

### **Cost Structure, Customer Profitability, and Retention Implications of Self-Service Distribution Channels: Evidence from Customer Behavior in an Online Banking Channel.**

**Dennis Campbell, Frances X. Frei**

*Despite strong popular conceptions of gender differences in emotionality and striking gender differences in the prevalence of disorders thought to involve emotion dysregulation, the literature on the neural bases of emotion regulation is nearly silent regarding gender differences (Gross, 2007; Ochsner & Gross, in press). The purpose of the present study was to address this gap in the literature. Using functional magnetic resonance imaging, we asked male and female participants to use a cognitive emotion regulation strategy (reappraisal) to down-regulate their emotional responses to negatively valenced pictures. Behaviorally, men and women evidenced comparable decreases in negative emotion experience. Neurally, however, gender differences emerged. Compared with women, men showed (a) lesser increases in prefrontal regions that are associated with reappraisal, (b) greater decreases in the amygdala, which is associated with emotional responding, and (c) lesser engagement of ventral striatal regions, which are associated with reward processing. We consider two non-competing explanations for these differences. First, men may expend less effort when using cognitive regulation, perhaps due to greater use of automatic emotion regulation. Second, women may use positive emotions in the service of reappraising negative emotions to a greater degree. We then consider the implications of gender differences in emotion regulation for understanding gender differences in emotional processing in general, and gender differences in affective disorders.*

#### **Lulas Auf und Ab in der Meinungsgunst**

Den „Teflon-Effekt“ – Markenzeichen von Fernando Henrique Cardoso bei jeder Krisenbewältigung – scheint Lula von seinem Amtsvorgänger nicht ganz geerbt zu haben. Zwar blieben die negativen Auswirkungen von Rezession und Beschäftigungslosigkeit des letzten Jahres noch bis Dezember 2003 kaum als Makel an Lula haften, und dessen Popularität erfreute sich – übrigens auch heute noch – im Vergleich zu seinen Vorgängern beachtlicher Rekordhöhen. Doch Mitte März 2004 registrierte das brasilianische Meinungsforschungsinstitut IBOPE einen ersten dramatischen Rückgang in der allgemeinen Einschätzung. Er betraf nicht nur die Regierungsleistungen insgesamt, sondern darüber hinaus – und sogar noch stärker – auch die persönliche Per-

formanz Lulas als Regierungschef: Fiel die positive Bewertung der Regierungsleistungen insgesamt im Vergleich zu Dezember 2003 um 7% auf 34%, so schrumpfte das Vertrauen in Lula um 9% auf 60%, und die Zustimmung zu seinem Regierungsstil fiel schlagartig gar um 12% auf 54%.

Die Tatsache, dass die Zustimmung sich immer noch auf einer Rekordhöhe befindet, mag mit einem doch noch immer vorhandenen „Teflon-Phänomen“ zusammenhängen – schließlich verfügt Lula als ehe-maliger kämpferischer Arbeiterführer und als begnadeter Volkstribun nach wie vor über ein beträchtliches Reservoir an charismatischen Mitteln. Doch beunruhigend für die führenden Politiker ist zweifelsohne die in dem steilen Abfall zum Ausdruck kommende Tendenz. Denn diese kann sich auf die im Oktober 2004 in den 5.561