

PSYCHOLOGIE HEUTE



Jetzt Newsletter abonnieren

und Dossier mit dem Thema „Zwischen 15 und 25“ gratis erhalten



BERUF

In kollegiale Beziehungen investieren

Manchmal ist es anstrengend, bei der Arbeit nett zu sein, obwohl wir uns schlecht fühlen. Aber es lohnt sich, denn wir bekommen etwas zurück.

VON SUSANNE ACKERMANN



03. JUL 2020

Ein angenehmes Arbeitsklima und ein gutes Verhältnis zu Kolleginnen und Kollegen ist vielen wichtig – und damit geht oft das Bemühen einher, schlechte Stimmung, Stress oder Sorgen bei der Arbeit nicht in die Kontakte zu Kollegen einfließen zu lassen. Das hat zwar leider einen Preis – aber lohnt sich trotzdem. Psychologen fanden in einer Studie, dass diejenigen Teilnehmer am ehesten emotional erschöpft waren und sich unauthentisch fühlten, die sich häufig anstregten, bei der Arbeit stets gut gelaunt, hilfreich und zugewandt zu sein. Aber dabei gehe es nicht darum, Gefühle „vorzutäuschen“, schreiben die Forscher, sondern um den Versuch, Emotionen bei der Arbeit zu regulieren – also negative Gefühle letztlich in positive umzuwandeln, damit man gut mit anderen auskommt. Die sei eine Investition in die Beziehungen, die wir zu Kolleginnen und Kollegen pflegen und wirke sich insgesamt positiv aus:

Denn diese Mitarbeiter bekommen viel zurück. „Wir möchten dazu ermutigen, Emotionsregulation als ein Mittel zu betrachten, die sozialen Beziehungen bei der Arbeit zu fördern“, schreiben die Psychologen.

Sie befragten in drei Studien rund 4.000 Angestellte und stellten fest: Wie wir bei der Arbeit mit unseren Gefühlen umgehen, ist ein Stück weit Typsache. Die Psychologen identifizierten vier verschiedene Kategorien: Neben denjenigen, die ihre echten negativen Emotionen „hochregulieren“, gibt es auch Menschen, die das nicht tun. Darüber geht es einigen weniger um gute Beziehungen zu den anderen, als vielmehr darum, einen guten Eindruck zu machen, um Zugang zu bestimmten Ressourcen zu erhalten – dies sei ein strategischer Einsatz von Gefühlen. Und manche regulieren die Emotionen, die sie gerade zeigen, aber nicht diejenigen, die sie wirklich fühlen. Es gab auch die „Mischtypen“, Personen, die beide Arten von Gefühlen versuchten anzupassen: Die, die sie wirklich gerade im Inneren fühlten und diejenigen, die sie gerade zeigten. Dies war offenbar die anstrengendste Variante.

Nach Angaben der Autoren handelt es sich um eine der ersten Untersuchungen, die sich mit der emotionalen Arbeit von Angestellten befasst. Bisher beschäftigten sich Forscher viel mit der Situation von Servicemitarbeitern, ob im Callcenter oder hinter einer Verkaufstheke, die oft gezwungen sind, freundlich zu bleiben, auch wenn unzufriedene Kunden noch so harsch sind. Die Notwendigkeit, bei der Arbeit mit seinen Gefühlen angemessen umzugehen, besteht aber genauso im normalen Angestelltenleben.

Allison S. Gabriel u. a.: Are coworkers getting into the act? An examination of emotion regulation in coworker exchanges. *Journal of Applied Psychology*, 2019. DOI: [10.1037/apl0000473](https://doi.org/10.1037/apl0000473)

DIE REDAKTION EMPFIEHLT

BEZIEHUNG

Und wenn ich ihn nun doch nicht liebe?

Zweifel an der eigenen Beziehung sind eine große Belastung – für den Partner und insbesondere den Betroffenen.

LEBEN

Narzissmus

Die Persönlichkeitsstörung ist in aller Munde – überall lauern scheinbar selbstverliebte Egomane. ► Doch wie tickt ein Narzisst wirklich?

BERUF

Burn on

Viele Menschen fühlen sich erschöpft: zu viele Pflichten, zu viel Druck. Über den Zustand kurz vorm Burn-out – und wie wir uns daraus befreien.

MEISTGELESEN

1 FAMILIE

Herr Arránz Becker, wie oft entfremden sich erwachsene Kinder und ihre Eltern voneinander?

Ein Soziologe erklärt Einflussfaktoren und wie die Entfremdung von Eltern und Kindern erlebt wird.

2 LEBEN

Narzissmus

Die Persönlichkeitsstörung ist in aller Munde – überall lauern scheinbar selbstverliebte Ego manen. ► Doch wie tickt ein Narzisst wirklich?

3 GESELLSCHAFT

„Der Wunsch nach Angstfreiheit ist Unsinn“

Der Psychotherapeut und Sozialpsychologe Klaus Ottomeyer erklärt, warum in der aktuellen Situation Angst kein schlechter Ratgeber ist.