

---

# Emotionsarbeit als Ressource und Belastung

Eine organisationspsychologische Perspektive

Dr. Nilima Chowdhury

Universität St.Gallen

Integras-Fortbildungstagung 2022

17.11.22, 10 Uhr

---

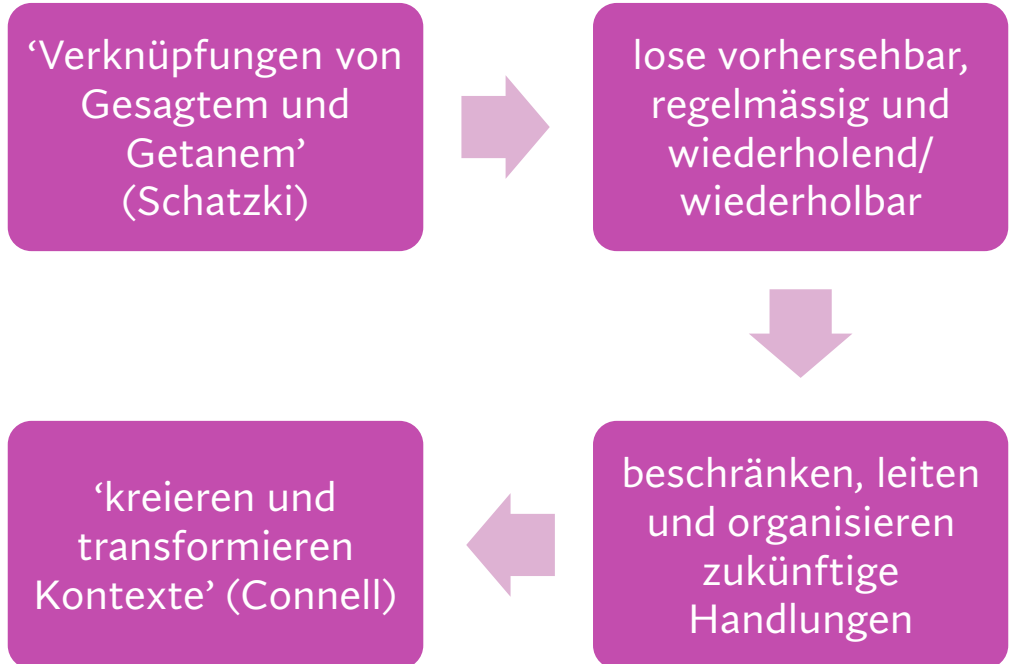


---

Emotionen als soziale Praktiken

---

# Emotionspraktiken





---

# Emotionen als soziale Praktiken

---

# Hochschild's Begriff der *Gefühlsregeln*

Kulturelle Skripte oder  
moralische Wertungen  
von bestimmten  
affektiven Zuständen

«was ich fühle» versus  
«was ich fühlen sollte»

die eigenen emotionalen  
Aktionen mit Blick auf  
emotionale  
Konventionen bewerten

Klar erkennbare  
Gruppenunterschiede

# Emotionsarbeit und Geschlecht



## Frauen in Führungspositionen:

- sind oft mit negativen Geschlechtsstereotypen konfrontiert
- leisten häufig mehr Sorgearbeit, ohne dass diese honoriert wird



## Männer in Sozialberufen:

- müssen ihre berufliche Eignung unter Beweis stellen
- leisten 'boundary work', um die Spannung zwischen beruflicher und Geschlechtsidentität zu überbrücken

---

# Emotionsarbeit und Führung

<b>Belastung</b>	<b>Ressource</b>
Emotionsarbeit und damit einhergehende Belastung bleibt oft unsichtbar	Regulierung von Stimmung, Gefühlen, Motivation und Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden
Eigene Verletzlichkeit und Emotionalität können nicht thematisiert werden	Wichtige Komponente von Beziehungsaufbau und -pflege
Identitätskonflikt: berufliche Identität versus Führungsrolle	Beitrag zur Schaffung (ggf. Transformation) von organisationalen Gefühlsregeln, die die Organisationskultur und -identität massgeblich prägen

---

---

# 4 Dimensionen von Emotionsarbeit

1. Zurschaustellung von positiven Emotionen
  2. Zurschaustellung und Umgang mit negativen Emotionen
  3. Notwendigkeit/Erwartung, die Emotionen des Gegenübers 'lesen' zu können
  4. **Dissonanz zwischen gefühlten und zur Schau gestellten Emotionen**
-



---

# Eine Organisationskultur schaffen, die emotionale *Resonanz* fördert

1. Bestandsaufnahme des Status quo: geltende Gefühlsregeln identifizieren



---

Wer verfügt über  
emotionales  
Kapital?

---

---

# Eine Organisationskultur schaffen, die emotionale *Resonanz* fördert

1. Bestandsaufnahme des Status quo: geltende Gefühlsregeln identifizieren
  2. Gibt es 'geheime Gefühle'?
  3. Führungskräfte als Vorbilder und Taktgeber:innen
  4. Foren für Austausch schaffen
-

# Fazit

Emotionen sind soziale  
Praktiken und  
dementsprechend an  
soziale Identitäten  
gebunden

Geleistete/ erwartete  
Emotionsarbeit steht in  
direktem Zusammenhang  
mit der  
Organisationskultur und  
ihren Gefühlsregeln

Führungskräfte können  
Emotionsarbeit als  
Ressource einsetzen und  
ein der emotionalen  
Resonanz förderliches  
Arbeitsklima mitgestalten

---

Fragen?

Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!

---

---