

Herausgegeben von der Arbeitsgemeinschaft Sozialwissenschaftlicher Institute e. V.

- Institut für Soziologie der RWTH Aachen, Kopernikusstraße 16, 5100 Aachen  
Institut für Soziologie der Universität Augsburg, Meminger Straße 6, 8900 Augsburg  
Konrad-Adenauer-Stiftung e. V., Sozialwissenschaftliches Forschungsinstitut, Rathausallee 12, 5205 St. Augustin 1  
Institut für Soziologie der Technischen Universität Berlin, Dovestraße 1 (Zimmer 406), 1000 Berlin 10  
Forschungsstelle für Handelt (HFI) e. V., Fehrbelliner Platz 3, 1000 Berlin 31  
Max-Planck-Institut für Bildungsforschung, Lenzallee 94, 1000 Berlin 33  
Zentralinstitut für sozialwissenschaftliche Forschung an der Freien Universität Berlin, Babelsberger Str. 14-16, 1000 Berlin 31  
Sozialpädagogisches Institut Berlin, Hällesches Ufer 32-38  
Sozialwissenschaftliches Institut der Ev. Kirche in Deutschland, Querenburger Höhe 294, 4630 Bochum  
Institut für Soziologie, Rheinische Friedrich-Wilhelms-Universität, Adenauerallee 24-42, 5300 Bonn 1  
Wissenschaftliches Institut Öffentlicher Dienst (WIÖD) e. V., Dreizehnenweg 36, 5300 Bonn 2  
Forschungsinstitut der Friedrich-Ebert-Stiftung e. V., Godesberger Allee 149, 5300 Bonn  
Landesinstitut Sozialforschungsstelle Dortmund, Rheinlanddamm 199, 4600 Dortmund  
Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliches Institut des Deutschen Gewerkschaftsbundes GmbH (WSI), Hans-Böckler-Straße 39, 4000 Düsseldorf  
Institut für Gesellschaft und Wissenschaft an der Universität Erlangen-Nürnberg, Äußere Brucker Straße 33, 8520 Erlangen  
Institut für Soziologie der Universität Erlangen-Nürnberg, Kochstraße 4, 8520 Erlangen  
Battelle-Institut e. V. — Abt. Mensch und Technik — Am Römerhof 35, 6000 Frankfurt am Main 90  
Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik, Am Stockhorn 5-7, 6000 Frankfurt am Main 50  
Arnold-Bergstrasser-Institut für Kulturwissenschaftliche Forschung e. V., Forschungsinstitut für Politik und Gesellschaft überseeischer Länder, Windaustr. 16, 7800 Freiburg  
GESOMED, Gesellschaft für sozialwissenschaftliche Forschung in der Medizin mbH, Werderring 16, 7800 Freiburg  
Agrarsoziale Gesellschaft e. V., Kurze Geismatstraße 23/25, 3400 Göttingen  
Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen (SOFI) — Gemeinnütziger Verein —, Friedländer Weg 31, 3400 Göttingen  
Soziologisches Seminar der Georg-August-Universität, Nikolausberg Weg 5 G, 3400 Göttingen  
Forschungsstelle der Hochschule für Wirtschaft und Politik, Von-Melle-Park 9, 2000 Hamburg 13  
Institut für Sozial- und Wirtschaftsgeschichte der Universität Hamburg, Von-Melle-Park 15, 2000 Hamburg 13  
Kriminologisches Forschungsinstitut Niedersachsen e. V., Leierwitzstraße 41, 3000 Hannover 1  
Institut für Entwicklungsplanung und Strukturforchung GmbH, Grotenfendstraße 2, 3000 Hannover 1  
Pastoralsoziologische Arbeitsstelle der Evangelisch-Lutherischen Landeskirche Hannover, Georgsplatz 17, 3000 Hannover 1  
Hochschul-Informationssystem (HIS) GmbH, Anzeiger-Hochhaus, Gosseriede 9, 3000 Hannover 1  
Arbeitsgruppe für empirische Bildungsforschung e. V., AteB, Werdenerstraße 38, 6900 Heidelberg 1  
Forschungsinstitut für Arbeit und Bildung (FAB), Postfach 10 22 66, 6900 Heidelberg  
Institut für Soziologie der Universität Heidelberg, Sandgasse 9, 6900 Heidelberg  
Institut für Soziologie der Christian-Albrechts-Universität, Olshausener Straße 40-60, 2300 Kiel 1  
Forschungsinstitut für Politische Wissenschaft und Europäische Fragen der Universität zu Köln, Gottfried-Keller-Straße 6, 5000 Köln 41  
Forschungsinstitut für Sozialpolitik der Universität zu Köln, Gyrhofstraße 2, 5000 Köln 41  
Forschungsinstitut für Soziologie der Universität zu Köln, Greinstraße 2, 5000 Köln 41  
Forschungsstelle für Empirische Sozialökonomie e. V., Klosterstraße 1, 5000 Köln 41  
Institut für angewandte Verbraucherforschung e. V., Aachener Straße 89, 5000 Köln 40  
Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik e. V., Barbarossaplatz 2, 5000 Köln 1  
Institut zur Erforschung sozialer Chancen (Berufsforschungsinstitut), Kuenenstraße 1 b, 5000 Köln 60  
Institut der Deutschen Wirtschaft, Gustav-Heinemann-Ufer 84-88, 5000 Köln 51  
Institut für angewandte Sozialforschung der Universität zu Köln, Greinstraße 2, 5000 Köln 41  
Institut für Sozialpsychologie der Universität zu Köln, Haadenkampstraße 2, 5000 Köln 41  
Zentralarchiv für Empirische Sozialforschung der Universität zu Köln, Bachemer Straße 40, 5000 Köln 41  
Internationales Institut für empirische Sozialökonomie (inifesa), Haldenweg 23, 8901 Leitershofen  
Institut für Sozialwissenschaften der Universität Mannheim, Seminargebäude A 5, 6800 Mannheim  
Forschungsgruppe Wahlen e. V., Institut für Wahlanalysen und Gesellschaftsbeobachtung, Seckenheimer Str. 10, 6800 Mannheim 1  
Zentrum für Umfragen, Methoden und Analysen, Postfach 9569, 6800 Mannheim 1  
Institut für Soziologie, FB Gesellschaftswissenschaften und Philosophie der Universität Marburg, Am Grün 1, Frouhof, 3550 Marburg  
Institut für Industrie- und betriebliches Rechnungswesen, Ludwigstraße 28, 8000 München 22  
Deutsches Jugendinstitut e. V., Saarstraße 7, 8000 München 40  
Institut für Sozialpolitik und Arbeitsrecht e. V., Josephspitalstraße 15/VIII, 8000 München 2  
Institut für sozialwissenschaftliche Forschung e. V., Jakob-Klar-Straße 9, 8000 München 13  
Sozialwissenschaftliches Institut der Bundeswehr, Wintzerstraße 52, 8000 München 40  
Institut für soziale Arbeit, Fortbildung, Praxisberatung, Forschung, Peterstraße 11, 4400 Münster  
Institut für Christliche Sozialwissenschaften, Piedergerasse 3, 4400 Münster  
Institut für Politische Wissenschaft der Westfälischen Wilhelms-Universität zu Münster, Bispingerhof 3, 4400 Münster  
Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Bundesanstalt für Arbeit, Regensburger Straße 104, 8500 Nürnberg  
Sozialwissenschaftliches Forschungszentrum der Universität Erlangen-Nürnberg, Findeggasse 7-9, 8500 Nürnberg  
Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e. V. (ISO), Trierer Straße 42, 6600 Saarbrücken 2  
Institut für angewandte Wirtschafts- und Sozialforschung, Fürstenstraße 3, 6600 Saarbrücken 6  
Institut für Aranzsoziologie, Landwirtschaftliche Beratung und Angewandte Psychologie der Universität Hohenheim, Postfach 70 05 60, 7000 Stuttgart 70  
Institut für Politikwissenschaften der Universität Tübingen, Brunnenstraße 30, 7400 Tübingen  
Soziologisches Seminar der Universität Tübingen, Wilhelmstraße 36, 7400 Tübingen  
Internationales Dokumentations- und Studienzentrum für Jugendkonflikte (IDSZ), Gaußenstraße 20, 5600 Wuppertal  
Gesellschaftswissenschaften, Prof. Dr. Ulrich Beck, Universität, Bielefeld

## Emotionsarbeit. Zur Kommerzialisierung von Gefühlen

Von Jürgen Gerhards

Unter *Emotionsarbeit* seien Techniken des Umgangs mit den eigenen gefühlsmäßigen Befindlichkeiten und mit dem Ausdruck dieser Befindlichkeiten, den Emotions-  
expressionen gemeint. Ich möchte den Begriff der Emotionsarbeit in dem hier zur  
Diskussion stehenden Zusammenhang weiter einengen und ihn nur in Bezug auf  
*Erwerbstätigkeit* verwenden. Emotionsarbeit meint dann die Formen und Techniken  
des Umgangs mit den eigenen Befindlichkeiten, die im Berufsleben und in Arbeitszu-  
sammenhängen erforderlich sind, gleichsam extern durch die Berufsrolle definiert  
sind und erwartet werden. Zu denken ist dabei z.B. an die Arbeit der Stewardess, die  
mit einem keepsmling sich an den Bedürfnissen der Kunden orientiert, an den Sozia-  
larbeiter, der dafür sorgt, daß sich der Klient wohl und verstanden fühlt, an den  
Friedhofsfredner, der den Trauernden vermittelt, daß er sie versteht, obwohl er sie  
gar nicht kennt, an die Politiker, die sich vertrauenswürdig, ehrlich, manchmal  
wütend und immer natürlich und volksnah geben: sie alle leisten Emotionsarbeit.

Die folgenden Ausführungen verfolgen zwei Ziele. In einem ersten Schritt möchte  
ich plausibel machen, daß der Anteil an Erwerbstätigen, von denen Emotionsarbeit  
erwartet wird, in den letzten 50 Jahren in den westlichen Industriegesellschaften  
beständig gestiegen ist. Insofern kann man von einem makrosozialen Wandel der  
Berufsstruktur sprechen. Der Titel des Aufsatzes impliziert dann auch die Bedeutung  
einer *zunehmenden Kommerzialisierung von Gefühlen*. Im zweiten Schritt gilt es die  
makrosoziologische Perspektive durch eine mikrosoziologische Analyse der *Techni-  
ken des Emotionsmanagements im beruflichen Bereich* zu ergänzen. Es ist der Versuch,  
auf der Basis eines Konzepts einer Soziologie der Emotionen eine Soziologie der  
Emotionsarbeit zu entwickeln.

### 1. Wandel der Berufsstruktur<sup>1)</sup>

Eine zunehmende Kommerzialisierung von Gefühlen findet ihren Ausdruck in  
einem wachsenden Anteil an Erwerbstätigen in den Berufen, die mit Emotionsarbeit  
verbunden sind. *Berufe des Emotionsmanagements* sind die Berufe, in denen Definitio-  
nen des richtigen Fühlens und des richtigen Ausdrucks von Gefühlen einen Teil der  
Berufsrollendefinition darstellen. Bedenkt man, daß die Berufe der Emotionsarbeit  
im *tertiären Sektor* anzusiedeln sind, so scheint die hier formulierte These vom Wan-  
del der Berufsstruktur auf den ersten Blick sofort einzuleuchten. Für die Entwick-  
lung der letzten 100 Jahre ergibt sich das bekannte Bild: zuerst eine Verschiebung der  
Beschäftigten vom primären in den sekundären Sektor, dann eine Abnahme der  
Beschäftigten im sekundären Sektor und eine konstant wachsende Zunahme im terti-  
ären Sektor, in dem 1982 51 % der Erwerbstätigen beschäftigt waren (vgl. Statistisches  
Bundesamt 1972, S. 142; für die Entwicklung bis 1982: Scharpf 1986).

Von diesen Daten auf eine Zunahme der Emotionsarbeit zu schließen, ist aber aus  
mehreren Gründen problematisch:

1. Im Rahmen der technischen Entwicklung kommt es innerhalb des sekundären  
Sektors zu einer beständigen *Erhöhung des Anteils der tertiären Funktionen*: For-  
schung, Werbung, Verwaltung und Transport haben im Vergleich zur eigentlichen

<sup>1)</sup> Ich werde mich bei der Beschreibung der Berufsstruktur auf die *Deutschlands* bzw. die der *Bun-  
desrepublik* beschränken. Ähnliche Wandlungsprozesse lassen sich aber sicherlich auch in ande-  
ren industrialisierten Gesellschaften nachzeichnen. Für die USA vgl. Hochschild (1983,  
S. 234-241)

Produktion stärker zugenommen. Unterscheidet man also zwischen Dienstleistungen, die auf die industrielle Produktion bezogen sind, und denen, die unmittelbar vom Letztverbraucher in Anspruch genommen werden, so verschwindet das statistische Übergewicht des tertiären Sektors (vgl. die Tabelle in Scharpf 1986, S. 8). Zugleich zeigt sich, daß der Anteil der produktionsbezogenen Beschäftigten relativ stabil geblieben ist; der Anteil der Beschäftigten in den *verbraucherbezogenen Dienstleistungen* stark zugenommen hat.

2. Nicht alle Beschäftigten im verbraucherbezogenen tertiären Sektor leisten Emotionsarbeit. Für Handwerker, Wartungs- und Reparaturberufe gilt dies z.B. nicht. Insofern fällt auch die Kategorie 'verbraucherbezogene Dienstleistungen' nicht den Entwicklungstrend hinsichtlich des Anteils der Beschäftigten in Berufen, in denen Emotionsarbeit erforderlich ist.

Will man Aufschluß über den gewandelten Anteil an Emotionsarbeiten erhalten, so kann man sich also nicht auf aggregierte Daten verlassen. Man muß den *Wandel der einzelnen Berufe* ins Visier nehmen und kann dann, von dort ausgehend, nach veränderten Kriterien aggregieren. Reinhard *Stockmann* und Angelika *Wilms-Herget* (1985, S. 178–208) haben ein Klassifikationssystem von Berufsfeldern entwickelt und die Verteilung der Erwerbstätigen auf diese Berufsfelder im Zeitraum von 1925 bis 1982 rekonstruiert. Ich habe deren Einteilung in Berufsfelder übernommen, gleichzeitig aber die Berufsfelder umgruppiert in die drei Kategorien: *'Nichtpersonenorientierte Berufe'*, *'Berufe, die sowohl personenorientiert als auch sachorientiert'* sind und *'Personenorientierte Berufe'*. Dabei gehe ich davon aus, daß je personenorientierter eine Arbeit ist, desto mehr Emotionsarbeit erforderlich ist. Die Einteilung in die drei Kategorien ist eine 'Defensiv-Klassifikation', das heißt, ich habe mich in Zweifelsfällen eher gegen eine Einteilung in die Kategorie der Emotionsarbeiter entschieden. Auch wenn eine eindeutige Zuordnung mancher Berufe in einigen Fällen nicht möglich und die Zuordnung manchmal zweifelhaft ist, so ist der Trend der Entwicklung der Berufsstruktur doch deutlich zu erkennen. (Vgl. Tabelle I im Anhang.)

Der Anteil der Berufe, die mit Emotionsarbeit unmittelbar verbunden sind, war und ist geringer als die Menge der Erwerbstätigen in den Berufen der anderen beiden Kategorien. Allerdings nimmt dieser beständig zu und dies vor allem in dem Zeitraum zwischen 1972 und 1980. Die These einer Änderung der Erwerbsstruktur in Richtung einer *zunehmenden Bedeutung von Emotionsarbeit* läßt sich also bestätigen, auch wenn der Wandel geringer ausfällt, als man vielleicht vermutet hatte. Der Anteil der personenorientierten Berufe hat sich in dem Zeitraum von 1925 bis 1982 verdoppelt.

Darüber hinaus scheint der Anteil an Berufen mit Emotionsarbeit stärker gestiegen zu sein, als dies die Daten ausweisen: Die Tabelle zum berufsstrukturellen Wandel in Deutschland setzt ja voraus, daß sich die einzelnen Berufsdefinitionen von 1925 bis 1982 nicht gewandelt haben. Nun kann man aber vermuten, daß die *Anforderungen an Emotionsarbeit* in den einzelnen Berufen gestiegen sind. Ein Lehrer, ein Arzt oder ein Verkäufer stand 1925 sicherlich weniger unter der Verpflichtung, sich den Bedürfnissen seiner Klienten anzupassen, als dies heute der Fall ist. Die Bedeutungen der Berufe haben sich in der Weise geändert, daß es immer mehr zur Berufsdefinition gehört, Emotionsarbeit zu leisten, die Techniken zugleich elaborierter geworden sind.

Eine solche These wird durch die kleine Studie von Michael *Konrad* (1985) über den Bedeutungswandel des Berufsbildes des Krankenpflegers in der Psychiatrie empirisch bestätigt. Anhand berufsbiographischer, narrativer Interviews vergleicht *Konrad* die generationell unterschiedlichen Tätig-

keitskonstruktionen von Pflegern, die jeweils in den 50er, 60er oder 70er Jahren ihren Beruf aufgenommen haben und entweder auf einer traditionellen oder einer Therapiestation tätig sind. Der Titel der Studie — 'Bändigen, Pflegen, Therapieren' — annanziert bereits die *Richtung des Wandels der Tätigkeitsorientierung*. Den Patienten als gleichwertiges Subjekt ernstnehmen, die sozialen Hintergründe der Krankheitserstehung verstehen, kommunikative Auseinandersetzung und emphatische Zuwendung sind Erfordernisse, die zunehmend an Bedeutung gewinnen. Für die Pfleger bedeutet dies auch, sich auf die emotionalen Umgangsmöglichkeiten der Patienten einzulassen, sie nachzuvollziehen und entsprechend die eigenen emotionalen Bedürfnisse an den Bedürfnissen der Klientel zu orientieren, kurz: Emotionsarbeit zu leisten. Ein solcher Wandel manifestiert sich u.a. in einem Bedeutungswandel der Begriffe 'arbeiten' und 'schwätzen'. Gilt den traditionell orientierten Pflegern eine verbale Betreuung von Patienten noch als Indikator für die Faulheit des Pflegers und nicht als eigentliche Arbeit, so gehört Emotions- und Kommunikationsarbeit in der Generation der 70er Jahre mit zum Berufsbild (vgl. *Konrad* 1985, S. 195f.).

Es steht zu vermuten, daß sich ein solcher Wandel des Berufsbildes auch in anderen Berufsbildern personenorientierter Arbeit nachzeichnen läßt. Insofern kann man von einer in den Zahlen nicht zum Ausdruck kommenden Zunahme von Emotionsarbeit sprechen. 'Addiert' man zu der qualitativen die quantitative Zunahme von Erwerbstätigen in Berufsfeldern, die mit Emotionsarbeit verbunden sind, dann läßt sich die These von einem *Wandel der Berufsstruktur* bestätigen.<sup>2)</sup> Die Veränderung der Berufsstruktur verbirgt in sich eine Änderung der erforderlichen Arbeit: Emotionsmanagement wird zunehmend zu einem Bestandteil von Berufsdefinitionen.

Nach dieser eher makrosoziologischen Erörterung des Wandels der beruflichen Anforderungen an Emotionsarbeit möchte ich mich der eher mikrosoziologischen Frage widmen, was Emotionsarbeit eigentlich ist und wie man Techniken des Emotionsmanagements aus einer soziologischen Perspektive beschreiben kann.

## 2. Soziologie der Emotionen

Will man wissen, welche Formen und Möglichkeiten der Modulation der eigenen Befindlichkeiten es gibt, wie Emotionsarbeit also möglich ist, so benötigt man Kenntnisse über den Wirkungszusammenhang der *Entstehung von Emotionen*. Daß die Soziologie zur Erhellung der Entstehungsbedingungen von Emotionen eine erklärende Rolle spielen kann, haben die Ergebnisse der vor allem in den USA entwickelten Ansätze einer Soziologie der Emotionen gezeigt.<sup>3)</sup> Ich werde mich an

<sup>2)</sup> Ob dieser Trend anhält, ist schwer zu prognostizieren. Dagegen sprechen die spezifischen Merkmale von personenorientierter Arbeit. Personenorientierte Arbeit besteht in der Regel aus einem 'uno-actu-Zusammenhang zwischen Dienstleistungsproduktion und Konsumtion. Damit ist gemeint, daß die Erbringung einer Dienstleistung auf die Anwesenheit des Klienten angewiesen ist und das Verhältnis zwischen Produzent und Konsument oft 1:1 ist (vgl. Scharpf 1986, S. 15). Dies bedeutet aber, daß sich im Bereich personenorientierter Arbeit kaum Möglichkeiten der Rationalisierung und damit der Kostendämpfung eröffnen. Sicherlich läßt sich das quantitative Verhältnis zwischen Produzent und Konsument dahingehend verändern, daß mehrere Konsumenten von einem Anbieter versorgt werden, hier scheint es aber für manche Berufe (Ärzte, Sozialarbeiter, Therapeuten, Lehrer u.a.) natürliche Grenzen zu geben. Stellt man die gestiegenen Kosten für Arbeit in Rechnung (Lohn und Abgabequote) und bedenkt man, daß es aus oben genannten Gründen wenige Chancen der Rationalisierung gibt, dann kann man vermuten, daß von Seiten der Nachfrage einem Wachstum personenbezogener Dienste enge Grenzen gezogen sind: Privatpersonen können sich dies nicht leisten und eine weitere Ausdehnung durch Finanzierung der öffentlichen Hand könnte auf Protest der Steuerzahler stoßen. Das würde gegen ein weiteres Wachstum der Anzahl der Berufe, in denen Emotionsarbeit erforderlich ist, sprechen (vgl. Scharpf 1986).

<sup>3)</sup> Vgl. Kemper 1978; Hochschild 1979 und Collins 1981, als die drei wichtigsten Vertreter unterschiedlicher Schulen einer Soziologie der Emotionen. Für einen Überblick vgl. Gerhards 1986.

