



der Streß durch den Zwang zu ständi-
gen Verfügbarkeit für begehrlche
Wünsche, Beschwerden und Proble-
me der Gäste.

On PSA our smiles are not just painted on
So smile your way
From L.A.
To San Francisco.

— PSA radio jingle



Gefühle und Gefühlsarbeit

Angelika PASEKA

Forschungsbericht/
Research Memorandum Nr. 261
Dezember 1989



„Menschlichkeit kann man nicht lernen ... Unsere Schwestern bilden sich selbst weiter. Aber natürlich passiert es vor allem bei den jungen Mädchen, daß sie zu weinen anfangen, daß sie zu kaum mehr verkraften. Dann werden sie eben von einer Kollegin abgelöst. Man muß lernen, Hilfe zu geben, ohne sich selbst aufzugeben. Wenn ich mit jedem Patienten mitweine, bin ich nicht stark genug zu helfen.“

Zuwendung, Betreuung von Schwerkranken ist Schwerarbeit.

Man hat kein Gefühl mehr für ein normales Leben, nur jeder fünfte Sonntag frei. Jetzt zu reden, das Personal brauche psychische Hilfe, ist eine Frechheit. Wenn die Belastung in Grenzen gehalten wird und man ein halbwegs normales Leben führen kann, braucht man keinen Psychiater.



Die in diesem Forschungsbericht getroffenen Aussagen liegen im Verantwortungsbereich des Autors/der Autorin (der Autoren/Autorinnen) und sollen daher nicht als Aussagen des Instituts für Höhere Studien wiedergegeben werden. Nachdruck nur auszugsweise und mit genauer Quellenangabe gestattet.

All contributions are to be regarded as preliminary and should not be quoted without consent of the respective author(s). All contributions are personal and any opinions expressed should never be regarded as opinion of the Institute for Advanced Studies.

This series contains investigations by the members of the Institute's staff, visiting professors, and others working in collaboration with our departments.

Zusammenfassung

Gefühle sind noch ein ziemlich junges Forschungsgebiet der Soziologie. Im ersten Teil wird daher der Versuch unternommen, die bisher entwickelten theoretischen Konzepte vergleichend zu rekonstruieren und in einen integrativen Rahmen zu stellen, wobei symbolisch-interaktionistische und struktur-funktionalistische Ansätze miteinander verknüpft werden.

In einem zweiten Teil habe ich eine Definition von Gefühlsarbeit entworfen, um Gefühle als Teil des Arbeitsvollzuges genauer darstellen zu können. Arbeitsgegenstand und Organisationsform werden für die Analyse als zentrale Unterscheidungskriterien herangezogen.

Der dritte Abschnitt ist der empirischen Auseinandersetzung mit Gefühlsarbeit gewidmet: Durch Umgruppierung der Berufe der österreichischen Berufsstatistik in personen- bzw. sachorientierte Berufe und die Auswertung der Volkszählungsergebnisse von 1951 bis 1981 wird die zunehmende Bedeutung von Gefühlsarbeit auf quantitativer Ebene und die damit verbundene geschlechtsspezifische Segregation sichtbar gemacht.

Abstract

Emotions are a rather young field of research for sociology. Therefore in a first step I discuss theoretical concepts which have been developed up to now. An integrative view which combines symbolic interactionist and social constructionist approaches to emotion is presented.

The second part suggests a definition of emotional labour which encompasses the relevance of emotions as a part of work conduct. The object of labour and the form of organization are used to distinguish between various possibilities of utilizing emotions in the labour process.

A third section is devoted to a quantitative empirical analysis: By regrouping the categories of the Austrian occupation system into personal-orientated and material-orientated professions and the examination of the Austrian census from 1951 to 1981 the growing importance of emotional labour and the gender segregation involved in it is demonstrated.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung: Gefühle - ein Forschungsgebiet für die Soziologie?

1. Gefühle

1.1. Über die Entstehung von Gefühlen

- (1) Gefühle als Ergebnis sozialer Austauschprozesse
- (2) Gefühle als symbolisch-interaktionistische Konstrukte
- (3) Struktur-funktionalistischer Ansatz von Jürgen GERHARDS

1.2. Über die Wirkung von Gefühlen

1.3. Entstehung und Wirkung von Gefühlen als Gesamtkonzept

2. Der Einsatz von Gefühlen im Arbeitsprozeß

2.1. Dimensionen von Gefühlsarbeit

- (1) Gefühle als Bedingung
- (2) Gefühle als Mittel
- (3) Gefühle als Arbeitsgegenstand

2.1.1. Gefühle in sachorientierten Berufen

2.1.2. Gefühle in personenorientierten Berufen

2.1.3. Versuch einer Definition von Gefühlsarbeit

2.2. Gefühlsarbeit und Organisationsform

2.3. Zum "rationalen" Einsatz von Gefühlen

2.4. Widersprüche und Probleme

3. Gefühlsarbeit und Wandel in der Berufsstruktur

3.1. Klassifikation der Berufe

3.2. Historische Entwicklung

3.3. Geschlechtsspezifische Aspekte

3.3.1. Ursachen für den hohen Frauenanteil

3.3.2. Geschlechtsspezifische Segregation im Bereich der Gefühlsarbeit

Schlußwort und: Was ist noch zu tun?

Literaturverzeichnis

Einleitung

G e f ü h l e - ein Forschungsgebiet für die Soziologie?

Beim Stichwort Gefühle hat jede/r so seine/ihre eigenen Assoziationen: Zuwendung, Liebeskummer, Ärger mit dem Chef, Angst, Freude, Mitgefühl. Was soll daran s o z i o l o g i s c h sein? Es scheinen diese Zustände vielmehr Sache des einzelnen zu sein, abhängig von der Persönlichkeitsstruktur, der persönlichen Situation, - diese Kriterien würden damit eher in den Wissenschaftsbereich der Psychologie passen.

Doch wie wäre es damit?

xxx - die f r e u n d l i c h e Fluglinie!

Kommen Sie zu uns, - wir haben ein H e r z für Sie!

Lainz - falsch verstandene N ä c h s t e n l i e b e führte zum Tod von xx Patienten.

Weiters machte ich in meinem früheren Beruf als Hauptschullehrerin die Erfahrung, daß es zu meiner Rolle als Lehrerin gehörte, höflich, freundlich, entgegenkommend, liebevoll zu sein - Zustände, die manchmal nur schwer zu erreichen und aufrechtzuerhalten waren aufgrund mir widrig erscheinender Umstände.

Sind diese hier angesprochenen Gefühle auch noch Sache des/der einzelnen? Oder finden hier Transformationen statt in einen "öffentlichen" Bereich, der sich als relativ unabhängig von den Betroffenen erweist, in dem Gefühle Sache eines Gesamtkonzeptes werden? Wer bestimmt hier, wie, was und wann gefühlt werden soll bzw. darf?

Aufgrund dieser wenigen hier an dieser Stelle angedeuteten Fragestellungen lassen sich bereits viele Berührungspunkte

zwischen allgemein-soziologischen Sichtweisen und der besonderen Dimension der Gefühle vermuten. Welche konkreten Ziele sind nun mit dieser Arbeit verbunden?

* Es gilt zunächst einmal zu analysieren, inwieweit äußere Bedingungen (Sozialstruktur, Rollenvorstellungen, Normen, Werte, u.a.m.) für Emotionen relevant sind. Gleichzeitig muß aber nach den "inneren" Zuständen und den Wechselwirkungen zwischen diesen und den äußeren Erscheinungsformen von Emotionen gefragt werden.

* Weiters soll dem "Anwendungsbereich" von Gefühlen im Privatbereich, aber besonders im Erwerbsleben nachgegangen werden, weil hier offensichtlich Emotionen mit einem gesellschaftlich-ökonomischen Interesse verknüpft werden. Dabei sind sowohl auf mikro- als auch auf makrosoziologischer Ebene die Auswirkungen und Erscheinungsformen dieser Verknüpfungen genauer zu untersuchen.

Um diesen unterschiedlichen Erfahrungen und Fragestellungen gerecht werden zu können, möchte ich in drei Schritten vorgehen.

1. Schritt: Vorstellung der unterschiedlichen Konzepte einer Soziologie der G e f ü h l e.
2. Schritt: Einsatz von Gefühlen im Arbeitsprozeß - Versuch einer Definition von G e f ü h l s a r b e i t und Ausdifferenzierung unterschiedlicher Vorstellungen und Funktionen dieser Arbeitskomponente.
3. Schritt: Klassifizierung der B e r u f e nach Leistung bzw. Nicht-Leistung von Gefühlsarbeit, wobei nach folgenden Kriterien analysiert werden soll: Verteilung Frauen/Männer auf die einzelnen Berufstypen, historische Veränderungen.

1. Gefühle

Zur Begriffsklärung erscheinen mir folgende Feststellungen wichtig und sollen den weiteren Ausführungen vorangestellt werden:

* Die beiden Worte "Gefühl" und "Emotion" werden von mir in dieser Arbeit synonym verwendet.

* Ein Gefühl wird von mir als E n t i t ä t verstanden, d.h. Gefühle bilden einen Komplex von körperlichen Erregungszuständen, die mehr oder weniger bewußt wahrgenommen werden in Abhängigkeit vom sozialen Kontext, von moralischen, ästhetischen und/oder rechtlichen Bewertungssystemen.

Die Frage, ob diese Faktoren in einem "kausalen" oder "kontingenten" Verhältnis zueinander stehen (ALSTON 1981, S.30), erscheint mir nicht zielführend, da mir die Verknüpfung der genannten Aspekte viel zu komplex erscheint, um eine derartige Einordnung vorzunehmen. Verschiedene empirische Untersuchungen zeigen zwar einen Zusammenhang zwischen einem körperlichen Zustand und Gefühlen, zu einer konkreten Emotion (Angst, Furcht, Freude, ...) kann allerdings kein exakter und typischer Körperzustand (Drüsensekretion, Herzfunktion, Schweißabsonderung, ...) zugeordnet werden (vgl. ALSTON 1981, S.28 und PERKINS 1981, S.60). Gesellschaftliche Rahmenbedingungen durchdringen und überlagern Gefühle, die dann in verschiedenen Verhaltensweisen, Neigungen, Wünschen oder Überzeugungen zum Ausdruck kommen können (siehe dazu GERTH/MILLS und BEDFORD 1981).

* Folgende Differenzierung erscheint mir allerdings entscheidend: Menschen nehmen einerseits i n n e r e Gefühlszustände wahr und bewerten sie, andererseits muß das, was nach a u ß e n hin an Emotionen gezeigt wird, nicht mit dem inneren Zustand ident sein. Die oben von mir postulierte Entität von Gefühlen

scheint durch diese Differenzierung zu zerbrechen. Die beiden Zustände und deren Trennung können zwar unter der Voraussetzung der Bewußtheit dieser Prozesse analytisch nachvollzogen werden. Sie bedingen sich aber gegenseitig und können daher auch von diesem Gesichtspunkt als Entität aufgefaßt werden. Welche Faktoren bei der Entstehung dieser inneren Gefühlslagen und deren "Veräußerung" eine Rolle spielen, kann den weiteren Ausführungen entnommen werden.

In Anlehnung an Jürgen GERHARDS (1988b) möchte ich - der Übersichtlichkeit wegen - zwei Fragenkomplexe voneinander trennen, die in der Realität eine Einheit bilden:

- (1) Wie e n t s t e h e n Gefühle?
(Gefühl als abhängige Variable)
- (2) Wie w i r k e n Gefühle?
(Gefühl als unabhängige Variable)

Ich bin mir zwar der Gefahr bewußt, daß diese Trennung eine künstliche ist, - dennoch erscheint mir dieser Weg aus analytischen Gründen der richtige zu sein. Die synthetische Zusammenführung der beiden Perspektiven wird daher den Schlußpunkt dieses Kapitels bilden.

1.1. Über die Entstehung von Gefühlen

In der amerikanischen Soziologie haben sich zwei konträre Ansätze über die Entstehungsbedingungen von Gefühlen herausgebildet:

- * austauschtheoretischer Ansatz (Theodore D. KEMPER)
- * symbolisch-interaktionistischer Ansatz (Arlie HOCHSCHILD, Susan SHOTT, u.a.)

Eine dritte Perspektive - entstanden durch Einordnung der einzelnen Begriffseinheiten in das struktur-funktionalistische Gedankengut - stellt Jürgen GERHARDS vor.

(1) Gefühle als Ergebnis sozialer Austauschprozesse

Theodore D. KEMPER versucht mit Hilfe von fünf Kategorien eine Vielzahl von Kombinationsmöglichkeiten zu entwickeln, mit deren Hilfe sich alle Interaktionsstrukturen rekonstruieren lassen, die zur Produktion unterschiedlicher Gefühle führen.

Es sind dies:

o M a c h t

"By power I mean actions that are coercing, forcing, threatening, punishing, and the like, producing thereby a relationship of domination and control of one actor by the other" (KEMPER 1981, S.337).

Macht beinhaltet somit die "Chance, eine Orientierung des Handelns des anderen an den eigenen Bedürfnissen und Wünschen zu erreichen, auch wenn dieser dies nicht freiwillig tut" (GERHARDS 1988b, S.191).

o S t a t u s

"Status ... is a scalar dimension reflecting the amount of uncoerced, willing compliance, approval, deference, reward, praise, emotional or financial support, even love, that actors accord each other" (KEMPER 1981, s.337).

Status ist somit eine "freiwillige, zwangslose Gewährung von Gunstbeweisen, Belohnungen und Privilegien, die inhaltlich nicht bestimmt, unterschiedliche Währungen einnehmen können" (GERHARDS 1988b, S.191).

o E g o

o A l t e r

o "a g e n c y"

Damit meint KEMPER den verantwortlichen Akteur für eine konkrete Interaktionsstruktur, den Initiator einer Handlung, die ein bestimmtes Gefühl hervorruft.

Einige Emotionen und die Bedingungen ihrer Entstehung mögen beispielhaft angeführt sein:

Schuldgefühle entstehen dann, wenn Ego über ein Zuviel an Machtressourcen verfügt und sich dies selbst zuschreibt.

Angst und Furcht erklären sich hingegen aus einem Zuwenig an Macht, für das der Akteur ebenfalls selbst verantwortlich ist.

Besitzt Ego hingegen zuwenig Machtressourcen und schreibt dies Alter zu, so entstehen **Ärger und Feindschaft**.

Dieser Ansatz kann von mehreren Seiten kritisiert werden. Der Hauptpunkt scheint mir jedoch zu sein, daß Status und Macht keine absoluten Kategorien sind, sondern vielmehr abhängen von der Interpretation der beteiligten Akteure einerseits, und diese wiederum von kulturellen, schichtspezifischen, sozialisationsbedingten Rahmenbedingungen andererseits.

KEMPER leugnet die Existenz von kulturellen und sozialen Gefühlsnormen zwar nicht, doch meint er: "... these are epiphenomenal, pointing to the mere surface of the phenomenon, rather than to its explanatory core" (KEMPER 1981, S. 345). Denn es müsse ein Verbindungsglied geben zwischen diesen Normen auf der einen Seite und den Gefühlen auf der anderen. Diese "Brücke" wird in diesem Konzept gebildet durch die beiden "Pfeiler" Macht und Status.

Ein weiterer strittiger Aspekt ist die Bedeutung der Physiologie bei der Entstehung von Gefühlen: Einige in der Literatur beschriebenen Experimente scheinen eindeutig die physiologische Verursachung von Gefühlen zu belegen und befürworten somit KEMPERS Ansichten. Doch diese Untersuchungen sind umstritten, da die Richtung des Ursache - Wirkung - Zusammenhanges nicht eindeutig geklärt werden konnte.

FAZIT: Die beiden sozialen Kategorien Status und Macht und der biologische Parameter scheinen mir wichtige Kriterien für die Erklärung von Gefühlen zu sein. Allerdings erscheint es fragwürdig, ob sie wirklich die "Brücke" zu emotionalen Befindlichkeiten bilden. Vielmehr ist zu diskutieren, ob diese Aspekte nicht einer I n t e r p r e t a t i o n durch das Individuum bedürfen, um in Form von Gefühlsausdrücken zum Tragen zu kommen.

(2) Gefühle als symbolisch-interaktionistische Konstrukte

Arlie Russell HOCHSCHILD geht in ihren Arbeiten von der Fragestellung aus, warum die Mehrheit der Leute in den verschiedensten Situationen "adäquat" fühlt, z.B. lustig bei Parties, traurig bei Beerdigungen.

Weder Status, noch Macht, noch physiologische Parameter können dieses Faktum ausreichend erklären. Basierend auf dem theoretischen Hintergrund der Verstehenden Soziologie sind für HOCHSCHILD Emotionen vielmehr das Ergebnis von Interpretationen und Bewertungen der handelnden Akteure - und nicht die Reaktion auf scheinbar fix vorgegebene sozialstrukturelle Stimuli.

Die Bedeutung von Befindlichkeiten wird durch die Interaktion mit anderen konstituiert, wobei diese Interpretationen nicht ständig neu entworfen werden, sondern in normativ stabilisierten Deutungsmustern "abgelagert" werden. Diese bezeichnet HOCHSCHILD als feeling rules - "im Sinne von normativen, situativen Regeln der richtigen Fühlens" (GERHARDS 1988b, S.194).

Welche Merkmale haben diese Gefühlsregeln?

- 1) Sie sind ein Abbild der sozialen Beziehungen, wobei ihre Reichweite unterschiedlich sein kann.

"Feeling rules reflect patterns of social membership. Some rules may be nearly universal, such as the rule that one should not enjoy killing or witnessing the killing of a human being, including oneself. Other rules are unique to particular social groups and can be used to distinguish among them as alternate governments or colonizers of individual internal events" (HOCHSCHILD 1979, S.566).

So unterscheiden sich beispielsweise Gefühle, die Frauen einsetzen können, deutlich von jenen, die für Männer adäquat sind.

- 2) Gefühlsregeln bestimmen

- . die Art der Emotionen (je nach Situation und Rolle).
- . das Ausmaß und die Intensität der Gefühle (z.B. wie stark soll man/frau sich ärgern, sodaß diese Reaktion als angemessen gilt).
- . die Dauer der Gefühle (z.B. wie lange soll man/frau trauern, sich ärgern, sich freuen).

- 3) Gefühlsregeln werden durch die Sozialisation vermittelt und über soziale Kontrolle stabilisiert. Während im Lernprozeß noch äußere Kontrolle notwendig ist, genügt für das spätere "adäquate" Handeln "self-control" und "self-regulation", - Mechanismen, die scheinbar ohne Zwang den Vollzug

sozialer Normen, und damit auch der Gefühlsregeln, gewährleisten.

"All of the role-taking emotions, then, further social control by encouraging self-control; they are largely responsible for the fact that a great deal of people's behavior accords with social norms even when no external rewards or punishments are evident" (SHOTT 1978, S.1329).

"Rules ... are the society's guidelines, the promptings of an unseen director" (HOCHSCHILD 1983, S.85).

"Feeling rules" sind für den/die Betroffene/n solange kein Problem, als eine Einheit besteht zwischen den sozial erwarteten Emotionen einerseits und den eigenen subjektiven Befindlichkeiten andererseits. Sobald aber Diskrepanzen zwischen dem Soll- und dem Ist-Zustand auftreten, beginnt "e m o t i o n w o r k":

"By 'emotion work' I refer to the act of trying to change in degree or quality an emotion or feeling. ... Note that 'emotion work' refers to the effort - the act of trying - and not to the outcome, which may or may not be successful" (HOCHSCHILD 1979, S.561).

Der/Die Handelnde versucht folglich (ohne zu wissen welchen Erfolg er /sie hat) durch Antizipation und Kenntnis des richtigen Fühlens in einer konkreten Situation/in einer bestimmten Rolle, das eigene Empfinden und den eigenen Gefühlsausdruck so zu ändern, daß diese den geltenden Regeln des Fühlens angepaßt sind.

Welche Methoden und Mittel stehen bei diesem Prozeß zur Verfügung?

* Methode des "surface acting"

Mit diesem Begriff bezeichnet HOCHSCHILD jene Prozesse, die bereits Erving GOFFMAN ausführlich beschrieben hat. Gemeint ist damit die oberflächliche Änderung des Ausdrucks von Gefühlen (der Mimik, der Gestik, der sprachlichen Äußerungen) entsprechend den äußeren Erwartungen. Der/Die Handelnde agiert dabei ähnlich einem/r SchauspielerIn.

In ihrer Kritik an GOFFMAN schreibt HOCHSCHILD:

"GOFFMAN's actors actively manage outer impressions, but they do not actively manage inner feeling" (HOCHSCHILD 1979, S.557).

Das hieße jedoch, die Macht des Sozialen zu unterschätzen, die bis in die innersten Gefühle eindringt und dort ebenfalls Veränderungen hervorruft. Die Autorin führt für diesen Prozeß den Begriff

* "deep acting" ein, den sie synonym mit den Ausdrücken "emotion work" und "emotion management" verwendet und der auf eine Veränderung des Fühlens selbst abzielt.

Folgende Techniken werden verwendet, um dieses Ziel zu erreichen:

1) **Veränderung der Physiologie**, d.h. der Versuch, die körperlichen Symptome von Gefühlen zu verändern, z.B. durch Durchatmen, Einnahme von Medikamenten.

2) **Veränderung der Gefühlsexpressionen** - allerdings nicht in einem oberflächlichen Sinn (siehe "surface acting"), sondern durch tatsächliche Veränderung der inneren Gefühle, z.B. sich traurig fühlen, lustig sein.

3) **Uminterpretation der kognitiven Situation**. Damit ist der Versuch gemeint, Ideen, Gedanken oder Vorstellungen über eine Situation so zu ändern, daß damit positive Gefühle verknüpft werden können.

FlugbegleiterInnen, wie sie von Arlie HOCHSCHILD in ihrer Studie beschrieben werden, verwenden u.a. zwei Arten von Analogien, die ihnen diese Uminterpretation erleichtern sollen. Die anonymen Passagiere werden einerseits als liebe Gäste im eigenen Heim umdefiniert ("living room analogy"), andererseits werden Fluggäste, die besonders nervös, aggressiv oder sensibel auf die Flugsituation reagieren, als "Kinder" betrachtet, da man dann ihren Äußerungen und Verhaltensweisen mehr Verständnis entgegenbringen kann ("passenger-as-child analogy").

MedizinstudentInnen versuchen ihre Gefühle bei Untersuchungen von PatientInnen dadurch in den Griff zu bekommen, daß sie diese nicht als Menschen wahrnehmen, sondern als Körper mit einem "mechanical or analytic problem" (SMITH/KLEIN 1989, S.60). Der persönliche Kontakt wird auf einen wissenschaftlich-medizinischen reduziert und gibt ihnen dadurch Sicherheit.

4) **"emotion memory"**, d.h. Erinnerung an frühere, ähnliche Situationen, in denen ein positives Gefühl dominiert hat. So kann eine Lehrerin, die mit verhaltensgestörten Kindern arbeitet, ein positiveres Gefühl für ein Kind entwickeln, wenn sie sich an ähnliche Situationen mit früheren SchülerInnen erinnert, bei denen sie schließlich Erfolge erzielen konnte.

5) **Gestaltung der Umwelt**

So konnte man in der Österreichischen Ärztezeitung (Mai 1989) unter dem Titel "Licht und Farbe im Wartezimmer - So fühlen sich Ihre Patienten wohl" erfahren, wie durch

entsprechende Gestaltung einer Arztpraxis die "richtige Einstellung" zur Untersuchungssituation beim Patienten beeinflußt werden kann. Denn: "Ein vertrauensvoll und optimistisch gestimmter Patient, ruhig, aber nicht apathisch und möglichst frei von Angst, wird sicherlich jedem Arzt angenehm und willkommen sein" (FISCHER 1989, S.27).

6) Verwendung einer bestimmten Sprache

Durch die Benützung von Fremdworten oder die Vermeidung persönlicher Bemerkungen kann zu einer Ausschaltung von Gefühlen beigetragen werden. Wissenschaftssprache oder die ärztliche Fachsprache sollen als Belege für diese Technik stehen.

Das Konzept von Arlie HOCHSCHILD erscheint mir weitaus umfassender zu sein als jenes von Theodore KEMPER, da es mehr Erklärungsmöglichkeiten für die unterschiedlichen Facetten von Emotionen anbietet. Das Faktum "Sozialstruktur" mit den Dimensionen Macht und Status ist in diesem Konzept bloß eine Determinante einer sozialen Situation. Andere könnten sein: Rollenvorstellungen, Persönlichkeit, biologische Befindlichkeit, Publikum, kulturelle und schichtspezifische Wertvorstellungen. Es kommt jedoch in ihrem Ansatz nicht so sehr auf die vollständig Auflistung dieser Kriterien, an, sondern auf deren Gesamtschau und deren **I n t e r p r e t a t i o n** durch die handelnden Akteure.

Der Begriff "emotion work", den HOCHSCHILD für den subjektiven Umgang mit den eigenen Befindlichkeiten verwendet, wird an späterer Stelle gegenüber dem Begriff "Gefühlsarbeit" im Erwerbsleben abzugrenzen sein.

(3) Struktur-funktionalistischer Ansatz von Jürgen GERHARDS

In Auseinandersetzung mit den zwei aufgezeigten Gefühlskonzepten und basierend auf dem struktur-funktionalistischem Konzept von Talcott PARSONS entwickelte Jürgen GERHARDS ein Modell für eine Soziologie der Emotionen: Emotionen sind darin definiert durch das Zusammenspiel der vier Subsysteme Organismus, Persönlichkeit, Sozialsystem und Kultur.

Schematische Darstellung:

Wissenschaftsbereich

Soziologie

Kultur

Sozialstruktur

Psychologie

Emotionen

Persönlichkeit

Physiologie

Organismus

GERHARDS weist in seinen Arbeiten darauf hin, da diese vier Subsysteme Aspekte ein- und desselben Phänomens sind, - Emotionen konstituieren sich erst durch die "Konstruktionsleistung" und "Interpretation" der vier Ebenen durch die handelnden Subjekte. Gleichzeitig sind diese jedoch eigenständige Einheiten, die sich nicht auf andere Subsysteme reduzieren lassen, und die alle durch eine spezifische Struktur und Rationalität gekennzeichnet sind. Die Subsysteme Organismus und Persönlichkeit stehen nicht im Zentrum einer soziologischen Theorie (GERHARDS nennt sie "Umweltparameter"), die Bereiche Sozialstruktur und Kultur bieten jedoch sehr wohl Ansatzpunkte für eine soziologische Analyse.

GERHARDS (1988a, S.53f.) versucht sein Modell auf den Begriff der "emotion work" anzuwenden. Die Techniken des "deep acting" können den vier Subsystemen folgendermaßen zugeordnet werden:

- Ebene des Organismus: Modulation von Gefühlen durch die Einnahme von physiologisch wirksamen Stoffen bzw. durch die kognitive Veränderung des vegetativen Nervensystems (z.B. durch autogenes Training).

- Ebene des psychischen Systems: Modulation von Gefühlen durch das Wiedererleben emotionaler Prozesse (=Katharsis) um diese aufarbeiten zu können (z.B. durch Psychoanalyse).

- Ebene des Sozialen, die in die Dimensionen Sozialstruktur und Kultur aufgespalten werden kann: Modulation von Gefühlen durch eine kognitive oder handlungsmäßige Veränderung der Situation. Während jedoch das Meiden von Situationen, die unangenehme Gefühle hervorrufen, von der Verfügung über Macht und Status abhängig sind, kann eine kognitive Uminterpretation auch ohne diese Voraussetzung erfolgreich durchgeführt werden.

Das Modell von Jürgen GERHARDS weist einige Vorteile auf: Es besticht einerseits durch seine klaren, analytisch abgrenzbaren Dimensionen. Andererseits können die Dimensionen der vorhergenannten Konzepte in diesem Modell vereinigt werden.

Sosehr jedoch für eine theoretische Auseinandersetzung mit Gefühlen diese Annahmen geeignet erscheinen, treten bei der empirischen Überprüfbarkeit klare Grenzen zutage: Emotionen werden von den Individuen als Ganzheiten empfunden, auf die vielfach in spontaner Weise reagiert wird. Die Zuordnung zu den einzelnen Subsystemen erscheint mir daher für eine empirische Auswertung zu abgegrenzt - ein Ineinanderfließen und -wirken wird der Wirklichkeit von Emotionen eher gerecht.

Auf der anderen Seite soll mir - aufgrund der analytisch trennbaren Einheiten - dieses Modell als Basis für die Betrachtung von Gefühlen im Berufsalltag dienen. Es wird zu zeigen sein, welche Bedeutung den einzelnen Subsystemen aus diesem Blickwinkel zukommt und inwieweit sich diese als Gesamtheit bzw. als klar trennbare Einheiten darstellen.

1.2. Über die Wirkung von Gefühlen

In diesem Abschnitt soll geklärt werden, welche Bedeutung Emotionen bei der Konstruktion von sozialer Wirklichkeit haben.

Randall COLLINS ortet beim Menschen "conversational resources" und "emotional energies" als zwei unterschiedliche Arten, sich mit der Umwelt in Beziehung zu setzen, mit anderen Individuen zu

interagieren. Die Sprache ermöglicht uns die Loslösung vom Konkreten und seine Transformation in das Symbolische. Dabei eröffnen sich dem Individuum zu viele Handlungsalternativen, die reduziert werden müssen, um konkretes Handeln zu ermöglichen. Diese Funktion weist COLLINS den Emotionen zu.

Die Aufgabenbereiche von Gefühlen lassen sich in zwei Punkten zusammenfassen:

(1) Emotionen strukturieren die sozialen Situationen, d.h. sie teilen den sozialen Raum nach Kriterien wie Sympathie/Antipathie, Angst/Vertrauen, ingroup/outgroup, ... und erleichtern damit Handlungsentscheidungen.

"Because the social world can involve quite a few lines of authority and sets of coalitions, the task of monitoring them can be extremely complex. How is this possible, given people's inherently limited cognitive capacities? The solution must be that negotiations are carried out implicitly, on a different level than the use of consciously manipulated verbal symbols. I propose that the mechanism is *emotional* rather than *cognitive*" (COLLINS 1984, S.386).

(2) Emotionen sind Ressourcen, die zwischen den Individuen ausgetauscht werden, zur Verhandlung stehen. Durch diesen Austausch werden Handlungsweisen ritualisiert und soziale Strukturen stabilisiert.

"Each encounter is like a marketplace, in which these resources are implicitly compared, and conversational rituals of various degrees of solidarity and stratification are negotiated. Each individual's 'market' position depends on the emotional and cultural resources they have acquired from their previous interactions" (COLLINS 1984, S.391).

Ein ähnlicher Ansatz findet sich bei Fritz BÖHLE und Brigitte MILKAU (1988). Für die beiden Autoren bilden allerdings Emotionen und Denkprozesse eine E i n h e i t, - beide sind an der Erfassung der Umwelt gleichermaßen beteiligt und lassen sich aufgrund ihrer wechselseitigen Verschränkung auch nicht voneinander trennen.

"Gefühl, Denken und sinnliche Wahrnehmung bilden im subjektivierenden Handeln eine Einheit. ... Gefühl ist

somit wesentlich an der Erkenntnis der Umwelt, der Orientierung in ihr und damit der Handlungsorganisation beteiligt" (BÖHLE/MILKAU 1988, S.35).

Aus den Gefühlen resultiert dabei ein bestimmtes Erfahrungswissen, das kognitiv nicht erfaßt werden kann, das aber maßgeblich an der Gestaltung von Umwelt beteiligt ist.

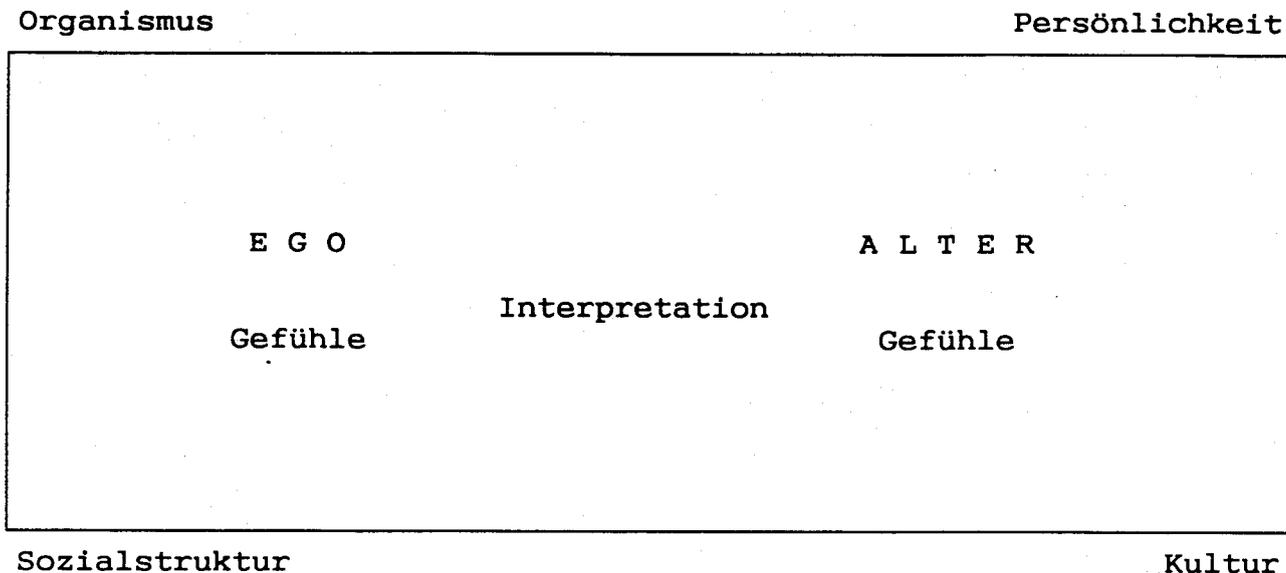
Diese beiden Ansätze erscheinen plausibel, sie benötigen aber einer Einordnung in ein Gesamtkonzept: Die Strukturierung der sozialen Umwelt erfolgt nicht in einem luftleeren - d.h. von äußeren Einflüssen befreiten - Raum, sondern immer in Abhängigkeit von bereits vorgegebenen Merkmalen wie Rollenvorstellungen, Normen und Werten, Macht und Status. Die Strukturierung erfolgt also erst durch die Auseinandersetzung mit diesen Kriterien und deren Abwägung mit den empfundenen Emotionen. Das "Erlernen" dieses Strukturierungsprozesses mit Hilfe von Gefühlen spielt sich ebenfalls in einem vorgegebenen sozialen Raum ab, der das emotionale Einsatzrepertoire entscheidend prägt - schicht- und geschlechtsspezifische Unterschiede im emotionalen Verhalten bzw. in der Art der Strukturierung der sozialen Umwelt lassen sich als Folge dieser Prozesse deuten.

1.3. Entstehung und Wirkung von Gefühlen als Gesamtkonzept

Der Vorgang der Trennung von Entstehung und Wirkung von Gefühlen wurde aus rein pragmatischen Erwägungen vollzogen, um die unterschiedlichen Zugänge zu einer Soziologie der Emotionen offenzulegen. Entstehung und Wirkung von Gefühlen sind jedoch eingeschlossen in ein gesellschaftliches Gesamtkonzept, das beide Bereiche prägt und voneinander abhängig macht.

Determinanten für die Entstehung und das Herzeigen von Gefühlen sind Normen und Werte, Verfügbarkeit über Machtressourcen, biologische Komponenten, die - aufgrund der Interpretation von Situationen - zu einem konkreten, äußeren Gefühlsausdruck führen. Dessen Wirkung ist aber ebenso abhängig von den genannten Kriterien und deren Interpretation durch eine/n konkrete/n Andere/n.

Das folgende Diagramm soll diese Zusammenhänge veranschaulichen.



Diese vier "Subsysteme" sind und bleiben solange "leere Hülsen", solange sie nicht von den handelnden Akteuren aktiviert (im Sinne von wahrgenommen, interpretiert) werden. In dem von diesen "Eckpfeilern" aufgespannten sozialen Feld finden nun Prozesse und Ereignisse statt, die wie folgt beschrieben werden können: EGO entwickelt innere Gefühle, die in Abhängigkeit von der Persönlichkeitsstruktur, dem kulturellen und sozialen Umfeld, den körperlichen Zuständen interpretiert werden und sich in äußeren Gefühlshandlungen manifestieren, die aber ebenfalls von den genannten Bedingungen abhängen.

Gezeigte Gefühlsexpressionen können nun von ALTER bewertet werden, wobei auch dieser Vorgang als eingebunden in einen Gesamtkontext gesehen werden muß. Entstehung und Wirkung von Gefühlen stehen somit in einem gegenseitigen Austauschprozeß, in dem Ursache und Wirkung kaum voneinander getrennt werden können.

Für die weitere Arbeit erscheint es mir daher sinnvoll, diese beiden Aspekte von Gefühlen nicht mehr zu trennen. In meinen weiteren Ausführungen werde ich aber eine Trennungslinie anderer Art

ziehen, um die Aufmerksamkeit auf einen sehr konkreten Teilbereich einer Soziologie der Emotionen zu richten: Es soll der Versuch unternommen werden, die konkreten Bedingungen und Wirkungen von Gefühlen zu untersuchen, wenn diese in einem Arbeitsprozeß integriert sind. Welche Normen, Rollenvorstellungen, Machtstrukturen und physiologische Parameter betreffend Emotionen kommen in diesem Bereich zum Tragen? Welche Komponenten beeinflussen hier die Entstehung und Wirkung von Gefühlen?

2. Der Einsatz von Gefühlen im Arbeitsprozeß

Ziel dieses Kapitels ist es, klarzulegen, in welcher Weise Gefühle im Arbeitsprozeß eingesetzt werden (können), wobei es dabei Unterschiede hinsichtlich der Art der Arbeit herauszuarbeiten gilt. Um Gefühlsarbeit hinsichtlich anderer Arbeitsvollzüge abgrenzen zu können, sollen weiters die Merkmale dieses Typs herausgearbeitet werden. Schließlich ist zu überlegen, was mit Gefühlen geschieht, wenn sie "rational" (im Sinne des ökonomischen Nutzungsprinzips) eingesetzt werden. Anhand von Fallbeispielen möchte ich zeigen, welche Mechanismen und Methoden dabei zur Anwendung gelangen, mit welchen Problemen und Widersprüchen dabei zu rechnen ist.

2.1. Dimensionen von Gefühlsarbeit

Wolfgang DUNKEL hat in seinem Aufsatz über Gefühle als Arbeitsgegenstand (1988) versucht, verschiedene Dimensionen von Gefühlsarbeit im Rahmen von personenbezogenen Dienstleistungstätigkeiten explizit zu machen. Bei anderen AutorInnen hingegen wird dieser Begriff recht verschwommen verwendet bzw. werden Abgrenzungen gegenüber ähnlichen Arbeitsformen nur ungenügend vorgenommen (GERHARDS 1988a, HOCHSCHILD 1983).

In Anlehnung an DUNKEL soll der Versuch unternommen werden, eine allgemeinere Formulierung der verschiedenen Aspekte vorzunehmen - im Hinblick auf ein umfassenderes Konzept über die Funktion und Wirkung von Gefühlen im Arbeitsprozeß. Es sollen dabei drei Dimensionen von Gefühlsarbeit unterschieden werden:

- * Gefühle als B e d i n g u n g
- * Gefühle als M i t t e l
- * Gefühle als A r b e i t s g e g e n s t a n d

(1) Gefühle als Bedingung

Damit ist die Arbeit an den eigenen Gefühlen gemeint. Um in einem Arbeitsprozeß erfolgreich tätig sein zu können, müssen bestimmte Gefühle "außerhalb" des Arbeitsortes bleiben, andere hingegen bilden die Voraussetzung, um überhaupt arbeiten zu können.

Vom Arbeitenden wird somit Kontrolle über subjektiv empfundene Gefühle verlangt - je nachdem, wo er/sie sich gerade befindet. Gefühle, die die Privatsphäre betreffen (wie Sorge und Angst um die Familie, Ärger und Freude mit den Kindern, Vertrauen in den/die PartnerIn) gehören nicht zum Arbeitsplatz und den dortigen Anforderungen an das Individuum. Mit dem Betreten des Fabriksgebäudes, des Büros, der Arbeitsstelle sollen diese Gefühlsdimensionen nicht mehr existent sein - andere treten an ihre Stelle: Freundlichkeit gegenüber den KundInnen, den KollegInnen, dem/r ChefIn, Zuversicht hinsichtlich des Arbeitserfolges, Konzentration auf den Arbeitsgegenstand.

Für Privatsphäre und Berufsarbeit gelten somit unterschiedliche Gefühlsregeln, es existieren unterschiedliche Macht- und Statusstrukturen, die Gefühle hervorrufen bzw. verschwinden lassen können. Diese gegenseitige Ausklammerung der beiden Lebensbereiche betrifft jede/n Erwerbstätige/n in seinem innersten Wesen. Doch Gefühle können nicht wie Arbeitsmantel oder -uniform abgestreift bzw. angezogen werden, sie lassen sich nicht "halbieren" in adäquat und nicht-adäquat. Und doch ist gerade dies ein Anspruch, mit dem Berufstätige alltäglich konfrontiert sind.

Um diesen unterschiedlichen Bedingungen genügen zu können, bedarf es enormer Selbstkontrolle seitens des Individuums. Die Methoden und Mittel dieses Prozesses sind von Arlie HOCHSCHILD analysiert und im vorangegangenen Kapitel bereits dargestellt worden (surface acting, deep acting). Mit dem von ihr kreierten Begriff "emotion work" ist genau diese Dimension von Gefühlsarbeit umschrieben worden.

(2) Gefühle als Mittel

Diese Dimension bezieht sich auf den Prozeß des Arbeitshandelns, denn es sollte auch "mit Gefühl" gearbeitet werden.

Gefühle haben dabei eine doppelte Funktion: Einerseits werden sie eingesetzt, um Klienten und Kunden zu beeinflussen (entsprechend den kognitiven Zielen des Arbeitshandelns), andererseits helfen Emotionen bei Entscheidungsprozessen (Einsatz von Gefühlen als Orientierungshilfe).

Im Umgang mit P e r s o n e n wird dieser Prozeß als Empathie bezeichnet. Empathie kann definiert werden als "starke, engagierte Teilnahme", die "Einfühlungsvermögen, Sich-Hineinversetzenkönnen in die Situation anderer" (HARTFIEL/HILLMANN 1972, S.166) voraussetzt. Während dieser Vorgang in der Privatsphäre z.T. passiv und unbewußt geschieht, ist im Erwerbsleben in vielen Situationen bewußter Einsatz von Empathie notwendig, um entsprechende positive Bedingungen für das kognitive Arbeitshandeln zu schaffen. Erschwerende Faktoren sind allerdings, daß sich in beruflichen Situationen zumeist fremde Personen einander gegenüberstehen (Kunde, Klient), daß diese Personen z.T. sich auf einem anderen Entwicklungsstand befinden (bei Kindern), psychische Defekte haben (PatientInnen) oder einem anderen Kulturkreis angehören (AusländerInnen). "Um diese Schwierigkeiten zu überwinden, muß der Gefühlsarbeiter sich aktiv bemühen, den andersartigen Gefühlscodex des Klienten zu knacken, er muß also Arbeit leisten" (DUNKEL 1988, S.71).

Auch im Umgang mit M a s c h i n e n und A r b e i t s m a - t e r i a l i e n kommt dieser Prozeß zum Tragen: BÖHLE/MILKAU (1988) beschreiben beispielsweise, wie Arbeiter in der Metallverarbeitung sich in "ihre" Maschine hineindenken, mit ihr fühlen und Schwierigkeiten oft "gefühlsmäßig" beheben können, für die es - objektiv gesehen - keine Erklärung gibt.

(3) Gefühle als Arbeitsgegenstand

Diese dritte Dimension schließt bereits eine Verengung des Begriffs "Gefühlsarbeit" mit ein. Wenn Gefühle zum Gegenstand von Arbeit gemacht werden, so ist damit implizit enthalten, daß es sich dabei um personenbezogene Tätigkeiten handeln muß.

Diese Dimension drückt aus, daß die emotionale Befindlichkeit von anderen Personen bewußt beeinflußt werden soll im Hinblick auf einen kognitiven, ökonomischen Zweck. Dieser kann sein: der Verkauf einer Ware (Verkaufsberufe), die Bereitschaft für eine bestimmte medizinische/psychische Behandlung (Krankenpflege), die Aufgeschlossenheit gegenüber therapeutischen/sozialen Maßnahmen (Sozialarbeit), Erzeugung von Zufriedenheit mit dem Service in der Hoffnung, daß die Leistung wieder beansprucht wird (Flugbegleitung, Körperpflegeberufe), Bereitschaft sich Wissen anzueignen (Lehrberuf).

Der/Die GefühlsarbeiterIn wird daher versuchen, eine für den/die Klienten/in "emotional relevante Szene" (DUNKEL 1988, S.67) herzustellen, gleichsam zu "inszenieren", mit dem Ziel, diese Zwecke zu erreichen. Gefühlsarbeit schließt somit eine gewisse Manipulation der Gefühle des/der Anderen mit ein. Das "Wie" dieses Vorganges wird allerdings seinen Erfolg direkt beeinflussen. Geschieht die Inszenierung oberflächlich (im Sinne eines "surface acting"), gleichsam "ohne Überzeugung", wird die Wahrscheinlichkeit größer, daß der/die KlientIn diesen Prozeß als bewußte Beeinflussung wahrnehmen und somit selbst geeignete Gegenstrategien entwickeln kann. Ein Mißerfolg ist dann sehr wahrscheinlich. Kann jedoch der/die GefühlsarbeiterIn echte Anteilnahme, Überzeugung und Aufrichtigkeit vermitteln (im Sinne von "deep acting"), werden sich die Klienten weniger manipuliert fühlen und sich folglich eher konform mit den dahinterstehenden kognitiven und ökonomischen Zwecken verhalten.

Die dabei ablaufenden Interaktionsprozesse werden nicht immer neu entworfen, sondern laufen in Form eines sich ständig wiederholenden "Rituals" ab. "Arbeit an den Gefühlen eines Anderen bedeutet damit sozusagen *Instrumentalisierung* eines emotional relevanten Rituals, innerhalb dessen bestimmte dramaturgische

Konventionen des Gefühlsausdrucks gelten. Menschliche Expressivität wird praktisch, wird zur lebendigen Arbeit" (DUNKEL 1988, S.67).

Dieser Überblick über die verschiedenen Dimensionen von Gefühlsarbeit zeigt sehr deutlich die Abhängigkeit vom **A r b e i t s - o b j e k t**. Gefühle sind sowohl in sach- als auch in personenbezogenen Berufen von nicht zu unterschätzender Bedeutung, haben aber jeweils einen qualitativ anderen Stellenwert im Arbeitsprozeß. Dieser soll in den folgenden zwei Kapiteln herausgearbeitet werden.

Die Differenzierung zwischen person- bzw. sachorientierten Berufen übernehme ich aus der Arbeit von Jürgen GERHARDS (1988a), um an späterer Stelle die Entwicklung in Österreich mit jener in der BRD direkt vergleichen zu können. Die von ihm eingeführte dritte Kategorie ("Berufe, die sowohl person- als auch sachorientiert sind") soll aus den folgenden prinzipiellen Überlegungen ausgeklammert werden - sie beinhaltet Merkmale beider Typen. Im dritten Kapitel hingegen wird anhand von konkreten Berufen auf diese Unterscheidung nochmals eingegangen werden.

2.1.1. Gefühle in sachorientierten Berufen

In sachorientierten Berufen hat der/die Erwerbstätige mit Maschinen, Arbeitsmaterialien, Geräten und anderen mehr oder weniger technischen Einrichtungen zu tun. Seine/Ihre Arbeit vollzieht sich direkt an diesen konkreten Objekten. Ein Kontakt mit anderen Personen ist möglich durch die Anwesenheit von KollegInnen bzw. Vorgesetzten, - Personengruppen, die die Arbeit wohl beeinflussen können, aber nicht Ziel dieser Arbeit sind.

Aufgrund dieser Konstellation sind Gefühle in zweierlei Hinsicht von Bedeutung:

(1) **Positive Gefühle** (im Sinne des beruflichen Arbeitsanspruches) sind **Voraussetzung und Bedingung für ein erfolgreiches Arbeitshandeln.**

BÖHLE/MILKAU unterscheiden in ihrer Arbeit über die sinnliche Erfahrung im Arbeitsprozeß zwei Typen von Arbeitshandeln:

* "Objektivierendes Handeln" (im Sinne von rationalem Handeln) ist Handeln, das sich an objektiven Erkenntnissen und entsprechenden allgemeingültigen und generalisierbaren Regeln orientiert. Aus dieser Perspektive sind Gefühle "untergeordnete oder störende Elemente praktischen Handelns", - individuelle Erlebniszustände mit einer "Aura des ganz Privaten" (BÖHLE/MILKAU 1988, S.18), die der objektiven Beobachtung nicht zugänglich sind.

* "Subjektivierendes Handeln" hingegen ist geprägt durch eine Einheit von Subjekt und Objekt, - die Welt wird nicht als unabhängig vom Subjekt existierend wahrgenommen, vielmehr entsteht erst durch die "Einheit von Körper, Intellekt und Gefühl" (BÖHLE/MILKAU 1988, S.28) eine Beziehung zur Umwelt. Folglich sind die Eigenschaften und Bedeutungen der Umwelt nicht unabhängig von der momentanen Befindlichkeit, den persönlichen Interessen und Wünschen. "Subjektivierendes Handeln" zeigt sich in einer besonderen Beziehung zur Maschine, die im sensibleren Umgang mit dieser zum Ausdruck kommt, in der "gefühlsmäßigen" Wahrnehmung von Problemen der Maschinen und mit dem zu arbeitenden Material.

Dieses von BÖHLE/MILKAU eingeführte Begriffspaar kann allerdings der Arbeitssituation in zweifacher Weise nicht gerecht werden:

(1) Auch Gefühle, die dem Subjekt zugerechnet werden, werden in vielen Berufen rational eingesetzt um Arbeitshandeln überhaupt erst zu ermöglichen. Emotionen sind daher dort keine "störenden Elemente", sondern Teil des Arbeitsvollzuges.

(2) Es stellt sich mir die Frage, ob "objektivierendes" und "subjektivierendes" Handeln überhaupt getrennt werden können. Vielmehr vermute ich, daß auch in Berufen, in denen nach außen hin diese Trennung gelungen scheint, das Individuum

sich seine eigene "Arbeitswirklichkeit" aufbaut, die von den eigenen Befindlichkeiten und Gefühlen niemals unabhängig sein kann.

Den Arbeitenden ist der Konflikt zwischen den "objektiven" Ansprüchen der Arbeitssituation und der persönlichen Gefühlslage sehr wohl bewußt, da sie ja täglich mit den dabei auftretenden Spannungen konfrontiert sind.

Aus der Studie von Ursula JACOBI u.a. über Textverarbeitung im Büro können einige Passagen aus Interviews mit Schreibkräften diesen Sachverhalt belegen (JACOBI u.a. 1980, S.15f.):

"Man kann nur gut schreiben, wenn man gut aufgelegt ist..."

"Das kommt ganz auf die Verfassung an; man ist nicht immer gleich gut. Konzentriert muß man sein, ruhig und ausgeglichen."

"Das kommt ganz darauf an, wie man sich fühlt..."

Da "private" Gefühlszustände jedoch den beruflichen Leistungsanforderungen widersprechen können, müssen Berufstätige lernen, diese für die Zeit der beruflichen Arbeit zu eliminieren. Die dabei zur Verfügung stehenden Techniken "surface acting" und "deep acting" wurden an anderer Stelle bereits beschrieben. Oberflächliches Umorientieren der Gefühle kann jedoch auf Dauer nicht zum Erfolg führen, da dieser Vorgang nur nach außen hin eine Konzentration auf den Arbeitsgegenstand vermitteln kann. Eine innere Beziehung zu diesem kann nur durch "deep acting, d.h. "emotion work" im eigentlichen Sinn hergestellt werden.

Aufgrund des ökonomischen Interesses an dieser Gefühlldimension kann dieser Faktor sehr wohl im Sinne einer Steigerung der Effizienz beeinflußt werden. Einige Interviews in der Studie von JACOBI u.a. zeigen sehr deutlich, wie durch die personale Isolierung von Schreibkräften (im Sinne eines "rationelleren" Arbeitseinsatzes) Arbeitskapazität "verloren" geht, weil die Herstellung eines "positiven" Gemütszustandes dadurch erschwert wird.

"Wenn sie mal irgendwas Persönliches sagen würden, dann hätte man gleich mehr Spaß an der Arbeit..."

"Ich kenne das doch von früher, da konnte man die Sachbearbeiter fragen. Da hat die Arbeit mehr Spaß gemacht"(JACOBI u.a. 1980, S.88f.).

Gerade für den Erfolg von "emotion work" (im obigen Sinn) scheinen also arbeitsorganisatorische Überlegungen von großer Bedeutung zu sein. Der Zusammenhang zwischen informellen Kontakten und Arbeitserfolg ist in anderem Zusammenhang bereits belegt worden (HAWTHORNE-Studie) bzw. unter dem Gesichtspunkt der zunehmenden Komplexität von Organisationen analysiert und kritisiert worden (siehe dazu Charles PERROW 1972) - er wird durch diesen Blickwinkel jedoch erneut aktualisiert.

(2) Eine zweite Dimension betrifft das Arbeiten mit Gefühl.

In der Studie von BÖHLE/MILKAU kann dieser Aspekt am Beispiel der Facharbeitertätigkeiten an Werkzeugmaschinen demonstriert werden. Gefühlen kommt in diesem Arbeitsbereich eine mehrfache Bedeutung zu:

- * Gefühle stellen eine besondere Beziehung zur Maschine her, mit der gearbeitet werden muß. Diesen Aspekt könnte man als sensomotorische Gefühlskomponente bezeichnen, da mittels Gefühlen ein besonderer Umgang mit Materialien und Maschinen möglich wird.

- * Gefühle helfen bei der Wahrnehmung (z.B. "Erspüren" von Geräuschen).

- * Gefühle sind ein Teil der Erfahrung (Gefühl für die Maschine und das Material, Beurteilung von Materialeigenschaften und Bearbeitungsvorgängen über das Gefühl, Regulierung der einzelnen Arbeitsvollzüge mit und durch Gefühl).

Gefühle tragen somit auch beim Umgang mit Sachen zu einer Strukturierung der Situation bei und fungieren dabei als Entscheidungshilfe (siehe dazu 1.2.).

- * Gefühle tragen zur Entwicklung eines persönlichen Arbeitsstils, eines persönlichen Umgangs mit der Maschine bei.

- * Gefühle ermöglichen persönliches Engagement und "Identifikation" mit der Arbeit.

Gefühle prägen somit nicht nur einige Teilaspekte der Arbeitssituation, sondern entscheiden letztendlich über den gesamten Umgang mit der Arbeitswirklichkeit.

Diese Gefühlsdimensionen scheinen sozialisationsbedingt zu differenzieren. BÖHLE/MILKAU bezeichnen solche Gefühlserfahrungen als "praktische Intelligenz", die nicht nur in der beruflichen Ausbildung, sondern v.a. im Rahmen des traditionellen Sozialisationsmilieus der Arbeiterschaft (durch die Familie) vermittelt werden. Die Bedeutung dieses Aspektes wird jedoch vielfach unterschätzt und daher nicht entsprechend honoriert.

Die Darstellung der sachorientierten Berufe erhält eine weitere Dimension, wenn man sich die Veränderungen in der Produktionsarbeit vor Augen hält. Einerseits ist diese durch eine zunehmende Entmaterialisierung gekennzeichnet, d.h. die oben genannten Gefühlsdimensionen verlieren teilweise an Bedeutung (siehe dazu BÖHLE/MILKAU), andererseits ergibt sich daraus eine wachsende gegenseitige Abhängigkeit der ArbeiterInnen. Das Moment der Kooperation wird notwendigerweise immer mehr Teil des Arbeitshandelns. In diesen organisationsinternen Interaktionen kommen nun auch einige jener Aspekte von Gefühlsarbeit zum Tragen, wie sie teils im folgenden Kapitel, teils unter 2.2. beschrieben werden.

2.1.2. Gefühle in personenorientierten Berufen

In personenorientierten Berufen ist das **Z i e l** des Arbeitshandelns ein oder mehrere Individuen. Der "Arbeitsgegenstand" Mensch verlangt den Einsatz von Gefühlen in veränderter Form.

(1) Die Arbeit an den eigenen Gefühlen wird durch den Umgang mit Menschen im Beruf erschwert, da durch die Interaktionen mit Kunden/Klienten die persönliche emotionale Befindlichkeit immer wieder hinterfragt und neu "geordnet" werden muß. Eine professionelle Schulung hinsichtlich des "Wie" der emotionalen Selbstkontrolle kann einerseits ein besseres, "ökonomischeres" Umgehen mit den eigenen Gefühlen ermöglichen, macht jedoch andererseits die Grenzen dieser Arbeitsform deutlich.

HOCHSCHILD veranschaulicht, wie der dauernde Einsatz von "deep acting" schließlich zur Selbsttäuschung führt. Gefühle werden nicht nur den anderen vorgespielt, sondern auch sich selbst.

"...deep acting, which from one point of view involves deceiving oneself as much as deceiving others. In surface acting we deceive others about we really feel, but we do not deceive ourselves" (HOCHSCHILD 1983, S.33).

Gerade GefühlsarbeiterInnen versuchen dieser "Entfremdung" der eigenen Gefühle zu entgehen und sich ein "eigentliches Selbst" zu bewahren.

"In the end, it seems, we make up an idea of our 'real self', an inner jewel that remains our unique possession no matter whose billboard is on our back or whose smile is on our face. We push this 'real self' further inside, making it more inaccessible" (HOCHSCHILD 1983, S.34).

Daß diese Bewahrung der eigenen Gefühle, diese Trennung von Berufsarbeit und Privatsphäre nicht so einfach vorsichgeht, soll anhand von Beispielen im Kapitel 2.4. gezeigt werden.

(2) Das **Arbeiten mit Gefühl** ist bereits als Bestandteil des Arbeitsprozesses in sachorientierten Berufen beschrieben worden. Dort allerdings ist dies ein einseitiger Vorgang, der ausschließlich Sache der Werktätigen ist. In personenorientierten Berufen hingegen wird diese Dimension bestimmt durch die **I n t e r a k t i o n** zwischen GefühlsarbeiterIn und KlientIn. Als erschwerender Faktor wurde bereits der unterschiedliche Gefühlscode der beiden TeilnehmerInnen erwähnt. Aber auch Kriterien der Sozialstruktur (Machtgefälle, Zwang, Ausgeliefert-Sein, u.a.) und das Nicht-Wissen um die Person des Anderen kommen als belastende Bedingungen hinzu.

(3) Das **eigentliche Unterscheidungsmerkmal** gegenüber sachbezogenen Berufen ist allerdings das Faktum, daß in personenorientierten Berufen **Gefühle selbst zum Arbeitsgegenstand** gemacht werden. Dieser "Gegenstand Gefühl" weist jedoch einige Merkmale auf, die sich nur schwer in die traditionellen Vorstellungen über Arbeits- und Erfolgskriterien einpassen lassen.

* Gefühle sind nicht meßbar, sie sind ein immaterieller Teil der Arbeit, gekennzeichnet durch "Flüchtigkeit" (DUNKEL 1988, S.68) - folglich entziehen sie sich einer monetären Bewertung.

* Emotionen und sachliche Arbeitsanteile sind verschränkt angelegt und auszuführen: Der Arbeitsprozeß läßt sich daher nicht in einzelne, nachvollziehbare Schritte zerlegen, will man seiner Ganzheit gerecht werden.

DUNKEL beschreibt beispielsweise, wie in der Altenpflege als Voraussetzung für die Durchführung der Grundpflege erst die emotionale Bereitschaft der Patienten hergestellt werden muß.

* Gefühle müssen oft ungeplant eingesetzt werden, um den Bedürfnissen von Klienten und Kunden gerecht zu werden. Weder die Dauer des notwendigen Einsatzes von Gefühlen, noch deren Reihenfolge, noch die Wirkung auf die Klienten lassen sich vorhersagen.

* Der Einsatz von Gefühlen wird durch die beteiligten Personen in unterschiedlicher Weise wahrgenommen. Auch von diesem Gesichtspunkt kann Erfolgsmessung kaum vorgenommen werden.

* Die Beziehung GefühlsarbeiterIn - KlientIn ist einerseits durch Asymmetrie gekennzeichnet (d.h. Handlungen gehen primär von den GefühlsarbeiterInnen aus), andererseits sind diese jedoch auf die Kooperationsbereitschaft der KlientInnen angewiesen.

Aufgrund dieser Merkmale ist auch Gefühls a r b e i t schwer faßbar, entzieht sich äußerer Kontrolle und geschieht oft "unsichtbar". In Arbeitsplatzbeschreibungen sind daher die Dimensionen von Gefühlsarbeit (meist) nicht explizit formuliert, sie werden aber stillschweigend als Bedingung für den "sichtbaren" Arbeitsvollzug vorausgesetzt.

2.1.3. Versuch einer Definition von Gefühlsarbeit

Nachdem die verschiedenen Dimensionen je nach Personen- bzw. Sachorientierung von Berufen einer genaueren Analyse unterzogen wurden, gilt es nun, eine Definition von "Gefühlsarbeit" zu finden. Diese soll eine geeignete Basis bilden für die weiteren Überlegungen hinsichtlich der Möglichkeiten des rationalen Ein-

satzes bzw. der Probleme und Widersprüche, die in diesem Arbeitsfeld in besonderem Maße auftreten.

Drei Varianten einer Definition möchte ich meinen Ausführungen voranstellen, wobei jeweils unterschiedliche Komponenten angesprochen werden.

*** Arlie HOCHSCHILD**

Ihr Begriff "emotion work" meint diejenigen Bemühungen der Individuen, die unternommen werden, um erfahrene Diskrepanzen zwischen den eigenen Befindlichkeiten und den sozial erwünschten Emotionen auszugleichen. "Emotion work" bezieht sich somit ausschließlich auf die oben angeführte erste Dimension (Gefühl als Bedingung).

Den Einsatz von Gefühlen bei der beruflichen Arbeit benennt sie "emotional labor":

"Jobs of this type have three characteristics in common. First, they require face-to-face or voice-to-voice contact with the public. Second, they require the worker to produce an emotional state in another person - gratitude or fear, for example. Third, they allow the employer, through training and supervision, to exercise a degree of control over the emotional activities of employees" (HOCHSCHILD 1983, S.147).

Sosehr ich mit den ersten beiden Punkten übereinstimme, scheint mir die Frage der Kontrolle von emotionalen Aktivitäten zu problematisch, um sie in eine Definition mitaufzunehmen (siehe dazu Kapitel 2.1.2. über den Arbeitsgegenstand Gefühl).

*** Jürgen GERHARDS**

Emotionsarbeit wird von ihm in Bezug auf Erwerbstätigkeit definiert als

"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" (GERHARDS 1988a, S.47).

Diese Begriffsbestimmung umfaßt einerseits den persönlichen Umgang mit Gefühlen, andererseits weist sie auf die äußeren

Rahmenbedingungen hin, unter denen Gefühlsarbeit geleistet werden soll. Was hier allerdings fehlt, ist ein Bezug zum "Gegenstand" von Gefühlsarbeit, d.h. eine Differenzierung zwischen personen- bzw. sachorientierten Berufsfeldern wird darin nicht vorgenommen.

* Anselm STRAUSS u.a. definiert Gefühlsarbeit als

"Arbeit, die speziell unter Berücksichtigung der Antworten der bearbeiteten Person oder Personen geleistet wird und die im Dienst des Hauptarbeitsverlaufes erfolgt. Auch kann ein Teil dieser Arbeit vom Arbeitenden an sich selbst oder an anderen Arbeitenden geleistet werden, und zwar immer im Dienst des Hauptarbeitsverlaufes" (STRAUSS u.a. 1980, S.629).

Diese Begriffsbestimmung enthält zwar alle drei genannten Dimensionen, Gefühlsarbeit wird allerdings darin primär reaktiv bestimmt.

Die von mir vorgeschlagene Definition von Gefühlsarbeit basiert einerseits auf den von Wolfgang DUNKEL angeführten Dimensionen, andererseits sollen sich darin Gemeinsamkeiten bzw. Differenzen in Abhängigkeit vom Arbeitsobjekt widerspiegeln.

Für meine weiteren Ausführungen möchte ich Gefühlsarbeit daher folgendermaßen definieren:

Gefühlsarbeit vollzieht sich in der Arbeit an Personen, die Gegenstand des Arbeitsprozesses sind und an denen sich das Arbeitshandeln orientiert.

Gefühlsarbeit impliziert weiters den Umgang mit den eigenen emotionalen Befindlichkeiten, die eine Voraussetzung für diesen Arbeitsvollzug darstellen.

Schließlich bezieht sich Gefühlsarbeit noch auf den Prozeß des Arbeitshandelns in der Form, daß Emotionen die Art und Weise des Arbeitsvollzuges determinieren, wobei dieser Prozeß von den Zielen der Tätigkeit, die extern durch die Berufsrolle bestimmt sind und durchaus materieller Natur sein können, abhängig ist.

Gefühlsarbeit ist auch dann Teil der Berufsrolle, wenn diese (noch) nicht in einer Arbeitsplatzbeschreibung explizit gemacht worden ist. Es wird u.a. Aufgabe dieser Arbeit sein, den Stellenwert dieser Anforderungen entsprechend zurechtzurücken.

Gefühle in sachorientierten Berufen erfüllen dabei nicht alle Bedingungen dieser Definition: Gefühle sind dort zwar Voraussetzung und Mittel eines erfolgreichen Arbeitsvollzuges, aber nicht Gegenstand der Arbeit. Ohne die Bedeutung von Emotionen auch in diesen Berufen unterschätzen zu wollen, erscheint mir der Begriff "Gefühlsarbeit" für diese dennoch nicht adäquat. In meinen weiteren Ausführungen möchte ich daher diesen Begriff ausschließlich auf Berufe mit Personenorientierung anwenden. Im Sinne einer genaueren arbeitssoziologischen Begriffsbestimmung erscheint mir diese Einengung sinnvoll, um sich - als Folge dieser Differenzierung - den spezifischen Erscheinungsformen und Problemen dieser Tätigkeitsbereiche zuwenden zu können.

Zuletzt noch eine Anmerkung über den Sinn und die Brauchbarkeit der von mir vorgeschlagenen Globaldefinition: Diese sicherlich sehr allgemein gehaltene Begriffsbestimmung scheint mir durchaus nützlich und zielführend für die theoretische Auseinandersetzung mit diesem Begriff. In einem weiteren Arbeitsschritt wird aber sicherlich deren empirische Relevanz zu überprüfen sein, v.a. was die Trennung der drei Dimensionen im alltäglichen Arbeitsvollzug betrifft. Überlegungen in diese Richtung sollen in den Schlußbemerkungen Platz finden.

2.2. Gefühlsarbeit und Organisationsform

Für dieses Kapitel möchte ich die von Johannes BERGER und Claus OFFE vorgeschlagene interne Gliederung des Dienstleistungssektors übernehmen (1980, S.53):

- (1) Kommerzielle Dienstleistungen
- (2) Organisationsinterne Dienstleistungen
- (3) Staatlich-öffentliche Dienstleistungen

Nun erscheint diese von BERGER/OFFE übernommene Einteilung willkürlich und aus dem Zusammenhang gerissen - und zwar aus zweierlei Gründen: Nicht alle Berufe, in denen Gefühlsarbeit geleistet wird, sind Dienstleistungsberufe (siehe dazu 3.1.); die Unterteilung in die genannten Teilbereiche wurde je nach strukturellem Abstand zur herstellenden Arbeit getroffen, - ein Faktum, das für den hier gewählten Blickwinkel der Betrachtung nur mehr von oberflächlichem Interesse ist (siehe dazu genauer unter 2.1.).

Für meine weitere Analyse ist die Differenzierung aber deswegen interessant, weil - je nach dem prognostizierten (bzw. prognostizierbaren) Ertrag und den anfallenden Kosten - unterschiedliche Ausprägungen von Gefühlsarbeit, zumindest hypothetisch, von mir angenommen werden. Exemplarisch belegbar sind meine Vermutungen durch informelle Gespräche mit Krankenpflegepersonen, die teils in öffentlichen Spitälern, teils in privaten, gewinnorientierten Krankenhäusern ihren Beruf ausüben. Es wurden dabei z.T. sehr unterschiedliche Ansprüche an die Betroffenen sichtbar, die sich einerseits aus den verschiedenen Strukturen des Arbeitsplatzes und andererseits aus den damit verbundenen unterschiedlichen Erwartungen - zumindest teilweise - erklären lassen.

Diese Differenzierung läßt allerdings keine Rückschlüsse auf eine "bessere" oder "schlechtere" Betreuung der PatientInnen, aber auch nicht auf den Grad der Ausbeutung des Krankenpflegepersonals zu. Vielmehr sollen durch die von mir vorgeschlagene Betrachtungsweise mehrere Facetten von Gefühlsarbeit unter dem Blickwinkel der genannten Organisationsformen sichtbar gemacht werden.

(1) In den kommerziellen Dienstleistungen sind Ertrags- und Kostenkriterien für deren Existenz bestimmend, d.h. kommerzielle Dienste werden nur solange angeboten, als die Gesamtkosten geringer als die erzielten Verkaufserlöse sind.

Wenn der Erfolg der Arbeit in großem Maße von den Interaktionen zwischen den Arbeitenden und den KundInnen/KlientInnen abhängen

und damit in besonderem Maße von den sich dabei abspielenden emotionalen Prozessen, dann lastet großer Druck auf den Erwerbstätigen. Sie müssen einerseits die Interessen ihres Arbeitgebers vertreten, andererseits auf die Wünsche, Vorstellungen und Probleme von Kunden eingehen um auch diese zufriedenzustellen. Es bedarf hier eines enormen Aufwandes an Emotionsmanagement, um die geforderten Leistungen überhaupt erbringen zu können. Andererseits sind die Firmen an entsprechender Gefühlsarbeit interessiert (sie ist in diesen Fällen bereits anerkannter und institutionalisierter Teil der Berufsdefinition), d.h. die Unternehmen werden zunächst einmal die KandidatInnen nach für sie entscheidenden Kriterien auswählen, dann das dazu nötige Know-how (sofern dies möglich ist) während der Ausbildung vermitteln bzw. Weiterbildungskurse anbieten und sie werden durch zusätzliche Belohnungen das Engagement ihrer MitarbeiterInnen aufrechtzuerhalten versuchen.

Ein sehr typisches Beispiel, für das es aufgrund der empirischen Untersuchung von Arlie HOCHSCHILD (1983) auch ausreichende Unterlagen gibt, sind die FlugbegleiterInnen: Die Fluglinien bieten ihnen in Aus- und Fortbildungskursen Trainingsmöglichkeiten für Gefühlsarbeit und sie locken mit materiellen Vergünstigungen (gute Hotels, billige Einkaufsmöglichkeiten, Gratisflüge,...). Gleichzeitig ist aber ihre Arbeitsleistung einer ständigen Kontrolle durch Passagierbefragungen oder "Kontroll"-Fluggäste unterworfen, was von den Stewardessen als starkes Druckmittel empfunden wird.

(2) Bei organisationsinternen Dienstleistungen sind Kosten und Nutzen der jeweiligen Arbeitskraft wesentlich schwerer zu bestimmen. Es scheint daher, daß gerade solche Arbeitsplätze im Hinblick auf ihre Funktion im Rahmen der Gesamtbelegschaft durchleuchtet und nach den genannten Prinzipien eingeschätzt werden. Die Kriterien der Beurteilung variieren allerdings und richten sich nach dem jeweiligen Aufgabengebiet dieser Position. Auch in solchen organisationsinternen Diensten wird nun Gefühlsarbeit geleistet, jedoch unter anderen Voraussetzungen: Gefühlsarbeit ist hier kein anerkanntes Element des Berufsprofils, sondern gehört als diffuser Bestandteil zum Berufsbild.

Folglich gibt es dafür keinerlei Ausbildung und auch materielle Vergünstigungen werden nicht angeboten. D.h. die primär von Frauen geleistete emotionale Arbeit wird zwar nach betrieblichen und ökonomischen Gesichtspunkten ausgebeutet ohne aber entsprechend abgegolten zu werden. Das Ausmaß der zu leistenden Gefühlsarbeit hängt einerseits vom persönlichen Engagement des/der Betreffenden ab, andererseits von den besonderen situativen und positionellen Ansprüchen.

Dies soll am Beispiel der Sekretärin erläutert werden: Sie nimmt eine Vermittlerrolle zwischen ChefIn und Untergebenen und/oder ChefIn und KlientInnen ein. Ihre(n) Vorgesetzte(n) hat sie freizuhalten von lästigem Büro-Kleinkram (z.T. sogar von privatem), sie unterstützt, übernimmt Organisationsarbeiten und kümmert sich um eine angenehme Arbeitsatmosphäre (vgl. JACOBI u.a. 1980, S.41). Das Ausmaß an verlangter und geleisteter Gefühlsarbeit ist dabei abhängig von den Vorgesetzten (v.a. ihrer betrieblichen Position) und dem persönlichen Einsatz. Es existieren (meist) keine betrieblichen Vorgaben, vielmehr wird je nach Notwendigkeit und Bedarf auf personaler Ebene der Einsatz von Gefühlsarbeit ausgehandelt.

Der Sekretärinnen-Beruf ist zwar ein typisches Beispiel für eine organisationsinterne Dienstleistung, doch bei weitem kein Einzelfall. Mit zunehmender Technisierung und Entmaterialisierung des Produktionsprozesses rücken Interaktionsformen, wie Kooperation, Vermittlung, gegenseitige Verantwortung, verstärkt in den Mittelpunkt des Arbeitsprozesses. Es ist daher zu vermuten, daß die Zahl solcher organisationsinterner Dienste ansteigen wird.

(3) **Staatlich - öffentliche Dienste** werden größtenteils dort geleistet, wo keine finanziellen Erträge erzielt werden können bzw. wo Leistungen angeboten werden (müssen), ohne daß die EmpfängerInnen für die Kosten aufkommen können (Bildungswesen, Gesundheitswesen, Sozialhilfe, Altenbetreuung, ...). Gerade in diesen Bereichen ist das Ausmaß an geleisteter Gefühlsarbeit aber enorm hoch, weil sie diesen Tätigkeitsfeldern inhärent ist, d.h. Pflege von Kranken und alten Menschen, Erziehung von Kindern und Jugendlichen oder Hilfe für gesellschaftliche Randgruppen können ohne emotionale Elemente gar nicht geleistet werden. An die Ausführenden werden daher hohe emotionale Ansprüche gestellt, die

mit dem Berufsethos legitimiert werden, gleichzeitig existieren aber kaum die entsprechenden Rahmenbedingungen dafür. Das Interesse der Öffentlichkeit an optimaler Versorgung mit diesen Diensten ist zwar groß, die persönlichen (und auch die öffentlichen) Kosten dafür sollen allerdings möglichst niedrig gehalten werden, - noch dazu, weil sichtbare (materielle) Gewinne ohnehin nicht erzielt werden können.

Zur Konkretisierung soll die derzeitige Situation der Krankenpflegeberufe herangezogen werden: In der Aus- und Weiterbildung wird kaum auf die zu leistende Gefühlsarbeit und die daraus resultierenden Probleme eingegangen. Dienstordnungen, (Radl- oder Schichtdienst), Dienstzeiten, die Art der Bezahlung und die zu hohe Zahl der PatientInnen pro Krankenschwester/pfleger erschweren eine adäquate emotionale Betreuung der Kranken. Ausreichende Erholungszeiten, eine betrieblich organisierte psychische Betreuung der Arbeitenden, das Angebot entsprechender Weiterbildungskurse oder ähnliche Maßnahmen werden nur in wenigen Krankenhäusern angeboten. Der Druck, der durch diese für die zu leistende Gefühlsarbeit unzureichenden Arbeitsbedingungen auf die Pflegepersonen entsteht, ist enorm - eine hohe Fluktuation in diesem Beruf mag als ein Indiz für diese Faktum gelten.

Diese hypothetischen Ausführungen können die Zusammenhänge zwischen Organisationsform und Gefühlsarbeit nur andeuten. Es bedarf hier vergleichender empirischer Untersuchungen von verschiedenen Gefühlsarbeits-Berufen, die unter unterschiedlichen organisatorischen Rahmenbedingungen geleistet werden, um Differenzen und Gemeinsamkeiten konkreter analysieren zu können.

2.3. Zum "rationalen" Einsatz von Gefühlen

Gefühle, die ursprünglich für den privaten (Re-)Produktionsbereich bzw. für eine geringe Personenzahl vorbehalten waren, unterliegen - sobald sie "auf den Markt" geworfen werden - zunehmend ökonomisch-rationalen Kriterien. D.h., um in HABERMAS-

scher Terminologie zu sprechen, die Lebenswelt, geprägt durch kommunikatives, verständnisorientiertes Handeln zur Erarbeitung gemeinsam geteilter Deutungsmuster, differenziert sich zunehmend vom System, das sich aus einer funktionalen Vernetzung von Handlungsfolgen ergibt.

Die soziale Evolution wird von HABERMAS als Prozeß gesehen, in dem die Komplexität des Systems und die Rationalität der Lebenswelt wachsen und sich die beiden Bereiche zunehmend voneinander differenzieren.

"Auf dieser Analyseebene bildet sich die Entkoppelung von System und Lebenswelt so ab, daß die Lebenswelt, die mit einem wenig differenzierten Gesellschaftssystem zunächst koextensiv ist, immer mehr zu einem Subsystem neben anderen herabgesetzt wird. Dabei lösen sich die systemischen Mechanismen immer weiter von den sozialen Strukturen ab, über die sich die soziale Integration vollzieht" (HABERMAS 1981/2, S.230).

Gleichzeitig stellt HABERMAS fest, daß die systemischen Mechanismen einer Verankerung in der Lebenswelt bedürfen, da diese den Bestand des Gesellschaftssystems im ganzen definiert.

Diese Gedanken lassen sich auf den Bereich der Gefühlsarbeit übertragen: Damit Gefühle nach ökonomischen Kriterien eingesetzt werden können, müssen Gefühlsregeln und Gefühlsexpressionen erst im Privatbereich ausgehandelt und etabliert werden. Nach der Abkoppelung von der privaten Sphäre und ihrer Transformation in das Wirtschaftssystem unterliegen sie jedoch den Marktkriterien mit der ihnen eigenen Rationalität und dem Steuerungsmedium Geld. Dieses "Eindringen ökonomischer Rationalität in einen an sich lebensweltlich organisierten Privatbereich" bezeichnet Jürgen GERHARDS (1988, S.256) als "Kommerzialisierung des Emotionalen".

Die Frage ist nun, wie Emotionen, sobald sie den Bereich des Privaten verlassen und vermarktet werden, rational eingesetzt werden können, um ökonomischen Erfolgskriterien zu entsprechen. Maßnahmen zur Kommerzialisierung von Gefühlen können an verschiedenen Punkten ansetzen, wobei mehrere Aspekte neben- und hintereinander zum Tragen kommen können. Zum Zwecke der analytischen Klarheit im Sinne einer gedanklichen Ordnung sollen die gesetzten Maßnahmen auf drei Ebenen sichtbar gemacht werden.

1) Strukturelle Maßnahmen

Damit sind Maßnahmen gemeint, die die Leistung von Gefühlsarbeit auf berufsstruktureller Ebene gewährleisten. Dazu gehören:

* "Adäquater" Einsatz von Frauen und Männern in der Gefühlsarbeit

Bereits vorhandene geschlechtsspezifische Ausprägungen von Verhaltensweisen und Einstellungen werden ökonomisch genutzt. Gefühlsarbeiten, die früher ausschließlich in der Familie durch Frauen unbezahlt wahrgenommen wurden, werden nun erwerbsmäßig organisiert (z.B. erziehen, pflegen, zuhören, helfen,...). Dies betrifft ebenso den Einsatz "männlicher" Gefühlsarbeit (ordnen, richten, bestrafen, unterdrücken,...). Die Transformation dieser bereits vorhandenen geschlechtsspezifischen Unterschiede in das Wirtschaftssystem erspart einen beachtlichen Teil der Ausbildung und "Umschulung" ... (siehe dazu Kapitel 3.3.).

* Schaffung neuer Berufe durch Trennung von "emotionalen" und "materiellen" Berufsinhalten

Der Prozeß der zunehmenden Arbeitsteilung hat auch vor Dienstleistungsberufen nicht halt gemacht. Die Aufsplitterung in viele Teil-Dienste verfolgt einerseits das Ziel einer effizienten, zielgerichteten Berufsausübung, damit einher geht aber gleichzeitig eine Erhöhung der Erfolgskontrolle und eine sich nach inhaltlichen Aufgabenbereichen differenzierende Entlohnung.

Karl S. ALTHALER, Ferdinand LECHNER und Angelika VOLST haben dies am Beispiel der Altenbetreuung aufgezeigt: Von der Gemeinde Wien werden mehrere soziale Dienst für betagte Menschen angeboten (Heimhilfe, mobile Schwestern, Besuchsdienst, Reinigungsdienst, Essen auf Rädern, Wäschepflegedienst, Reparaturdienst, Kontaktbesuchsdienst). Für jede einzelne Dienstleistung ist der Tätigkeitsbereich konkret definiert und von den anderen abgegrenzt. Diese inhaltliche und personelle Aufsplittung gewährleistet auf der einen Seite eine optimale Versorgung mit dem jeweiligen Angebot, auf der anderen Seite ergibt sich - von der planenden Instanz aus gesehen - ein hoher Kontrollgrad und eine zweckmäßige und

zeitsparende Koordination. Die Betreuungsdauer beispielsweise der Heimhilfe ist genau limitert und richtet sich nach dem Zeitbedarf für die Erledigung der regelmäßig anfallenden Haushaltsarbeit. Leerzeiten können durch diese Limitierungen vermieden werden.

"Ziel der zeitlichen und inhaltlichen Standardisierung ist somit eine optimale Leistungsverdichtung in der Heimhilfetätigkeit und eine konstante Verausgabung der Arbeitskraft der Heimhelferinnen. Dazu ist es notwendig, die tägliche Betreuung von besonderen, unregelmäßig auftretenden Bedürfnissen mit unbestimmtem Zeitbudget zu entmischen" (ALTHALER u.a. 1988, S.187).

Die AutorInnen kommen in ihrer Analyse zu dem Schluß, daß v.a. ökonomische Interessen die Arbeit in der Altenbetreuung durchdringen: Die Ausgliederung psychosozialer Betreuung aus dem Tätigkeitsbereich der Heimhilfe in den des Besuchsdienstes spart einerseits Zeit, andererseits kann dadurch auch eine Kostenreduktion erreicht werden. Die ausschließliche emotionale Betreuung, die primär von Frauen geleistet wird, die über die dazu nötigen Kenntnisse und Fertigkeiten bereits verfügen und somit keine weitere Ausbildung benötigen, kann äußerst gering entlohnt werden. Für die sichtbar gemachte Haushaltsarbeit hingegen wird ein höherer Stundenlohn verrechnet.

Eine ähnliche Situation ist in den Krankenpflegeberufen festzustellen: Im Sinne einer krankenhausinternen Rationalisierung wurden die Dienste auf verschiedene Bereiche aufgesplittert (medizinisch-technischer Dienst, physisch-therapeutischer Dienst, Reinigungsbereich, Verwaltungsabteilung, medizinische Betreuung,...), die Dienstzeiten und der Dienstrhythmus auf äußere, betriebliche Kriterien abgestimmt. Die Grenzen dieser Art von Rationalisierung scheinen jedoch bereits erreicht zu sein - der Wunsch nach einer "ganzheitlichen" Krankenpflege, bei der eine Gruppe von PatientInnen in allen Bereichen von einer/m Krankenschwester/pfleger betreut wird, wird von Seiten, des Krankenpflegepersonals immer stärker geäußert (siehe dazu HELLER 1988).

Es wäre - im Sinne - der zu betreuenden Personen, aber auch im Interesse der Erwerbstätigen - wünschenswert, daß auch in der Betreuung alter Menschen ein solcher Umdenkprozeß bis in die verantwortlichen Institutionen hinein stattfindet. Denn die strukturelle Ausgliederung von Gefühlsarbeit führt zu Zwängen, die bei der Ausübung dieser Arbeit hinderlich sind:

- Tendenz zur "sterilen Kommunikation" (WEDEKIND 1986, S.90) aufgrund der weitgehenden "Entgegenständlichung" dieser Prozesse, weil die alltäglich notwendige Aufgaben für ein funktionierendes Zusammenleben von Drittpersonen übernommen werden. Es fehlt daher an "identitätsstiftenden" Aufgaben (z.B. bei Erzieher Tätigkeit in Heimen, Altenversorgung).

- Bedrohung durch institutionelle Steuerungsmechanismen: Die von den staatlichen Behörden und den Wohlfahrtsverbänden vorgegebene Zeitstruktur wirkt sich nachteilig auf das Beziehungsverhältnis zu den KlientInnen aus, weil diese ihren emotionalen Bedürfnissen nicht ausreichend gerecht werden.

2) Betriebliche Maßnahmen

Auch innerhalb von ökonomischen Wirtschaftseinheiten werden Maßnahmen gesetzt, die den Einsatz von Gefühlsarbeit nach Kosten-Nutzen-Kriterien steuern helfen sollen.

* Standardisierung der Arbeitsvollzüge

D.h. Verhaltensmuster werden - entsprechend den betrieblichen Interessen - verbindlich vorgeschrieben und kontrolliert. Eine solche Fremdbestimmung von Gefühlsarbeit tritt v.a. in kommerziellen Unternehmen auf, die sich dadurch höhere finanzielle Gewinne erhoffen (z.B. Fluglinien). Sobald aber eine persönlichere Beziehung zu den KundInnen erforderlich wird, sind die Grenzen von standardisierten Arbeitsvollzügen rasch erreicht.

* Kontrolle

Standardisierung erleichtert auch die Erfolgskontrolle. HOCHSCHILD beschreibt in ihrer Studie, wie bei den FlugbegleiterInnen durch anonyme Befragungen und das Mitfliegen von "Kontrolloren" Erfolgsmessung betrieben wird. Auch Aussehen

(Frisur, Körpergewicht, Make-up), Kleidung und persönliche Verhaltensweisen (rauchen, Alkoholkonsum) werden bei Mißachtung der Regeln sanktioniert.

Kontrolle geschieht aber vielfach auch (oder nur) indirekt, d.h. es wird versucht, die emotionale Arbeit über den "Team-Geist" oder die Akzeptanz moralischer bzw. ideologischer Wertvorstellungen zu steuern. Die Frage nach der Effizienz solcher interner Kontrollformen muß allerdings unbeantwortet bleiben.

* Weiters tragen adäquate Werbestrategien zur Vermarktung emotionaler Dienstleistungen bei. Den Flugpassagieren werden menschliche und persönliche Betreuung versprochen und durch Werbeslogans entsprechend angeboten:

SINGAPORE INTERNATIONAL AIRLINES: "Singapore girl, you look so good I want to stay up here with you forever" (HOCHSCHILD 1983, S.95).

AUSTRIAN AIRLINES: "... the friendly airlines"

CONTINENTAL: "We really move our tails for you to make your every wish come true" (HOCHSCHILD 1983, S.93).

Die einzelnen Fluglinien haben sich weiters ein entsprechendes Image aufgebaut, abgestimmt auf das Publikum, das sie werben wollen. Die Luftstewardessen dienen dabei als Verkörperung dieses durch die Werbung vorwegdefinierten Leistungsprofils.

Eine Flugbegleiterin bei PANAM "is upper class, sophisticated, and slightly reserved in its graciousness", bei PSA hingegen soll sie "brassy, fun-loving, and sexy" sein. UNITED AIRLINES, die um das Familienpublikum werben, propagieren das "girl-next-door" (HOCHSCHILD 1983, S.97).

* Betriebliche Rahmenbedingungen

Die nach betrieblichen Überlegungen gestalteten Arbeitszeiten, die Vorgabe des Ortes bei der Dienstleistung (z.B. Jugendamt, Ambulanz, Beratungsstelle, Kanzlei, ...) und die hierarchische Gliederung der Arbeitsgruppe entspringen einerseits ökonomischen Überlegungen. Andererseits dienen diese

institutionellen Rahmenbedingungen auch als "Schutz vor übermäßiger Verausgabung der einzelnen Arbeitskraft" (WEDEKIND 1986, S.118) und üben so eine Art Entlastungsfunktion aus.

3) Individuelle Ebene

Welche Maßnahmen werden nun von den GefühlsarbeiterInnen selbst gesetzt, um das zu leistende Arbeitspensum zu schaffen?

* Hier wären einmal die Versuche zu nennen, die Stressfaktoren zu minimieren. Dabei lassen sich zwei Arten von Strategien unterscheiden

- Nach "außen" gerichtete Strategien zielen auf eine Veränderung der Rahmenbedingungen ab. Dazu gehören die temporäre Vermeidung von Stresssituationen (z.B. durch Erledigung anderer Arbeiten), Aushandlungsprozesse mit den KlientInnen, die eine dauernde Inanspruchnahme der Person vermeiden helfen sollen (z.B. bei SozialarbeiterInnen, PsychotherapeutInnen) und schließlich die Möglichkeit der Gefühlsarbeitsteilung, wie sie Anselm STRAUSS u.a. am Beispiel der Krankenschwestern beschrieben hat.

- Nach "innen" gerichtete Strategien betreffen die Veränderung des psychischen Zustandes der Betroffenen. Der von Arlie HOCHSCHILD geprägte Begriff "emotion work" umschreibt solche Maßnahmen. Aber auch gegenseitige soziale Unterstützung (die von persönlichen Trostworten bis zu informellen Gruppenbesprechungen reichen kann) und langfristige intrapsychische Strategien (wie die Suche nach individueller Balance) tragen zur einer Verminderung des Stresses bei.

* Weitgehend professionalisierte und relativ autonome Berufstätige orientieren sich in der Anwendung von Gefühlsarbeit an ihrem "beruflichen Selbstkonzept" (DUNKEL 1988, S.81). Basierend auf einer intensiven Auseinandersetzung mit dem beruflichen Arbeitsfeld und den bereits gemachten Erfahrungen kann ein Weg gefunden werden, der den/die GefühlsarbeiterIn sowohl emotional als auch inhaltlich zufriedenstellt.

Welche dieser hier angedeuteten Strategien zur Anwendung gelangen, wird einerseits von der Persönlichkeit des einzelnen

abhängen, andererseits von den institutionellen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen.

2.4. Probleme und Widersprüche

Wie bereits in den vorhergegangenen Kapiteln immer wieder angedeutet, sind mit der Leistung von Gefühlsarbeit Widersprüche und Spannungen eng verknüpft. Zur besseren Strukturierung der Fülle an Einzelaspekten möchte ich versuchen, die auf individueller bzw. institutioneller Ebene ausgetragenen Konflikte voneinander zu trennen. Allerdings dürfen - insgesamt gesehen - diese beiden Aspekte nicht isoliert werden, da sie in enger Wechselbeziehung zueinander stehen.

(1) Widersprüche auf individueller Ebene

Gefühlsarbeit ist Arbeit, die nicht einfach weggelegt werden und bis zum folgenden Arbeitstag warten kann. Sie verlangt (bewußt oder unbewußt) den ganzen Menschen, d.h. Gefühlsarbeit ist mit Arbeitsschluß nicht zu Ende, - die Verarbeitung der geleisteten emotionalen Zuwendung kann erst im Privatbereich erfolgen. Eine exakte Trennlinie, an der Berufsarbeit endet und die Privatsphäre beginnt, kann in Gefühlsarbeitsberufen nicht gezogen werden. Monika SIMMEL bezeichnet diesen Zustand als "Diffusion von Arbeit und Leben" (SIMMEL 1979, S.43).

Diese Diffusion ist jedoch der Gefühlsarbeit inhärent, denn das, was hier gearbeitet wird, ist als **A r b e i t** gar nicht faßbar (z.B. in der Jugendarbeit für Ruhe und Ordnung im Jugendheim sorgen oder beim Abbau von Aggressionen helfen). Dienstverträge berücksichtigen nur den sichtbaren Teil der Arbeit. Daher fällt es den Betroffenen oft schwer, sich mit Gefühlsarbeit als Teil ihrer beruflichen Arbeit zu identifizieren.

Eine Kinderkrankenschwester beschreibt, wie sie sich um ein Leukämie-krankes Kind kümmert: "... und jetzt ist

ein Kind da, das sterbenskrank ist, das Kind schreit und schreit und schreit: 'Schwester H., ich mag so einen Tee!' Dann koch ich ihr 5 verschiedene Tees, gar keinen hat sie mögen, dann hat sie weiter geschrien, ... das hat eine Stunde lang geschrien, und eine Stunde lang, wo man die ganze Arbeit macht, hab ich nichts getan (!), dann hab ich einfach alles gemacht, was das Kind gewünscht hat und plötzlich war es tot, da war ich sehr froh, daß ich noch eine Stunde dem Kind alles getan hab, und dann war ich natürlich mit meiner Arbeit sehr zurück" (OSTNER/BECK-GERNSHEIM 1979, S.40).

Gefühlsarbeit ist oft nur erkennbar an der Erschöpfung, die sie hinterläßt. Diese wird jedoch häufig als persönlich verschuldet durch die Arbeitenden interpretiert und nicht als Teil ihrer Arbeit. Die Folge dieses Dauerstresses ist das "burnout-Syndrom": Das Gefühl des "Ausgebrannt-Seins" führt zu totaler körperlicher, geistiger und emotionaler Erschöpfung und kann einen Überdruß an menschlichen Kontakten zur Folge haben. Um diesem Phänomen zu entgehen, neigen manche GefühlsarbeiterInnen zu "emotional numbness". Diese oberflächliche Handhabung der Gefühle kann zwar kurzfristig erfolgreich sein und die "emotive dissonance" zwischen den geforderten und den persönlichen Gefühlen minimieren, langfristig hingegen geht dadurch die Sensibilität für die eigenen Gefühle, für innere Signale verloren.

"And when we lose access to feeling, we lose a central means of interpreting the world around us" (HOCHSCHILD 1983, S.188).

Ein zweiter Widerspruch ergibt sich aus der Tatsache, daß in Gefühlsarbeitsberufen Zuwendung, Freundlichkeit, Toleranz, Hinwendung, ... b e z a h l t werden, d.h. die geleistete Arbeit erhält das "Odium bezahlter Liebe" (WEDEKIND 1986, S.86).

Dieses dauerhaft freundliche und entgegenkommende Verhalten kann sogar zeitweise als "Vergewaltigung der eigenen Persönlichkeit" (MEGGENER 1989, S.57) empfunden werden. In der Studie von Oskar MEGGENEDER über Arbeitsbedingungen von Frauen gibt etwa ein Drittel der befragten Stationsgehilfinnen und Hilfspflegerinnen (36,7%), aber auch der Kassierinnen (30,4%) an, daß sie diesen "Zwang zur Freundlichkeit" als stark bzw. etwas belastend empfinden. Zu ähnlichen Erkenntnissen kommt Monika THUM-KRAFT in

ihrer Studie über den "Beruflichen Werdegang von Absolventen der Fremdenverkehrsschulen" (1989). Neben der unregelmäßigen Dienstzeit geben die Befragten den Streß durch den Zwang zu ständiger Verfügbarkeit für Wünsche, Beschwerden und Probleme der Gäste als Hauptgrund für ihr Ausscheiden aus dem erlernten Beruf an.

Die Kommerzialisierung von Gefühlen führt offensichtlich zu einer "Überformung von alltäglicher Hilfe", zu einem "professionellen Kolonialismus" (NESTMANN 1987, S.291) und kann zu einer negativen Haltung gegenüber geleisteten Gefühlen führen.

Ein dritter Widerspruch, der auf individueller Ebene erlebt, verarbeitet und bewältigt werden muß, ergibt sich aus unterschiedlichen Interessenslagen: GefühlsarbeiterInnen sind einerseits LohnarbeiterInnen, die großes Interesse an der Erhaltung und dem möglichst günstigen Verkauf ihrer eigenen Arbeitskraft haben, an für sie möglichst günstigen Arbeitsbedingungen sowohl räumlich als auch zeitlich. Andererseits haben sie das Bedürfnis nach "sinnvoller Vergegenständlichung" (MÜLLER 1979, S.149), d.h. die Arbeit soll auch ihren eigenen moralischen und politischen Vorstellungen entsprechen.

Zu großes Engagement kann zu völliger Verausgabung führen ("burnout"), durch einen Rückzug auf einen ausschließlichen LohnarbeiterInnen-Standpunkt werden jedoch die Arbeitsergebnisse als unbefriedigend empfunden. Die Reduktion dieser Widersprüchlichkeit ist den GefühlsarbeiterInnen durch das Finden eines Interessensgleichgewichts selbst überlassen - auf institutioneller Ebene werden hier kaum Hilfestellungen angeboten.

(2) Widersprüche auf institutioneller Ebene

Öffentliche Institutionen und Unternehmen, in denen Gefühlsarbeit geleistet wird, sind mit dem Widerspruch zwischen ökonomischen Zielvorstellungen (finanzieller Gewinn oder zumindest niedrige Kosten) und den durch den Arbeitsinhalt bestimmte Arbeitsformen konfrontiert.

Aufgrund betriebswirtschaftlicher Überlegungen wäre es beispielsweise sinnvoll, auch Gefühlsarbeit genau zu reglementieren, zu kontrollieren und durch eine optimale Zeit- und Raumeinteilung

Leerzeiten zu vermeiden, um die Kräfte der Arbeitenden voll auszunutzen. Eine solche "Taylorisierung" der Gefühlsarbeit würde jedoch dem Wesen dieser Arbeit nicht gerecht werden und sie ihres eigentlichen substantiellen Gehalts berauben.

Der Rationalisierung von Gefühlsarbeit an sich sind also essentielle Grenzen gesetzt, - folglich können nur äußere Umstrukturierungen zu einer effizienteren Arbeitsleistung führen.

Volker VOLKHOLZ schlägt zur Entlastung der Krankenhäuser und des darin arbeitenden Personals eine Ausweitung der ambulanten Betreuung vor und den Aufbau von Schwerpunkteinrichtungen wie z.B. Diagnosezentren (vgl. VOLKHOLZ 1983, S.44-69).

Erhard WEDEKIND könnte sich für den Bereich der Sozialarbeit eine Verringerung der stationären Betreuung durch Reaktivierung des Selbsthilfepotentials und die Schaffung kleinerer Einheiten (z.B. Wohngruppen) vorstellen (vgl. WEDEKIND 1986, S.140).

Ein zweiter Problembereich ergibt sich aus dem Widerspruch zwischen der gewünschten zeitlichen Inanspruchnahme durch die KlientInnen und den institutionell vorgeschriebenen Zeitstrukturen. Während für die nach ökonomischen Prinzipien funktionierende Arbeitswelt Zeit "linear", "kumulierbar", "in beliebige Mengen zusammenfügbar und teilbar" (MÜLLER 1979, S.147) sein soll, ist die Alltagsarbeit, mit der Gefühlsarbeit in vielen Bereichen ident ist, durch einen "zyklischen" Zeitrhythmus (entsprechend den lebendigen, kreisförmigen Prozessen) geprägt. Zeit ist hier nicht beliebig (ein)teilbar, sondern muß je nach Bedarf angewendet werden. Aufgrund der geringen Berechenbarkeit des Zeitaufwandes für Gefühlsarbeit kann dieser jedoch kaum einkalkuliert und geplant werden.

Obwohl sich also Beziehungsarbeit gegen Organisations- und Zeitstrukturen, die der "kumulativen Logik mehrwertschaffender Industriearbeit" (WEDEKIND 1986, S.60) entlehnt sind, wehrt, wird sie mit fortschreitender Professionalisierung an ebendiese Strategien angepaßt. Das zeigt sich an der Verlagerung von Gefühlsarbeit in Büros und Sprechzimmer, an der Festsetzung von Sprechstunden und Beratungszeiten, an der Einführung von Beratungs-"techniken". Die Helfertätigkeit wird in "Stücklohnzeit" (MÜLLER

1979, S.148), d.h. Anzahl der PatientInnen, KlientInnen pro Stunde umgerechnet.

Eine Kritik an dieser Übertragung des Kosten-Nutzen-Begriffes auf den Bereich der Gefühlsarbeit wurde vor kurzem auf einer Großkundgebung des Deutschen Berufsverbandes für Krankenpflege in Dortmund geäußert, wo auf die derzeitige Situation in den Krankenhäusern und die schwierige Lage des Krankenpflegepersonals hingewiesen wurde.

"Der Kosten-Nutzen-Begriff nimmt langsam im Gesundheitswesen, und hier speziell im Krankenhausbereich, einen höheren Stellenwert ein als in jedem Industriebetrieb. So müssen die Pflegenden sich rechtfertigen, wie viele Minuten sie für eine Tätigkeit am Patienten brauchen, weil andere, die nie Tag und Nacht, sonn- und feiertags gepflegt und Sterbende betreut haben, sich das Urteil anmaßen, ob man das alles nicht eine Minute schneller hätte machen können. Die Maßstäbe der Leistungsbewertung sind zum Beispiel durchschnittliche Bettenbelegung, durchschnittliche Verweildauer, Zahl der diagnostischen und operativen Leistungen, nicht aber der zufriedene Patient oder das zufriedene Personal - nicht-meßbare therapeutische Maßnahmen wie Gespräche mit Patienten und Angehörigen ... haben offensichtlich keinen Stellenwert" (HABLE 1989, S.56).

Ein dritter Widerspruch betrifft den Status von Gefühlsarbeit. Viele Berufe, v.a. jene, deren Berufsprofil eher diffus ist, vergleichbar mit der alltäglichen unbezahlten Arbeit von Frauen, weisen einen relativ geringen gesellschaftlichen Status auf. Gleichzeitig leisten aber gerade diese Berufe einen essentiellen Beitrag zum Funktionieren der Gesellschaft.

Dieser Widerspruch kann durch den/die einzelne/n durch das Anstreben einer beruflichen Karriere überwunden werden. Die "heimliche Logik der Hierarchisierung" (WEDEKIND 1986, S.76) führt allerdings dazu, daß dieser Aufstieg mit einer Entfernung von den KlientInnen verknüpft ist, d.h. das Ausmaß an Gefühlsarbeit verringert sich mit der Höhe der beruflichen (und damit gesellschaftlichen) Position.

Durch diese Auflistung der auf individueller und institutioneller Ebene existenten Spannungen und Probleme zieht sich ein "roter Faden": Die Widersprüche entstehen durch ein Aufeinanderprallen zweier unterschiedlicher Bereiche - dem ökonomischen System auf der einen, der lebensweltlichen Sphäre auf der andern Seite.

Beiden liegen unterschiedliche Denksysteme zugrunde, aus denen sich Differenzen bezüglich Einstellungen und Verhaltensweisen ableiten lassen. Während Gefühle in der lebensweltlichen Sphäre eine zentrale und essentielle Bedeutung einnehmen, werden sie im ökonomischen System eher als Störfaktoren interpretiert. "Gefühle" (als private und individuelle Gefühlszustände) und "Arbeit" (im Sinne einer nach ausschließlich ökonomischen Richtlinien ablaufenden Tätigkeit) schließen sich in diesem Sinne voneinander aus. Der Begriff "Gefühlsarbeit" erscheint aus diesem Blickwinkel daher als ein Paradoxon: Gefühle werden rationalen Überlegungen untergeordnet und verlieren dabei ihren substantiellen Gehalt. "Restbestände" unkontrollierbarer Gefühle bleiben jedoch erhalten und fungieren als "Störfaktoren" ("vexing appendages", wie sie von einem japanischen Psychologen bezeichnet werden), die Spannungen und Widersprüche hervorrufen können. Es stellt sich jedoch die Frage, ob diesen wirklich eine Störfunktion zukommt, oder ob sie nicht vielmehr eine Bereicherung der Arbeitssituation, der "ökonomischen" Sphäre darstellen. Vielleicht sind Gefühle als "vexing appendages" ein Signal in Richtung Zusammenwachsens der beiden Lebensbereiche, - ein Signal in Richtung gesamtweltlicher Sichtweise, in der sich die Widersprüche auflösen und einem Miteinander weichen.

3. Gefühlsarbeit und Wandel in der Berufsstruktur

Nachdem im vorherigen Kapitel Gefühlsarbeit auf individueller und institutioneller Ebene analysiert wurde, soll hier der Versuch unternommen werden, die Bedeutung dieser "Arbeitsform" auch auf makrosoziologischer Ebene sichtbar werden zu lassen.

Zunächst war es dazu notwendig, jene Berufe, in denen Gefühlsarbeit verrichtet wird, aus der Berufsstatistik "herauszufiltern" und somit zahlenmäßig erfaßbar zu machen. Die historischen Veränderungen sollen primär anhand der Volkszählungsergebnisse gezeigt werden. Hinweise auf qualitative Veränderungen sollen den komplexen Charakter dieser Entwicklung verdeutlichen. Schließlich ist noch die geschlechtsspezifische Segregation im Bereich der Gefühlsarbeit genauer zu analysieren.

3.1. Klassifikation der Berufe

Zunächst ist eine starke Affinität zwischen "Dienstleistungsarbeit" und "Gefühlsarbeit" feststellbar, da beide "zum Wohle" von anderen Menschen verrichtet werden. Dennoch ist eine Gleichsetzung dieser beiden Begriffe nicht legitim. Dies soll anhand der Definition der Dienstleistungsarbeit von Johannes BERGER und Claus OFFE gezeigt werden. Für die beiden Autoren umfaßt der Dienstleistungssektor

"die Gesamtheit jener Funktionen im gesellschaftlichen Reproduktionsprozeß, die auf die Reproduktion der Formalstrukturen, Verkehrsformen und kulturellen Rahmenbedingungen gerichtet sind, unter denen die materielle Reproduktion der Gesellschaft stattfindet" (BERGER/OFFE 1980, S.44).

Nun ist jedoch festzustellen, daß zwar in vielen, aber nicht in allen Berufen dieses Sektors Gefühlsarbeit (im Sinne der von mir

in dieser Arbeit verwendeten Definition) geleistet wird. Beispielsweise wird in einigen Berufen zwar im Hinblick auf die Versorgung anderer Personen gearbeitet, aber ohne dabei in direkten Kontakt mit den AuftraggeberInnen zu gelangen (z.B. Reinigungsfachleute, Köche, Wäscher), d.h. die Leistung von Gefühlsarbeit ist in diesen Berufen nicht möglich. Auf der anderen Seite gibt es Produktionsberufe, in denen sehr wohl Kundenkontakte notwendig sind, z.B. SchneiderIn, KürschnerIn, AugenoptikerIn, - Berufe, in denen daher auch diese Facette von Arbeitshandeln zum Tragen kommt.

Zur exakteren Abgrenzung und Begriffsbestimmung sollen daher jene drei Kategorien verwendet werden, mit Hilfe derer Jürgen GERHARDS (1988a) eine Einteilung der Berufe vorgenommen hat.

- Nichtpersonenorientierte Berufe
- Berufe, die sowohl personen- als auch sachorientiert sind
- Personenorientierte Berufe

Sosehr mir diese Begriffe für den oben angegebenen Zweck adäquat erscheinen, ist die Nachvollziehbarkeit der Zuordnung von Berufen in diese Kategorien bei GERHARDS nicht gegeben, da es an Begründungen und Definitionen mangelt.

Folgende Überlegungen liegen daher meiner Zuordnung der in der Berufsstatistik angegebenen Berufe zu den drei Kategorien zugrunde:

- .) Stellenwert von Personen
- .) Stellenwert der Sache, von Dingen

In **personenorientierten Berufen** sind Menschen der Zielpunkt des Handelns, - sie müssen zufriedengestellt werden, sei es durch gute Beratung, durch angenehme Pflege, durch freundliche Information. Materielle Güter sind bei der Berufsausübung nur Hilfsmittel. "Teile" von Menschen (z.B. Haare, Körper,...) werden bei der Arbeit zwar als "Sachen" behandelt, doch immer im Hinblick auf die "ganze" Person.

In **sachorientierten Berufen** hingegen sind Personen sekundär, ihre Zufriedenheit, ihre Gefühle sind für die Arbeit nicht entschei-

dend. Das Ziel des beruflichen Handelns ist vielmehr die Richtigkeit der Sache. Sie stellt den Mittelpunkt der Berufsarbeit dar, ihr Standpunkt wird vertreten. So hat beispielsweise in technischen Berufen die Richtigkeit von technischen Bedingungen Vorrang gegenüber den Anliegen von Betroffenen.

Die Kategorie der personen- und sachorientierten Berufe stellt eine Mischform dar, in der Personen und Sachen einen (nahezu) gleichen Stellenwert besitzen. Am Beispiel des ArchitektInnenberufes soll dies erläutert werden: ArchitektIn gilt zwar als technischer Beruf, dennoch muß er im Hinblick auf (z.T. konkrete, z.T. imaginäre) Personen, ihre Wünsche, Vorstellungen und Bedürfnisse ausgeübt werden. Die Kontrolle des Bauvorhabens, die Überprüfung auf technische Richtigkeit und exakte Berechnungen sind aber ebenso wichtig. Welcher dieser beiden "Pole" gerade vorrangig zu behandeln ist, wird von der jeweiligen Arbeitsphase abhängen, wobei oft genug beide Kriterien gegeneinander abzuwägen sind und ihre Bedeutung füreinander zu bestimmen ist.

Der Einwand, daß manche ArchitektInnen ohne Rücksicht auf Personen planen und bauen, soll an dieser Stelle nicht gelten, da es hier nicht um konkrete Fallanalysen geht, sondern um eine allgemeine "Trendaussage" für bestimmte Berufe.

Zu der von mir durchgeführten Kategorisierung der Berufe, die nach ausgiebigen Diskussionen und Gesprächen mit Kolleginnen und Betroffenen zustande gekommen ist, ist noch folgendes zu bemerken: Das mir zur Verfügung stehende Zahlenmaterial entnahm ich den Volkszählungsergebnissen der Jahre 1951, 1961, 1971 und 1981. Die dort verwendeten Berufsbezeichnungen geben allerdings nicht immer Aufschluß über den tatsächlichen Personenkontakt (und damit über das Ausmaß an möglicher Gefühlsarbeit) bzw. es werden Berufs(unter)gruppen zusammengefaßt, die eine nachträgliche Trennung nicht zulassen. Beispielsweise kann der SchneiderInnenberuf sowohl mit als auch ohne Personenkontakt durchgeführt werden. In solchen und ähnlichen Fällen ist der Beruf von mir in die Mischkategorie eingereiht worden.

In den meisten Berufsfeldern sind die von mir bzw. Jürgen GERHARDS getroffenen Zuordnungen ident, allerdings treten in vier Bereichen Differenzen auf: Die Berufe "Schneider", "Kürschner" und "Architekt" wurden von GERHARDS als ausschließlich sach-

orientiert klassifiziert. Aus den weiter oben bereits genannten Gründen wurden sie hingegen von mir der Mischkategorie zugeordnet. Bei der Gruppe der "Friseure und Schönheitspfleger" erschien mir die Sachorientierung sekundär, sodaß sie von mir den personenorientierten Berufen zugerechnet werden (im Gegensatz zu GERHARDS, wo sie in der Mischkategorie zu finden ist): Der Einsatz diverser Materialien in diesen Berufen dient der ausschließlichen Zufriedenheit der KundInnen, nach deren Wünschen sich die Berufsausübenden zu richten haben. Auch die oft langfristige Betreuung von sogenannten StammkundInnen weist in die Richtung einer besonderen Personenbezogenheit dieser Berufsgruppe.

Zuletzt sei noch darauf hingewiesen, daß die Zusammenfassung teils sehr unterschiedlicher Berufe zu "personenorientierten Berufen" nur sehr wenig über die Art und Weise wie und unter welchen Bedingungen Gefühlsarbeit geleistet wird, aussagen kann. Die graduellen Unterschiede beispielsweise zwischen VerkäuferInnen und Krankenpflegepersonal sind zwar offensichtlich, bedürfen aber in weiteren Studien einer genaueren Analyse (z.B. hinsichtlich des Grades der emotionalen Ausbeutung in Abhängigkeit von den betrieblichen Rahmenbedingungen).

3.2. Historische Entwicklung in Österreich

Wie aus Tabelle 1 abgelesen werden kann, hat sich die Zahl jener Personen, die in personenorientierten Berufen tätig sind, im untersuchten Zeitraum von 11,4% (1951) auf 20,6% (1981) knapp verdoppelt. Rechnet man die sach- und personenorientierten Berufe hinzu, so war 1951 einer von vier Berufstätigen in diesen Berufen beschäftigt (24,2%), 1981 hingegen zwei von fünf (39,7%).

Welche Berufe weisen die höchsten Steigerungsraten auf? Das seit dem 2. Weltkrieg anhaltende Wachstum des Fremdenverkehrs in Richtung Massentourismus hat die Zahl der Fremdenverkehrsfachleute auf das Neunfache ansteigen lassen, die Zahl der KellnerInnen und Luftstewardessen hat sich verdreifacht. Aufgrund der Expansion des "sozialen Netzes" hat sich die Zahl der FürsorgerInnen und SozialarbeiterInnen vervierfacht, die Ausweitung des gesundheit-

lichen Versorgungsnetzes ließ die Zahl der Gesundheitsberufe (wie Diplomierte KrankenpflegerInnen, medizinisch-technische Fachkräfte, Hebammen, Sanitäts- und Gesundheitshilfsdienste) auf das 2,4-fache ansteigen. Auch die qualitativen und quantitativen Veränderungen des Bildungswesens haben sich auf die dort Beschäftigten übertragen: Die Zahl der ErzieherInnen hat sich verdreifacht, die Zahl der LehrerInnen verdoppelt.

Ähnliche Trends stellt auch Jürgen GERHARDS für die Bundesrepublik Deutschland fest: Dort ist der Anteil der Berufstätigen in ausschließlich personen- und personen/sachorientierten Berufen von 20% (1925) auf 33% (1982) angestiegen (GERHARDS 1988a, S.63f.).

Für die USA nennt Arlie HOCHSCHILD den Anteil von 38,1% (1970), den "jobs involving substantial emotional labor" im Vergleich zu allen Berufen einnehmen (HOCHSCHILD 1983, S.236). Die Entwicklung dieses Anteils in den vorhergegangenen Jahrzehnten zeigt sie allerdings nicht auf.

Da ich - wie Jürgen GERHARDS - annehme, daß "je personenorientierter eine Arbeit ist, desto mehr Emotionsarbeit erforderlich ist" (GERHARDS 1988a, S.48), ist aus den oben beschriebenen zahlenmäßigen Zunahmen doch eine wachsende Bedeutung von Gefühlsarbeit abzulesen. Gleichzeitig muß aber darauf hingewiesen werden, daß noch immer sechs von zehn Berufstätigen in ausschließlich sachorientierten Berufen tätig sind. Auf die dabei z.T. sehr deutlich vorhandenen geschlechtsspezifischen Unterschiede soll im Kapitel 3.3. näher eingegangen werden.

Neben diesen quantitativen Veränderungen lassen sich auch qualitative Wandlungsprozesse in den Berufsrollenbildern einzelner Berufe feststellen. Dies soll anhand einiger Fallanalysen veranschaulicht werden.

* Krankenpflege

In der naturwissenschaftlich orientierten Medizin, in der der/die PatientIn O b j e k t medizinischer Maßnahmen war und ist, in der apparative Einrichtungen und die Anwendung medizinisch-wissenschaftlicher Methoden im Mittelpunkt steht, ist wenig Platz für Kranken p f l e g e . Vielmehr benötigt(e) man gut ausgebildete ärztliche HelferInnen, die Apparate bedienen und die Ärzte

bei ihrer medizinischen Tätigkeit unterstützen können sollten. Die Beziehungen zu den PatientInnen in den modernen (Groß-) Krankenhäusern waren und sind reduziert auf Kontrolle und Anweisung - die psychischen und sozialen Dimensionen der Kranken und ihrer Krankheiten blieben und bleiben dort unberücksichtigt (vgl. SIEGRIST 1974, S.50f.).

Heute besinnt man sich zunehmend der ganzheitlichen Pflege, - neben Grund- und Körperpflege sollen auch die sozialen und psychischen Bedürfnisse der Patienten wahrgenommen und pflegerisch beachtet werden. Pflege wird dabei aber oftmals zum Lückenbüßer zwischen dem medizinischen Alltag auf der einen und den Ansprüchen der PatientInnen auf der anderen Seite.

"Mitunter soll die Pflege geradezu die verlorene Humanität des Gesundheitssystems ausgleichen. ... Wenn schon die Medizin sich in immer mehr Spezial- und Detailbereiche auseinanderentwickelt und vom Menschen wegentwickelt, soll mindestens die Pflege ganzheitlich sein" (Andreas HELLER auf dem 1. Symposium über "Pflegeberuf und Universität" am 18. November 1988 in Wien, S.100).

Institutionelle Rahmenbedingungen (Dienstordnungen, -zeiten, Zahl der zu betreuenden Personen, ...) lassen sich aber mit den neuen Anforderungen einer "holistischen" Krankenpflege, die von den Pflegepersonen einen weitaus größeren emotionalen und persönlichen Einsatz erfordert, nur schwer vereinbaren. Die Ereignisse im Spital Lainz, Wien, aber auch ähnliche Vorfälle in der BRD, haben vielen diese inneren Widersprüche in diesem Beruf erst bewußt gemacht.

Für die psychiatrische Krankenpflege zeigt Michael KONRAD in seiner Studie "Bändigen - Therapieren - Pflegen" (1985) einen ähnlichen Wandel im Berufsrollenbild auf. Während früher psychisch Kranke ausschließlich aufbewahrt wurden, versucht man sie heute als Individuen zu behandeln, wobei die sozialen Hintergründe ihrer Krankheit, ihre emotionalen Defizite und Probleme mit ihnen in Form gemeinsamer Gespräche und anderer Therapiemaßnahmen aufgearbeitet werden sollen.

"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" (GERHARDS 1988a, S.49).

* HelferInnen-Berufe

Auch in diesen Berufsfeldern hat sich ein qualitativer Wandel vollzogen: Wolfgang SCHMIDBAUER versucht in seinem neuesten Buch "alte" und "neue" Helfer gegenüberzustellen.

Beispiele für die "alten", normativ und technisch orientierten Helfer sind naturwissenschaftlich vorgehende Ärzte oder psychiatrische Gutachter bei Gericht. Sie haben eine klare Berufstradition, üben eine stabile, eindeutig definierte Rolle aus und sind rechtlich durch ihre "objektive" Vorgehensweise abgesichert. Es stehen ihnen anerkannte Techniken zur Verfügung (z.B. Operationen, Medikamente). Sie verteilen rational und autoritär Ratschläge an ihre Klienten, wobei sie sich aber selbst mit ihren eigenen Bedürfnissen und Interessen nicht in das berufliche Handeln einbringen.

Dieser Helfergruppe stellt SCHMIDBAUER die "neuen", beziehungsorientierten Helfer gegenüber und nennt als Beispiele Leiter von Selbsterfahrungsgruppen und Mitarbeiter in einem sozialpsychiatrischen Dienst. Diese Berufe sind gesellschaftlich kaum etabliert, ihre Rollen sind "labil" und "variabel definiert". Ihre Methoden gelten als subjektiv, da sie stark von der Persönlichkeit des Helfers abhängen. Sie wollen ihren Klienten Einsichten vermitteln und Selbsterfahrungsprozesse einleiten. Gefühle werden bei diesen Methoden miteinbezogen und sollen unter der Anleitung eines Helfers aufgearbeitet werden. Diese Art des Helfens ist also durch aktive Mitgestaltung seitens der Helfer geprägt, die sich selbst als reale Person in diese Prozesse einbringen (vgl. SCHMIDBAUER 1983, S.131f.).

Obwohl diese Gegenüberstellung ein wenig einer Schwarz-Weiß-Malerei gleicht, können daraus zwei interessante Perspektiven gewonnen werden: Einerseits zeichnet sich ein qualitativer Wandel innerhalb der Helferberufe ab, der sich in Richtung einer stärkeren Einbeziehung der sozialen und emotionalen Komponenten bewegt, andererseits kann von diesen Beschreibungen auch auf die inneren Konflikte im Helfer selbst geschlossen werden (siehe dazu 2. Kapitel).

* FlugbegleiterInnen

Mit dem zunehmendem Einsatz von Flugzeugen zur Beförderung von Reisenden begannen die immer zahlreicher werdenden Fluglinien um die Passagiere zu werben. Neben dem Preis gewann auch die Art und Weise des Services an Bord zunehmend an Bedeutung. Durch passende Werbestrategien werden Luftstewardessen als sichtbares Aushängeschild entsprechend "vermarktet". Je unbedeutender der Preis, desto wichtiger wird dabei das angebotene Service als Wettbewerbskriterium.

"As is was before deregulation, service may again become a main area of competition. When competition in price is out, competition in service is in" (HOCHSCHILD 1983, S.91f.).

Andere Berufe, in denen sich ähnliche Wandlungsprozesse abspielen, sollen hier - mangels genauerer Untersuchungen - nur thesenhaft erwähnt werden:

* Lehrberuf

Wandlungsprozesse lassen sich hier an folgenden Aspekten erkennen: Die Zahl der SchülerInnen pro LehrerIn ist zunehmend im Sinken begriffen. Neben der fachlichen Ausbildung in den zu unterrichtenden Schulfächern gewinnen die sog. "humanwissenschaftlichen" Inhalte (dazu gehören Pädagogik, Psychologie und Soziologie), in deren Zentrum Menschen (in diesem besonderen Fall: Kinder und Jugendliche) mit ihren Verhaltensweisen, Einstellungen und Problemen stehen, immer mehr an Bedeutung. Auch die praktische Ausbildung in Methodik und Didaktik soll zu einem kindgerechteren Unterricht beitragen. An heutige LehrerInnen werden folglich in wesentlich stärkerem Ausmaß als früher neben fachliche auch soziale und emotionale Ansprüche gestellt.

* Verkaufsberufe

Zu den "kaufmännischen Eigenschaften" gehören - neben ausreichendem Fachwissen über die zu verkaufenden Waren - in zunehmendem Maße auch soziales und emotional glaubwürdiges Auftreten. V.a. VerkäuferInnen etablierter Handelsketten werden u.a. in Richtung

"psychischer Betreuung" von KundInnen geschult, was diese in verstärktem Maße zu GefühlsarbeiterInnen werden läßt.

*** Fremdenverkehrsberufe**

Eine ähnliche Entwicklung ist in dieser Berufssparte zu erkennen: Österreich als Fremdenverkehrsland wirbt verstärkt mit der Qualität der Betreuung (Slogan: "Urlaub bei Freunden"). Diese verlangt neben korrekten Serviceleistungen auch eine intensive emotionale Betreuung der KundInnen, damit sich diese in ihrem Urlaub wohlfühlen. Auch in diesem Berufsfeld werden also zunehmend Fähigkeiten von den Erwerbstätigen verlangt, die unter dem Begriff "Gefühlsarbeit" zusammengefaßt werden können.

3.3. Geschlechtsspezifische Aspekte

Betrachten wir nochmals Tabelle 1. Folgende Entwicklungstendenzen können hinsichtlich der geschlechtsspezifischen Verteilung der Berufstätigen daraus abgelesen werden:

* Während 1951 nur drei von zehn Frauen (32,3%) in ausschließlich personen- bzw. personen- und sachorientierten Berufen tätig waren, sind es 1981 bereits sechs von zehn (59,9%).

* Der Frauenanteil in diesen zwei Berufsgruppen war immer sehr hoch: Lautete das Verhältnis von Frauen zu Männern 1951 allerdings noch 1:1, so verschob es sich bis 1981 auf 3:2 für die Frauen.

3.3.1. Ursachen für den hohen Frauenanteil

Eine Erklärung dieser Entwicklung muß an den zwei "Ausgangspunkten" ansetzen: Der eine sind die Frauen (mit ihren Kenntnissen, Fertigkeiten und Einstellungen), der andere sind die konkreten Berufe (mit ihren spezifischen Anforderungen an die Ausübenden). Beide Aspekte lassen sich aber getrennt vom anderen nicht ausreichend erklären, da sie sich gegenseitig bedingen und einander beeinflussen.

Bevor ich diese Wechselwirkungsprozesse anhand einiger konkreter Berufe genauer analysiere, möchte ich versuchen die zwei folgenden Fragen zu beantworten:

1) Welche geschlechtsspezifischen Merkmale und Fähigkeiten besitzen Frauen, die sie für personenorientierte Berufe besonders geeignet erscheinen lassen?

Bei der Beantwortung dieser Frage möchte ich weder nach den Entstehungsursachen dieser besonderen weiblichen Attribute und Verhaltensweisen fragen, noch soll die Existenz dieser Unterschiede in Frage gestellt werden. Es geht mir vielmehr um eine Auflistung von festgestellten (bzw. feststellbaren!) Merkmalen, die auf Frauen in verstärktem Maße zutreffen.

Im Bereich des Sozialverhaltens zeigen Frauen verstärkt Kontaktbereitschaft, Zugewandtheit zu den Mitmenschen und sozialbezogene Interessen. Bei experimentellen Spielen verhalten sich die weiblichen Versuchspersonen eher kooperativ-versöhnlich und suchen eher soziale, als sachliche Anerkennung. Weiters sind Frauen durch eine stärkere Abhängigkeit, Anpassungs- und Einordnungsbereitschaft zu charakterisieren. Schließlich neigen Frauen eher zu gefühlsmäßigem und personenbezogenem Denken (vgl. BECK-GERNSHEIM 1979, S.190f.).

2) Welche Eigenschaften haben nun jene Berufe, in denen Gefühlsarbeit ein wesentlicher oder überwiegender Bestandteil der Berufsdefinition ist?

Elisabeth BECK-GERNSHEIM (1981, S.135f.) versuchte die allen Frauenberufen gemeinsamen inhaltlichen Merkmale zu bestimmen. Daraus habe ich jene ausgewählt, die für menschenbezogene Berufe in besonderem Maße Gültigkeit haben.

Ein erstes Grundprinzip ist das "Assistieren", "Zur-Hand-Gehen". Krankenschwestern und -pfleger, SekretärInnen oder ArzthelferInnen haben gewissenhaft und zuverlässig das auszuführen, was ihnen aufgetragen und angeordnet wurde.

Ein zweites Grundprinzip lautet "Hübschsein demonstrieren" und "Glamour verbreiten": Auch in vielen Gefühlsarbeits-Berufen werden äußere Weiblichkeitsattribute (Frisur, Make-up, Kleidung) systematisch vermarktet. Bei den Luftstewardessen sind körperliche Eigenschaften (Größe, Gewicht, Figur) bekannte Selektionskriterien für die Aufnahme in diesen Beruf bzw. werden als Druckmittel für die Angestellten eingesetzt (siehe dazu HOCHSCHILD 1983, S.95f.). Bei einer Vielzahl anderer Berufe wirkt dieses Prinzip auf subtilerer Ebene, z.B. bei Verkäuferinnen, Sekretärinnen, Bankangestellten oder Friseurinnen.

Ein drittes Charakteristikum vieler Frauenberufe ist die Tatsache, daß Frauen vielfach dort eingesetzt werden, wo "nackte Geschäftsabsichten" als eher menschliches, vertrauensvoll-freundliches Verhalten verpackt werden soll. Stewardessen, Hostessen oder Bankangestellte sind Beispiele für diesen Aspekt.

Das vierte Merkmal betrifft die Inhalte vieler Frauenberufe: In ihnen werden Tätigkeiten verrichtet, die früher privat im eigenen Reproduktionsbereich ausgeübt wurden. Hier wären Krankenschwestern, Kindergärtnerinnen, Erzieherinnen und Altenpflegerinnen als typische Beispiele zu nennen, aber auch in anderen Berufen sind Elemente der privaten Hausfrauen- und Mutterrolle enthalten (z.B. bei den Luftstewardessen oder den Sekretärinnen). Für diese Berufe ist ein wirkliches inneres Engagement, eine gewisse Sensibilität für die KlientInnen notwendig, um diese überhaupt angemessen ausüben zu können, d.h. Gefühlsarbeit gehört zum wesentlichen Bestandteil dieser Berufe und stellt enorm hohe Anforderungen an die Erwerbstätigen.

Faßt man diese Gedanken zusammen, so ist augenfällig, daß sich die "weiblichen Eigenschaften, Verhaltensweisen und Einstellungen" auf der einen Seite und die beruflichen Anforderungen auf der anderen Seite "ergänzen".

Um diese Wechselwirkungsprozesse treffender beschreiben zu können, möchte ich auf das Habitus-Konzept von Pierre BOURDIEU zurückgreifen. Der Autor geht dabei von einer Dialektik zwischen

Exteriorität ("objektive", äußere Strukturen) und Interiorität ("innere" Erfahrungen, Wahrnehmungen, Lebensstile) aus. Äußere Strukturen erzeugen Habitusformen, d.h.

"Systeme dauerhafter Dispositionen, strukturierte Strukturen, die geeignet sind, als strukturierende Strukturen zu wirken ..." (BOURDIEU 1976, S.165).

Der weibliche Habitus kann somit als "Produkt der Einprägungs- und Aneignungsarbeit" verstanden werden, wobei dieser aber nicht "im geringsten das Resultat einer gehorsamen Erfüllung von Regeln" darstellt, sondern vielmehr von den Frauen auf subjektiver Ebene mehr oder weniger freiwillig übernommen wird. Die spezifischen weiblichen Existenzbedingungen prägen folglich - über den weiblichen Habitus - Berufsmotivationen, Berufsvorstellungen, Ansprüche an die Arbeit.

Das ökonomische System übernimmt diese Dispositionen und paßt sie in rationale, betriebliche Überlegungen ein. Die Struktur des "weiblichen" Arbeitsmarktes und seine Anforderungen an die Erwerbstätigen wirken aber wieder zurück auf die Entstehung der spezifischen Habitusformen von Frauen.

Diese theoretische Darstellung soll nun anhand einiger Berufe veranschaulicht werden:

JACOBI u.a. beschreiben in ihrer Studie über Textverarbeitung im Büro u.a. die Arbeitssituation einer Sekretärin: Das Aufgabenprofil dieses Berufes umfaßt "dem Chef zuarbeiten", "entlasten", "Probleme auffangen", "bereit sein zurückzutreten", ...

Diese emotionalen Berufsdimensionen, die rationalen wirtschaftlichen Überlegungen unterliegen, werden fast ausschließlich von Frauen übernommen, weil diese ihrem weiblichen Habitus entsprechen und die Übernahme des Berufsrollenbildes dadurch leichter wird.

"Darüber hinaus wird der Sekretärin die Identifikation mit ihrem Beruf noch dadurch erleichtert, daß ihre Tätigkeit in enger Beziehung steht zu dem 'weiblichen' Rollenbild der verständnisvollen und einfühlsamen Partnerin des Mannes, die ihm stets hilft, ohne je selbst in den Vordergrund zu treten" (JACOBI 1980, S.41).

Eine ähnliche "Verzahnung" von weiblichem Habitus und ökonomischen Einsatzstrategien finden sich in den Krankenpflegeberufen: Das Bild der Krankenschwester ist noch immer geprägt von der Vorstellung einer "dienenden", "sich selbst vergessenden Frau im Krankenhaus", "bereit zur Hingabe und Liebestätigkeit". Da emotionale Fähigkeiten, für die Frauen aufgrund ihrer Erziehung, ihrer Persönlichkeitsstruktur besonders geeignet erscheinen, kaum in Geld gemessen werden können (weder als "Arbeitsaufwand" noch aufgrund der "Ausbildung", d.h. der geschlechtsspezifischen Sozialisation), wurden (und werden) sie gleich gar nicht entsprechend finanziell honoriert. Was zählt(e), ist die medizinisch-fachliche Komponente des Berufes (vgl. dazu die Studie von Ilona OSTNER und Elisabeth BECK-GERNSHEIM, 1979, über den Alltag in der Krankenpflege).

Heute ringen die VertreterInnen der Krankenpflegeberufe um die Anerkennung dieser "Gefühlsarbeiten" als Pfllegetätigkeiten, die als Teil der Ausbildung erlernt und nicht nur von "außen" in den Beruf übernommen werden können.

Als drittes und letztes Beispiel möchte ich die Untersuchung von Christel RAMMERT-FABER über Verkäuferinnen im Warenhaus erwähnen. Auch in dieser Berufsgruppe werden u.a. die besonderen emotionalen Fähigkeiten, die Frauen entwickelt haben und die u.a. die Ursache für diese Berufswahl darstellen, von den Betrieben entsprechend "ausgenutzt".

"Frauen werden Verkäuferinnen, weil sie im Umgang mit den Kunden soziale Kompetenzen und Fähigkeiten anwenden können. Die Betriebe rekrutieren Frauen, weil soziale Kompetenz ein zentrales Moment des Arbeitshandelns in der Verkaufsarbeit darstellt und als quasi natürliche Qualifikation von Frauen im Arbeitsprozeß konsequent vernutzt werden kann" (RAMMERT-FABER 1987, S.153).

3.3.2. Geschlechtsspezifische Segregation im Bereich der Gefühlsarbeit

Berufe, in denen Gefühlsarbeit ein Bestandteil der Berufsrollen-
definition ist, werden zwar - insgesamt - zum überwiegenden Teil
von Frauen ausgeübt, dennoch dominieren in einigen Berufen die
Männer.

Tabelle 2: Frauenanteil in einigen ausgewählten Berufen, in denen
Gefühlsarbeit geleistet wird (in Prozent)

Sicherheitsorgane	2,6
Politische Mandatäre	10,1
Richter, Staatsanwälte	13,8
Handelsvertreter, Werbefachleute und Vermittler	17,2
Ärzte	24,5
Kellner, Luftstewardessen	71,6
Sozialarbeiter und Fürsorger	80,1
Erzieher	92,2
Krankenpflegepersonal	95,4

Quelle: Eigene Berechnungen aus den Volkszählungsergebnissen 1981

"Weibliche" und "männliche" Gefühlsarbeits-Berufe unterscheiden
sich bezüglich zweier Aspekte:

(1) Inhalt

Frauen sind dominant bei jener Form von Gefühlsarbeit,
"...that affirms, enhances, and celebrates the well-being and
status of others" (HOCHSCHILD 1983, S.165). Sie verwöhnen
Gäste, kümmern sich um soziale Randgruppen, pflegen Kranke,
versorgen Kinder.

Männer hingegen leisten eher "aggressive" Gefühlsarbeit, in
der sie sich gegenüber anderen behaupten, sich gegen Klienten
zur Wehr setzen, in der sie auf andere Druck ausüben müssen.
HOCHSCHILD veranschaulicht dies am Beispiel des "bill collec-

tor" (Rechnungseintreiber), in dem alle diese Komponenten eingesetzt werden.

(2) Status

Gefühlsarbeits-Berufe, die von Frauen dominiert werden, haben einen niedrigeren Status als männlich dominierte. Chef und Sekretärin, Arzt und Krankenschwester, Polizist und Sozialarbeiterin dokumentieren deutlich dieses "Gefälle".

Mit Hilfe des Habitus-Konzepts von BOURDIEU können auch diese Phänomene beschrieben werden: Männliche und weibliche Habitusformen, geprägt durch unterschiedliche Emotions- und Hierarchieerfahrungen, wirken sich auch auf die beruflichen Rahmenbedingungen aus. Diejenigen, die menschenbezogene Berufe vorziehen, weil sie mehr "Klienten-Orientierung" und weniger "Karriere-Orientierung" besitzen, sind gleichzeitig auch weniger befähigt ihre Eigeninteressen (Gehaltsansprüche, Standesrechte, ...) durchzusetzen. Für die "weibliche" Gefühlsarbeit trifft dies in besonderem Maße zu: Frauen, die pflegen, helfen, betreuen, erziehen oder unterstützen, haben nur geringes Interesse an sozialem Aufstieg, da sie die dazu notwendigen Aktivitäten viel zu weit von ihrer eigentlichen - gewollten - Berufsarbeit wegführen.

Ein zusätzlicher Aspekt ist die Tatsache, daß die Klienten vieler personenbezogener Berufe keinen hohen gesellschaftlichen Stellenwert besitzen. Kranke, Kinder, Alte, Sozialhilfeempfänger und Haftentlassene sind selbst schwache Gruppen, die zu keiner Imageverbesserung beitragen können.

Neben den oben dargestellten - "äußeren" - Segregationsprozessen, die durch die unterschiedliche Berufswahl fixiert werden, gibt es allerdings auch "interne" Segregationsprozesse, d.h. Frauen und Männer werden, obwohl sie im selben Beruf tätig sind, unterschiedlich eingesetzt. Die geschlechtsspezifischen "Vorqualifikationen" werden in Form verschiedener Aufgabenzuweisungen betrieblich genutzt.

Bei den "flight attendants" regelt ER Konflikte mit den Fluggästen, trifft Entscheidungen und ist der "Chef" der Crew. SIE hingegen kümmert sich primär um Kinder, alte und/oder kranke

Passagiere, SIE wird bei "psychologischen" Problemen angesprochen, da SIE als einsichtiger gilt... (vgl. HOCHSCHILD 1983, S.172).

Ähnliche Aufgabentrennungen finden sich bei den SozialarbeiterInnen. Während Männer in diesem Beruf eher in der Sozialplanung und in der Gemeinwesenarbeit tätig sind und dabei auch "politische" Arbeit leisten, sind Frauen eher dort zu finden, wo es um den unmittelbaren Kontakt zu den Menschen geht, um praktische Integration von Randgruppen, um emotionale Stabilisierung anderer (vgl. SIMMEL 1979, S.39f.).

Zusammenfassend kann man sagen, daß Frauen v.a. dann betrieblich eingesetzt werden bzw. von KlientInnen angesprochen werden, wenn ein Mehr an Einfühlung und Trost einer möglicherweise höheren Sachkompetenz vorgezogen wird.

Tabelle 1: Berufsstruktur Österreichs
 Quelle: Eigene Berechnungen aus den Volkszählungsergebnissen der Jahre 1951, 1961, 1971, und 1981

	Berufstätige insgesamt				Frauen			
	1951	1961	1971	1981	1951	1961	1971	1981
1. Sachorientierte Berufe								
Land- und forstwirtschaftliche Berufe								
Techniker für Land- und Forstwirtschaft	4515	5411	4796	2506	283	255	174	241
Ackerbau-, Tierzucht-, Gartenbauberufe	1054531	740126	405993	282377	565112	404516	194829	138243
Forstarbeiter, Jagd-, Fischereiberufe	31501	25882	15817	15464	2313	2919	2300	1986
Produktionsberufe in Bergbau, Industrie und Gewerbe								
Bergleute und Steingewinner	38283	30362	12550	10802	1550	712	113	960
Ziegel-, Glasmacher, Steinbearbeiter	33652	35582	21698	17840	7758	8141	4265	4496
Bauberufe	227092	226744	190132	203997	4298	4668	2567	5105
Hüttenarbeiter	22046	26613	12778	14210	1423	1110	532	600
Berufe der Metallverarbeitung (Schmiede, Schlosser, Maschineneinrichter, Metallwarenmacher, Spengler)	181341	216268	198896	216014	15955	25803	18346	13977
Mechaniker und verw. Berufe (Grob-, Feinmechaniker, Schmuckwarenmacher, Uhrmacher)	40500	50149	61412	79497	3546	4480	4580	4657
Elektroberufe	53370	72003	80748	99551	7304	10394	11964	11924
Holzverarbeiter und verw. Berufe	105715	102986	77150	87918	5492	8940	6291	6488
Ledererzeugung, -verarbeitung	14764	9605	6313	3793	3291	3943	3221	1915
Textilberufe	76495	65609	39406	24281	54042	47088	25189	13384
Bekleidungshersteller und andere								
Textilverarbeiter	34130	46789	46412	46410	25593	38149	38555	37347
Schuhmacher	8160	12240	11564	10593	4657	9060	8758	8121
Holzstoff-, Papierhersteller- und -verarbeiter	22129	22620	16314	13293	8749	10301	6761	5060
Graphische Berufe (1)	15943	18984	20426	22147	4056	4907	4364	4785
Chemie-, Gummi-, Kunststoffverarbeiter	20638	29416	26466	27593	7760	11397	8960	7069
Maschinisten, Heizer	19335	30266	42816	37449	199	447	1232	1042
Hilfsberufe allg. Art	57979	62957	101285	109234	21946	22210	45705	44085

Handel- und Verkehrsberufe	108896	122454	131336	140047	1812	1355	3344	3784
Landverkehrsberufe	1646	2516	2667	1159	12	36	119	30
Wasser- und Flugverkehrsberufe	34624	33475	40214	46067	10641	10083	13185	15536
Nachrichtenverkehrsberufe	2118	3344	8015	11597	226	935	1671	2635
Speditionsfachleute (2)	9202	10357	11119	7424	108	238	737	711
Transportarbeiter								
Dienstleistungsberufe								
Hotel- und Gaststättenberufe	13626	25286	22747	30421	12443	24009	20717	26910
Schrankkräfte und Küchengehilfen	10015	21068	24415	40522	9232	17227	14223	20875
Köche	34970	51919	70627	85730	31861	48518	67297	79365
Rauchfangkehrer und Gebäudereiniger	9093	12558	12221	13059	7383	10992	10442	11333
Chemischputzer, Bügler, Wäscher	2754	5212	10104	8020	301	863	1397	955
Reinigungsberufe anderer Art	699	656	792	1056	89	109	209	363
Leichenbestatter, Schädlingsbekämpfer								
Technische Berufe								
Techniker für	2771	1852	1788	1137	69	4	39	33
Montanist	11622	17227	20344	23425	131	248	708	661
Bau- und Vermessungswesen	12955	16172	17528	19584	64	121	830	280
Maschinenbau, Elektrotechnik	2582	3669	3411	5813	329	425	635	891
Chemie, Physik	11755	11262	32096	46241	374	600	3544	3813
Übrige Techniker	8693	11118	15029	21007	2095	3278	4284	4066
Zeichner, phys.-chem. Sonderberufe								
Mandatare, Rechts-, Verwaltungs- und Büroberufe	43284	45739	75811	64131	8764	7315	19069	16133
Verwaltungsfachbedienstete	5264	13941	23499	25716	2338	8855	5182	17555
Kaufmännische Rechnungsberufe	46784	1337	7455	26809	22841	937	5178	3735
Büro-, Rechenmaschinenbediener	15700	20601	27939	19648	2560	3849	19360	12083
Nagarin-, Lagerfachleute, Expedienten								
Berufstätige in sachorientierten Berufen insgesamt	2529955	2343124	2014281	2017306	873923	775677	582494	542081
Anteil an allen Berufstätigen Frauenanteil	75,8	70,3	66,5	60,2	34,5	33,1	28,9	26,9
Anteil an allen erwerbstätigen Frauen					67,7	58,8	50,0	40,0

**Zusammenfassung
und
Was ist noch zu tun?**

Ausgangspunkt meiner Arbeit war zunächst "Gefühl" - ein Begriff (und auch ein Zustand), dem in der Soziologie erst ein anerkannter Stellenwert zugeordnet werden muß. Mein Versuch, Gefühle in einem gesamtgesellschaftlichen Kontext einzuordnen, mag als Schritt in diese Richtung gesehen werden.

Die Einordnung von Gefühlen in einen wirtschaftlichen Zusammenhang und der daraus resultierende Begriff der Gefühlsarbeit waren das zentrale Thema des zweiten Abschnittes. Es lag mir v.a. daran aufzuzeigen, welche Rahmenbedingungen Gefühlsarbeit beeinflussen, welche Transformationen dabei geschehen und welche Widersprüche daraus resultieren.

Um Gefühlsarbeit quantitativ erfaßbar zu machen erschien mir die Analyse der österreichischen Berufsstruktur ein gangbarer Weg (bei vielen Vorbehalten!). Historische und geschlechtsspezifische Tendenzen konnten aber dennoch mittels dieser Methode festgestellt und anhand anderer empirischer Befunde analysiert werden.

Trotz (oder gerade aufgrund) der Einbeziehung einer Vielfalt teils sehr unterschiedlicher Literatur sind viele offene Fragen aufgetaucht, die nach einer weiteren Auseinandersetzung verlangen.

* Der Begriff "Arbeit" wäre unter dem Gesichtspunkt der Gefühlsarbeit genauer zu analysieren, vielleicht neu zu bestimmen bzw. zu erweitern.

* Art und Weise, wie Gefühlsarbeit organisiert wird, bestimmen die unterschiedlichen Ausprägungen, die Effizienz, die Einsatzmöglichkeit, die Berufssituation der Betroffenen. Arlie HOCHSCHILD hat Gefühlsarbeit in einem kommerziellen

Unternehmen beschrieben. Vergleichsuntersuchungen aus anderen Bereichen fehlen.

* Es wäre interessant, die von mir diskutierten Widersprüche, Spannungen und Bewältigungsstrategien im Bereich der Gefühlsarbeit empirisch faßbar zu machen und dabei Differenzen und Gemeinsamkeiten in verschiedenen Berufen zu analysieren.

* Aufgrund des z.T. sehr unterschiedlichen Einsatzes von Frauen und Männern in Gefühlsarbeitsberufen wäre die Frage nach den divergierenden geschlechtsspezifischen Qualitäten und den daraus resultierenden ökonomischen Einsatzstrategien neu zu stellen und zu diskutieren.

Bevor jedoch an die empirische Umsetzung herangegangen werden kann, müssen noch einige grundlegende forschungsrelevante Fragen geklärt werden:

(1) Wie können die drei Dimensionen von Gefühlsarbeit erfaßbar gemacht werden? Aufgrund bisher durchgeführter Recherchen ist zu vermuten, daß "Gefühl als Arbeitsgegenstand" und "Gefühl als Mittel" aus praktischen Erwägungen zusammengefaßt werden müssen, da diese beiden Aspekte von den Betroffenen nicht (mehr) getrennt werden können. Die Arbeit an den eigenen Gefühlen hingegen kann und soll als eigene Dimension bestehen bleiben.

(2) Bei der Auswahl der zu untersuchenden Berufe könnten mit Hilfe des Forschungsdesigns interessante Forschungsfragen herausgearbeitet werden: Einerseits könnte der Schwerpunkt auf geschlechtsspezifische Differenzen gelegt werden, andererseits wäre auch eine Gegenüberstellung von Gefühlsarbeitsberufen im kommerziellen bzw. staatlich-öffentlichen Bereich interessant.

Die Diskussion mit KollegInnen über die hier angesprochenen Themenbereiche und die daraus resultierenden Fragen haben gezeigt, daß es noch viele weitere interessante Aspekte zu bearbeiten gibt. Auf die fehlenden empirischen Umsetzungen wurde von mir immer wieder hingewiesen, - vielleicht könnte durch geeignete Untersuchungen einige Klarheit auf diesem nach vielen Richtungen offenem Forschungsgebiet geschaffen werden.

L i t e r a t u r v e r z e i c h n i s

William ALSTON, Emotion und Gefühl, in: Gerd KAHLE (Hrsg.), Logik des Herzens. Die soziale Dimension der Gefühle. Frankfurt/Main 1981, S.9-33.

Karl S. ALTHALER/Ferdinand LECHNER/ Angelika VOLST, Alte Menschen zwischen stationärer und ambulanter Betreuung. Kommunale Altersversorgung der Gemeinde Wien, in: Karl S. ALTHALER/Sabine STADLER (Hrsg.), Risse im Netz. Verwaltete Armut in Österreich. Wien 1988, S.168-189.

Elisabeth BECK-GERNSHEIM Männerrolle, Frauenrolle - aber was steht dahinter? in: Roland ECKERT (Hrsg.), Geschlechtsrollen und Arbeitsteilung. Mann und Frau in soziologischer Sicht. München 1979, S.165-201.

Elisabeth BECK-GERNSHEIM, Der geschlechtsspezifische Arbeitsmarkt. Zur Ideologie und Realität von Frauenberufen. Frankfurt/Main - New York 1981.

Errol BEDFORD, Emotionen, in: Gerd KAHLE, a.a.O., S.34-58.

Johannes BERGER/Claus OFFE, Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors, in: Leviathan 1/1980, S.41-75.

Fritz BÖHLE/Brigitte MILKAU, Vom Handrad zum Bildschirm. Eine Untersuchung zur sinnlichen Erfahrung im Arbeitsprozeß. Frankfurt/Main 1988.

Pierre BOURDIEU, Entwurf einer Theorie der Praxis. Frankfurt/Main 1976.

Randall COLLINS, The Role of Emotion in Social Structure, in: Klaus R. SCHERER/Paul EKMAN, Approaches to Emotion. Hillsdale 1984, S.385-396.

Wolfgang DUNKEL, Wenn Gefühle zum Arbeitsgegenstand werden. Gefühlsarbeit im Rahmen personenbezogener Dienstleistungstätigkeiten, in: Soziale Welt 1988/1, S.66-85.

Karl FISCHER, Licht und Farbe im Wartezimmer - So fühlen sich ihre Patienten wohl, in: Österreichische Ärztezeitung 44.Jg./Heft 9 - Mai 1989, S.27-30.

Jürgen GERHARDS, Soziologie der Emotionen. Ein Literaturbericht, in: KzfSS 38/1986, S.760-771.

Jürgen GERHARDS, Soziologie der Emotionen. Fragestellungen, Systematik, Perspektiven. München 1988.

Jürgen GERHARDS, Emotionsarbeit. Zur Kommerzialisierung von Gefühlen, in: Soziale Welt 1988/1, S.47-65 (1988a).

Jürgen GERHARDS, Die sozialen Bedingungen der Entstehung von Emotionen. Eine Modellskizze, in: Zeitschrift für Soziologie 1988/3, S.187-202 (1988b).

Hans GERTH/Wright MILLS, Gefühl und Emotion, in: Gerd KAHLE, a.a.O., S.120-133.

Jürgen HABERMAS, Theorie des kommunikativen Handelns. Band 2: Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft. Frankfurt/Main 1981.

Johann HABLE, Krankenpflegepersonal fordert bessere Arbeitsbedingungen, in: Der Öffentliche Dienst Nr.9/1989, S.56-58.

Günter HARTFIEL/Karl-Heinz HILLMANN, Wörterbuch der Soziologie. Stuttgart 1972.

Andreas HELLER, Von der gottgewollten "Vorbildung", Frau zu sein, zur berufsadäquaten Weiterbildung auf Universitätsniveau - Krankenpflege zwischen alten Hindernissen und neuen Wegen, in: Elisabeth SEIDL (Hrsg.), 1. Symposium Pflegeberuf und Universität am 18. November 1988 in Wien. Wien 1988, S.89-101.

Arlie R. HOCHSCHILD, Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure, in: AJS 85/1979, S.551-575.

Arlie R. HOCHSCHILD, The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling. Berkeley u.a. 1983.

Ursula JACOBI, Veronika LULLIES, Friedrich WELTZ, Textverarbeitung im Büro. Alternativen der Arbeitsgestaltung. Frankfurt/Main - New York 1980.

Theodore KEMPER, Social Constructionist and Positivist Approaches to the Sociology of Emotions, in: AJS 87/1981, S.336-362.

Oskar MEGGENEDER, Arbeitsbedingungen von Frauen in ausgewählten Berufen. WISO (Wirtschafts- und sozialpolitische Zeitschrift des ISW), Heft 21. März 1989.

Burkhard MÜLLER, Jugendarbeit - Lohnarbeit - Gefühlsarbeit, in: Anna BROCKMANN u.a., Jahrbuch der Sozialarbeit. Reinbek b. Hamburg 1979, S.143-157.

Frank NESTMANN, "Macht vierzehnzehzig - Beratung inklusive!" Natürliche Helfer im Dienstleistungssektor, in: Heiner KEUPP/Bernd RÖHRLE (Hrsg.), Soziale Netzwerke. Frankfurt/Main - New York 1987, S.268-293.

ÖSTERREICHISCHES STATISTISCHES ZENTRALAMT, Volkszählungsergebnisse der Jahre 1951, 1961, 1971 und 1981.

Ilona OSTNER/Elisabeth BECK-GERNSHEIM, Mitmenschlichkeit als Beruf. Eine Analyse des Alltags in der Krankenpflege. Frankfurt/Main - New York 1979.

Moreland PERKINS, Emotion und Gefühl, in: Gerd KAHLE, a.a.O., S.58-91.

Charles PERROW, Complex Organizations - A Critical Essay. Glenview - Illinois 1972.

Christel RAMMERT-FABER, Weiblicher Habitus und betriebliche Einsatzstrategien, in: Lilo UNTERKIRCHER, Ina WAGNER (Hrsg.), Die andere Hälfte der Gesellschaft. Österreichischer Soziologentag 1985. Wien 1987, S.147-160.

Wolfgang SCHMIDBAUER, Helfen als Beruf. Die Ware Nächstenliebe. Reinbek b. Hamburg 1983.

Susan SHOTT, Emotion and Social Life: A Symbolic Interactionist Analysis, in: AJS 84/1978, S.1317-1334.

Johannes SIEGRIST, Lehrbuch der Medizinischen Soziologie. München-Berlin-Wien 1974.

Monika SIMMEL, In der Hauptsache ist der Sozialpädagoge eine Frau. Historische Überlegungen zum Selbstverständnis der Weiblichkeit als Beruf, in: Anna BROCKMANN u.a., a.a.O., S.39-47.

Allen SMITH/Sheryll KLEINMAN, Managing Emotions in Medical School: Students' Contacts with the Living and the Dead, in: Social Psychology Quarterly Vol.52/1, März 1989, S.56-69.

Anselm STRAUSS u.a., Gefühlsarbeit, in: KzfSS 1980, S.629-651.

Monika THUM-KRAFT, Beruflicher Werdegang von Absolventen der Fremdenverkehrsschulen. Hrsg. vom Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft. Wien 1989.

Volker VOLKHOLZ, Krankenschwestern - Krankenhaus - Gesundheitssystem. Stuttgart 1973.

Erhard WEDEKIND, Beziehungsarbeit. Zur Sozialpsychologie pädagogischer und therapeutischer Institutionen. Frankfurt/Main 1986.