



Heinz Giesen

**Emotionsarbeit von Rezeptionisten
in der Luxushotellerie**

Giesen, Heinz: Emotionsarbeit von Rezeptionisten in der Luxushotellerie: Die Gefahren von Burnout im Dienstleistungsgewerbe. Hamburg, Diplomica Verlag GmbH 2014

Buch-ISBN: 978-3-95850-525-4

PDF-eBook-ISBN: 978-3-95850-025-9

Druck/Herstellung: Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2014

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

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

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Bearbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden und die Diplomica Verlag GmbH, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Alle Rechte vorbehalten

© Diplomica Verlag GmbH

Hermannstal 119k, 22119 Hamburg

<http://www.diplomica-verlag.de>, Hamburg 2014

Printed in Germany

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis

Tabellenverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Theoretische Grundlagen	3
2.1	Zur Theorie der Dienstleistung	3
2.1.1	Dienstleistungen als gesellschaftlich relevante Tätigkeiten ...	3
2.1.2	Definition und konstitutive Merkmale.....	4
2.2	Das Konzept Emotionsarbeit	6
2.2.1	Organisationen als emotionale Arenen	6
2.2.2	The managed heart - Konzept und Implikationen.....	7
2.2.3	Begriff und Regeln des Gefühlsmanagements.....	8
2.2.4	Definition und Konzeption emotionaler Arbeit	9
2.2.5	Folgen und Bewältigungsstrategien.....	10
2.2.5.1	Surface Acting und Deep Acting	11
2.2.5.2	General Model of Emotion Regulation.....	12
2.2.6	Harmonie - Devianz - Dissonanz.....	13
2.2.7	Emotionale Dissonanz- faking in good faith or bad faith	14
2.2.8	Kritik am Konzept Hochschild.....	15
2.2.9	Personenbezogene Dienstleistungen und Emotionsarbeit	15

3	Ausgebrannt - Das Burnout-Phänomen	17
3.1	Definitionen und Konzepte von Burnout.....	17
3.1.1	Die Persönlichkeit.....	17
3.1.2	Die Gesellschaft	18
3.1.3	Aufgabe und Organisation	18
3.1.3.1	Die unmittelbare Arbeitssituation.....	19
3.1.3.2	Burnout und Stress.....	19
3.1.3.3	Emotionale Erschöpfung- Depersonalisation - Leistung	20
3.2	Ressourcen und Belastungen	22
3.2.1	Ebene des Individuums	23
3.2.1.1	Das Konzept der Selbstwirksamkeit.....	23
3.2.1.2	Sense of Coherence (SOC)	24
3.2.1.3	Kundenorientierung	25
3.2.2	Ebene der Arbeitsaufgabengestaltung.....	27
3.2.3	Ebene der Organisation.....	29
4	Die empirische Studie	35
4.1	Zur Stichprobe	35
4.2	Das theoretische Modell der Untersuchung.....	36
4.3	Fragebogenkonstruktion und Operationalisierungen.....	36
4.4	Hypothesenbildung	37
4.5	Ergebnisse.....	39

4.5.1	Häufigkeiten.....	39
4.5.2	Korrelationen	40
4.5.3	Regressionsanalysen	42
4.5.4	Faktorenanalyse	44
5	Diskussion.....	46
5.1	Limitationen.....	46
5.2	Diskussion und Ausblick	46
	Anhang 1a – AV - Skalen	62
	Anhang 1b – UV-Skalen	63
	Anhang 1c – UV-Skalen	64
	Anhang 1d – UV-Skalen	65
	Anhang 2 - Theoretisches Modell der empirischen Erhebung.....	66
	Anhang 3 - Skalierung.....	67
	Anhang 4 - Häufigkeiten.....	75
	Anhang 5 - Regressionstabelle.....	78
	Anhang 6 - Faktorenanalyse.....	81

Abkürzungsverzeichnis

aa	=	Arbeitsaufgabe
ab	=	Arbeitsplatzbedingungen
as	=	allgemeine Selbstwirksamkeit
bo	=	bürokratische Orientierung
bzw.	=	beziehungsweise
d	=	Depersonalisation
ee	=	emotionale Erschöpfung
es	=	emotionale Stabilität
g	=	Gewissenhaftigkeit
gf	=	faking in good faith
he	=	Handlungsspielraum und Empowerment
MAB	=	Mitarbeiterbefragung
n	=	Anzahl der Probanden
p	=	Signifikanzniveau
pel	=	persönliche Erfüllung und Erfüllung
r	=	Korrelationskoeffizient
sog.	=	sogenannt
su	=	soziale Unterstützung
v	=	Verträglichkeit
z	=	Zeitdruck
*	=	$p < 0.05$
**	=	$p < 0.01$

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Häufigkeiten	40
Tab. 2	Korrelationsmatrix	42
Tab. 3	Regressionsanalyse: Emotionale Erschöpfung	43
Tab. 4	Regressionsanalyse: Depersonalisation	44
Tab. 5	Regressionsanalyse: Leistungsfähigkeit	44

Abstract

The empirical study on hand examines emotion work and burnout in international Five Star hotels located in Zurich at the example of reception employees. The work at the reception was identified as a classic person-related service and therefore considered to be relevant for the concept of the emotion work and its consequences. Independent variables as pressure of time, work task and the construct faking in bad faith to be expected next to this, personal characteristics played the decisive role with respect to burnout and efficiency in a surprising way into. The conventional elevation methods were looked at critically with respect to this new research object. The relevant variables were reflected in the context of the international luxury hotel business towards the background of the culture which requires a qualitative exploration.

Zusammenfassung

Die vorliegende empirische Studie untersucht Emotionsarbeit und Burnout in der internationalen Luxushotellerie in Zürich am Beispiel von Rezeptionsmitarbeitern. Die Arbeit an der Rezeption wurde als klassische personenbezogene Dienstleistung identifiziert und somit als relevant für das Konzept der Emotionsarbeit und seiner Konsequenzen erachtet. Neben den zu erwartenden unabhängigen Variablen Zeitdruck, Arbeitsaufgabe und dem Konstrukt faking in bad faith, spielten in überraschender Weise Persönlichkeitsmerkmale die entscheidende Rolle in Bezug auf Burnout und Leistungsfähigkeit. Kritisch betrachtet wurden die herkömmlichen Erhebungsmethoden in Hinsicht auf dieses neue Forschungsobjekt. Im Kontext der internationalen Luxushotellerie wurden diejenigen relevanten Variablen vor dem Hintergrund der Unternehmenskultur reflektiert, die einer qualitativen Exploration bedürfen.

1 Einleitung

Wer den Marmoreffekt ignoriert, also die Schwellenangst überwindet, trifft auf edel ausgestaffiertes, gut gelauntes und überaus dienstbares Personal. War die Luxushotellerie in früheren Zeiten einer erlauchten Klientel vorbehalten, Ort zahlreicher Mythen und beliebte Kulisse für Film und Fernsehen, ist sie heute, durch eine rasante Ausweitung dieses speziellen Dienstleistungssektors, auch breiteren Schichten zugänglich. Doch wie funktioniert dieses Spiel mit der Fassade und was spielt sich hinter der Bühne ab? Von den Mitarbeitern an vorderster Front wird permanente Freundlichkeit und persönliche Zuwendung gefordert. Internationale Hotelketten werben mit emotional aufgeladenen Werbeslogans wie etwa: „Passion and Personality“ (Hilton), „Ladies and Gentlemen serving Ladies and Gentlemen“ (Ritz Carlton) oder „Go the extra mile“ (Marriott). Nun gelten Wirtschaftsunternehmen als Hort von Nutzenmaximierung und Rationalität, von Machbarkeit und Effizienz. Emotionalität wird hier vernachlässigt oder gilt gar als dysfunktional. Die Sicht auf Organisationen als „emotional areas in which different emotions are generated, displayed, shed and traded“ (Gabriel, 1998, p.292) ist noch nicht alt. In diesem Spannungsfeld von Herz und Hand oder Gefühl und Kalkül stellt sich die Frage: Welche Art von Arbeit wird hier von den Dienstleistern eigentlich geleistet? Um eine emotional gefärbte, personenbezogene Dienstleistung zu erbringen, erhält die Arbeit an und mit Gefühlen in diesem Kontext besondere Relevanz. Empathie, Einfühlungsvermögen, Antizipation von Bedürfnissen des Gastes und andere emotionale Ressourcen werden profitrelevant und dahin gehend instrumentalisiert. Die Arbeit an eigenen Gefühlen und die Darstellung von der Organisation gewünschter Gefühle wird zur zentralen Kompetenz personenbezogener Dienstleistung und erhält mithin Tauschwertcharakter.

Die vorliegende empirische Studie hat sich zum Ziel gesetzt, Emotionsarbeit in der Luxushotellerie am Beispiel von Mitarbeitern an der Rezeption in Hinblick auf das Konzept des Burnouts näher zu untersuchen.

Personenbezogene Dienstleistung wird konzeptionell abgegrenzt und definiert; zudem wird eine Verbindung zum Untersuchungsobjekt hergestellt (2.1).

Hochschild's Konzept der Emotionsarbeit gilt als theoretischer Ausgangspunkt für Definitionen, Folgen und Bewältigungsstrategien dieses Phänomens. Des Weiteren wird Hochschild's Ansatz in ein umfassenderes theoretisches Rahmenkonzept verortet (2.2.5.2). Es wird der Versuch von Grandey (2000) erörtert, Hochschild's Konzept mit dem „General Model of Emotion Regulation“ von Gross (1998, 1999) zu verknüpfen. In Abgrenzung zu Hochschild definieren Rafaeli & Sutton (1987, 1989) verschiedene emotionale Zustände, zeigen schließlich die beiden Ausprägungsformen emotionaler Dissonanz auf und definieren *faking in bad faith* als *den* entscheidenden Faktor für emotionale Erschöpfung (2.2.6). Individuenzentrierte, soziologische und organisationspsychologische Ansätze werden als verschiedene Erklärungskonzepte von Burnout dargestellt (3.1 – 3.1.3.1). Der Zusammenhang von Burnout und Stresskonzepten wird diskutiert (3.1.3.2) und Maslachs (1986) Konzeption von Burnout dargelegt. Zur Wirkungsweise von Ressourcen und Belastungen im Burnoutprozess wird Leiters Modell (1993) zur Genese von Burnout erörtert (3.1.3.3). Ressourcen und Belastungen werden konzeptionell nach den Ebenen des Individuums, der Aufgabe und der Organisation betrachtet, wobei die Diskussion der Unternehmenskultur einen Schwerpunkt bildet. Die empirische Studie (Kap. 4) stützt sich im Wesentlichen auf eine deutsche Version des MBI von Maslach & Jackson (1986). Die Studie schließt mit Limitationen, Diskussion der Ergebnisse und einem Ausblick auf zukünftige Forschungstätigkeit (Kap. 5).