

Myriam Gaitsch, Birgit Sauer, Johanna Hofbauer, Barbara Glinsner, Otto Penz

Doing Gender im öffentlichen Dienst: affektive Arbeit von Arbeitsvermittler_innen

Zusammenfassung

Der Wandel der staatlichen Arbeitsmarktverwaltung in Deutschland, Österreich und der Schweiz impliziert zum einen die Aktivierung von Erwerbslosen und mehr affektive Arbeit, zum anderen die Einführung von New Public Management und Wettbewerb. Der Beitrag untersucht die geschlechtsspezifische Bedeutung, die diese Veränderungen für die Arbeit der in der Arbeitsverwaltung Tätigen hat. Die Ergebnisse unserer empirischen Studie zeigen ein komplexes Bild: Maskulinisiertes unternehmerisches Verhalten koexistiert mit serviceorientierten feminisierten Arbeitspraktiken, affektive Strategien des Doing und Undoing von Weiblichkeit und Männlichkeit werden von Männern wie von Frauen angewendet.

Schlüsselwörter

Staat, Bürokratie, Affektive Arbeit, Affektives Regieren, Doing Gender

Summary

Doing gender in the public service sector: Affective labour by employment agents

The transformation of state labour market administrations in Germany, Austria and Switzerland implies the activation of the unemployed and more affective labour on the part of those in the public service on the one hand and the introduction of new public management and competition on the other hand. The article examines the gender-specific significance of these changes in regard to the work of employment agents. The results of our empirical study reveal a complex picture: masculine entrepreneurial behaviour co-exists alongside service-oriented feminised work practices. Affective strategies of "doing" and "un-doing" femininity and masculinity are realized by both men and women.

Keywords

state, bureaucracy, affective labour, affective governance, doing gender

1 Einleitung

Der Wandel europäischer Wohlfahrtsstaaten hin zu einem „vorsorgenden Gewährleistungsstaat“ (Sowa/Staples 2017: 20) in den letzten 30 Jahren hatte enorme Auswirkungen auf die Sozialversicherungssysteme. Trotz wachsender Erwerbslosigkeit sollen die Bürger_innen nun eigenverantwortlich Arbeit suchen, sich nicht auf den Sozialstaat verlassen, sondern zur Selbsttätigkeit aktiviert werden. Gleichzeitig wurden staatliche Bürokratien nach den Prinzipien des New Public Management (NPM) zu neo-bürokratischen Dienstleistungsorganisationen umgestaltet.

Damit veränderten sich die Anforderungen an das berufliche, also staatliche Handeln der Arbeitsvermittler_innen. Betonte das Weber'sche Bürokratiemodell die „Herrschaft der formalistischen *Unpersönlichkeit*“ mit einem idealen Beamten, der „sine ira et studio, ohne Haß und Leidenschaft, daher ohne ‚Liebe‘ und ‚Enthusiasmus‘“ ent-

scheiden sollte (Weber 1992 [1919]: 32; Hervorh. i. Orig.), verändern Aktivierungspolitik, vermarktlichte Verwaltungsführung und Dienstleistungskultur das Arbeitsverständnis der öffentlich Bediensteten. Sie sind nun dazu angehalten, emotionale und affektive Arbeit einzusetzen,¹ um eine vertrauensvolle Beziehung zu den Erwerbslosen zu etablieren und sie so zur Arbeitssuche zu aktivieren (Darmon/Perez 2010: 84ff.). Arbeitssuchende werden als Kund_innen² angesprochen und nicht mehr bloß als anonyme ‚Fälle‘ des Verwaltungshandelns (Dubois 2016). Doch zugleich sollen sie kontrolliert und sanktioniert werden, wenn sie ihre Pflichten nicht erfüllen (Wettergren 2010). Außerdem sind Arbeitsvermittler_innen angehalten, die Kosteneffizienz der Organisation zu gewährleisten.

Damit entsteht ein neues Ordnungs- und Kontrollregime auch für die Arbeitsvermittler_innen. Ihre Arbeit ist somit ähnlichen Anforderungen unterworfen wie das Handeln ihrer Kund_innen, die Ansprüche auf sozialstaatliche Unterstützung geltend machen. Die affektive Aktivierung von Arbeitssuchenden macht Arbeitsvermittler_innen zu ‚aktivierten Aktivierenden‘ (Newman 2007).

Im Kontext dieser affektiven Steuerung (Penz et al. 2017) fragen wir, ob und wie sich die Veränderungen staatlicher Bürokratien auf die Geschlechterverhältnisse und Geschlechterbilder im öffentlichen Dienst auswirken. Wir fragen, wie sich Arbeitsvermittler_innen im Zuge der Managerialisierung sowie durch affektive Arbeit als vergeschlechtlichte Subjekte entwerfen. Ziel ist also die Rekonstruktion des ‚doing gender while doing work‘ (Williams 1991) im Kontext der staatlich-bürokratischen Re-Organisation. Stellt die zunehmende Bedeutung affektiver Arbeit die hegemonialen Konzepte von Weiblichkeit, Männlichkeit und die hierarchische geschlechtsspezifische Arbeitsteilung in der öffentlichen Arbeitsvermittlung infrage? Oder führen NPM, das Aktivierungsparadigma und neue unternehmerische Anforderungen zu einer ‚Re-Maskulinisierung‘ dieser neo-bürokratischen Institution?

Um unsere Studie zu kontextualisieren, geben wir zunächst einen Überblick über den aktuellen Forschungsstand zu Geschlecht, Emotion und Affekten in der interaktiven Dienstleistungsarbeit und der öffentlichen Verwaltung. Danach erläutern wir den theoretischen Rahmen und stellen unsere Forschungsmethode sowie das empirische Material vor. Anschließend präsentieren wir zentrale Ergebnisse anhand von vier Typen der geschlechtlichen Inszenierung affektiver Arbeit. Im letzten Teil diskutieren wir ambivalente geschlechtsspezifische Subjektivitäten unserer Fallstudie.

2 Emotionale Arbeit und Geschlecht: Forschungsstand

In ihrer bahnbrechenden Studie *The Managed Heart* verdeutlicht Arlie Hochschild (2003 [1983]), dass emotionale Arbeit in der Serviceökonomie vergeschlechtlicht ist und von Männern und Frauen unterschiedlich erlebt wird (Hochschild 2003 [1983]: 162). Hochschilds Studie gab Anlass zu einer Fülle von Untersuchungen emotionaler

1 Im Theorieteil werden wir die Unterscheidung zwischen ‚emotionaler‘ und ‚affektiver‘ Arbeit diskutieren.

2 Wir übernehmen diese Terminologie der Arbeitsagenturen, wenn wir deren Perspektive deutlich machen wollen.

Aspekte in Dienstleistungsberufen, z. B. im Fast-Food-Service (Leidner 1991) oder in der Krankenpflege (Lewis 2005). Daniela Rastetter (2008) betont aber im Unterschied zu Hochschild weniger die Entfremdungseffekte als die Professionalisierungsdimensionen emotionaler Arbeit.

Einige Studien wenden das Konzept der emotionalen Arbeit auch auf den öffentlichen Dienst an (Newman/Guy/Mastracci 2009; Larsson 2014). Du Gay (2008) betont die wachsende Rolle von Emotionen, Korczynski und Bishop (2008) diskutieren die emotionale Arbeit der öffentlichen Arbeitsvermittler_innen in Konfliktsituationen. Behrend (2013) sowie Englert und Sondermann (2013) untersuchen die Rolle der emotionalen Kompetenz bei der Beratung von Arbeitssuchenden, während Terpe und Paieryl (2010) die beruflichen Gefühlsregime deutscher Arbeitsagenturen analysieren. Die Bedeutung von Affekten in der Transformation von staatlichen Bürokratien untersuchen an unterschiedlichen Beispielen Penz, Sauer, Gaitsch, Hofbauer und Glinsner (vgl. Penz et al. 2017; Penz/Sauer 2016; Sauer/Penz 2014). Literatur zu „affective states“ (etwa Hunter 2015; Jupp/Pykett/Smith 2017) betont neue Formen der Regierung von Bürger_innen durch Emotionen und Affekte.

Die geschlechtsspezifischen Implikationen dieser Entwicklungen sind Gegenstand kontroverser Debatten (für einen Überblick Kerfoot/Korczynski 2005). Einige Studien stellen eine ‚Entgeschlechtlichung‘ von Organisationen durch emotionale Arbeit fest. Morini etwa kommt zu dem Schluss, dass einfache Dichotomien wie ‚produktive‘ versus ‚reproduktive‘ oder ‚männliche‘ versus ‚weibliche‘ Arbeit ihre Bedeutung in neuen affektiven Arbeitsbeziehungen verlieren (Morini 2007: 400). Andere Studien deuten den Zuwachs traditionell als weiblich betrachteter emotionaler Arbeit als Zeichen der Reproduktion ungleicher geschlechtsspezifischer Arbeitsteilung (z. B. Worts/Fox/McDonough 2007; McDowell 2014). Frauen seien dadurch einem höheren Risiko ausgesetzt, ihrer beruflichen Identität beraubt und für emotionale Aufgaben verantwortlich gemacht zu werden (Forseth 2005).

Gleichzeitig verleiht die Ökonomisierung und Managerialisierung von Organisationen männlich typisierten Eigenschaften wie Wettbewerbsorientierung hohe Bedeutung. Ein hoch kompetitives Arbeitsumfeld benachteilige Frauen tendenziell und vermittele ihnen „feelings of guilt and incompetence“ (Husso/Hirvonen 2012: 44), was ihre Karrierechancen einschränke (Miller 2009). Ein weiterer Literaturstrang hebt die Möglichkeit einer „masculinization of emotions“ (Lewis/Simpson 2007) hervor – einer emotionalen Arbeit, die als männlich gilt und dadurch höher bewertet wird als emotionale Arbeit, die als weiblich gilt (Lewis 2005: 579).

Zwar haben sich einige Forschungsarbeiten inzwischen mit dem Geschlecht des Staats auseinandergesetzt (Brown 1992; Ludwig 2011; Sauer 2001), doch bislang existiert wenig Forschung über die geschlechtsspezifischen Folgen von affektiven Staaten. Connell kritisiert, dass geschlechtsspezifische Auswirkungen von NPM verschleiert werden (Connell 2006: 846). Die ethnographische Studie Korvajärvis über ein finnisches Arbeitsamt zeigt, dass „silencing gender seemed to be an effective form of both suppressing and empowering gendering practices“ (Korvajärvis 1998: 28). Worts, Fox und McDonough arbeiten heraus, dass Gemeindearbeiter in Toronto Reformen als Bedrohung interpretieren, während Mitarbeiterinnen sie als Ansporn nehmen, „[to still] make a difference“ (Worts/Fox/McDonough 2007: 176). Davies und Robyn argumen-

tieren, dass Diskurse über Pflege und Mutterschaft auch als eine geschlechterpolitische Form von Widerstand gegen den Managerialismus interpretiert werden können (Davies/Robyn 2004: 119). Vor diesem Hintergrund untersucht unser Beitrag die geschlechtsspezifischen Auswirkungen des ‚Regierens‘ durch Affekte am Arbeitsplatz Staat. Wir analysieren die affektive Arbeit von Neo-Bürokrat_innen in öffentlichen Arbeitsvermittlungen und wie diese in der Interaktion mit Erwerbslosen Staatlichkeit und Geschlecht herstellen.

3 Staatsmacht, affektive Arbeit und Geschlecht: Theoretisierung der Zusammenhänge

Unsere Studie basiert *erstens* auf einer Konzeptualisierung, die den Staat nicht als monolithische Einheit begreift, sondern als ein machtvolles Terrain, wo Staatsmacht immer wieder hergestellt werden muss (Doing State). Angestellte in den Arbeitsmarktverwaltungen gestalten also staatliche Politiken und verhandeln in diesen Praktiken Staatsmacht (vgl. ähnlich Hunter 2015). Auch die jüngsten Transformationen staatlicher Bürokratien, Vermarktlichung, Konkurrenz und affektive Governance müssen von den „street level bureaucrats“ (Lipsky 2010 [1980]) im Kontakt mit Bürger_innen umgesetzt werden.³

Zweitens wählen wir den Begriff Affekte statt Emotionen sowie Hardts (1999) Konzept der „affective labour“ und Hunters (2015) Idee relationaler, durch Affekte vermittelter Politik. Das Konzept Affekt bezieht sich auf das untrennbare Zusammenspiel von Körper und Geist, von rationaler Kognition und affektiver Evaluation, von Affiziertsein und Affizieren anderer (Flam 2002; Scheer 2012; Wetherell 2015). Darüber hinaus unterscheidet sich das Konzept der affektiven Arbeit von der von Hochschild (2003 [1983]) eingeführten emotionalen Arbeit dadurch, dass damit die Transformation von Ökonomien im globalen Norden in Richtung immaterielle Arbeit reflektiert wird. Affektive Arbeit verbindet Menschen und verknüpft sowohl Bürger_innen als auch Neo-Bürokrat_innen mit der sozialen und politischen Ordnung (Hardt 1999: 94; Hunter 2015: 31).

Drittens basiert unser Ansatz auf Arbeiten zur Vergeschlechtlichung von Organisationen. Mit West und Zimmerman (1987) betrachten wir Geschlecht als ein Ergebnis sozialer Interaktionen, des Doing Gender „as an ongoing activity embedded in everyday interaction“ (West/Zimmerman 1987: 130). Dennoch wird Geschlecht in binären sozialen Strukturen und in einer hierarchischen Ordnung hergestellt. Geschlecht nimmt daher Formen von hegemonialer Männlichkeit und untergeordneter Weiblichkeit an (Connell/Messerschmidt 2005).

Arbeit bildet ein wichtiges Terrain für Praktiken des Doing Gender (Leidner 1991). Organisationen und staatliche Verwaltungen sind grundlegend vergeschlechtlicht (Acker 1990). Sie erzeugen institutionalisierte Muster hegemonialer Männlichkeit, nicht zuletzt durch die Unterscheidung zwischen männlich und weiblich, durch geschlechtsspezifische Arbeitsteilung sowie geschlechtsspezifische Symbole und Bilder (Acker 1990: 146).

3 „Street level bureaucrats“ bezeichnet die Tatsache, dass Staatsangestellte den Staat nicht nur repräsentieren, sondern bei der Umsetzung staatlicher Politiken diese auch verändern.

Historisch wurde Weiblichkeit mit der Privatsphäre, dem Bereich der Beziehung und Sorge verbunden, und Sorge- bzw. Beziehungsarbeit wird noch immer als feminisierte Ergänzung der männlichen öffentlichen Sphäre des Marktes und des Staates betrachtet. Affektive Sorgearbeit zielt auf die Produktion positiver Emotionen wie Liebe, Empathie und Mitgefühl und wird Frauen zugeschrieben (Tronto 1993). Umgekehrt wird Männlichkeit mit emotionaler Neutralität, Rationalität, Unterdrückung von Gefühlen und körperlicher Stärke verbunden – auch innerhalb staatlicher Bürokratien (Guy/Newman 2004). Der Staat generiert also weder in Bezug auf Geschlecht noch auf Affekte ‚neutrale‘ Politiken, Institutionen und Regeln. Auch Neo-Bürokrat_innen der öffentlichen Arbeitsverwaltungen stellen Geschlecht in ihren Begegnungen mit Kund_innen her. Unsere Studie konzentriert sich auf diese affektiven Praktiken von Arbeitsvermittler_innen, wie sie gleichzeitig Geschlecht und Staat herstellen, wie sie aber auch Geschlechternormen oder Normen bürokratischen Handelns eigenwillig deuten.

Wie sind nun diese drei theoretischen Elemente als Grundlage unserer empirischen Forschung miteinander verknüpft? Die Operationalisierung von Gendering in der empirischen Feldarbeit ist immer eine schwierige Aufgabe, die das Risiko birgt, die binäre Geschlechterordnung zu reproduzieren (Nentwich/Kelan 2014). Um dies zu vermeiden, konzentrieren wir uns auf affektive Formen der Herstellung des Staates und auf Prozesse der Vergeschlechtlichung und fragen: Welche Formen von affektiver Arbeit und welche affektiven Formen der Inszenierung des Staates begegnen uns? Wie wird ‚Weiblichkeit‘ durch Empathie, Angst und Konnektivität, ‚Männlichkeit‘ durch affektive Neutralität und einen sachlich-nüchternen Managerialismus hergestellt (Lewis/Simpson 2007)? Und zwar unabhängig davon, ob Männer oder Frauen das tun.

4 Methoden und Datenerhebung

Die Feldarbeit in den drei Arbeitsvermittlungen in München, Wien und Bern wurde zwischen 2013 und 2015 in drei Wellen durchgeführt.⁴ Unsere Daten bestehen aus Expert_inneninterviews in den Personalabteilungen über die Ausbildung und die erwarteten Fähigkeiten der Mitarbeiter_innen; Dokumentenanalyse von Material, das das Verhalten der Mitarbeiter_innen regelt; 21 problemorientierte semi-strukturierte Interviews mit Arbeitsvermittler_innen (6 Männer, 15 Frauen) über ihre aktuellen Arbeitspraktiken, über die affektiven Auswirkungen ihrer Tätigkeiten und ihr Affektmanagement; und schließlich Beobachtungen von 72 Beratungsinteraktionen der von uns befragten Arbeitsvermittler_innen, von denen wir 23 filmten.⁵ In 13 Fällen berieten Vermittler Männer, in elf Situationen interagierten Männer mit Frauen, in 28 Fällen Arbeitsver-

4 Wir untersuchen diese drei Städte als Verwaltungs- und/oder Wirtschaftszentren ihrer jeweiligen Region. Unsere Untersuchung führten wir jeweils in den versicherungsbasierten Arbeitsvermittlungen durch, die für jene Arbeitssuchenden zuständig sind, die beitrags- und einkommensabhängige Arbeitslosenunterstützung erhalten.

5 Dem Forschungsteam wurde von den Geschäftsleitungen der Arbeitsagenturen gestattet, Beratungsgespräche zu beobachten. Die Arbeitsvermittler_innen gaben ihre Zustimmung zur Feldarbeit, und die Arbeitssuchenden wurden darüber informiert, dass wir die Arbeit der Arbeitsvermittler_innen beobachten.

mittlerinnen mit Männern und in 20 Begegnungen berieten Arbeitsvermittlerinnen erwerbssuchende Frauen.

Unsere Beobachtungsprotokolle, das transkribierte Interviewmaterial sowie Audio- und Videobänder bildeten die Grundlage für eine „fokussierte Ethnographie“ (Knoblauch 2001), eine datenintensive Studie über die „situative Konstruktion der Wirklichkeit in den beobachteten Handlungen“ (Knoblauch 2001: 135). In Gruppen von drei bis vier Personen versuchten wir, zu intersubjektiv gültigen Interpretationen der Interaktionsmuster und Körperpraktiken zu gelangen. Die Analyse des Videomaterials erfolgte nach Tuma, Schnettler und Knoblauchs (2013) Videographie, der zufolge Körpersprache, Gestik und Mimik sowie die Verwendung von Artefakten auf Affektivität schließen lassen. Das schriftliche Material (Dokumente, transkribierte Interviews, Beobachtungsprotokolle) wurde nach Newmans Vorstellung von einem „emotional register of discourse“ (Newman 2012: 470) und Kleres (2010) „narrativer Analyse“ von Emotionen interpretiert.

5 Aktivierung von Bürger-Kund_innen: Doing Gender und affektive Arbeit – Ergebnisse

Das sozialstaatliche Leitmotiv der Aktivierung erfordert neue Formen affektiver Arbeit, die sich vom männlich-kategorisierten Idealtypus des rationalen und neutralen Verwaltungshandelns unterscheiden. Personalisierte Beratungsstrategien und affektive Zuwendung zielen auf mehr Eigenverantwortung und die Aktivierung der Kund_innen. Dazu müssen die Angestellten ihre eigenen Affekte managen und gezielt in der Beratungsarbeit einsetzen. Gleichzeitig werden sie über vorgegebene Leistungsziele und wettbewerbliche Elemente der Führung dazu aktiviert, eine unternehmerische Haltung einzunehmen. Diese wettbewerbsorientierte Regulierung hat ebenfalls Auswirkungen auf die subjektiven Dispositionen der Beschäftigten. Beide Anforderungen sind nicht geschlechtsneutral, treffen sie doch auf ein Feld, das Dienstleistungsarbeit historisch weiblich typisiert, unternehmerisches Handeln hingegen traditionell männlich konnotiert.

Um dies an unserem Material deutlich zu machen, präsentieren wir zunächst den Umbau der öffentlichen Arbeitsvermittlung in marktwirtschaftlich orientierte Dienstleistungsorganisationen, indem weiblich typisierte Elemente moderner Dienstleistungskultur integriert werden, und wie dieser Umbau von einigen unserer Interviewten realisiert wird. Anschließend stellen wir feminisierte und maskulinisierte Re-Interpretationen dieser neuen Normen sozialstaatlichen Handelns sowohl von männlichen als auch von weiblichen Arbeitsvermittler_innen vor.

5.1 Der organisatorische Idealtyp: Servicearbeit als feminisierte Arbeitspraktik

Alle drei von uns untersuchten öffentlichen Arbeitsagenturen betonen die Kund_innenorientierung. Interne Schulungsunterlagen empfehlen die Umsetzung weiblich stereotypisierter affektiver Arbeitspraktiken, wie z. B. Empathie und Wertschätzung der

individuellen Problemlagen der Erwerbslosen (Aeberli-Hayoz/Rohrer/Courto 2014; Rübner/Sprengard 2011; AMS 2014). Arbeitssuchende sollen sich willkommen fühlen, sie sollen z. B. aus der Eingangszone abgeholt und durch personalisierten Small Talk sowie positive Bestärkung der bereits unternommenen Anstrengungen zur Arbeitssuche zu Vertrauten gemacht werden. Unabhängig vom Geschlecht betonen die Befragten in unserer Studie die Bedeutung der Kund_innenorientierung und übernehmen so die NPM-induzierte Anforderung, die Bürger_innen auf sanfte Weise zu verwalten.

Die Betonung einer angenehmen Atmosphäre, in der sich die Kund_innen willkommen und akzeptiert fühlen, steht in starkem Gegensatz zu traditionellen Bildern staatlicher Bürokratie, die sich lediglich auf die Überprüfung der Anspruchskriterien und der Erfüllung der Verpflichtungen der Arbeitssuchenden konzentriert. In der folgenden Vignette, aus einem Beobachtungsprotokoll, verkörpert Katharina⁶, eine 35-jährige Schweizer Arbeitsagentin, die neue Dienstleistungsorientierung und bekräftigt gleichzeitig weiblich typisierte Normen der Kund_innenorientierung:

„Katharina holt den 60ig-jährigen Kunden vom Wartebereich ab, reicht ihm die Hand zur Begrüßung, lächelt und führt ihn zu ihrem Büro. [...] Gleich zu Gesprächsbeginn breitet Jürgen einen Ordner mit Papieren offen auf dem Tisch aus, stützt sich auch mit seinen Vorderarmen auf dem Tisch auf. Durch die mitgebrachten Materialien und seine Körperhaltung nimmt Jürgen insgesamt sehr viel Platz ein auf dem Tisch. Katharina hingegen hat lediglich ein leeres Blatt Papier vor sich und hält ihre Arme nahe an ihrem Körper [...]. Nach ein wenig Small Talk zu Gesprächsbeginn, fragt sie den Kunden nach dem Verlauf des zugewiesenen Coachings, [...] ob er seit ihrem letzten Gespräch denn auch schon die Möglichkeit gehabt habe, Telefongespräche mit potentiellen Arbeitgeber_innen zu üben.“

Diese Sequenz zeigt Praktiken des ‚doing gender while doing work‘: Katharina ist höflich, zurückhaltend und gibt ihrem Kunden Raum. Der Arbeitssuchende hat genügend Zeit, seine Sichtweise und seine Anliegen darzulegen. Katharina vertritt aber auch Staatlichkeit, Disziplin und Kontrolle, wenn sie die Einhaltung der sogenannten ‚Eingliederungsvereinbarung‘⁷, also den Kontakt zu potenziellen Arbeitgeber_innen, fordert. Affektive Arbeitspraktiken, die an feminisierte Dienstleistungsarbeit erinnern, entsprechen nicht nur der programmatischen Kund_innenorientierung, sondern tragen auch dazu bei, die disziplinierende Rolle der Neo-Bürokrat_innen in einen Mantel von Freundlichkeit und Empathie zu hüllen. Dadurch verschleiern sie die Machtasymmetrie zwischen Arbeitsvermittler_innen und Arbeitssuchenden. Im Folgenden diskutieren wir die Umarbeitung dieses feminisierten Dienstleistungsideals anhand von vier Typen vergeschlechtlichter affektiver Arbeit.

5.2 Vergeschlechtlichte Deutungen des neuen Organisationsideals

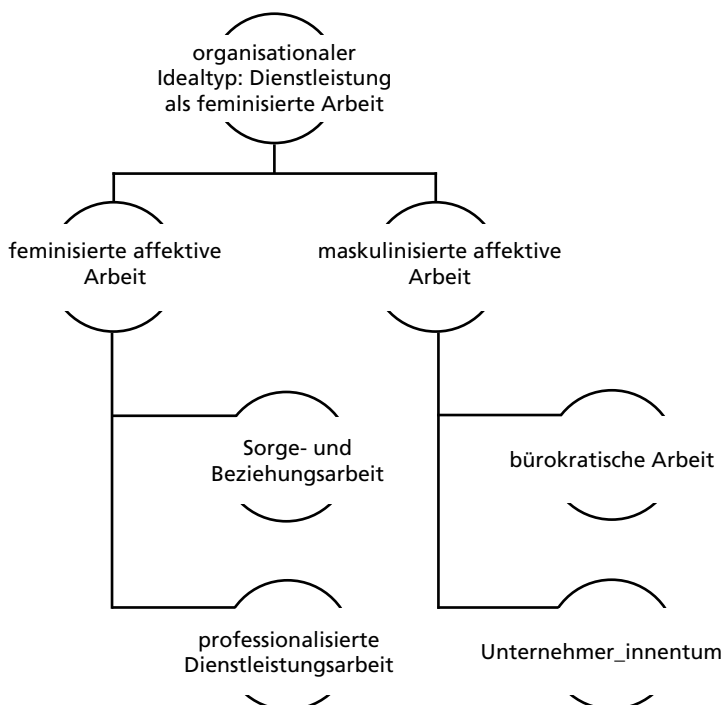
Arbeitsvermittler_innen gehen mit der affektiven und feminisierten Servicelogik ganz unterschiedlich um. Einerseits wird die eigene Arbeit als Beziehungsarbeit oder als professionalisierte (fachliche) Dienstleistungsarbeit wahrgenommen. Aufgrund ihrer

6 Um die Anonymität unserer Interviewpartner_innen zu schützen, verwenden wir im gesamten Text Aliasnamen.

7 Eingliederungsvereinbarungen sind Verträge zwischen Arbeitssuchenden und Arbeitsagentur mit dem Ziel, den Eingliederungsprozess in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt zu strukturieren und gegenseitige Verbindlichkeit herzustellen (Bernhard et al. 2019: 5).

Beziehung zur traditionellen (weiblich kodierten) Dienstleistungsarbeit bezeichnen wir beide als ‚feminisierte Umdeutungen‘. Andererseits wird ein Bezug auf Dienstleistungsarbeit abgelehnt, stattdessen werden die Vorstellungen von Bürokratie und Unternehmer_innengeist betont. Diese beiden Deutungsweisen bezeichnen wir als ‚maskulinisierte Umarbeitungen‘ (siehe Abb. 1).

Abbildung 1: Vergeschlechtlichte affektive Praktiken von Arbeitsvermittler_innen



Quelle: eigene Darstellung.

5.2.1 Feminisierte affektive Arbeitspraktiken: Beziehungs- und professionalisierte Servicearbeit

Erfahrene Arbeitsvermittler_innen lehnen die neo-bürokratische Dienstleistungsarbeit ab, indem sie stereotyp feminisierte Beziehungsarbeit leisten, die die Kund_innen in den Mittelpunkt ihrer Tätigkeit stellt. Wir konzipieren sie als eine *erste Form* von feminisierter affektiver Arbeitspraxis. Arbeitsvermittler_innen diesen Typs sind sensibler für individuelle Gegebenheiten und weniger direktiv in der Interaktion. Die Aktivierung steht nicht im Mittelpunkt; im Gegenteil, wir konnten Fälle beobachten, in denen Arbeitsvermittler_innen sich mit Arbeitssuchenden verbünden, indem sie organisatorische Grauzonen ausnutzen. Ein österreichischer Arbeitsvermittler zum Beispiel rät einer Frau, sich Zeit zu nehmen, um herauszufinden, was sie wirklich machen will, bevor sie sich auf die Suche nach einem neuen Job macht. Er leistet nicht nur affektive Arbeit,

indem er sie tröstet, sondern reduziert Druck, indem er die ‚Aktivierungsmaschinerie‘ anhält. Durch Sorgearbeit widersetzt er sich den Regeln der managerialisierten Organisation und negiert die Relevanz von Leistungsindikatoren. Diese fürsorgliche Widerstandsstrategie, die sich an den Normen des traditionellen Wohlfahrtsstaates orientiert, fanden wir bei erfahrenen (Neo-)Bürokrat_innen, die eine höhere Arbeitsplatzsicherheit als jüngere Kolleg_innen mit befristeten Verträgen haben.

Fürsorgliche affektive Arbeitspraktiken liegen nicht nur quer zu Geboten des Managerialismus, sie unterscheiden sich auch deutlich von den Regeln eines bürokratischen Arbeitsprozesses. Wir beobachteten etwa, dass Arbeitsvermittler_innen, die selbst Mütter sind, Mitgefühl mit alleinerziehenden Müttern in prekären Situationen äußern. Eine Arbeitsvermittlerin in München erklärt, dass sie Sympathie für eine qualifizierte Frau empfunden habe, die nach der Geburt eines Kindes einen Rückschlag in ihrer Karriere erlebte (MI2, Deutschland). Eine andere Kollegin erzählt:

„Ich hatte mal ‘ne Kundin, der hab ich die Verfügbarkeit abgesprochen, weil’s nicht mehr anders ging, und ich wusste, dass vor der Tür, das war eine türkische Frau, junge Frau, der Mann wartet und sie abpasst, und dass sie heute Abend wieder geschlagen wird. Und das, vielleicht auch als Frau, kann man nicht so leicht wegstecken.“ (MI2, Beraterin Deutschland)

Empathie mit Kund_innen konfrontiert die Vermittlerinnen mit eigenen geschlechtsspezifischen Erfahrungen. Sie spüren auch den möglichen Konflikt zwischen der feminisierten Logik der Sorge und der Logik der Bürokratie, die eine strikte Anwendung von Regeln und Gesetzen erfordern würde. Allerdings konstruiert die affektive Betreuungsstrategie die Kundin aufgrund ihrer Herkunft als schwach und bedürftig – eine türkische Frau ohne Handlungsmacht. Dieser rassisierende Unterton erlaubt es der Arbeitsvermittler_in wiederum, die Frau besonders zu unterstützen.

Einige unserer Befragten – meist Hochschulabsolvent_innen, Männer und Frauen gleichermaßen – verglichen ihre Arbeit mit hoch professionalisierter Dienstleistungsarbeit, eine *zweite feminisierte Form* der Umdeutung von affektiver Dienstleistungsarbeit. So beschreibt beispielsweise ein österreichischer Arbeitsvermittler die Aufgabe, Kund_innen dabei zu helfen, ‚job-ready‘ zu werden, wie eine medizinische Diagnose und Therapie. Damit bringt er zum Ausdruck, dass die Beratung ein hohes Maß an Expertise erfordert. Diese Form der kund_innenorientierten affektiven Arbeit zielt weniger auf positive Gefühle, sondern vielmehr auf eine vertrauensvolle Form der Zusammenarbeit mit den Kund_innen, wie es ein deutscher Arbeitsvermittler ausdrückt:

„[U]nd ich geb’ dem einfach das Gefühl, wenn der Kunde irgendwas sagt und ich mit meiner Lebenserfahrung oder Wissensschatz da irgendwie versuche, was anzudocken, dass man da mal einen Gesprächsansatz hat, dass man einfach da Vertrauen gewinnt.“ (MI1, Berater Deutschland)

So wird Beratung zu einem geschickten Zusammenspiel von ‚rationalen‘ Argumenten, um Erwerbslose von der Wirksamkeit der Arbeitsmarktinstrumente zu überzeugen, und vertrauensvoller Atmosphäre, um Arbeitssuchende zu affizieren. Arbeitsvermittler_innen, die sich als Expert_innen verstehen, erzeugen keine Eile im Beratungsgespräch. Sie hören aufmerksam zu, halten ständigen Augenkontakt und sprechen beruhigend. Sie versuchen, den Erwerbslosen in ihrer schwierigen Situation ein Gefühl der Sicher-

heit und Zuverlässigkeit zu vermitteln. Ihre Haltung gegenüber Arbeitssuchenden ist jedoch eher formal, vorwiegend auf Fachwissen und Professionalität gebaut, d. h. auf zwei männlich typisierte Elemente des Arbeitshandelns.

5.2.2 Maskulinisierte affektive Arbeitspraktiken: Bürokratiearbeit und Unternehmer_innentum

Arbeitspraktiken, die mit dem traditionellen Ideal einer neutralen, leidenschaftslosen Bürokratie verbunden sind, spielen nach wie vor eine zentrale Rolle. Bürokratische Praktiken bleiben als *eine Form* maskulinisierter affektiver Arbeit entscheidende Elemente der Beziehungsarbeit von Arbeitsvermittler_innen. Einige Interviewte verstehen sich in erster Linie als Beamt_innen, die ihre Arbeit am besten verrichten, wenn sie die Gesetze und Richtlinien strikt befolgen. Wir begegneten Praktiken, die von der Inszenierung als emotionslose und nüchterne Bürokrat_innen bis hin zu hierarchischen und autoritären Demonstrationen staatlicher Macht reichen. Kund_innenorientierung wird dann vor allem als eine effiziente und rasche Bearbeitung von Fällen verstanden. Diese Arbeitsvermittler_innen sehen keine Notwendigkeit, eine persönliche Beziehung zu etablieren, um ihre Kund_innen zu motivieren:

„[W]ie gesagt [...] bleib ich auf der sachlichen Ebene. Weil, wenn du dich einmal da [in die Gefühle der Kund_innen] hineinziehen lässt, dann kommst du schwer raus. Dann kriegst du auch die Kunden nicht raus, also dann bleiben sie da und du kannst es nicht abbrechen ja.“ (W113, Beraterin Österreich)

Doch auch dieses Verhalten erfordert ein spezifisches Affektmanagement: Arbeitsvermittler_innen zeigen keine positiven Emotionen, sie sprechen Erwerbslose schroff und in kurzen Sätzen an, vermeiden Blickkontakt, Lächeln und Small Talk, d. h., sie bemühen sich, Abstand zu den Kund_innen zu gewinnen. Maskulinisierte neo-bürokratische Arbeit beinhaltet also spezifische Formen der Affektivität, nämlich Nicht-Affiziertheit.

Diese maskulinisierten affektiven Praktiken wendet eine junge österreichische Arbeitsvermittlerin an, die meist Arbeitssuchende im Alter zwischen 20 und 24 Jahren berät. Obwohl sie durch Postkarten, humoristische Zitate und Cartoons eine informelle Atmosphäre schafft, pflegt sie einen formellen Umgang mit Kund_innen und stellt ein sachliches und unpersönliches Gesprächsklima her. Sie besitzt ein breites Repertoire an Strategien, um sich von den jungen Arbeitssuchenden zu distanzieren. So konzentriert sie sich auf ihren Computerbildschirm und benutzt den Monitor als eine Art Schutzschild, um Kontrolle zu demonstrieren. Als wolle sie die affektive Atmosphäre, die durch die Artefakte in ihrem Büro vermittelt wird, negieren, produziert sie ‚bürokratischen Lärm‘ durch den Einsatz von Stempeln und Tackern. Insgesamt veranschaulicht diese Inszenierung die komplexe Art und Weise, wie stereotype Kategorien von Weiblichkeit (die persönlichen Artefakte im Raum) und Männlichkeit (die formalisierte Kommunikation und die bürokratischen Praktiken) in die Inszenierung des Staates eingebunden sind – Inszenierungen, die die üblichen Geschlechtererwartungen infrage stellen.

Eine weitere Form neo-bürokratischer Umdeutung affektiver Arbeit zeigt sich in autoritären Praktiken, die offen staatliche Macht demonstrieren und sich auf stereotyp maskulinisiertes Verhalten stützen. Arbeitssuchende werden in diesen Konstellationen

nicht den Regeln der empathischen Governance folgend überzeugt oder motiviert, sie werden vielmehr dazu gedrängt, sich den Gesetzen und Richtlinien zu unterwerfen. Eines unserer Protokolle aus Deutschland zeigt diese Form des affektiven Regierens:

„Eine 53-jährige Arbeitsvermittlerin, die überwiegend mit männlichen Arbeitssuchenden aus der Automobilindustrie zu tun hat, passt ihre Sprechgeschwindigkeit in der Beratungssituation auch dann nicht an, als ein Arbeitssuchender mit Sprachschwierigkeiten sie darum bittet. Stattdessen droht sie ihm, dass sie noch schneller sprechen werde, sollte er ihr nicht aufmerksam genug zuhören.“ (MIII1, Beraterin Deutschland)

Diese Arbeitsvermittlerin empfindet Männer mit Migrationsbiografie, denen sie (Macho-)Männlichkeit unterstellt, als nicht in der Lage oder nicht bereit, sich wie gute Bürger-Kund_innen zu verhalten und die professionelle Expertise von Arbeitsvermittler_innen anzunehmen. Derartige Zuschreibungen führen dazu, dass Arbeitsvermittler_innen ihren Kund_innen mit maskulinisierter affektiver Arbeit begegnen.

Obwohl wir solche autoritären Arbeitspraktiken nur in sehr wenigen Fällen beobachten konnten, zeigen die Beispiele, dass tradierte maskulinisierte bürokratische Arbeitspraktiken nicht vollständig verschwunden sind, weder bei Frauen noch bei Männern. Im Gegenteil, das Aktivierungsregime kann auch autoritäre Arbeitspraktiken fördern, da es den Arbeitsvermittler_innen obliegt zu entscheiden, ob die Kund_innen aktiv genug waren, um ihren Verpflichtungen nachzukommen.

Die Inszenierung als sachlich-nüchterne_r (Neo-)Bürokrat_in ist nach wie vor eine wichtige Strategie in Konfliktsituationen, um Kund_innengespräche zu entpersönlichen und dadurch zu beruhigen. Wir begreifen auch die Inszenierungen maskulinisierter bürokratischer Arbeitspraktiken als affektive Arbeit. Hier müssen Affekte unterdrückt oder transformiert, gleichsam der_die emotionslose Bürokrat_in performiert oder durch Wut und Überlegenheitsdemonstration inszeniert werden. Auch organisatorische Aspekte wie eine hohe Arbeitsbelastung und großer Zeitdruck können das Gegenteil einer einladenden affektiven Atmosphäre schaffen und Kund_innen daran hindern, eine aktive Rolle in der Interaktion zu übernehmen, sodass die Arbeitsvermittler_innen die Fallarbeit mit minimalem Zeitaufwand bewältigen können. Die Maßgabe, Kund_innen im neuen Wohlfahrtsregime zu aktivieren und zu affizieren, zugleich aber staatliche Macht zu exekutieren, kann daher einen Verlust an Transparenz und Gleichbehandlung der Bürger_innen bedeuten (Dubois 2016). Diese Gefahr wird noch größer, wenn geschlechtsspezifische und rassistische Stereotype die Entscheidungen von Arbeitsvermittler_innen beeinflussen.

Eine *zweite Form* maskulinisierter affektiver Arbeitspraktiken entspricht dem Unternehmer_innentum, das sowohl durch NPM als auch durch die Aktivierungspolitik verankert wurde. Während einige Arbeitsvermittler_innen den neuen Managementansatz ablehnen, begrüßen andere den Wettbewerbsgedanken und sehen Leistungsindikatoren als Instrumente zur Selbstoptimierung. So ist beispielsweise ein Wiener Arbeitsvermittler sehr stolz darauf, die größte Anzahl von Stellenempfehlungen zu erteilen. Der Wettbewerbskontext führt zu neuen affektiven Praktiken, da die Arbeitsvermittler_innen nicht nur die Erwerbslosen, sondern auch sich selbst motivieren und aktivieren müssen. Sie verlangen daher von den Arbeitssuchenden zwar ein hohes Maß an Engagement sowie die Bereitschaft zur Aktivierung. Zugleich beklagen sich die Arbeitsvermittler_in-

nen in allen drei Städten aber über den Stress am Arbeitsplatz aufgrund der neuen Leistungsindikatoren, insbesondere wenn die Arbeitssuchenden nicht in der Lage sind, sich in ausreichendem Maß zu bewerben.

Die Verflechtung von Doing Masculinity und unternehmerischer, selbstoptimierender Haltung zeigt sich besonders deutlich bei der Schweizer Arbeitsvermittlung, wo das rein männliche Managementteam eine Form von „business masculinity“ (Connell 1998: 16) repräsentiert: Sie fahren prestigeträchtige SUVs, tragen den gleichen Business-Casual-Modestil und machen Skitouren, zu denen auch ein sehr ernst genommenes Skirennen gehört. Dieser Unternehmer_innengeist wird in der gesamten Organisation durch traditionelle männliche Merkmale wie unabhängige Entscheidungsfindung, Wettbewerbsgeist und ‚Macher‘-Qualitäten gefördert. Der Direktor drückt dies so aus: „Also die Stellenprofile haben wir angepasst, und zwar in Richtung einer eigenverantwortlich geprägten, unternehmerischen Arbeit.“ Vor allem die Arbeitsvermittler_innen, die erst vor Kurzem der Agentur beitraten, nehmen den neuen unternehmerischen Geist an und betrachten ihre individuelle Leistung als einen wesentlichen Beitrag zum Gesamtziel der Agentur.

Einer der interviewten Schweizer Arbeitsvermittler konkurriert nicht nur mit anderen Kolleg_innen, sondern auch mit seinen Kund_innen: hochqualifizierte männliche Arbeitssuchende, die zuvor Positionen im Top-Management innehatten. In den Beratungsgesprächen betont er seine engen Kontakte zu hochrangigen Politiker_innen und Manager_innen. Er prahlt mit seinen persönlichen Netzwerken und weist das Stereotyp des faulen, regelkonformen Bürokraten, der die ‚harte Geschäftswelt‘ nicht kenne, zurück. In seiner affektiven Arbeitspraxis inszeniert er eine spezifische Form von Männlichkeit, nämlich die ‚Beschämung der Arbeitssuchenden‘ durch Betonung der eigenen Überlegenheit.

6 Diskussion und Schlussfolgerungen

Affektive Dienstleistungsarbeit wurde zu einem organisatorischen Idealtyp der Arbeitsmarktverwaltung, der Bürger-Kund_innen bei der Arbeitssuche motivieren und aktivieren soll. Die affektiven Anforderungen an Neo-Bürokrat_innen stehen in einem Spannungsverhältnis zum unternehmerischen Handeln im Kontext von NPM. Die Transformation staatlicher Bürokratien setzt die Normen männlich typisierter Verwaltungsarbeit nicht völlig außer Kraft, vielmehr führt das neue affektive Staatsparadigma zu einem ambivalenten Set geschlechtsspezifischer Erwartungen und Praktiken. Die neo-bürokratische Konstellation der Kund_innenorientierung führte weder zu einer maskulinistischen Umarbeitung noch zu einer allgemeinen Feminisierung der Arbeit in Arbeitsagenturen. Unsere Analyse zeigt vielmehr ein komplexeres Bild: Maskulinisiertes unternehmerisches Verhalten koexistiert mit serviceorientierten feminisierten Arbeitspraktiken, Männer wie Frauen betreiben affektive Strategien des Doing und Undoing von Weiblichkeit und Männlichkeit.

Wir identifizierten Neu-Interpretationen von affektiver Arbeit, die eine Abwertung der Arbeit zu verhindern suchen, die oftmals durch eine (vermeintliche) Feminisierung von Arbeitsformen in traditionell männlichen Berufen droht. Wenn die Arbeitsvermitt-

ler_innen ihre affektive Arbeit als professionelle Tätigkeit deuten, die ein hohes Maß an Fachwissen und/oder Erfahrung erfordert, können sie Prestige beanspruchen, das typischerweise mit männlichen Dienstleistungsberufen verbunden ist. Zwar verweist die Neu-Interpretation der affektiven Dienstleistungsarbeit als Beziehungsarbeit durchaus auf eine Feminisierung der Arbeit, doch lässt dies zugleich den Anspruch auf mehr Zeitsouveränität erheben. Zudem kann so der Leistungs- und Erfolgsorientierung von NPM mit Verweisen auf eine professionelle Beratungs- und Gesprächskultur entgegengetreten werden (ähnlich Davies/Robyn 2004).

Darüber hinaus konnten wir feststellen, dass traditionell maskulinisierte bürokratische Praktiken nicht vollständig verschwinden. Sie kommen bei Konflikten mit Kund_innen oder unter hohem Zeitdruck zum Einsatz. Obwohl Unternehmer_innengeist und die Steigerung der Leistungsdaten im Rahmen von NPM zu einem wichtigen Arbeitsziel avancierten, verhalten sich unserer Beobachtung nach die Vermittler_innen tendenziell eher empathisch und sind persönlich um ihre Kund_innen bemüht. Manche sind freilich perfekt in der Lage, Affektivität und Unternehmer_innengeist miteinander zu kombinieren.

Unsere Analyse trägt mit ihrem Fokus auf affektive Praxen und Geschlecht zum Verständnis der aktuellen Transformation von Staaten bei. Sie zeigt, dass traditionell maskulinisierte Arbeit in der staatlichen Verwaltung durch affektive Arbeitspraktiken geschlechtlich ambivalent wurde. Die Veränderungen des (Sozial-)Staates führten zu einer zu bürger_innenfreundlicheren staatlichen Dienstleistung. Zum anderen birgt Affektivität das Risiko, dass staatliche Handlungen intransparent und Machtasymmetrien dadurch verschleiert werden. Das neue affektive Regieren kann daher als Versuch verstanden werden, den Widerstand der Bürger_innen gegenüber staatlichen Institutionen zu verringern, um dadurch Disziplinierung durchzusetzen. Ein weiteres zentrales Ergebnis unserer Untersuchung ist, dass Vergeschlechtlichung und Doing Gender durch Affekte im Kontext von organisatorischen Merkmalen wie Fallbelastung und Zeitdruck, Erfahrung und Alter der Arbeitsvermittler_innen, ethnischem Hintergrund der Kund_innen und geschlechtsspezifischen, rassistischen und klassistischen Zuschreibungen an Kund_innen verstanden werden müssen und dementsprechend variieren.

Eine systematisch vergleichende Untersuchung affektiver Transformationen in unseren drei Untersuchungsländern würde den Rahmen dieses Beitrags überschreiten. Doch unsere Ergebnisse weisen auf wichtige Unterschiede hin, die sich aus divergierenden Organisationskulturen und deren Gefühlsregimen ergeben. Die von uns interviewten Arbeitsvermittler_innen in München sind hoch professionalisiert und beraten nur Kurzarbeitslose. Affektive feminisierte Praktiken bilden ein zentrales Element ihres beruflichen Handelns. Die Berner Arbeitsvermittlung ist am deutlichsten an neoliberalen Führungsstandards und Kund_innenorientierung ausgerichtet. Dort dominiert affektives Unternehmer_innentum. In Wien ist die Organisationskultur nach wie vor bürokratisch, weil die Mitarbeiter_innen sehr hoher Arbeitsbelastung ausgesetzt sind. Die Vermittler_innen vermeiden empathische Praktiken, weil sie diese als zusätzlichen Arbeitsstress erleben.

Literaturverzeichnis

- Aeberli-Hayoz, Claudine; Rohrer, Ruth & Courto, Jean Claude (2014). *Lösungsorientierte Beratung*. Bern: RAV Bern.
- Acker, Joan (1990). Hierarchies, Jobs, Bodies: A Theory of Gendered Organizations. *Gender and Society*, 4(2), 139–158.
- AMS (2014). *6-Phasen-Modell der kund/innenorientierten Gesprächsführung. Die Startphase als Grundlage für einen erfolgreichen AMS-Beratungsprozess*. Wien: AMS.
- Behrend, Olaf (2013). Zu aktivierenden Gefühlspraktiken und -semantiken von MitarbeiterInnen deutscher Arbeitsämter. *Österreichische Zeitschrift für Soziologie*, 38(2), 149–165. <https://doi.org/10.1007/s11614-013-0078-2>
- Bernhard, Sarah; Senghass, Monika; Freier, Carolin; Ramos Lobato, Philipp & Stephan, Gesine (2019). Vertragsbeziehungen zwischen Jobcentern und Arbeitslosen. Eingliederungsvereinbarungen aus Sicht von Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittlern. *IAB Forschungsbericht*, 2/2019. Nürnberg.
- Brown, Wendy (1992). Finding the Man in the State. *Feminist Studies*, 18(1), 7–34.
- Connell, Raewyn (1998). Masculinities and Globalization. *Men and Masculinities*, 1(1), 3–23.
- Connell, Raewyn (2006). Glass Ceilings or Gendered Institutions? Mapping the Gender Regimes of Public Sector Work. *Public Administration Review*, 66(6), 837–849.
- Connell, Raewyn & Messerschmidt, James (2005). Globalization and Business Masculinities. *Men and Masculinities*, 7(4), 347–364.
- Darmon, Isabelle & Perez, Coralie (2010). ‘Conduct of Conduct’ or the Shaping of ‘Adequate Dispositions’? Labour Market and Career Guidance in Four European Countries. *Critical Social Policy*, 31(1), 77–101.
- Davies, Annette & Robyn, Thomas (2004). Gendered Identities and Micro-political Resistance in Public Service Organizations. In Thomas Robyn, Albert Mills & Jean Helms Mills (Hrsg.), *Identity Politics at Work. Resisting Gender, Gendering Resistance* (S. 105–123). London, New York: Routledge.
- Dubois, Vincent (2016). *The Bureaucrat and the Poor: Encounters in French Welfare Offices*. London, New York: Routledge.
- Du Gay, Paul (2008). Without Affection or Enthusiasm: Problems of Involvement and Attachment in ‘Responsive’ Public Management. *Organization*, 15(3), 335–353.
- Englert, Kathrin & Sondermann, Ariadne (2013). „Ich versuch hier auch immer so dieses Amtliche irgendwie noch ’n bisschen zu überspielen.“ Emotions- und Gefühlsarbeit in der öffentlichen Verwaltung als Ausdruck von Staatlichkeit im Wandel. *Österreichische Zeitschrift für Soziologie*, 38(2), 131–147. <https://doi.org/10.1007/s11614-013-0080-8>
- Flam, Helena (2002). Corporate Emotions and Emotions in Corporations. *The Sociological Review*, 50(2), 90–112.
- Forseth, Ulla (2005). Gender Matters? Exploring How Gender is Negotiated in Service Encounters. *Gender, Work & Organization*, 12(5), 440–459.
- Guy, Mary Ellen & Newman, Meredith A. (2004). Women’s Jobs, Men’s Jobs: Sex Segregation and Emotional Labor. *Public Administration Review*, 64(3), 289–298.
- Hardt, Michael (1999). Affective Labour. *Boundary*, 26(2), 89–100.
- Hochschild, Arlie Russel (2003 [1983]). *The Managed Heart. The Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hunter, Shona (2015). *Power, Politics and the Emotions. Impossible Governance?* London: Routledge.
- Husso, Marita & Hirvonen, Helena (2012). Gendered Agency and Emotions in the Field of Care Work. *Gender, Work & Organization*, 19(1), 29–51.

- Jupp, Eleanor; Pykett, Jessica & Smith, Fiona M. (2017). *Emotional States. Sites and Spaces of Affective Governance*. London, New York: Routledge.
- Kerfoot, Deborah & Korczynski, Marek (2005). Editorial Gender and Service: New Directions for the Study of 'Front-Line' Service Work. *Gender, Work & Organization*, 12(5), 387–399.
- Kleres, Jochen (2010). Emotions and Narrative Analysis: A Methodological Approach. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 41(2), 182–202.
- Knoblauch, Hubert (2001). Fokussierte Ethnographie: Soziologie, Ethnologie und die neue Welle der Ethnographie. *Sozialer Sinn*, 2(1), 123–141.
- Korczynski, Marek & Bishop, Vicky (2008). The Job Center. Abuse, Violence, and Fear on the Front Line: Implications of the Rise of the Enchanting Myth of Customer Sovereignty. In Stephen Fineman (Hrsg.), *The Emotional Organization: Passion and Power* (S. 74–87). Oxford: Blackwell.
- Korvajärvi, Päivi (1998). Reproducing Gendered Hierarchies in Everyday Work: Contradictions in an Employment Office. *Gender, Work & Organization*, 5(1), 19–30.
- Larsson, Bengt (2014). Emotional Professionalism in a Bureaucratic Context: Emotion Management in Case Handling at the Swedish Enforcement Authority. *International Journal of Work, Organisation and Emotion*, 6(3), 281–294. <https://doi.org/10.1504/ijwoe.2014.065760>
- Leidner, Robin (1991). Serving Hamburgers and Selling Insurances: Gender, Work, and Identity in Interactive Service Jobs. *Gender and Society*, 5(2), 154–177.
- Lewis, Patricia (2005). Suppression or Expression: An Exploration of Emotion Management in a Special Care Baby Unit. *Work, Employment and Society*, 19(3), 565–581.
- Lewis, Patricia & Simpson, Ruth (2007). *Gendering Emotions in Organizations*. London: Palgrave Macmillan.
- Lipsky, Michael (2010 [1980]). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Service*. New York: Russell Sage Foundation.
- Ludwig, Gundula (2011). *Geschlecht regieren. Zum Verhältnis von Staat, Geschlecht und heteronormativer Hegemonie*. Frankfurt/Main, New York: Campus.
- McDowell, Linda (2014). Gender, Work, Employment and Society: Feminist Reflections on Continuity and Change. *Work, Employment and Society*, 28(5), 825–837. <https://doi.org/10.1177/0950017014543301>
- Miller, Karen (2009). Gendered Nature of Managerialism? Case of the National Health Service. *International Journal of Public Sector Management*, 22(2), 104–113.
- Morini, Cristina (2007). The Feminization of Labour in Cognitive Capitalism. *Feminist Review*, 87(1), 40–59.
- Nentwich, Julia K. & Kelan, Elisabeth K. (2014). Towards a Topology of 'Doing Gender': An Analysis of Empirical Research and its Challenges. *Gender, Work & Organization*, 21(2), 121–134. <https://doi.org/10.1111/gwao.12025>
- Newman, Janet (2007). The Double Dynamics of Activation: Institutions, Citizens and the Remaking of Welfare Governance. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 27(9/10), 364–387.
- Newman, Janet (2012). Beyond the Deliberative Subject? Problems of Theory, Method and Critique in the Turn to Emotion and Affect. *Critical Policy Studies*, 6(4), 465–479.
- Newman, Meredith A.; Guy, Mary E. & Mastracci, Sharon H. (2009). Beyond Cognition: Affective Leadership and Emotional Labor. *Public Administration Review*, 69(1), 6–20.
- Penz, Otto & Sauer, Birgit (2016). *Affektives Kapital: Die Ökonomisierung der Gefühle im Arbeitsleben*. Frankfurt/Main: Campus.
- Penz, Otto; Sauer, Birgit; Gaitsch, Myriam; Hofbauer, Johanna & Glinsner, Barbara (2017). Post-bureaucratic Encounters: Affective Labour in Public Employment Services. *Critical Social Policy*, 37(4), 540–561. <https://doi.org/10.1177/0261018316681286>

- Rastetter, Daniela (2008). *Zum Lächeln verpflichtet. Emotionsarbeit im Dienstleistungsbereich*. Frankfurt/Main: Campus.
- Rübner, Matthias & Sprengard, Barbara (2011). *Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit – Grundlagen*. Nürnberg: Bundesagentur für Arbeit.
- Sauer, Birgit (2001). *Die Asche des Souveräns. Staat und Demokratie in der Geschlechterdebatte*. Frankfurt/Main: Campus.
- Sauer, Birgit & Penz, Otto (2014). Affektive Subjektivierung: Arbeit und Geschlecht. *Freiburger Zeitschrift für Geschlechterstudien*, 20(2), 79–94. <https://doi.org/10.3224/fzg.v20i2.17136>
- Scheer, Monique (2012). Are Emotions a Kind of Practice (And is That What Makes Them Have a History?) A Bourdieuan Approach to Understanding Emotion. *History and Theory*, 51(2), 193–220. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2303.2012.00621.x>
- Sowa, Frank & Staples, Ronald (2017). *Beratung und Vermittlung im Wohlfahrtsstaat*. Baden-Baden: Nomos.
- Terpe, Silvia & Paierl, Silvia (2010). From Bureaucratic Agencies to Modern Service Providers: The Emotional Consequences of the Reformation of Labour Administration in Germany. In Barbara Sieben & Åsa Wettergren (Hrsg.), *Emotionalizing Organizations and Organizing Emotion* (S. 209–229). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Tronto, Joan (1993). *Moral Boundaries: A Political Argument for an Ethic of Care*. New York: Psychology Press.
- Tuma, René; Schnettler, Bernt & Knoblauch, Hubert (2013). *Videographie. Einführung in die interpretative Videoanalyse sozialer Situationen*. Wiesbaden: Springer VS.
- Weber, Max (1992 [1919]). *Politik als Beruf*. Stuttgart: Reclam.
- West, Candice & Zimmerman, Don H. (1987). Doing Gender. *Gender and Society*, 1(2), 125–151.
- Wetherell, Margaret (2015). Trends in the Turn to Affect: A Social Psychological Critique. *Body & Society*, 21(2), 139–166.
- Wettergren, Åsa (2010). Managing Unlawful Feelings – the Emotional Regime of the Swedish Migration Board. *International Journal of Work, Organization and Emotion*, 3(4), 400–419.
- Williams, Christine L. (1991). *Gender Differences at Work. Women and Men in Non-traditional Occupations*. Berkeley: University of California Press.
- Worts, Diana; Fox, Bonnie & McDonough, Peggy (2007). ‘Doing Something Meaningful’: Gender and Public Service during Municipal Government Restructuring. *Gender, Work & Organization*, 14(2), 162–184.

Zu den Personen

Myriam Gaitsch, MA, Doktorandin und Lehrbeauftragte am Institut für Politikwissenschaft der Universität Wien. Arbeitsschwerpunkte: qualitative Wohlfahrtsstaatsforschung und Politikfeldanalyse, Arbeitsforschung und Arbeitspolitik, Affekte und Geschlecht.

Kontakt: Institut für Politikwissenschaft, Universität Wien, Universitätsstraße 7, 1010 Wien, Österreich

E-Mail: myriam.gaitsch@univie.ac.at

Barbara Glinsner, Dr., Zentrum für soziale Innovation. Arbeitsschwerpunkte: Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik, qualitative Methoden, Social Entrepreneurship.

Kontakt: Zentrum für Soziale Innovation, Linke Wienzeile 246, 1150 Wien, Österreich

E-Mail: glinsner@zsi.at

Johanna Hofbauer, Dr., ao. Univ.-Prof. am Institut für Soziologie und empirische Sozialforschung der Wirtschaftsuniversität Wien. Arbeitsschwerpunkte: organisationsbasierte Geschlechterungleichheit, Strukturwandel von Arbeit.

Kontakt: Wirtschaftsuniversität Wien, Institut für Soziologie, Welthandelsplatz 1, 1020 Wien, Österreich

E-Mail: johanna.hofbauer@wu.ac.at

Otto Penz, Dr., Senior Researcher am Institut für Politikwissenschaft. Arbeitsschwerpunkte: politische Soziologie, Soziologie des Körpers, der Schönheit und der Emotionen.

Kontakt: Universität Wien, Institut für Politikwissenschaft, Universitätsstraße 7, 1010 Wien, Österreich

E-Mail: otto.penz@univie.ac.at

Birgit Sauer, Univ.-Prof. Dr., Professorin für Politikwissenschaft an der Universität Wien. Arbeitsschwerpunkte: Politik und Geschlecht, Affekte und Politik, Rechtspopulismus.

Kontakt: Universität Wien, Institut für Politikwissenschaft, Universitätsstraße 7, 1010 Wien, Österreich

E-Mail: birgit.sauer@univie.ac.at