

Inhalt

| | | |
|-----|---------------------------------------------------|-----|
| 1 | Einleitung..... | 9 |
| 2 | Emotionsarbeit: Die Arbeit an den Gefühlen..... | 15 |
| 2.1 | Die Studien von Arlie Russell Hochschild | 15 |
| 2.2 | Weiterentwicklung des Konzepts | 21 |
| 2.3 | Individuelle Ebene | 24 |
| 2.4 | Interaktionsebene | 47 |
| 2.5 | Organisationale Ebene..... | 51 |
| 2.6 | Schlussfolgerung..... | 59 |
| 3 | Soziale Emotionsregulation | 61 |
| 3.1 | Emotionen in Interaktionen | 62 |
| 3.2 | Soziale Emotionsregeln..... | 66 |
| 3.3 | Emotionsregulierung im Zivilisationsprozess | 78 |
| 3.4 | Schlussfolgerung..... | 82 |
| 4 | Management der Subjektivität..... | 84 |
| 4.1 | Identitätsarbeit..... | 85 |
| 4.2 | Ideologien | 95 |
| 4.3 | Soziale Vergleichsprozesse | 96 |
| 4.4 | Subjektivität als doppelte Zurichtung..... | 97 |
| 4.5 | Subjektivierung in Organisationen | 101 |
| 4.6 | Schlussfolgerung..... | 114 |

| | | |
|-----|-------------------------------------------------------------------|-----|
| 5 | Dienstleistung als Prototyp für Emotionsarbeit..... | 115 |
| 5.1 | Dienstleistungen als gesellschaftlich notwendige Tätigkeit..... | 116 |
| 5.2 | Die Dienstleistungsbeziehung..... | 123 |
| 5.3 | Standardisierung versus Personalisierung..... | 133 |
| 5.4 | Dienstleistung zwischen Service und Kommerz..... | 138 |
| 5.5 | Schlussfolgerung..... | 140 |
| 6 | Die Versicherungsbranche und ihr Außendienst..... | 142 |
| 6.1 | Die Versicherungsbranche..... | 142 |
| 6.2 | Versicherung und Subjekt..... | 150 |
| 6.3 | Schlussfolgerung..... | 158 |
| 7 | Methodik..... | 159 |
| 7.1 | Methodologische Ausrichtung..... | 159 |
| 7.2 | Teilnehmende Beobachtung und Dokumentenanalyse..... | 166 |
| 7.3 | Das Interview..... | 168 |
| 7.4 | Praktische Umsetzung des Untersuchungsdesigns..... | 171 |
| 7.5 | Auswertungsschritte..... | 182 |
| 7.6 | Schlussfolgerung..... | 183 |
| 8 | Identitätspolitik..... | 185 |
| 8.1 | Formalisierte Regeln: Das Serviceprogramm..... | 186 |
| 8.2 | Anforderungen: der Prototyp des Serviceprofis..... | 188 |
| 8.3 | Überwachung und Sanktionierung der Normen..... | 198 |
| 8.4 | Standardisierung durch Routinisierung..... | 203 |
| 8.5 | Rekrutierung: Subjektivierung durch Prüfung..... | 205 |
| 8.6 | Die »Dynamik der stetigen Entwicklung«..... | 211 |
| 8.7 | Ausbildung: Subjektbestimmung durch neue Deutungsschemata..... | 212 |
| 8.8 | Schlussfolgerung..... | 226 |

| | |
|------------------------------------------------------------|-----|
| 9 Identitätskonstruktion des Emotionsarbeiters | 232 |
| 9.1 Emotionsregulationsstrategien..... | 233 |
| 9.2 Kohärenzarbeit | 257 |
| 9.3 Imagearbeit..... | 263 |
| 9.4 Selbstdisziplinierung | 265 |
| 9.5 Schlussfolgerung..... | 273 |
| 10 Resümee: Die Konstituierung des Emotionsarbeiters | 283 |
| Anhang..... | 298 |
| Interviewleitfaden für Vertreter..... | 298 |
| Interviewleitfaden für Führungskräfte..... | 303 |
| Literatur..... | 307 |
| Abbildungs- und Tabellenverzeichnis..... | 322 |