

ewox - emotion work xperience

Experiencing and acquiring emotion work

Emotionen sind allgegenwärtig und beeinflussen unser Verhalten, unsere Beziehungen und unsere Reaktionen. Sie können entweder angenehm oder unangenehm sein und sind hilfreich bei der Gestaltung unseres Lebens zugunsten unserer Ziele, denn sie geben uns wichtige Informationen über unser Wohlbefinden und unsere Bedürfnisse. Auch wenn Emotionen im Allgemeinen sehr wertvolle Informationen liefern, gibt es Situationen in denen wir nicht die Emotionen zeigen können, die wir fühlen. Dann müssen wir unsere Emotionen verändern und regulieren. Die Regulation von Emotionen findet sowohl im privaten als auch im beruflichen Kontext statt.

Im beruflichen Kontext spricht man bei der Regulation von Emotionen von Emotionsarbeit. Bei Emotionsarbeit geht es darum seine eigenen Gefühle am Arbeitsplatz so zu steuern, dass sie den Zielen der Organisation zuträglich sind. Arlie Hochschild (1983) hat den Terminus Emotionsarbeit geprägt. In ihrer Studie bei Flugbegleiter*innen konnte sie beobachten, dass die Anforderung stets freundlich zu sein und zu lächeln - unabhängig vom Verhalten des Fluggastes - zu erhöhtem Stress führt.

In vielen Berufen wird Emotionsarbeit geleistet, z.B. bei Steward*essen, Verkäufer*innen, Callcenteragent*innen, Altenpfleger*innen oder Erzieher*innen im täglichen Kontakt mit Klient*innen, Patient*innen, Kund*innen, Kolleg*innen oder mit Kindern und Jugendlichen. Dies geschieht immer dann, wenn sie eine andere Emotion fühlen, als die, die sie in der Situation zeigen sollen oder dürfen. In manchen Organisationen wird durch Darstellungsregeln (display rules) vorgegeben, welche Emotionen gezeigt werden sollen. In anderen Berufsfeldern geben eigene Erwartungen oder die Erwartungen der Gesellschaft vor, welche Emotionen gefühlt werden sollen. Eine Abweichung der gefühlten Emotionen von den erwarteten (vorgegeben) Emotionen nennt sich emotion-rule Dissonanz und hängt mit Erschöpfung, geringerer Arbeitszufriedenheit und verringerter Leistungsfähigkeit zusammen.

Besonders in den sozialen Berufen sind Arbeitnehmer mit vielfältigen emotionalen Anforderungen konfrontiert. Daher liegt der Fokus unserer Forschung auf dem Erleben, den Konsequenzen und der Verbesserung von Emotionsarbeit in erzieherischen und pflegerischen Berufen. Wir möchten dazu beitragen wissenschaftlich fundierte Handlungsempfehlungen für Individuen und Organisationen aussprechen zu können, die das Wohlbefinden der Mitarbeiter*innen und den Kontakt mit den Klient*innen verbessern können.

Einige Fragen, die wir mit unserer Forschung beantworten möchten sind:

1. Welche Emotionsregulationsstrategien nutzen Erzieher*innen und wie erleben sie Emotionsarbeit? Welche Zusammenhänge gibt es mit psychischen Belastungen (z.B. emotionaler Erschöpfung) und wie können die Belastungen verringert werden?
2. Wie erleben Altenpfleger*innen Emotionsarbeit? Welche Fertigkeiten benötigen Altenpfleger*innen um mit den Arbeitsanforderungen bzgl. Emotionsarbeit umgehen zu können?
3. Erprobung und Evaluation von Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Konsequenzen von Emotionsarbeit

Wenn Sie oder Ihr Unternehmen Interesse am Thema Emotionsarbeit haben, eine Studie zu einer bestimmten Fragestellung durchführen möchten oder an einer Zusammenarbeit interessiert wird, nehmen Sie gerne Kontakt mit uns auf unter: emotionwork@hochschule-rhein-waal.de



Projektteam

Dr. Hannah K. Lennarz

Wissenschaftliche Mitarbeiterin

Julia Mai, M.Sc.

Wissenschaftliche Mitarbeiterin

Prof. Dr. Wögen N. Tadsen

Allgemeine Betriebswirtschaftslehre mit dem Schwerpunkt Personal und Organisation

Prof. Dr. Corinna Titze

Angewandte Psychologie