

**Abstract**

Diese Arbeit untersucht die Dunkle Triade, bestehend aus *Narzissmus*, *Psychopathie* und *Machiavellismus*, im Dienstleistungskontext. Zu diesem Zweck wird ein konzeptionelles Modell der Zusammenhänge dieser Persönlichkeitseigenschaften mit den Strategien der Emotionsarbeit, sowie der daraus resultierenden positiven und negativen Konsequenzen für den Angestellten entwickelt und durch ein Strukturgleichungsmodell empirisch geprüft. Die Daten der Online-Befragung von 255 Dienstleistungsmitarbeitern ergeben, dass Psychopathen und Narzissten Oberflächenhandeln nutzen, wobei letztere auch die Strategie des Tiefenhandelns anwenden. Machiavellismus zeigt kein signifikantes Ergebnis. Zudem bestätigen die Befunde, dass Oberflächenhandeln den Einfluss der Dunklen Triade auf Erschöpfung vermittelt, wobei Tiefenhandeln als partieller Mediator in der Beziehung von Narzissmus und Engagement fungiert. Engagement erhöht in der Folge die Zufriedenheit und Leistung des Angestellten, wobei Erschöpfung keinen signifikanten Einfluss aufweist.

Die Dunkle Triade im Dienstleistungskontext  
Einfluss auf die Emotionsarbeit und Konsequenzen für  
den Angestellten

Kruse, S.

2016, XI, 102 S. 3 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-12109-9