

Literatur

- Albert, Andreas/Betzelt, Sigrid/Bode, Ingo/Parschick, Sarina (2021): Management mit Angst? Führungskräfte im Sozialwesen zwischen Kontrolldruck und Rettungsambitionen. In: *Arbeit* 30, H. 3, S. 193–214. <https://doi.org/10.1515/arbeit-2021-0015>
- Albert, Andreas/Bode, Ingo/Parschick, Sarina (2022): Corona, Pflege und Gesellschaft: Soziologische Perspektiven auf zugespitzte Krisenzustände und den Umgang mit ihnen. In: Breitbach, Verena/Brandenburg, Hermann (Hg.): *Corona und Pflege*, Wiesbaden: Springer VS, S. 35–55. https://doi.org/10.1007/978-3-658-34045-2_4
- Albert, Andreas/Betzelt, Sigrid/Parschick, Sarina (2022): Soziale Dienstleistungen unter Druck: Ökonomisierungsgetriebene Handlungsdilemmata und ihre emotionalen Implikationen. In: Betzelt/Fehmel: *Deformation oder Transformation? Analysen zum wohlfahrtsstaatlichen Wandel im 21. Jahrhundert*, S. 225–250. https://doi.org/10.1007/978-3-658-35210-3_10
- Albrow, Martin (1992): *Sine Ira et Studio – or Do Organizations Have Feelings?* In: *Organization Studies* 13, H. 4, S. 313–329. <https://doi.org/10.1177/017084069201300301>
- Albrow, Martin (2007): *Do Organizations Have Feelings?* London: Routledge.
- Altinoz, Mehmed/Cop, Serdar/Cakiroglu, Dehmet/Altinoz, Tolga (2016): The Influence of Organization Support Perceived in Enterprises on Burnout Feeling: A Field Research. In: *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 235, H. 4, S. 427–434. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.053>
- Anhut, Raimund/Heitmeyer, Wilhelm (2014): Folgen gesellschaftlicher Entsolidarisierung. In: Bremer, Helmut/Lange-Vester, Andrea (Hg.): *Soziale Milieus und Wandel der Sozialstruktur*, 2. Auflage, Wiesbaden: Springer VS, S. 145–169. https://doi.org/10.1007/978-3-531-19947-4_6

- Artus, Ingrid/Birke, Peter/Kerber-Clasen, Stefan/Menz, Wolfgang (Hg.) (2017): *Sorge-Kämpfe. Auseinandersetzungen um Arbeit in sozialen Dienstleistungen*. Hamburg: VSA.
- Auth, Diana (2020): *Prekarisierung der Pflege(arbeit) = Armut der Pflegenden?* In: Dackweiler, Regina-Maria/Rau, Alexandra/Schäfer, Reinhild (Hg.): *Frauen und Armut – Feministische Perspektiven*, Opladen: Verlag Barbara Budrich, S. 303–324. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1oh9fb8.18>
- Bäcker, Gerhard/Naegele, Gerhard/Bispinck, Reinhard (2020): *Sozialpolitik und soziale Lage in der Bundesrepublik Deutschland. Grundlagen, Arbeit, Einkommen und Finanzierung. Ein Handbuch. 6., durchgesehene Auflage*, Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-06249-1>
- Bayertz, Kurt (Hg.) (1998): *Solidarität. Begriff und Problem*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Becker, Karina/Binner, Kristina/Décieux, Fabienne (Hg.) (2020): *Gespannte Arbeits- und Geschlechterverhältnisse im Marktkapitalismus*. Wiesbaden: Springer Nature. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-22315-1>
- Behr, Karin (2016): *Träger der Kinder- und Jugendhilfe*. In: Schröer/Struck/Wolff: *Handbuch Kinder- und Jugendhilfe*, S. 702–720.
- Behling, Lina/Hardering, Frederike (2017): *Verweigerte Anerkennung und Emotionen in der Sozialen Arbeit*. In: *Soziale Passagen* 9, H. 2, S. 405–422. <https://doi.org/10.1007/s12592-017-0267-0>
- Behr, Thomas (Hg.) (2015): *Aufbruch Pflege*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Behruzi, Daniel (2018): *Kampfmethode Ultimatum. Von disziplinierender Kollegialität zu widerständiger Solidarität – Fallbeispiele aus dem Gesundheitswesen*. In: *Industrielle Beziehungen* 25, H. 4, S. 469–494. <https://doi.org/10.3224/indbez.v25i4.05>
- Bennett, Hayley (2017): *Re-examining British Welfare-to-Work Contracting Using a Transaction Cost Perspective*. In: *Journal of Social Policy* 46, H. 1, S. 129–148. <https://doi.org/10.1017/S0047279416000337>
- Besio, Cristina/Meyer, Uli (2018): *Heterogenität in der Weltgesellschaft: Wie Organisationen mit widersprüchlichen institutionellen Logiken umgehen*. In: Besio, Cristina (Hg.): *Moral und Innovation in Organisationen*, Wiesbaden: Springer VS, S. 83–103. https://doi.org/10.1007/978-3-658-20273-6_4
- Betzelt, Sigrid (2014): *Die kosteneffiziente ›Aktivierungsstrategie‹ Arbeitsloser ohne Leistungsanspruch – Exklusion statt Inklusion, vor allem von Frau-*

- en. In: *Sozialer Fortschritt* 63, H. 7, S. 162–170. <https://doi.org/10.3790/sfo.63.7.162>
- Betzelt, Sigrid/Bode, Ingo (2017): Fatal funktional? Angstmobilisierung im liberalisierten Wohlfahrtskapitalismus. In: *Leviathan* 45, H. 2, S. 192–220. <https://doi.org/10.5771/0340-0425-2017-2-192>
- Betzelt, Sigrid/Bode, Ingo (2020): Entfremdung vom Sozialstaat? Angsterfahrungen in Arbeitskontexten der Daseinsvorsorge. In: Martin, Susanne/Linpinsel, Thomas (Hg.): *Angst in Kultur und Politik der Gegenwart. Beiträge zu einer Gesellschaftswissenschaft der Angst*, Wiesbaden: Springer VS, S. 141–158. https://doi.org/10.1007/978-3-658-30431-7_8
- Betzelt, Sigrid/Bothfeld, Silke (2021): Die Krankenpflege im deutschen Genderregime: Woran scheidet die berufliche Gleichstellung? In: Scherger, Simone/Abramowski, Ruth/Dingeldey, Irene/Hokema, Anna/Schäfer, Andrea (Hg.): *Geschlechterungleichheiten in Arbeit, Wohlfahrtsstaat und Familie. Festschrift für Karin Gottschall*, Frankfurt a.M.: Campus, S. 249–278.
- Betzelt, Sigrid/Bode, Ingo (2022): Emotional Regimes in the Political Economy of the ›Welfare Service State‹. The Case of Continuing Education and Active Inclusion in Germany. Institute for International Political Economy (IPE), Working Paper No. 178/2022.
- Betzelt, Sigrid/Fehmel, Thilo (Hg.) (2022): *Deformation oder Transformation? Analysen zum wohlfahrtsstaatlichen Wandel im 21. Jahrhundert*. Wiesbaden: Springer Fachmedien. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-35210-3>
- Betzelt, Sigrid/Albert, Andreas/Bode, Ingo/Parschick, Sarina (2023): Die Prekarität der arbeitsmarktpolitischen Infrastruktur und die Rolle von Emotionsregimes. Das Beispiel der geförderten beruflichen Weiterbildung. In: Atzmüller, Roland/Décieux, Fabienne/Ferschli, Benjamin (Hg.): *Ambivalenzen in der Transformation von Sozialpolitik und Wohlfahrtsstaat: Soziale Arbeit, Care, Rechtspopulismus und Migration*, Weinheim: Beltz Juventa, S. 70–87.
- Bieling, Hans-Jürgen/Möhring-Hesse, Matthias (2022): Öffentliche Infrastrukturen. Die politische Gestaltung der vernetzten Gesellschaft. In: *Bürger & Staat* 72, H. 1, S. 4–11.
- Billmann, Lucie/Held, Josef (Hg.) (2013): *Solidarität in der Krise. Gesellschaftliche, soziale und individuelle Voraussetzungen solidarischer Praxis*. Wiesbaden: Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-00912-0>
- Bode, Ingo (1997): *Die Organisation der Solidarität. Normative Interessenorganisationen der französischen Linken als Auslaufmodell mit Zukunft*.

- Opladen: Westdeutscher Verlag. https://doi.org/10.1007/978-3-322-91673-0_4
- Bode, Ingo (2013): Die Infrastruktur des postindustriellen Wohlfahrtsstaats. Organisation, Wandel, gesellschaftlicher Hintergründe. Wiesbaden: Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-19428-8>
- Bode, Ingo (2016): Stress durch rekursive Ambivalenz, oder: Warum oder wie das Krankenhauswesen mutiert. In: Bode, Ingo/Vogd, Werner (Hg.): Mutationen des Krankenhauses. Soziologische Diagnosen in organisations- und gesellschaftstheoretischer Perspektive, Wiesbaden: Springer VS, S. 253–279. https://doi.org/10.1007/978-3-658-11853-2_13
- Bode, Ingo (2021): Den Klimawandel bewältigen: Herausforderungen an die institutionelle Organisation des Gesundheitswesens. In: Güster, Christian/Klauber, Jürgen/Robra, Bernt-Peter/Schmuker, Caroline/Schneider, Alexandra (Hg.): Versorgungsreport Klima und Gesundheit, Berlin: Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft, S. 219–232. <https://doi.org/10.32745/9783954666270-16>
- Bode, Ingo (2023a): Organisationen der Hilfe. In: Apelt, Maja/Racke, Veronika (Hg.): Handbuch Organisationstypen. 2., erweiterte Auflage, Wiesbaden: Springer VS, S. 281–298.
- Bode, Ingo (2023b): Geld und Wirtschaftlichkeit im Sozialwesen. Trends, Dilemmata, Perspektiven. In: Kieslinger, Daniel (Hg.): Die Wirtschaftlichkeit der Kinder- und Jugendhilfe. Leistung, Qualität, Entgelt, Freiburg i. B.: Lambertus, S. 19–39.
- Bogai, Dieter (2017): Der Arbeitsmarkt für Pflegekräfte im Wohlfahrtsstaat. Berlin/Boston: De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110431698>
- Bogner, Alexander/Littig, Beate/Menz, Wolfgang (Hg.) (2009): Experteninterviews. Theorien, Methoden, Anwendungsfelder. 3., grundlegend überarbeitete Auflage, Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bogner, Alexander/Littig, Beate/Menz, Wolfgang (2014): Interviews mit Experten. Eine praxisorientierte Einführung. Wiesbaden: Springer VS (Lehrbuch). <https://doi.org/10.1007/978-3-658-08349-6>
- Böhle, Fritz (2011): Interaktionsarbeit als wichtige Arbeitstätigkeit im Dienstleistungssektor. In: WSI Mitteilungen 64, H. 9, S. 456–461. <https://doi.org/10.5771/0342-300X-2011-9-456>
- Böhle, Fritz/Glaser, Jürgen (Hg.) (2006): Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-90505-1>

- Böhle, Fritz/Wehrich, Margit (2020): Das Konzept der Interaktionsarbeit. In: Zeitschrift für Arbeitswissenschaft 74, H. 1, S. 9–22. <https://doi.org/10.1007/s41449-020-00190-2>
- Bohnsack, Ralf/Przyborski, Aglaja/Schäffer, Burkhard (Hg.) (2010): Das Gruppendiskussionsverfahren in der Forschungspraxis. 2., vollständig überarbeitete und aktualisierte Auflage, Opladen/Farmington Hills, MI: Verlag Barbara Budrich. <https://doi.org/10.2307/j.ctvddzpw5w>
- Bornheim-Gallmeister, Nicole (2013): Positive Emotionen in der Arbeitswelt. Eine vergleichende Untersuchung über das Verhältnis von Rahmenbedingungen und Arbeiterleben in der stationären Altenpflege (Dissertation). <https://media.suub.uni-bremen.de/bitstream/elib/1010/1/00105087-1.pdf> (Abruf am 09.01.2023).
- Bräuer, Jens (2020): Emotionsarbeit in der Gesundheitsbranche. In: S.R.H. Fernhochschule (Hg.): Gesundheit – Arbeit – Prävention (Weiterbildung und Forschung der SRH Fernhochschule – The Mobile University), Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 1–19. https://doi.org/10.1007/978-3-658-30006-7_1
- Brandenburg, Hermann/Fenchel, Volker (2021): Altern und Pflege. In: Schroeter, Klaus R./Vogel, Claudia/Künemund, Harald (Hg.): Handbuch Soziologie des Alterns, Wiesbaden: Springer VS. https://doi.org/10.1007/978-3-658-09630-4_39-1
- Brandenburg, Hermann/Bode, Ingo/Werner, Burkhard (2014): Soziales Management in der stationären Altenhilfe. Kontexte und Gestaltungsoptionen. Bern: Huber.
- Brehm, Marion (2001): Emotionen in der Arbeitswelt. Theoretische Hintergründe und praktische Einflussnahme. In: Arbeit 10, H. 3, S. 205–218. <https://doi.org/10.1515/arbeits-2001-0302>
- Brettschneider, Antonio (2019): Die Rolle der Kommunen: Ziele, Handlungsfelder und Gestaltungsmöglichkeiten kommunaler Pflegepolitik. In: Jacobs, Klaus/Kuhlmei, Adelheid/Greif, Stefan/Klauber, Jürgen/Schwinger, Antje (Hg.): Pflege-Report 2019. Mehr Personal in der Langzeitpflege – aber woher?, Berlin: Springer, S. 221–238. https://doi.org/10.1007/978-3-662-58935-9_18
- Bröckling, Ulrich (2007): Das unternehmerische Selbst. Soziologie einer Subjektivierungsform. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Bröckling, Ulrich (2017): Gute Hirten führen sanft. Über Menschenregierungskünste. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.

- Büscher, Andreas/Krebs, Moritz (2018): Qualität in der ambulanten Pflege. In: Jacobs, Klaus/Kuhlmei, Adelheid/Greß, Stefan/Klauber, Jürgen/Schwinger, Antje (Hg.): Pflege-Report 2018, Berlin/Heidelberg: Springer, S. 127–134. https://doi.org/10.1007/978-3-662-56822-4_11
- Cooper, Cary L./Ashkanasy, Neal M. (2008): Research companion to emotion in organizations (New horizons in management). Cheltenham, UK: Edward Elgar. <https://doi.org/10.4337/9781848443778>
- Coote, Anna (2022): Exploring the Case for Universal Services. In: Arestis, Philip/Sawyer, Malcolm (Hg.): Economic Policies for Sustainability and Resilience, Basingstoke: Palgrave Macmillan, S. 223–267. https://doi.org/10.1007/978-3-030-84288-8_6
- Daus, Catherine S./Brown, Shanique (2012): The Emotion Work of Police. In: Ashkanasy, Neal M./Härtel, Charmine E. J./Zerbe, Wilfred J. (Hg.): Experiencing and Managing Emotions in the Workplace (Research on Emotion in Organizations 8), Bingley: Emerald Group Publishing Limited, S. 305–328. [https://doi.org/10.1108/S1746-9791\(2012\)0000008016](https://doi.org/10.1108/S1746-9791(2012)0000008016)
- Detje, Richard/Menz, Wolfgang/Nies, Sarah/Sauer, Dieter (2011): Krise ohne Konflikt? Interessen- und Handlungsorientierungen im Betrieb – die Sicht von Betroffenen. Hamburg: VSA.
- Diefenbach, Thomas (2009): New Public Management in Public Sector Organizations: The Dark Sides of Managerialistic ›Enlightenment‹. In: Public Administration 87, H. 4, S. 892–900. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2009.01766.x>
- Dobischat, Rolf/Elias, Arne/Rosendahl, Anna (Hg.) (2018): Das Personal in der Weiterbildung. Im Spannungsfeld von Professionsanspruch und Beschäftigungsrealität. Wiesbaden: Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-17076-9>
- Dörre, Klaus (2017): Gewerkschaften, Machtressourcen und öffentliche Soziologie. Ein Selbstversuch. In: Österreichische Zeitschrift für Soziologie 42, H. 1, S. 105–128. <https://doi.org/10.1007/s11614-017-0260-z>
- Duchek, Stephanie (2020): Organizational Resilience: A Capability-based Conceptualization. In: Business Research 13, H. 1, S. 215–246. <https://doi.org/10.1007/s40685-019-0085-7>
- Emanuel, Markus/Müller-Alten, Lutz/Rabe Annette (Hg.) (2017): Kinder- und Jugendhilfe: Das Lehrbuch über die strukturellen Arbeitsbedingungen. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.

- Endress, Martin/Maurer, Andrea (Hg.) (2015): Resilienz im Sozialen. Theoretische und empirische Analysen. Wiesbaden: Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-05999-6>
- Enggruber, Ruth (2013): Jugendberufshilfe. In: Rauschenbach, Thomas/Borrmann, Stefan (Hg.): Enzyklopädie Erziehungswissenschaft Online (EEO), Jugend und Jugendarbeit, Kooperationspartner der Jugendarbeit, Weinheim/Basel: Beltz Juventa. <https://doi.org/10.3262/EEO13130316>
- Epkenhans-Behr, Ina (2016): Beziehungsmuster zwischen Jugendämtern und freien Trägern. Empirische Befunde und ein Erklärungsmodell, Wiesbaden: Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-10636-2>
- Fehmel, Thilo (2020): Konflikt und Solidarität als Verhältnis dynamischer Vergesellschaftung. In: Berliner Journal für Soziologie 30, H. 1, S. 23–48. <http://doi.org/10.1007/s11609-020-00407-5>
- Fehmel, Thilo/Betzelt, Sigrid (2022): Einleitung. In: Betzelt/Fehmel (Hg.): Deformation oder Transformation? Analysen zum wohlfahrtsstaatlichen Wandel im 21. Jahrhundert, S. 1–21. https://doi.org/10.1007/978-3-658-35210-3_1
- Fengler, Jörg (2001): Helfen macht müde. Zur Analyse und Bewältigung von Burnout und beruflicher Deformation. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Ferreira, Yvonne (2020): Arbeitszufriedenheit. Grundlagen, Anwendungsfelder, Relevanz (Arbeits-, Organisations- und Wirtschaftspsychologie). Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Fineman, Stephen (Hg.) (1996): Emotion in Organizations (Reprinted). London: Sage.
- Fischer, Lorenz (Hg.) (2006): Arbeitszufriedenheit. Konzepte und empirische Befunde (Wirtschaftspsychologie). 2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, Göttingen: Hogrefe.
- Flam, Helena (1990): Emotional ›Man‹: I. The Emotional ›Man‹ and the Problem of Collective Action. In: International Sociology 5, H. 1, S. 39–56. <https://doi.org/10.1177/026858090005001004>
- Flam, Helena (2002): Soziologie der Emotionen. Stuttgart: UTB/UVK. <https://doi.org/10.36198/9783838523590>
- Flam, Helena/Kleres, Jochen (Hg.) (2015): Methods of Exploring Emotions. Hoboken: Taylor and Francis. <https://doi.org/10.4324/9781315756530>
- Foucault, Michel (2000[1978]): Die »Gouvernementalität«. In: Bröckling, Ulrich/Krasmann, Susanne/Lemke, Thomas (Hg.): Gouvernementalität der Gegenwart, Frankfurt a.M.: Suhrkamp, S. 41–67.

- Flecker, Jörg/Schultheiß, Franz/Vogel, Berthold (Hg.) (2014): Im Dienste öffentlicher Güter. Metamorphosen der Arbeit aus der Sicht der Beschäftigten. Berlin: edition sigma. <https://doi.org/10.5771/9783845268989>
- Folbre, Nancy (2001): *The Invisible Heart: Economics and Family Values*. New York: New Press.
- Fraser, Nancy (1997): *After the Family Wage: A Postindustrial Thought Experiment*. In: Fraser, Nancy (Hg.): *Justice Interrupts: Critical Reflections on the »Postsocialist« Condition*, London: Routledge, S. 41–66.
- Freifrau von Hirschberg, Constanze/Kähler, Björn (2015): Positionspapier: Psychische Belastungen in der Pflege und die Rolle der Pflegedokumentation. In: Behr, Thomas (Hg.): *Aufbruch Pflege*, Wiesbaden: Springer Gabler, S. 163–186. https://doi.org/10.1007/978-3-658-06721-2_11
- Frenzel, Anne C./Götz, Thomas/Pekrun, Reinhard (2009): Emotionen. In: Wild, Elke/Möller, Jens (Hg.): *Pädagogische Psychologie*, Heidelberg/Berlin: Springer-Lehrbuch, S. 205–232. https://doi.org/10.1007/978-3-540-88573-3_9
- Frese, Michael (1990): *Arbeit und Emotion – Ein Essay*. In: Frei, Felix/Udris, Ivars (Hg.): *Das Bild der Arbeit*, Bern: Huber, S. 285–301.
- Fröhlich-Gildhoff, Klaus/Rönnau-Böse, Maike (2022): *Resilienz*. 6. Auflage, München: Ernst Reinhardt Verlag. <https://doi.org/10.36198/9783838558615>
- Frost, Liz/Magyar-Haas, Veronika/Schoneville, Holger/Sicora, Alessandro (2020): *Shame and Social Work*. In: Frost, Liz/Magyar-Haas, Veronika/Schoneville, Holger/Sicora, Alessandro (Hg.): *Shame and social work. Theory, Reflexivity and Practice*, Bristol: Policy Press, S. 1–16. <https://doi.org/10.2307/j.ctv138wr9z.4>
- Galuske, Michael/Rietzke, Tim (2008): *Aktivierung und Ausgrenzung – Aktivierender Sozialstaat, Hartz-Reformen und die Folgen für Soziale Arbeit und Jugendberufshilfe*. In: Anhorn, Roland/Bettinger, Frank/Stehr, Johannes (Hg.): *Sozialer Ausschluss und Soziale Arbeit Positionsbestimmungen einer kritischen Theorie und Praxis Sozialer Arbeit. Perspektiven kritischer Sozialer Arbeit*, Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 399–416. https://doi.org/10.1007/978-3-531-90821-2_20
- Ganster, Daniel C./Schaubroeck, John (1991): *Work Stress and Employee Health*. In: *Journal of Management* 17, H. 2, S. 235–271. <https://doi.org/10.1177/014920639101700202>
- Gesundheitsberichterstattung des Bundes (2023): *Pflegeheime und verfügbare Plätze in Pflegeheimen. Gliederungsmerkmale: Jahre, Region, Art der Einrichtungen/Plätze, Träger*, https://www.gbe-bund.de/gbe/pkg_isgbes

- .prc_menu_olap?p_uid=gastd&p_aid=66329567&p_sprache=D&p_help=2
&p_indnr=570&p_indsp=1074&p_ityp=H&p_fid= (Abruf am 09.02.2023).
- Giesenbauer, Björn/Glaser, Jürgen (2006): Emotionsarbeit und Gefühlsarbeit in der Pflege – Beeinflussung fremder und eigener Gefühle. In: Böhle, Fritz/Glaser, Jürgen (Hg.): Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung, Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 59–83. https://doi.org/10.1007/978-3-531-90505-1_5
- Gläser, Jörg/Laudel, Grit (2010): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. 4. Auflage, Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-91538-8>
- Gough, Ian (2019): Universal Basic Services: A Theoretical and Moral Framework. In: *The Political Quarterly* 90, H. 3, S. 534–542. <https://doi.org/10.1111/1467-923X.12706>
- Graefe, Stefanie (2019): Resilienz im Krisenkapitalismus: Wider das Lob der Anpassungsfähigkeit. Bielefeld: transcript. <https://doi.org/10.1515/9783839443392>
- Greer, Ian/Schulte, Lisa/Symon, Graham (2018): Creaming and Parking in Marketised Employment Services: An Anglo-German Comparison. In: *Human Relations* 71, H. 11, S. 1427–1453. <https://doi.org/10.1177/0018726717745958>
- Greve, Gustav (2019): Organizational Burnout. Das versteckte Phänomen ausgebrannter Organisationen. Wiesbaden: Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-23737-0>
- Heinz, André (2021): Kollektives Handeln in sozialen Berufen – Zur Perspektive der Beschäftigten. Münster: Westfälisches Dampfboot.
- Heister, Michael/Liebscher, Sandra M. L. (2015): Qualitätssicherung von Weiterbildungsmaßnahmen der Bundesagentur für Arbeit von 1969 bis heute. In: Mülheims, Laurenz/Hummel, Karin/Peters-Lange, Susanne/Toepler, Edwin/Schuhmann, Iris (Hg.): Handbuch Sozialversicherungswissenschaft, Wiesbaden: Springer VS, S. 555–571. https://doi.org/10.1007/978-3-658-08840-8_35
- Hennecke, Marie/Brandstätter, Veronika (2016): Gefühle und Anreize als Auslöser und Regulativ von Handlungen: Beiträge der Allgemeinen Psychologie – Emotion und Motivation. In: Sonntag, Karlheinz (Hg.): Personalentwicklung in Organisationen. Psychologische Grundlagen, Methoden und Strategien, Göttingen: Hogrefe, S. 83–124.

- Henning, Christoph (2015): Theorien der Entfremdung zur Einführung. Hamburg: Junius Verlag.
- Hielscher, Volker/Nock, Lukas/Kirchen-Peters, Sabine/Blass, Kerstin (2013): Zwischen Kosten, Zeit und Anspruch. Das alltägliche Dilemma sozialer Dienstleistungsarbeit. Wiesbaden: Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-01378-3>
- Hielscher, Volker/Ochs, Peter (2009): Arbeitslose als Kunden? Beratungsgespräche in der Arbeitsvermittlung zwischen Druck und Dialog. Berlin: Sigma. <https://doi.org/10.5771/9783845269733>
- Hipp, Lena/Kelle, Nadiya (2016): Nur Luft und Liebe? Zur Entlohnung sozialer Dienstleistungsarbeit im Länder- und Berufsvergleich. In: Zeitschrift für Sozialreform 62, H. 3, S. 237–269. <https://doi.org/10.1515/zsr-2016-0012>
- Hochschild, Arlie R. (2006): Das gekaufte Herz. Die Kommerzialisierung der Gefühle. Campus-Bibliothek, Erweiterte Neuauflage, Frankfurt a.M.: Campus-Verlag.
- Höher, Friederike (2020): Menschliche Resilienz in Unternehmen – Dialog als Ressource. Grundlagen und Methoden auch für die agile Arbeitswelt. Op-laden: Verlag Barbara Budrich. <https://doi.org/10.2307/j.ctvzsmc9b>
- Höhmnn, Ulrike/Lauxen, Oliver/Schwarz, Laura (2018): Gestaltungskompetenzen im Pflegealltag stärken: Arbeitsprozessintegrierte Prozessentwicklung in der Pflege. Marburg: Mabuse Verlag.
- Hosse, Peter/Kropp, Jessika Marie/Stieber, Thomas (2017): Streik im Spielzeugland? Who cares? Resultate eines Lehrforschungsprojekts zum Streik im Sozial- und Erziehungsdienst 2015. In: Artus/Birke/Kerber-Clasen/Menz: Sorge-Kämpfe. Auseinandersetzungen um Arbeit in sozialen Dienstleistungen, S. 58–75.
- Hsieh, Chih-Wei (2014): Burnout Among Public Service Workers: The Role of Emotional Labor Requirements and Job Resources. In: Review of Public Personnel Administration 34, H. 4, S. 379–402. <https://doi.org/10.1177/0734371X12460554>
- Hsieh, Chih-Wei/Jin, Myung H./Guy, Mary E. (2012): Consequences of Work-Related Emotions. In: The American Review of Public Administration 42, H. 1, S. 39–53. <https://doi.org/10.1177/0275074010396078>
- Hürtgen, Stefanie (2013): Mensch sein auf der Arbeit? Kollegialität als Balance von allgemeinmenschlichen und leistungsbezogenen Aspekten von Arbeit. In: Billmann/Held: Solidarität in der Krise. Gesellschaftliche, soziale und individuelle Voraussetzungen solidarischer Praxis, S. 237–262. https://doi.org/10.1007/978-3-658-00912-0_11

- Hwang, Hokyū/Colyvas, Jeannette/Drori, Gili (Hg.) (2019): Agents, Actors, Actorhood. Institutional Perspectives on the Nature of Agency, Action, and Authority. Bingley: Emerald. <https://doi.org/10.1108/S0733-558X201958>
- Ismer, Sven/Beyer, Manuela/von Scheve, Christian (2015): Soziale Konsequenzen kollektiver Emotionen: Identifikation und Solidarität nach innen und Abgrenzung nach außen? In: Kleres, Jochen/Albrecht, Yvonne (Hg.): Die Ambivalenz der Gefühle. Über die verbindende und widersprüchliche Sozialität von Emotionen, Wiesbaden: Springer VS, S. 83–100. https://doi.org/10.1007/978-3-658-01654-8_5
- Iversen, Torben/Soskice, David (2019): Democracy and Prosperity: The Reinvention of Capitalism in a Turbulent Century. Princeton: Princeton University Press. <https://doi.org/10.23943/princeton/9780691182735.001.0001>
- Jacobs, Klaus/Kuhlmey, Adelheid/Greif, Stefan/Klauber, Jürgen/Schwinger, Antje (Hg.) (2020): Pflege-Report 2019. Mehr Personal in der Langzeitpflege – aber woher? Berlin: Springer Open. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-58935-9>
- Jones, Marshall B. (2007): The Multiple Sources of Mission Drift. In: Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly 36, H. 2, S. 299–307. <https://doi.org/10.1177/0899764007300385>
- Kaiser, Robert (2014): Qualitative Experteninterviews. Konzeptionelle Grundlagen und praktische Durchführung. Wiesbaden: Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-02479-6>
- Kaufmann, Franz-Xaver (1997): Schwindet die integrative Funktion des Sozialstaats? In: Berliner Journal für Soziologie 7, H. 1, S. 5–19.
- Kay, Sophie A./Merlo, Kelsey L. (2020): Emotion Regulation as a Process to Foster Resilience. In: Powley, Edward H./Barker Caza, Brianna/Caza, Arran (Hg.): Research Handbook on Organizational Resilience, Cheltenham: Edward Elgar, S. 86–102. <https://doi.org/10.4337/9781788112215.00014>
- Kerber-Clasen, Stefan (2017): Erfolgreich gescheitert? Gewerkschaftliche Auseinandersetzungen des Sozialstaatsumbaus im Kita-Bereich. In: Artus/Birke/Kerber-Clasen/Menz: Sorge-Kämpfe. Auseinandersetzungen um Arbeit in sozialen Dienstleistungen, S. 34–57.
- Kleres, Jochen (2011): Emotions and Narrative Analysis. A Methodological Approach. In: Journal for the Theory of Social Behaviour 41, H. 2, S. 182–202. <https://doi.org/10.1111/j.1468-5914.2010.00451.x>
- Kleres, Jochen (2015): Emotions and the Expert Interview. In: Flam, Helena/Kleres, Jochen (Hg.): Methods of Exploring Emotions, Hoboken: Taylor and Francis, S. 90–100.

- Knoob, Dirk (2008): Mit negativen Emotionen professionell umgehen: Frustrations- und Ambiguitätstoleranz als Kernkompetenz von Weiterbildungern. In: *Die Zeitschrift für Erwachsenenbildung* 15, H. 3, S. 45–48. <https://doi.org/10.3278/DIE0803Wo45>
- Knuth, Matthias (2018): Vermarktlichung von Arbeitsmarktdienstleistungen als Legitimationsbeschaffung. In: Dobischat/Elias/Rosendahl: *Das Personal in der Weiterbildung. Im Spannungsfeld von Professionsanspruch und Beschäftigungsrealität*, S. 345–376. https://doi.org/10.1007/978-3-658-17076-9_16
- Kock, Klaus/Kutzner, Edelgard (Hg.) (2006): *Betriebsklima: Überlegungen zur Gestaltbarkeit eines unberechenbaren Phänomens*. Dortmund: Landesinstitut Sozialforschungsstelle Dortmund 148.
- König, Andrea/Erling, Rüdiger/Reuschenbach, Bernd (2021): Einstellungen zur Veröffentlichung von Qualitätsberichten in Pflegeeinrichtungen. In: *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie* 54, H. 8, S. 810–815. <https://doi.org/10.1007/s00391-020-01767-6>
- Kröll, Tobias (2013): Arbeitnehmersolidarität im neoliberalen Strukturwandel. In: Billmann/Held: *Solidarität in der Krise. Gesellschaftliche, soziale und individuelle Voraussetzungen solidarischer Praxis*, S. 79–97. https://doi.org/10.1007/978-3-658-00912-0_4
- Kruse, Jan (2015): *Qualitative Interviewforschung. Ein integrativer Ansatz*. 2., überarbeitete und ergänzte Auflage, Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Kühn, Thomas/Koschel, Kay-Volker (2018): *Gruppendiskussionen. Ein Praxis-Handbuch*. 2. Auflage, Wiesbaden/Heidelberg: Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-18937-2>
- Kühnlein, Gertrud/Klein, Birgit (2003): Bildungsgutscheine: Mehr Eigenverantwortung, mehr Markt, mehr Effizienz? Erfahrungen bei der Neuausrichtung der beruflichen Weiterbildung. In: *Arbeitspapier 74 der Hans-Böckler-Stiftung*, https://www.boeckler.de/pdf/p_arbp_074.pdf (Abruf am 09.01.2023).
- Kumbruck, Christel/Senghaas-Knobloch, Eva (2008): Zum Ethos fürsorglicher (Pflege-)Praxis – Dilemmata in der modernen Dienstleistungsgesellschaft. In: *L'Homme* 19, H. 1, S. 15–37. <https://doi.org/10.7767/lhomme.2008.19.1.15>
- Kumbruck, Christel/Senghaas-Knobloch, Eva (2015): Handlungskoordination oder Komplizenschaft – Was dokumentiert die Dokumentation, wenn Störungen den Pflegealltag beherrschen? In: Becke, Guido/Bleses, Peter (Hg.): *Interaktion und Koordination. Das Feld sozialer Dienstleistungen*, Wies-

- baden: Springer VS, S. 113–134. https://doi.org/10.1007/978-3-658-02460-4_7
- Küpper, Willi/Ortmann, Günther (1992): Mikropolitik – Das Handeln der Akteure und die Zwänge der Systeme. In: Küpper, Willi/Ortmann, Günther (Hg.): Mikropolitik. Rationalität, Macht und Spiele in Organisationen, 2., durchgesehene Auflage, Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 7–12.
- Lamnek, Siegfried (2006): Gruppendiskussion. Theorie und Praxis. 2., überarbeitete und erweiterte Auflage, Weinheim: UTB/Beltz.
- Latack, Janina C./Havlovic, Stephen J. (1992): Coping with Job Stress: A Conceptual Evaluation Framework for Coping Measures. In: Journal of Organizational Behavior 13, H. 5, S. 479–508. <https://doi.org/10.1002/job.4030130505>
- Lee, Hyun Jung (2018): Relation Between Display Rules and Emotive Behavior Strategies and Its Outcomes Among South Korean Public Service Employees. In: Public Performance & Management Review 41, H. 4, S. 723–744. <https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1464479>
- Lehmann, Yvonne/Behrens, Johann (2016): Akademisierung der Ausbildung und weiteren Strategien gegen Pflegepersonal-mangel in europäischen Ländern. In: Jacobs, Klaus/Kuhlmey, Adelheid/Greif, Stefan/Klauber, Jürgen/Schwinger, Antje (Hg.): Pflege-Report 2016. Die Pflegenden im Fokus, Stuttgart: Schattauer, S. 51–71.
- Leibetseder, Bettina (2016): Die Sozialinvestitionsperspektive der Europäischen Union – ein neoliberaler Wolf im keynesianischen Schafspelz? In: SWS-Rundschau 566, H. 1, S. 48–66.
- Lessenich, Stephan/Reeder, Michael/Süß, Dietmar (2020): Zwischen sozialem Zusammenhalt und politischer Praxis: Die vielen Gesichter der Solidarität. In: WSI Mitteilungen 73, H. 5, S. 319–326. <https://doi.org/10.5771/0342-300X-2020-5-319>
- Lindebaum, Dirk (2017): Emancipation through Emotion Regulation at Work. Cheltenham, UK: Edward Elgar. <https://doi.org/10.4337/9781786436337>
- Lipsky, Michael (1980): Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services. New York: Russell Sage Foundation. <https://doi.org/10.2307/1288305>
- Mairhofer, Andreas (2017): Angebote und Strukturen der Jugendberufshilfe. Eine Forschungsübersicht. München: Deutsches Jugendinstitut.
- Marquard, Peter (2016): Jugendamt. In: Schröer/Struck/Wolff: Handbuch Kinder- und Jugendhilfe, S. 683–700.

- Martin, Graham/Currie, Graeme/Weaver, Simon/Finn, Rachel (2017): Institutional Complexity and Individual Responses: Delineating the Boundaries of Partial Autonomy. In: *Organization Studies* 38, H.1, S. 103–127. <https://doi.org/10.1177/0170840616663241>
- Massumi, Brian (2002): *Parables for the Virtual. Movement, Affect, Sensation*. Durham/London: Duke University Press. <https://doi.org/10.1215/9780822383574>
- Matuschek, Ingo (2021): Subjektivierte Taylorisierung in (digitalisierten) sozialen Dienstleistungen. In: Emunds, Bernhard/Degan, Julian/Habel, Simone/Hagedorn, Jonas (Hg.): *Freiheit – Gleichheit – Selbstaussbeutung. Zur Zukunft der Sorgearbeit in der Dienstleistungsgesellschaft*, Marburg: Metropolis, S. 169–194.
- May, Michael (2022): Entfremdung: Versuch einer Systematisierung der gegenwärtigen Debatte. In: *Widersprüche* 42, H. 164, S. 11–28.
- Mayring, Philipp (2015): *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. 12., überarbeitete Auflage, Weinheim/Basel: Beltz.
- McGann, Michael (2022): Meeting the Numbers: Performance Politics and Welfare-to-work at the Street-level. In: *Irish Journal of Sociology* 30, H. 1, S. 69–89. <https://doi.org/10.1177/07916035211068430>
- Meller, Simone/Ducki, Antje (2002): Tätigkeitsbezogene Begeisterung in der Erwerbsarbeit: Theoretische Überlegungen und empirische Exploration. In: *Arbeit* 11, H. 2, S. 101–116. <https://doi.org/10.1515/arbeit-2002-0203>
- Miranda, Mayola/Godwin, Marcia L. (2018): Emotional Labor Beyond the Frontlines: Work Settings, Interactions, and Coping Strategies. In: *Administrative Theory & Praxis* 40, H. 4, S. 320–341. <https://doi.org/10.1080/10841806.2018.1485450>
- Moesby-Jensen, Cecilie K./Nielsen, Helle Schjellerup (2015): Emotional Labor in Social Workers' Practice. In: *European Journal of Social Work* 18, H. 5, S. 690–702. <https://doi.org/10.1080/13691457.2014.981148>
- Neckel, Sighard/Wagner, Greta (2014): Burnout. Soziales Leiden an Wachstum und Wettbewerb. In: *WSI Mitteilungen* 67, H. 7, S. 536–542. <https://doi.org/10.5771/0342-300X-2014-7-536>
- Neckel, Sighard/Pritz, Sarah Miriam (2016): Emotion aus kultursoziologischer Perspektive. In: Moebius, Stephan/Nungesser, Frithjof/Scherke, Katharina (Hg.): *Handbuch Kultursoziologie. Band 2: Theorien – Methoden – Felder*, Wiesbaden: Springer VS, S. 1–13. https://doi.org/10.1007/978-3-658-08001-3_22-1

- Neckel, Sighard/Wagner, Greta (2017): Exhaustion as a Sign of the Present. In: Neckel, Sighard/Schaffner, Anna Katharina/Wagner, Greta (Hg.): *Burnout, Fatigue, Exhaustion: Interdisciplinary Perspectives on a Modern Affliction*, Basingstoke: Palgrave Macmillan, S. 283–303. https://doi.org/10.1007/978-3-319-52887-8_13
- Nowak, Iris (2017): Perspektiven von Arbeitskonflikten in der Altenpflege. In: Artus/Birke/Kerber-Clasen/Menz: *Sorge-Kämpfe. Auseinandersetzungen um Arbeit in sozialen Dienstleistungen*, S. 182–199.
- Orupabo, Julia (2022): Enacting Efficient Care within a Context of Rationalisation. In: *The Sociological Review* 70, H. 1, S. 57–73. <https://doi.org/10.1177/00380261211052390>
- Paulsen, Roland (2018): In the Mood for Obedience: Despair, Cynicism, and Seduction among Employment Service Employees. In: *Culture and Organization* 24, H. 5, S. 365–382. <https://doi.org/10.1080/14759551.2016.1186673>
- Penz, Otto/Sauer, Birgit/Gaitsch, Myriam/Hofbauer, Johanna/Glinsner, Barbara (2017): Post-bureaucratic Encounters: Affective Labour in Public Employment Services. In: *Critical Social Policy* 37, H. 4, S. 540–561. <https://doi.org/10.1177/0261018316681286>
- Pflüger, Jessica/Pongratz, Hans/Trinczek, Rainer (2017): Fallstudien in der Organisationsforschung. In: Liebig, Stefan/Matiaske, Wenzel/Rosenbohm, Sophie (Hg.): *Handbuch empirische Organisationsforschung*, Wiesbaden: Springer Gabler, S. 389–413. https://doi.org/10.1007/978-3-658-08493-6_19
- Pickshaus, Klaus/Schmitthener, Horst/Urban, Hans-Jürgen (Hg.) (2001): *Arbeiten ohne Ende. Neue Arbeitsverhältnisse und gewerkschaftliche Arbeitspolitik*. Hamburg: VSA.
- Priddat, Birger (2009): Zuviel Vertrauen? Über Moral und Finanzen. In: *Zeitschrift für Wirtschafts- und Unternehmensethik* 10, H. 1, S. 8–17. <https://doi.org/10.5771/1439-880X-2009-1-8>
- Rakowitz, Nadja/Schoppengerd, Stefan (2017): Ist Würde tarifierbar? Gewerkschaftliche Ansätze zur »Aufwertung« von Care-Arbeit in Kitas und Krankenhäusern. In: *Widersprüche* 37, H. 3, S. 59–69.
- Rastetter, Daniela (1999): Emotionsarbeit. Stand der Forschung und offene Fragen. In: *Arbeit* 8, H. 4, S. 374–388. <https://doi.org/10.1515/arbeit-1999-0405>
- Rastetter, Daniela (2008): *Zum Lächeln verpflichtet. Emotionsarbeit im Dienstleistungsbereich*. Frankfurt a.M.: Campus-Verlag.
- Rau, Alexandra (2010): *Psychopolitik. Macht, Subjekt und Arbeit in der neoliberalen Gesellschaft*. Frankfurt a.M./New York: Campus.

- Rau, Alexandra (2020): Selbstsorge und Geschlecht im neoliberalen Post-Wohlfahrtsstaat. In: Becker, Karina/Binner, Kristina/Décieux, Fabienne (Hg.): *Gespannte Arbeits- und Geschlechterverhältnisse im Marktkapitalismus*, Wiesbaden: Springer VS, S. 149–169. https://doi.org/10.1007/978-3-658-22315-1_8
- Rayner, Julia/Lawton, Alan (2018): Are We Being Served? Emotional Labour in Local Government in Victoria, Australia. In: *Australian Journal of Public Administration* 77, H. 3, S. 360–374. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12282>
- Reed, Michael (2019): Managing Public Service Professionals under New Public Management. In: Sturdy, Andrew/Heusinkveld, Stefan/Reay, Trish/Strang, David (Hg.): *The Oxford Handbook of Management*, Oxford: Oxford University Press, S. 443–457. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780198794219.013.23>
- Richter, Peter/Hacker, Winfried (2017): *Belastung und Beanspruchung. Stress, Ermüdung und Burnout im Arbeitsleben*. 5. Auflage, Kröning: Asanger Verlag.
- Rosa, Hartmut (2021): *Beschleunigung und Entfremdung. Entwurf einer kritischen Theorie spätmoderner Zeitlichkeit*. 8. Auflage, Berlin: Suhrkamp.
- Rosendahl, Anna (2018): Ökonomisierung der Weiterbildung – eine Diagnose zur Erklärung von differenzierten Geschäfts- und Einkommenslagen? In: Dobischat/Elias/Rosendahl: *Das Personal in der Weiterbildung. Im Spannungsfeld von Professionsanspruch und Beschäftigungsrealität*, S. 251–282. https://doi.org/10.1007/978-3-658-17076-9_12
- Rostgaard, Tine/Jacobsen, Frode/Kröger, Teppo/Peterson, Elin (2022): Revisiting the Nordic Long-term Care Model for Older People – Still Equal? In: *European Journal of Ageing* 19, H. 1, S. 201–210. <https://doi.org/10.1007/s10433-022-00703-4>
- Sauer, Dieter/Stöger, Ursula/Bischoff, Joachim/Detje, Richard/Müller, Bernhard (2018): *Rechtspopulismus und Gewerkschaften. Eine arbeitsweltliche Spurensuche*. Hamburg: VSA.
- Savaya, Riki/Gardner, Fiona/Stange, Dorit (2011): Stressful Encounters with Social Work Clients: A Descriptive Account Based on Critical Incidents. In: *Social Work* 56, H. 1, S. 63–71. <https://doi.org/10.1093/sw/56.1.63>
- Schäfer, Armin/Zürn, Michael (2021) *Die demokratische Regression*. Berlin: Suhrkamp.

- Schaarschuch, Andreas (2019): Entfremdung vom Sozialen: Elemente einer Gegenstandsbestimmung der Sozialpädagogik. In: *Zeitschrift für Sozialpädagogik* 17, H. 3, S. 249–263. <https://doi.org/10.3262/ZFSP1903251>
- Scheibelhofer, Elisabeth (2008): Combining Narration-Based Interviews with Topical Interviews: Methodological Reflections on Research Practices. In: *International Journal of Social Research Methodology* 11, H. 5, S. 403–416. <https://doi.org/10.1080/13645570701401370>
- Scherke, Katharina (2009): Emotionen als Forschungsgegenstand in der modernen Soziologie. Wiesbaden: Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-91739-9>
- Schildmann, Christina/Voss, Dorothea (2018): Aufwertung von sozialen Dienstleistungen. Warum sie notwendig ist und welche Stolpersteine noch auf dem Weg liegen. In: *Forschungsförderung Report Nr. 4*, Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung.
- Schmedes, Cornelia (2021): Emotionsarbeit in der Pflege. Beitrag zur Diskussion über die psychische Gesundheit Pflegenden in der stationären Altenpflege. Wiesbaden: Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-31914-4>
- Schmelzer, Frank/Löffler, Jana (2016): Coaching im Dilemma von Psychopolitik und Selbstbefreiung. In: *Organisationsberatung, Supervision, Coaching* 23, S. 323–339. <https://doi.org/10.1007/s11613-016-0462-4>
- Schnabel, Claus (2016): Gewerkschaften auf dem Rückzug? Mythen, Fakten und Herausforderungen. In: *Wirtschaftsdienst* 96, H. 6, S. 426–432. <http://doi.org/10.1007/s10273-016-1993-1>
- Schniering, Stefanie (2021): Sorge und Sorgekonflikte in der ambulanten Pflege. Eine empirisch begründete Theorie der Zerrissenheit. Baden-Baden: Nomos. <https://doi.org/10.5771/9783748924388>
- Schröder, Carsten (2017): Emotionen und professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-18222-9>
- Schröer, Wolfgang/Struck, Norbert/Wolff, Mechthild (Hg.) (2016): *Handbuch Kinder- und Jugendhilfe*. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Schroeder, Wolfgang (2018): Interessenvertretung in der Altenpflege. Wiesbaden: Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-19407-9>
- Schützeichel, Rainer (2008): Soziologische Emotionskonzepte und ihre Probleme. In: *Österreichische Zeitschrift für Soziologie* 33, H. 1, S. 82–96. <https://doi.org/10.1007/s11614-008-0019-7>

- Senge, Konstanze (2011): *Das neue am Neu-Institutionalismus. Der Neo-Institutionalismus im Kontext der Organisationswissenschaft*. Wiesbaden: Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-93008-4>
- Senge, Konstanze (2013): Die Wiederentdeckung der Gefühle. Zur Einleitung. In: Senge, Konstanze/Schützeichel, Rainer (Hg.): *Hauptwerke der Emotionssoziologie*, Wiesbaden: Springer VS, S. 11–32. https://doi.org/10.1007/978-3-531-93439-6_1
- Sörensen, Paul (2016): *Entfremdung als Schlüsselbegriff einer kritischen Theorie der Politik*. Baden-Baden: Nomos. <https://doi.org/10.5771/9783845271507>
- Sowa, Frank/Staples, Ronald/Zapfel, Stefan (Hg.) (2018): *The Transformation of Work in Welfare State Organizations. New Public Management and the Institutional Diffusion of Ideas*. London/New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315111742>
- Struck, Norbert (2016a): *Kinder- und Jugendhilfegesetz/SGB VIII*. In: Schröer/Struck/Wolff: *Handbuch Kinder- und Jugendhilfe*, S. 666–682.
- Struck, Norbert (2016b). *Finanzierung*. In: Schröer/Struck/Wolff: *Handbuch Kinder- und Jugendhilfe*, S. 1140–1150.
- Temme, Germit/Tränkle, Ulrich (1996): *Arbeitsemotionen. Ein vernachlässigter Aspekt in der Arbeitszufriedenheitsforschung*. In: *Arbeit* 5, H. 3, S. 275–297. <https://doi.org/10.1515/arbeit-1996-0302>
- Thornton, Patricia H./Ocasio, William/Lounsbury, Michael (2012): *The Institutional Logics Perspective. A New Approach to Culture, Structure and Process*. Oxford: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199601936.001.0001>
- Thunmann, Elin (2013): *Burnout als sozialpathologisches Phänomen*. In: Neckel, Sighard/Wagner, Greta (Hrsg): *Leistung und Erschöpfung: Burnout in der Wettbewerbsgesellschaft*, Berlin: Suhrkamp, S. 59–85.
- Tietel, Erhard (2003): *Emotion und Anerkennung in Organisationen. Wege zu einer triangulären Organisationskultur (Arbeitsgestaltung, Technikbewertung, Zukunft, Bd. 14)*. Hamburg: LIT Verlag.
- Torfinng, Jacob/Andersen, Lotte Bøgh/Greve, Carsten/Klausen, Kurt Klaudi (2020): *New Public Governance*. In: Torfinng, Jacob/Greve, Carsten/Andersen, Lotte Bøgh (Hg.): *Public Governance Paradigms: Competing and Co-Existing*, Cheltenham: Edward Elgar, S. 125–150. <https://doi.org/10.4337/9781788971225.00014>
- Treviranus, Franziska/Mojtahedzadeh, Natascha/Harth, Volker/Mache, Stefanie (2020): *Psychische Belastungsfaktoren und Ressourcen in der ambu-*

- lanten Pflege. In: Zentralblatt für Arbeitsmedizin, Arbeitsschutz und Ergonomie 7, H. 1, S. 32–37. <https://doi.org/10.1007/s40664-020-00403-9>
- Tummers, Lars/Bekkers, Viktor/Vink, Evelien/Musheno, Michael (2015): Coping During Public Service Delivery: A Conceptualization and Systematic Review of the Literature. In: *Journal of Public Administration Research and Theory* 25, H. 4, S. 1099–1126. <https://doi.org/10.1093/jopart/muu056>
- Vogel, Berthold/Pfeuffer, Andreas (2016): Amtsethos oder Job? Zum Arbeitsbewusstsein im öffentlichen Dienst. In: *WSI Mitteilungen* 69, H. 7, S. 513–520. <https://doi.org/10.5771/0342-300X-2016-7-513>
- Watson, Tony (2017): *Sociology, Work and Organisation*. 7. Auflage, London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315673509>
- Weber, Wolfgang G./Rieder, Kerstin (2004): Dienstleistungsarbeit und soziale Entfremdung – theoretische Konzeptualisierung und empirische Hinweise aus einer Studie im Call Center einer Direktbank. In: Dunkel, Wolfgang/Voß, G. Günther (Hg.): *Dienstleistung als Interaktion. Beiträge aus einem Forschungsprojekt. Altenpflege – Deutsche Bahn – Call Center*, München: Hampp, S. 181–205.
- Weigand, Wolfgang (1979): *Solidarität durch Konflikt. Zu einer Theorieentwicklung von Solidarität*. Münster: Regensberg Verlag.
- Welter-Enderlin, Rosmarie/Hildenbrand, Bruno (Hg.) (2006): *Resilienz. Gedeihen trotz widriger Umstände*. Heidelberg: Carl Auer Verlag.
- Wettergren, Åsa (2019): Emotional Complexity and Complex Understandings of Emotions. In: Patulny, Roger/Bellocchi, Alberto/Olson, Rebecca/Khorana, Sukhmani/McKenzie, Jordan/Peterie, Michelle (Hg.): *Emotions in Late Modernity*, London: Routledge, S. 27–40.
- Witzel, Andreas (1985): Das problemzentrierte Interview. In: Jüttemann, Gerd (Hg.): *Qualitative Forschung in der Psychologie: Grundfragen, Verfahrensweisen, Anwendungsfelder*, Weinheim und Basel: Beltz Juventa, S. 227–255.
- Wolff, Stefan (2008): Dokumenten- und Aktenanalyse. In: Flick, Uwe/von Kardorff, Ernst/Steinke, Ines (Hg.): *Handbuch Qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen*, 6. Auflage, Reinbek: Rowohlt, S. 502–514.
- Xu, Zhihua/Yang, Fu (2021): The Impact of Perceived Organizational Support on the Relationship between Job Stress and Burnout: A Mediating or Moderating Role? In: *Current Psychology* 40, H. 1, S. 402–413. <https://doi.org/10.1007/s12144-018-9941-4>

Zietsma, Charlene/Toubiana, Madeline/Voronov, Maxim/Roberts, Anna (2019):
Emotions in Organization Theory. Cambridge: Cambridge University
Press. <https://doi.org/10.1017/9781108628051>