

Lächeln bis zum Umfallen – Emotionen und Emotionsmanagement in Studium und Beruf

Hannah K. Lennarz, Wögen N. Tadsen, Corinna Titze

„Schönen Tag noch“, „Was darf ich bitte für Sie tun?“, „Auf Wiedersehen, war alles in Ordnung?“ – jeder von uns hat diese Floskeln sicher schon mehrere 100 Male gehört oder vielleicht sogar selbst ausgesprochen. Aber was macht das mit uns und mit unserem Gegenüber? Antworten auf diese und weitere Fragen, wollen wir in diesem Workshop finden.

Bei der Arbeit erleben wir eine Vielzahl von verschiedenen Gefühlen, die wir jedoch nicht immer frei zeigen können. In vielen Situationen müssen wir unsere Emotionen regulieren, weil nicht alle Gefühle vom Arbeitgeber gleichermaßen erwünscht sind. Dieser Teil der Arbeit wird oft zusätzlich zur eigentlichen sachlichen Arbeit verrichtet und in der Literatur als *Emotionsarbeit* bezeichnet (Hochschild, 1983; Zapf et al., 2021). Viele Studien weisen Zusammenhänge auf zwischen emotionaler Arbeit und schlechterem psychischen und körperlichen Wohlbefinden auf (Hülshager & Schewe, 2011). Daher ist es essentiell einen guten Umgang mit Emotionsarbeit zu finden und Studierenden/Arbeitnehmern die Relevanz und mögliche Schutzfaktoren gegen Überforderung durch ein zu hohes Maß von Emotionsregulation aufzuzeigen.

Zielgruppe

- Studierende, die mehr über ihre Emotionen und den Umgang von Emotionen im beruflichen Kontext erfahren möchten
- Studierende, die in ihrem (späteren) Beruf emotional beansprucht werden und die einen reflektierten Umgang mit ihren eigenen und den Emotionen Anderer anstreben
- Studierende, die sich Anregungen erhoffen, wie sie sich besser von emotionaler Arbeit erholen können und welche Gestaltungsmöglichkeiten in ihrer (späteren) beruflichen Situation existieren

Was können Sie vom Workshop erwarten?

Dieser Workshop soll Studierende mit dem Konzept emotionaler Arbeit vertraut machen, Situationen in denen emotionale Arbeit verrichtet wird erkennbar machen, die Auswirkungen emotionaler Arbeit beleuchten und Möglichkeiten eröffnen frühzeitig gegensteuern zu können. Die verschiedenen Möglichkeiten, z.B. die Entwicklung individuell passender Selbstfürsorgetechniken und/oder organisationaler Strukturierungen, die einen besseren Umgang mit den Anforderungen emotionaler Arbeit ermöglichen, werden im Workshop thematisiert. Die Zahl der Teilnehmenden ist auf 20 begrenzt.

Was erwarten wir von Ihnen?

Durch das Teilen persönlicher Erfahrungen rund um das Thema Emotionen am Arbeitsplatz und im Studium, können Sie und die anderen Teilnehmenden am meisten profitieren. Wir erwarten einen wertschätzenden und respektvollen Umgang mit allen Teilnehmenden und eine vertrauensvolle Atmosphäre.

Übersicht der Inhalte¹

Theorie: Emotionen

Übung: 1. Wie geht es Ihnen gerade? (Menti)²

2. Welche Emotionen erkennen Sie? - Bilderquiz

Überleitung: Emotionen am Arbeitsplatz

Übung: Wordcloud Emotionen und Arbeit (Mentimeter)

Theorie: Emotionsarbeit und Konsequenzen von Emotionsarbeit

- Geschichte Emotionsarbeit
- Emotionsregulation am Arbeitsplatz
- Positive und negative Konsequenzen von Emotionsarbeit

Übung: 1. Aktives Plenum (Moderator/Protokollant):

- a. Wer hat Interesse Auswirkungen emotionaler Arbeit zu verringern? Welches Ziel haben die Akteure? Wie können die einzelnen Akteure dazu beitragen?
2. Kleingruppenarbeit: Beschreiben Sie eine Situation in der Sie emotionale Arbeit verrichtet haben.
3. Rollenspiel (3 Personen, Kund*in, Arbeitnehmer*in, Beobachter*in): Starre vs. flexible display rules (Sie müssen immer freundlich bleiben, egal wie der Kunde/Patient sich aufführt vs. Sie dürfen Ihre Grenzen angeben vs. es gibt keine Regeln)

Theorie: Ressourcen

- Was sind Ressourcen und wozu sind sie gut?
- Innere und äußere Ressourcen

Übung: Benennen Sie Ihre eigenen (innere und äußere) Ressourcen. Was ist die hilfreichste Ressource?

Theorie: Interventionen:

Was sind Interventionen?

Auf welchen Ebenen gibt es Möglichkeiten zur Intervention?

¹ Abhängig von der Länge des geplanten Workshops können einzelne Elemente weggelassen oder ausführlicher behandelt werden. Mit dem vorliegenden Konzept kann man ungefähr 4 Stunden problemlos füllen. Die Folien zum vorliegenden Konzept finden Sie in der Publikation „Lächeln bis zum Umfallen – Emotionen und Emotionsmanagement in Studium und Beruf: Foliensatz

² Mentimeter ist ein Onlinetool zur Erstellung einfacher Umfragen (<https://www.mentimeter.com/>). Zur Nutzung von mentimeter ist eine Registrierung der/des Lehrenden erforderlich. Abhängig davon, in welchem Rahmen dieser Workshop abgehalten wird, ist auch möglich auf die Nutzung der Online Tools zu verzichten und z.B. per Handzeichen oder Moderationskarten abstimmen zu lassen.

Übung

1. Individuelle Interventionen ausprobieren³:
 - a. Atemübung
 - b. Geführte Mediation
 - c. Kognitive Entspannungsmethoden (Beobachte 5, 4, 3, 2, 1 Dinge, die du siehst/hörst, riechst, schmeckst, fühlst; Zähle rückwärts von 100; 100, 99; 100, 99, 98; ...)
2. Organisationale Interventionen
 - a. Kommunikation
 - b. Supervision
 - c. Gesundheitstag/-woche
 - d. Laute Pause („ich mache gerade Yoga“)

Welche Interventionen werden Sie ausprobieren?

Abschluss

Take home message

1. Schreiben Sie drei Dinge auf, die Sie in diesem Workshop überraschend, verwunderlich oder hilfreich fanden.
2. Wenn Sie in 5 Jahren an diesen Workshop zurückdenken, woran möchten Sie sich erinnern?

Literaturverzeichnis

Hochschild, Arlie Russell (1983): *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. 3rd ed. Berkeley: University of California Press.

Hülshager, U.R.; Schewe, A.F. (2011): On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. In: *Journal of occupational health psychology* 16 (3), S. 361–389. DOI: 10.1037/a0022876

Zapf, Dieter; Kern, Marcel; Tschan, Franziska; Holman, David; Semmer, Norbert K. (2021): Emotion Work: A Work Psychology Perspective. In: *Annual Review of Organizational Psychology & Organizational Behavior* 8; Jg. 2021, S. 139–167. DOI: 10.1146/annurev-orgpsych-012420-062451.

Den zugehörigen Foliensatz zu diesem Konzept finden Sie unter

Lennarz, H.K., Tadsen, W.N., Titze, C. (2022) „LÄCHELN BIS ZUM UMFALLEN – EMOTIONEN UND EMOTIONSMANAGEMENT IN STUDIUM UND JOB - Foliensatz“

³ Die Anzahl und Ausführlichkeit der Übungen kann von der Person, die den Workshop leitet, selbstständig angepasst werden.