

Emotions in the (new) workplace:
Emotionen als methodologisches
Werkzeug in der feministisch-
machttheoretischen Arbeitsforschung –
Forschungspraktische Einblicke und
Reflexionen

Gastvortrag im Rahmen des Seminars
„Emotionssoziologie“ am Institut für Soziologie der
Universität Wien



Was erwartet Sie heute?

- Begrüßung, Vorstellung & gemeinsamer Einstieg
- *Input 1*: „Gefühlsarbeit“ im kapitalistischen Verwertungsprozess
 - Empirisches Beispiel: mein Promotionsprojekt
- Video: „Work Hard, Play Hard“ (in Sequenzen)
- Gruppenübung: Wie Emotionen im Kontext von (Erwerbs-)Arbeit soziologisch erforschen?
- *Input 2*: Affektive Methodologie als Forschungsstil und Methode
- Gemeinsamer Abschluss & Fragen

Gemeinsamer Einstieg: Emotionen und (Erwerbs-)Arbeit

- Haben Sie diese Themenfeld bereits angesprochen?
- Was war neu oder bereits bekannt?
- Welche weiteren könnten relevant sein?
- Welche Aspekte könnten aus einer soziologischen Sicht interessant sein? Weshalb?

Input 1:

Gefühlsarbeit im kapitalistischen Verwertungsprozess

- Beginn der sozialw. Auseinandersetzung in den 1980er-Jahren
- Bahnbrechende Studie von Arlie Hochschild (1983): „The Managed Heart“ über die Gefühlsarbeit von FlugbegleiterInnen und Inkassoangestellten
- Organisationssoziologie: frühe Auseinandersetzung mit dem Konstrukt der „rationalen Organisation“
- Entstehung einer emotionsbewussten (und geschlechtssensiblen) Organisationssoziologie: Organisationen als „emotionale Arenen“ (Fineman 1993, 2008, 2010)
- Emotionskritische Arbeits- und Industriesoziologie im angelsächsischen Raum: „Emotional Labour Process Theory“
- „affective turn“ in den Sozial- und Geisteswissenschaften seit den 2000er-Jahren
→ Herausbildung untersch. Strömungen

Kommodifizierung von Gefühlen: Wie Gefühle zur Ware werden

- Verschiebung der Trennung zwischen Öffentlich und Privat im Postfordismus
- Trennung zwischen Arbeitszeit und Freizeit löst sich mehr und mehr auf, verstärkt durch Digitalisierung
- Kompetenzen und *soft skills* zunehmend relevant ≠ Bildung und Qualifikationen
- Aufkommen neuer Managementmodelle: lean management, Total Quality Management (TQM) etc.
- Intensivierung ökonomischer Selbstverwertung: ‚Ganze‘ Person soll sich in den Arbeitsprozess einbringen inkl. ihrer Emotionen
- Unternehmen ermutigen Angestellte „to put their own passion to work on assignments“ (Grant et al. 2009: 330).
- Gefühle nicht mehr Störfaktor, sondern ökonomische Ressource

Kommodifizierung von Gefühlen (im Neoliberalismus)

„War der liberale Gefühlsdiskurs ein Machtdiskurs, der die [...] emotionslose öffentliche Sphäre etablierte und durchzusetzen versuchte und darüber ‚emotionalisierte‘ Weiblichkeit und ‚versachlichte‘ Männlichkeit zu Handlungsmodi politischer Institutionen und Prozesse machte, instituiert im Unterschied dazu der neoliberale Gefühlsdiskurs neuartige Techniken der Entgrenzung von Politik und Gefühl – nämlich die Indienstnahme von Gefühlen [...] als ökonomische Ressource.“ (Bargetz/Sauer 2010: 151)

Schlaglichter auf den Emotionsdiskurs aus einer Managementperspektive

- „Wenn es stimmt, dass glückliche Kühe mehr und bessere Milch geben, dann liefern auch glückliche Mitarbeiter mehr und bessere Leistungen“ (Pamse/Wilmsdorff 2010)
- „Erfolg hat, wer Gefühle zeigt“ (Hill 2009)
- „Rein rationales Denken war gestern, die Ära der Emotionen bricht an“ (Zukunftsinsitut)
- „Karriere mit Gefühl: Emotionale Intelligenz als Schlüsselkompetenz für beruflichen Erfolg“ (absolventa.de)
- „Mitarbeiterzufriedenheit ist eine ‚Herzensangelegenheit‘“
- „Winning the *hearts* and *minds* of the workforce“ (McKinsey & Company)

Fremdführung hinzu funktioneller Selbstführung

Ziel: Affektive Führungsstrategien zur Generierung einer Kultur der stetigen Einsatzbereitschaft und organisationalem Commitment

„In other words, management has been given the job of seducing employees into ‚loving‘ the company, its product and its customers. In order to do this, it is deemed necessary to reconstruct the conduct and selfimage of employees‘.“

(du Gay 1994: 136)

Promotionsprojekt:

Die Gouvernamentalität öffentlicher Dienstleistungsarbeit:
Eine affekt- und machtkritische Ethnographie von
Arbeitsvermittlungspraxen in der Schweiz

Kontext & Ausgangsthesen

- Transformation von keynesianischen Wohlfahrtsstaaten zu nationalen Wettbewerbsstaaten seit den 1990er-Jahren
- „Neo-soziales“ Aktivierungsparadigma und NPM in der Sozialpolitik
- Umwandlung hoheitsstaatlicher Verwaltung in (atypische) Dienstleistungsorganisationen
- *Stichwort:* Vom Amt zum wettbewerbsfähigen Dienstleistungsunternehmen
- *Ziele:* Steigerung von (Kosten-)Effizienz und KundInnenorientierung, Verbesserung Image, etc...
- steigende Bedeutung affektiver Arbeit in der öffentlichen Sozialverwaltung (≠ Webers Bürokratiemodell) ➡ Affekte als inhärenter Teil neoliberaler Regierungstechnologie und Kernstück des aktivierenden Sozialstaats

Untersuchungsbeispiel

- Öffentliche Arbeitsvermittlung in der Schweiz:
 - AVIG-Revision 1995: Schaffung der „Regionalen Arbeitsvermittlungszentren“ (RAV), Aktivierungspolitik & NPM
 - Kantonale Implementierungsstrategien, große regionale Unterschiede
- „Regionales Arbeitsvermittlungszentrum“(RAV) in der Westschweiz
 - Umstrukturierung und Zusammenlegung der RAV 2012, zentrale org. Veränderungen
 - Stark privatwirtschaftlich ausgerichteter und autoritärer Managementstil
 - Mehrmalige Streikaktionen der PersonalberaterInnen 2013/2014
 - **Fokus:** PersonalberaterInnen (PB) im direkten KundInnenkontakt (*street-level bureaucrats*)

Erkenntnisinteresse und Forschungsfragen

- Subjektivierung: affektive Fremdführung & Selbstführung
- Geschlecht: Verschiebung der trad. Geschlechterordnung durch emotionale Arbeit (*de-gendering*, Feminisierung, Maskulinisierung von (Dienstleistungs-)Arbeit)?
- Widerstand: Gefühlsarbeit der neo-BürokratInnen als Basis für Solidarität und Widerstand?

Theoretische Annahmen

- Street-level Bureaucracy (Lipksy 1980/2010): Staatlichkeit wird in den Praktiken der neo-BürokratInnen hergestellt
- Regierung: Staat und Staatlichkeit nicht mehr (nur) als monolithische institutionelle Einheit, Regierung nicht mehr über Zwang und unmittelbare Reglementierung
- Regierung als Praxis → *doing gender* (while doing state): Geschlecht und Staatlichkeit wird in der Interaktion zwischen ArbeitsvermittlerInnen und Arbeitssuchenden immer wieder hergestellt
- „Gendered Organization“ (Acker 1990): Organisationen (der Arbeit) sind vergeschlechtlicht und vergeschlechtlichend
- Subjektivierung: Fremdführung möglichst als funktionale Selbstführung inkl. affektiver Dispositionen
- Emotionale Arbeit: Gefühle nicht individuell, sondern sozial konstruiert und historisch bedingt, nicht nur Entfremdung, Potential zur Ermächtigung

Zentrale Frage:

„Operationalisierung“ (m)einer machtkritisch-affektiven
Ethnographie?

Video: „Work Hard, Play Hard“
(Carmen Losmann, 2011)

Fragen zum Video „Work Hard Play Hard“

- Was ist Ihnen aufgefallen? Was war neu oder überraschend?
- Was kannten Sie bereits aus dem Seminar?
- In welchen Situationen kommen Emotionen ins Spiel?
- Welche Verbindungen zum Thema „Emotionsmanagement“ und „emotionale Arbeit“ können sie herstellen?

Gruppenübung: Forschungsdesign (15')

Aufgabe

- Wie würden Sie die emotionalen Dimensionen einer Organisation von Arbeit soziologisch untersuchen?

Vorgehen

- Wählen Sie eine Organisation von Arbeit (Uni, Amt, Post, Spital, Google, Bäckerei, Bank, Start up)
- Diskutieren Sie: Welche Rolle/Funktion spielt emotionale Arbeit für die MitarbeiterInnen, das Management, die KundInnen?
- Forschungsstrategie:
 - Welche Methoden wenden Sie an, um diese emotionalen Dimensionen von Arbeit zu erforschen? Was für Daten sammeln Sie?
 - Wie würden Sie Daten auswerten?
 - Was für Probleme stellen sich? Was gilt es zu beachten?

Input 2: Emotionen als methodologisches Werkzeug in der qualitativen Sozialforschung

- Gefühle: Diskurs & Körperlichkeit
 - Körperpraktiken als wichtige Analysedimension
 - Körper als Erhebungsinstrument (Hirschauer 2002; Bens 2019; Gherardi 2019): Affizieren und Affiziert-Werden
- Relationalität von Affekten

„If we accept that qualitative research work can be emotion work we must also accept the embodied nature of the work. We cannot be emotionally involved in our research, showing emotion or feeling without using our bodies.” (Dickson-Swift et al. 2009: 67)

3 Dimensionen emotionaler Arbeit als Forschende (Bergman Blix/Wettergren 2015: 689)

- Strategische Emotionsarbeit zur Schaffung und Aufrechterhaltung des Feldzuganges
- Emotionale Reflexivität zur Schärfung der Wahrnehmung eigener emotionaler Signale und um die eigene Positionierung als ForscherIn zu reflektieren
- Emotionsarbeit zur Bewältigung emotionaler Dissonanz zwischen der Persona des/der Forscher/in und dem ‚authentischen‘ Selbst.

Feministische Wissenschaftskritik: Positionality reconsidered

Anfänge etwa bei Maria Mies Ende der 1970er-jahre

- Kritik an: Werturteilsfreiheit sozialwissenschaftlicher Forschung
- Kritik an: Produktion neutralen, objektiven und ‚wahren‘ Wissens
- Kritik an: (vermeintlich) interessenslose und distanzierte ForscherInnen

„Niemand hat jemals eine Methode erfunden, um den Wissenschaftler von seinen Lebensbedingungen zu trennen, von seiner (bewussten wie unbewussten) Zugehörigkeit zu einer Klasse einer Glaubensrichtung, einer sozialen Position oder der reinen Tatsache, Mitglied einer Gesellschaft zu sein. Dies alles fährt fort, auf ihn Einfluss zu nehmen, auf das, was er beruflich tut.“ (Said 1999:18)

→ Zentrales Konzept: „situated knowledge“ (Haraway 1988)

Forschungspraktische Implikationen affektiven Forschens

- Kombination unterschiedlicher Methoden und Datensorgen
 - Dialog zwischen Theorie und Methode (iteratives Forschungsdesign) :
 - Wie 'operationalisiere' ich die Theorie?
 - Reflexive (Re-)Formulierung der Fragestellung?
 - Wie beeinflusst die Methode meine theoretischen Vorannahmen?
 - Wie verändern sich meine Instrumente im Laufe der Forschung?
 - Frage nach eigener Position und Positionierung im Sinne eines *doing fieldwork as situated practice*
 - Emotionale Reflexivität der ForscherInnen: Reflexion der eigenen Positionierung, Praktiken und Performances als ein *affektiv-vergeschlechtlichtes* Selbst in einem *affektiv-vergeschlechtlichten* Forschungsfeld
- ➡ A und O: (Selbst-)Reflexive Forschungspraxis: Frage nach bewusster Parteilichkeit und Objektivität (cf. „situiertes Wissen“), Emotionen als integraler Teil der Bedeutung

Schluss

- Ihre Beurteilung einer affektiven Forschungsstrategie? Eigene Erfahrungen?
- Was spricht dafür, was spricht dagegen?
- Überschneidungen/Parallelen zu anderen methodischen Ansätzen?
- Anwendbarkeit für Ihre eigenen Forschungsprojekte/Arbeiten?

offene Diskussion und Fragen

Danke für Ihr Interesse und Ihre Mitarbeit

„Economics are the method: the aim is to change the soul“
(Thatcher; zitiert nach Hall 1997, S . 232)

Kontakt

Myriam Gaitsch

Universität Wien

Institut für Politikwissenschaft

myriam.gaitsch@univie.ac.at

Literatur

Acker, J. (1990): Hierarchies, Jobs, Bodies: A Theory of Gendered Organizations. In: Gender & Society, 4(1), 139-158.

Bargetz, B. und B. Sauer (2010): Politik, Emotionen und die Transformation des Politischen. Eine feministisch-machtkritische Perspektive. In: Österreichische Zeitschrift für Politikwissenschaft (ÖZP), 39(2), 141-155.

Bergman Blix, S. and A. Wettergren (2015): The emotional labour of gaining and maintaining access to the field. In: Qualitative Research, 15(6), 688-704.

Dickson-Swift, V.; James, E. and S. Kippen (2009): Researching sensitive topics: Qualitative research as emotion work. In: Qualitative Research, 9(1), 61-79.

Hirschauer, S. (2002): Grundzüge der Ethnographie und die Grenzen verbaler Daten. In: Schaefer, D. und G. Müller-Mundt (Hg.): Qualitative Gesundheits- und Pflegeforschung. Bern: Hans Huber Verlag, 35-46.

Fineman, S. (1993): Emotion in Organizations. London/New York/New Dehli: Sage Publications.

Fineman, S. (2008b): Introducing the Emotional Organization. In: Stephen Fineman (Hg): The Emotional Organization. Passions and Power. Oxford: Blackwell, 1-11.

Fineman, S. (2010): Emotion in Organizations – A Critical Turn. In: Sieben, Barbara und Åsa Wettergren (Hg.): Emotionalizing Organizations and Organizing Emotion. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 23-41.

Gardenswartz, L. and A. Rowe (1994): *Diverse Teams at Work. Capitalizing on the Power of Diversity*, Society of Human Research Management, Alexandria VA.

Gherardi, S. (2019): Theorizing affective ethnography for organization studies. In: *Organization*, 26(6), 741-760.

Grant, D., Morales, A. and Jeffrey J. Sallaz (2009): Pathways to Meaning: A New Approach to Studying Emotions at Work. In: *American Journal of Sociology*, 115(2), 327-264.

Hochschild, A. R. (1983/2003): *The managed heart. Commercialization of human feelings*. Berkley: University of California Press.

Lipsky, M. (1980/2010): *Street-level Bureaucracy; Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russel Sage Foundation.

Mies, M. (1978): Methodische Postulate zur Frauenforschung – dargestellt am Beispiel der Gewalt gegen Frauen. *Beiträge zur feministischen Theorie und Praxis*, 1, 41–63.

Mies, M. (1984): Frauenforschung oder feministische Forschung? Die Debatte um feministische Wissenschaft und Methodologie. *Beiträge zur feministischen Theorie und Praxis*, 7(11). 40–60.

Pamse, W. und H. Wilmsdorff (2010): *Erfolgsfaktor Emotionen: Ziele sicher erreichen mit Soft Skills*. München: Redline Verlag.

Said, E. (1999): *Orientalismus*. Frankfurt a.M.: Fischer.

Weiterführende Literatur

- Bergman Blix, S. (2009): Emotional Participation: The Use of the Observer's Emotions as a Methodological Tool When Studying Professional Stage Actors Rehearsing a Role for the Stage. In: *Nordic Theatre Studies*, 21, 29–38.
- Bergman Blix, S. (2010): Rehearsing Emotion. PhD thesis, Stockholm University.
- Do Mar Pereira, M. (2017): Power, Knowledge and Feminist Scholarship. An Ethnography of Academia. London: Routledge:
- Kleres, J. (2011): Emotions and Narrative Analysis: A Methodological Approach. In: *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 41 (2): 182–202.
- Wettergren, Å. (2010): Managing Unlawful Feelings: the Emotional Regime of the Swedish Migration Board. In: *International Journal of Work Organization and Emotion*, 3(4), 400–19.