

Emotionsarbeit

Der Begriff *Emotionsarbeit* wurde in den 1980er Jahren von *Arlie Hochschild* geprägt.

Emotionsarbeit bedeutet, im Rahmen von Erwerbsarbeit die *eigenen Emotionen* zu *managen*, um ein bestimmtes Gefühl zum Ausdruck zu bringen – *egal*, ob dies mit den *inneren Empfindungen* übereinstimmt oder nicht.

In Organisationen gibt es (implizite) *Gefühlsnormen* und *Darstellungsregeln*. Sie geben darüber Auskunft, welche Gefühle erwünscht sind und wie sie zum Ausdruck gebracht werden sollen.



Meistens sind positive Gefühle wie Freude und Herzlichkeit erwünscht – zum Beispiel in sozialen Berufen und im Dienstleistungssektor.

In diesen Branchen, in denen besonders viel Emotionsarbeit geleistet werden muss, arbeiten überwiegend Frauen.

So keinen Bock...

Na, was darf es Schönes sein?

Emotionsarbeit wird genau dann notwendig, wenn der *erwartete Gefühlsausdruck* und das *reale Gefühlserleben* voneinander *abweichen*.

Es gibt zwei Formen von Emotionsarbeit: *Oberflächenhandeln* und *Tiefenhandeln*.

Der *Gefühlsausdruck* wird an die Norm angepasst.

Oberflächenhandeln

Die *Gefühle* werden an die Norm angepasst.

Tiefenhandeln

Risiken

Kognitive Dissonanz

Entfremdung

Emotionsarbeit ist häufig *unsichtbar*. Sie ist *anstrengend* und kann zu *emotionaler Erschöpfung* führen. Um dies zu verhindern, sind spezielle *Rahmenbedingungen* notwendig.

Hochschild, A. R. 1990. *The managed heart. Commercialization of human feeling*. Berkeley.

Mucha, A., & Rastetter, D. 2017. Lieber falsche Gefühle vorspielen als falsche Gefühle fühlen? Überlegungen zu einer gesundheitsförderlichen Emotionsarbeit in subjektivierten Zeiten. *Positionen. Beiträge zur Beratung in der Arbeitswelt*, Heft 2/2017, 1-8.

Rastetter, D. 2008. *Zum Lächeln verpflichtet. Emotionsarbeit im Dienstleistungsbereich*. Frankfurt am Main.