

## Wenn das Lächeln zur Qual wird

### Wie Emotionsarbeit zur mentalen Belastung in der Bibliotheksauskunft führen kann

Emily Pia Haase, Technische Hochschule Köln

#### Zusammenfassung

Ziel dieses Artikels ist es, von vorhandener Literatur ausgehend die mentale Belastung von Auskunftspersonal in Bibliotheken in den Blick zu nehmen, die Interaktionsarbeit mit Kund\*innen aus der bibliothekarischen Dienstleistungsperspektive zu untersuchen und darüber hinaus bibliotheksspezifische Lösungsansätze zum Umgang mit und zur Prävention von mentaler Überbelastung herauszuarbeiten. Dazu wird der Begriff Emotional Labor (Emotionsarbeit) definiert und in einen bibliothekswissenschaftlichen Kontext gesetzt. Zudem wird herausgearbeitet, wie sich Emotionsarbeit auf die emotionale Innenwelt von Auskunftspersonal in Bibliotheken auswirken und zu mentaler Belastung bis Überlastung führen kann. Es werden auch in Ansätzen Ressourcen zum Umgang mit mentaler Belastung am Arbeitsplatz vorgestellt. Mögliche Lösungsansätze zur Bewältigung und Prävention für Auskunftspersonal werden grob umrissen.

#### Summary

The aim of this article is to take a look at the mental stress of reference staff in libraries on the basis of existing literature, to examine the interactions with customers from the perspective of library services and, in addition, to point out library-specific approaches to dealing with and preventing mental overload. For this purpose, the term Emotional Labor (Emotionsarbeit) is defined and discussed in the context of library science. In addition, the paper shows how emotional work can affect the emotional inner life of reference staff in libraries and lead to mental stress and even overburdening. Resources for dealing with mental stress in the workplace are also presented. Possible solutions for coping and prevention for information staff are roughly outlined.

Zitierfähiger Link (DOI): <https://doi.org/10.5282/o-bib/5974>

Autorenidentifikation: Haase, Emily Pia: ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-1592-0926>

**Schlagwörter:** Bibliothek; Auskunft; Auskunftsdienst; Arbeitsplatz; Dienstleistung; Emotion; Emotionsarbeit; Emotional Labor; Mentale Belastung

Dieses Werk steht unter der [Lizenz Creative Commons Namensnennung 4.0 International](#)

## 1. Einleitung

In der aktuellen deutschen bibliothekarischen Fachliteratur und Lehre wird vermittelt, wie Auskunftspersonal erfolgreich durch Interaktionen mit Kund\*innen navigieren kann. So werden Lösungen und Deeskalationspraktiken anhand praxisbasierter Problemsituationen angeboten<sup>1</sup> und anzueignende Fähigkeiten wie Anpassungsfähigkeit, Vorausschaubarkeit, Flexibilität und Spontanität benannt.<sup>2</sup> Inwieweit sich die personenbezogene Dienstleistungsarbeit in der bibliothekarischen Auskunft aber langfristig auf die mentale Gesundheit von Auskunftspersonal auswirkt und welche präventiven Maßnahmen mentaler Überlastung vorbeugen können, scheint derweil in den Betrachtungen unterrepräsentiert.<sup>3</sup> Es stellt sich die Frage: was macht es mit Bibliothekspersonal, an der Auskunftstheke mit freundlichen, anstrengenden, unverschämten oder sogar gefährlichen Kund\*innen zu interagieren und dabei stets die gelassene und freundliche Aura zu auszustrahlen, die von ihnen erwartet wird? Es kann schwer sein, stets das freundliche, professionelle Lächeln zu wahren, vor allem wenn es zu stressigen oder anspruchsvollen Interaktionen kommt. Die Darstellung positiver Emotionen nach außen kann für Personal in Dienstleistungsberufen mit viel Kund\*innenkontakt auf Dauer viel Energie kosten und mental belastend sein.

Ziel dieses Artikels ist es daher, von vorhandener Literatur ausgehend die mentale Belastung von Auskunftspersonal in Bibliotheken in den Blick zu nehmen, die Interaktionsarbeit mit Kund\*innen aus der bibliothekarischen Dienstleistungsperspektive zu untersuchen und darüber hinaus bibliotheksspezifische Lösungsansätze zum Umgang mit und der Prävention von mentaler Überbelastung herauszuarbeiten. Dazu wird der Begriff *Emotional Labor* (Emotionsarbeit) definiert und in einen bibliothekswissenschaftlichen Kontext gesetzt. Zudem wird herausgearbeitet, wie sich Emotionsarbeit auf die emotionale Innenwelt von Auskunftspersonal in Bibliotheken auswirken und zu mentaler Belastung bis Überlastung führen kann. Es werden auch in Ansätzen Ressourcen zum Umgang mit mentaler Belastung am Arbeitsplatz vorgestellt. Mögliche Lösungsansätze zur Bewältigung und Prävention für Auskunftspersonal werden grob umrissen.

## 2. Mentale Belastung und bibliothekarischer Auskunftsdienst

Der „strukturelle Wandel [von der Industriegesellschaft] zur Dienstleistungsgesellschaft – mit einer Verschiebung des Kräftegewichts zugunsten der Konsumenten“<sup>4</sup> – bereite den Weg zur Neugestaltung von Arbeitswelten und ließ neue Quellen arbeitsbedingter physischer und mentaler Belastung entstehen. Auch Bibliotheken haben dabei ihre Aufgabenbereiche erweitert und verschoben. Bis weit in das 20. Jahrhundert hinein wurden Bibliotheken weniger als kund\*innenorientierte Dienst-

---

1 Vgl. Eichhorn, Martin: Konflikt- und Gefahrensituationen in Bibliotheken. Ein Leitfadens für die Praxis, Berlin, München, Boston 2015. Online: <<https://doi.org/10.1515/9783110377699>>.

2 Vgl. Becker, Tom: Improvisationstheater Auskunft, in: Bibliothek Forschung und Praxis 46 (1), 2022, S.108-127. Online: <<https://doi.org/10.1515/bfp-2022-0002>>.

3 Dieser Artikel geht auf eine Hausarbeit zurück, die im Rahmen des Studiums „Bibliothek und digitale Kommunikation“ an der Technischen Hochschule Köln in dem Modul „Auskunft und Beratung“ verfasst wurde. Thema des Moduls war das theoretische und praktische Kennenlernen von Auskunftssituationen in der Bibliothek.

4 Surma, Silke: Selbstwertmanagement. Psychische Belastung im Umgang mit schwierigen Kunden. Wiesbaden 2012, S.2.

leistungseinrichtungen und eher als bestandsorientiert verstanden.<sup>5</sup> Bis heute besteht in der Praxis manchmal eine „fragwürdige Trennung in bestandsorientierte Tätigkeiten und benutzungsbezogene Dienstleistungen“.<sup>6</sup> Diese vergleichsweise recht neue Stellung von Bibliotheken als an Kund\*innen orientierte Dienstleistungseinrichtungen mag mit begründen, warum der Effekt von Auskunftsarbeit auf die emotionale Gesundheit von Bibliothekspersonal in der Fachliteratur bisher wenig erforscht zu sein scheint.<sup>7</sup>

Die Arbeit im personenbezogenen Dienstleistungssektor zeichnet sich unter anderem dadurch aus, dass der Großteil der Tätigkeiten öffentlichkeitszugewandt ist, das heißt, dass der Arbeitsalltag stark durch die Interaktion mit Kund\*innen geprägt wird.<sup>8</sup> Das Kern-Produkt der Dienstleistungsarbeit ist nichts Physisches, sondern vielmehr die in der subjektiven sozialen Interaktion zwischen Mitarbeiter\*in und Kund\*in erbrachte Leistung.<sup>9</sup> Je nach Art des personenbezogenen Dienstleistungsberufs wird diese erbrachte Leistung in variierendem Maße am „emotionalen Erlebniswert [der Kund\*innen] bemessen“.<sup>10</sup> Diese beiden Faktoren, nämlich die Immaterialität der Dienstleistung und die Dienstleistung als subjektives Vertrauensgut, spitzen sich im Informationssektor und insbesondere im Bibliothekssektor zu: die in einem bibliothekarischen Auskunftsinterview vermittelte Information ist grundsätzlich „kaum objektivierbar“<sup>11</sup>, und kann je nach Kund\*in anders bewertet werden.

Dass es in der Dienstleistungsarbeit, die im Fall des Sektors Bibliothek von gesellschaftlich breit gefächerten Kundengruppen wahrgenommen wird, daher zu unvorhersehbaren Spannungssituationen zwischen Kund\*innen und Personal kommen kann, liegt nahe. Bibliotheken stellen hierzulande im Grunde den letzten öffentlichen Raum dar, „der es ganzjährig [zulässt], sich anonym, kostenfrei und zeitlich relativ unbegrenzt aufzuhalten“.<sup>12</sup> Die Kund\*innen sind dabei aus Sicht des Bibliothekspersonals eine unplanbare und ungewisse Variable, an die es sich spontan anzupassen gilt. Zum Umgang mit dieser Variable „Kund\*in“ dokumentiert Martin Eichhorn in seinem Handbuch ausführlich durchgespielte Fallbeispiele, von Interaktionen, die durch diverse Störverhalten auffallen – von Sachbeschädigung bis hin zu physischen Gefährdungen des Personals.<sup>13</sup> Es werden Lösungswege für akute Situationen aufgezeigt, basierend auf Erlebnisberichten aus dem Alltag von Bibliothekspersonal.<sup>14</sup>

5 Rösch, Hermann et al.: Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Eine Einführung. Mitbegründet von Engelbert Plassmann (E-Book), 2019, S. 204. Online: <<https://ebookcentral.proquest.com/lib/koln/detail.action?docID=5999987>>, Stand: 07.07.2023.

6 Ebd.

7 Es ist wichtig anzumerken, dass die bibliothekswissenschaftliche Forschung sich zwar seit geraumer Zeit ausführlich mit Auskunftsleitfäden und deren wichtige Rolle in Bibliotheken beschäftigt. Nach eigener Recherche ist allerdings festzustellen, dass der Aspekt der mentalen Belastung nicht ausreichend beleuchtet wird. Siehe dazu: Niemitz, Tara: Policies für den Auskunftsdienst, in: Bibliothek Forschung und Praxis, 35 (3), 2011, S.311–325. Online: <<https://doi.org/10.1515/bfup.2011.045>>.

8 Vgl. Böhle, Fritz; Wehrich, Margit: Das Konzept der Interaktionsarbeit, in: Zeitschrift für Arbeitswissenschaft 74 (1), 2022, S.9–22. Hier: S. 14. Online: <<https://doi.org/10.1007/s41449-020-00190-2>>.

9 Vgl. ebd. S.15.

10 Neckel, Sighard; Arlie Russell Hochschild. Das gekaufte Herz. Zur Kommerzialisierung der Gefühle, in: Senge, Konstanze; Schützeichel, Rainer (Hg.): Hauptwerke der Emotionssoziologie, Wiesbaden 2013, S.168-175. Hier: S. 168. Online: <[https://doi.org/10.1007/978-3-531-93439-6\\_25](https://doi.org/10.1007/978-3-531-93439-6_25)>.

11 Rösch et al.: Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland, 2019, S. 203.

12 Eichhorn: Konflikt- und Gefahrensituationen in Bibliotheken, 2015, S.12.

13 Vgl. ebd.

14 Vgl. ebd.

Diese konkrete Art von klassischen und offensichtlichen Konfliktsituationen, die mental belastend für das Bibliothekspersonal sein können, seien an dieser Stelle allerdings an den Rand gestellt, da es sich hierbei um besondere Fälle handelt. Dass solche Extremsituationen durchaus relevante Einflussfaktoren auf die mentale Belastung sein können, liegt auf der Hand. Im Folgenden soll vielmehr dargestellt werden, wie auch der nach außen hin gewöhnlich wirkende Alltag an der bibliothekarischen Auskunftstheke mit seiner kontinuierlichen Emotionsarbeit eine weniger offensichtliche, fast unsichtbare Quelle für mentale Belastungen sein kann.

Eine allgemeinere Auseinandersetzung mit für die bibliothekarische Interaktionsarbeit nützlichen Instrumenten und Darstellungsregeln bietet Becker mit seinem Ansatz des bibliothekarischen Auskunftsdienstes als Improvisationstheater.<sup>15</sup> Beckers Gedanke, dass die Interaktion zwischen Auskunftsperson und Kund\*in eine Art gespielten Auftritt darstellt, bei dem die Auskunftsperson in eine spontan und flexibel an die jeweiligen Auskunftssuchenden angepasste Rolle schlüpft, ist zunächst eine nachvollziehbare Verbildlichung der besonderen Soft Skills, die Bibliothekspersonal in der Auskunft abverlangt werden. Welche Implikationen dieses Einnehmen aufgesetzter Rollen auf die mentale Gesundheit der Dienstleister\*innen hat, wird an dieser Stelle außer Acht gelassen. Es gibt ein Defizit an Leitfäden zur bibliothekarischen Auskunftsarbeit, die über die erfolgreiche Art und Weise, Dienstleister\*in zu sein, hinausgehen und Rücksicht auf die inneren Gefühlswelten nehmen.

Das Konzept des Emotional Labor, ein Begriff, den die US-amerikanische Autorin Arlie Russell Hochschild während der 1980er Jahre in der Soziologie popularisierte, könnte diese Lücke schließen. Hochschild definiert diese Emotionsarbeit als das Verwalten und Unterdrücken von Gefühlen, um die äußere Erscheinung der professionellen und freundlichen dienstleistenden Person zu wahren, sprich, den emotionalen Darstellungsregeln der Arbeit zu folgen und dafür zu sorgen, dass Dienstleistungsempfänger\*innen sich gut bedient fühlen.<sup>16</sup> Emotionale Darstellungsregeln sind meist institutionseigene Regelungen, die das gewünschte Verhalten der Mitarbeiter\*innen vorgeben.<sup>17</sup> Den Kund\*innen soll in der Regel mit Höflichkeit, Verständnis und Freundlichkeit begegnet werden. Mitarbeiter\*innen müssen sichergehen, dass jeglicher Ausdruck von Gefühlen in die vorgegebenen Darstellungsregeln passt und die Gefühle der Kund\*innen auf positive Weise beeinflusst.<sup>18</sup> Je nach Art der Institution und Betriebsklima mag es stark variieren, wie diese Regeln gestaltet sind und wieviel Spielraum dem Personal gelassen wird, über seine Grenzen hinaus zu agieren.<sup>19</sup> Bezogen auf den Dienstleistungssektor Bibliothek lässt sich sagen, dass es nur vage allgemeingültige Darstellungsregeln für Auskunftspersonal gibt, nämlich verkürzt, ihren Kund\*innen „sachlich, unparteiisch und freundlich“<sup>20</sup> zu begegnen.

15 Vgl. Becker: *Improvisationstheater Auskunft*, 2022, S.108–127.

16 Vgl. Hochschild, Arlie Russell: *The managed heart. Commercialization of human feeling*, 3rd revised edition, Berkeley 2012., S. 7.

17 Vgl. Nerdinger, Friedemann W.: *Gefühlsarbeit in Dienstleistungen. Konzept, Konsequenzen, Intervention*, in: Beckenstein, Martin (Hg.): *Neue Herausforderungen an das Dienstleistungsmarketing*, Wiesbaden 2008, S. 3–18. Hier: S. 5. Online: <[https://doi.org/10.1007/978-3-8349-9697-8\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-8349-9697-8_1)>.

18 Vgl. Neckel: *Das gekaufte Herz. Zur Kommerzialisierung der Gefühle*, 2013, S. 168.

19 Vgl. Nerdinger: *Gefühlsarbeit in Dienstleistungen*, 2008.

20 IFLA: *Ethische Grundsätze von Bibliothek & Information Deutschland BID – Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e. V.* Online: <<https://www.ifla.org/de/ethische-grundsätze-von-bibliothek-information-deutschland-bid-bundesvereinigung-deutscher-bibliotheksverbände-e-v/>> Stand: 07.07.2023.

Bei der Einhaltung dieser emotionalen Darstellungsregeln in der Interaktionsarbeit kann Dienstleistungspersonal zwei Arten von Emotionsarbeit leisten: *Surface Acting* (Oberflächenhandeln) und *Deep Acting* (Tiefenhandeln).<sup>21</sup> Oberflächenhandeln beschreibt den Vorgang, die eigenen Gefühle zu überspielen, während der gewünschte Gefühlsausdruck nach außen dargestellt wird. Dabei erlebt der\*die Dienstleister\*in die Emotion nicht, da sie gespielt und damit aufgesetzt ist.<sup>22</sup> Bei dieser Abweichung zwischen den eigenen Gefühlen und den ausgedrückten Gefühlen spricht man von emotionaler Dissonanz.<sup>23</sup> Das Tiefenhandeln strebt hingegen an, die eigenen Gefühle mit den nach außen gezeigten Gefühlen in Einklang zu bringen, entweder durch direktes Hervorrufen der Gefühle in sich selbst oder durch emphatisches Hineinversetzen in die Perspektive des\*der Kund\*in. Die Emotionen werden also, anders als beim Oberflächenhandeln, weniger oder gar nicht gespielt und aufgesetzt.<sup>24</sup>

Sowohl die Emotionale Dissonanz beim Oberflächenhandeln, als auch das Anpassen der eigenen Emotionen beim Tiefenhandeln sind mit großem mentalen Aufwand, also mit Emotionsarbeit, verbunden, was auf Dauer zu mentaler Belastung bis Überlastung und unter Umständen bis zum Burnout führen kann.<sup>25</sup> Darüber hinaus kann es zur sogenannten Depersonalisierung kommen, bei der die Dienstleister\*innen sich emotional von den Kund\*innen abkapseln, bis zu dem Grad, dass sie „negative und zynische Einstellungen“<sup>26</sup> gegenüber diesen entwickeln. Die Forschung zeigt darüber hinaus mögliche Zusammenhänge zwischen Emotionsarbeit und Depression. Eine koreanische Studie fand bei der Untersuchung typischer Frauenberufe heraus, dass unter Anderem das Einhalten von emotionalen Darstellungsregeln und Oberflächenhandeln das Risiko für Depression bei den Frauen erhöhte.<sup>27</sup>

Die Forschung zu Emotionsarbeit als Faktor mentaler Belastung im Kontext der bibliothekarischen Auskunft scheint in den USA bereits weiter zu sein als im deutschen Sprachraum. Zwar existieren auch dort wenige bibliotheksspezifische Studien, was das Thema schwer quantifizierbar macht, aber die Existenz von wissenschaftlicher Literatur, wie das 2020 erschienene Sammelwerk „Deconstructing Service in Libraries“, in dem unter Anderem kleinere Studien, Essays und anekdotische Erlebnisberichte von Bibliothekspersonal im Auskunftsdienst aufgeführt werden, schafft dennoch Raum zur Diskussion und Sichtbarmachung eines noch jungen Forschungsfelds der Bibliothekswissenschaft.<sup>28</sup> So wird zum Beispiel von einem allgemeinen Gefühl der Machtlosigkeit und Scham berichtet, das sich in der Arbeit als Dienstleister\*innen in der Auskunft auftut, sowohl durch das Erbringen von Emotionsarbeit als auch durch die zusätzliche Last, der dienstleistende BIPOC (*Black Indigenous People of*

21 Vgl. Hochschild: *The managed heart*, 2012, S. 33 f.

22 Vgl. ebd.

23 Vgl. ebd., S.90.

24 Vgl. ebd., S.38 ff.

25 Vgl. Nerdinger: *Gefühlsarbeit in Dienstleistungen*, 2008, S. 7.

26 Vgl. ebd., S. 10.

27 Vgl. Chun, Hae-ryoung et al.: *Effects of Emotional Labor Factors and Working Environment on the Risk of Depression in Pink-Collar Workers*, in: *International Journal of Environmental Research and Public Health* 5208 (17), 2022, o.S. Online: <<https://doi.org/10.3390/ijerph17145208>>.

28 Douglas, Veronica Arellano; Gadsby, Joanna (Hg.): *Deconstructing Service in Libraries. Intersections of Identities and Expectations*, Sacramento 2020.

Color) in Form von Mikroaggressionen ausgesetzt sind.<sup>29</sup> „We're not libraries; we're people“ heißt es in einem Beitrag, der kritisch Position gegenüber der Wertneutralität von bibliothekarischen Darstellungsregeln (in diesem Fall, die „Library Bill of Rights“ der American Library Association) bezieht und beleuchtet wie Bibliotheksmitarbeiter\*innen, die Minderheiten angehören, in der Auskunft marginalisiert werden könnten.<sup>30</sup>

Es bleibt somit festzuhalten, dass an der Auskunftstheke Emotionsarbeit auf zwei unterschiedliche Arten geleistet wird. Hält diese Emotionsarbeit lange an, kann es zu emotionaler Dissonanz oder Depersonalisierung bis hin zu mentaler Belastung oder Überbelastung führen, wobei dieser Effekt für Angehörige marginalisierter Gruppen noch größer sein kann.

### 3. Aktueller Umgang mit mentaler Belastung am Arbeitsplatz in Deutschland

Die Zunahme mentaler Belastung in der Dienstleistungsgesellschaft hat Initiativen wie die Gemeinsame Deutsche Arbeitsschutzstrategie (GDA) – eine Initiative von Bund, Ländern und Unfallversicherungsträgern – ins Leben gerufen, die das Arbeitsschutzgesetz mit besonderem Blick auf mentale Gesundheit modernisieren wollen.<sup>31</sup> Die GDA setzte dafür 2016 in ihrem Arbeitsprogramm „Schutz und Stärkung der Gesundheit bei arbeitsbedingter psychischer Belastung“ die folgenden Ziele:

„Information, Sensibilisierung und Motivation von Betrieben und Beschäftigten, Qualifizierung der betrieblichen und überbetrieblichen Akteure im Arbeits- und Gesundheitsschutz, Identifizierung oder Erarbeitung geeigneter Vorgehensweisen zur Beurteilung der Arbeitsbedingungen (insbesondere Gefährdungsbeurteilung), Verbreitung guter Praxisbeispiele, Umsetzung betrieblicher Gestaltungslösungen.“<sup>32</sup>

Das Programm soll bisherige Lücken im Arbeitsschutz schließen und rückt die Qualifizierung der Arbeitnehmer\*innen, die Arbeitsorganisation, die Arbeitsumgebung, Kooperation und Kommunikation sowie Kolleg\*innen und Führungspersonen als wertvolle Ressourcen oder starke Stressoren in den Mittelpunkt.<sup>33</sup>

Zentral für die Ermittlung der mentalen Belastung am Arbeitsplatz ist die nach § 5 und § 6 des Arbeitsschutzgesetzes festgelegte und für Arbeitgeber\*innen verpflichtend durchzuführende

---

29 Nataraj, Lalitha; Macalalad, Kristine: Read, write, sing, and...mutually empower. Creating support systems and engaging inclusive service, in: Douglas, Veronica Arellano; Gadsby, Joanna (Hg.): Deconstructing Service in Libraries. Intersections of Identities and Expectations, Sacramento 2020, S.159–178.

30 Vgl. Hernandez, Carolina; Oberlies, Mary K.: We're Not Libraries, We're People. Identity and Emotional Labor in Providing Face-to-Face Services in Libraries. in: Deconstructing Service in Libraries. Intersections of Identities and Expectations, 2020, S.179–204. Hier: S.182 f.

31 Horst, Andres; Schmidt, Jana May: Eine gemeinsame Strategie für die psychische Gesundheit, in: Bundesministerium für Arbeit und Soziales: Werkheft 02: Wie wir arbeiten (wollen), Berlin 2016, S.162–167. Hier: S. 163. Online: <[https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/werkheft-02.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/werkheft-02.pdf?__blob=publicationFile&v=2)>, Stand: 07.07.2023.

32 Ebd., S. 165.

33 Vgl. ebd.

Gefährdungsbeurteilung.<sup>34</sup> Es werden darin die jeweiligen Arbeitstätigkeiten festgelegt, Belastungen oder Gefährdungen ermittelt und beurteilt und daraufhin sinnvolle Maßnahmen konzipiert, die schlussendlich auf ihre Wirksamkeit überprüft werden und eine Neugestaltung, Aktualisierung und Dokumentation der betrieblichen Prozesse bewirken sollen. Dabei ist der Aspekt der mentalen Belastung nach ArbSchG § 5 Abs. 3.6 „psychische Belastung bei der Arbeit“ ein explizit erforderlicher Teil der Gefährdungsbeurteilung.

In der Praxis scheinen sowohl Arbeitgeber\*innen als auch weitere betriebliche und überbetriebliche Akteur\*innen im Arbeits- und Gesundheitsschutz allerdings nur selten die Gefährdungsbeurteilung als Tool zur Erhebung der mentalen Belastung zu nutzen, wozu das Programm ursprünglich entwickelt wurde.<sup>35</sup>

Auch Bibliotheken scheinen diesbezüglich unzureichend zu handeln. Eine Befragung im Jahr 2022 über die Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen im Hinblick auf die Erhebung mentaler Belastung an kleineren wissenschaftlichen Bibliotheken in Baden-Württemberg ergab, dass für die fünf befragten Führungspersonen ein allgemeiner Mangel an Wissen und Überforderung bezüglich des Themas, Unklarheiten über Zuständigkeiten sowie zeitlicher und finanzieller Mangel an Ressourcen Kern des Problems sind.<sup>36</sup> So könne die Leitung einer Hochschulbibliothek annehmen, eine Erhebung falle in den Verantwortungsbereich der Hochschule, der Personalleitung oder des Betriebsarztes.<sup>37</sup> Das Allgemeinwissen über das Thema ist unterschiedlich stark ausgeprägt und ist eher intuitiver Art. Formale Schulungen haben nicht stattgefunden, wobei eine der fünf befragten Personen einen Kurs zum Thema „Stressfaktoren“ besucht hatte.<sup>38</sup> Die Bereitschaft, über mentale Belastung zu sprechen, scheint aber grundsätzlich vorhanden zu sein und es werden keine allgemeinen Verhaltenspraktiken genannt.<sup>39</sup> Die Hochschulleitung sei bei zwischenmenschlichen Anliegen allerdings nicht ausreichend kommunikativ und informierend aktiv und es besteht der Wunsch nach mehr Unterstützung.<sup>40</sup> Es wurde zudem ein Mangel an Informationen über angemessene Erhebungstools geäußert sowie über die korrekte Art, eine anonyme Erhebung zur mentaler Belastung durchzuführen. Vor allem in kleineren Betrieben existiert die Sorge, aus einer Erhebung direkte Rückschlüsse auf die entsprechenden Mitarbeiter\*innen ziehen zu können.<sup>41</sup> Ein weiteres Defizit ist, dass selbst wenn eine Erhebung durchgeführt wurde, Unsicherheit besteht, wie die Ergebnisse ausgewertet werden und wie Führungsperson weiter verfahren sollten.<sup>42</sup>

34 Für ArbSchG §5 und § 6, siehe online: <<https://www.gesetze-im-internet.de/arbSchG/ArbSchG.pdf>>, Stand: 07.07.2023.

35 Vgl. Horst; May-Schmidt: Eine gemeinsame Strategie für die psychische Gesundheit, 2016, S. 167.

36 Vgl. Scheiding, Luise: Erhebung der psychischen Belastung an Arbeitsplätzen der Mitarbeitenden kleiner wissenschaftlicher Bibliotheken in Baden-Württemberg. Hindernisse und Bewusstsein der Leitungspersonen, Bachelorarbeit, Hochschule Hannover, Hannover 2022, S. 24 ff. Online: <<https://doi.org/10.25968/opus-2256>>.

37 Vgl. ebd., S. 24-25.

38 Vgl. ebd., S. 30.

39 Vgl. ebd., S. 27-28.

40 Vgl. ebd., S. 33.

41 Vgl. ebd., S. 27.

42 Vgl. ebd., S. 25.

Diese vergleichsweise sehr kleine Stichprobe gibt nur einen minimalen Einblick in die Problematik und die mangelhafte Erhebung mentaler Belastung in wissenschaftlichen Bibliotheken und sagt darüber hinaus nichts über die Situation in öffentlichen Bibliotheken aus. Es gibt allgemein kaum Forschung zu mentaler Belastung an deutschen Bibliotheken und deren Erfassung. Jegliche hier dargestellte auf die allgemeine Bibliothekslandschaft zielende Ableitungen und Interpretationen müssen also unter dem Vorbehalt betrachtet werden, dass weitere Forschung nötig ist. Unter Beachtung dieser Tatsache kann aus der Studie abgeleitet werden, dass in Bibliotheken, die unter anderem dafür stehen sollten, dass sie der „informationellen Grundversorgung [dienen]“<sup>43</sup>, Führungspersonen unter einem Mangel ebendieser informationellen Grundversorgung zum Thema mentaler Belastung leiden, wenn grundlegendes Wissen über mentale Belastung und deren Erhebung im Sinne des Arbeitsschutzes fehlt. Der evident gute Wille der Führungspersonen bildet eine positive Basis für künftige Entwicklungen, aber der Anstoß zum Handeln bleibt aus. Ihre Auffassung von mentaler Belastung entspricht dem Alltagsverständnis und nicht der Theorie des Arbeitsschutzes, was möglicherweise darauf deutet, dass Führungspersonen ihre persönlichen Annahmen zur Bewältigung mentaler Belastung treffen oder sich fachlich nicht ausreichend ausgebildet sehen, dieses Thema zu navigieren.<sup>44</sup>

Auch da die deutsche bibliothekswissenschaftliche Forschung den Einfluss von *Emotional Labor* auf die mentale Belastung in der bibliothekarischen Auskunft noch nicht zu thematisieren scheint, fehlen dem Personal in Bibliotheken zumeist der entsprechende Zugang zum Thema und die nötigen Instrumente, um einer dadurch hervorgerufenen Überlastung zu begegnen oder dieser gar vorzubeugen. Wie dieses Problem angegangen werden kann und welche Handlungsschritte Bibliotheken gehen könnten, soll durch die Diskussion im folgenden Kapitel angestoßen werden.

## 4. Handlungsoptionen für Bibliotheken

Auf einer grundlegenden sachlichen und rechtlichen Ebene scheint das striktere Durchsetzen von Gefährdungsbeurteilungen, die den Aspekt mentaler Belastung am Arbeitsplatz *nicht* außer Acht lassen, eine zentrale Handlungsoption darzustellen. Belastende Einflüsse auf Mitarbeiter\*innen (nicht nur im Auskunftsdienst) müssen erhoben und dokumentiert werden und entsprechende Anpassungen der Arbeitsabläufe und der Arbeitsplatzstruktur müssen angegangen werden. Dies kann für Auskunftspersonal etwas ganz Offensichtliches sein, wie die Positionierung und die Dauer des Aufenthalts an der Auskunftstheke. Insbesondere in kleinen Bibliotheken ist es nicht unüblich, dass die Auskunftstheke auch der persönliche Arbeitsplatz für den\*die Bibliothekar\*in ist, was zu einem permanenten Beobachtungsgefühl und der Wahrnehmung führen kann, dauerhaft den emotionalen Darstellungsregeln unterworfen zu sein. Eine Trennung dieser zwei Arbeitsbereiche bzw. ein zeitlich eingeschränkter Aufenthalt an der Auskunftstheke erscheint hier sinnvoll.<sup>45</sup>

---

43 IFLA: Ethische Grundsätze von Bibliothek & Information Deutschland BID – Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e. V.

44 Vgl. Scheiding: Erhebung der psychischen Belastung an Arbeitsplätzen, 2022, S. 39.

45 Sherianne Shuler; Morgan, Nathan: Emotional labor in the academic library. When being friendly feels like work, in: The reference librarian 54 (2), 2013, S.118–133. Hier: S. 131. Online: <<https://doi.org/10.1080/02763877.2013.756684>>.

Damit eine solche arbeitsschutzrechtliche Umgestaltung überhaupt erfolgen kann, muss ein Bewusstsein über das Konzept Emotionsarbeit und dessen Rolle als mentaler Belastungsfaktor in der bibliothekarischen Auskunftsarbeit etabliert werden, zum Beispiel durch präventive Fortbildungen oder Teambuilding. Das vermutlich weit verbreitete aktuelle Wissensdefizit von Personal und Führung zur Verbindung zwischen der Interaktionsarbeit im bibliothekarischen Auskunftsdienst und dem soziologischen Konzept der Emotionsarbeit könnte unter anderem in der noch fehlenden deutschen Fachliteratur begründet sein.<sup>46</sup> Zwar beginnt die Fachliteratur im US-amerikanischen Raum die Existenz von Emotionsarbeit bei Bibliothekspersonal zu thematisieren und zu erforschen, jedoch beobachten Shuler und Morgan, dass Bildungsinstitutionen für Bibliothekswissenschaften angehenden Bibliothekar\*innen keine gezielte Vorbereitung auf die emotionalen Herausforderungen der Arbeit geben.<sup>47</sup> Eine Einbindung der Forschung in dieses noch junge Gebiet und eine Diskussion von Interaktionsarbeit aus der emotionalen Perspektive der dienstleistenden Person ist seitens der Hochschulen und Berufsschulen anzustreben. Eine solche Einbindung scheint an deutschen Hochschulen noch nicht präsent zu sein – so weist zum Beispiel das Modulhandbuch des Studiengangs Bibliothek und digitale Kommunikation der TH Köln keine Inhalte auf, die Studierende über die Rolle von Emotionsarbeit und deren Folgen im späteren Berufsalltag aufklären könnten.<sup>48</sup> Dies würde sicherstellen, dass Auskunftspersonen ab Beginn ihrer Tätigkeit in Bibliotheken über den möglichen Belastungsfaktor Emotionsarbeit in der Auskunftsarbeit informiert sind und somit potentiell eine mentale Überlastung frühzeitig erkennen können und bestenfalls wissen, welche Instrumente zur Bewältigung existieren.

An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass die Folgen der Emotionsarbeit nicht nur negativ sein müssen: Gespielte positive Gefühlsausdrücke, die durch das Hineinversetzen in Kund\*innen hervorgerufen werden (Tiefenhandeln), können das Gefühl höherer Leistungsfähigkeit in der dienstleistenden Person hervorrufen.<sup>49</sup> Dies bedeutet im Umkehrschluss, dass die emotionalen Darstellungsregeln einer Bibliothek für ihr Personal nicht immer eine negative Wirkung auf das Auskunftspersonal haben müssen. Allein das Anerkennen der emotionalen Beanspruchung aufgrund der Emotionsarbeit durch die Führungskraft kann die Einstellung der Auskunftspersonen gegenüber den Rollen, die sie in diesem Improvisationstheater<sup>50</sup> einnehmen müssen, zum Positiven wenden. Wichtig ist dabei, nicht in sogenannten *Corporate-Speak* (Unternehmensjargon) zu verfallen und die Angestellten auf hohle Rollen als Dienstleister\*innen zu reduzieren.<sup>51</sup>

Es gibt darüber hinaus konkrete Techniken, um negative Folgen von Emotionsarbeit zu reduzieren, zum Beispiel indem das Tiefenhandeln trainiert und so die emotionale Dissonanz zwischen den echten eigenen Gefühlen und dem gespielten Gefühlsausdruck verringert bis gänzlich vermieden wird. Hierbei sollte Auskunftspersonen zunächst vermittelt werden, sich nicht schlecht zu fühlen, wenn sie

46 Siehe Kapitel 2.

47 Vgl. Shuler; Morgan: Emotional labor in the academic library, 2013, S. 130.

48 Siehe: BdK Modulhandbuch. Online: <[https://www.th-koeln.de/mam/downloads/deutsch/studium/studiengaenge/f03/modubuch\\_bdk\\_th\\_koeln\\_20102021-1.pdf](https://www.th-koeln.de/mam/downloads/deutsch/studium/studiengaenge/f03/modubuch_bdk_th_koeln_20102021-1.pdf)>, Stand: 23.02.2023.

49 Vgl. Nerdinger: Gefühlsarbeit in Dienstleistungen, 2008, S. 13.

50 Vgl. Becker: Improvisationstheater Auskunft, 2022.

51 Vgl. Shuler; Morgan: Emotional labor in the academic library, 2013, S. 131.

Momente des gespielten Gefühlsausdrucks (Oberflächenhandeln) erleben.<sup>52</sup> Beim Ansprechen der Situation in einem Übungskontext kann eine kognitive Neubeurteilung geübt werden, indem der\*die Bibliothekar\*in versucht, die Situation aus Perspektive des\*der Kund\*in zu verstehen.<sup>53</sup> Ein weiterer Schritt kann das Üben der gedanklichen Umdeutung sein, bei der die hervorgerufenen Emotionen in der gegebenen Situation als Folge der eigenen Bewertung definiert werden, mit dem Ziel, eine alternative positive Deutung für sich zu finden.<sup>54</sup> Darüber hinaus könnten auch allgemeinere Kurse oder Fortbildungen über die Kommunikation von Gefühlen, interpersonelle Kommunikation und das Trainieren der eigenen emotionalen Intelligenz für in Bibliotheken tätige Personen ein weiterer Schritt zur Prävention und Verringerung mentaler Belastung sein.

In Hinblick auf die zukünftige Entwicklung von Emotionsarbeit in der bibliothekarischen Auskunft muss in Betracht gezogen werden, dass die zunehmende Digitalisierung von Abläufen in Bibliotheken zu Spannungssituationen in der Interaktion mit Kund\*innen führen kann, zumal diese inzwischen gewöhnt sind, Information auf Knopfdruck zu erhalten. Bibliothekspersonal könnte dann nicht mehr als Hüter von Information gelten, der essentiell ist, um an Informationen zu gelangen.<sup>55</sup>

## 5. Fazit

Es wurde erarbeitet, dass der deutsche Sprachraum noch nicht ausreichend Fachliteratur zum bibliothekarischen Auskunftsdienst aufweist, die über das Zufriedenstellen von Kund\*innen als Ziel von Dienstleistung hinausgeht. Auch der Blick auf die amerikanische Fachliteratur bestätigt diese Darstellung; Emotionsarbeit und mentale Belastung sind noch selten Thema in Forschung und Praxis. Die im Arbeitsschutz rechtlich verpflichtende Gefährdungsbeurteilung wurde zwar als ein allgemein sinnvolles Instrument zur Erhebung mentaler Belastung an Arbeitsplätzen in Deutschland eingeführt, wird aber wohl nicht konsistent angewandt, anscheinend auch nicht in Bibliotheken. Führungskräfte in Bibliotheken können aufgrund von mangelndem Wissen, Verwirrungen über die Zuständigkeit sowie fehlenden zeitlichen und finanziellen Ressourcen noch nicht ausreichend präventiv eingreifen. Daher ist das strengere Durchsetzen des Arbeitsschutzgesetzes nur eine Handlungsoption neben dem Schaffen von Bewusstsein für das Konzept der Emotionsarbeit, deren Rolle in Bibliotheken und für die dort tätigen Personen, und der Integration des Themas in bibliothekarische Lehre, Studium, Ausbildung und Weiterbildung. Hier könnte das Trainieren relevanter Skills im Fokus stehen.

Das alles kann aber nur ein Anfang sein, wenn man an die Mehrfachbelastung insbesondere von Auskunftspersonal denkt, das einer marginalisierten Gruppe angehört. Die Einflussfaktoren Gender und Alter auf die erlebte Interaktionsarbeit in der Bibliothek und der Einfluss von Ethnie werden bisher nur ganz am Rande diskutiert. Auch hier bleibt also Raum für Forschung und Aufklärung.

---

52 Vgl. Matteson, Miriam L.; Miller, Shelley S: What library managers should know about emotional labor, in: *Public Library Quarterly* 33 (2), 2016, S.95–107. Online: <<https://doi.org/10.1080/01616846.2014.910720>>.

53 Vgl. ebd.

54 Vgl. ebd.

55 Vgl. Shuler; Morgan: *Emotional labor in the academic library*, 2013, S. 131.

Wofür es ebenfalls großen Forschungsbedarf gibt, ist der Einflussfaktor Digitalisierung und die neueren Arten der Kommunikation, die sich auf dieser Grundlage etabliert haben. Inwiefern z.B. die digitale, schriftliche Auskunft über eine Chatfunktion sich auf die mentale Belastung von Bibliothekspersonal auswirkt, ist eine sehr interessante Frage, die den Rahmen dieses Beitrags allerdings sprengen würde.

## 6. Literatur

- Becker, Tom: Improvisationstheater Auskunft, in: Bibliothek Forschung und Praxis 46 (1), 2022, S. 108–127. Online: <<https://doi.org/10.1515/bfp-2022-0002>>.
- Böhle, Fritz; Wehrich, Margit: Das Konzept der Interaktionsarbeit, in: Zeitschrift für Arbeitswissenschaft 74 (1), 2022, S. 9–22. Online: <<https://doi.org/10.1007/s41449-020-00190-2>>.
- Chun, Hae-ryoung et al.: Effects of Emotional Labor Factors and Working Environment on the Risk of Depression in Pink-Collar Workers, in: International Journal of Environmental Research and Public Health 5208 (17), 2022, o.S. Online: <<https://doi.org/10.3390/ijerph17145208>>.
- Douglas, Veronica Arellano; Gadsby, Joanna (Hg.): Deconstructing Service in Libraries. Intersections of Identities and Expectations, Sacramento 2020.
- Eichhorn, Martin: Konflikt- und Gefahrensituationen in Bibliotheken. Ein Leitfaden für die Praxis, Berlin, München, Boston 2015. Online: <<https://doi.org/10.1515/9783110377699>>.
- Hernandez, Carolina; Oberlies, Mary K.: We're Not Libraries, We're People. Identity and Emotional Labor in Providing Face-to-Face Services in Libraries, in: Douglas, Veronica Arellano; Gadsby, Joanna (Hg.): Deconstructing Service in Libraries. Intersections of Identities and Expectations, Sacramento 2020, S. 179–204.
- Hochschild, Arlie Russell: The managed heart. Commercialization of human feeling. 3rd revised edition, Berkeley 2012.
- Horst, Andres; Schmidt, Jana May: Eine gemeinsame Strategie für die psychische Gesundheit, in: Bundesministerium für Arbeit und Soziales: Werkheft 02: Wie wir arbeiten (wollen), Berlin 2016, S. 162–167. Online: <[https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/werkheft-02.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/werkheft-02.pdf?__blob=publicationFile&v=2)>, Stand: 07.07.2023.
- IFLA: Ethische Grundsätze von Bibliothek & Information Deutschland BID – Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e. V. Online: <<https://www.ifla.org/de/ethische-grundsätze-von-bibliothek-information-deutschland-bid-bundesvereinigung-deutscher-bibliotheksverbände-e-v/>>, Stand: 07.07.2023.

- Matteson, Miriam L.; Miller, Shelley S: What library managers should know about emotional labor, in: Public Library Quarterly 33 (2), 2016, S. 95–107. Online: <<https://doi.org/10.1080/01616846.2014.910720>>.
- Nataraj, Lalitha; Macalalad, Kristine: Read, write, sing, and...mutually empower. Creating support systems and engaging inclusive service, in: Douglas, Veronica Arellano; Gadsby, Joanna (Hg.): Deconstructing Service in Libraries. Intersections of Identities and Expectations, Sacramento 2020, S. 159–178.
- Neckel, Sighard; Arlie Russell Hochschild: Das gekaufte Herz. Zur Kommerzialisierung der Gefühle, in: Senge, Konstanze; Schützeichel, Rainer (Hg.): Hauptwerke der Emotionssoziologie, Wiesbaden 2013, S. 168–175. Online: <[https://doi.org/10.1007/978-3-531-93439-6\\_25](https://doi.org/10.1007/978-3-531-93439-6_25)>.
- Nerdinger, Friedemann W.: Gefühlsarbeit in Dienstleistungen. Konzept, Konsequenzen, Intervention, in: Beckenstein, Martin (Hg.): Neue Herausforderungen an das Dienstleistungsmarketing, Wiesbaden 2008, S. 3–18. Online: <[https://doi.org/10.1007/978-3-8349-9697-8\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-8349-9697-8_1)>.
- Rösch, Hermann et al.: Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Eine Einführung. Mitbegründet von Engelbert Plassmann (E-Book), 2019. Online: <<https://ebookcentral.proquest.com/lib/koln/detail.action?docID=5999987>>, Stand: 07.07.2023.
- Scheiding, Luise: Erhebung der psychischen Belastung an Arbeitsplätzen der Mitarbeitenden kleiner wissenschaftlicher Bibliotheken in Baden-Württemberg. Hindernisse und Bewusstsein der Leitungspersonen, Bachelorarbeit, Hochschule Hannover, Hannover 2022. Online: <<https://doi.org/10.25968/opus-2256>>.
- Shuler, Sherianne; Morgan, Nathan: Emotional labor in the academic library. When being friendly feels like work, in: The Reference Librarian 54 (2), 2013, S. 118–133. Online: <<https://doi.org/10.1080/02763877.2013.756684>>.
- Surma, Silke: Selbstwertmanagement. Psychische Belastung im Umgang mit schwierigen Kunden. Wiesbaden, 2012.