

Möglichkeiten um Mitarbeiter die Emotionsarbeit leisten, zu entlasten und unterstützen:

- Die Mitarbeitenden verfügen bei den Darbietungsregeln über einen gewissen Ermessensspielraum, das heißt sie können Kunden bestimmte Boni einräumen oder Vertragspausen gewähren. (Beispiel Callcenter)
- Die Mitarbeitenden verfügen über einen Zeitspielraum, z. B. durch Kurzpausen und Auszeiten, die ihnen die Möglichkeit geben, wieder Kraft zu tanken.
- Die Mitarbeitenden verfügen über einen Entscheidungsspielraum, beispielsweise der Möglichkeit einer Übergabe von »schwierigen Fällen« an andere Mitarbeitende. So können sie sich vor emotionalem Stress schützen und sich gegenseitig entlasten, wenn sie mal einen schlechten Tag haben.
- Mitarbeitende werden bereits im Auswahlprozess auf ihre emotionale Stabilität hin geprüft
-> der Prozess dazu nennt sich „Person-Job-Fit“ in der Psychologie
- Wie können Sie den „Person-Job-Fit“ integrieren?
Zum Beispiel durch Arbeitsproben

Hier brauche ich noch Ideen :/