



Leseprobe aus Sozialpädagogik, Wa(h)re Gefühle?, ISBN 978-3-7799-3651-0  
© 2018 Beltz Juventa in der Verlagsgruppe Beltz, Weinheim Basel  
[http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?  
isbn=978-3-7799-3651-0](http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-7799-3651-0)

# Wa(h)re Gefühle?

## Einleitende Skizzen zum Stellenwert von Emotionen in der Sozialen Arbeit

Petra Bauer, Margret Dörr, Bernd Dollinger, Sascha Neumann  
und Martina Richter

Mit dem Titel „Wa(h)re Gefühle“ wurde auf der Jahrestagung der DGfE-Kommission Sozialpädagogik 2015 ein Tagungszuschnitt gewählt, der einen bis dahin immer nur kursorisch betrachteten Aspekt sozialpädagogischen Denkens und Handelns in den Mittelpunkt rücken sollte: den Umgang mit und die Bearbeitung von Gefühlen im Kontext professioneller Sozialer Arbeit. Dabei waren einige Grundüberlegungen für die Wahl dieses Tagungszuschnitts leitend, die am Beginn dieses Sammelbandes kurz dargelegt werden sollen.

Das Denken und Tun von Menschen wird von einem engen Zusammenwirken von Emotionen und Kognitionen bestimmt. Dabei sind Emotionen zugleich eine individuelle wie hochgradig soziale Angelegenheit. Dieser Umstand ist in philosophischen und sozialwissenschaftlichen Disziplinen weitgehend unbestritten: Emotionen werden als eigenständige Verarbeitungsformen der sozialen Wahrnehmung betrachtet, sie prägen Urteilsbildungen und Entscheidungen und strukturieren sowohl zwischenmenschliche Interaktionen wie auch die Auseinandersetzung mit Dingen und der materiellen Umwelt. Daher ist auch die Einsicht, dass Gefühle in den vielfältigen Erbringungsformen Sozialer Arbeit eine zentrale Rolle spielen, gleichermaßen banal wie voraussetzungsvoll. Denn Soziale Arbeit gehört zu den interaktionsbasierten Dienstleistungsberufen, die im Sinne von Arlie Russel Hochschild (1990) als „Emotionsarbeit“ gefasst werden können. Das Konzept der Emotionsarbeit geht von der Voraussetzung aus, dass Menschen zur Erfüllung arbeitsbezogener Anforderungen, „in der Lage sind, Gefühle zu gestalten, zu unterdrücken oder hervorzurufen“ (Rastetter 1999, S. 374). Gefühlen wird dabei eine besondere Funktion zugesprochen, um die Dienstleistung zufriedenstellend erbringen zu können, wie dies von Hochschild (1990) exemplarisch in der Untersuchung der Arbeit von Stewardessen ausgearbeitet wird. Dabei fokussiert sie besonders auf den „Tauschwertcharakter“ von Gefühlen, das heißt, deren „Marktförmigkeit“ in

beruflich erbrachten sozialen Dienstleistungen (Rastetter 1999, S. 375): Emotionsarbeit dient hier in allererster Linie den übergeordneten Unternehmenszielen, in der Regel also einer Profitmaximierung, und sie ist im Sinne der dieser Arbeit unterliegenden Gefühlsregeln Teil einer marktförmig ausgestalteten Interaktion. Es gilt also, kurz gesprochen, Gefühle für die Gestaltung einer sozialen Dienstleistung nutzbar zu machen.

In weiteren auf dem Konzept der Emotionsarbeit basierenden Untersuchungen wurden dann auch die differente Ausgestaltung der in unterschiedlichen Branchen vorherrschenden Gefühlsregeln, ihre Verknüpfung mit Gender und Status, aber auch die Handlungsspielräume der Akteur\_innen in der Gestaltung des Gefühlsausdrucks genauer in den Blick genommen (im Überblick: Rastetter 1999). Im Kern wurde in diesen Arbeiten deutlich, dass der Umgang mit und der Einsatz von Gefühlen tatsächlich als Arbeit gefasst werden können, die nach betrieblichen Gefühlsregeln gestaltet wird. Gleichzeitig lassen sich in verschiedenen Untersuchungen auch deutliche Diskrepanzen zwischen dem nach außen sichtbaren Gefühlsausdruck und den erlebten persönlichen Gefühlen der Dienstleister\_innen erkennen (ebd., S. 386).

Für personenbezogene soziale Dienstleistungen geht die Bedeutung von Gefühlen aber noch deutlich darüber hinaus. Für die Soziale Arbeit haben dies vor allem psychoanalytisch orientierte Kolleginnen und Kollegen, wie z. B. Burkhard Müller, schon früh betont und immer wieder stark gemacht (Müller 2011; Dörr/Müller 2012): Gefühle gehören in dieser Sichtweise zum Kern des für Soziale Arbeit elementaren Arbeitsbündnisses mit Adressat\_innen. Dabei basieren die in den professionellen Interaktionen wahrnehmbaren Gefühle auch auf Prozessen der Übertragung/Gegenübertragung sowie der unbewussten Affektregulation der Akteur\_innen. Gleichwohl ist eine hinreichende Reflexion und Bearbeitung wesentlich, um produktive Veränderungsprozesse in der Arbeit mit Adressat\_innen in Gang zu setzen. Professionstheoretisch kann dies in der Figur einer widersprüchlichen Vermittlung bzw. Einheit von diffusen und spezifischen Anteilen der Beziehungsgestaltung gefasst werden, die als konstitutiv für ein professionelles Arbeitsbündnis auch in der Sozialen Arbeit anzusehen ist. Insofern lassen sich hier auch Ansatzpunkte erkennen, die unter dem Stichwort „Berücksichtigung der Ausgestaltung des Arbeitsbündnisses“ die Rolle von Gefühlen in der Sozialen Arbeit systematischer in den Blick nehmen (vgl. z. B. Oevermann 2009).

Gefühle sind in der Sozialen Arbeit allerdings nicht allein auf ihre Wirksamkeit in der Interaktion zwischen Adressat\_innen und Fachkräften zu begrenzen. In einer Betrachtung von Emotionen als *leibgebundene, wertende Stellungnahmen* zu sich, zu anderen Menschen und/oder Dingen wirken diese in der Praxis Sozialer Arbeit nicht nur in unmittelbaren Interaktionsbeziehun-

gen. Sie steuern ebenso – über die Herausbildung kollektiver Orientierungen – die Ausrichtung sozialer personenbezogener Institutionen und Organisationen. Damit kommen Gefühle sowohl auf der Ebene der Organisation als auch hinsichtlich ihrer gesellschaftlichen Formung in den Blick, etwa als spezifische Gefühlskulturen (z. B. Neckel 2005). Folglich verweist die soziale Herstellung von Emotionen in vielfacher Weise auf institutionell habitualisierte und strategisch organisierte Prozesse. In diesem Zusammenhang ist auch von Bedeutung, wie sich das Verhältnis von organisationsbezogenem Verwaltungshandeln und Emotionsarbeit rekonstruieren lässt und in welcher Weise die damit verbundenen Handlungslogiken die Herausbildung eines professionellen Habitus beeinflussen. In sozialpolitischer Hinsicht hebt dies auf Fragen ab, wie sich aktuelle sozialpolitisch forcierte Formen einer neuen, deprofessionalisierten Verwaltung von Problemlagen auf die Wahrnehmung der Betroffenen auswirken, wie sie aber auch Anforderungen und Gestaltungsräume der Sozialen Arbeit prägen.

Mit dieser sehr kursorischen Unterscheidung von unterschiedlichen Ebenen, auf denen Gefühle in der Sozialen Arbeit wahrnehmbar und thematisch werden, ist ein Rahmen abgesteckt, innerhalb dessen die einzelnen in diesem Band versammelten Beiträge verortet werden können. Darüber hinaus waren für uns bei der Konzeption der Tagung fünf aktuelle Themenfelder besonders wichtig. Sie unterstreichen querschnittlich die Relevanz einer stärkeren Einbeziehung von Gefühlen in das Verständnis einer professionellen Sozialen Arbeit:

- Sozialpädagogische Arbeit ist geprägt von einer Auseinandersetzung mit belastenden Erfahrungen von und mit Adressat\_innen. Diese Belastungen müssen trotz aller vorhandenen Unterstützungsformen individuell verarbeitet werden. Unter dem Vorzeichen einer zunehmenden Managerialisierung von Arbeitsabläufen, der Verdichtung von Anforderungen, der Überhäufung mit Fällen werden diese Belastungen für viele Fachkräfte zu kaum noch bewältigbaren Erfahrungen. Das Stichwort „Burn Out“ individualisiert diese sich generalisierenden, emotional geprägten Stressfaktoren letztlich in (zu) hohem Maße, dennoch macht es zumindest aber auch Probleme in der Zunahme von Belastungen für die Professionellen deutlich.
- In der Care-Debatte wurden und werden die geschlechtsbezogenen Zuweisungspraktiken von Emotionalität kritisiert. Neue Formen der Nutzung und Ausnutzung von Emotionalität in der Sorge um Kinder und in der Pflege von alten Menschen durch Pflegepersonen vor allem aus den osteuropäischen Ländern vermittelten der Care-Debatte eine transnationale Ausrichtung. Deutlich werden dabei auch neue Ausbeutungsverhältnisse, die bisher weder fachlich noch sozialpolitisch angemessen aufgenommen oder auch skandalisiert worden sind.

- In den letzten Jahren haben das Sichtbarwerden und die öffentliche Thematisierung von sexueller Gewalt in Internatsschulen, aber auch in Heimen, dazu gezwungen, sich intensiver auch selbstreflexiv mit der Tatsache zu beschäftigen, dass pädagogische Kulturen in Einrichtungen wie Schulen oder Heimen dazu beitragen können, sexuelle Gewalt zu tabuisieren oder gar zu befördern. Auch wenn die mediale Aufregung darüber etwas abgeflacht ist, wird uns dies weiterhin sehr intensiv beschäftigen müssen, da sich zeigt, dass die entsprechende Auseinandersetzung u. U. eher zur angstvollen Vermeidung von körperlicher Nähe und intensivem Sich-Einlassen führt als zu einem selbstbewussten, organisational abgesicherten Umgang mit den Gefährdungen, wie sie für Adressat\_innen aus pädagogischen Beziehungen resultieren können.
- Die Ausformung einer neuen Armutsökonomie jenseits von wohlfahrtsstaatlichen Arrangements erscheint als wichtiger Ansatzpunkt, um Prozesse der Scham und Beschämung von Adressat\_innen zu thematisieren. Scham begründet sich sowohl durch das Erleben von Hilfsbedürftigkeit als auch durch die Erfahrung von degradierenden Prozeduren, wie sie zwischenzeitlich empirisch gerade für neue Hilfeformen, wie z. B. die so genannten Tafeln, nachgewiesen wurden.
- Nicht zuletzt erscheint es uns sinnvoll, in selbstreflexiver Weise die eigenen Analysepraktiken und Forschungsstrategien auf ihren Gehalt an – reflektierten aber auch implizit bleibenden – Emotionen zu befragen. Damit stellt sich die bisher wenig beachtete Frage nach dem Stellenwert von Emotionen und Emotionsarbeit in sozialpädagogischer Forschung. Welchen Einfluss haben Emotionen auf die (Re-)Konstruktion sozialer Sinnwelten von Menschen? Wie können wir Forschung – als einen machtvollen intersubjektiven Prozess – so betrachten, dass hierbei auch emotionserzeugte Blindstellen in den Blick geraten?

Diese und weitere Punkte wurden auf der Jahrestagung an der Universität Siegen intensiv diskutiert. Der vorliegende Band umfasst Beiträge, die in diesem Zusammenhang in unterschiedlichen Formaten präsentiert und für diesen Band weiter ausgearbeitet wurden. Unser Dank geht daher an alle Mitwirkenden und Beiträger\_innen, welche die Tagung und diesen Band erst möglich machten; er geht aber auch an die Korrektor\_innen der Manuskripte, deren Arbeit für diese Buchpublikationen unverzichtbar gewesen ist.

## Literatur

- Dörr, M./Müller, B. (Hrsg.) (2012): Nähe und Distanz. Ein Spannungsfeld pädagogischer Professionalität. 3., überarb. Aufl. Weinheim und München: Juventa.
- Hochschild, A. R. (1990): Das gekaufte Herz. Zur Kommerzialisierung der Gefühle. Frankfurt am Main: Campus.
- Müller, B. (2011): Gefühle, Emotionen, Affekte. In: Thiersch, H./Otto, H.-U. (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit. München: Ernst Reinhardt, S. 508–515.
- Neckel, S. (2005): Emotion by design. Das Selbstmanagement der Gefühle als kulturelles Programm. In: Berliner Journal für Soziologie 15, H. 3, S. 419–430.
- Oevermann, U. (2009): Die Problematik der Strukturlogik des Arbeitsbündnisses und der Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung in einer professionalisierten Praxis. In: Becker-Lenz, R./Busse, S./Ehlert, G./Müller, S. (Hrsg.): Professionalität in der Sozialen Arbeit Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. Wiesbaden: VS, S. 113–142.
- Rastetter, D. (1999): Emotionsarbeit. Stand der Forschung und offene Fragen. In: Arbeit 8, H. 4, S. 374–388.

# I. Grundlegende Reflexionen

# Die Bearbeitbarkeit der Emotionen: Theoretische Vergewisserungen und empirische Verunsicherungen<sup>1</sup>

Veronika Magyar-Haas

Gefühle bilden einen konstitutiven Part des Sozialen. Sie werden in sozialen – partnerschaftlichen, freundschaftlichen, sexuellen, familiären, pädagogischen etc. – Beziehungen genauso hervorgebracht, modelliert und bearbeitet, wie in ökonomischen oder politischen Arbeits- und Machtverhältnissen in verschiedensten Institutionen oder Organisationen. In dieser Hinsicht geben Gefühle nicht nur über Subjekte Auskunft, sondern genauso über gesellschaftliche, soziale und pädagogische Verhältnisse.

Dem Zusammenhang von Emotionen und sozialem Handeln widmen sich emotionssoziologische Ansätze seit Jahrzehnten vermehrt, um Aussagen über das Verhältnis von emotionalem Erleben und gesellschaftlicher Statusposition und/oder sozialer Ungleichheit zu treffen (vgl. exemplarisch Neckel 1991; Rackow/Schupp/von Scheve 2012). Zum Konnex von Emotionen und (moderner) Dienstleistungsarbeit liegen ebenfalls Studien vor, etwa die klassische und systematische Untersuchung von Arlie Russel Hochschild (2006) aus den späten 1970er-Jahren, in der sie der ‚Kommerzialisierung von Gefühlen‘ und so der Frage nachgeht, in welcher Weise der Markt auf die Gefühlswelt Einfluss nähme. Diesen Analysen, an denen auch zeitgenössische Forschungen kritisch-weiterführend anschließen (Neckel 2005; Rastetter 2008), lassen sich zentrale terminologische Differenzierungen entnehmen: etwa zwischen ‚Gefühlsarbeit‘ bzw. ‚emotional labor‘ und ‚Gefühlsmanagement‘ bzw. ‚emotion management‘ sowie zwischen ‚surface acting‘ und ‚deep acting‘. ‚Gefühlsarbeit‘ sei dabei auf die Herstellung eines dem – in dem jeweiligen Kontext normativ erwarteten und zu empfindenden – Gefühl adäquaten Gesichtsausdrucks gerichtet. Sie hätte eher ‚Oberflächenhandeln‘ zur Voraussetzung mit der Absicht, Gefühle

---

1 Für zahlreiche Anregungen und Hinweise zu einer Vorversion des Beitrages bedanke ich mich herzlich bei Norbert Grube, Margret Dörr, Martina Richter und Thomas Haas.



‚vorzuspielen‘ oder zu verbergen. ‚Gefühlsmanagement‘ wiederum rechne mit der Beeinflussbarkeit von Gefühlen des Selbst oder der Anderen und ziele darauf ab, mittels ‚inneren Handelns‘ auf diese derart Einfluss zu nehmen, dass man nicht nur so erscheine, sondern auch so fühle und empfinde ‚als ob‘ (Hochschild 2006, S. 30–32, 50–60; vgl. auch Magyar-Haas, 2017, S. 50). Vor dem Hintergrund zeitgenössischer Erkenntnisse lassen sich Hochschilds Analysen durchaus kritisieren: Diese scheinen Gefühle im Privatleben zu idealisieren und beachten nur marginal interaktive Machtgewinne, die aus dem Emotionsmanagement ebenfalls resultieren. Auch vermögen sie die Autonomie der Akteur\_innen ihren eigenen Gefühlen gegenüber zu überschätzen sowie die paradoxen Verwobenheiten bspw. zwischen Freiheit und Zwang, zwischen dem Erleben von Gefühlen als ‚authentisch‘ und ihrer marktwirtschaftlichen Anpasstheit zu missachten. Vor allem erweist sich die der Untersuchung innewohnende implizite Unterscheidung zwischen ‚echten‘ und ‚unechten‘ bzw. ‚realen‘ und ‚gespielten‘ Gefühlen als problematisch, da damit übersehen wird, dass auch „authentische Emotionen [...] soziale Konstrukte [sind], die von gesellschaftlich erlernten Bewertungsmustern und Ausdrucksregeln schon mitgeprägt worden sind“ (zu diesen Kritiken und ihrer Systematisierung vgl. Neckel 2006, S. 21–24, Zitat auf S. 23). Dieser kritischen Einwände zum Trotz legt Hochschilds Studie zugleich offen, was in den professionellen Dienstleistungsbereichen unverhohlen erwartet wird: die Kontrolle des Gefühlsausdrucks sowie der Gefühle selbst zur besseren Vermarktbarkeit der Dienstleistung, die mit einer wirtschaftlichen Verwertung der Emotionen einhergeht. An ihrer Kritik: „Wir übertragen die Regeln und Muster unserer Gefühlsarbeit aus dem *Leben auf dem Markt* auf unsere *nicht-marktförmigen Lebensbereiche*“, hält Hochschild auch 2006 (S. 9, herv. i. O.) in ihrem Vorwort zur deutschen Neuausgabe weiterhin fest und formuliert damit eine Zeitdiagnose, die für kapitalistische Gesellschaften allgemein gelte.

Mit solchen Ansprüchen, in professionellen Dienstleistungskontexten die eigenen Gefühle zu bearbeiten oder zu managen, sind Mitarbeiter\_innen im Kontext Sozialer Arbeit ebenfalls konfrontiert, auch wenn auf eine subtilere Art und Weise – nicht zuletzt da das ‚Erlernen‘ der ‚professionellen‘ Gefühlsarbeit und des Gefühlsmanagements, im Gegensatz zu den von Hochschild in den 1970er-Jahren bei Delta Airline interviewten Flugbegleiterinnen, keinen expliziten Bestandteil ihrer Ausbildung bildet. Dass Gefühle sowie die Umgangsweisen mit ihnen in wissenschaftlichen Analysen zu sozialpädagogischen Kontexten lange kaum thematisiert worden sind, mag eher von der unterstellten Selbstverständlichkeit der eingeforderten ‚emotion work‘ als von ihrer Irrelevanz zeugen. So wird etwa bei den Darlegungen der historischen und zeitgenössischen Verschränkung von Profession und Geschlecht zwar auf die Nähe der

sozialarbeiterischen Tätigkeiten zu Haus- oder Sorgearbeit hingewiesen und darauf, dass bei der Entstehung Sozialer Arbeit als Beruf, insb. am Ende des 19. Jahrhunderts, die (bürgerlichen) Frauen sich selbst relevante Charaktereigenschaften wie Geduld, Fürsorge, Mitgefühl etc. zuschrieben (vgl. Brückner 2008), die am stärksten in dem Begriff der ‚geistigen Mütterlichkeit‘ kulminierten. Mit solchen geschlechtsspezifischen Zuschreibungen, die u. a. mit bestimmten, als spezifisch weiblich angesehenen und für das Soziale positiv konnotierten Emotionen einhergingen, wurden Zulassungsordnungen zur Berufswelt sowie zur Ausbildung bzw. zum Studium genauso etabliert wie Geschlechter- und Sozialpolitik gestaltet (vgl. Großmaß 2008; Heite 2010, 2013). Auch wenn diese Inverhältnisssetzung von Profession und Geschlecht in sozialpädagogischer Forschung und Theoriebildung zentral ist, erfuhr eine *systematische* Berücksichtigung des politisierten Verhältnisses von Geschlechterdifferenzierung und Gefühl tendenziell genauso marginale Aufmerksamkeit wie die Frage danach, *ob* und *wie* Professionelle ihre Emotionen vor dem Hintergrund gesellschaftlicher und/oder situationsspezifischer Anforderungen und Herausforderungen zu bearbeiten und zu managen vermögen. Hinsichtlich letzterer Frage lässt sich kurz auf zwei Diskurse verweisen: auf die Auseinandersetzung um ‚emotionale Erschöpfung‘ sowie auf die zeitgenössischen Analysen zu Scham und Beschämung.

‚Emotionale Erschöpfung‘ wird in einigen soziologischen und psychologischen Gegenwartsanalysen als ‚Zeitkrankheit‘ (Bröckling 2013) zur Diskussion gestellt. Das Phänomen, das mit Überlastung, Überforderung aber auch Enttäuschung von (meist unrealistischer) eigener und fremder (Leistungs-)Erwartungen einhergeht, wurde von Herbert J. Freudenberger (1974), dessen Arbeit in der Literatur zu Burnout „forschungshistorische Bedeutung“ zugesprochen werde (Hedderich 2009, S. 13), in den 1970er-Jahren im New Yorker ‚Helfermilieu‘ u. a. bei angehenden, engagierten Sozialarbeiter\_innen und ehrenamtlichen Mitarbeitenden beobachtet und als ‚Burnout‘ beschrieben (Neckel/Wagner 2013, S. 9–12). Waren in den 1980er-Jahren bereits Analysen zu Burnout populär, die die emotionale Aufladung beruflicher Arbeit und die Verschränkung des beruflichen und privaten Lebens problematisierten, heben zeitgenössische Erklärungen zu den Ursachen von Burnout die Erwartungen, sich mit der Arbeit zu identifizieren, sich mittels dieser zu optimieren, zu verwirklichen, die eigenen Leistungen und Erfolge performativ immer wieder hervorzubringen, sowie die mit solchen Erwartungen einhergehenden ‚destruktiven Wettbewerbsformen‘ hervor (ebd., S. 14–17). Letzteren gegenüber sind, über Mitarbeiter\_innen in Konzernen und Unternehmen hinaus, auch diejenigen in den Tätigkeitsfeldern Sozialer Arbeit – u. a. durch die wettbewerbsförmige Organisationsstruktur – ausgesetzt.