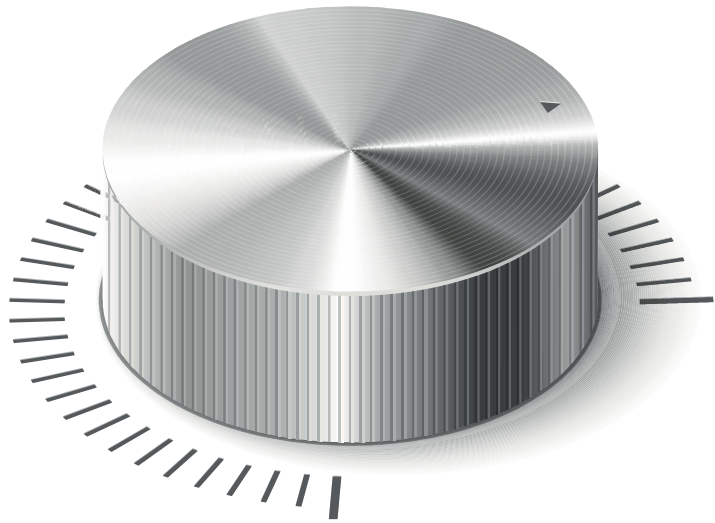


Emotionsregulation als Schlüsselkompetenz

In der Evaluierung psychischer Belastungen wird auf emotionale Anforderungen bislang kaum fokussiert. Dabei ist in einer vielfältig fordernden Arbeitswelt die Fähigkeit der Wahrnehmung und Regulation eigener sowie der Emotionen anderer Personen (z. B. verärgelter Kund:innen) ein Schlüssel zum Erhalt der psychischen Gesundheit.

Emotionen sind im Berufsalltag allgegenwärtig und beeinflussen unser Verhalten, soziale Interaktionen, das Wohlbefinden und die psychische Gesundheit nachweislich. Besonders bei personenbezogenen Tätigkeiten, meist Dienstleistungen (z. B. Pflege-, Lehrkräfte), die viel wechselseitige Interaktion mit anderen Menschen erfordern, ist Emotionsregulation ein unabdingbarer Bestandteil der Arbeit. Die Interaktionsprozesse sind nur begrenzt kontrollierbar und Unwägbarkeiten gehören zum Berufsalltag. Dabei besteht oftmals die Notwendigkeit, intensive Gefühle wie z. B. Ärger zu verbergen, freundlich zu bleiben oder mit emotional belastenden Arbeitssituationen adäquat umzugehen.



Die Stärkung emotionaler Kompetenz ist wichtig – Emotionsregulation ist ein Schlüssel zum Erhalt der psychischen Gesundheit.

Wie wichtig sind die Arbeitsbedingungen?

Täglich zu leistende Emotionsregulation bedarf eines Arbeitsumfeldes, welches ein Einlassen auf z. B. Klient:innen sowie ein Achten auf die eigene Gesundheit erlaubt. Dabei hinderlich ist Zeitdruck, eine der häufigsten Arbeitsbelastungen. Förderlich hingegen sind Arbeitsressourcen wie Autonomie in der Arbeit und ein sozial unterstützendes Arbeitsklima, das den Ausdruck authentischer Emotionen erlaubt. Zudem werden eine gute Pausengestaltung und Rückzugsräume für (Mikro-) Auszeiten empfohlen.

Was sind konkrete Strategien für Emotionsregulation?

Emotionsarbeit (Hochschild, 1983) beschreibt das Kontrollieren von Gefühlen und deren Ausdruck, um Erwartungen an

die Arbeitsrolle zu erfüllen. Dazu zählen das Oberflächenhandeln (z. B. Freundlichkeit „vorspielen“, obwohl man genervt ist), mit überwiegend negativen Auswirkungen auf das Wohlbefinden, sowie das Tiefenhandeln (z. B. Bemühen, tatsächliche Freundlichkeit zu zeigen), welches u. a. die Arbeitszufriedenheit unterstützt. Eine hilfreiche Strategie in Berufen der personenbezogenen Dienstleistungen ist ein balanciertes „Detached Concern“ (Lampert, 2011), das eine zugleich empathische sowie abgrenzende Haltung beschreibt. Weniger hilfreich im Umgang mit Stress und negativen Emotionen sind z. B. deren Unterdrückung, Vermeidung und Grübeln. Hilfreich sind dagegen z. B. Strategien der Problemlösung, Neubewertung oder Akzeptanz. Mittlerweile gibt es auch Gesundheits-Apps (TEK, Berking, 2017), die die Stärkung

emotionaler Kompetenzen unterstützen können.

Was braucht es in Zukunft?

Bei der Evaluierung psychischer Belastungen bei personenbezogenen Tätigkeiten sollte die Berücksichtigung emotionaler Anforderungen verpflichtend sein. Wichtig sind auch eine Bewusstseinsbildung von Führungskräften und Beschäftigten in der Aus- und Weiterbildung sowie Supervisionsangebote. Emotionsregulation im Beruf ist kein Luxus, sondern Arbeit und gleichzeitig ein Schlüssel zum Erhalt der psychischen Gesundheit.

**Cornelia Strecker, BA PhD,
und Dr.ⁱⁿ Bettina Lampert,
Universität Innsbruck**

cornelia.strecker@humanearbeit.com
bettina.lampert@uibk.ac.at