

Sascia Wessäly

**Gefühlsarbeit als Merkmal moderner
Arbeitsformen - Eine Beschreibung anhand
der auditiven Performance im Call-Center**

Magisterarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2004 GRIN Verlag
ISBN: 9783638607834

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/69853>

Sascia Wessäly

**Gefühlsarbeit als Merkmal moderner Arbeitsformen -
Eine Beschreibung anhand der auditiven Performance
im Call-Center**

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

Technische Universität Berlin

Fakultät 07
Architektur Umwelt und Gesellschaft
Institut für Soziologie

Gefühlsarbeit als Merkmal moderner Arbeitsformen



Eine Beschreibung anhand der „auditiven Performance“ im Call Center

Magisterarbeit
zur Erlangung eines Magistergrades

angefertigt von:

Sascia Wessäly

27. Mai 2004

Inhaltsverzeichnis

Verzeichnis der Protokollauszüge der CALL CENTER CULTURE Studie....	III
1. Thesenvorstellung	1
2. Bestimmung eines Arbeitsbegriffes zur Positionierung von Gefühlsarbeit	4
2.1 Der marxistische Arbeitsbegriff.....	6
2.2 Die Dichotomie von Arbeit und Interaktion nach Habermas.....	10
2.3 Das subjektivierte Arbeitshandeln nach Böhle.....	12
3. Das Untersuchungsfeld Call Center	15
3.1 Verortung des Call Center Feldes Deutschland.....	15
3.2 Call Center in der soziologischen Forschung	23
3.3 Herleitung der methodischen Vorgehensweise der CALL CENTER CULTURE Studie	30
4. Gefühlsarbeit als auditive Performance	36
4.1 Gefühle aus soziologischer Perspektive	36
4.2 Gegenstand, Mittel und Bedingung als Dimensionen der auditiven Performance	42
4.2.1 Gefühle als Gegenstand.....	44
4.2.2 Gefühle als Mittel.....	46
4.2.3 Gefühle als Bedingung	48
4.3 Interaktivität als Bedingung der auditiven Performance	51
4.3.1 Technisches Setting	52
4.3.2 Kundendatenbank.....	54
4.3.3 Gesprächsdatenbanken.....	56
4.3.4 Wissensdatenbanken	59
4.4 Die ‚stumme Seite‘ des Calls	61
4.4.1 Verbergen der Interaktivitäten.....	63
4.4.2 Verborgene Interaktionen für ein ausgeglichenes Gefühlsmanagement.....	64
5. Deutungsebenen für Gefühlsarbeit als Merkmal moderner Arbeitsformen	68
5.1 Argumentation und Schlussfolgerungen	68
5.2 Zukünftige Forschungsdesigns und Perspektiven für Gefühlsarbeit .	70
6. Literatur.....	74

Verzeichnis der Protokollauszüge der CALL CENTER CULTURE Studie

Protokolle 1 - 3 2001 von Katharina Fichtenau (Abk.: KF 2001)

Auszug 5: KF2 2001, S. 2	S. 48
Auszug 20: KF3 2001, S. 2	S. 67

Protokolle 1 - 4 2001 von Christin Leube (Abk.: CL 2001)

Auszug 6: CL1 2001, S. 2	S. 49
Auszug 13: CL1 2001, S. 2	S. 55
Auszug 14: CL1 2001, S. 2	S. 57
Auszug 19: CL2 2001, S. 7	S. 65
Auszug 21: CL1 2001, S. 3	S. 67
Auszug 22: CL1 2001, S. 2	S. 67
Auszug 23: CL2 2001, S. 4	S. 68

Protokolle 1 - 3 2001 von Kerstin Schäfer (Abk.: KS 2001)

Auszug 9: KS1 2001, S.2	S. 53
-------------------------	-------

Erfahrungsbericht von Kerstin Schäfer (Abk.: KS 2001)

Auszug 8: KS 2001, S. 2	S. 52
-------------------------	-------

Interviewtranskript von Uli Meyer (Abk.: UM 2001)

Auszug 4: UM 2001, S. 1	S. 48
Auszug 17: UM 2001, S. 5	S. 62

Protokolle 1 - 4 von Steffen Motzkus (Abk.: SM 2001)

Auszug 1: SM1 2001, S. 3	S. 33
Auszug 7: SM2 2001, S. 3	S. 50
Auszug 11: SM1 2001, S. 1	S. 54
Auszug 12: SM2 2001, S. 3	S. 55
Auszug 15: SM2 2001, S. 3	S. 59
Auszug 16: SM2 2001, S. 2	S. 61

Gesprächsmitschnitt von Steffen Motzkus (Abk.: SM 2001)

Auszug 2a: SM 2001, S. 1	S. 44
Auszug 2b: SM 2001, S. 1	S. 56
Auszug 10: SM 2002, S. 1	S. 54

Protokolle 1 - 3 von Sascia Wessäly (Abk.: SW 2001)

Auszug 3: SW3 2001, S. 3	S. 46
Auszug 18: SW1 2001, S. 3	S. 64

1. Thesenvorstellung

Tiefgreifende Veränderungen der Erwerbsarbeit, bezogen auf den westeuropäischen Teil dieser Welt, werden in Politik, Wirtschaft und in den unterschiedlichsten Teilbereichen der Soziologie diskutiert und prognostiziert (Kocka 2001, Schweikart & Franzke 2001). Sei es in arbeits-, industrie-, organisations-, oder sei es in techniksoziologischer Ausrichtung, neue Arbeitsbegriffe entstehen aus und in jeder Richtung und werden häufig mit entsprechenden Gesellschaftsbegriffen assoziiert. Im Zuge dieser Entwicklung wurde auch der vielfach verwendete jedoch wenig konkretisierte Begriff einer 'Dienstleistungsgesellschaft' geprägt (Häusermann & Siebel 1995).

Den etwas eingeschränkteren, dafür jedoch greifbareren Begriff der Dienstleistungsarbeit möchte ich als Rahmen nutzen, in welchem ich Tendenzen eines Arbeitswandels hin zu neuartigen Arbeitsformen der Erwerbsarbeit (Brose 2000, Dunkel 1988) anhand des Merkmals Gefühlsarbeit in von einer Gruppe von Studierenden der Technischen Universität Berlin¹ untersuchten Call Centern aufzeige. Die These lautet in diesem Kontext, dass eine soziologische Deutung moderner Arbeitsformen nicht ohne die Einbeziehung einer interaktiv geleisteten Gefühlsarbeit als ein Merkmal erfolgen sollte. Damit einhergehend muss eine zunehmende Bedeutung von „emotional labor“² insbesondere für die arbeits-, industrie- und auch techniksoziologischen Ausrichtungen konstatiert werden. Da Gefühlsarbeit als ein interaktives – also genuin soziales – Phänomen theoretisch erfassbar und vor allen Dingen empirisch beobachtbar ist, sollte sie nicht länger nur in ihrer psychischen Dynamik beleuchtet werden.

Aufbauend auf und ergänzend zur bereits vorliegenden psychologischen Erforschung dieses Gebietes ist es notwendig, soziologische Erklärungspotenziale einzubeziehen, um der Komplexität des Gegenstandes innerhalb prognostizierter Veränderungen von Erwerbsarbeit Rechnung zu tragen.

Ich schließe mich damit an Überlegungen und Hinweise an, die schon Ende der

¹ Das Projekt wurde unter dem Namen CALL CENTER CULTURE durchgeführt. Aus einem Seminar unter der Leitung von Holger Braun-Thürmann entstand eine eigenständige Forschergruppe von fünf Teilnehmern: Katharina Fichtenau, Christin Leube, Steffen Motzkus, Kerstin Schäfer und mir. Es wurden drei Berliner Call Center qualitativ beforscht.

² So die ursprüngliche Bezeichnung für Gefühlsarbeit nach Arlie Russel Hochschild (1979), die damit und mit ihrer anschließenden Untersuchung zur Arbeit von Fluggastbegleiterinnen eine soziologische Diskussion über Arbeitshandlungen speziell im Dienstleistungsbereich ins Leben rief. Im weiteren Verlauf dieser Arbeit wird ausschließlich der deutsche Begriff Gefühlsarbeit verwendet.