

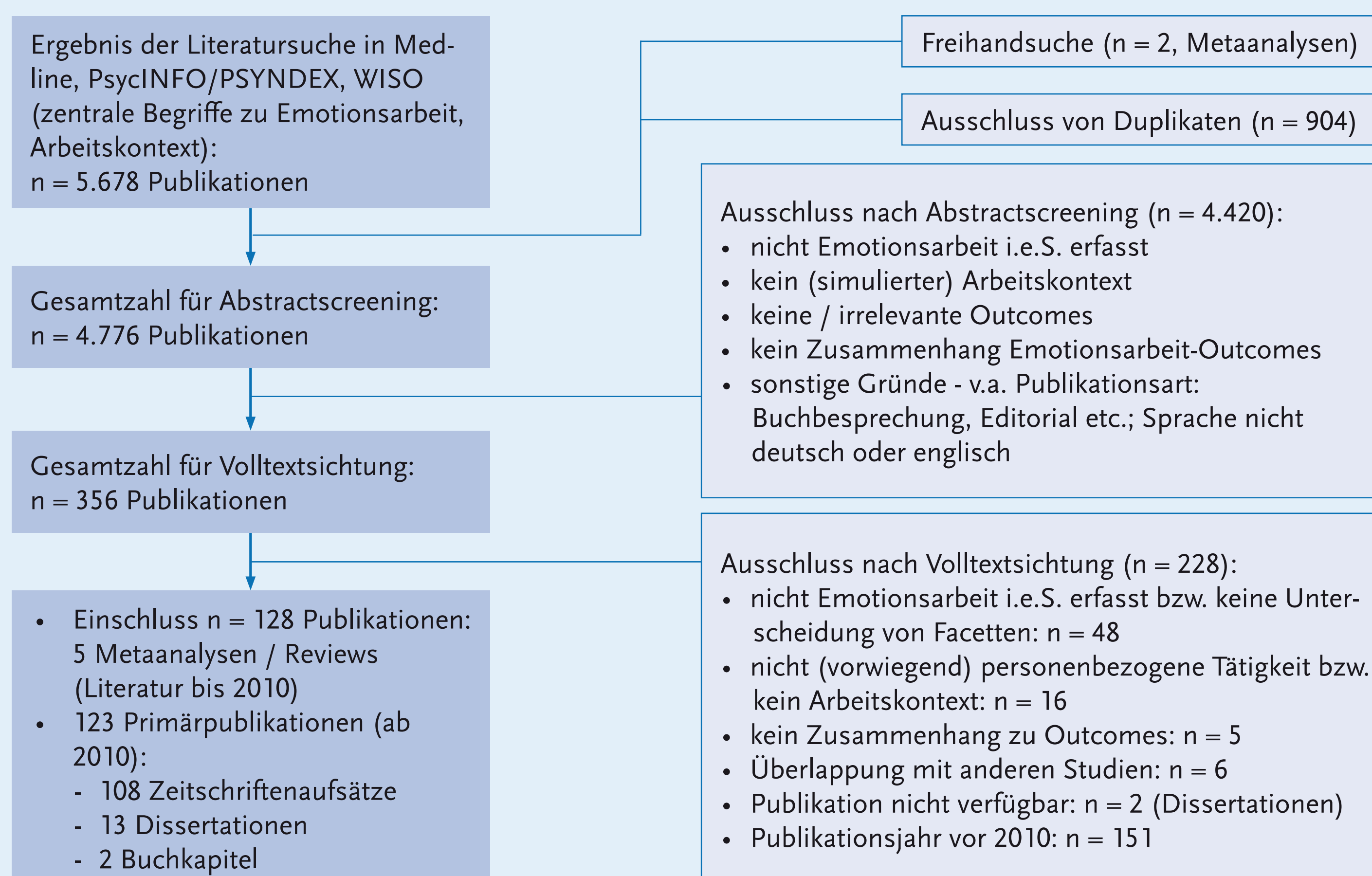
Emotionsarbeit

Ina Schöllgen & Anika Schulz

Hintergrund und Fragestellung

- **Begriff:** **Emotionsarbeit** umfasst das Zeigen eines bestimmten Emotionsausdrucks (bzw. Unterdrücken inadäquater Emotionen) im Rahmen personenbezogener Tätigkeiten.
- **Facetten:**
 - Regulationsstrategien **Surface Acting** (SA; Anpassung Emotionsausdruck) und **Deep Acting** (DA; Veränderung emotionalen Erlebens)
 - Zustand der **emotionalen Dissonanz** (ED; Emotion-Rule-Dissonance, ERD: Diskrepanz von gefordertem Emotionsausdruck und tatsächlichem Erleben)
 - **Darstellungsregeln** (DR; Anforderungen zum Zeigen bzw. Unterdrücken positiver und negativer Emotionen) und weitere bedingungsbezogene Aspekte (Intensität, Variabilität des geforderten Emotionsausdrucks...)
- **Fragestellung:** Welchen Einfluss hat Emotionsarbeit, unter Berücksichtigung von Alter und Geschlecht, auf (psychische) Gesundheit und Befinden, Motivation und Arbeitszufriedenheit sowie Leistung?

Methode



Eigenschaften eingeschlossener Primärpublikationen:

- mehrheitlich Querschnittstudien
- Stichproben - Schwerpunkte:
 - klassischer Servicebereich (Handel, Gastronomie, Tourismus)
 - Gesundheits- & Sozialwesen
 - Bildung & Erziehung
- Facetten von Emotionsarbeit:
 - vorwiegend Surface Acting und Deep Acting untersucht
 - überwiegend subjektive Verfahren (auch für Darstellungsregeln)
- vorwiegend untersuchte Outcomes: Burnout, Arbeitszufriedenheit
- wenige Befunde zur moderierenden Funktion von Alter und Geschlecht im Zusammenhang zwischen Emotionsarbeit und Outcomes

Ergebnisse

	SA	DA	ED	DR Zeigen positiver Emotionen	DR Unterdrücken negativer Emotionen
Burnout	+ emotionale Erschöpfung, Depersonalisation	- reduzierte Leistungsfähigkeit	+ emotionale Erschöpfung, Depersonalisation		+ emotionale Erschöpfung
Mentales Befinden (außer Burnout)	-		-		
Körperliches Befinden	-		-		
Arbeitszufriedenheit	-		-		
Motivation	+ Kündigungsabsicht		+ Kündigungsabsicht		
Leistung		+ emotionsbezogene Arbeitsleistung		+ emotionsbezogene Arbeitsleistung	

+ ...positiver Zusammenhang (z.B.: häufigeres SA geht einher mit mehr emotionaler Erschöpfung)
 - ...negativer Zusammenhang (z.B.: stärkere ED geht einher mit schlechterem mentalen und körperlichen Befinden)
 nach Cohen (1988) handelt es sich mehrheitlich um Effekte kleinerer bis mittlerer Größe ($.10 \leq |r| \leq .29$ = kleiner Effekt; $.30 \leq |r| \leq .49$ = mittlerer Effekt)

Diskussion

- Fokus bisheriger Studien auf SA, DA & ED, hier teilweise gesicherte Zusammenhänge zu Outcomes (Kausalität und Stabilität ungeklärt)
- genauere Untersuchung der Ausgestaltung von DR sowie von DR bzw. emotionalen Anforderungen außerhalb des klassischen Servicebereichs erforderlich
- Messung von Emotionsarbeit sollte kritisch hinterfragt werden (Inhalt, Ebene)
- moderierende Wirkung von Interaktionscharakteristika (Rückmeldung, Länge und Art der Beziehung, Standardisierung der Interaktionen) und anderen Arbeitsbedingungs-faktoren im Zusammenhang zwischen Emotionsarbeit und den Outcomes sollte stärker berücksichtigt werden