

Carsten Schröder

Emotionen und professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit

Eine Ethnographie der
Emotionsarbeit im Handlungsfeld
der Heimerziehung



Springer VS

Emotionen und professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit

Carsten Schröder

Emotionen und professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit

Eine Ethnographie der
Emotionsarbeit im Handlungsfeld
der Heimerziehung

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Rita Braches-Chyrek

 Springer VS

Carsten Schröder
Dortmund, Deutschland

Dissertation Bergische Universität Wuppertal, 2016

u.d.T.: Carsten Schröder: „Affektiver Weltbezug und professionelles Handeln – Eine Ethnographie der Emotionen im Handlungsfeld der Heimerziehung.“ Diese Arbeit wurde durch die Hans-Böckler-Stiftung im Rahmen eines Stipendiums gefördert.

ISBN 978-3-658-18221-2 ISBN 978-3-658-18222-9 (eBook)
DOI 10.1007/978-3-658-18222-9

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer VS

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2017

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer VS ist Teil von Springer Nature

Die eingetragene Gesellschaft ist Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Danksagung

Diese Studie ist Bestandteil meines Dissertationsprojektes, die im Wintersemester 2016/2017 von der Fakultät für Human- und Sozialwissenschaften an der Bergischen Universität Wuppertal angenommen wurde. Prof. Dr. Heinz Sünker und Prof. Dr. Rita Braches-Chyrek haben mich während der Promotionsphase beraten und die Gutachten zur Dissertation verfasst. Ich danke den Beiden für die vielseitige Unterstützung und das besondere Engagement, mir mit Rat und Tat zur Seite zu stehen.

Des Weiteren möchte ich mich bei den Kindern, Jugendlichen, Eltern und Fachkräften, die sich an der Studie beteiligt haben, dafür bedanken, dass ich den Wohngruppenalltag über einen längeren Zeitraum begleiten und miterleben durfte. Es ist keine Selbstverständlichkeit einen solch tiefen Einblick in das Alltagsleben zu erhalten und daher möchte ich mich für das Vertrauen, was mir während dieser Zeit entgegengebracht wurde, aufrichtig bedanken.

Von ganzem Herzen möchte ich mich bei meiner Lebensgefährtin Christina Weber für die emotionale Unterstützung und den Mut, den sie mir in manch schwierigen Situationen gemacht hat, bedanken. Neben meiner Lebensgefährtin haben mich Barbara und Hans-Werner sowie Britta Weber dabei unterstützt, die Dissertation in die richtige Form zu bringen. Einen Dank möchte ich an meine Eltern richten. Sie sind Personen, die mir in den entscheidenden Momenten meines Lebens zur Seite standen, sodass ich heute dort stehe, wo ich bin.

Darüber hinaus gilt mein Dank der Hans-Böckler-Stiftung, die mich während der Promotionsphase gefördert hat. Vor allem möchte ich mich bei Herbert Petry, Werner Fiedler und Gudrun Löhner für ihre Unterstützung bedanken. Zudem danke ich Philip Wexler, Maximilian Schäfer, Georg Cleppien und Jan Slaby für die interessanten Anregungen und den informellen Austausch. Für die weitere tatkräftige Unterstützung bedanke ich mich bei Carina Kallenberg, Anja Felgenträger und Sarah Sobeczko.

Carsten Schröder

Geleitwort

Das in sozialpädagogischen Diskursen wenig reflektierte „Verhältnis von Emotionen und professionellem Handeln“ markiert einen neuen Schwerpunkt für professionstheoretische Auseinandersetzungen. Damit ist die Herausforderung verbunden durch empirische Analysen professionellen Handelns in den konkreten Praxiszusammenhängen der Kinder- und Jugendhilfe – hier in Wohngruppen der Heimerziehung – Ergebnisse und Einsichten zu formulieren, die das professionelle und fachpolitische Selbstverständnis der Sozialen Arbeit erweitern.

In der ethnographischen Studie von Carsten Schröder werden unterschiedliche Systematisierungen des Verhältnisses von Emotionen und professionellem Handeln in der Sozialen Arbeit untersucht. Er verortet die Thematik in sozialpädagogischen Diskurszusammenhängen entlang der „Dialektik von Sozialisation und Subjektivität“ und den damit verbundenen analytischen Kategorialisierungen von Anerkennung, Interaktion und Beziehung. Vor dem Hintergrund der Annahme, dass es „im beruflichen Alltag nicht selten Situationen (gibt), in denen Fachkräfte ihre eigenen Emotionen wie Wut, Ärger, Angst gegenüber den Nutzer*innen unterdrücken, sodass die Professionellen ein anderes Gefühl zeigen als das, was sie gerade fühlen“ konnten professionelle Handlungen mittels empirischer Analysen „entschleiert“ werden. Durch seinen ethnographischen Zugang wird sichtbar, wie die alltäglichen Situationen, institutionellen Strukturen und organisationellen Regularien dazu beitragen, dass bei der Bewältigung und Bearbeitung professioneller Aufgabenstellungen Emotionen „ausgedrückt“ oder „unterdrückt“ werden. Leitmotivisch steht die Bearbeitung zweier Fragenkomplexe im Mittelpunkt, um den professionellen Umgang mit den eigenen und fremden Gefühlen in der retrospektiven Bezugnahme auf die Interaktionsverhältnisse sowie die Organisation und Struktur von professionellen Praktiken der Emotionsarbeit im Alltagsleben der beteiligten Wohngruppen zu analysieren und zu reflektieren.

Trotz dieser enormen Komplexität des Untersuchungsgegenstandes ist es Carsten Schröder gelungen eine fundierte Problemsensibilisierung in Relation zur eigenen Suchfrage vorzunehmen, die theoretisch und methodisch, analytisch und

substanziell eine intensive und kontroverse Diskussion um „Emotionsarbeit“ in der Sozialen Arbeit ermöglicht.

Die hier vorgelegte sehr gut begründete und differenzierte Hinterfragung bestehender Praxisrationalitäten und inkonsistenter institutioneller Anforderungen, ambivalenter Machtperspektiven, ethischer, kultureller und politischer Interessen praktisch Handelnder in der Sozialen Arbeit wird wissenschaftlichen Ansprüchen voll gerecht. Dies zeigt sich sowohl in der intensiven Aufarbeitung des empirischen Materials als auch in den damit verbundenen analytisch weiterführenden Theoretisierungen zur Emotionsarbeit – im Sinne einer „professionellen Kultivierung“ von Emotionen. Damit leistet Carsten Schröder einen wichtigen Beitrag für eine nachdrücklich gebotene kritische Betrachtung von Verortungscoalitionen in den Bewältigungs- und Deutungsmustern moderner Sozialarbeit.

Rita Braches-Chyrek

Inhaltsverzeichnis

1 Emotionen und professionelles Handeln 13

1.1 Emotionsarbeit in der Dialektik von Sozialisation und Subjektivität..... 15

1.1.1 *Sozialisation und Anerkennung* 18

1.1.2 *Interaktion und Beziehung* 22

1.1.3 *Emotionsarbeit* 26

1.1.4 *Exkurse* 29

1.2 Zum Stand der Forschung 35

1.2.1 *Emotionen als Forschungsgegenstand Sozialer Arbeit im deutschsprachigen Raum* 36

1.2.2 *Emotionen als Forschungsgegenstand Sozialer Arbeit in internationalen Zusammenhängen* 40

1.3 Heimerziehung als Forschungsfeld 44

1.4 Fragestellung und Gegenstandsbezug der Studie 48

2 Zur theoretischen Konzeptualisierung von Emotionen und Emotionsarbeit 59

2.1 Emotionsarbeit in dramaturgischer wie symbolisch-interaktionistischer Perspektive..... 61

2.1.1 *Emotional Labor bei Arlie Russel Hochschild* 61

2.1.2 *Sentimental Work bei Anselm Strauss et al.* 66

2.1.3 *Gefühlsarbeit bei Wolfgang Dunkel* 67

2.1.4 *Kritische Positionierungen* 69

2.2 Phänomenologie der Emotionen 71

2.2.1 *Der Intentionalitätscharakter der Emotionen in ihrem Welt- und Selbstbezug* 71

2.2.2 *Hintergrundgefühle, atmosphärische Gefühle und Emotionen* 74

2.2.3 *Zum Doppelaspekt des Körpers und Leibes* 81

2.2.4 *Gefühle, geteilte Intentionalität und Subjektivität* 86

2.2.5 *Sprache, Gestik und Mimik als kulturelle Symbole und Zeichen des Fühlens* 90

2.3 Phänomenologische Perspektiven zur Emotionsarbeit als Verhältnis von Emotionen und Handeln 93

3	<i>Ethnographie</i>	99
3.1	Ethnographie als Forschungsstrategie.....	100
3.2	Erhebungs- und Auswertungsstrategien	106
3.3	Beschreibung von Vorgehensweisen	113
4	<i>Empirische Dimensionen der Emotionsarbeit</i>	119
4.1	Diskursive Emotionsarbeit in Teamgesprächen und kollegialen Dialogen	128
4.1.1	<i>Kollegiale Diskurse als Bearbeitung der Grenzen von Nähe und Distanz</i>	129
4.1.2	<i>Angst und Unsicherheit als diskursiver Gegenstand im Teamgespräch</i>	133
4.1.3	<i>Die Gefühle der Kinder und Jugendlichen als Gegenstand der Dienstbesprechung</i>	141
4.1.4	<i>Zusammenfassung</i>	143
4.2	Arbeit an den eigenen Gefühlen.....	147
4.2.1	<i>Emotionsarbeit zwischen Zurückhaltung und Explikation der Gefühle</i>	148
4.2.2	<i>Das Weinen und emotional verletzende Traurigkeit</i>	155
4.2.3	<i>Sich fühlen wie ein Roboter</i>	162
4.2.4	<i>Existenzielle Angst und die Vermeidung von Furcht</i>	167
4.2.5	<i>Zusammenfassung</i>	175
4.3	Arbeit an fremden Gefühlen im Kontext von Hilfe und Integration	182
4.3.1	<i>Die Sorge um das emotionale Wohlbefinden als professionelle Antwort auf Trauer, Krankheit und das Bedürfnis nach Nähe</i>	184
4.3.2	<i>Möglichkeitsräume der Subjektivitätsentwicklung in der professionellen Bearbeitung von Angst und Stolz</i>	193
4.3.3	<i>Die professionelle Arbeit an Frust und Langeweile in der Bewältigung alltäglicher Aufgaben</i>	200
4.3.4	<i>Von den schlechten Launen und guten Stimmungen</i>	208
4.3.5	<i>Zusammenfassung</i>	215
4.4	Normierung des Fühlens.....	218
4.4.1	<i>Normierung von Witz und Humor</i>	219
4.4.2	<i>Lachen, Weinen und Empörung – Erwartungen an den Gefühlsausdruck</i>	224
4.4.3	<i>Gefühlsmäßige Atmosphäre der Beschämung als erzieherisches Mittel</i>	232
4.4.4	<i>Das Evozieren von Reue und Leid als Mittel der Strafe</i>	237
4.4.5	<i>Zusammenfassung</i>	242

5	<i>Theoretische Positionen zur Emotionsarbeit in der Sozialen Arbeit</i>	245
5.1	Emotionsarbeit als subjektive Verhältnisbestimmung von Emotion und Handeln.....	245
5.2	Funktionen professioneller Emotionsarbeit in sozialen Interaktions- und Beziehungsverhältnissen.....	253
5.3	Interaktionistische Perspektiven auf professionelles Handeln.....	265
6	<i>Schluss</i>	275
6.1	Offene Fragen und anschlussfähige Forschungsperspektiven	275
6.2	Professionelle Perspektiven	279
6.3	Schlusswort.....	284
	<i>Literatur</i>	287

1 Emotionen und professionelles Handeln

Diese Studie macht das Verhältnis von Emotionen¹ und professionellem Handeln zum Gegenstand einer ethnographisch angelegten Untersuchung. Damit wird das Ziel verfolgt mittels empirischer Analysen danach zu fragen, wie die emotionalen Dimensionen in professionellen Interaktionszusammenhängen einen Eingang in theoretische Überlegungen zum professionellen Handeln finden können. Die Relevanz der Thematik ist evident, da Sozialpädagog*innen und Sozialarbeiter*innen sich in der Praxis Sozialer Arbeit nicht selten in ambivalent strukturierten Interaktionsverhältnissen bewegen, die mit widersprüchlichen Arbeitsanforderungen einhergehen und einen beruflich-fachlichen Umgang mit Emotionen erfordern (vgl. Sünker 1989, S. 160ff.; vgl. Dunkel 1988, S. 67ff.; vgl. Szymenderski 2012, S. 36). Zum einen sind die Fachkräfte einer Institution zugehörig, in der die Handlungsleitlinien an einen wohlfahrtsstaatlichen wie gesellschaftlichen Auftrag geknüpft sind und vor allem bürokratisch-administrative Aufgaben umfassen. Neben dieser organisationellen Perspektive sind professionell Handelnde zum anderen in ihrem täglichen Geschäft in face-to-face-Interaktionen involviert. Die interaktive Arbeit der Fachkräfte zeichnet sich unter anderem dadurch aus, dass sie häufig Menschen in prekären und existenzbedrohenden Lebenslagen antreffen und mit der Verletzlichkeit, Trauer, Angst und Scham der Nutzer*innen konfrontiert sind (vgl. Moesby-Jensen & Nielsen 2015, S. 690ff.). Darüber hinaus bewegen sich Sozialarbeiter*innen und Sozialpädagog*innen häufig in Grenzsituationen, in denen sie im beruflichen Alltag mit Themen wie Gewalt, (sexuellem) Missbrauch, Vernachlässigung, Armut in Kontakt kommen und die für die professionell Handelnden mit affektiven Betroffenheiten einhergehen können. Hierbei sind die Fachkräfte gefordert, auf der Interaktionsebene professionell zu agieren. Sie konzipieren Hilfeprozesse, führen Beratungsgespräche durch, ermöglichen den Zugang zu Bildungsressourcen, gestalten Erziehungsprozesse und befassen sich mit Verwaltungstätigkeiten und Kontrollaufgaben. Andererseits stellen die Professionellen in persönlichen Kontakten eine Arbeitsbeziehung her, die emotionale Aufgabenfelder beinhalten: Sie präsentieren sich als vertrauensvolle Per-

¹ Die Begriffe *Emotionen* und *Gefühle* werden zur Vereinfachung der sprachlichen Darstellung synonym verwendet. Zur begrifflichen Differenzierung siehe Kapitel 2.

sonen, machen den Nutzer*innen Mut, drücken Freude und Stolz aus, zeigen Mitgefühl und müssen gleichzeitig Gefühle wie Angst, Ärger, Wut, Ekel aushalten oder sich davon distanzieren können, um in emotional anspruchsvollen Situationen handlungsfähig zu bleiben (vgl. Dörr & Müller 2005, S. 234). Darauf verweisen z.B. auch Moesby-Jensen und Nielsen in ihrer ethnographischen Studie:

„The service users that the public social workers meet in the course of their work often face life circumstances that characterized by sensitive, complex problems. Doing people work involves many emotions, due to the service user’s vulnerability and because it is the social worker’s role to take and communicate decisions to initiate specific measures that can have major consequences for the service user’s life. This lead him or her to react with such emotions as anger, disappointment, frustration, or despair, but sometimes also with relief and joy. These are emotions to which the social worker must relate in the given situation” (2015, S. 691).

Was hier sehr deutlich wird ist der Hinweis auf die Existenz von professionellen Anforderungen, in denen die Fachkräfte innerhalb der Arbeitsbeziehungen mit ihren eigenen und mit den Emotionen der Nutzer*innen einen professionellen Umgang finden müssen. Diesbezüglich umfassen die professionellen Handlungspraxen Sozialer Arbeit vielfältige Facetten, in denen die Emotionen der Sozialpädagog*innen in ein widersprüchliches Verhältnis zu den von ihnen geforderten Gefühlsdarstellungen geraten oder die bei den Nutzer*innen wahrgenommenen Gefühle mit Arbeitsanforderungen einhergehen, die Mitgefühl und Einfühlungsvermögen erfordern (vgl. Hochschild 1990; vgl. Gerhards 1988; vgl. Moesby-Jensen & Nielsen 2015). Wenngleich der beruflich-fachliche Umgang mit den eigenen und fremden Emotionen – respektive Emotionsarbeit – zum professionellen Handeln als dazugehörig definiert werden kann, werden sie demgegenüber in den (professions-)theoretischen Diskursen Sozialer Arbeit im deutschsprachigen Raum kaum bzw. nur marginal thematisiert. Thiersch erklärt hierzu, dass „Gefühle – Ängste, Freude und Hemmungen – in der allgemeinen Theorie in einer eigentümlichen Weise blass“ (Thiersch 2009, S. 111f.) bleiben und

„eine einschlägige Diskussion einstweilen in der Sozialen Arbeit, aber auch in der Pädagogik [fehlt]. Es scheint, dass sie sich aus Angst vor Irrationalität und Missbräuchlichkeit der Gefühle darauf nicht eingelassen hat; die so dominierenden Intentionen zur sozialpolitischen Verankerung und zur institutionellen Gliederung der Sozialen Arbeit und zur Rationalisierung professionellen Handelns stützen diese Enthaltensamkeit“ (ebd., S. 111).

Neben Thiersch kommt auch B. Müller zu dem Ergebnis, dass Emotionen in der Theorie Sozialer Arbeit ein weitestgehend vernachlässigter Gegenstand seien und sieht dies in der „Verwissenschaftlichung und Selbstreflexion“ begründet, die seines Erachtens auf die „rationale Aufklärung des sozialpädagogischen Arbeitsfeldes“ abzielen, während demgegenüber „ihre Praxis [...] unvermeidlich und ständig mit“ Emotionen konfrontiert ist (B. Müller 2011, S. 455). Dementsprechend sind die Analysen zur Systematisierung des Verhältnisses von Emotionen und professionellem Handeln in der Sozialen Arbeit begrenzt. Dies ist ein Beweggrund dafür, mittels empirischer Analysen einen Beitrag zu leisten, um dieses offenkundige Forschungsdesiderat zu bearbeiten. Im Folgenden wird daher die Dialektik von Subjektivität und Sozialisation in der Sozialen Arbeit erörtert, um in diesem Diskurszusammenhang die Emotionsarbeit zu verorten (Kapitel 1.1). Darauf folgen dann Darstellungen, in denen der Stand der Forschung im deutschsprachigen und internationalen Raum skizziert wird (Kapitel 1.2). Danach wird begründet, weshalb die Heimerziehung als ein für diese Untersuchung geeignetes Forschungsfeld betrachtet wird (Kapitel 1.3). In dem letzten Abschnitt wird die Herleitung der Forschungsfrage und Gegenstandsbezug der Studie mittels offener Kodierung von qualitativen Interviewdaten dargestellt (Kapitel 1.4).

1.1 Emotionsarbeit in der Dialektik von Sozialisation und Subjektivität

Soziale Arbeit steht in ihren praktischen Handlungskontexten immer auch in einer Relation zur Sozialpolitik, die dadurch bestimmt ist, dass sie in wohlfahrtsstaatlichen Regulations- und (Re-) Produktionszusammenhängen eingebettet ist. In diesem Kontext sind sozialarbeiterische wie sozialpädagogische Tätigkeiten durch eine gesellschaftliche wie sozialstaatlich definierte Funktion bestimmt (vgl. Olk 1986; vgl. Schaarschuch 1995). Der Ausgangspunkt dieser Funktionsbestimmung ist in der Individuierung des Subjekts und in den gesellschaftlich hervorgebrachten Produktionsverhältnissen begründet, entlang derer Konfliktlinien verlaufen, die laut Hornstein eine „gesellschaftliche Bearbeitung“ im Horizont der Beschränkung von individuellen „Handlungs- und Lebensmöglichkeiten“ erfordern (Hornstein 1995, S. 24). Angesprochen sind damit Konstitutionsmomente von gesellschaftlich produzierten sozialen Ungleichheiten, in denen

„ganze Gruppen von den Möglichkeiten einer Gesellschaft ausgeschlossen werden. Die systematische Erzeugung von Armut, die Verhinderung von Bildungschancen, Marginalisierung und Ausschließung von Bevölkerungsgruppen, die Produktion des ‚Elends der Welt‘ gehören zu solchen Mechanismen, die zugleich auch sozialpolitische Konsequenzen fordern“ (Winkler 2004, S. 86).

In diesem Zusammenhang werden soziale Zentrifugalkräfte der Ein- und Ausschließung wirksam, in denen die Möglichkeiten zur Teilhabe und Teilnahme am gesellschaftlichen Leben nicht allen gleichermaßen zuteilwird (vgl. Dewe 2009, S. 93). Daraus folgt, dass sich in den Produktionsverhältnissen Strukturen sozialer Ungleichheiten manifestieren, die die Betroffenen nicht nur von den Möglichkeiten einer Gesellschaft ausschließen, sondern darüber hinaus die Potenziale zur Entfaltung einer Autonomie der Lebenspraxis bzw. eines selbstbestimmenden Lebens bedroht sind – wie z.B. bei Arbeitslosen, Alleinerziehenden, Suchtkranken (vgl. Süner 1995, S. 87ff.). Sozialpädagogische Tätigkeiten sind auf „die Regulation des konfliktiven Verhältnisses von Individuum und Gesellschaft“ (Wagner 2013, S. 167) bezogen und normativ bestimmt „durch die Orientierung an sozialer Gerechtigkeit“ (Süner 1995, S. 87). In diesem Sinne dient die Soziale Arbeit dazu die gesellschaftlich hervorgebrachten „Reproduktionsprobleme zu bewältigen“ (Winkler 2006, S. 67), in denen „sowohl die Autonomie der Lebenspraxis als auch gesellschaftliche Normalität und eine darüber angestrebte Befriedigung bzw. Auskühlung sozialer Probleme und Konflikte kategoriale Bezugspunkte der sozialpädagogischen Vermittlungsdiagnostik zwischen Individuum und Gesellschaft“ (Wagner 2013, S. 169) sind. Die sozialarbeiterischen Tätigkeiten sind in diesem Kontext in eine Dialektik von Hilfe und Kontrolle eingebettet. Die Professionellen sind hierbei gefordert

„ein stets gefährdetes Gleichgewicht zwischen den Rechtsansprüchen, Bedürfnissen und Interessen der Klienten einerseits und den jeweils verfolgten Kontrollinteressen seitens der öffentlichen Steuerungsagenturen andererseits aufrechtzuerhalten“ (Böhnisch & Lösch 1973, S. 28).

So kann professionelles Handeln auf der „interaktiven Ebene als konkrete Hilfe [...] erfasst werden, während sie sich gleichzeitig auf der strukturellen Ebene als sozialisatorische Kontrolle [...] darstellen lässt“ (S. Müller 2001, S. 34). Im Folgenden soll herausgestellt werden, dass in den intersubjektiven Konstellationen die professionelle Emotionsarbeit als ein sozialarbeiterisches Handeln konzipiert

werden kann und durch diese in den institutionellen Settings Sozialer Arbeit Bedingungen für die Vergesellschaftung und Individuierung der Nutzer*innen hergestellt werden (vgl. ebd.):

- Versteht man Soziale Arbeit als eine Form sozialer Arbeit, in der sich ihre Aufgabe „auf die Regulation des konfliktiven Verhältnisses von Individuum und Gesellschaft“ (Wagner 2013, S. 167) bezieht, ist nach Wagner das professionelle Arbeitshandeln von Sozialarbeiter*innen kategorial in den Modi Sozialisation und Anerkennung bestimmt (vgl. ebd.). Soziale Arbeit stellt damit einen Bezug zur gesellschaftlichen Realität her, um in den systemischen Totalitätsbewegungen den Zielgruppen ihrer Arbeit Vergesellschaftungsperspektiven aufzuzeigen (vgl. Winkler 1988, S. 275). Die Institutionen Sozialer Arbeit können daher als Orte der Sozialisation und Anerkennung erfasst werden, in denen sich die sozialpädagogischen Aufgaben als Herstellung von gesellschaftlich definierter *Normalität* (Sozialisation) und als Ermöglichung von Selbstbestimmung, im Sinne einer *Autonomie der Lebenspraxis* (Anerkennung), beschreiben lassen (vgl. Sünker 1995, S. 73ff.; vgl. Winkler 1995, S. 114; Wagner 2013, S. 168f.).
- Professionelles Handeln ist des Weiteren in der intersubjektiven Bezugnahme zwischen den Fachkräften und Nutzer*innen Sozialer Arbeit zu verorten. Sozialpädagogische wie sozialarbeiterische Tätigkeiten sind daher als professionell strukturierte Interaktionen und Beziehungen bestimmbar. Die professionelle Arbeit an und in Beziehungen ist ein Ort der *Sozialisation, Erziehung und Bildung* und zielt darauf ab, positive Bedingungen für Lern-, Entwicklungs- und Lebensmöglichkeiten herzustellen (vgl. Winkler 1988, S. 265).
- Die Emotionsarbeit ist jener Aspekt professionellen Handelns, der deutlich macht, dass es in den Interaktionen und Beziehungen zwischen den Fachkräften und Nutzer*innen immer auch um *Gefühle* geht. Die existenzielle Angst und Unsicherheit, die Verzweiflung und Traurigkeit der Nutzer*innen sind subjektive Momentaufnahmen, deren Bearbeitung zu einer sozialarbeiterischen Aufgabe erwachsen, sofern diese die Entwicklung positiver Lebensmöglichkeiten verhindern.

Es wird nun noch einmal konkreter erläutert, wie die Modi Sozialisation und Anerkennung sich in den professionell strukturierten Interaktions- und Beziehungsverhältnissen widerspiegeln, um in diesem Diskurszusammenhang dann die Emotionsarbeit zu verorten.

1.1.1 Sozialisation und Anerkennung

Thomas Wagner stellt heraus, dass Soziale Arbeit in ihren institutionellen Verankerungen „ein in lebensweltliche Zusammenhänge hineinreichender ‚verlängerter Arm‘ der Sozialpolitik ist“, in der sich der professionelle Modus im Prozess der Herstellung „gesellschaftlicher Normalität“ als „Sozialisationsarbeit“ markieren lässt (Wagner 2013, S. 169):

„Ziel des Modus Sozialisation ist somit nicht vorrangig eine unmittelbare Behebung sozialer Problemlagen oder einer Ausstattung von Personen mit (materiellen) Ressourcen oder (Frei-) Räumen. Vielmehr handelt es sich bei Sozialer Arbeit im Modus der Sozialisation um eine Interventionsform, die primär auf eine Veränderung der Person und deren Verhaltensweisen abzielt, und damit auf den Versuch der Veränderung habitueller Dispositionen in der Form von Wahrnehmungs-, Denk- und Handlungsschemata“ (ebd.)².

Im Anschluss an die dienstleistungstheoretische Perspektive bei Thomas Olk lässt sich die Sozialisationsarbeit in ihrer funktionalen Bestimmung als „*Bewahrung und Reproduktion von Normalzuständen bzw. Normalverläufen*“ (1986, S. 6; Hervorhebung im Original) beschreiben, die „mit der vorsorglichen Vermeidung und kurativen Beseitigung von Normverletzungen, bzw. anders gewendet: mit der *Gewährleistung durchschnittlich erwartbarer Identitätsstrukturen*, betraut ist“ (ebd., S. 12) und als Normalisierungsarbeit erfasst werden kann. Diese in der „Phase des Fordismus“ geprägte "Sozialisationsarbeit [war] vorrangig auf die Integration von Individuen in die Gesellschaft mit dem Ziel der Integration und

² Wagner bezieht sich hier auf Terminologien von Bourdieu, der den Habitusbegriff wie folgt verfasst: „In diesem Sinne verstanden, d.h. als System der organischen oder mentalen Dispositionen und der unbewußten Denk-, Wahrnehmungs- und Handlungsschemata, bedingt der Habitus die Erzeugung all jener Gedanken, Wahrnehmungen und Handlungen, die der so wohlbegründete Illusion als Schöpfung von unvorhersagbarer Neuartigkeit und spontaner Improvisation erscheinen, wenngleich sie beobachtbaren Regelmäßigkeiten entsprechen“ (Bourdieu 1974, S. 40).

Reproduktion von Gesellschaft ausgerichtet“ (Wagner 2013, S. 170), die einerseits auf die „Herstellung und Sicherung der individuellen Lohnarbeiterexistenz“ (Blanke & Sachße 1978, S. 23) und andererseits auf „Formen der Reproduktionsarbeit in der privaten Sphäre der Familie“ (Wagner 2013, S. 170) bezogen war. Im Kern „[kann] Sozialisationsarbeit somit vor allem mit der Bewahrung und Reproduktion von Normalzuständen in Verbindung gebracht“ werden (ebd.). Allerdings „wäre es eine grobe Verkürzung, Sozialisationsarbeit lediglich als reine Zurichtung der Subjekte“ (ebd., S. 170f.) zu begreifen. Hilfe auf der einen und Herrschaft auf der anderen Seite bedingen zwar eine Ausrichtung sozialpädagogischen Handelns an gesellschaftlichen Normerwartungen, sie enthalten aber auch die Möglichkeit der Emanzipierung des Subjekts als befreiendes Element aus der Entmündigung, sodass „von einem dialektischen Verhältnis von Sozialisation und Subjektivität auszugehen“ (ebd., S. 171) ist.

Die Anerkennungsarbeit ist neben der Sozialisationsarbeit ein weiterer Modus sozialpädagogischer Tätigkeiten. Hier geht es vor allem um die „Anerkennung für die Entwicklung des Subjekts und dessen Identität“, die auf der Annahme aufbaut, dass

„Subjektbildung [sich] [...] stets in Anerkennungsverhältnissen [vollzieht]. [...] Über die Generierung von Situationen, in denen Nutzer/ innen Anerkennung erfahren können, geht es [...] um die Förderung der Fähigkeit zu kritischer Selbstreflexion, um auf diese Weise Individuen zu befähigen, zu gesellschaftlichen Erwartungen auf Distanz gehen zu können, sowie Ideologien und Feindbilder kritisch zu überprüfen“ (ebd., S. 172f.)³.

Wagner fokussiert in der analytischen Rekonstruktion der Anerkennungsarbeit nicht nur eine subjekttheoretische Perspektive, sondern darüber hinaus geht es ihm ebenso darum, „Anerkennung mit Fragen gesellschaftlichen Status und Umverteilung in Verbindung [zu] bringen“ (ebd., S. 173.). Hierfür problematisiert er

³ Albert Scherr entwirft diesbezüglich folgende Perspektive: *„Anerkennungs- und subjekttheoretisch fundierte Pädagogik beabsichtigt, zur Entwicklung von Selbstwahrnehmung Selbstachtung, Selbstbewusstsein und Selbstbestimmungsfähigkeit in Anerkennungsverhältnissen beizutragen. Dazu ist es unverzichtbar, Individuen Erfahrungen der Anerkennung (im Sinne von Beachtung und Wertschätzung) ihrer Erfahrungen, Fähigkeiten, Bedürfnisse, Interessen und Lebensentwürfe zugänglich zu machen sowie Prozesse der Aneignung und kritischen Überprüfung vielfältiger Sichtweisen ihrer selbst, der Gesellschaft und der Natur anzuregen“* (2007, S. 28; Hervorhebung im Original).

die soziale Adressierung der Nutzer*innen im Prozess der Inanspruchnahme sozialpädagogischer Dienste. „Die Arbeit an ‚beschädigten‘ Adressen, verstanden als eine Arbeit an beschädigten sozialen Identitäten, setzt unmittelbar an Negativzuschreibungen [...] an“ (ebd., S. 174). Die negativen Klassifizierungen implizieren dadurch eine symbolische Statusabwertung, die die Nutzer*innen als Adressat*innen sozialpädagogischer Hilfen qualifizieren (vgl. ebd.). Vor diesem Hintergrund rekurriert Wagner auf das symbolische Kapital⁴ bei Bourdieu:

„[D]er Modus der Anerkennung [bezieht sich] unmittelbar auf die seitens Bourdieus beschriebene symbolische Dimension sozialer Ungleichheit [...], indem Fachkräfte der Sozialen Arbeit über den Aspekt positiver Klassifikation versuchen, für Personen, deren soziale Identität durch Stigmata (psychische Krankheit, Behinderung, Armut, Arbeitslosigkeit, fehlendem Bildungserfolg etc.) beschädigt wurde, Adressabilität wieder herzustellen“ (ebd., S. 174f.)⁵.

Hier sind Bezugnahmen zu dem bei Bourdieu definierten sozialen Kapital⁶ erkennbar, jedoch ist der Fokus im Schwerpunkt nicht auf das „Netz von Beziehungen“ gerichtet, sondern vielmehr „auf gegenseitigem Kennen und Anerkennen“, wodurch die Form des Kapitals als symbolisches Kapital qualifiziert werden kann (ebd., S. 175). Von diesem Standpunkt aus betrachtet sind „Sozialpolitik und Soziale Arbeit als *Äquivalente für das Ausbleiben reziproker Anerkennung* gedacht, die der Kompensation der sozial ungleichen Kapitalverteilung dienen“

⁴ „Das symbolische Kapital ist eine beliebige Eigenschaft (eine beliebige Kapitalsorte, physisches, ökonomisches, kulturelles, soziales Kapital), wenn sie von sozialen Akteuren wahrgenommen wird, deren Wahrnehmungskategorien so beschaffen sind, daß sie sie zu erkennen (wahrzunehmen) und anzuerkennen, ihr Wert beizulegen, imstande sind. [...] Es ist genauer gesagt, die Form, die jede Kapitalsorte annimmt, wenn sie über Wahrnehmungskategorien wahrgenommen wird, die das Produkt der Inkorporierung der in die Struktur der Distribution dieser Kapitalsorte eingegangenen Gliederungen oder Gegensatzpaare sind (z.B. stark/ schwach, groß/ klein, reich/ arm, gebildet/ ungebildet usw.)“ (Bourdieu 1998, S. 108f.).

⁵ Mit Adressabilität umschreibt Wagner mit Bezug auf Fuchs, dass „gemäß der Grundannahmen luhmannscher Systemtheorie soziale Inklusion letztlich davon abhängt, innerhalb der gesellschaftlichen Systemzusammenhänge als ‚Adresse‘, d.h. als Zurechnungspunkt für Kommunikation, wahrgenommen zu werden, führe der Verlust bzw. die Absprache von ‚Adressabilität‘ zur Exklusion aus dem jeweiligen System“ (2013, S. 173)

⁶ „Das Sozialkapital ist die Gesamtheit der aktuellen und potentiellen Ressourcen, die mit dem Besitz eines dauerhaften Netzes von mehr oder weniger institutionalisierten *Beziehungen* gegenseitigen Kennens oder Anerkennens verbunden sind; oder, anders ausgedrückt, es handelt sich dabei um Ressourcen, die auf der *Zugehörigkeit zu einer Gruppe* beruhen“ (Bourdieu 1983, S. 191).

(ebd.; Hervorhebung im Original). An dieser Stelle ist noch die Frage offen, wenn die Anerkennungsarbeit als Ermöglichungsraum, im Sinne einer „Öffnung sozialer Räume“ (Kessl & Otto & Ziegler 2002, S. 188) betrachtet wird, was mit der Rede von Inklusion und Exklusion gemeint ist. Sozialer Arbeit wohnt ein inklusives Moment inne, das jedoch nicht auf die Vermittlung von Inklusion und die Vermeidung von Exklusion reduziert werden kann, sondern sie darüber hinaus in ihren institutionellen Zusammenhängen eine „Verwaltung der Grenze zwischen Zugehörigkeit und Ausschluss dar[stellt]“ (Wagner 2013, S. 176)⁷. Dies ist von Bedeutung, da die institutionellen Adressierungsmechanismen, wie bspw. die geschlossene Unterbringung, unter anderem mit einer Logik der Ausschließung operieren (vgl. ebd.).

„Im Modus der Anerkennung treten Sozialarbeiter/ innen ihren Adressat/ innen somit in sehr ambivalenter Weise [...] gegenüber, da sie über einen Teil des negativen Definitionsrepertoires verfügen, durch welches ihren Adressat/ innen negativen Status im Sinne sozialer Mindereinschätzung zugeschrieben werden kann“ (ebd.).

Daraus folgt, dass Soziale Arbeit nicht nur Räume und Möglichkeiten der Aneignung von Selbstbestimmung öffnet, sondern sie sich prinzipiell auch in ihr Gegenteil verkehren kann. Darin besteht die Gefahr, dass in der professionellen Arbeit an ‚beschädigten Identitäten‘ weitere Beschädigungen durch Soziale Arbeit hervorgebracht werden können (vgl. ebd.).

Die Sozialisations- und Anerkennungsarbeit ist der Ort sozialpädagogischen Handelns, in dem die „Bewahrung und Reproduktion von Normalzuständen“ (Wagner 2013, S. 170) und die Herstellung positiver Bedingungen für „Entwicklung des Subjekts“ (ebd., S. 172) professionelle Aufgaben Sozialer Arbeit sind. Wagner entwirft darüber hinaus eine kritische Perspektive auf den Modus der Anerkennung. Im Rückgriff auf Bourdieu verdeutlicht er, dass die Soziale Arbeit im Erbringungsverhältnis mit Positiv- und Negativzuschreibungen operiert, durch die die Nutzer*innen in einer bestimmten Art und Weise adressiert werden und dadurch eine „symbolische Dimension sozialer Ungleichheit“ (ebd., S. 174) hervorgebracht wird. Soziale Arbeit steht damit als Profession immer auch „der Ge-

⁷ Schaarschuch spricht in diesem Kontext von einem „Management der Spaltung der Gesellschaft“ (1995, S. 59).

fahr der Kolonialisierung der Lebenswelt“ (Sünker 1989, S. 163) gegenüber. Sozialarbeiterisches Handeln lässt sich des Weiteren als Interaktions- und Beziehungsarbeit beschreiben, die immer in einem Vermittlungszusammenhang mit den Modi Sozialisation und Anerkennung steht. Darin spiegelt sich jener Ort sozialarbeiterischer Tätigkeiten wider, in dem in den face-to-face-Interaktionen Bedingungen für individuelle Bildungs-, Entwicklungs- und Lebensmöglichkeiten in den gesellschaftlichen Reproduktionsverhältnissen hergestellt werden.

1.1.2 Interaktion und Beziehung

In ihren handlungspraktischen Zusammenhängen vollzieht sich Soziale Arbeit „als ein interaktives Verhältnis zwischen Sozialarbeiter/ in und Nutzer/ in“ (Wagner 2013, S. 177). Vor diesem Hintergrund ist das professionelle Handeln neben verwaltungstechnischen und bürokratischen Tätigkeiten vor allem in der Interaktionsarbeit als face-to-face-Interaktionen bestimmt, die in einem institutionell strukturierten Erbringungsverhältnis verortet werden kann (vgl. Schaarschuch & Oeleich 2005, S. 13). Dewe et al. entfalten einen Begriff von professionellem Handeln, der deutlich macht, dass die Professionalität der Fachkräfte sich vor allem in den Interaktionsverhältnissen mit den Nutzer*innen konstituiert:

„Professionelles Handeln setzt die Bestimmbarkeit eines spezifischen Fokusses, die Angabe einer Handlungslogik bzw. eines Kristallisationsortes voraus, an dem es sich institutionell und interaktionslogisch Geltung verschafft. Diesbezüglich bietet sich eine Bestimmung sozialer Arbeit als Hilfe an, die in dialogischen Prozessen erbracht wird, und die auf die Wiedergewinnung und Steigerung der Handlungsautonomie ihrer Adressaten ausgerichtet ist [...]“ (2001, S. 17f.)⁸.

Das professionelle Handeln ist dadurch gekennzeichnet, dass in der intersubjektiven Bezugnahme ein gemeinsames Drittes herausgearbeitet wird und als ein kooperatives sowie dialogisches als auch ko-produktives Verhältnis bestimmt werden kann (vgl. Rose & Wulf-Schnabel 2013, S. 100). In diesem Zusammenhang wird in den Erstkontakten in der Regel der Kontext und Anlass für die Inan-

⁸ Darin inbegriffen ist ein Verständnis von Hilfe, das „auf der Basis einer bildungstheoretischen und gesellschaftstheoretisch begründeten Konzeptualisierung von Mäeutik das dialogische Moment helfenden Handelns ernst nimmt [...]“ (Sünker 1989, S. 164).

spruchnahme des sozialpädagogischen Angebots erörtert, werden die auf das Alltagsleben bezogenen Problemhorizonte gedeutet und definiert sowie Lösungen interaktiv produziert (vgl. Messmer & Hitzler 2011, S. 56ff.; vgl. Schäfer 2010). Die Professionellen als Ko-Produzent sowie die Nutzer*innen als Produzent ihrer Selbst (vgl. Schaarschuch 2006, S. 102) richten ihren Fokus in unterschiedlicher Ausrichtung auf das Alltagsleben. In diesem Zusammenhang kann von einem Produktionsprozess gesprochen werden, da die Fachkräfte und die Nutzer*innen innerhalb der Arbeitsbeziehung ein „gemeinsames Drittes“ bilden, denn „[d]as Anzueignende bestimmt sich in den konkreten gemeinsamen Tätigkeiten“ (Kunstreich 2005, S. 1095). Damit ist keineswegs gemeint, dass die professionell Handelnden den Nutzer*innen ihre Probleme abnehmen, die sie in das Geschehen hineinragen. Vielmehr ist der Prozess der Problembearbeitung und -deutung ein intersubjektives Geschehen, im Sinne eines reziproken und responsiven Verhältnisses – von Rede, Gegenrede und Fragestellungen (vgl. Sünker 1989). Das Interaktionsverhältnis enthält ein zutiefst dialogisches Moment. Hierbei darf nicht davon ausgegangen werden, dass dies einen machtfreien Raum darstellt, sondern im Gegenteil, die Macht- und Kräfteverhältnisse zwischen den Professionellen und Nutzer*innen sind vielmehr asymmetrisch strukturiert: Die *Macht der Institution* (siehe bspw. sozialstaatliches Wächteramt in der Kinder- und Jugendhilfe) sowie der *Wissensvorsprung der Fachkraft* gegenüber den Adressat*innen der sozialpädagogischen Arbeit implizieren ein ungleiches Verhältnis, in dem nicht die Rede von einer symmetrischen Beziehungsachse und Kommunikation die Rede sein kann. Mit der asymmetrischen Strukturierung der Macht- und Kräfteverhältnisse in den Interaktionszusammenhängen zwischen Sozialarbeiter*in und Nutzer*in ist die inhaltliche Substanz von Hilfe und Herrschaft bzw. Hilfe und Kontrolle angesprochen – die insbesondere durch Böhnisch und Lösch (1973) herausgearbeitet wurde. Professionelle Interaktionsarbeit ist als eine diskursive Praxis zu verstehen.

Die Strukturlogik der sozialarbeiterischen Beziehungsebene lässt sich analytisch aufspalten in eine professionelle und eine persönliche Beziehung. Die Fachkräfte greifen auf methodische, rechtliche, ethische, praktische und institutionelle Wissensbestände zurück, die zum einen in professionelle Erziehungs-, Bildungs- und Beratungstätigkeiten eingebunden werden und zum anderen befassen sie sich

mit Verwaltungstätigkeiten und Kontrollaufgaben, die beiderseits einen Teil der professionellen Beziehung ausmachen (vgl. Gildemeister 1984, S. 253; vgl. Urban 2004, S. 205ff.). Des Weiteren gestalten sie in sozialen Interaktionsprozessen eine persönliche Beziehung, indem sie sich gefühlsmäßig auf die Nutzer*innen einlassen und Vertrauen herstellen, Trost spenden, Mitgefühl zum Ausdruck bringen. Dieses Verhältnis kennzeichnet sich als ein „empathisches Verhältnis zu einem Individuum durch das Hineinversetzen in seine Situation, durch das Nachvollziehen seiner Bedürfnisse und seiner Sichtweise auf sich selbst und auf seine soziale Umwelt“ (Stojanov 2006, S. 217). In der Konsequenz können sich Sozialarbeiter*innen nicht einfach auf professionelle, verfahrensmäßige und institutionelle „Rollendefinitionen“ (Gildemeister 1984, S. 258) zurückziehen, da die ko-produktive Arbeitsbeziehung unter anderem eine persönliche Beziehung voraussetzt (vgl. Rose & Wulf-Schnabel 2013, S. 100; vgl. Moesby-Jensen & Nielsen 2015, S. 692). Das sozialpädagogische Handeln erfordert von den Professionellen „stets deutlich [zu] machen, daß [sie] zwar als ‚Person‘ und ‚allgemein menschlicher Bezugspunkt‘ in Erscheinung [treten], [ihr] Handeln aber gleichzeitig ‚berufliches Handeln‘ ist (Gildemeister 1984, S. 261). Sozialarbeiter*innen präsentieren sich nicht als Freund, Nachbar oder als Familienmitglied, sondern als Professionelle in ihrer Rückgebundenheit an institutionelles sowie wissenschaftliches Wissen und reflektiertes Erfahrungswissen (vgl. von Spiegel 2008, S. 59). Hier spiegeln sich Bedingungen der professionellen Beziehung wider, die zum einen eine Kooperationsbereitschaft auf beiden Seiten voraussetzt, bei der zum anderen eine Nähe und gleichzeitig Distanz notwendig ist, um professionelle Hilfe leisten zu können (vgl. Gildemeister 1984, S. 261; vgl. Dewe et al. 2001, S. 67).

- Einerseits muss die Basis für eine Kooperationsbereitschaft häufig erst hergestellt werden, sodass die Fachkraft unter anderem auch die emotionalen Befindlichkeiten der Nutzer*innen wahrnimmt, interpretiert und einordnet. Hierbei inszeniert die Professionelle sich in ihrer Eigenschaft als Professionelle und auch als Person, um dem Gegenüber ein Beziehungsangebot zu

machen, in dem sie über empathische Verstehensweisen eine emotionale Nähe und „Vertrauensbasis herstellt“ (Gildemeister 1984, S. 261)⁹.

- Andererseits müssen Sozialarbeiter*innen in der Lage sein, eine professionelle Distanz zu wahren. Denn: Professionelle Hilfe kann sich in eine „fürsorgliche Belagerung“ (Thiersch 2009, S. 133) umkehren, wenn den Nutzer*innen „kein Freiraum für die Entwicklung eigener Perspektiven gelassen wird“ (ebd., S. 129). Es braucht Zutrauen in die Veränderungs-, Lern- und Entwicklungspotenziale der Nutzer*innen (vgl. ebd.), als auch die „Offenheit für Versuche, für Wege und Abwege“ (ebd., S. 129). Dies erfordert eine Distanz, die sich gleichsam als eine „fördernde Distanz“ (ebd.) verstehen lässt. Distanz kann aber auch Selbstschutz bedeuten. Sozialpädagog*innen sind „insbesondere dann vom Ausbrennen bedroht, wenn sie von der alltäglichen Lebenspraxis ihrer Klienten soweit vereinnahmt werden, daß keine Differenz und keine Distanz mehr besteht zwischen dem eigentlich professionellen Beziehungshandeln und dem alltagsweltlichen, persönlich-intimisierten Beziehungshandeln“ (Dewe et al. 2001, S. 67). Mitgefühl ausdrücken zu können oder Ekel zu empfinden, sich aber gleichzeitig davon nicht vereinnahmen zu lassen, erfordert unter anderem eine reflexive Bezugnahme auf die eigenen Emotionen (vgl. Dörr & Müller 2005, S. 234)¹⁰. Sowohl die Emotionen der Professionellen als auch die der Nutzer*innen werden somit zum Gegenstand von Interaktionsprozessen in einem professionell strukturierten Setting.

Dass sich in den Interaktionen und Beziehungen zwischen den Fachkräften und Nutzer*innen auch emotionale Dimensionen widerspiegeln, soll nun im Folgenden aufgezeigt werden. Emotionsarbeit wird in diesem Zusammenhang als ein Interaktionsgeschehen verstanden, in dem die Prozesse der institutionellen Gefühlsbearbeitung im Hinblick auf die Entwicklung von Lern- und Bildungsmöglichkeiten für die Nutzer*innen Sozialer Arbeit betrachtet werden (vgl. B. Müller 2011). Insofern konstituieren sich in der Emotionsarbeit Verhältnisse, die im Kon-

⁹ Auf den Inszenierungscharakter der Emotionsarbeit wird in „3.2 Emotion und Emotionsarbeit in dramaturgischer wie symbolisch-interaktionistischer Perspektive“ näher eingegangen.

¹⁰ Der professionelle Umgang mit Ekel von Sozialarbeiter*innen gegenüber den Adressat*innen ihrer Arbeit wird in der autoethnographischen Studie von Astrid Woog (2010) *Soziale Arbeit in Familien* anschaulich dargestellt.

text der „Bearbeitung von Gefühlen“ (C.W. Müller 1997, S. 216) wiederum auf die Modi von Sozialisation und Anerkennung verweisen.

1.1.3 Emotionsarbeit

In Anlehnung an Margret Dörr und Burkhard Müller „[enthalten] Emotionen Botschaften, die eine handelnde Person darüber informieren, wie sie bestimmte Beziehungsqualitäten zu begreifen hat“ (2005, S. 235). Hierbei sind Gefühle in situative Momentaufnahmen eingebettet, in denen die Emotionen von Sozialarbeiter*innen in einer Diskrepanz zu den der Situation inhärenten Erwartungen an das Handeln stehen können und eine „Bearbeitung der Gefühle“ evozieren (C.W. Müller 1997, S. 216). Fachkräfte, die bspw. Angst vor einer bedrohlichen Inszenierung eines Jugendlichen haben, können unter Umständen die ihnen angstmachenden Gefühle verbergen, um in ihrer Außendarstellung ihr Gesicht als Professionelle zu wahren. Damit geraten sowohl die normativen Horizonte des Fühlens sowie auch die Prozesse der Gefühlsbearbeitung in den Fokus professioneller Handlungsmodi (vgl. ebd.). Dass Emotionsarbeit ein Gegenstand von Handlungspraxis ist, mag kaum einer bestreiten, und ist „charakteristisch für die Felder Sozialer Arbeit“ (Wulf-Schnabel 2011, S. 46). Die Professionellen treten sowohl als menschlicher Bezugspunkt als auch in ihrer Rolle als Repräsentant*innen einer Institution in Erscheinung (vgl. Gildemeister 1984). Wenn Thiersch (2009), C.W. Müller (1997) und B. Müller (2011) von der Kultivierung der Gefühle respektive der Affekte sprechen, dann ist damit der Anspruch verbunden, Emotionen in einem Zusammenhang mit Professionalität zu betrachten¹¹. Dies wird bspw. bei Jan Wulf-Schnabel deutlich, wenn er folgende Aussage trifft: „Professionell Gefühle in die Arbeit einzubringen und Gefühle der Adressat_innen wahr- und aufzunehmen sind alltägliche Arbeitsanforderungen der Beschäftigten“ (2011, S. 46). Das heißt, mit und an Gefühlen zu arbeiten ist konstitutiv für ein professionelles Arbeitshandeln. Gefühle wie Zuneigung, Mitgefühl, Dissens und Empathie stellen Momentaufnahmen dar, in denen die Professionellen sich mit ihrer Persönlichkeit in das institutionelle Setting einbringen, sodass Professionalität und Persönlich-

¹¹ Nähere Erläuterungen werden dazu in Kapitel 1.2.1 eingebracht.

keit im beruflichen Alltag miteinander verschränkt sind (vgl. Moesby-Jensen & Nielsen 2015, S. 692).

„Die Emotionsarbeit als koproductive, doppelte Subjektarbeit ist Arbeit an, für und mit Menschen, d.h., sie ist primär auf andere gerichtet und soll den Adressat_innen helfen. Auf Seiten der Beschäftigten wird Subjektivierung von Arbeit nicht mit Produktivkraftentwicklung, sondern mit Persönlichkeitsentwicklung verbunden. Die professionelle Emotionsarbeit erfordert Qualitäten, die als berufliche Merkmale vorausgesetzt, zugleich jedoch der Privatsphäre zugeordnet werden (beispielsweise Gesprächsatmosphäre, Aufmerksamkeit, Zuwendung). Soziale Arbeit ist eine diffuse Reise zwischen professioneller und persönlicher Beziehung, durch die sich die Arbeitenden selbst hindurch navigieren müssen“ (Wulf-Schnabel 2011, S. 48).

Gerade in der Sozialen Arbeit zeichnet sich die professionelle Interaktionsarbeit durch ein subjektivierendes Arbeitshandeln aus, in dem Emotionen nicht auf eine irgendwie geartete Störvariable oder Begleiterscheinung reduziert werden können (vgl. Dunkel 1988, S. 66). Vielmehr sind sie ein zentraler Gegenstand professioneller Praxis, in der es unter anderem auch darum geht „Affekte wahrzunehmen und dann auch auszuhalten“ (Dörr & Müller 2005, S. 234). Dies „ist eine grundlegende Bedingung, dem professionellen Anspruch nahe zu kommen, für die Betroffene zur Dialogpartnerin zu werden, das heißt dem Gegenüber die Erfahrung zu ermöglichen, dass es mit seinen (mit)geteilten Inhalten nicht ins Leere läuft“ (ebd.). In der Gestaltung eines sich professionell verstehenden Handelns bringen Sozialpädagog*innen ihr Fachwissen und ihr Können in ihre Arbeit mit den Nutzer*innen ein, im Kontext von professioneller Beratung, Betreuung, Bildung und Erziehung. Sie gestalten hierbei gleichzeitig ein Interaktions- und Beziehungsgeschehen, in dem sie die an ihre Person gebundenen Qualitäten sowie Fähigkeiten und Fertigkeiten einbringen, um Vertrauensverhältnisse herzustellen oder aber als sympathische Person in Erscheinung zu treten (vgl. Moesby-Jensen & Nielsen 2015, S. 692; vgl. Graßhoff & Schweppe 2009, S. 308). In der Bestimmung dessen, worauf die professionelle Emotionsarbeit in der Sozialen Arbeit abzielt, betont Wulf-Schnabel, dass diese auf die „Persönlichkeitsentwicklung“ der Nutzer*innen und damit in erster Linie auf die Adressat*innen der Hilfen bezogen ist (vgl. 2011, S. 48). Dieser Perspektive ist insofern zu folgen, da das professionelle Handeln auf Subjektbildungsprozesse – die auf Emanzipation und Mündigkeit der Nutzer*innen – gerichtet ist oder Veränderung der Lebensverhält-

nisse beinhalten, hin zu einem gelingenderen Alltagsleben (vgl. Sünker 1989; vgl. Thiersch 2009).

Zwar ist die professionelle Emotionsarbeit von der Zielrichtung her primär auf die Nutzer*innen bezogen, dies schließt aber nicht aus, dass auch die professionell Handelnden an ihren eigenen Emotionen arbeiten. Dörr und Müller argumentieren, dass in den interaktiven Bezugnahmen die emotionalen Verstrickungen der Sozialpädagog*innen eine Regulation der eigenen Gefühle erforderlich machen (vgl. 2005, S. 233ff.). Das Interaktionsgeschehen ist demnach durch einen Reziprozitätscharakter geprägt, in dem die Professionellen sowohl an den Gefühlen der Nutzer*innen arbeiten als auch an ihren eigenen (vgl. Dörr & Müller 2005, S. 234)¹². Professionelles Handeln verwirklicht sich im Kern auf der Ebene des interaktiven Vollzugs und stellt ebenso eine Wahrnehmung, Reflexion und Regulation der eigenen Gefühle dar (vgl. ebd., S. 233ff.). Dies soll im Folgenden skizzenhaft anhand eines Beispiels zum staatlichen Wächteramt deutlich gemacht werden: Die Inobhutnahme eines Kindes ist eine gesetzlich fixierte Aufgabe von Sozialarbeiter*innen im Allgemeinen Sozialen Dienst und dient in der Regel dem Schutz des Kindeswohls. Diese als gesellschaftlich definierte Aufgabe kann sich im interaktiven Vollzug der Inobhutnahme gegen die Interessen der Eltern sowie auch der Kinder richten und beinhaltet ein mannigfaltiges Potenzial für emotionale Diskrepanzmomente. Die bei den Eltern und Kindern wahrgenommene Traurigkeit kann auf Seiten der Professionellen ein Mitgefühl auslösen. Die emotionale Anteilnahme entlässt die Fachkräfte in diesem Moment nicht aus der ihnen obliegenden Aufgabe, das Kind in Obhut zu nehmen. Die Situation erfordert ein Handeln und Gefühlsdarstellungen, die mit dem emotionalen Empfinden der Professionellen in ein diskrepantes Verhältnis geraten können. Diskrepanzerfahrungen solcher Art gehören zum Berufsbild von Sozialpädagog*innen (vgl. Hochschild 1990, S. 66ff.; vgl. Dörr & Müller 2005, S. 234). Auch wenn gesetzlich fixierte Handlungsleitlinien einen rationalen und neutralen Charakter innehaben, ist die Anwendung des Rechts in professionellen Handlungspraxen Sozialer Arbeit äußerst „ambivalent und emotional“ (Szymenderski 2012, S. 39). Diesbezüglich umfasst das professionelle Handeln in der Sozialen Arbeit vielfältige Facetten, in

¹² Ferner ist davon auszugehen, dass auch die Nutzer*innen an und mit ihren eigenen sowie den Emotionen der Professionellen arbeiten.

denen die Emotionen der Fachkräfte „in Widerspruch zu den geforderten Gefühlen geraten“ (ebd., S. 47) können, sodass sich hierin emotionale Ambivalenzen konstituieren, die eine Arbeit an und mit den eigenen Emotionen respektive Emotionsarbeit erforderlich werden lassen (vgl. Hochschild 1990; vgl. Gerhards 1988; vgl. Moesby-Jensen & Nielsen 2015)¹³. „Der Umgang mit Gefühlen und das Einbringen von Gefühlen in die Arbeit ist Teil der subjektiven Fähigkeiten, die professionelle Soziale Arbeit verlangt“ (Wulf-Schnabel 2011, S. 235). Im Zusammenhang mit den hier dargelegten Ausführungen lässt sich in einer ersten Perspektive die professionelle Emotionsarbeit in der Sozialen Arbeit im Kern als eine Bearbeitung der eigenen und der Gefühle der Nutzer*innen in Anbetracht der Erfordernisse des Arbeitshandelns kennzeichnen und ist ein fester Bestandteil professioneller Tätigkeiten (vgl. C.W. Müller 1997; vgl. Hochschild 1990; vgl. Dunkel 1988, S. 67)¹⁴.

1.1.4 Exkurse

In diesem Abschnitt werden zwei Exkurse eingefügt, um die Verwendung der Terminologien Erziehung, Bildung und Alltagsleben zu beschreiben und zu definieren. Diese Notwendigkeit ergibt sich daraus, dass insbesondere die Sozialisationsarbeit immer auch auf die professionelle Erziehungs- und Bildungsarbeit verweist. Des Weiteren werden Bezüge zur materialistischen sowie phänomenologischen Alltagstheorie hergestellt, da sich Soziale Arbeit in ihren professionellen Tätigkeiten in den Sphären des Alltagslebens der Nutzer*innen bewegt.

Exkurs I: Professionelle Erziehungs- und Bildungsarbeit

Die Sozialisationsarbeit als professionelle Bearbeitung des konfliktiven Verhältnisses von Individuum und Gesellschaft verweist auf die professionelle sowie

¹³ Sowohl die Arbeit an und mit den Gefühlen des Gegenüber als auch die Arbeit an und mit den eigenen Gefühlen sind in den Studien über Gefühlsarbeit bei Strauss et al. (1980) und Hochschild (1990) ausgearbeitet worden und werden in Kapitel 2.2 diskutiert.

¹⁴ Wulf-Schnabel deutet darauf hin, dass Soziale Arbeit „einerseits Emotionsarbeit in sozialen Beziehungen [ist], andererseits erzeugt Soziale Arbeit auch Gefühle“ (Wulf-Schnabel 2011, S. 235). Dieser von ihm aufgeworfene Gesichtspunkt wird in der empirischen Analyse des Datenmaterials ausführlich diskutiert.

institutionell verortete Erziehungs- und Bildungsarbeit. In der Erziehungsarbeit – von einer negativen Bestimmung her gedacht – stellt die Vermittlung von Normen eine Voraussetzung dafür dar, um die zivilen, sozialen und politischen Grundlagen des gesellschaftlichen Lebens sicherzustellen, sodass abweichende Bewegungen im Prozess der Subjektwerdung und -aneignung eine professionelle Bearbeitung evozieren (vgl. Bernhard 2008, S. 34ff.). Die Normalisierung sozialer Lebensverhältnisse wird über erzieherische Zugriffe auf das Alltagsleben des Subjekts generiert. Darüber hinaus stellt Erziehung im Prozess des Aufwachsens und der kindlichen Entwicklung einen Schutzraum vor den unkontrollierten Sozialisierungseinflüssen – wie z.B. Kriminalität, Gewalt, Sucht – dar (vgl. ebd.). In der dialektischen Sichtweise auf Sozialisation und Subjektivität ist der Blick auf die negative Bestimmung der Erziehungsarbeit eine vereinseitigende Sichtweise. Denn: Über das erzieherische Handeln können Entwicklungsräume geschaffen werden, die den Subjekten einen Ausweg aus der Unmündigkeit bzw. Entmündigung aufzeigen. Durch die pädagogische Interaktion und der Gestaltung sowie Strukturierung von Räumen wird die Aneignung von Lebensmöglichkeiten gefördert (vgl. Winkler 2004, S. 83ff.). Von dieser Sichtweise her betrachtet kann Erziehung positiv bestimmt werden als Ermöglichung von Bildung (vgl. Sünker 1989, S. 13)¹⁵. In Anschluss an Lenhart schlägt Sünker vor „die reproduktive, prohibitive und produktive Funktion von Erziehung von der jeweiligen Bedeutung her als 'Erziehung' im Sinne von Anpassungsleistungen zu definieren, die kreative Funktion in der Folge ihres Subjektbezuges als 'Bildung'“ (1989, S. 13). Diese analytische Kategorialisierung von Erziehung ist immer dann von einer normativen Vorstellung geprägt, wenn kritisch danach gefragt wird, wohin eine professionelle Erziehung erziehen will oder soll. Eine Erziehung, die sich im Anschluss an Adorno (1971) als eine Erziehung zur Mündigkeit¹⁶ versteht, nimmt die Dialektik von Anpassung/ Zwang sowie Widerstand/ Autonomie im pädagogischen Handeln auf. Erziehung wird damit zu einer anspruchsvollen Gratwanderung, die sich zwischen den Autonomiebestrebungen des Subjekts und den gesellschaftlichen Integrationsansprüchen bewegt und in ihrer Gesamtheit auf Mündigkeit angelegt ist (vgl. Adorno 1971, S. 133; vgl. Sünker 2005, S. 165; vgl. Bernhard 2008, S.

¹⁵ Im Endeffekt ist hier die kantische Frage eingelassen, wie die Freiheit beim Zwange kultiviert werden kann (vgl. Winkler 2009, S. 95ff.).

¹⁶ Dies umfasst auch eine Erziehung als „Erziehung zum Widerspruch und zum Widerstand“ (Adorno 1971, S. 145), die Mündigkeit und Emanzipation voraussetzt.

36ff.). Dies entspricht auch dem, was sowohl Thomas Wagner und insbesondere Heinz Sünker im Hinblick auf das Verhältnis von Subjektivität und Sozialisation meinen:

„Widerspruchstheoretisch begründet kann dann auch partielle Anpassung, die unter anderem als Folge korporatistischer Zugriffe auf Individuen sich ergeben mag, als Teil des Konstitutionsprozesses von Subjektivität gefasst werden – einer Konstitution, die mithin nicht nur in ihren oppositionellen Momenten kreative, emanzipatorische Bildungschancen enthält“ (Sünker 2002, S. 13).

In Anlehnung an Sünker ist mit Bildung die Frage nach einer Gestaltung von selbstbestimmtem Leben verbunden, „basierend auf der Aneignung von Menschenkenntnis und Urteilskraft“, sodass es in Bildungsprozessen also immer auch „um Welterschließung und Weltaneignung“ geht (2007, S. 25). Hierbei geht es um es im Kontext von Poiesis um Selbsterkenntnis und Bewusstwerdung in Bezug auf die Bedingungen des gesellschaftlichen Lebens (vgl. ebd.)¹⁷. Die Aufgabe einer sozialarbeiterischen Bildungsarbeit sieht Sünker in der Mäeutik als professionelle Praxis:

„als ein Freisetzen bzw. Ermöglichen dessen, was in der Rede von Autonomie der Lebenspraxis, die über Selbstbestimmung und Handlungsfähigkeit übergreift, diese in einer neuen Qualität zusammenbindet, angedeutet, aber noch nicht verwirklicht ist“ (1995, S. 87).

In der Zielrichtung geht es ihm um den Gehalt und um die Entwicklung von „Vernunftpotentiale[n]“ (Sünker 1989, S. 164), die die Selbstbesinnung als eine Voraussetzung von Vernunft setzen (vgl. Adorno 1971, S. 90)¹⁸. Erziehungs- und Bildungsarbeit ist schlussendlich immer auch Sozialisationsarbeit et vice versa Sozialisationsarbeit immer auch gleichzeitig Erziehungs- und Bildungsarbeit, wenn davon ausgegangen wird, dass im Modus der Sozialisationsarbeit die teleologische Intention darin begründet wird, auf die Habitusformationen des Subjekts – den Denk-, Handlungs- und Wahrnehmungsschemata – verändernd einzuwirken.

¹⁷ „Poiesis als erkennendes Handeln und als schöpferisches Sprechen verweist auf Dimensionen eines schöpferischen Vermögens“ (Sünker 1989, S. 148), das sich in der Gestalt des Könnens in den Taten und Werken des Subjekts als Handlungsfähigkeit, kritischem Urteilsvermögen und Dialogfähigkeit zeigt (vgl. Sünker 2007, S. 28ff.).

¹⁸ Selbstbesinnung meint ein kritisches Bewusstsein bzw. ein reflexiv wie selbstkritisch angelegtes Denken und Handeln (vgl. Adorno 1971, S. 90).

ken (vgl. Bourdieu 1974; vgl. Wagner 2013, S. 169). Anders formuliert: Sozialisationsarbeit ist in der Voraussetzung einer Praxis von Erziehung und Bildung begründet, die in einen zeitlich, räumlichen wie institutionell bestimmten gesellschaftlichen Totalitätszusammenhang eingebettet ist und durch den die professionellen Handlungsperspektiven der Vergesellschaftung und Individuierung geprägt werden¹⁹. Wenn Wagner in der Sozialisationsarbeit als Modus sozialpädagogischer Tätigkeit „die Chance auf die Gewinnung kulturellen Kapitals bzw. [...] die Chancen auf die Hervorbringung eines kritischen Bewusstseins, von Mündigkeit oder Prozessen des Empowerments“ (Wagner 2013, S. 172) sieht, dann ist dies nur zu möglich als eine institutionell verortete wie professionelle Praxis von Erziehung und Bildung.

Exkurs II: Materialistische und interaktionistisch-phänomeno-logische Alltagstheorien

Professionelle Soziale Arbeit bezieht sich in ihren sozialarbeiterischen Tätigkeiten auf das Alltagsleben als Ort der alltäglichen Lebenszusammenhänge der Nutzer*innen, sodass nun ein Exkurs zur Rekonstruktion der materialistischen und der phänomenologischen Alltagstheorie folgt: In den Sphären des Alltagslebens konstituiert sich Subjektivität aus der Sicht materialistischer Alltagstheorien als praktischer Vollzug in den „Taten und Werke“ (Lefebvre II 1977, S. 52) des Subjekts, in dem es sich „die Grundfähigkeiten, Grundaffekte und -verhaltensweisen“ (Heller 1978, S. 30) aneignet. Es ist der Ort, „in dem und ausgehend von dem die wirklichen *Kreationen* vollbracht werden, jene die *das* Menschliche und im Laufe ihrer Vermenschlichung die Menschen produzieren“ (Lefebvre 1977 II, S. 53). In ihrer phänomenologischen Untersuchung zu einer *Theorie der Gefühle* versteht Agnes Heller das Subjekt als eine poetische Entität:

¹⁹ Diese wird zum Beispiel auch an dem dialektisch konstituierten Realismus bei Adorno deutlich: „Denn während weder aus Einzeltatsachen sich ausabstrahieren noch ihrerseits wie ein Faktum dingfest machen läßt, gibt es kein soziales Faktum, das nicht durch Gesellschaft determiniert wäre (Adorno 1979, S. 10). Der Prozess von Erziehung und Bildung des Einzelnen steht immer in einem dialektischen Verhältnis zur Allgemeinheit, im Kontext der Determination der sozialen Totalität, in der die Sozialisierung des Einzelnen die Voraussetzung für gesellschaftliche Produktionsverhältnisse und -bedingungen darstellt.“