

EMOSOL - Emotionsregimes und Solidarität in der Interaktionsarbeit

Leitung: Prof. Dr. Sigrid Betzelt (HWR Berlin), Prof. Dr. Ingo Bode (Uni Kassel) – **Arbeits- & Organisationssoziologie**

Wissenschaftliche Mitarbeiter*innen: Andreas Albert (HWR Berlin), Sarina Parschick (Uni Kassel)

Studentische Mitarbeiter*innen: Florica Barth (HWR Berlin), Robin Lenz (Uni Kassel)

Finanzierung & Laufzeit: Hans-Böckler-Stiftung; April 2020 – März 2022

Was wird erforscht?

EMOSOL untersucht fallstudienbasiert in Organisationen der Altenpflege und der öffentlich geförderten beruflichen Weiterbildung das Verhältnis von **emotionalem Druck** und **Solidaritätshaltungen**, mit einem Fokus auf organisationsin- und extern generierte objektive **Unsicherheiten** sowie ihre subjektive Verarbeitung bei Beschäftigten, auch im Rahmen der Interaktion mit Nutzergruppen. Angenommen wird, dass **Angst- und Frustrationsgefühle** die genannten Arbeitskontexte durchdringen und das Denken über Solidarität bzw. solidarische Praxis (unterschiedlich) beeinflussen können.

Wie lauten die zentralen Fragen?

- Wie wirken Dynamiken externer und interner Steuerung auf emotionale Spannungen in der Interaktionsarbeit?
- Inwieweit lassen sich so in den beiden Feldern ‚**Emotionsregimes**‘ freilegen und wie wirken sie sich für die Beschäftigten hinsichtlich ihrer Haltungen gegenüber Betrieb, Branche und Nutzer*innen aus?
- Welche Haltungen und Denkweisen über Solidarität (**Solidaritätskonstrukte**) lassen sich ausmachen?
- Tragen Emotionsregimes womöglich dazu bei, (subjektive) Solidarität einzuschränken oder schaffen sie auch (ggf. neue) solidarische Haltungen/Perspektiven?

Erste Befunde:

- **Dilemmata** zwischen fachlich-ethischem Anspruch und Wirklichkeit: Drucksituationen & Zeitnot bei zugleich hoher intrinsischer Arbeitsmotivation entfachen (emotionale) Überforderung, Versagensängste, Schuldgefühle bzw. –zuweisungen → Varianz an individuellen, emotionalen Verarbeitungsweisen und Verhaltensstrategien.
- **Ambivalenzen** im Umgang mit Qualitätsfragen: Management sieht sich bei der Bearbeitung verunsichernder Faktoren häufig mit widersprüchlichen Rollenerwartungen konfrontiert → Multiple Strategien zwischen Disziplinierung, Kontrolldruck ‚nach unten‘ und ‚Rettungsambitionen‘ im Sinne der ‚guten Sache‘.

Qualitatives Untersuchungsdesign



Zwischenfazit

- **Widersprüchliche Anforderungen** bei geringen Kontrolloptionen führen zu systematischer Verunsicherung und latentem Angstklima
- **Emotionscocktail** hoher intrinsischer Motivation(-serwartungen) & (latenten) Versagensängsten kann zwar **funktional** sein zur Aufgabenerfüllung...
- ...aber fragile Balance, die auch Emotionen wie Wut, Aggression, Sinnentleerung befördert und auf Dauer **dysfunktional** & desaströs wirken kann (z.B. in Form von Einzelkämpfertum oder dem Ergreifen der ‚Exitoption‘)