

# 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