

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, Nikolausberger Weg 5 C, 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, Greinarstraße 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, Greinarstraße 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 (iniefes), Haldenweg 23, 8901 Leitzershofen  
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 Industrieforschung 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  
Gesellschaftsforschender Menschenleben — 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 Arbeitszusammenhängen 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 Sozialarbeiter, der dafür sorgt, daß sich der Klient wohl und verstanden fühlt, an den Friedhofsredner, 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 *Techniken 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 Definitiven 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 Wandel der Berufsstruktur auf den ersten Blick sofort einzuleuchten. Für die Entwicklung 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 tertiären 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*: Forschung, 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 *Bundesrepublik* beschränken. Ähnliche Wandlungsprozesse lassen sich aber sicherlich auch in anderen 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-Hergert* (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.

deren Ergebnissen orientieren. Die hier zur Diskussion stehende Frage lautet also: Welche Bedingungsfaktoren, und speziell: welche *sozialen Bedingungsfaktoren* sind für die Entstehung unterschiedlicher Emotionen relevant und über welche Formen der Modulation dieser Faktoren kann man verfügen, so daß Emotionsarbeit möglich wird? Die Grundsätze einer Soziologie der Emotionen werden dabei nur soweit entfaltet, wie es für eine Diskussion von Emotionsarbeit notwendig ist (vgl. Gerhards 1988a für eine genauere Analyse der Entstehungsbedingungen von Emotionen).

Fangen wir mit einer *Definition von Emotionen* an: Emotionen sind eine positive Erlebnisart des Subjektes, eine subjektive Gefühlslage, die als Antwort auf eine Interpretation und Bewertung einer Situation entstehen, mit einer physiologischen Aktivierung einhergehen können, und in Form von Emotionsexpressionen zum Ausdruck gebracht werden können (vgl. Scherer 1982). Emotionen entstehen also im Zusammenspiel der Ebenen *Physiologie, Psychisches* und *Soziales*.<sup>4)</sup> Die einzelnen Ebenen und ihr Verhältnis zueinander kann man genauer bestimmen.

Im Fokus der Analyse von Emotionen stehen *Subjekte* oder — in systemtheoretischer Terminologie — *psychische Systeme* und deren Gefühlslage bzw. Gefühlsläufere auf der Basis von wertenden Prozessen von Stimuli und Situationen. Aus der Lektüre symbolisch-interaktionistischer Texte kann man wissen, daß psychische Systeme auf der Grundlage von *internen Interaktionsprozessen* funktionieren (vgl. Blumer 1973). Jede Bezugnahme auf ein Objekt läuft im Prozeß des ‚Sich-Selbst-Anzeigens‘, in dessen Verlauf das Objekt eine Bedeutung erhält als Resultat eines Interaktionsprozesses. Was für die sozialen Tatbestände im generellen gilt, gilt auch für die Emotionen: Sie ergeben sich nicht reflexartig aus sozialstrukturellen Bedingungen, kulturellen Regeln oder Impulsen des Organismus, sondern immer nur durch Interpretation dieser Bedingungen durch die Akteure. Empirischer Bezugspunkt der Untersuchung von Emotionen können nur die *Bedeutungsstiftungen der Akteure* sein. Erst die bewertende Wahrnehmung (vgl. Lazarus 1982), erst die Definition der Situation durch die Betroffenen hat Einfluß auf die Entstehung von Emotionen. Von einer solchen Bestimmung des psychischen Systems ausgehend, lassen sich nun die beiden anderen Ebenen — Physiologie und Soziales —, die bei der Entstehung von Emotionen eine Rolle spielen, einfädeln und dazu in Beziehung setzen.

Die Bedeutung der Physiologie bei der Entstehung von Emotionen sei thesenartig zusammengefaßt. 1. *Physiologische Impulse* können bei der Entstehung von Emotionen eine Rolle spielen, müssen dies aber nicht. 2. Kommen sie ins Spiel, und dies weiß man aus attributionstheoretischen Studien, müssen sie vermittelt *Interpretation* in Sinn transponiert werden, damit sie als Emotionen ins Bewußtsein treten können; der physiologische Impuls dient gleichsam als Aufforderung, als Imperativ zu einer interpretativen Verarbeitung (vgl. Shott 1979, S. 1330; ähnlich auch Thoits 1985, S. 238). Das in der Psychologie berühmte Experiment von Stanley Schachter und Jerome Singer (1962) hat eine solche Lesart der *sekundären* Bedeutung der Physiologie nahegelegt.

Welche Bedeutung hat die *Sozialdimension* (die Ebene des Sozialen) für die Entstehung von Emotionen und in welchem Verhältnis steht sie zum psychischen System? Auch wenn Emotionen als Resultat eines Bewertungsprozesses einer Situation und

<sup>4)</sup> Für den hier zur Diskussion stehenden Zusammenhang der Emotionsarbeit ist eine solche Dreiebenen-Bestimmung von Emotionen ausreichend. Ich habe an anderer Stelle die Dimension des Sozialen im Anschluß an die Begrifflichkeit Parsons weiter aufgefächert in die Ebenen Sozialstruktur und Kultur (vgl. Gerhards 1988).

von physiologischen Impulsen immer durch das Nadelöhr der Sinnstiftung der beteiligten Akteure laufen und damit kontingent sind, so sind sie doch nicht beliebig und immer wieder verschieden, sondern besitzen *Gleichförmigkeit* und *Regelmäßigkeit*.

Regelmäßigkeiten des Sozialen im Allgemeinen, Regelmäßigkeiten von Emotionen im Speziellen kommen dadurch zustande, daß spezifische Interpretationen von Situationen und Emotionen den einzelnen Kontext einer Situation transzendieren und in neuen Kontexten reproduziert werden. Solche Deutungsmuster, über die Sozialisation vermittelt und über Formen der sozialen Kontrolle stabilisiert, verwickeln die Deutungsstiftungen in den einzelnen Situationen miteinander und konstituieren eine Regelmäßigkeit des Fühlens und des Ausdrucks von Emotionen. Es sind damit normative Regulierungen, die bestimmen, was und wie in welchen Situationen gefühlt werden soll und was zum Ausdruck gebracht werden soll. Es sind — so Arlie Hochschild (1979) — *Feeling-Rules*, 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 wir eifersüchtig sein sollen.<sup>5)</sup> Je nach Kultur und den dort geltenden Normen kann eine Frau eine Abtreibung als medizinischen Eingriff oder als Mord interpretieren, was mit recht unterschiedlichen Emotionen verbunden ist (Clanton 1984, S. 8).

Die Geltung von Emotionsnormen wird in der Interaktion produziert und ständig reproduziert: Der Freund fragt, warum man so niedergeschlagen ist, wo man doch allen Grund hat, glücklich zu sein; die Mutter mahnt das Kind, es solle sich schämen, mit so schlechten Noten nach Hause zu kommen; der Ehemann meint, die Frau müsse dankbar sein für die vielen Geschenke, die er ihr präsentiert hat. Ähnliche Regeln und Ermahnungen gelten für den Ausdruck von Gefühlen: Katholiken trugen bis vor kurzem nach dem Tod eines Verwandten als Zeichen der Trauer ein Jahr lang schwarze Kleidung; Kinder werden ermahnt, in der Kirche nicht zu lachen etc. (vgl. Hochschild 1983, S. 58; Thoits 1985, S. 224). All diesen Ermahnungen liegt implizit oder explizit die Norm zugrunde, daß man in der entsprechenden Situation auch entsprechend fühlen soll. Erst in der Abweichung von der normativen Erwartung und in der folgenden Sanktion vermittels Ermahnung wird die Regel des Fühlens explizit und damit bekräftigt. Ähnlich wie für normative Erwartungen generell gilt auch für Gefühlsregeln, daß sie je nach Situationen, Gesellschaften und Schichten unterschiedlich sind und damit unterschiedliches Fühlen konstituieren.<sup>6)</sup>

Der Einfluß des Sozialen auf die Entstehung von Emotionen besteht also darin, daß sowohl Emotionen als auch der Ausdruck von Emotionen erst im Zusammenspiel von *sozialen Gefühlsregeln* und in manchen Fällen physiologischen Impulsen konstituiert werden. Allerdings gilt auch hier, daß die Geltung von Gefühlsregeln durch das Nadelöhr der Interpretationsleistungen der einzelnen Handelnden laufen muß. Fazit: Emotionen entstehen im Zusammenspiel der drei Systeme Physiologie, psychisches System und Sozialsystem. Aufgabe einer Soziologie der Emotionen ist die

<sup>5)</sup> Gefühlsregeln codieren die Richtung, die Dauer und die Intensität von Gefühlen und Expressionen (Hochschild 1979, S. 564; Thoits 1985, S. 224). Die Codierung der *Richtung* bedeutet, daß es Regeln gibt, die festlegen, in welchen Situationen welches Gefühl bzw. welcher Gefühlsausdruck erwartet wird; die Normierung der *Intensität* meint, daß es jeweils Vorschriften gibt, die das Mehr oder Weniger einer Emotion festlegen (jemand ist zu ärgersch oder nicht wütend genug); die Codierung der *Dauer* schließlich bezieht sich auf die Frage, ob die jeweilige Norm eine nur situative und kurzfristige Emotion erwartbar macht, oder ob es sich um eine über die Situation hinausgehende Codierung zum Beispiel von Emotionen, die mit einer Rolle (Mutter, Ehepartner z.B.) verbunden sind, handelt.

<sup>6)</sup> Für den Bereich der Eifersucht vgl. den kulturellen Vergleich in Hupka (1981).

Rekonstruktion des *sozialen Regelsystems von Emotionen*. Dabei gilt es zu beachten, daß nicht soziale Gefühlsregeln unmittelbar Emotionen konstituieren, sondern erst die Interpretation dieser Regeln durch die fühlenden Akteure. Dies leitet zum Begriff der *Emotionsarbeit* über.

### 3. Emotionsarbeit

Daß sich Emotionen erst im Deutungsprozeß von Emotionsregeln durch die fühlenden Akteure konstituieren, 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 Hochschild mit dem Begriff der *Emotionsarbeit* umschrieben hat (Hochschild 1979).

*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*. Im Wechselspiel der Interpretation des eigenen Empfindens und der Einnahme der Position des generalisierten oder konkreten anderen und der Deutung der eigenen Empfindungen von dieser Position aus entwickelt sich Emotionsarbeit. Emotionsarbeit hat zum *Ziel*, erlebte Diskrepanzen zwischen sozial erwarteten Emotionen und eigenen Befindlichkeiten in Einklang zu bringen. Die *Auslöser* für Emotionsarbeit sind vielfältig: die berufstätige Mutter, die während der Arbeit sich um das zu Hause liegende kranke Kind sorgt und verspürt, daß sie sich in Diskrepanz zu der Gefühlsregel der affektiven Neutralität des Betriebes befindet; die weibliche Managerin, die unterschiedlichen Emotionserwartungen ausgesetzt ist, die sich zum einen aus ihrem Status als Frau, zum anderen aus ihrem Status als Managerin ergeben; die Mutter, die nach der Geburt des Kindes körperlich erschöpft und verausgabt ist, gleichzeitig antizipiert, daß ihre Umgebung das Ereignis Geburt mit der Emotionserwartung Freude und Glück verbindet; der Politiker, der sich über die verlorene Wahl ärgert, dem Fernsehpublikum aber verkaufen muß, daß die Niederlage im Grunde ein Sieg sei, und er sich freue. All dies sind Beispiele für erlebte Diskrepanzen zwischen eigenem Empfinden und antizipierten Emotionsregeln, die zur Emotionsarbeit auffordern.<sup>7)</sup>

Emotionsarbeit selbst kann sich zum einen auf die Änderung des *Emotionsausdrucks* beziehen, zum zweiten aber auch der Versuch der Änderung der *emotionalen Befindlichkeit* sein. Die Arbeiten von Erving Goffman sind reich an Beispielen, die als Versuche des *sur-face-acting* gelesen werden können. Die Modulation von Gefühlsausdrücken in Abstimmung mit den jeweiligen situativen Erwartungen ist für Goffman Bestandteil des allgemeinen Interaktionsprinzips der Präsentation des besten Selbst; eine Präsentation des besten emotionalen Selbst gehört gleichsam zu jeder Interaktion dazu.<sup>8)</sup> Emotionsarbeit meint aber auch — und dies geht über Goffman hinaus — den Versuch, die *inneren* Befindlichkeiten mit den situativen Emotionsregeln in Deckung zu bringen.

*Deep-acting* zielt ab auf die Evozierung eines abwesenden, aber gewünschten Gefühls oder auf die Unterdrückung einer gefühlten, aber nicht gewünschten Emotion.

<sup>7)</sup> Thoits (1985) hat versucht, die Anlässe, die zur Emotionsarbeit führen, zu systematisieren. Strauss u.a. (1980) diskutieren die durch die Struktur des Krankenhauses ausgelösten Motive zur Emotionsarbeit.

<sup>8)</sup> Dies gilt auch für solch extreme Situationen wie Hinrichtungen. Die in Zeitungskommentaren implizit vermittelten Normen des richtigen Verhaltens bei der Exekution bringt Goffman (1975, S. 251) auf den kurzen Nenner: „Verliert man den Kopf, so soll man nicht sein Gesicht verlieren.“

Man kann die verschiedenen Techniken des deep-acting klassifizieren, indem man zum einen auf die drei Ebenen Organismus, Psyche und Sozialdimension zurückgreift und zum zweiten zwischen kognitiven und handelnden Formen der Emotionsarbeit unterscheidet (vgl. Hochschild 1979, S. 562; Thoits 1985, S. 234 f.). *Kognitive* Emotionsarbeit meint rein bewußtseinmäßige Neudeutungen von Situationen, Selbstkonzepten und körperlicher Parameter; *handeltade* Emotionsarbeit bezieht sich auf ein aktives Eingreifen in die Umwelt, um auf diese Weise die Bedingungen der Emotionsentstehung und damit die Emotionen selbst zu modulieren.

Auf der *Ebene des Organismus* lassen sich Emotionen durch die Einnahme physiologisch wirksamer Stoffe modulieren. Alkohol, Nikotin und Psychopharmaka sind die häufigsten verwendeten Mittel zur Beeinflussung des Emotionalen auf dieser Ebene. Kognitiv lassen sich Gefühle auf der Ebene des Organismus durch kognitive Veränderungen des vegetativen Nervensystems herbeiführen. Autogenes Training, verschiedene Techniken des Biofeedbacks sind entsprechende Versuche der Emotionsarbeit.

Emotionsmanagement auf der *Ebene des psychischen Systems* bezieht sich auf die idiosynkratischen Momente der Person, auf die sich aus der spezifischen Biographie ergebenden Strukturen, die bei der Entstehung von Emotionen von Bedeutung sind. Der klassische Versuch der Änderung dieses Moments scheint mir die *Psychoanalyse* zu sein. In einem langwierigen Verfahren werden die biographischen Strukturen des Emotionalen rekonstruiert und damit für Neustrukturierungen präpariert. Die Rekonstruktion ist aber nicht allein kognitiv gehalten, sondern besteht zugleich in einer Form distanzierter Wiedererlebens archetypischer Emotionen. Der Effekt, der dabei entsteht, ist der *Katharsis*. Katharsis ist der Prozeß des Wiedererlebens emotionaler Prozesse, die ungelöst und deswegen leidvolle, abgelagerte Erfahrungen darstellen und nun in einem distanzierteren Kontext revitalisiert werden (vgl. Scheff 1979). Ob eine solche Form der Emotionsarbeit überhaupt stattfinden kann, hängt von den kulturell definierten und ermöglichten Angebotsformen, z.B. in Form von ritualisierten ‚Ventilritten‘ ab.

Auf der *Ebene des Sozialen* lassen sich Emotionen durch eine kognitive und handlungsmäßige Modulation der sozialen Situation und der damit verbundenen Normen und Erwartungen modulieren. Man kann Situationen, von denen man erwartet, daß sie mit unangenehmen Gefühlen verbunden sind, meiden, oder versuchen, sie durch eigene Aktivitäten zu ändern. Die Chancen zu einer solchen Form von Emotionsarbeit hängen allerdings von der *Verfügung über Macht und andere Ressourcen* ab (vgl. Thoits 1985, S. 234). Voraussetzungslos ist eine kognitive Umdeutung von Situationen und der damit verbundenen Emotionen. Man ruft sich z.B. die schlechten Seiten einer Person oder die mit dieser verbundenen schlechten Erfahrungen in Erinnerung, wenn man sich entlieben will; man denkt schon jetzt an seinen Geburtstag und freut sich über die Geschenke, die man erhalten wird; man erinnert sich an gemeinsam erlebte Situationen, wenn man bei der Beerdigung eines Freundes nicht die erwartete Trauer empfindet, und macht sich auf diesem Weg den Verlust deutlich und empfindet dann Trauer: In all diesen Fällen handelt es sich um eine kognitive Uminterpretation der sozialen Verhältnisse, mit dem Ziel, über den Weg einer Neuattribuierung der Situation auch das Gefühl neu zu konzipieren und zu verändern. Ähnliche Umdeutungen leisten Sportler vor Wettkämpfen, wenn sie sich den nötigen Ärger und die entsprechende Wut auf den Gegner zu verschaffen versuchen.

Emotionsarbeit gehört zur alltäglichen Weltverarbeitung des Menschen, das Vor- und Zurückspulen von erlebten und phantasierten Situationen ermöglicht zugleich immer auch eine Chance der Neuattribuierung der mit den Situationen verbundenen

Emotionen. Von diesen alltäglichen Formen der Emotionsarbeit möchte ich Techniken der Emotionsarbeit im Berufsleben unterscheiden. Ich komme damit nach einer eher mikrosoziologischen Analyse der Entstehungsbedingungen von Emotionen und der Formen der Emotionsmodulation zu der makrosoziologischen Frage nach dem Wandel des Umgangs mit Emotionen zurück.

#### 4. Kommerzialisierung und Kolonialisierung des Emotionalen

Das Besondere an Formen der Emotionsarbeit im beruflichen Bereich ist die Tatsache, daß die Bedeutungsstiftungen von Emotionen via Emotionsregeln aus dem Bereich des privaten Aushandelns der Bedeutung *abgekoppelt* 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 *Profizkriterien* gesetzt, Emotionsarbeit ist dann eine institutionalisierte Erwartung, der 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.

Die Inklusion von Emotionserwartungen und Emotionsarbeit in Berufsdefinitionen ist nun für die verschiedenen Berufe, die mit Emotionsarbeit verbunden sind, unterschiedlich weit entwickelt. Häufig gehören Erfordernisse an Emotionsarbeit nur in diffuser Weise zum Berufsbild, ohne daß es ein spezifisches Berufsprofil und institutionalisierte und formelle Formen der Ausbildung gäbe. Will man etwas über die Techniken der Emotionsarbeit erfahren, so ist es ratsam, gerade solche Berufe in den Fokus zu rücken, in denen Emotionsarbeit bereits in institutionalisierter Weise zur Berufsdefinition gehört. Diese Berufe dienen dann gleichsam als *Idealtypus* zur Analyse dessen, was in anderen Berufen vielleicht nur partiell und diffuser zur Berufsrolle gehört.

Für den Arbeitsbereich von *Stewardessen* ist der Prozeß der Professionalisierung von emotionalen Tätigkeiten wohl mit am weitesten fortgeschritten, eine Beschreibung der dort erwarteten Emotionsarbeit hat entsprechend idealtypischen Charakter. Mit der Befragung von Stewardessen der Lufthansa von Hans-Henning *Sawitzki* (1967) und der speziell auf Fragen der Emotionsarbeit gerichteten Studie von Arlie *Hochschild* (1983) liegen entsprechend einschlägige Materialien vor. Darüber hinaus sollen im folgenden Beispiele aus den berufsbiographischen Interviews, die *Studs Terkel* (1975) mit Erwerbstätigen unterschiedlicher Berufe durchgeführt hat, zur Illustration dessen, was Techniken des Emotionsmanagements sind, eingesetzt werden.

Situations- und Emotionserwartungen der Klienten von Fluggesellschaften werden vor allem durch die Werbung vorweg definiert. Verschiedene Fluggesellschaften geben sich unterschiedliche Profile und produzieren verschiedene Emotionserwartungen: United Airlines wirbt mit dem Bild „des Mädchens von nebenan“; die PAN AM Stewardess ist die kultivierte, anmutige Dame der oberen Schichten; PSA wirbt mit dem Typus der kesseln, lustigen, sexy Stewardess; Delta profiliert sich mit dem Bild einer schönen, eleganten, natürlich weißen Frau mit warmer Persönlichkeit (*Hochschild* 1983, S. 93). Freundliche Atmosphäre, persönliche Betreuung und Service werden unterstellt, das ständige Lächeln der Stewardess wird zum Teil sexualisiert.<sup>9)</sup>

<sup>9)</sup> Nicht für alle personenorientierten Berufe gilt, daß das Äußere der Frau „privatisiert“ und sexualisiert wird. Für die Seriositätsdarstellung einer Bank scheint die umgekehrte Strategie sinnvoll zu sein: „Banks are very much giving into desexualizing the women who work there, by putting uniforms on them. Trying to make everybody look the same.“ (Terkel 1975, S. 231).

Continental wirbt mit dem Slogan „We really move our tails for you to make you every wish come true“, National motiviert die Kunden mit „Fly me, you'll like it“ (*Hochschild* 1983, S. 93). Die Vorstellung von leeren Flugzeugen, in denen man sich wie zu Hause ausbreiten kann, und von pünktlichem Service sind zusätzliche Faktoren der produzierten Situationserwartungen, die im Flugzeug dann gemeistert werden müssen. Und dies gerade dann, wenn sie nicht erfüllt werden. Daß die *Vorwegdefinitionen* tatsächlich die Interpretationsleistungen der Kunden anleiten, dafür kann *Hochschild* aus ihren Interviews viele Belege anführen. „You have married men with three kids getting on the plane and suddenly they feel anything goes. It's like they leave that reality on the ground, and you fit into their fantasy as some geisha girl. It happens over and over again“ (*Hochschild* 1983, S. 93).

Produziert die Werbung Definitionen von Situationen und Erwartungen darüber, welche Emotionen in welcher Darstellung und Intensität Geltung haben, so werden diese Rahmenerwartungen im Flugzeug selbst *konkretisiert*, von den Stewardessen wird entsprechend Emotionsarbeit erwartet. Fluggesellschaften steuern dies, indem sie zum einen bereits bei der *Rekrutierung des Personals* Selektionskriterien anlegen, die eine Kollision mit den definierten Emotionsregeln eher unwahrscheinlich machen, zum zweiten mittels einer *betriebsinternen Ausbildung* in Techniken des Emotionsmanagements.

Zu den *Auswahlkriterien* gehören zum einen physische Parameter, wie Figur, Alter, Schönheit, gerade Zähne und ein ebenmäßiges Gesicht und zum zweiten Qualifikationen, von denen die Fluggesellschaften auf günstige Voraussetzungen für ein erforderliches *deep-acting* schließen. Die Lufthansa erwartet von ihren Bewerberinnen, daß sie bereits im Ausland gelebt und dort am besten in einer Familie (meist als Au-pair) gearbeitet haben (vgl. *Sawitzki* 1967, S. 32). Die Betreuung von Kindern und die Erfüllung von Hausfrauenpflichten werden als Trainingsfeld für ähnlich gelagerte Anforderungen an Bord angesehen. Wichtig für die Auswahl sind also nicht die an sich für Industriegesellschaften typischen spezifischen Qualifikationen, die in formalen Ausbildungsprozessen erworben werden und sich in systematischem Wissen niederschlagen, sondern eher *diffuse* Kriterien, die sich nicht in formalen Abschlüssen niederschlagen, sondern eine allgemeine Disposition für interpersonelle Arbeiten und Betreuung als wahrscheinlich erscheinen lassen und eine hohe *Wahlverwandtschaft* mit hausfrauähnlichen Tätigkeiten aufweisen.<sup>10)</sup> Zu den erwarteten Persönlichkeitsmerkmalen gehören Umgänglichkeit, Verbindlichkeit, Ausstrahlung, persönlicher Charme, Fürsorglichkeit und Kontaktfähigkeit (vgl. *Sawitzki* 1967, S. 36).

Die *Ausbildung* zielt ab auf das Erlernen von Techniken des Emotionsmanagements. Für ein erfolgreiches *sur-face-acting* müssen zuvorderst die physischen Parameter „stimmig“ gemacht werden. Entsprechend beziehen sich die Vorschriften der Gesellschaft auf die Frisur, das Körpergewicht, bei PAN AM auf die Farbe des Lidschattens, auf die Kleidung und Verhaltensweisen (nicht rauchen, kein Genuß von Alkohol etc.) (vgl. *Terkel* 1975, S. 69ff.). Verletzungen der Vorschriften werden von der Gesellschaft sanktioniert. Die Produktion einer freundlichen und entspannten Atmosphäre wird systematisch trainiert: „Each morning the trainees pair off 10 minutes and stare into each other's pupils, murmuring such pleasantries as 'May I have your boarding card, please?'“ (*Spaeth* 1984, S. 1). Eigene Unsicherheiten und Ängste in Gefahrensituationen zu unterdrücken und selbst in solchen Situationen das Lächeln, die Ruhe und die wohltemperierte Stimme zu bewahren, wird einstudiert.

<sup>10)</sup> Ähnliches gilt für *Verkaufsbereife*. Als Kriterium für die Einstellung weisen selbst Großunternehmern auf die Bedeutung der Herkunftsfamilie hin (vgl. Wald 1985, S. 245).

“Even during an emergency, you're supposed to walk through the cabin and make everybody feel comfortable with a smile.” (Terkel 1975, S. 75). Die erlernten Techniken des deep-acting zielen fast alle auf eine kognitive Uminterpretation der Arbeitssituation. Daß handelnde Formen der Emotionsarbeit hier keine Rolle spielen, liegt an mangelhaften Ausstattung der Stewardessen mit Ressourcen der Situationsdefinition. Man kann die erlernten Techniken der Emotionsarbeit unter das Prinzip ‚Interpretation der Arbeits- und Berufssituation als private Situation‘ subsumieren.<sup>11)</sup> Die Kabine, in der gearbeitet und das Essen hergerichtet wird, wird als die Küche zu Hause interpretiert. Die Kunden sind die eingeladenen Gäste, die es zu bewirten gilt. Als Hausfrau fühlt man sich entsprechend verantwortlich für das Wohlergehen der Gäste, interpretiert die Unzufriedenheit der Gäste als eigenes Versagen und bemüht sich um Verbesserung. Man ist bemüht, den Gästen ein Gefühl von Sicherheit und des ‚sich wie zu Hause fühlen‘ zu geben. Entsprechend definiert die Luft-hansa die Rolle der Stewardess als die einer Gastgeberin, die eine persönliche Atmosphäre schafft und die Gäste umsorgt und betreut (vgl. Switzki 1967, S. 38).<sup>12)</sup> In den Gesichtern der Kunden versucht man Ähnlichkeiten mit Gesichtern von Freunden, Bekannten und Verwandten wiederzufinden, denen man in Sympathie verbunden ist, so daß sich dieses Gefühl auf die Kunden im Flugzeug übertragen kann. Die an sich unpersönlichen Beziehungen können so in persönliche Beziehungen transportiert werden.<sup>13)</sup> “You see your sister's eyes in someone sitting at the seat. That makes you want to put out for them” (Hochschild 1983, S. 105).

All diese Strategien haben zum Ziel, eigene Befindlichkeiten den von der Gesellschaft definierten Gefühlsregeln und den Erwartungen der Kunden anzupassen. Zugleich gilt es aber, die überzogenen Anforderungen der Kunden und die dadurch ausgelösten Emotionen in den Griff zu bekommen. Belästigungen durch Kunden, Unfreundlichkeit und Befehlsgebaren, oft ausgelöst durch falsche Versprechungen durch die Werbung der Gesellschaft, müssen von den Stewardessen gemindert werden, immer unter der Prämisse ‚der Kunde ist König‘. Auch hier werden *kognitive Strategien der Attributierung* als Lösungsmechanismen trainiert. Die Belästigungen werden als Versuche der Aufmerksamkeitsgewinnung interpretiert, die wiederum erklären 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. Das Prinzip, das diesen und anderen Verfahren der Problemlösung zugrunde liegt, ist das der *Kausalattribution*: das ärgerauslösende Verhalten verstehen, indem man sich in die Lage des anderen versetzt und eine verständniszerzeugende Ursache für dessen Verhalten annimmt. “Once I had an irate that was complaining about me, cursing at me, threatening to get my name and report me to the company. I later found out his son had just died. Now, when I meet an irate I think of that man. If you think about the other person and why they're so upset, you have taken attention off of yourself and your own frustration. And you won't feel so angry” (Hochschild 1983, S. 25).

<sup>11)</sup> Den Schein einer vermeintlich privaten Begegnung zwischen Stewardess und Kunde gilt es auch noch außerhalb des Flugzeuges aufrechtzuerhalten. Eine Stewardess berichtet, daß es ihr nicht erlaubt ist, ihren Ehemann, der sie im Flughafen abholen kam, dort öffentlich zu küssen (vgl. Terkel 1975, S. 69).

<sup>12)</sup> Auch hierfür gibt es Parallelen in anderen Berufen. Eine von Terkel (1975, S. 410) interviewte Lehrerin berichtet: “I tell them I'm their school mother.” Ähnlich auch die Strategie eines Autoverkäufers (Terkel 1975, S. 205).

<sup>13)</sup> Von der Verwendung einer ähnlichen Technik spricht eine Telephonistin, die versucht, ihre Befindlichkeit gegenüber einem Anrufer zu ändern, indem sie sich vorstellt, wie dieser aussieht (vgl. Terkel 1975, S. 63).

Die Definition von Gefühlsregeln und die Motivation der Stewardessen, mittels Emotionsarbeit die Kunden zufriedenzustellen, folgt der *Logik der Ökonomie*. Entsprechend richten sich die von dem Kunden erwartbaren Formen an Emotionsarbeit nach dem gezahlten Preis. Die Differenz zwischen 1. und 2. Klasse hat hier ihre Ursachen (vgl. Terkel 1975, S. 72). Emotionsarbeit wird nicht nur von den Fluggesellschaften als Teil der Berufsdefinition von Stewardessen angesehen, sondern auch nach *externen Kriterien* erwartet und bewertet. Im sogenannten ‚Lucas Guide‘, der jährlich erscheint und von Zeitschriften und Managerjournalen häufig zitiert wird und dem Fluggesellschaften für ihre Reputation eine besondere Bedeutung zumessen, werden alle Fluggesellschaften in eine Rangordnung der getesteten Qualität gebracht. Die Qualität der Emotionsarbeit, die Stewardessen dabei leisten, geht, wie das folgende Beispiel aus einem Report über Delta Airlines zeigt, als bedeutender Faktor in die Bewertung ein. “The atmosphere was that of a civilized party — with passangers in response, behaving like civilized guests... Once or twice our inspectors tested stewardesses by being deliberately exacting, but they were never roused, and at the end of the flight they lined up farewell with undiminished brightness” (Hochschild 1983, S. 6).

Sicherlich ist der Beruf der Stewardess ein Beruf, in dem Techniken der Emotionsarbeit elaborierter als in anderen Berufen sind und bereits in institutionalisierter Weise zur Professionsdefinition gehören.<sup>14)</sup> Insofern stellt er einen Idealtypus von Arbeit dar, der als solcher das Strukturprinzip vieler Berufe in Bereichen personenbezogener Arbeit vorgibt, auch wenn dort die Emotionserwartungen diffuser und in geringerem Maße institutionell festgelegt sind.

Ich möchte am Ende der Ausführungen noch auf zwei besondere Aspekte des Wandels der Berufsstruktur in Richtung einer zunehmenden Bedeutung von Emotionsarbeit eingehen.

1. Gruppirt man die von *Stockmann* und *Willms-Herget* (1985) zusammengestellten Daten zur Frauenquote in den einzelnen Berufsfeldern nach den hier eingeführten drei Kategorien um (vgl. Tabelle I im Anhang), so fällt auf, daß es vor allem die Frauen sind, die Emotionsarbeit leisten (vorausgesetzt, es handelt sich um einen Beruf, der nicht mit sehr hohem Status verbunden ist, wie z.B. bei Ärzten, denn dann sind die Frauen wieder unterrepräsentiert).<sup>15)</sup> Die Frauenquote in Berufen personenbezogener Arbeit liegt im gesamten Zeitabschnitt immer über dem Anteil an Frauen für die Gesamtheit der Erwerbstätigen und hat 1982 einen Höchststand von 66,2% erreicht. Daß die Frauen in den Berufen, in denen Emotionsarbeit erforderlich ist, überrepräsentiert sind, scheint kein Zufall zu sein. Frauen besitzen sozialisationsbedingt bessere Ressourcen für ein erfolgreiches Emotionsmanagement. Elisabeth *Beck-Gernsheim* spricht von einem *spezifischen weiblichen Arbeitsvermögen*, das durch die traditionelle Orientierung der Frauen auf Hausarbeit dann auch in die Erwerbsarbeit eingebracht werden kann (Elisabeth *Beck-Gernsheim* 1976, S. 137; 1979).<sup>16)</sup> Die

<sup>14)</sup> Weitere Beispiele über Strategien von Emotionsarbeit finden sich in Terkel (1975); für den Bereich des Umgangs mit Kranken vgl. Strauss (1980).

<sup>15)</sup> Dies gilt auch für innerberufliche Hierarchien. In den Verkaufsbereufen sind die Frauen in den unteren Positionen überrepräsentiert, in den oberen unterrepräsentiert (vgl. Wald 1985, S. 249).

<sup>16)</sup> Im Anschluß an Gilligan (1982) kann man vermuten, daß die unterschiedlichen Arbeitsvermögen von Männern und Frauen sich in durch die unterschiedliche Sozialisation herausgebildeten geschlechtsspezifischen Ethiken spiegeln. Gilligan geht von der Existenz zweier verschiedener Ethiken aus. Eine für Frauen typische Ethik der Fürsorge und Verantwortung hat ihre Wurzeln in Definitionen des Selbst als Teil von Beziehungen. Die für Männer typische Ethik der Gerechtigkeit und individueller Rechtsansprüche ist Ausdruck eines autonomen und unabhängigen Selbst. Vgl. dazu kritisch Nunner-Winkler (1984).

im weiblichen Sozialisationsprozeß angelegte *Überbetonung von äußerlichen Attributen* (sich schminken, Wert auf die Figur legen, Betonung ansprechender Kleidung, Inszenierungen der Körperlichkeit) ist eine gute Voraussetzung für ein erfolgreiches *Expressionsmanagement*.

Aber auch für ein *deep-acting* bringen Frauen bessere Voraussetzungen mit. Hausarbeit und die traditionelle Frauenrolle sind in der Regel so konzipiert, daß die Handlungsorientierungen der Frauen und deren Selbstkonzepte sich an den Bedürfnissen der anderen Familienmitglieder orientieren: Die Sorge für die Kinder und die Orientierung an der Karriere des Mannes stehen häufig im Mittelpunkt des eigenen Lebens.<sup>17</sup> Gefragt sind dementsprechend Fähigkeiten, auf andere einzugehen, ihnen zuzuhören, Liebe, Wärme, Geduld und Zärtlichkeit zu zeigen (Beck-Gernsheim 1979, S. 173). Die Konzentration auf die Bedürfnisse der anderen, verbunden mit einer dauerhaften Selbstbeschränkung, die Orientierung der eigenen Befindlichkeiten an den Gefühlsregeln, die von anderen gesetzt werden, und die Forderung, sich diesen per Emotionsarbeit unter Vermeidung von Konflikten anzupassen, sind aber genau die Kriterien, die Berufe auszeichnen, in denen Emotionsarbeit erforderlich ist. Frauen bringen hier ein typisches weibliches Arbeitsvermögen in die Erwerbstätigkeit mit ein. Der systemische Bereich der Berufsarbeit kann hier gleichsam auf lebensweltlich ausgebildete Ressourcen zurückgreifen und sie für seine Zwecke instrumentalisieren.<sup>18</sup>

2. Man könnte versuchen, den beschriebenen Prozeß der Kommerzialisierung des Emotionalen in einen größeren theoretischen Zusammenhang einzubetten und im Anschluß und in Erweiterung der *Habermas'schen* Theorie des kommunikativen Handels (1981) von einer *Kolonialisierung des Emotionalen* sprechen. Der Prozeß der Kommerzialisierung des Emotionalen ließe sich dann als eine spezifische Form der Kolonialisierung der Lebenswelt interpretieren, und zwar als das Eindringen ökonomischer Rationalität in einen an sich lebensweltlich strukturierten Bereich.

*Habermas* selbst thematisiert Emotionsarbeit nicht, hält aber grundsätzlich das Verhältnis des Austausches von Arbeitskraft gegen Einkommen für nicht problematisch. Zwar habe sich die Monetarisierung und Bürokratisierung von Arbeitskraft keineswegs schmerzlos vollzogen — *Marx'* Warentheorie der Arbeit legt davon theoretisch Zeugnis ab —, problematisch und damit zu Pathologien führend sei aber allein das Eindringen der Medien Geld und Macht in die Autonomie der Kaufentscheidungen unabhängiger Konsumenten und vor allem in die Autonomie der Wahlentscheidungen souveräner Staatsbürger: „... die kulturellen Nachfragen und Legitimationsmuster weisen eigensinnige Strukturen auf; sie sind lebensweltlichen Kontexten verhaftet und stehen den Zugriffen von Wirtschaft oder Politik nicht in gleicher Weise offen wie die abstrakten Größen von Arbeitskraft oder Steuern“ (*Habermas* 1981, II, S. 475). Entsprechend bezeichnet *Habermas* allein das Zurechtstutzen von Gebrauchswertorientierungen in Nachfragepräferenzen und die Transformation von öffentlich artikulierten Meinungen in Massenloyalität als Kolonialisierung der Lebenswelt.

Die Unterscheidung, die *Habermas* zur Klassifikation, ob eine Transformation eines genuin lebensweltlichen Bereichs in einen über Medien gesteuerten, systemi-

<sup>17</sup>) Mit Hilfe der pattern variables von Parsons könnte man die Handlungsorientierung von Hausarbeit als eine diffuse, partikularistische und affektive Orientierung beschreiben. Daß sich Emotionen von Kognitionen mit ähnlichen Attributen unterscheiden lassen, zeigt die Verwandtschaft zwischen Hausarbeit und Emotionsarbeit; dazu Gerhards (1988).

<sup>18</sup>) Für den Bereich der Krankenpflege vgl. die Studie von Ostner und Beck-Gernsheim (1979).

schen Bereich pathologisch ist oder nicht, einführt, scheint mir zweifelhaft. Auch *Emotionen* sind, zumindest was ihre Definition durch Gefühlsregeln anbelangt, an den lebensweltlichen, kulturellen Kontext gebunden. Sie erfahren ihre Bedeutung in einem Zusammenspiel kulturell vorgegebener Sinnmuster, Aktualisierung und gleichzeitiger Veränderung der Bedeutung durch die handelnden Akteure. Werden solche Bedeutungsstiftungsprozesse aufgehoben und unmittelbar an die ökonomische Rationalität der Profitmaximierung angeschlossen, dann läßt sich dies vielleicht als Kolonialisierung der Lebenswelt interpretieren. Ob die Auswirkungen dieses Prozesses pathologische Folgen nach sich ziehen, kann so nicht entschieden werden. Dazu bedürfte es *theoretisch* eines *Kriteriums von Pathologie* und entsprechend von gelungenen Formen der Gefühlsdefinition. Für den Bereich der Sprache hat *Habermas* versucht, dies durch eine sprechakttheoretische Bestimmung der idealen Sprechsituation zu bewerkstelligen. Ob Ähnliches auch für den Bereich der Emotionen zu entwerfen möglich ist, kann (noch) nicht gesagt werden.

*Empirisch* finden sich in der Studie von *Hochschild* einige Beispiele, die sich als pathologische Erscheinungen interpretieren ließen. *Hochschild* berichtet von einem Phänomen des *burn-out* als Ergebnis einer permanenten Einstellung und Ausrichtung der eigenen Emotionen entlang der Bedürfnislinie der Kunden: sich selbst nicht mehr zu finden, der emotionalen Identität verlustig zu gehen, sind Erscheinungen, die offensichtlich mit einer ständigen Emotionsarbeit verbunden sind; der Rückgriff auf physiologische, unterstützende Copingstrategien in Form der Einnahme von Psychopharmaka ist manchmal der gewählte Ausweg (vgl. *Hochschild* 1983, S. 187ff.). Ob dies Ausnahmen sind, oder ob es generelle — vielleicht anthropologische — *Grenzen der Emotionsarbeit* gibt, ist empirisch offen. Die hier diskutierten Überlegungen stehen sich als erster Schritt der Analyse eines sozialen Phänomens, das bis dato in der Soziologie unterbelichtet geblieben war.

## Literaturverzeichnis

- Beck-Gernsheim, E., 1976: *Der geschlechtsspezifische Arbeitsmarkt. Zur Ideologie und Realität von Frauenberufen*, Frankfurt: Aspekte.
- Blumer, H., 1973: „Der Methodologische Standort des symbolischen Interaktionismus“, in: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hrsg.): *Alltagswissen, Interaktion und Gesellschaftliche Wirklichkeit*, Band 1, Reinbek: Rowohlt, S. 80—146.
- Bologh, R. W., 1984: „Feminist Social Theorizing and Moral Reasoning on Difference and Dialectic“, in: R. Collins (Hrsg.): *Sociological Theory*. San Francisco u.a.: Jossey Bass, S. 373—393.
- Clanton, G., 1984: *The Social Construction of Emotions, unpublished paper*, San Diego.
- Gerhards, J., 1986: „Soziologie der Emotionen. Ein Literaturbericht“, in: *KZfSS* 38, 4: S. 760—771.
- Gerhards, J., 1986a: „Georg Simmel's Contribution to a Theory of Emotions“, in: *Social Science Information* 25, 4: S. 901—924.
- Gerhards, J., 1988: *Soziologie der Emotionen. Fragestellungen, Systematik und Perspektiven*, München: Juventa.
- Gerhards, J., 1988a: „Die sozialen Bedingungen der Entstehung von Emotionen. Eine Modellskizze“, in: Zeitschrift für Soziologie 17, Heft 3.
- Gilligan, C., 1982: *In a Different Voice*, Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Habermas, J., 1981: *Theorie des kommunikativen Handelns*, Band 1 u. 2. Frankfurt: Suhrkamp.
- Hochschild, A. R., 1979: „Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure“, in: *AJS* 85, 3, S. 551—575.





Beruf, die sowohl personen- als auch sachorientiert sind	1925		1939		1950		1961		1970*		1982*	
	absolut	%	absolut	%	absolut	%	absolut	%	absolut	%	absolut	%
Metall und Elektroberufe	7 119	9,96%	10 170	11,8%	13 187	15,4%	15 401	17,5%	18 166	20,8%	20 288	23,5%
Druckerei	42	0,05%	47	0,05%	54	0,06%	61	0,07%	68	0,08%	75	0,09%
Chemische Berufe	15 526	17,5%	23 338	27,0%	31 277	36,1%	38 928	44,8%	46 199	53,1%	54 199	63,0%
Lebensmittel- und Genussmittelberufe	1 491 009	16,8%	1 560 920	18,0%	1 642 894	19,0%	1 729 478	20,0%	1 816 237	21,0%	1 903 934	22,2%
Handel	116 635	1,3%	184 578	2,1%	228 571	2,7%	273 851	3,2%	318 169	3,7%	363 199	4,3%
Bankwesen	350 948	4,0%	341 270	3,9%	324 215	3,8%	308 421	3,6%	292 421	3,4%	277 421	3,2%
Verwaltung	49 776	0,6%	183 953	2,1%	335 847	3,9%	500 701	5,8%	698 701	8,1%	885 200	10,4%
Lehrer	4 958	0,06%	6 330	0,07%	7 596	0,09%	8 980	0,1%	10 359	0,12%	11 742	0,14%
Arztberufe	45 762	0,5%	57 654	0,7%	61 854	0,7%	66 308	0,8%	70 946	0,8%	75 533	0,9%
Technische Berufe	108 632	1,2%	132 913	1,5%	156 851	1,8%	181 701	2,1%	206 619	2,4%	231 533	2,7%
Kulturberufe	26 967	0,3%	26 623	0,3%	26 924	0,3%	27 100	0,3%	27 359	0,3%	27 619	0,3%
Wissenschaftliche Berufe	17 569	0,2%	17 569	0,2%	17 569	0,2%	17 569	0,2%	17 569	0,2%	17 569	0,2%
Handwerk	3 462 775	39,5%	4 169 887	48,2%	4 972 285	58,3%	5 822 898	68,1%	6 747 285	79,1%	7 747 285	91,3%
<b>Insgesamt</b>	<b>1 654 665</b>	<b>18,9%</b>	<b>1 905 233</b>	<b>22,1%</b>	<b>2 137 213</b>	<b>25,0%</b>	<b>2 397 429</b>	<b>28,0%</b>	<b>2 654 665</b>	<b>31,1%</b>	<b>2 913 300</b>	<b>34,4%</b>

Tabelle I: (Fortsetzung)

Beruf, die sachorientiert sind	1925		1939		1950		1961		1970*		1982*	
	absolut	%	absolut	%	absolut	%	absolut	%	absolut	%	absolut	%
Handwerk	1 222 392	14,5%	1 199 885	14,0%	1 177 213	13,8%	1 154 401	13,5%	1 131 237	13,2%	1 108 934	13,0%
Lehrer	42	0,05%	47	0,05%	54	0,06%	61	0,07%	68	0,08%	75	0,09%
Chemische Berufe	15 526	0,18%	23 338	0,28%	31 277	0,37%	38 928	0,46%	46 199	0,55%	54 199	0,65%
Lebensmittel- und Genussmittelberufe	1 491 009	17,8%	1 560 920	18,5%	1 642 894	19,5%	1 729 478	20,6%	1 816 237	21,9%	1 903 934	23,0%
Handel	116 635	1,4%	184 578	2,2%	228 571	2,7%	273 851	3,3%	318 169	3,8%	363 199	4,4%
Bankwesen	350 948	4,2%	341 270	4,1%	324 215	3,9%	308 421	3,7%	292 421	3,5%	277 421	3,3%
Verwaltung	49 776	0,6%	183 953	2,2%	335 847	4,0%	500 701	6,0%	698 701	8,4%	885 200	10,6%
Lehrer	4 958	0,06%	6 330	0,08%	7 596	0,09%	8 980	0,11%	10 359	0,13%	11 742	0,14%
Arztberufe	45 762	0,5%	57 654	0,7%	61 854	0,7%	66 308	0,8%	70 946	0,8%	75 533	0,9%
Technische Berufe	108 632	1,3%	132 913	1,6%	156 851	1,9%	181 701	2,2%	206 619	2,5%	231 533	2,8%
Kulturberufe	26 967	0,3%	26 623	0,3%	26 924	0,3%	27 100	0,3%	27 359	0,3%	27 619	0,3%
Wissenschaftliche Berufe	17 569	0,2%	17 569	0,2%	17 569	0,2%	17 569	0,2%	17 569	0,2%	17 569	0,2%
Handwerk	3 462 775	39,5%	4 169 887	48,2%	4 972 285	58,3%	5 822 898	68,1%	6 747 285	79,1%	7 747 285	91,3%
<b>Insgesamt</b>	<b>1 654 665</b>	<b>18,9%</b>	<b>1 905 233</b>	<b>22,1%</b>	<b>2 137 213</b>	<b>25,0%</b>	<b>2 397 429</b>	<b>28,0%</b>	<b>2 654 665</b>	<b>31,1%</b>	<b>2 913 300</b>	<b>34,4%</b>

Tabelle I: (Fortsetzung)

III. Personenorientierte Berufe		Verkehrsbetriebe		Vermittlungsbetriebe		Verkaufsbetriebe		Berufe der Gast- und Hauswirtschaft		Gesamtwerte		%
1925	1939	1950	Insgesamt	1961	1970*	1982*	1925	1939	1950	1961	1970*	
51 446	52 384	70 187	58 060	757	629	629	9 882	19 956	35 345	18 548	276	240
1 859 994	1 541 987	1 294 623	1 998 779	19 089	19 458	19 458	659 458	669 610	464 097	1 055 493	10 429	12 177
222 528	184 006	96 335	157 361	1 642	1 455	1 455	79 744	45 821	29 372	67 247	776	722
95 041	110 300	53 782	115 604	1 091	1 083	1 083	27 524	43 233	26 069	76 843	794	895
43 272	67 627	56 929	102 768	1 594	1 594	1 594	33 436	55 356	48 681	80 764	1 271	2 490
74 393	40 432	60 773	126 490	2 230	4 264	4 264	56 517	28 332	49 283	112 770	2 010	3 839
148 834	174 287	145 953	188 346	3 872	3 872	3 872	131 644	154 993	137 159	172 598	1 823	3 290
304 483	273 895	202 869	271 608	3 851	6 046	6 046	95 612	80 430	79 405	117 962	1 938	3 190
47 804	51 380	38 432	47 471	434	419	419	3 542	2 230	3 143	6 451	57	53
96 208	99 760	52 967	58 410	588	675	675	26 260	30 413	17 246	20 806	236	284
2 944 003	2 596 058	2 072 850	3 124 897	3 355 900	4 105 100	4 105 100	1 123 619	1 130 374	889 300	1 729 562	1 961 000	2 718 000
9%	8%	10%	12%	13%	17%	17%	38,1%	43,5%	42,9%	58,7%	66,2%	66,2%

Tabelle I: (Fortsetzung)

Hochschild, A. R., 1983: *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*, Berkeley u. a.: Cal. University Press.

Hupka, R., 1981: "Determinants of Jealousy", in: *Alternative Lifestyles* 4, S. 310-357.

Konrad, M., 1985: *Bändigern, Pflegen, Therapieren. Die psychiatrische Krankenpflege seit 1945 anhand biographischer Interviews*, Frankfurt und New York: Campus.

Lazarus, R. S., 1982: "Stress and Coping as Factors in Health and Illness", in: J. Cohen u. a. (Hrsg.): *Psychosocial Aspects of Cancer*, New York, S. 163-198.

Mills, C. W., 1951: *White Collar. The American Middle Classes*, New York: Oxford University Press.

Müller, W., 1982: "Wege und Grenzen der Tertiärisierung: Wandel der Berufsstruktur in der Bundesrepublik Deutschland 1950-1980", in: J. Matthes (Hrsg.): *Krise der Arbeitsgesellschaft: Verhandlungen des 21. Deutschen Soziologentags in Bamberg*, Frankfurt: Campus, S. 142-160.

Müller, W./Willms, A./Handl, J., 1983: *Strukturwandel der Frauenarbeit 1980-1980*, Frankfurt: Campus.

Nunner-Winkler, G., 1984: "Two Moralities? A Critical Discussion of an Ethic of Care and Responsibility versus an Ethic of Right and Justice", in: W. M. Kurtines/J. L. Gewirtz (Hrsg.): *Morality, Moral Behavior, and Moral Development*, New York u. a., S. 348-361.

Ostner, I./Beck-Gernsheim, E., 1979: *Mitmenslichkeit als Beruf. Eine Analyse des Alltags in der Krankenpflege*, Frankfurt/New York: Campus.

Sawitzki, H.-H., 1967: "Die Stewardess", in: Institut für Mittelstandsforschung (Hrsg.): *Soziologische Probleme mittelständischer Berufe*, 2. Teil, Köln: Westdeutscher Verlag, S. 17-50.

Schachter, S./Singer, J., 1962: "Cognitive, Social and Physiological Determinants of Emotional State", in: *Psychological Review* 69, S. 379-399.

Scharpf, F. W., 1986: "Strukturen der post-industriellen Gesellschaft, oder: Verschiebt die Massenarbeitslosigkeit in der Dienstleistungs- und Informations-Ökonomie?", in: *Soziale Welt* 1, S. 4-24.

Scherer, K. R., 1982: "Emotion as a Process: Function, origin and regulation", in: *Social Science Information. Sur les sciences sociales* 21, S. 555-570.

Shortt, S., 1979: "Emotion and Social Life. A Symbolic Interactional Analysis", in: *AJS* 84, S. 1317-1334.

Spaeth, A., 1984: "Asian Stewardesses schooled to serve and smile - or else", in: *The Wallstreet Journal* April 26, S. 1 u. 7.

Statistisches Bundesamt (Hrsg.), 1972: *Bevölkerung und Wirtschaft 1872-1972*, Stuttgart: Kohlhammer.

Stockmann, R./Willms-Herget, A., 1985: *Erwerbstätigkeit in Deutschland. Die Berufs- und Arbeitsstättenzählungen seit 1875 als Datenbasis der Sozialstrukturanalyse*, Frankfurt/New York: Campus.

Strauss, A./Fagerhaug, S./Suzcek, B./Wiener, C., 1980: "Gefühlbarkeit. Ein Beitrag zur Arbeits- und Berufssoziologie", in: *KZfSS* 32, S. 629-651.

Thoits, P., 1985: "Self-Labeling Processes in Mental Illness: The Role of Emotional Deviance", in: *AJS* 91, S. 221-249.

Wald, R., 1985: *Verkaufen - eine Dienstleistung im Strukturwandel*, Frankfurt: Campus.