



Merkmale und Folgen von Emotionsarbeit

Dr. Kai Seiler

DIN-Workshop, 20.01.2011, Berlin



Inhalt

- Beobachtungen
- Merkmale der Emotionsarbeit
- Befunde zur Emotionsarbeit
- Konzepterweiterungen
- Fazit
- Ausblick / Diskussion



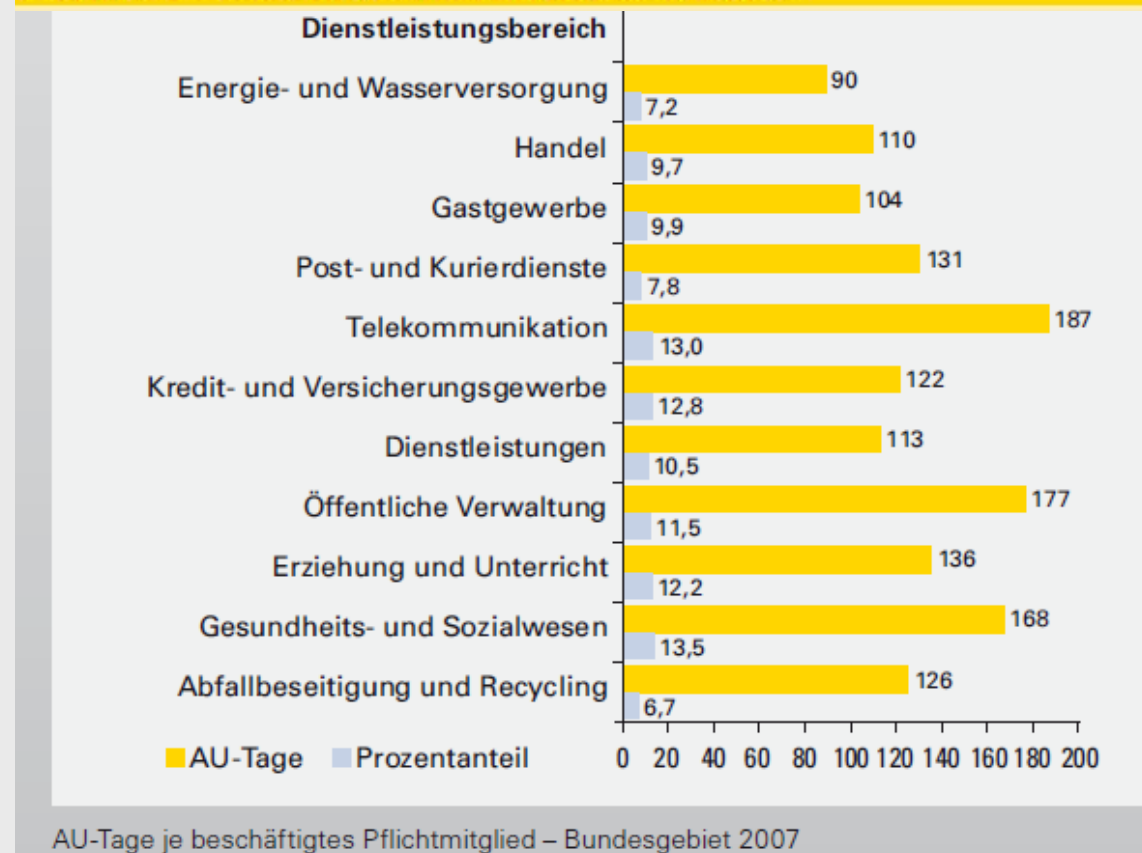
Foto: ©MEV-Verlag



Beobachtungen

Schaubild S2

Psychische Erkrankungen nach Wirtschaftsgruppen



(Quelle: BKK Gesundheitsreport 2008)



Beobachtungen

Tabelle T2
Berufe mit den meisten psychisch verursachten AU-Tagen – Frauen

	Schlüssel	Fälle je100	Tage je 100
Arbeitslose		7,0	516
Alle Beschäftigte		5,0	150
Telefonistinnen	734	10,0	298
Helferinnen in der Krankenpflege	854	7,1	286
Soldaten, Grenzschutz-, Polizeibedienstete	801	11,7	274
Geldeinnehmerinnen-, auszahlerinnen, Kartenverkäuferinnen, -kontrolleurinnen	706	7,7	274
Pförtnerinnen, Hauswartinnen	793	5,4	261
Sozialarbeiterinnen, Sozialpflegerinnen	861	7,0	257
Wächterinnen, Aufseherinnen	792	8,2	257
Eisenbahnbetriebsreglerinnen, -schaffnerinnen	712	9,0	245
Elektroinstallateurinnen, -monteurinnen	311	7,9	238
Datentypisten	783	7,6	216
Kraftfahrzeugführerinnen	714	6,4	216
Chemiebetriebswerkerinnen	141	7,5	203
Kassiererinnen	773	5,4	202
Raum-, Hausratreinigerinnen	933	5,6	200
Elektrogeräte-, Elektroteilemontiererinne	321	8,2	196
Hauswirtschaftsverwalterinnen	921	5,1	193
Krankenschwestern, Hebammen	853	5,7	191
Warenaufmacher, Versandfertigmacher	522	6,3	188
Real-, Volks-, Sonderschullehrerinnen	873	6,4	184
Köchinnen	411	5,6	182

Bund gesamt – 2007

(Quelle: BKK Gesundheitsreport 2008)



Beobachtungen

- Wachsender Dienstleistungssektor / vermehrt „Interaktionsarbeit“
- Anstieg der Kundenansprüche – und der Anforderungen an Dienstleistungstätigkeiten
- Aber auch: große Heterogenität in den Merkmalen und Anforderungen unterschiedlicher Dienstleistungstätigkeiten
- Kassenübergreifend liegen Befunde zu erhöhten Fehlzeiten aufgrund psychischer Erkrankungen im Dienstleistungssektor (vor allem Telekommunikation sowie im Erziehungs- und Unterrichtswesen) vor



Beobachtungen

- Forschung zu Emotionsarbeit seit den 1970ern
- Zunächst in der Soziologie (A. Hochschild) konzipiert, dann von anderen Wissenschaften adaptiert und weiterentwickelt
- Aber: teils unterschiedliche Paradigmen in den Disziplinen
- Breite Methodenvielfalt, überwiegend korrelative Querschnittstudien
- In der Arbeitspsychologie Beachtung seit den 1990ern; eher als abhängige, denn als unabhängige Variable
- In den letzten Jahren teilweise Veränderung des Blickwinkels: Potenziale der interaktiven Arbeit mit emotionalen Anforderungen



Merkmale der Emotionsarbeit

„Emotionsarbeit ist die bezahlte Arbeit, bei der ein Management der eigenen Gefühle notwendig ist, um nach außen hin in Mimik, Stimme und Gestik ein bestimmtes Gefühl zum Ausdruck zu bringen, unabhängig davon, ob dies mit den inneren Empfindungen übereinstimmt oder nicht.“

(Hochschild, 1990)

emotion work



„Private“ Emotionsarbeit

sentimental work



Die aktive Beeinflussung von Gefühlen des Gegenübers



Merkmale der Emotionsarbeit

- Ausdruck positiver Gefühle
- Ausdruck von und Umgang mit negativen Gefühlen
- Wahrnehmung von Gefühlen anderer
- Interaktionsspielraum (Einfluss auf die Interaktion mit Kunden)
- Emotionale Dissonanz

(nach Zapf et al., 2002)

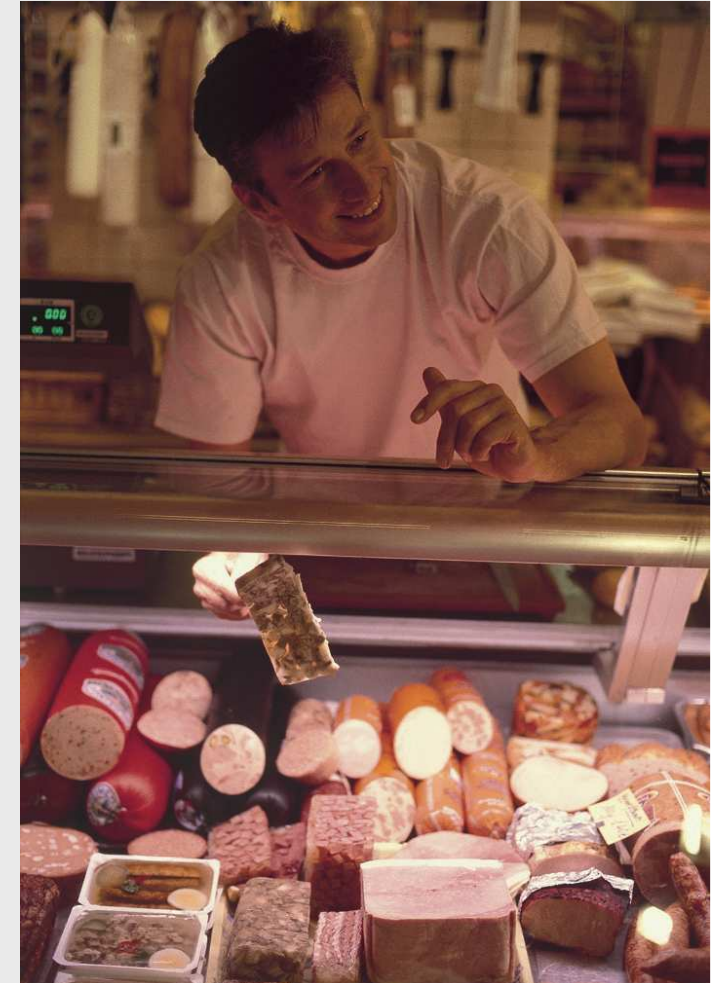
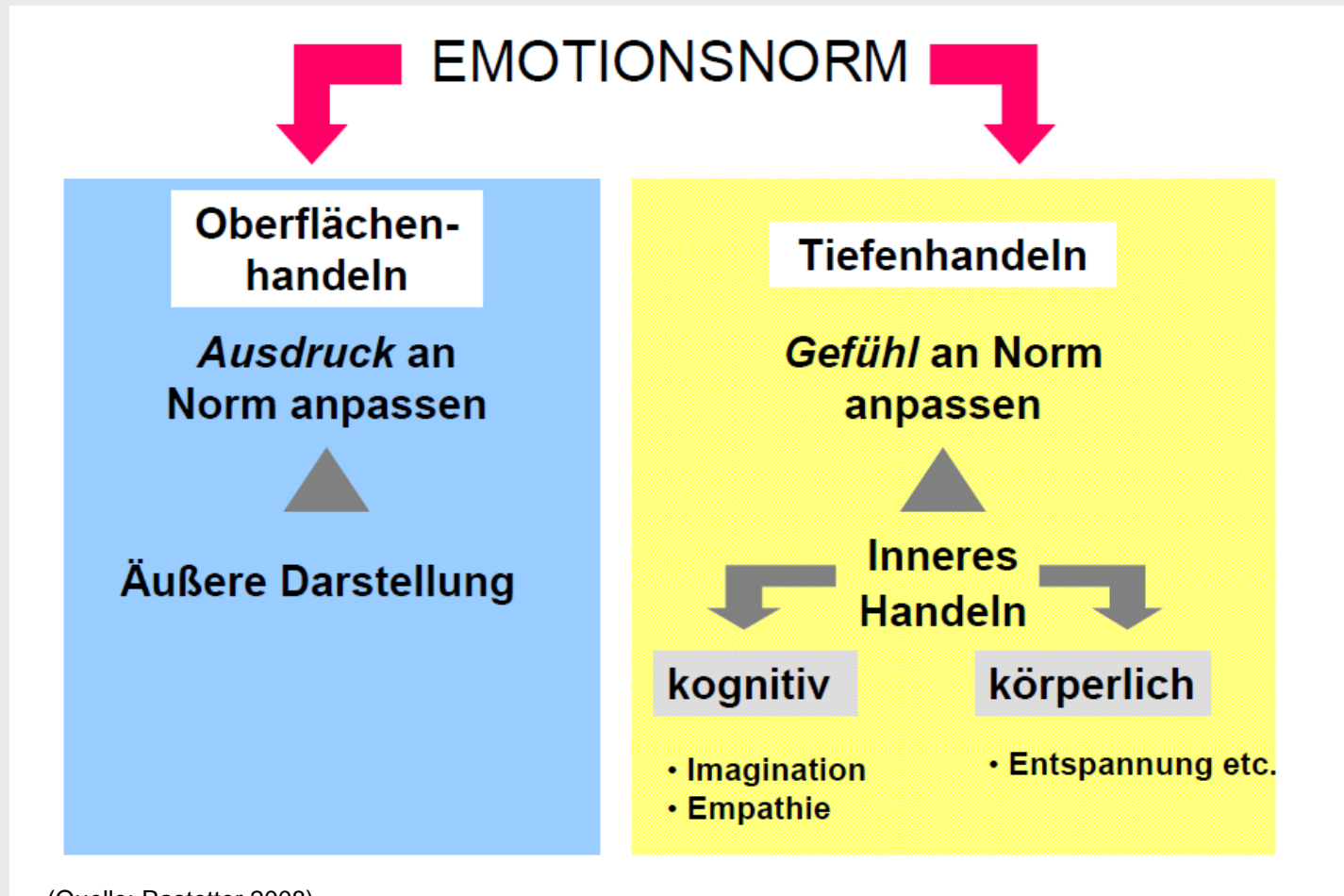


Foto: ©MEV-Verlag



Merkmale der Emotionsarbeit

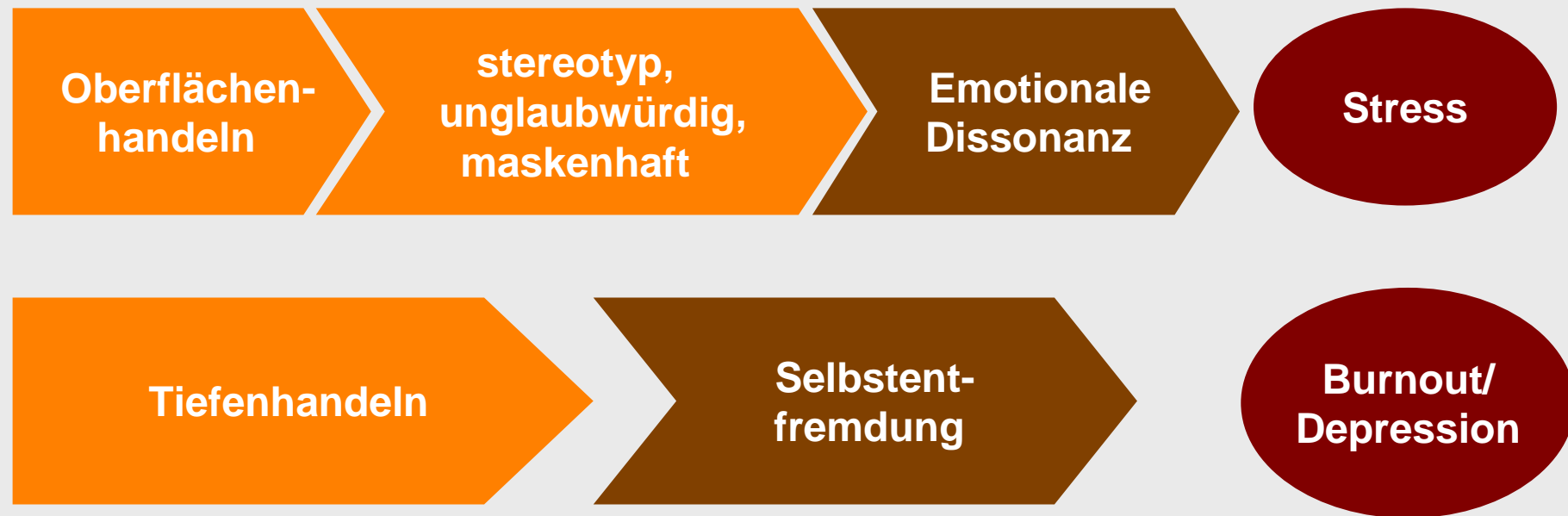


(Quelle: Rastetter 2008)



Merkmale der Emotionsarbeit

Annahmen negativer Folgen





Befunde zur Emotionsarbeit

Moderatoren zwischen emotionaler Dissonanz und Erschöpfung

- Autonomie im Handeln
(Grandey et al., 2005)
- Soziale Unterstützung
(Lee & Ashforth, 1996)
- Emotionale Kompetenz
(Giardini & Frese, 2006)
- Extraversion
(Judge et al., 2009)



Foto: ©MEV-Verlag



Befunde zur Emotionsarbeit

Wirkungen von Merkmalen der Emotionsarbeit

- Tiefenhandeln schwächt emotionale Erschöpfung ab (Chau et al. 2009)
- Ein längerer Kundenkontakt wirkt entlastend (Rastetter, 2008)
- Positive Kundenreaktionen verringern Stress (Coté, 2005)
- Unfaire Kunden sind emotional beanspruchender als neutrale (Rupp & Spencer, 2006)
- Metaanalyse: Häufiger Kundenkontakt sagt nicht Burnout oder Unzufriedenheit voraus (Brotheridge & Grandey, 2002)



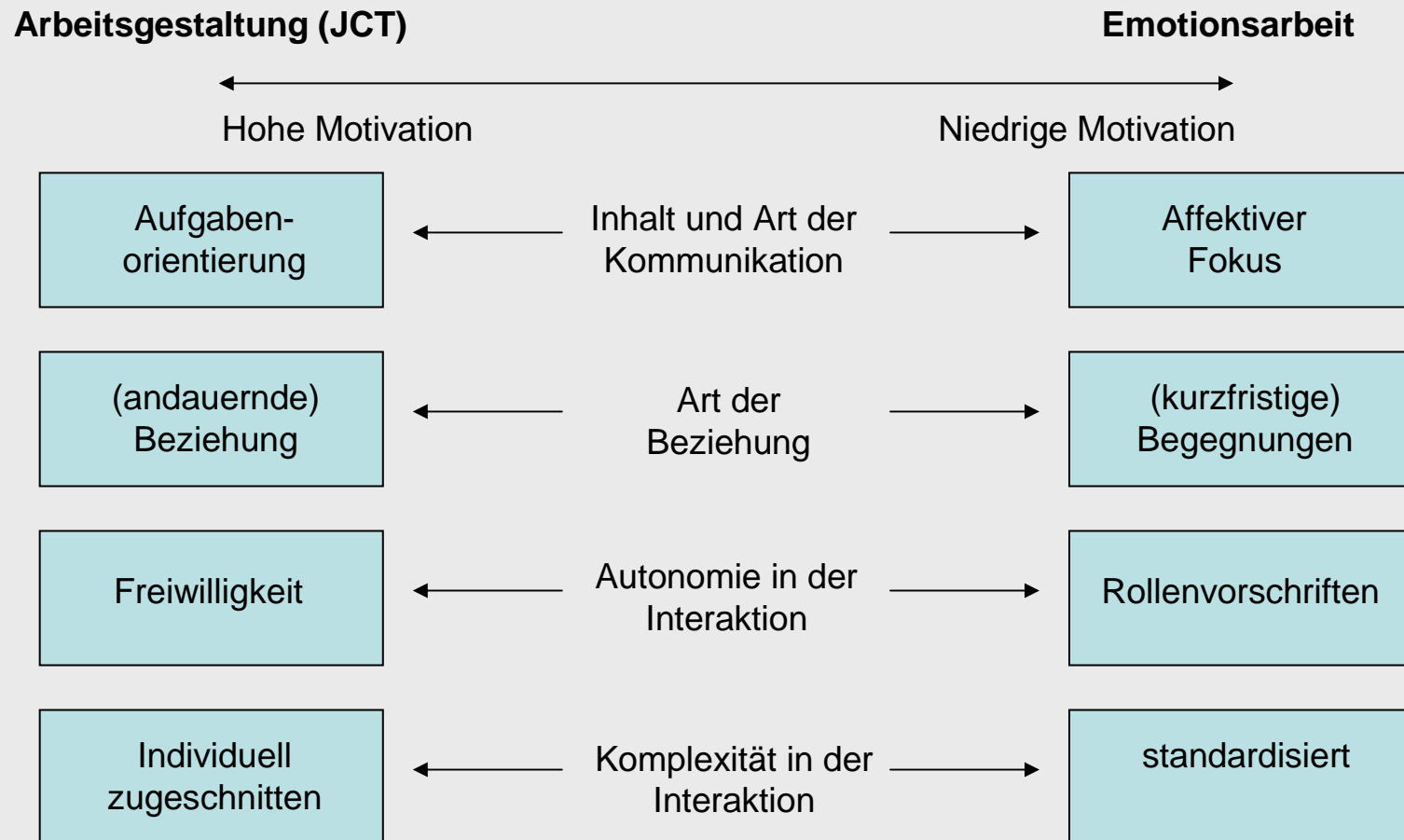
Befunde zur Emotionsarbeit

Emotionale Dissonanz

- Emotionale Dissonanz führt zu Erschöpfung (Burnout) und Depersonalisation (u. a. LeBlanc & Kelloway, 2002; Zapf et al., 2002)
- Emotionale Dissonanz hängt bedeutsam mit Unzufriedenheit und schlechter Performance zusammen (Dormann & Zapf, 2004)
- Distanzierungsfähigkeit kann emotionale Dissonanz vorbeugen (Rastetter, 2008)



Konzepterweiterungen



(nach Grandey et al., 2010)




Konzepterweiterungen

Emotionale Belastung und Beanspruchung bei Emotionsarbeit

Belastung

- z. B.
- Wütender Kunde
 - Beleidigung / Verletzung sozialer Norm
 - Rollenvorschriften
 - trauernde Angehörige
 - Lob, positives Feedback

- 
-
- Schwierig zu messen,
 - Grenzwert?


Vermittelnd:

Individuelle Merkmale / Bewältigungsstrategien

Situative Charakteristika


Beanspruchung

- z. B.
- Emotionale Dissonanz
 - Stress
 - Hilflosigkeit
 - depressive Stimmung
 - Freude
 - Aktivierung

- 
-
- keine Kausalität über Beanspruchungsmessung zu distinkten Belastungsfaktoren möglich

Beanspruchungsfolgen

- z. B.
- Burnout / Depression
 - psychosomatische Erkrankungen
 - gesteigerte Selbstwirksamkeit
 - Arbeitszufriedenheit

- 
-
- überwiegend durch korrelative Querschnittstudien festgestellt



Fazit

- Emotionsarbeit ist mit dem Wachstum des Dienstleistungssektors interdisziplinär beforscht worden
- Befundlage spricht für weitere Differenzierung des Konzeptes unter Berücksichtigung von Moderatorvariablen
- Emotionale Dissonanz scheint durchgängig mit negativen Beanspruchungsfolgen assoziiert
- Bekannte Empfehlungen zur Optimierung mentaler Belastung scheinen ebenfalls bei emotionaler Belastung zu helfen
- Emotionsarbeit ist unter bestimmten Bedingungen mit positiven Faktoren verbunden



Ausblick / Diskussion

- Aufnahme von Aspekten der Emotionsarbeit in eine überarbeitete DIN EN ISO 10075
- Berücksichtigung von Befunden aus der Emotionsforschung sowie der Neurowissenschaft
- Weitere Forschung müsste differenzierter die teils sehr unterschiedlichen Anforderungen betrachten
- Mehr Längsschnittstudien - insbesondere unter Berücksichtigung von Mehrfachbelastungen
- Stärkere Berücksichtigung bei der betrieblichen Gefährdungsbeurteilung



Foto: ©MEV-Verlag



Vielen Dank für die
Aufmerksamkeit!

Kontakt:

Dr. Kai Seiler
Landesinstitut für Gesundheit
und Arbeit NRW
Ulenbergstraße 127 – 131
D-40225 Düsseldorf
Tel.: 0211/3101-1239
Fax: 0211/3101-1189

kai.seiler@liga.nrw.de