

## Emotionsmanagement: Gefühle im technisch-sozialen Wandel

Gerhards, Jürgen

Veröffentlichungsversion / Published Version

Sammelwerksbeitrag / collection article

### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Gerhards, J. (1987). Emotionsmanagement: Gefühle im technisch-sozialen Wandel. In J. Friedrichs (Hrsg.), 23. Deutscher Soziologentag 1986: *Sektions- und Ad-hoc-Gruppen* (S. 480-483). Opladen: Westdt. Verl. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-150596>

### Nutzungsbedingungen:

*Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.*

*Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.*

### Terms of use:

*This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.*

*By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.*

## Emotionsmanagement: Gefühle im technisch-sozialen Wandel

Jürgen Gerhards (Köln)

Unter Emotionsmanagement seien Techniken des Umgangs mit den eigenen gefühlsmäßigen Befindlichkeiten und mit dem Ausdruck dieser Befindlichkeiten, den Emotionsexpressionen gemeint. Ich möchte den Begriff des Emotionsmanagements in dem hier zur Diskussion stehenden Zusammenhang weiter verengen und ihn vor allem im Zusammenhang mit Erwerbstätigkeit verwenden. Emotionsmanagement meint dann die Formen und Techniken des Umgangs mit den eigenen Befindlichkeiten, die im Berufsleben und in Arbeitszusammenhängen erforderlich sind, gleichsam extern durch die Berufsrolle definiert sind und erwartet werden. Zu denken ist dabei z.B. an die Arbeit der Stewardess und der Verkäuferin, an Politiker oder an Sozialarbeiter. Ich werde in einem ersten Schritt kurz erläutern, wie sich die Anforderungen an Emotionsmanagement gewandelt haben, um dann im zweiten Schritt auf der Basis eines Konzeptes einer Soziologie der Emotionen Techniken des Emotionsmanagements zu diskutieren. In einem dritten Punkt wird auf die Besonderheiten von Emotionsmanagement bei Erwerbstätigkeit eingegangen.

1. Stellt man die Aufteilung der Erwerbspersonen nach Berufen (auf der Basis der Einteilung von Ostner und Willms 1983) in der Weise um, daß sich eine Kategorie ergibt, die Berufe erfaßt, die mit Emotionsarbeit verbunden sind, und schaut man sich die Entwicklung des Anteils an Personen an, die in Emotionsarbeit involviert sind, dann ergibt sich folgendes: Auch wenn der Anteil der Erwerbstätigen in mit Emotionsarbeit verbundenen Berufen immer noch relativ gering ist im Vergleich zu den anderen Berufskategorien (ca. 9 %), so hat sich deren Anteil in den letzten 50 Jahren doch verdreifacht. Darüberhinaus kann man vermuten, daß die Anforderungen an Emotionsarbeit in den einzelnen Berufen gestiegen sind. Die Bedeutungen der Berufe selbst haben sich in der Weise gewandelt, daß es immer mehr zur Berufsdefinition gehört, Emotionsarbeit zu leisten. Beide Faktoren zusammengenommen deuten darauf hin, daß sich die Erwerbsstruktur in der Weise gewandelt hat, daß Emotionsarbeit zunehmend beruflich bedeutsam geworden ist.

2. Will man wissen, welche Formen der Emotionsarbeit es gibt, so benötigt

man Kenntnisse über den Wirkungszusammenhang der Entstehung von Emotionen. Emotionen entstehen im Zusammenspiel der Ebenen Physiologie, Psychisches und Soziales. Die einzelnen Ebenen und ihr Verhältnis zueinander kann man näher bestimmen. Im Fokus der Analyse von Emotionen stehen Subjekte und deren Gefühlslage bzw. Gefühlsäußerung auf der Basis von wertenden Prozessen von Stimuli und Situationen. Aus der Lektüre interaktionistischer Texte kann man wissen, daß psychische Systeme auf der Grundlage von internen Interaktionsprozessen funktionieren, in deren Verlauf Objekte und auch Emotionen als Ergebnis eines Prozesses des sich 'Selbst Anzeigens' eine Bedeutung erhalten. Die Bedeutungsstiftungen von Emotionen durch die Subjekte werden geformt durch physiologische Parameter und durch soziale Regeln. Physiologische Impulse schlagen nie unmittelbar durch und produzieren Emotionen, sondern müssen vermittelt Interpretationen in Sinn transponiert werden, damit sie als Emotionen ins Bewußtsein treten können. Kann die Interpretation von physiologischen Impulsen und von Situationen für unterschiedliche Subjekte verschieden ausfallen, sodaß verschiedene emotionale Befindlichkeiten entstehen, so gibt es zugleich eine Regelmäßigkeit und Gleichförmigkeit von Emotionen. Diese wird durch soziale Regeln des richtigen Fühlens und des Ausdrucks von Gefühlen hergestellt, die über die Sozialisation vermittelt werden und durch Formen sozialer Kontrolle stabilisiert werden. Es sind - so Arlie Hochschild - Gefühlsregeln, die für unterschiedliche Situationen vorgeben, was und wie gefühlt werden soll, die definieren, wann wir ein Recht haben uns zu ärgern, in welchen Situationen wir Schuldgefühle entwickeln sollen und wann Eifersucht angesagt ist. Daß aber auch Gefühlsregeln erst durch die Deutungen der Akteure ihre Wirksamkeit auf die Entstehung von Emotionen erhalten, wird besonders in Krisenfällen deutlich. Die von Handelnden bisweilen wahrgenommenen Diskrepanzen zwischen normativen Erwartungen des richtigen Fühlens und der eigenen Befindlichkeit führt zu dem, was hier mit Emotionsmanagement bzw. Emotionsarbeit beschrieben werden soll. Emotionsarbeit meint den Versuch des Handelnden, in Antizipation und Kenntnis der Regeln des Fühlens das eigene Empfinden und den Ausdruck von Gefühlen den geltenden Regeln des Fühlens anzupassen. Emotionsarbeit hat zum Ziel, erlebte Diskrepanzen zwischen den sozialen Regeln des Fühlens und den eigenen Befindlichkeiten in Einklang zu bringen. Emotionsarbeit kann sich auf Änderungen des Emotionsausdrucks beziehen, aber auch auf eine Modulation des Fühlens selbst; die Techniken reichen von der Beeinflussung der Physiologie bis hin zu kognitiven Uminterpretationen von Situationen

und Emotionen (Hochschild 1979, S. 562).

3. Das besondere an Formen der Emotionsarbeit im beruflichen Bereich ist die Tatsache, daß die Bedeutungstiftungen von Emotionen via Emotionsregeln aus dem Bereich des privaten Aushandelns der Bedeutung abgekoppelt sind und in eine nach Marktkriterien organisierte Form der Bedeutungssetzung transformiert sind. Emotionsregeln, d.h. Definitionen des richtigen Fühlens und des Ausdrucks von Emotionen werden extern und nach Profitkriterien gesetzt, Emotionsarbeit ist dann eine institutionalisierte Erwartung, den von der Ökonomie definierten Emotionsregeln gerecht zu werden und Diskrepanzen mit der eigenen Befindlichkeit abzuarbeiten. Ich möchte diesen Prozeß als Prozeß der Kommerzialisierung des Emotionalen bezeichnen, im Anschluß an und in Erweiterung von Habermas könnte man auch von einer Kolonialisierung des Emotionalen sprechen. Die Inklusion von Emotionserwartungen und Emotionsarbeit in die Berufsarbeit ist nun für die verschiedenen Berufe, die mit Emotionsarbeit verbunden sind, unterschiedlich weit entwickelt. Für den Bereich der Stewardessen ist der Prozeß der Professionalisierung von Emotionsarbeit wohl mit am weitesten fortgeschritten. Eine Beschreibung der dort erwarteten Emotionsarbeit hat entsprechend idealtypischen Charakter, sie ist zugleich durch die empirische Studie über Ausbildungszentren von Stewardessen von Arlie Hochschild (1983) gut belegt. Situations- und Emotionserwartungen werden von den Fluggesellschaften vor allem durch die Werbung produziert: eine freundliche Atmosphäre, persönliche Betreuung und Service durch eine leicht sexualisierte Stewardess werden unterstellt, die Vorstellung von leeren Flugzeugen, in denen man sich wie zu Hause ausbreiten kann, und von pünktlichem Service sind zusätzliche Faktoren der produzierten Situationserwartung, die im Flugzeug gemeistert werden müssen. Fluggesellschaften überlassen dies nicht dem Zufall, sondern steuern dies durch Selektionskriterien bei der Rekrutierung des Personals und eine Ausbildung in Formen der Emotionsarbeit. Eine Kontrolle der physischen Parameter wie Alter, Figur, Schönheit, Kleidung bis hin zum Lidschatten sollen die körperlichen Voraussetzungen für ein erfolgreiches Emotionsmanagement gewährleisten. Die über Rollenspiel erlernten Strategien der Modulation des Fühlens zielen alle auf eine Uminterpretation der Arbeitssituation als private Situation: die Kabine, in der gearbeitet und das Essen präpariert wird, wird als Küche zu Hause gedeutet, die Kunden sind die eingeladenen Gäste, die es als Hausfrau zu bewirten gilt. Belästigungen durch Kunden, Unfreundlichkeiten und

Befehlsgebaren, oft ausgelöst durch falsche Versprechungen durch die Werbung der Gesellschaft, werden durch kognitive Strategien der Uminterpretation gemeistert. Die Belästigungen werden als Versuche der Aufmerksamkeitsgewinnung interpretiert, die wiederum erklärt sich aus der verdeckten Angst des Kunden vor dem Fliegen. Auf diesem Wege läßt sich der bei der Stewardess entstandene Ärger ummünzen in Verständnis und Empathie. Neben diesen Versuchen der kognitiven Uminterpretation werden Techniken der physiologischen Modulation von Emotionen und des sur-face-acting geprobt.

Die Ausbildung von Stewardessen ist sicherlich ein Extremfall von gelernter und professioneller Emotionsarbeit. Es steht aber zu vermuten, daß sich auch andere mit Emotionsarbeit verbundene Berufe in diese Richtung professionalisieren werden. Die hier vorgestellten Ausführungen verstehen sich als Beitrag zur Erhellung dieses Entwicklungstrends.

#### Literatur:

GERHARDS, J. 1986: Georg Simmel's Contribution to a Theory of Emotions, erscheint in: Social Science Information, Vol. 25, No. 4

GERHARDS, J. 1986: Emotionen: eine vernachlässigte Größe in sozialpolitischen Fragestellungen, in: Rudolph Bauer und Stefan Leibfried (Hrsg.), Sozialpolitische Bilanz II, Bremen

GERHARDS, J. 1986: Soziologie der Emotionen: Perspektiven einer neuen Bindestrichsoziologie, in: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 38, Heft 4

HOCHSCHILD, A.R. 1979: Emotionwork, feeling rules, and social structure, in: AJS 85 (3), S. 551-575

HOCHSCHILD, A.R. 1983: The managed Heart. Commercialization of Human Feeling, Berkeley, u.a.

OSTNER, I. und WILLMS, A. 1982 und 1983: Strukturelle Veränderung der Frauenarbeit in Haushalt und Beruf, in: Joachim Matthes (Hrsg.), Krise der Arbeitsgesellschaft? Verhandlungen des 21. Deutschen Soziologentages in Bamberg und Frankfurt, S. 206-227