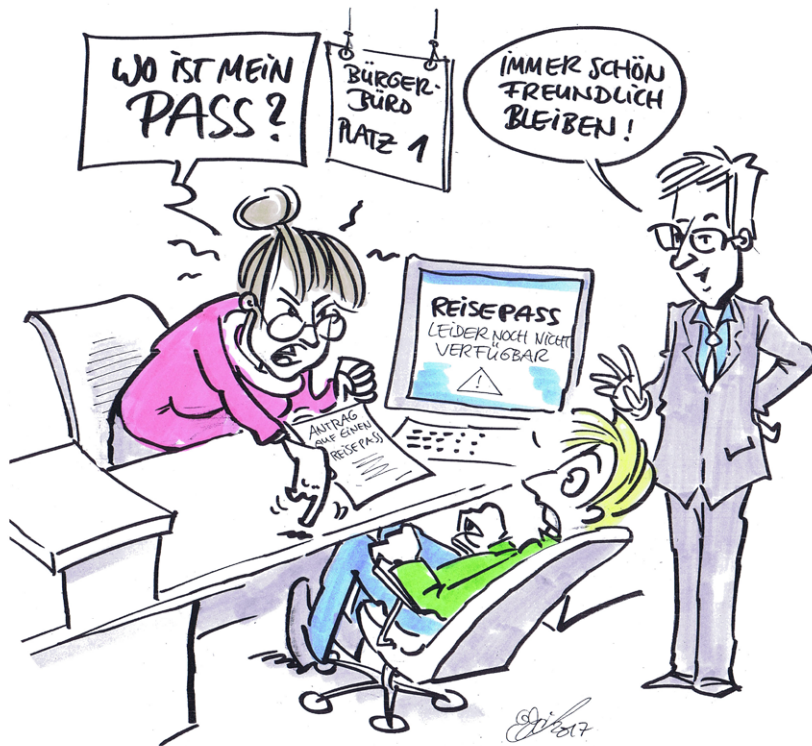


Emotionsarbeit

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

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

Unter 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