhere Anzahl an körperlichen Symptomen ($b = .103, SE = .032, p < .01$). Als bedeutend erwies sich in unseren Daten im Zusammenhang mit der emotionalen Belastung der Richterinnen und Richter der *Umgang* mit den emotionalen Anforderungen im Richterberuf. So ist die Unterdrückung von Emotionen (Oberflächenhandeln nach Hochschild, 1983), um die geforderte Neutralität vorzuspielen (ein Richter oder eine Richterin ist verärgert, unterdrückt aber den Ärger und zeigt äußerlich ein neutrales Verhalten) mit negativen körperlichen Stressreaktionen, u.a. der Anzahl der körperlichen Symptome ($b = .068, SE = .023, 95\% CI [.019; .113]$) und psychischen Stressreaktionen, u.a. Stresserleben ($b = .092, SE = .029, 95\% CI [.034; .152]$) verbunden. Förderlich wäre hingegen das bewusste Bestreben, die Haltung zu wahren und somit die vorherrschende Emotion zu verändern (Tiefenhandeln nach Hochschild, 1983). Dies kann beispielsweise durch die Änderung der Einstellung zum emotionsauslösenden Sachverhalt bzw. eine gedankliche Umbewertung der Situation erfolgen. Ein verärgertes Richter oder eine verärgerte Richterin muss sich die Wichtigkeit der Neutralität vor Augen führen, um, lapidar gesagt, den Ärger verpuffen, und somit auch negative Auswirkungen des Ärgers verschwinden zu lassen. Diese

Art des Umgangs mit Emotionen steht mit keinen negativen Folgen für das Wohlbefinden in Verbindung (körperliche Symptome: $b = -.002$, $SE = .006$, 95% $CI [-.016; .011]$ und Stresserleben: $b = -.002$, $SE = .008$, 95% $CI [-.020; .013]$). Der Umgang mit emotionalen Anforderungen ist ein Personenmerkmal, das trainierbar ist (Van der Klink, Blonk, Schene, & Van Dijk, 2001) und bietet somit einen guten Ansatz für Maßnahmen zur Stärkung der Zielgruppe.

Richterstimmen aus der Befragung:

„Die Wertschätzung des Richterberufs durch den eigenen Arbeitgeber ist gefühlter Maßen stark gesunken, da immer neue Anforderungen ohne entsprechenden Ausgleich gestellt werden.“

„Man erhält keine Anerkennung, falsche Leute werden befördert, die Arbeit wird immer mehr und alles ist selbstverständlich“

„Zusammenfassend ist das Hauptproblem der Richterschaft eine zunehmend komplexere Arbeitswelt und zu geringe interne Anerkennung in persönlicher und finanzieller Hinsicht.“

Eines der zentralen Ergebnisse der Untersuchung ist ein gefühltes Ungleichgewicht zwischen den eingebrachten Arbeitsanstrengungen und der dafür erhaltenen Honorierung (*Gratifikationskrise*). Der dafür errechnete Index liegt in der hier vorliegenden Stichprobe bei 1.02. Ein Wert über 1 weist auf einen hohen Arbeitseinsatz bei geringer Honorierung hin (Siegrist et al., 2004). Dies deutet auf ein Gefühl der mangelnden Wertschätzung für die erbrachten Arbeitsanstrengungen hin. Verglichen mit anderen deutschen Stichproben liegen die Ergebnisse unserer Studie über dem Index von Lehrern (.81; Unterbrink et al., 2007) und unter den Werten von Ärzten (1.26; Bauer & Groneberg, 2017). In zahlreichen wissenschaftlichen Studien wurde mit dem empfundenen Ungleichgewicht zwischen

Arbeitsanstrengung und Honorierung ein erhöhtes Gesundheitsrisiko (z.B. für Herz-Kreislauf-Erkrankungen) in Verbindung gebracht (Dragano et al., 2017; Siegrist et al., 2004). Dies zeigte sich auch in unseren Daten, wo das empfundene Ungleichgewicht zwischen Arbeitsanstrengung und Honorierung mit der Anzahl an körperlichen Symptomen im Zusammenhang stand ($b = .309$, $SE = .052$, $p < .01$). Ebenso zeigte sich eine Verbindung mit vermehrtem Stresserleben ($b = .436$, $SE = .066$, $p < .01$). In unserer Studie war die Gratifikationskrise bei den Richterinnen und Richtern stark ausgeprägt, die sich über die Maße in ihrem Beruf einbrachten und sogar gesundheitsschädliche Verhaltensweisen (z.B. krank zur Arbeit gehen) an den Tag legten ($b = 4.422$, $SE = .535$, $p < .01$). Diese Richterinnen und Richter wurden als Risikogruppe identifiziert, weil durch das Übermaß an Arbeitsengagement gepaart mit dem Gefühl der mangelnden Wertschätzung eine höhere Chance für spätere Burnout-Anzeichen gegeben ist.

2.6 Nutzen für die Richterschaft

Mit dem hier vorliegenden Projekt wurde zum ersten Mal in Deutschland die Arbeitsbelastung von Richterinnen und Richtern näher beleuchtet. Durch die hohe Teilnahmequote an der Befragung konnte eine gute Repräsentativität der Studie erreicht werden. Die Richterinnen und Richter zeigten sich überaus interessiert am Themengebiet der Arbeitsbelastung und nutzten die Chance, ihre Einschätzungen und Erfahrungen aus ihren eigenen Tätigkeitsbereichen sowohl in quantitativen als auch in qualitativen Angaben mitzuteilen. Die Befragten berichteten hohe Arbeitsanforderungen in Form von Arbeitskomplexität und Konzentrationsanforderungen. Dies steht den, in unserer Studie als zentral bewerteten, Ressourcen von hohen Handlungs- und Zeitspielräumen sowie sozialer Unterstützung und Selbstwirksamkeit gegenüber. Bestand ein eingeschränkter Handlungsspielraum, war dies mit negativen körperlichen und psychischen Folgen

verbunden. Durch die hohen Arbeitsanforderungen - Arbeitskomplexität und Konzentrationsanforderungen – ist es daher empfehlenswert, die richterlichen Kontrollmöglichkeiten – Handlungs- und Zeitspielräume – zu stärken. Insbesondere als wichtig erwies sich für die Zielgruppe der Richterinnen und Richter die soziale Unterstützung im Zusammenspiel mit den Kontrollmöglichkeiten. Je nach Rechtsgebiet und Instanz wird die richterliche Tätigkeit sehr stark als Einzelperson ohne Kooperationsmöglichkeiten oder expliziter sozialer Unterstützung durchgeführt. Dies wird durch die richterliche Unabhängigkeit noch verschärft - letzten Endes müssen die jeweiligen Entscheidungen über die zu bearbeitenden Fälle von den Einzelrichterinnen und -richtern getroffen werden. Dies birgt das Risiko, dass die fachlich/inhaltliche als auch die emotionale Unterstützung durch die Kollegenschaft reduziert wird. Entgegenwirken könnte man dem durch Fördermaßnahmen zum sowohl fachlichen als auch überfachlichen Austausch zwischen Richterinnen und Richtern. Dies könnte zum Beispiel in Form von Intervisionsgruppen umgesetzt werden. Auch die Einrichtung von Begegnungsräumen, wie Gemeinschaftsräumen, könnte förderlich wirken.

Selbstwirksamkeit erwies sich ebenso als unterstützender Faktor, indem es die positive Wirkung von Handlungsspielraum verstärkte. Dieses Ergebnis unterstützt frühere Forschungsergebnisse, bei denen Selbstwirksamkeit als zentrale personale Ressource am Arbeitsplatz identifiziert wurde (Bakker & Demerouti, 2008). Eine Verbesserung der Selbstwirksamkeit in Form von Workshops oder Coachings könnte den Richterinnen und Richtern dabei helfen, die positiven Effekte von Handlungsspielraum zu verstärken. Trainiert werden kann Selbstwirksamkeit durch das Erleben und Reflektieren eigener Erfolgserlebnisse sowie durch das Lernen am Modell, beispielsweise von Personen aus dem Kollegenkreis, Vorgesetzten oder auch Mentorinnen und Mentoren. Auch positives Feedback bzw. Zuspruch,

insbesondere von Personen, denen Kompetenz zugeschrieben wird, kann die individuelle Selbstwirksamkeit stärken (Bandura, 1997).

Die emotionale Belastung erwies sich als Stressor, der im Zusammenhang mit einem verminderten Wohlbefinden der befragten Richterinnen und Richter stand. Somit stellte die berufsethische Vorgabe, sich trotz hoch emotionaler Arbeitsinhalte (z.B. intensive Streitigkeiten, tragische Schicksale) neutral zu verhalten, Richterinnen und Richter vor eine große Herausforderung. Der positive Umgang mit Emotionen wirkte in unserer Zielgruppe als schützender Faktor zwischen emotionalen Arbeitsanforderungen und Wohlbefinden. Emotionsregulationstrainings, bei denen man den Umgang mit emotionalen Anforderungen übt, könnten hier unterstützend wirken. Ebenso könnten Coaching- und Supervisionsangebote, unterstützend zur Reflektion und Weiterentwicklung der emotionalen Kompetenzen, Abhilfe schaffen. Nachdem hoch emotionale Arbeitsinhalte in manchen Rechtsgebieten, wie zum Beispiel in Familiensachen, unvermeidbar sind, könnte zudem über die Reduktion von Interaktionen mit Verhandlungsbeteiligten eine Verminderung emotionaler Anforderungen angestrebt werden. Dazu könnte ein Umstrukturieren von derzeitig ganztägigen Verhandlungszeiten auf halbtägige Verhandlungstage die Zeit reduziert werden, in denen Richterinnen und Richter konflikthafter und hoch emotionalen Situationen ausgesetzt sind.

Als zentrales Ergebnis dieser Studie erwies sich ein gefühltes Ungleichgewicht zwischen den Arbeitsanstrengungen und der dafür erhaltenen Honorierung. Diese sogenannte Gratifikationskrise spiegelt eine empfundene mangelnde Wertschätzung der Richterinnen und Richter wider, welche sich schädlich auf die Gesundheit auswirken kann (Dragano et al., 2017; Siegrist et al., 2004). Neben dem Gehalt, welches im Falle des Richterberufes staatlich geregelt ist, gibt es weitere Möglichkeiten, um Wertschätzung für erbrachte Leistungen zu zeigen. Ein gut ausgestattetes Arbeitsumfeld (z.B. Büroräumlichkeit, gute Ausstattung und

Arbeitsmittel) kann sich ebenso förderlich auswirken wie positives Feedback (z.B. White & Mackenzie-Davey, 2003). Dies könnte zum Beispiel in Form von Mitarbeitergesprächen umgesetzt werden, in denen Richterinnen und Richtern von ihren Dienstvorgesetzten Dankbarkeit für erbrachte Leistungen zum Ausdruck gebracht wird, in denen sie Rückmeldung zu ihrer Arbeit erhalten (unter Wahrung der richterlichen Unabhängigkeit) und auch Entwicklungsmöglichkeiten (z.B. Beförderungsmöglichkeiten) besprochen werden. Auch das zur Verfügung Stellen und Ermöglichen von Fortbildungen kann das Gefühl der Wertschätzung steigern. Überdies könnte eine transparente Informationspolitik die wahrgenommene Wertschätzung stärken, vor allem auch in Bezug auf das Beurteilungs- und Beförderungssystem.

Insgesamt sollten die Ergebnisse dieser Studie bei den Richterinnen und Richtern ein Bewusstsein dafür erzeugen, welche Arbeitsmerkmale im Richterberuf Stressreaktionen hervorrufen können und welche Ressourcen dabei unterstützen können, ihre tätigkeitsbezogenen Ziele besser zu erreichen, zu motivieren und vor Stressreaktionen zu schützen. Auf organisationaler Ebene dienen die Untersuchungsergebnisse als Grundlage zur Ableitung von Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitssituation sowohl für Richterinnen und Richter aller Rechtsgebiete und Instanzen als auch für Staatsanwältinnen und Staatsanwälte und Rechtspflegerinnen und Rechtspfleger. Der Untersuchung folgten mehrere Workshops, in denen ein Maßnahmenkatalog erstellt wurde. Dieser hat eine Reduktion der Stressoren sowie die Stärkung der arbeitsbezogenen Ressourcen zum Ziel. An der Umsetzung der Maßnahmen wird weiterhin gearbeitet.

2.7 Literatur

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*: New York: WH Freeman
- Bauer, J., & Groneberg, D. (2017). Disstress in der Chirurgie–Eine Untersuchung in deutschen Krankenhäusern. *Zentralblatt für Chirurgie-Zeitschrift für Allgemeine, Viszeral-, Thorax-und Gefäßchirurgie*, 142(06), 590-598.
- Chamberlain, J., & Miller, M. K. (2008). Stress in the courtroom: Call for research. *Psychiatry, Psychology and Law*, 15(2), 237-250.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Dragano, N., Siegrist, J., Nyberg, S. T., Lunau, T., Fransson, E. I., Alfredsson, L., Erbel, R. (2017). Effort–reward imbalance at work and incident coronary heart disease: A multicohort study of 90,164 individuals. *Epidemiology (Cambridge, Mass.)*, 28(4), 619-626.
- Eells, T. D. S., C. R. (1994). Work-related stress in American trial judges. *Journal of the American Academy of Psychiatry and the Law Online*, 22(1), 71-83.
- Graf-Schlicker, M. L. (2014). Der Zivilprozess vor dem Aus? Rückgang der Fallzahlen im Zivilprozess. *Anwaltsblatt*, 573-577.
- Hagen, T., & Bogaerts, S. (2013). Work pressure and sickness absenteeism among judges. *Psychiatry, Psychology and Law*, 21(1), 92-111.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.

-
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work – stress, productivity, and the reconstruction of working life*. . New York: Basic Books.
- Ludewig, R., & Heiland, P. (2013). Forschung zu Berufsbelastung und Bewältigungsstrategien von Richterinnen und Richtern. In J. P. Pahl & V. Herkner (Eds.), *Handbuch zur Berufsforschung* (pp. 888-899). Bielefeld: Bertelsmann.
- Ludewig, R., & Lallave, J. (2013). Professional stress, discrimination and coping strategies: Similarities and differences between female and male judges in Switzerland. In U. Schultz & G. E Shaw (Eds.), *Gender and Judging* (pp. 233-252). Oxford: Hart Publishing.
- Miller, M. K., Reichert, J., Bornstein, B. H., & Shulman, G. (2018). Judicial stress: The roles of gender and social support. *Psychiatry, Psychology and Law*, 25(4), 602-618.
- Saunders, M. N. (2012). Web versus mail: The influence of survey distribution mode on employees' response. *Field Methods*, 24(1), 56-73.
- Semmer, N., & Zapf, D. (1999). Instrument zur stressbezogenen Tätigkeitsanalyse (ISTA). In H. Dunckel (Ed.), *Handbuch psychologischer Arbeitsanalyseverfahren* (Vol. 14, pp. 179-204). Zürich: vdf.
- Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I., & Peter, R. (2004). The measurement of effort–reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science & Medicine*, 58(8), 1483-1499.
- Unterbrink, T., Hack, A., Pfeifer, R., Buhl-Grießhaber, V., Müller, U., Wesche, H., Wirsching, M. (2007). Burnout and effort–reward-imbalance in a sample of 949 German teachers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 80(5), 433-441.

Van der Klink, J., Blonk, R., Schene, A. H., & Van Dijk, F. (2001). The benefits of interventions for work-related stress. *American Journal of Public Health, 91*(2), 270-276.

White, M., & Mackenzie-Davey, K. (2003). Feeling valued at work? A qualitative study of corporate training consultants. *Career Development International, 8*(5), 228-234.

3. Part II: Emotional labour in judges - The effect of surface acting in the relationship between a perceived emotional demands-abilities fit and disengagement

3.1 Abstract

In this study, we examine the relation between the perceived emotional demands-abilities fit (ED-A fit) and the burnout dimension disengagement in the emotionally highly demanding profession of judges and the process in which surface acting is a potential harmful factor by mediating the forenamed relation. 713 judges in family and civilian court in Germany participated in a two-part online survey. As hypothesized, results imply that surface acting is mediating the relation between the perceived ED-A fit and disengagement. A low perceived ED-A fit was linked to the application of surface acting. Subsequently, the more surface acting was used by judges, the more they felt disengaged. Results help to gain a better understanding of the harmful role of surface acting, especially in judges. Also, the findings indicate the relevance of a perceived ED-A fit in emotional labour jobs. Theoretical contributions, future perspectives and implications for practice are discussed.

Key words: judges, surface acting, perceived emotional demands-abilities fit, disengagement

3.2 Introduction

Emotions are our constant companion - not only in private life but also at work. Dealing with our and others' emotions, regulating them according to social or occupational rules, is an essential competence at work, especially in professions including social interactions (Coté, 2005; Hochschild, 1983). A profession that undoubtedly comprises special emotional job demands is that of being a judge. This is because interactions with parties to the proceedings, attorneys and lawyers are a considerable part of their work. Furthermore, a judge's job content typically is highly emotional, as judges are for instance dealing with all sorts of conflicts and the pain of victims and/or their relatives. Still, according to their emotional job demands, judges need to keep composure and stay neutral (Ludewig & Heiland, 2013).

Chamberlain and Miller (2008) state that judges face substantial amounts of occupational stress. Highly emotional cases were found to be one of the most stressful aspects of working as a judge (Eells & Showalter, 1994). Also, Ludewig and Heiland (2013) found that judges report a high burden because of their emotional job demands. However, only little is known about why exactly emotional job demands are detrimental for judges. In the O*NET database (Peterson et al., 2001) the emotional requirements for judges are outlined as follows: "self-control including maintaining composure; keeping emotions in check; controlling anger; and avoiding aggressive behaviour, even in very difficult situations; dealing calmly and effectively with high stress situations" (23-1023.00 - Judges, Magistrate Judges, and Magistrates, n.d.). We argue that this describes display rules of neutrality, asking judges to stay objective and refrain from emotions. Due to the complex emotional demands of staying neutral despite the highly emotional job content, congruence between emotional job demands and personal abilities might be hard to achieve. In a similar vein, Xie and Johns (1995) linked complexity of occupations with a felt misfit between demands and abilities. According to Hochschild (1983) issues in meeting emotional job demands can negatively affect well-being

and health as well as performance. Therefore, in our study, we examine the process of how the fit between the emotional job demands and personal abilities affects judges' well-being and more specifically their perceived level of burnout.

We focus on a fairly new concept of the perceived emotional demands-abilities fit (ED-A fit) that was introduced by Diefendorff, Greguras, and Fleenor (2016). According to the authors, the perceived ED-A fit is a sense of congruence between the emotional demands required in a job and the person's abilities to meet those demands. As low levels of the perceived ED-A fit were found to be a significant predictor of burnout (Diefendorff et al., 2016), we consider the effect of the perceived ED-A fit essential in order to explain burnout in judges.

In a further step, we focus on emotional labour (Hochschild, 1983) and specifically surface acting as the mediating mechanism linking a low ED-A fit and burnout. Whereas perceiving a high ED-A fit is less likely to provoke emotional labour strategies as required emotions are felt naturally (Gabriel, Daniels, Diefendorff, & Greguras, 2015), we argue that having a low ED-A fit will be linked to using emotional labour strategies. There are two main strategies to regulate feelings in the face of emotional job demands at work: surface acting and deep acting (Hochschild, 1983). Deep acting addresses a change in the underlying emotion in order to actually feel what is demanded in the work context (a judge is angry during a trial, but to get rid of his anger he reminds himself of the importance of neutrality in order to be able to fulfil his job and make informed decisions). Whereas surface acting is the act of putting on an emotional mask by faking the expected emotion (a judge is angry, but suppresses the anger and shows an outwardly neutral emotional display) (Grandey & Gabriel, 2015). According to Grandey (2000) deep acting can be seen as antecedent-focused emotion regulation, which uses changes of cognitions or the situation to regulate feelings (e.g. reappraisal, distraction or situational avoidance). Whereas surface acting is, similar to

suppression, a response-focused emotion regulation. Rather than changing the underlying emotion surface acting comprises only a change of the emotional expression after an emotion is felt - therefore with surface acting only the emotional display of the required emotion is shown. We focus on surface acting in this study because we assume it to be the predominant emotion regulation strategy for judges, nonetheless we control for deep acting to gain a comprehensive picture of judges' emotional labour strategies.

Surface acting was found to be a quick and seemingly effective way (Webb, Miles, & Sheeran, 2012) of modifying facial expressions according to the job's requirements, no matter what the actual feeling of the person is (Hochschild, 1983). As shown by Trougakos, Jackson, and Beal (2011), especially neutral emotional requirements elicit surface acting. Hence, we propose surface acting to be a crucial emotion regulation strategy for judges. Also, having a low ED-A fit triggers the use of emotion regulation strategies like surface acting (Gabriel et al., 2015). However, a lot of research has revealed the harmful effect of surface acting especially on burnout dimensions due to a drain of resources (Coté, 2005; Hülshager & Schewe, 2011; Martínez-Iñigo, Totterdell, Alcover, & Holman, 2007). We therefore propose surface acting to mediate the association between perceived ED-A fit and judges' burnout perceptions.

Overall, this paper seeks to contribute to the literature by responding to calls to examine the special emotional demands judges face, especially considering the neutral display rules they encounter. Judges are the pillars of our judicial system and therefore are a very important occupational group in our society. They serve the general public and in doing so, they have to deal with challenging work demands who possibly endanger their mental health. It is our aim to deepen the understanding of judges' emotion regulation strategies to point out possible harmful effects for their well-being. Additionally, we can draw conclusions on other occupational groups with similar emotional demands, like surgeons or managers.

Furthermore, we are able to gain more information on the context of neutral display rules, which have rarely been taken into account when studying emotional labour. In addition, we shed light on the aspect of a perceived ED–A fit as a possible precondition that fosters surface acting and subsequently decreases psychological well-being by enhancing disengagement as a sub dimension of burnout. We therefore build on former results linking a low ED-A fit and burnout (Diefendorff et al., 2016) and further explain the functioning of surface acting in the relationship between a low ED-A fit and burnout. To the best of our knowledge our study is – not only in the target group of judges but overall – the first one to link a low perceived ED-A fit to surface acting to further explain its negative impact on psychological health. In doing so, we would like to point out the importance of a perceived ED-A fit and draw practical conclusions (e.g. concerning personnel development interventions focusing on emotional labour strategies) for judges and other occupational groups with similar emotional work demands.

3.3 Theoretical foundation

3.3.1 The role of a perceived emotional demands-abilities fit for burnout

Diefendorff et al. (2016) introduced the concept of a perceived emotional demands-abilities fit (ED-A fit) to follow the call for research and extend current emotional labour research (Gabriel et al., 2015). The ED-A fit is defined „as the match of the person with emotional work demands, whatever those emotional demands might be and from whatever source they originate” (Diefendorff et al., 2016, p. 4).

The concept of the perceived ED-A fit is based on the assumption that congruence between people and their environment is crucial to well-being and performance (Kristof, 1996). A match between person (e.g. abilities, values, needs, personality) and environment (e.g. job demands, values, rewards, cultures) is proposed to be facilitating well-being (Kristof-

Brown, Zimmerman, & Johnson, 2005) and is thought to impact employees' behaviour (Edwards, Cable, Williamson, Lambert, & Shipp, 2006). A common way to determine a person-environment fit is to evaluate job demands and the person's abilities (Cable & DeRue, 2002). According to Kristof-Brown and Billsberry (2013), there are two ways of assessing fit: firstly, there is a direct way of asking the employees' perception of fit and secondly, the indirect way of calculating a fit by assessing separate variables on the person and the environment. The concept of a perceived ED-A fit is focusing on a direct fit perspective as a perceived fit was shown to have a stronger relation to health outcomes (Kristof-Brown & Guay, 2011). Whether or not employees perceive a fit with their emotional demands and their abilities has been shown to have an impact on their well-being. For example, low levels of perceived ED-A fit turned out to be a significant predictor of burnout (Diefendorff et al., 2016), which underscores the importance of a direct measure of ED-A fit. The authors argue that the link between the perceived ED-A fit and burnout can be explained by an emotionally depleting feeling of mismatch and a tendency to detach or distance from other people at work. As mentioned before, judges are known to have high emotional job demands as well as a complex job including a high job scope (Ludewig & Heiland, 2013; Miller & Richardson, 2006). We propose that these high demands should make judges especially prone for a low perceived ED-A fit that in turn will have an impact on judges' burnout levels.

Current research states that burnout consists of two core dimensions – emotional exhaustion and disengagement (Demerouti & Bakker, 2007; Halbesleben & Demerouti, 2005). According to Demerouti and Bakker (2007) disengagement covers distancing oneself from one's work (depersonalization), the lack of identification with one's work (cynism) as well as negative attitudes towards work. We claim that disengagement is of special importance when it comes to judges' well-being. Work engagement of judges seems to be of importance as they serve the common good and have a high responsibility towards the legal

system and the population. Also because of the complex mental and emotional demands, judges need to be highly connected to their jobs and engaged in order to fulfil those challenging requirements. Therefore, our first hypothesis is:

Hypothesis 1: Low levels of the ED-A fit are positively related to the burnout dimension disengagement.

3.3.2 Surface acting as a mediator

Compared to deep acting, which can be classified as an antecedent-focused emotion regulation strategy to alter a situation or cognitions in order to change feelings (e.g. reappraisal, situational avoidance or distraction), surface acting can be seen as a response-focused way of emotion regulation in the workplace (e.g. Grandey, 2000). Hence, it will only be applied when emotions have already evolved. Surface acting does not include the adjustment of actual feelings, but the actual emotion is suppressed, and the emotional expression is modified. Therefore, surface acting can be seen as faking emotions according to certain display rules (e.g. Grandey, 2000). Gabriel et al. (2015) linked a low ED-A fit to the application of emotion regulation strategies (e.g. surface acting or deep acting). According to the three-component model of emotional labour (Grandey & Gabriel, 2015) surface acting is a mediator between a feeling of congruence and burnout. We conclude from this that a low ED-A fit enhances the usage of surface acting, which in turn elevates the burnout level. But why is that? Emotion regulation can be seen as a coping strategy to deal with a mismatch between required emotions and actually felt emotions (Gross, 1998). Due to this mismatch between required and felt emotions judges will need to regulate their feelings according to their display rules. Surface acting is more likely to be used as a reaction in emotionally high demanding situations (Grandey, 2000; von Gilsa, Zapf, Ohly, Trumpold, & Machowski,

2014). The lower the perceived fit between judges' emotional demands and abilities is the higher their likelihood of evaluating emotional demands as stressful and difficult. This will lead to the application of surface acting. Also, facing high emotional demands and supposedly difficult emotional situations, judges will be more likely to choose a quick and less effortful and response focused coping strategy like surface acting (Webb et al., 2012). Furthermore, as shown by Trougakos et al. (2011), especially neutral emotional requirements elicit surface acting. Therefore, we assume that surface acting is the predominant emotion regulation strategy for judges. We argue that a perceived low fit between emotional job demands and the person's abilities to meet those might entail the usage of surface acting to master emotional job demands in judges. However, to get a comprehensive overview of judges' emotional labour strategies we control for deep acting.

A lot of research on surface acting has demonstrated detrimental consequences for employee well-being (e.g. Hülshager & Schewe, 2011). There are certain mechanisms underlying surface acting causing negative consequences for the employees' well-being - first of all ego depletion. Surface acting, being a response focused emotion regulation strategy, drains resources as it requires mental effort. For instance, Martínez-Iñigo et al. (2007) pointed out that there is a positive relationship between surface acting and mental effort which influences well-being. Due to the resource drain through faking emotions according to display rules (Hobfoll, 1989) we also argue that surface acting will have an impact on burnout.

By studying disengagement as an outcome, we follow a call on research from Hülshager and Schewe (2011) asking to shed light on the effect of surface acting on negative job attitudes, being one facet of disengagement (Demerouti & Bakker, 2007).

Hypothesis 2: The link between perceived ED-A fit and the burnout dimension disengagement is mediated by surface acting.

In summary, Figure 1 shows the proposed research model.

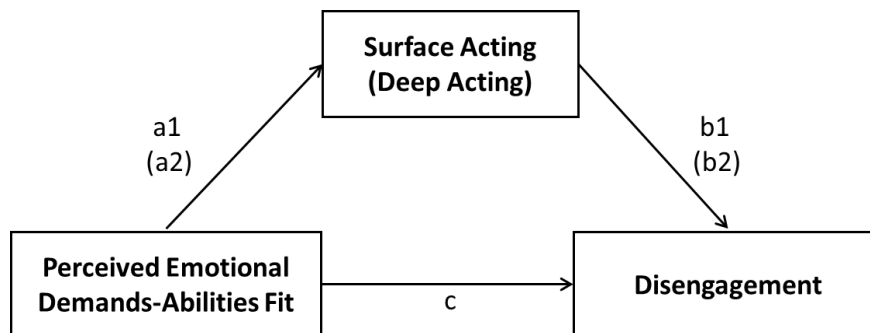


Figure 1. Mediation analyses adapted from model 4 in process templates (Hayes, 2013). Note:

Indirect/mediating effect of perceived emotional demands-abilities fit on disengagement through surface acting (path a1b1). In brackets the control model to rule out an indirect effect of the perceived emotional demands-abilities fit on disengagement through deep acting (path a2b2) is shown.

3.4 Method

3.4.1 Participants and procedure

In a full survey all 1416 judges in civilian and family court within one of the biggest federal states in Germany received invitations for an online questionnaire. In an effort to reduce common-method bias, the study was designed as a two-part questionnaire. To follow the recommendation by Podsakoff, MacKenzie, Lee, and Podsakoff (2003) a temporal separation was chosen by measuring the outcome variable (disengagement) 8 weeks after measuring the predictor variable (perceived emotional demand-abilities fit) and the mediator/moderator variable (surface acting). 896 judges responded to the first questionnaire (response rate of approximately 63%). With 713 respondents to the subsequent survey, the drop-out rate from the first to the second measuring point was at 21%. The age of participants

varied between 26 and 65 years ($M = 47.06$, $SD = 10.15$). Their mean professional tenure was 18.02 years ($SD = 10.00$). 49.57% of the respondents were women and 50.43% were men.

3.4.2 Measures and variables

Surface acting (SA). To measure surface acting we used the three-item subscales from the Emotional Labour Scale (Brotheridge & Lee, 2003). Respondents were asked to indicate how often they performed specific behaviours on a regular basis using a 5-point Likert scale from 1 (never) to 5 (always). A sample item was: “On an average day at work, how frequently do you pretend to have emotions that you don’t really have?”. Internal consistency reliability analysis for measure revealed a coefficient alpha of $\alpha = .61$. These results are comparable to the alpha coefficients reported in other studies (Martínez-Iñigo et al., 2007; Xanthopoulou, Bakker, Oerlemans, & Koszucka, 2018).

Perceived emotional demands-abilities fit (ED-A fit). To assess the perceived emotional demands-abilities fit we used the three-item measure of Diefendorff et al. (2016). Participants rated the ED-A fit on a 5-point Likert scale ranging from 1 (totally disagree) to 5 (totally agree). A sample item was “The match is very good between the emotional demands of my job and my personal skills”. The estimated reliability of this measure was $\alpha = .88$.

Disengagement. We assessed disengagement with the eight-item subscale of the Oldenburger Burnout Inventory (Demerouti & Bakker, 2007). A sample item was: “It happens more and more often that I talk about my work in a negative way”. Participants were asked to rate disengagement on a 4-point Likert scale ranging from 1 (totally disagree) to 4 (totally agree) ($\alpha = .72$).

Control Variables. Deep acting has been controlled for in this study to rule out its impact on the relationship between a low ED-A fit and disengagement. As for surface acting, we used the three-item subscales from the Emotional Labour Scale (Brotheridge & Lee, 2003)

to measure deep acting. Again, respondents were asked to indicate how often they performed specific behaviours on a regular basis using a 5-point Likert scale from 1 (never) to 5 (always). A sample item was: “On an average day at work, how frequently do you make an effort to actually feel the emotions that I need to display to others” ($\alpha = .75$).

Sociodemographic information including age and gender was surveyed and controlled for in the statistical analysis. Gender and age have been found to account for differences in burnout symptoms and also proposed to have an effect on the emotional labour processes (Cheung & Tang, 2010; Hochschild, 1983). All items were in German language and were either retrieved by using established German versions of the respective scales or the back-translation method (Brislin, Lonner, & Thorndike, 1973) for the scales that had been originally developed in English.

3.4.3 Statistical procedure

To examine the validity of all measures adopted in our study, we conducted a Confirmatory Factor Analysis (CFA) modelled in AMOS 24. The proposed three-factor structure consisting of perceived emotional demands-abilities fit, surface acting and disengagement, fit the data well [$\chi^2 (N = 939, df = 71) = 229.355, CFI = .949, TLI = .937, RMSEA = .047$] based on accepted values for model fit indices (McDonald & Ho, 2002). Also the hypothesized three-factor model showed a better fit to the data than the best fitted two-factor solution [$\chi^2 (N = 939, df = 76) = 543.576, CFI = .846, TLI = .787, RMSEA = .081$] and the one-factor model [$\chi^2 (N = 939, df = 77) = 1156.626, CFI = .634, TLI = .568, RMSEA = .122$].

To test this study’s hypotheses by additionally controlling for deep acting, we calculated two parallel mediation analyses run with the PROCESS macro for IBM SPSS Version 24 by Hayes (2013). PROCESS estimates direct and indirect effects in simple and multiple mediator

models and uses ordinary least squares regression. The mediation was tested with model 4 using 5000 bootstrap samples, mean centre for products and OLS/ML confidence intervals (Hayes, 2013). For our analyses we used a 95 % level of confidence. We conducted the mediation analysis with perceived ED-A fit as the predictor variable and disengagement as the dependent variable to test for hypothesis 1. Hence, surface acting was used as a mediator (hypothesis 2). For the control model deep acting was applied as a mediator between the perceived ED-A fit and disengagement.

3.5 Results

3.5.1 Descriptive statistics and correlations among measured variables

Table 1 shows the correlations, means, and standard deviations for dependent and independent variables. Prior to testing our hypotheses, we took a closer look at the correlations among our study variables. The results showed statistically significant relations between perceived ED-A fit, surface acting and disengagement. As expected, the perceived ED-A fit was negatively related to surface acting and disengagement and surface acting was positively related to disengagement.

Table 1

Descriptive statistics and correlations of the study.

<i>Variable</i>	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	1	2	3	4	5	6
1 Perceived ED-A fit	896	3.92	.60	1	(.88)				
2 Surface acting	896	2.58	.64	-.24**	1	(.61)			
3 Disengagement ^a	713	1.90	.40	-.37**	.18**	1	(.72)		
4 Deep acting	896	2.51	.81	-.05	.29**	.05	1	(.75)	
5 Age	714	47.0	10.15	.04	-.02	-.09**	.04	1	
6 Gender	714	1.52	.50	-.01	-.00	.03	.01	.14**	1

Notes. * $p < .05$. ** $p < .01$. Figures in parentheses are Cronbach's alphas. ^a Disengagement was measured on a 4-point Likert scale.

3.5.2 Hypothesis testing

Table 2 presents the results for the mediation analyses. It shows regression coefficients for the direct effect of perceived ED-A fit on surface acting (path a1) and disengagement (path c) as well as the effect of surface acting on disengagement (path b1). All paths were significant on a $p < .05$ level. Hypothesis 1 was supported, stating that a perceived ED-A fit would be linked to the burnout dimension disengagement. Also, the indirect effect of perceived ED-A fit on disengagement through surface acting (path a1b1) can be found in Table 2 (paths are illustrated in Fig. 1). The statistically significant positive coefficient for path a1b1 (all confidence intervals exclude 0) indicates that perceived emotional demands-abilities fit was indirectly associated with disengagement through surface acting. These results support the mediation hypothesis, which proposed surface acting to be a mediator between the ED-A fit and disengagement. This confirms hypothesis 2. Approximately 15% of the variance in disengagement was accounted for by the predictors ED-A fit and surface acting. As expected, no mediation process was found for the relationship between the ED-A fit and disengagement via deep acting (path a2b2). The perceived ED-A fit was negatively related to deep acting (path a2) but there was no link between deep acting and disengagement (path b2).

Table 2

Unstandardized direct and indirect effects of the perceived ED-A fit on disengagement via surface acting and deep acting

	<i>T</i>	<i>Effect</i>	<i>SE</i>	<i>p</i>	<i>LLCI</i>	<i>ULCI</i>
<i>Total effect</i>						
ED-A fit - Disengagement	-10.725	-.254	0.024	.000	-.300	-.207
<i>Direct effect</i>						
a1: ED-A fit - SA	-7.990	-.317	.040	.000	-.394	-.239
a2: ED-A fit - DA	-2.786	-.144	.052	.005	-.245	-.042
b1: SA - Disengagement	2.287	.053	.023	.023	.008	.099
b2: DA - Disengagement	-.155	-.003	.018	.877	-.038	.033
c: ED-A fit - Disengagement	-9.626	-.237	.025	.000	-.286	-.189
<i>Indirect effect</i>						
a1b1 : ED-A fit - SA - Disengagement		-.017	.009		-.036	-.001
a2b2 : ED-A fit - DA - Disengagement		.000	.003		-.005	.007

3.6 Discussion

The aim of this study was to contribute to research on emotional labour by shedding light on how a perceived ED-A fit is linked to emotional labour strategies and well-being. Overall, we were able to show that the fairly new concept of the perceived ED-A fit is playing an important part in the emotional labour process in our target group of judges. The results suggest that ED-A fit is a promising concept to study emotional labour as it was linked to disengagement. Our study also contributes to a better understanding of the functioning of a perceived ED-A fit by taking surfacing acting as a mediating mechanism into account. The lower judges perceived their fit between emotional demands and abilities, the more surface acting they used – which in turn was linked to higher rates of disengagement. Additionally, we were able to rule out deep acting as a mediator between a low ED-A fit and disengagement. This highlights the impact of surface acting as the predominant emotion

regulation strategy in the emotional labour process in judges, especially in the relationship between a perceived ED-A fit and disengagement. All in all, we extend previous work and contribute to a better understanding of the emotional labour process in judges linking the perceived emotional demands-abilities fit to the burnout dimension disengagement through the application of surface acting. In addition, we believe the results are not only valid in our target group but can also be transferred to jobs with similar job requirements such as surgeons or managers and other emotional labour jobs.

In our study, the hypotheses concerning the link between a low perceived ED-A fit and the burnout dimension of disengagement could be confirmed. Judges with a low perceived ED-A fit showed higher levels of disengagement. Our findings are in line with prior studies that link ED-A fit with burnout (Diefendorff et al., 2016). For our target group of judges, the perceived ED-A fit is an important factor that needs to be taken into account when it comes to disengagement. Judges seem to be prone to a perceived low fit due to high emotional demands and very complex job tasks as well as a high workload, which subsequently puts them into a risk of feeling disengaged or burned out. Disengagement is of special importance for our target group because being engaged and committed is a basic requirement to master the complex and difficult work demands and fulfil their highly responsible tasks.

Going beyond previous findings, our study sheds light on the process linking ED-A fit and burnout. More specifically, we were able to confirm the mediation hypothesis linking the low perceived ED-A fit with the burnout dimension disengagement via surface acting. Those judges who perceived little congruence between their emotional demands and their abilities were more likely to use surface acting to regulate their feelings. By controlling for deep acting as a mediator we also found a link between a low perceived ED-A fit and deep acting. Those judges who thought their emotional work demands didn't match their own abilities also

applied deep acting in the face of this mismatch. According to Gabriel et al. (2015), people who perceive congruence between their emotional demands and abilities will be less likely to feel a need to regulate their feelings at all. We were able to show that inversely a low fit will be linked to increased usage of emotion regulation strategies (e.g. surface acting or deep acting). Thus, our results confirm that in the face of a low ED-A fit judges apply surface acting to deal with the perceived mismatch. Additionally, this effect stays significant also after controlling for deep acting, which, going beyond our expectations, seems to be an additional emotional labour strategy judges use in the face of low fit. Furthermore, in our study, surface acting was positively linked to disengagement mediating the relationship between a perceived ED-A fit and judges' perception of disengagement. We argue that surface acting will drain judges' resources and thereby linking perceived ED-A fit and the burnout dimension of disengagement. Interestingly, by controlling for deep acting, we did not find a link between deep acting and disengagement, replicating existing results on the relationship between deep acting and burnout dimensions (Hülshager & Schewe, 2011; Judge, Woolf, & Hurst, 2009). Hence, deep acting once more showed to be the more beneficial emotion regulation strategy as it does not seem to have detrimental effects on the burnout dimension disengagement.

3.6.1 Limitations and future research

There are limitations that need to be taken into account when interpreting our results. In order to reduce common-method bias, the study was designed as a two-part questionnaire separating the measurement of our dependent variable (disengagement) and the independent variable (perceived emotional demand-abilities fit) as well as the mediator/moderator variable (surface acting). We have, though, obtained our data through self-reports which may have caused common method variance (Podsakoff et al., 2003). Conway and Lance (2010) stated

though, that self-report data might be applied appropriately through providing justification for their use. Since we were interested in the judges' perceptions of their emotional demands-abilities fit the use of self-ratings was considered appropriate in this context. Furthermore, since the burnout dimension disengagement represents an internal state, using self-reports seems an accurate way of measurement (Spector, 1994). Nevertheless, further studies would gain from integrating objective measures like performance (e.g. quantity of files processed) or measures of physiological well-being (e.g. blood pressure or cortisol levels). Also, future studies could collect data from additional sources (e.g. observer ratings) on the ED-A fit construct as well as surface acting or disengagement.

Due to our research design, we were not able to draw casual conclusions. Reversed causality is possible for our line of arguments. For instance, disengaged judges might perceive to have a low fit between their emotional demands and abilities. For future studies, an experimental design would add value as it allows for more profound conclusions about the causal chain of events. In addition, longitudinal designs that capture changes in our core study variables are needed to investigate the interesting role time might play in dealing with a perceived ED-A fit. This would allow a more process-oriented perspective to give indications of possible changes over time on disengagement through using surface acting. This way one could also reveal if surface acting as an emotion labour strategy is especially harmful to well-being over time, as it drains resources continuously.

As stated before, fit can be assessed in two different ways. We chose to measure a direct (i.e. perceived) fit perspective as it was shown to have a stronger relation to health outcomes (Kristof-Brown & Guay, 2011). Therefore, it seemed to be the more suitable assessment method for this study where we evaluated disengagement in judges. However, for future research it would be interesting to additionally assess fit in judges indirectly through measuring the fit components (i.e. abilities and demands) separately (Edwards et al., 2006).

As already suggested by Diefendorff et al. (2016), for the perceived emotional demand-abilities fit, there might still be additional information in the evaluation of emotional demands in judges (for instance keeping emotions in check, being self-controlled, avoiding aggressive behaviour, being calm in stressful situations) and emotional abilities of the judges (emotional intelligence, self-efficacy, emotion regulation strategies) separately. Maybe, this way a lack of emotional abilities could be identified as a major issue that could be tackled with personnel development training. Given the fact that the perceived ED-A fit is strongly linked to the use of surface and deep acting it is worthwhile to do more research on this concept to get a better understanding on its antecedents and outcomes. This line of research also seems promising, as this might be a starting point for interventions to reduce the adverse effects of misfit and of adverse emotion regulation strategies.

Since the neutral display rules might play an important part in the emotional labour process of judges, it would be interesting to include neutral display rules in future research projects. Hereby, one could assess their presumed effect on the perceived ED-A fit and on surface acting. If neutral display roles are directly linked to a low perceived ED-A fit, employees facing those emotional demands should be especially supported and trained.

3.6.2 Theoretical and practical implications

Our results advance emotional labour theory in various ways. First, this study helps to evaluate propositions that have been made in the three components model of emotional labour (Grandey & Gabriel, 2015). That is, person-job congruence is proposed to be a predictor of emotional labour strategies. The perceived ED-A fit, that can be seen as one specific facet of person-job fit (Diefendorff et al., 2016), was linked to the emotional labour strategies surface acting and deep acting in our study. The less congruence judges felt between their emotional demands and abilities the more surface acting or deep acting they used. Also, we were able to

confirm the well-known link between surface acting and burnout. Unlike previous research, we did not examine emotional exhaustion as a dimension of burnout but concentrated on the burnout dimension disengagement. Hereby, we followed the call on research to shed more light on the effect of surface acting on negative job attitudes (Hülshager & Schewe, 2011), which is an aspect of disengagement. Our results show that the more surface acting was applied by judges the higher their level of disengagement. In other words, they were less likely to feel connected to their work, they lacked identification with their work and also had more negative attitudes toward their work. Furthermore, we supported results in which deep acting was shown to be a more favourable emotional labour strategy as it was not linked to burnout in our study. Due to the fact that deep acting did not serve as a mediator between a low perceived ED-A fit and disengagement we would recommend judges to use deep acting if emotion regulation is required. Imagine an accused person verbally attacks the judge and screams across the courtroom. In this case, a judge might recall the fundamental need to remain neutral in order to perform his or her task of making an informed decision, even if he or she is angry about the convicted person's actions. Another approach could be to shift the focus from the defendant screaming in the courtroom to the subject matter in order to recall the seriousness of the situation and to stay neutral to reach a verdict. Even though deep acting is supposedly an effortful way to amend feelings no link was found to disengagement in our study. Furthermore, previous research has shown deep acting to be linked to positive outcomes such as job satisfaction (e.g. Hülshager & Schewe, 2011).

Considering the relationship between a low ED-A fit and the burnout dimension disengagement it is advisable to enhance the congruence between emotional demands and abilities in judges - especially, given the fact that judges fulfil an incredibly important and responsible task in our society. According to Diefendorff et al. (2016) this could be achieved by altering either emotional demands of a job or the abilities of employees. To do so,

emotional job demands should be closely looked at in order to find indications where structural changes to the job can be made to subsequently amend demands (e.g. re-designing the job for judges). However, some judges' emotional job demands might not be changeable. For instance, a judge in family law will always have to deal with highly emotional cases - for instance the welfare of children. But, particular attention may be paid to the quantity of interactions for judges as studies showed that the frequency of interactions has an impact on psychological well-being. The higher the emotional labour demands, the more often people engaged in emotional labour strategies like surface acting, and subsequently people reported less psychological well-being (e.g. Kammeyer-Mueller et al., 2013). An idea would be to change the existing whole-day courtroom days into half-days at courtroom and another half-day in the office to reduce the quantity of interactions for judges. Also, job control might be a helpful resource for judges. Grandey, Fisk, and Steiner (2005) showed that control over one's own job reduces the relationship between frequency of emotional labour and stress reactions. Judges tend to have a high degree of job control. This gives them the opportunity to take a break whenever needed, even in highly emotional situations, in order to calm down. Therefore, judges should be aware of their resources, such as job control, and should pay attention to their emotional state and well-being to recognize when a break might be needed.

Bearing in mind that structural changes are not easily made, looking at the skills needed to meet emotional job demands of judges might be beneficial too (Diefendorff et al., 2016). Complying with organizational display rules is supposedly easier for people who have a good ED-A fit in the first place (Diefendorff et al., 2016; Hülshager & Schewe, 2011). Those who feel that meeting emotional job demands is easy and do not require either faking or making an effort to change emotions, seem to be in advantage to those who engage in emotion regulation strategies like surface acting or deep acting. This is due to the fact, that acting naturally, according to the display rules, without emotion regulation, will not drain

resources, which in turn benefits to their well-being. In order to become a judge, there should be a focus on selecting people who best match the required emotional demands for the occupation of judges. In this vein, Diefendorff et al. (2016, p. 29) stated: “A selection approach would require assessing the relevant personal attributes of job applicants and making hiring decisions based on this information. These personal attributes may include traits related to felt affect, emotional expressivity, emotion regulation, and emotional intelligence, among other constructs.” Consequently, one recommendation could be to hire people who have the greatest fit between the emotional requirements for the job of a judge and their actual skills and abilities of the applicant. As outlined in the emotional requirements for judges in the O*NET database (Peterson et al., 2000), calmness, being high in self-control and in stress resistance might be helpful in achieving a good match between the emotional job requirements for judges and actual skills of an applicant. Mesmer-Magnus et al. (2012) showed that individuals high in emotional intelligence are more likely to feel congruence between felt emotions and required emotive behavior. Therefore, these persons should be identified in the personnel selection process for judges who have a high level of emotional intelligence.

Besides staff selection, personnel development measures could help to increase the fit between emotional job demands and abilities. Special personality traits like neuroticism (Mesmer-Magnus et al., 2012) or affect spin (Beal et al., 2013) could cause people to be particularly vulnerable to feel discordant emotional labor states. Therefore, especially those judges should be offered personnel development measures like training or coaching who are high in neuroticism or affect spin.

Previous research has shown the effectiveness of emotion regulation training (e.g. Totterdell & Parkinson, 1999; Van der Klink, Blonk, Schene, & Van Dijk, 2001). Emotion regulation training could be included in the curriculum at university in law studies or in the

induction training as a judge. Furthermore, personnel training measures in either modifying the perception of fit or practicing a more favourable emotion regulation strategy (Diefendorff et al., 2016) might be an option to facilitate emotional abilities of judges. Since deep acting was not linked to burnout in our study it seems to be a more beneficial emotional labour strategy for judges. Hence, practicing an antecedent-focused regulation strategy like deep acting seems to be an appropriate way to enhance emotional skills of judges.

Hochschild (1983) found that training employees to appraise situations differently was successful in mitigating employees' stressors. Therefore, practicing reappraisal or refocusing to adjust feelings according to the display rules in difficult interpersonal exchanges might be beneficial for judges. This could be done by training emotion regulation techniques and raising awareness on emotional job demands (e.g. display rules). One tactic to regulate feelings is distancing (Ochsner, Silvers, & Buhle, 2012) which means changing the impact of an emotional event mentally by increasing or decreasing the psychological distance to it or by changing perspective in viewing it from the viewpoint of a third person. Furthermore, there is the reframing technique (Ochsner, Bunge, Gross, & Gabrieli, 2002) which includes the reinterpretation by cognitively changing the meaning of the situation (e.g. a judge saddened by the tragic story of the victim could imagine that the person who was injured would find justice through his actions). Another tactic to engage in required emotions would be through recalling former similar emotional situations and hereby induce feelings.

As mentioned by (Diefendorff et al., 2016), encouraging and raising self-efficacy (Bandura, 1997) in judges, making them believe into their own emotional abilities, might enhance their perception of fit and on the long run facilitate well-being. Self-efficacy can be trained by experiencing and reflecting on one's own accomplishments and by learning from role models, for example from colleagues, a supervisor or a mentor. Positive feedback, appreciation or encouragement, especially from people to whom competence is being

attributed, can also strengthen individual self-efficacy (Bandura, 1997). It may therefore be beneficial for judges to receive regular feedback from their supervisor or a mentor. In addition, particularly young judges might benefit from the opportunity to observe experienced judges.

3.6.3 Conclusion

In this time-lagged study we were able to demonstrate that a low ED-A fit increased surface acting which in turn raised levels of disengagement. Thereby this work contributes to empirical research in many ways. First results on the fairly new concept of the perceived ED-A fit could be confirmed and extended. Thus, the known link between a low ED-A fit and reduced well-being was complemented to the burnout dimension disengagement. Furthermore, we shed more light on the harmful process on how a low ED-A fit increases disengagement through adding surface acting as a mediator in the aforementioned relationship. Deep acting in contrast was not associated with burnout. Those findings emphasize the importance of a good fit in order to prevent adverse emotion regulation strategies and subsequently impaired well-being. Furthermore, the results allow important conclusions for personnel selection as well as staff development, not only for the target group of judges, but also for other emotional labour jobs.

3.7 References

- 23-1023.00 - Judges, Magistrate Judges, and Magistrates. (n.d.). Retrieved from <https://www.onetonline.org/link/summary/23-1023.00>.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman
- Beal, D. J., Trougakos, J. P., Weiss, H. M., & Dalal, R. S. (2013). Affect spin and the emotion regulation process at work. *Journal of Applied Psychology, 98*(4), 593.
- Brislin, R., Lonner, W., & Thorndike, R. (1973). *Cross-cultural methods*. New York: John Wiley and Sons.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76*(3), 365-379.
- Cable, D. M., & DeRue, D. S. (2002). The convergent and discriminant validity of subjective fit perceptions. *Journal of Applied Psychology, 87*(5), 875-884.
- Chamberlain, J., & Miller, M. K. (2008). Stress in the courtroom: Call for research. *Psychiatry, Psychology and Law, 15*(2), 237-250.
- Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K. (2010). Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcomes: Moderated Mediation Analyses. *Applied Psychology-Health and Well Being, 2*(3), 323-339.
- Conway, J., & Lance, C. (2010). What reviewers should expect from authors regarding common method bias in organizational research. *Journal of Business and Psychology, 25*, 325-334. doi:10.1007/s10869-010-9181-6.
- Coté, S. (2005). A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of Management Review, 30*(3), 509-530.
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2007). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout (and engagement). In J. R. B. Halbesleben (Ed.),

- Handbook of Stress and Burnout in Health Care* (pp. 65-78). New York: Nova Science Publishers.
- Diefendorff, J. M., Greguras, G. J., & Fleenor, J. (2016). Perceived Emotional Demands-Abilities Fit. *Applied Psychology, 65*(1), 2-37.
- Edwards, J. R., Cable, D. M., Williamson, I. O., Lambert, L. S., & Shipp, A. J. (2006). The phenomenology of fit: linking the person and environment to the subjective experience of person-environment fit. *Journal of Applied Psychology, 91*(4), 802-827.
- Eells, T. D. & Showalter, C. R. (1994). Work-related stress in American trial judges. *Journal of the American Academy of Psychiatry and the Law Online, 22*(1), 71-83.
- Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). Emotional labor actors: a latent profile analysis of emotional labor strategies. *Journal of Applied Psychology, 100*(3), 863-879.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 95-110.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., & Steiner, D. D. (2005). Must "service with a smile" be stressful? The moderating role of personal control for American and French employees. *Journal of Applied Psychology, 90*(5), 893-904.
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2*(1), 323-349.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: an integrative review. *Review of General Psychology, 2*(3), 271-299.
- Halbesleben, J. R., & Demerouti, E. (2005). The construct validity of an alternative measure of burnout: Investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory. *Work & Stress, 19*(3), 208-220.

-
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York: Guilford Press.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, *44*(3), 513-524.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, *16*(3), 361-389.
- Judge, T. A., Woolf, E. F., & Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*, *62*(1), 57-88.
- Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y., & Halvorsen-Ganepola, M. D. (2013). A meta-analytic structural model of dispositional affectivity and emotional labor. *Personnel Psychology*, *66*(1), 47-90.
- Kristof-Brown, A. L., & Billsberry, J. (2013). *Fit for the future*. New York: John Wiley & Sons.
- Kristof-Brown, A. L., & Guay, R. P. (2011). Person–environment fit. In S. Zedeck (Ed.), *APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 3, pp. 3–50). Washington: American Psychological Association.
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005). Consequences of individual's fit at work: a meta-analysis of person- job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit. *Personnel Psychology*, *58*(2), 281-342.
- Kristof, A. L. (1996). Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology*, *49*(1), 1-49.

- Ludewig, R., & Heiland, P. (2013). Forschung zu Berufsbelastung und Bewältigungsstrategien von Richterinnen und Richtern. In J. P. Pahl & V. Herkner (Eds.), *Handbuch zur Berufsforschung* (pp. 888-899). Bielefeld: Bertelsmann.
- Martínez-Iñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M., & Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion: Interpersonal and intrapersonal mechanisms. *Work & Stress, 21*(1), 30-47.
- McDonald, R. P., & Ho, M.-H. R. (2002). Principles and practice in reporting structural equation analyses. *Psychological Methods, 7*(1), 64-82.
- Miller, M. K., & Richardson, J. T. (2006). A model of causes and effects of judicial stress. *Judges Journal, 45*, 20.
- Ochsner, K. N., Bunge, S. A., Gross, J. J., & Gabrieli, J. D. (2002). Rethinking feelings: an fMRI study of the cognitive regulation of emotion. *Journal of Cognitive Neuroscience, 14*(8), 1215-1229.
- Ochsner, K. N., Silvers, J. A., & Buhle, J. T. (2012). Functional imaging studies of emotion regulation: a synthetic review and evolving model of the cognitive control of emotion. *Annals of the New York Academy of Sciences, 1251*(1), E1-E24.
- Peterson, N. G., Mumford, M. D., Borman, W. C., Jeanneret, P. R., Fleishman, E. A., Levin, K. Y., . . . Pearlman, K. (2001). Understanding work using the Occupational Information Network (O* NET): Implications for practice and research. *Personnel Psychology, 54*(2), 451-492.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology, 88*(5), 879-903.
- 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*(5), 385-392.

-
- Totterdell, P., & Parkinson, B. (1999). Use and effectiveness of self-regulation strategies for improving mood in a group of trainee teachers. *Journal of Occupational Health Psychology, 4*(3), 219-232.
- Trougakos, J. P., Jackson, C. L., & Beal, D. J. (2011). Service without a smile: comparing the consequences of neutral and positive display rules. *Journal of Applied Psychology, 96*(2), 350-362.
- Van der Klink, J., Blonk, R., Schene, A. H., & Van Dijk, F. (2001). The benefits of interventions for work-related stress. *American Journal of Public Health, 91*(2), 270-276.
- von Gilsa, L., Zapf, D., Ohly, S., Trumpold, K., & Machowski, S. (2014). There is more than obeying display rules: Service employees' motives for emotion regulation in customer interactions. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 23*(6), 884-896.
- Webb, T. L., Miles, E., & Sheeran, P. (2012). Dealing with feeling: a meta-analysis of the effectiveness of strategies derived from the process model of emotion regulation. *Psychological Bulletin, 138*(4), 775-808.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Oerlemans, W. G. M., & Koszucka, M. (2018). Need for recovery after emotional labor: Differential effects of daily deep and surface acting. *Journal of Organizational Behavior, 39*(4), 481-494.
- Xie, J. L., & Johns, G. (1995). Job scope and stress: Can job scope be too high? *Academy of Management Journal, 38*(5), 1288-1309.