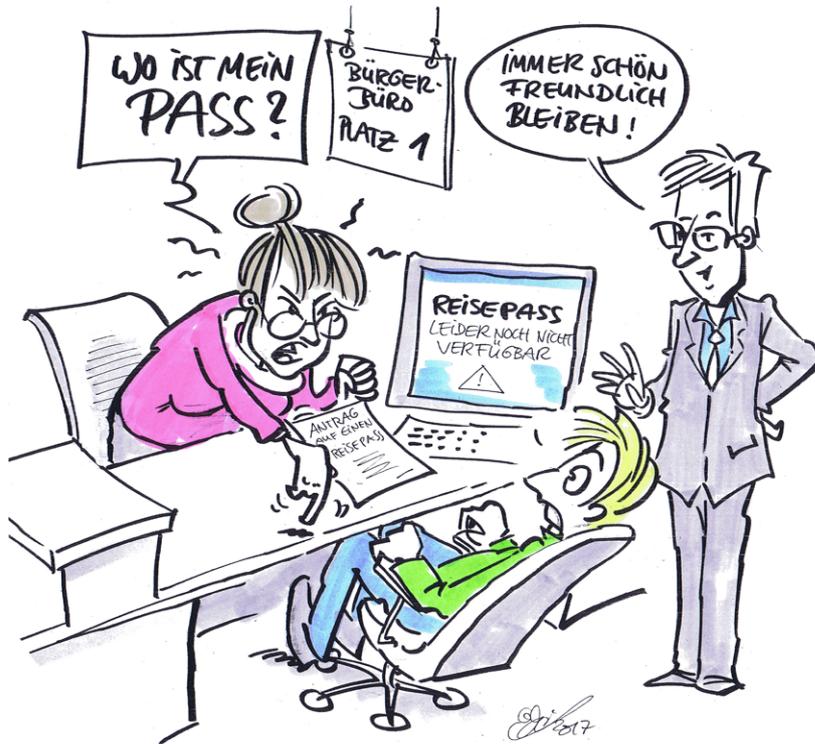


Emotionsarbeit

## Gefühle bewusst steuern lernen

Foto: Fotolia/contrastwerk-

# Im Bürgerbüro, Teil 1



Cartoon: Michael Hüter

## Im Bürgerbüro, Teil 2



Cartoon: Michael Hüter

## Was ist Emotionsarbeit?

„Emotionsarbeit ist die Anforderung bei einer bezahlten Arbeitstätigkeit, die eigenen Gefühle gezielt so zu steuern, dass für andere ein bestimmtes erwartetes oder erwünschtes Gefühl zum Ausdruck kommt.“

*Arlie Hochschild*



Foto: Fotolia/contrastwerk-

# Wie kann der Ausdruck erwünschter Gefühle erreicht werden?

## Oberflächenhandeln

- So tun, als ob ein bestimmtes Gefühl empfunden wird → „wahre Gefühle“ ständig kontrollieren und unterdrücken. Anstrengend!

## Tiefenhandeln

- Das Gefühl wirklich empfinden. Der Einsatz verschiedener Techniken hilft → Bei Übung wenig bis keine Anstrengung nötig!

# ABC-Analyse (Albert Ellis)

## A – Ausgangssituation

- Ein Kunde beschwert sich, weil Ingo Meier keine kompetente Auskunft geben kann.

## B – Bewertung der Situation (mit Alternativen)

- B1: Der Kunde hält I. Meier für unfähig und faul.
- B2: Der Kunde hat heute wohl einen schlechten Tag und weiß nicht, dass I. Meier nur eine externe Aushilfe ist.

# ABC-Analyse (Albert Ellis)

## C – Konsequenz

- C1: I. Meier ist deprimiert und frustriert.
- C2: I. Meier nimmt den Ärger des Kunden nicht persönlich. Er macht dem Filialleiter Verbesserungsvorschläge.

# Maßnahmen im Betrieb anregen

- **Gestaltung der Arbeitsbedingungen**  
→ Quellen für Stress und negative Emotionen beseitigen
- **Möglichkeiten zum Rückzug schaffen**  
→ Räumlich und zeitlich
- **Regelmäßige Möglichkeiten zum Austausch schaffen**  
→ Teambesprechungen: Verständnis und gemeinsame Lösungssuche



## Impressum:

DGUV Lernen und Gesundheit, Emotionsarbeit,  
Januar 2017

**Herausgeber:** Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV), Glinkastraße 40, 10117 Berlin

**Redaktion:** Andreas Baader, Sankt Augustin (verantwortlich); Gabriele Albert, Wiesbaden

**Text:** Dr. Maren Cosmar, Dipl.-Psych., Referentin der Institutsleitung im Bereich „Psychische Belastungen und Gesundheit“ am Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (IAG) in Dresden

**Verlag:** Universum Verlag GmbH, 65175 Wiesbaden, Telefon: 0611/9030-0, [www.universum.de](http://www.universum.de)

Dieser Foliensatz gehört zu den Unterrichtsmaterialien „Emotionsarbeit“, Januar 2017

Unter [www.dguv.de/lug](http://www.dguv.de/lug), webcode: lug1001208 finden Sie zu diesem Thema folgende weitere Materialien:

- Kompetenzen
- Didaktisch-methodischer Kommentar
- Hintergrundinformationen für die Lehrkraft
- 7 Arbeitsblätter
- Infotext für Schülerinnen und Schüler
- Mediensammlung