

Schriftenreihe Master-Thesen des Kooperationsstudiengangs Master of Science
in Sozialer Arbeit der Fachhochschulen Bern, Luzern, St. Gallen und Zürich

Ginger Ineichen

Emotionen in der Sozialen Arbeit

Analyse der Thematisierung von Emotionen im Konzept «Lebensweltorientierung» von Klaus
Grunwald und Hans Thiersch

Master-Thesis des Kooperationsstudiengangs Master of Science in Sozialer Arbeit
der Fachhochschulen Bern, Luzern, St. Gallen und Zürich. August 2012

Sozialwissenschaftlicher Fachverlag «Edition Soziothek».

Die «Edition Soziothek» ist ein Non-Profit-Unternehmen des Vereins Bildungsstätte für Soziale Arbeit Bern.

**Schriftenreihe Master-Thesen des Kooperationsstudiengangs Master of Science in Sozialer Arbeit
der Fachhochschulen Bern, Luzern, St. Gallen und Zürich**

In dieser Schriftenreihe werden Master-Thesen von Studierenden des Kooperationsstudiengangs Master of Science in Sozialer Arbeit der Fachhochschulen Bern, Luzern, St. Gallen und Zürich publiziert, die mit dem Prädikat „sehr gut“ oder „hervorragend“ beurteilt und von der Studiengangleitung des Kooperationsmasters zur Publikation empfohlen wurden.

Ginger Ineichen: Emotionen in der Sozialen Arbeit. Analyse der Thematisierung von Emotionen im Konzept «Lebensweltorientierung» von Klaus Grunwald und Hans Thiersch.

© 2012 «Edition Soziothek» Bern

ISBN 978-3-03796-442-2

Verlag Edition Soziothek
c/o Verein Bildungsstätte für Soziale Arbeit Bern
Hallerstrasse 10
3012 Bern
www.soziothek.ch

Jede Art der Vervielfältigung ohne Genehmigung des Verlags ist unzulässig.

Ginger Ineichen



EMOTIONEN IN DER SOZIALEN ARBEIT

Analyse der Thematisierung von Emotionen
im Konzept «Lebensweltorientierung» von
Klaus Grunwald und Hans Thiersch

Master in Sozialer Arbeit
Bern | Luzern | St. Gallen | Zürich

Umschlagfotos: Ginger Ineichen, 2007, «emotions # 2»

Master in Sozialer Arbeit
Bern | Luzern | St. Gallen | Zürich

Emotionen in der Sozialen Arbeit

Analyse der Thematisierung von Emotionen im Konzept «Lebensweltorientierung» von Klaus Grunwald und Hans Thiersch

Autorin: Ginger Brigitte Ineichen

Studienbeginn: September 2008

Fachbegleitung: Prof. Herbert Meier, FHSG

10. August 2012

H.M., N.A., S.R., herzlichen Dank!

Abstract

Professionelles Handeln setzt in Abgrenzung zu Alltagshandeln eine theoretische Reflexion des Handelns voraus. Dies bedingt, dass Fachpersonen der Praxis ein Theoriebestand zur Verfügung steht, an dem sie ihr Handeln reflektieren können. Professionelle der Sozialen Arbeit sind – je nach Handlungsfeld unterschiedlich ausgeprägt – mit fremden und eigenen Emotionen konfrontiert und wirken in Form von Emotionsarbeit auf fremde und eigene Emotionen ein. Folglich müssen Emotionen bzw. der professionelle Umgang damit im Theoriebestand abgebildet sein, damit dieser grundlegende Aspekt Sozialer Arbeit theoretisch reflektiert werden kann. Die vorliegende Arbeit untersucht, wie Emotionen und Emotionsarbeit im für den deutschsprachigen Raum einflussreichen Konzept «Lebensweltorientierung» von Klaus Grunwald und Hans Thiersch thematisiert sind. Emotionen werden aus den drei unterschiedlichen Perspektiven Psychologie, Philosophie und Soziologie (inkl. Arbeitssoziologie) beleuchtet. Vor diesem Hintergrund wird die Art und Weise der Thematisierung von Emotionen und des professionellen Umgangs damit analysiert. Die Analyse führt zur Erkenntnis, dass das Konzept «Lebensweltorientierung» Emotionen als Thema der Sozialen Arbeit darstellt, Emotionen oder Emotionsarbeit jedoch nicht theoretisch begründet oder reflektiert. Die erkannten Stärken und Schwächen der Thematisierung von Emotionen im Konzept «Lebensweltorientierung» können als Grundlage dienen, das Konzept weiterzuentwickeln und Emotionen sowie Emotionsarbeit theoretisch zu fundieren. Zudem leisten die Erkenntnisse einen Beitrag zum notwendigen Fachdiskurs über Emotionen in der Sozialen Arbeit und damit zur Professionsentwicklung.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	8
1.1	Ausgangslage und aktueller Stand des Fachdiskurses.....	8
1.2	Zielsetzung und Fragestellung	10
1.3	Aufbau der Arbeit und methodisches Vorgehen.....	11
2	Theoretisches Verständnis des Begriffs «Emotion».....	14
2.1	Philosophische Perspektive auf Emotionen.....	16
2.1.1	Philosophische Emotionsdefinition.....	16
2.2	Psychologische Perspektive auf Emotionen.....	20
2.2.1	Entwicklung von Emotionen	21
2.2.2	Psychologische Emotionsdefinition.....	21
2.3	Soziologische Perspektive auf Emotionen	31
2.3.1	Bedeutung von Emotionen für soziale Systeme.....	32
2.3.2	Emotionen im gesellschaftlichen Kontext seit der Industrialisierung	33
2.3.3	Emotionen im gesellschaftlichen Kontext Anfang 21. Jahrhundert	36
2.4	Arbeitssoziologische Perspektive auf Emotionen	38
2.4.1	Emotionen in der Arbeitswelt seit der Industrialisierung.....	39
2.4.2	Emotionen in der Arbeitswelt Anfang 21. Jahrhundert.....	40
2.5	Verdichtetes disziplinübergreifendes Emotionsverständnis.....	49
2.5.1	Ontologie von Emotionen.....	49
2.5.2	Dimensionen des Einflussbereichs von Emotionen.....	50
3	«Lebensweltorientierung» nach Grunwald und Thiersch	52
4	Analyse und Erkenntnisse: Thematisierung von Emotionen im Konzept «Lebensweltorientierung».....	54
4.1	Analyse anhand zentraler Begriffe	54
4.1.1	Thematisieren von Emotionen im Kontext von «Lebenswelt»	55
4.1.2	Thematisieren von Emotionen im Kontext von «Respekt»	57
4.1.3	Thematisieren von Emotionen im Kontext von «Transzendieren»	60
4.1.4	Thematisieren von Emotionen im Kontext von «Anerkennung»	64
4.1.5	Thematisieren von Emotionen im Kontext von «Verhandlung»	69
4.1.6	Thematisieren von Emotionen im Kontext von «reflexiver Professionalität»	70
4.2	Relationierung mit dem disziplinübergreifenden Emotionsverständnis	72
4.2.1	Thematisieren des Phänomens Emotion.....	72
4.2.2	Thematisieren des Umgangs mit und der Beeinflussung von Emotionen	74
4.2.3	Thematisieren der unterschiedlichen Formen von Emotionsarbeit.....	75
4.2.4	Thematisieren des emotionalen Selbsterlebens.....	79
4.2.5	Thematisieren des emotionalen Objekt- und Weltbezuges	81
4.2.6	Thematisieren der Emotionen in sozialen Interaktionen	82
4.2.7	Thematisieren der Emotionen in sozialen Systemen	83

4.3	Verdichtete Erkenntnisse	85
4.4	Thematisieren von Emotionen und Reflexion des professionellen Emotionsumgangs.....	90
5	Diskussion, Reflexion und Ausblick	92
5.1	Diskussion der Erkenntnisse	92
5.1.1	Differenzierungsvorschläge für das Konzept «Lebensweltorientierung»	98
5.2	Reflexion des methodischen Vorgehens	98
5.3	Ausblick	100
6	Literatur.....	102
	Erklärung der Studierenden zur Masterthesis	105

1 Einleitung

Eigene Praxiserfahrung sowie die Auseinandersetzung mit Kolleginnen und Kollegen in Studium und Praxis machen deutlich, dass Rolle und Person in der Sozialen Arbeit in einer nicht trennbaren Wechselwirkung zueinander stehen, dass Persönlichkeit und Emotionalität der Professionellen das professionelle Handeln und die professionelle Beziehung wesentlich beeinflussen bzw. entscheidend die Wirksamkeit der professionellen Intervention mitbestimmen. Dies zeigt auch die im Rahmen des Masterstudiums thematisierte – von der Universität Bielefeld durchgeführte – grossangelegte Evaluation des Bundesmodellprogramms «Wirkungsorientierte Jugendhilfe»: Die professionelle Beziehung übt, gemeinsam mit der fachlichen Orientierung, einen wesentlichen Einfluss auf die Wirksamkeit der Jugendhilfe aus (vgl. Universität Bielefeld, 2009, S. 17 -19).

Den Emotionen der Professionellen kommt im Geflecht von Person, Rolle, professionellem Handeln und professioneller Beziehung eine merkwürdige Position zu: Sie werden grundsätzlich als Faktum anerkannt, häufig aber als Störfaktor betrachtet. Professionelles Handeln erscheint als von Emotionen latent bedroht. Häufig wird zudem einseitig die Wichtigkeit betont „sich abgrenzen zu können“, wobei diffus bleibt, was damit genau gemeint ist.

Bei der Beschäftigung mit Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit¹, bei Überlegungen zu Professionalität und einem professionellen Habitus stellen sich der Autorin parallel dazu immer auch die Fragen: Wie wird in der Sozialen Arbeit gewährleistet, dass in der Praxis Persönlichkeit und Emotionalität der Professionellen einen möglichst konstruktiven Einfluss auf die angestrebte gelingendere, autonomere Lebensbewältigung der Adressatinnen und Adressaten ausüben? Was tragen Theorien der Sozialen Arbeit dazu bei? So war das Interesse geweckt, zu analysieren, wie der Theoriebestand – bzw. ein wesentlicher Beitrag daraus – Emotionen thematisiert.

1.1 Ausgangslage und aktueller Stand des Fachdiskurses

Burkhard Müller (2011) stellt die Frage, ob Gefühle, Affekte und Emotionen etwas mit Sozialer Arbeit zu tun haben. Es mache den Anschein, dass sich die Theorie Sozialer Arbeit wenig mit Gefühlen und Affekten beschäftige, wobei die Praxis Sozialer Arbeit permanent damit konfrontiert sei, was spätestens dann deutlich werde, «wenn die sozialpädagogischen Akteure erkennen, dass Gefühl und Affekte nicht nur ihr Adressatenfeld mit bestimmen, sondern sie selbst darin verstrickt sind» (vgl. Müller, 2011, S. 455).

¹ Soziale Arbeit umfasst Sozialarbeit und Sozialpädagogik.

Im Fachdiskurs besteht zwar Einigkeit, dass professionelles Handeln eine Reflexion an wissenschaftlichem Wissen voraussetzt. Eine Theorie «sollte in der Lage sein, die Komplexität der Lebenslagen und Problemsituationen von Menschen zu erfassen, die Verbindung zwischen subjektiven und sozialgesellschaftlichen Bedingungen abzubilden und die Alltagstheorie der Professionellen zu reflektieren» (Füssenhäuser, 2011, S. 1647). Dieses theoretische Wissen ist nicht für alle Aspekte Sozialer Arbeit gleichermassen vorhanden. Im aktuellen Fachdiskurs finden sich zahlreiche Stimmen, welche die Thematisierung und theoretische Fundierung von Emotionen in der Sozialen Arbeit als mangelhaft bezeichnen.

So konstatiert etwa Henning Dassler (1999) eine Vernachlässigung der emotionalen Dimension in der Professionssoziologie – mit negativen Folgen für die Soziale Arbeit, die «in vergleichsweise starkem Masse durch die Berücksichtigung, Indienstnahme und Beeinflussung von Gefühlen gekennzeichnet ist» (Dassler, 1999, S. 10). Eine ungerechtfertigte Dichotomisierung von Rationalität und Emotionalität führe dazu, dass sich Professionalität – assoziiert mit Rationalität und Wissenschaft – abgrenze von Emotionalität, die mit unreflektierter Sentimentalisierung verbunden werde (vgl. Dassler, 1999, S. 12 - 13).

Auch Michael Tetzler (2009) beobachtet im aktuellen Fachdiskurs eine Tendenz zur Zweiteilung von Rationalität und Emotionalität. Zwar seien Emotionen als konstitutives Element für das Initiieren eines Hilfeprozesses anerkannt, würden dann aber durch wissenschaftliche Rationalität ersetzt. Tetzler sieht hingegen Rationalität und Emotionalität als untrennbar aufeinander bezogene Elemente, die gemeinsam die Grundlage für Erkenntnis und Handeln in der Sozialen Arbeit bildeten. Weiter betont er, dass in der Sozialen Arbeit sowohl die Emotionen der Adressatinnen und Adressaten, wie auch diejenigen der Professionellen relevant sind, allerdings in verschiedenen Bereichen. Zwar würden Emotionen in der Sozialen Arbeit in unterschiedlichen professionellen und disziplinären Kontexten thematisiert, aber nicht in ihrer allgemeinen Bedeutung für die Soziale Arbeit diskutiert. So ermögliche die Methode der Supervision, eigene emotionale und affektive Anteile zu reflektieren, aber das eigene emotionale Eingebundensein in den Handlungskontext dürfe nicht erst in der Praxis reflektiert werden. Es müsse Teil des Studiums sein, die eigene emotionale Entwicklung zu thematisieren und zu reflektieren und damit die Entwicklung eines professionellen Habitus zu unterstützen (vgl. Tetzler, 2009, S. 103 - 110).

Tetzlers Forderung wird von Helmut Spitzer (2011) geteilt. Dieser zeigt sich erstaunt, dass der Bereich der Selbstreflexion in den Curricula der Sozialen Arbeit – im Gegensatz zu Studien oder Ausbildungen in Psychotherapie und Beratung – vernachlässigt werde, obwohl Professionelle der Sozialen Arbeit

sich mit komplexen Problem- und Interaktionssituationen auseinandersetzen müssten, in denen sie persönlich nicht selten extrem exponiert und herausgefordert sind (vgl. Spitzer, 2011, S. 255 - 256).

Emotionen werden übereinstimmend anerkannt als Aspekt, mit dem Professionelle der Sozialen Arbeit in der Praxis konfrontiert sind und mit dem sich Soziale Arbeit folglich auch auf einer theoretischen Ebene befassen muss. Bemängelt werden eine aus fachlicher Perspektive nicht als sinnvoll erachtete Trennung von Rationalität und Emotionalität sowie das Ausklammern von Emotionen und Emotionsumgang aus dem Theoriebestand bzw. den Studiengängen und Ausbildungen der Sozialen Arbeit. Korrespondierend mit dem oben aufgeführten Fachdiskurs geht die vorliegende Arbeit von den Prämissen aus, dass professionelles Handeln in Abgrenzung zu Alltagshandeln einen Bezug zu wissenschaftlichem bzw. theoretischem Wissen voraus setzt, dass Professionelle der Sozialen Arbeit² ihr Handeln theoretisch reflektieren müssen, dass sie in ihrem professionellen Handeln mit eigenen und fremden Emotionen konfrontiert sind sowie dass das professionelle Handeln bewusst auf Emotionen einwirkt. Je nach Tätigkeitsfeld – Sozialdienst, Jugend-, Sucht-, Erziehungsberatung, sozialpädagogische Wohngruppe, Massnahmenvollzug, sozialpädagogische Familienhilfe, Kindertagesbetreuung, Jugendtreff oder Altersheim etc. – variieren Ausprägung, Intensität und Häufigkeit der emotionalen Anteile der Arbeit.

1.2 Zielsetzung und Fragestellung

Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, zu untersuchen, ob und wie das Konzept «Lebensweltorientierung» von Klaus Grundwald und Hans Thiersch Emotionen thematisiert und den professionellen Umgang damit reflektiert. Daraus leiten sich folgende Fragen ab:

- Wie werden im Konzept «Lebensweltorientierung» Emotionen thematisiert?
- Wie wird im Konzept der professionelle Umgang mit Emotionen reflektiert?

Das Konzept³ «Lebensweltorientierung» bildet ein wichtiges Element in Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit. Hans Thiersch gilt als Begründer eines neuen, alltagsorientierten sozialpädagogischen Diskurses, der Ende der 1970er Jahre lanciert wurde. Thierschs 1978 veröffentlichter Artikel «Alltagshandeln in der Sozialpädagogik» bildet die Grundlage für das Konzept «Lebensweltorientierung», das

² In dieser Arbeit steht der Begriff Professionelle für die Fachfrauen und Fachmänner in der Praxis der Sozialen Arbeit.

³ Grundwald und Thiersch bezeichnen den in dieser Masterthesis untersuchten Text «Lebensweltorientierung» aus dem «Handbuch Soziale Arbeit» (2011) als «Konzept Lebensweltorientierte Soziale Arbeit» (S. 854), diese Bezeichnung wird in der Masterthesis übernommen. Thierschs «Lebensweltorientierte Soziale Arbeit» wird im Fachdiskurs jedoch auch als Theorie bezeichnet.

er seither differenziert und zusammen mit Klaus Grunwald kontinuierlich weiter entwickelt hat (vgl. Engelke et al., 2009a, S. 427 - 430).

Zur Beantwortung der Fragen, wird ein aktueller exemplarischer Text von Klaus Grunwald und Hans Thiersch aus dem Jahr 2011 analysiert, in dem das Konzept «Lebensweltorientierung» im von Hans-Uwe Otto und Hans Thiersch herausgegebenen «Handbuch Soziale Arbeit» dargestellt wird.

Die Masterthesis greift ein für die Praxis Sozialer Arbeit – die grossenteils in der direkten Interaktion und Kommunikation mit Adressatinnen und Adressaten stattfindet – relevantes Thema auf. Sie richtet sich an Studierende sowie Professionelle aus Theorie und Praxis. Der kritisch analytische Blick auf die Thematisierung von Emotionen versteht sich als potenziellen Beitrag zur Weiterentwicklung des Konzepts «Lebensweltorientierung». Die Arbeit will zudem das Bewusstsein für die Präsenz und Relevanz von Emotionen und Emotionsarbeit in der Sozialen Arbeit schärfen und so einen Beitrag zum Fachdiskurs und zur Professionsentwicklung leisten.

1.3 Aufbau der Arbeit und methodisches Vorgehen

Die vorliegende theoretische Arbeit ist in 5 Kapitel gegliedert. In *Kapitel 1* wird die Motivation für das gewählte Thema verdeutlicht, ein Ausschnitt aus dem aktuellen Fachdiskurs zum Thema sowie die der Arbeit zugrundeliegenden Prämissen werden geschildert (1.1). Das Ziel der Arbeit wird dargelegt und die zentralen Fragestellungen werden abgeleitet (1.2). Schliesslich folgt die Vorstellung des Aufbaus der Masterthesis und des methodischen Vorgehens. Kapitel 1 dient der Orientierung, es hilft die Arbeit im Fachdiskurs zu verorten.

Zur Beantwortung der fokussierten Fragestellung, muss zuerst geklärt werden, was Emotionen sind bzw. von welchem Verständnis von Emotionen in dieser Arbeit ausgegangen wird. Zur Vermittlung eines umfassenden Verständnisses beleuchtet *Kapitel 2* das Phänomen aus drei unterschiedlichen, für die Soziale Arbeit relevanten, Perspektiven. Dieses Kapitel beginnt mit einer basalen Vorstellung von Emotionen und Erläuterungen zur wissenschaftlichen Erfassung des Phänomens, gefolgt von einer Begriffsklärung. Als erste der drei Bezugswissenschaften wird die Philosophie beigezogen. Die philosophische Emotionsdefinition (2.1) soll zu einem basalen gedanklichen Ordnungssystem für das komplexe Phänomen verhelfen. Danach wird aus psychologischer Perspektive (2.2) die Entstehung von Emotionen kurz umrissen, gefolgt von einer Einführung in die Emotionspsychologie anhand eines ausgewählten psychologischen Emotionsverständnisses, das Emotionen in ihrer Komplexität eröffnet. Basierend auf dem so gewonnenen Verständnis von Emotionen folgt anschliessend ein Blick auf Emotionen aus der soziologischen Perspektive (2.3). Aus dieser Perspektive wird die gesellschaftliche

Entwicklung der Bewertung von Emotionen und des Umgangs mit ihnen dargestellt. Diese Entwicklung hatte u.a. zur Folge, dass Emotionen als Aspekt von Arbeit immer bedeutsamer und für diese nutzbar gemacht wurden. Die Entwicklung des Einbezugs und der Nutzbarmachung von Emotionen in der Arbeitswelt wird in einem eigenen Kapitel zur arbeitssoziologischen Perspektive (2.4) betrachtet. Unter diesem Gesichtspunkt wird zudem die sich wandelnde Thematisierung von Emotionsarbeit dargelegt, die sich in unterschiedlichen Emotionsarbeitsmodellen widerspiegelt. Nachdem das Verständnis von Emotionen aus den Perspektiven der unterschiedlichen Disziplinen differenziert dargelegt wurde, werden die gewonnenen Erkenntnisse in einem alle drei Perspektiven umfassenden disziplinübergreifenden Emotionsverständnis (2.5) verdichtet. Dieses Emotionsverständnis dient als Grundlage für die Analyse des Konzepts.

In *Kapitel 3* wird das Konzept «Lebensweltorientierung» vorgestellt und seine Leistung gewürdigt. Das Kapitel vermittelt einen Überblick über Entstehungshintergrund und Position des Konzepts im Fachdiskurs Sozialer Arbeit.

In *Kapitel 4* folgt die Konzeptanalyse. Das Erkenntnisinteresse konzentriert sich auf die Fragen, *wie* das Konzept Emotionen thematisiert bzw. *wie* es den professionellen Umgang damit theoretisch reflektiert. Zur Beantwortung dieser Fragen eignet sich ein qualitatives, hermeneutisches Vorgehen. «Hermeneutik» bedeutet das Verstehen, Auslegen und Deuten von Texten. Eine hermeneutische Analyse erlaubt, nicht nur unmittelbar und explizit sichtbare, sondern auch implizite oder latente Inhalte interpretierend aus dem Text zu erschliessen und zu verstehen. Die Analyse konzentriert sich auf den ausgewählten Text, d.h. dass – mit wenigen Ausnahmen – die im Konzept referierten Bezüge nicht auch ergründet werden, sondern die Analyse auf den untersuchten Text beschränkt bleibt. Das Konzept wird aus zwei Gesichtspunkten analysiert. Erstens (4.1) werden aus dem Text für die Thematisierung von Emotionen als zentral erachtete Begriffe ausgewählt. Entlang dieser Schlüsselbegriffe werden die im Konzept enthaltene Begriffsdefinition, die explizit, implizit oder latent hergestellte Verbindung zu Emotionen sowie die sprachliche Gestaltung der Aussagen zu Emotionen im Kontext des jeweiligen Begriffes untersucht. Dabei werden einzelne Ausdrucksweisen isoliert betrachtet, die ausgewählten zentralen Begriffe werden aber immer auch im Gesamtkontext des Konzeptes gesehen. Zweitens (4.2) wird das Konzept mit dem herausgearbeiteten, disziplinübergreifenden Emotionsverständnis relationiert. Es wird untersucht, ob und wie sich dieses Verständnis im Konzept widerspiegelt. Danach (4.3) folgt eine verdichtete Darstellung der Erkenntnisse aus den beiden unterschiedlichen Betrachtungsweisen. Zum Schluss (4.4) werden die eingangs gestellten Fragen beantwortet.

In *Kapitel 5* werden die Erkenntnisse (5.1) aus der Analyse kritisch diskutiert. Daraus werden Vorschläge für die Weiterentwicklung des Konzeptes «Lebensweltorientierung» abgeleitet (5.1.1), die auch der Reflexion anderer Konzept der Sozialen Arbeit dienen können. Im zweiten Teil dieses Kapitels (5.2) wird das für die Analyse gewählte methodische Vorgehen reflektiert. Anschliessend folgt ein Ausblick (5.3), in dem Themen und Fragen festgehalten werden, die sich aus der intensiven theoretischen Auseinandersetzung mit Emotionen und dem Konzept «Lebensweltorientierung» ergeben. Sie widerspiegeln weitere Aspekte des komplexen Geflechtes der Thematisierung von Emotionen, die wiederum vertieft bearbeitet werden könnten.

2 Theoretisches Verständnis des Begriffs «Emotion»

Der Zugang zu «Emotionen» als Gegenstand Sozialer Arbeit erschliesst sich über Bezugsdisziplinen. Folgendes Kapitel beginnt mit grundsätzlichen Aussagen zu Emotionen und ihrer wissenschaftlichen Erfassbarkeit, gefolgt von einer Definition des Begriffs, an der sich diese Masterthesis orientiert. Danach werden Emotionen aus der philosophischen, der psychologischen und der soziologischen (inkl. der arbeitssoziologischen) Perspektive erläutert. Die Auswahl der jeweiligen Bezugsdisziplin, die einen Zugang zum untersuchten Gegenstand ermöglichen soll, wird zu Beginn jedes Unterkapitels begründet, danach wird die ausgewählte Perspektive vertieft dargestellt. Abschliessend werden die Erkenntnisse aus den unterschiedlichen Disziplinen in einem disziplinübergreifenden Emotionsverständnis zusammengefasst.

Was sind Emotionen? Wird von Emotionen gesprochen, wird auf Liebe, Hass, Zufriedenheit, Heiterkeit, Geborgenheit, Sorge, Schuld, Mitgefühl, Wut, Zorn, Freude, Vertrauen, Sympathie, Zärtlichkeit, Neugier, Glück, Ekel, Schadenfreude, Begehren, Zuneigung, Dankbarkeit, Lust, Abneigung, Sehnsucht, Mitleid, Interesse, Ärger, Feindseligkeit, Trauer, Überraschung, Begeisterung, Einsamkeit, Angst, Enttäuschung, Schmerz, Verzweiflung, Hoffnung, Neid, Erleichterung, Eifersucht, Ohnmacht, Unruhe, Stress, Verlegenheit, Befriedigung, Langeweile, Scham, Stolz etc. verwiesen (vgl. Ben-Ze'ev 2009; Bottenberg & Dassler 2002; Scherer 2005; Ulich & Mayring 2003).

Emotionen stehen immer in einem Verhältnis zu etwas bzw. beziehen sich auf ein Objekt, was die Vergegenwärtigung einzelner oben aufgeführter Emotionen verdeutlicht. Typischerweise sind emotionale Objekte Personen, es können aber auch Gegenstände, Orte oder Tiere sein. Um jemanden oder etwas als emotionales Objekt zu wählen, muss dem Objekt Empfindsamkeit zugeschrieben werden oder es muss mit Emotionen verbundene Gedanken oder Erinnerungen hervorrufen. Ist das emotionale Objekt eine Person, kann es entweder die Person sein, welche die Emotionen empfindet oder die, die sie auslöst. Je stärker die Identifikation mit dem Objekt, desto grösser die Möglichkeit intensiver Emotionen (vgl. Ben-Ze'ev, 2009, S. 39 - 41).

Wilfred R. Bion (2009) vertritt die Position, allem psychischen Geschehen liege eine emotionale Erfahrung zugrunde und alles Wissen gründe in primitiven emotionalen Erfahrungen (vgl. Bion, 2009, S. 14). Als integraler und zentraler Bestandteil des menschlichen Lebens machen Emotionen das Menschsein geradezu aus. Ein Leben ohne Emotionen ist nicht vorstellbar. Selbst eine Welt ohne Emotionen, wird mit emotional konnotierten Begriffen beschrieben.

Wissenschaftliches Erfassen von Emotionen

So grundlegend und zentral Emotionen für das menschliche Bewusstsein sind, besteht im wissen-

schaftlichen Diskurs Einigkeit, dass eine Erklärung von und begriffliche Annäherung an Emotionen aufgrund der heterogenen und elementaren Natur des Phänomens nicht einfach ist. Bion kritisierte die häufig unzulänglichen Möglichkeiten wissenschaftlicher Untersuchungen, die sich vor allem für unbeseele Objekte und nicht für Phänomene des Lebens selbst eignen würden (vgl. Bion, 2009, S. 60). Ernst Heinrich Bottenberg und Henning Dassler (2002) verorten die Schwierigkeit einer Emotionsdefinition, in der Komplexität des Gegenstandes und der Art und Weise, wie versucht werde, ihn zu bewältigen, die häufig von einer Komplexitätsreduktion und einem Verlust von Bedeutungsgehalt geprägt sei. Werde versucht, Emotionen einzig über rationales Denken zu fassen und andere Erkenntnisprozesse wie Intuition oder Gefühl zu vernachlässigen, entfremde sich die Wissenschaft von den Menschen (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 12).

Begriffsabgrenzung «Gefühl» – «Emotionen»

Korrespondierend mit der Schwierigkeit, Emotionen wissenschaftlich zu erfassen und zu beschreiben, werden auch die Begriffe «Emotion» und «Gefühl» alltagssprachlich und wissenschaftlich häufig nicht trennscharf verwendet. Was sich durch die Alltäglichkeit von Gefühlen oder Emotionen und ihre umgangssprachliche Formulierung erklären lässt, im Gegensatz zu anderen wissenschaftlichen Konzepten, die ihre Begriffe selber bilden (vgl. Dassler, 1999, S. 116).

Dieter Ulich (2003) verwendet «Emotion» als Oberbegriff, der unter anderem die Komponenten physiologische Veränderungen und emotionaler Ausdruck einschliesst. «Gefühl» steht für das subjektive Erleben, die Wahrnehmung der Veränderungen bzw. des Zustandes der unterschiedlichen Emotionskomponenten. Emotionen weisen eine grössere Komplexität auf als Gefühle. Die aktuell vorherrschenden Komponentendefinitionen beschreiben die prozesshaften Veränderungen der verschiedenen Komponenten, die zugleich zentrale Bestandteile von Emotionen sind. Der jeweilige theoretische Hintergrund und das Forschungsinteresse bestimmen die Definitionen von «Gefühl», «Affekt», «Emotion», «Stimmung» etc. massgeblich (vgl. Ulich & Mayring, 2003, S. 52). Gegenwärtig ist in der Wissenschaftsgemeinschaft folgende Definition von Emotionen konsensfähig:

1. «Emotion» ist ein Oberbegriff für «Affekt», «Gefühl», «Stimmung» usw.
2. Emotion wird als System von Komponenten definiert.
3. Dabei wird die Einschätzung der subjektiven Bedeutung eines Ereignisses als zentral angesehen.
4. Emotionen haben instrumentelle Funktionen wie z.B. die Steuerung von Handlungen und Kommunikation.
(Ulich & Mayring, 2003, S. 52, Abb. 9: Zentrale Merkmale von Emotionen)

2.1 Philosophische Perspektive auf Emotionen

Der Anfang der wissenschaftlichen Auseinandersetzung mit Emotionen⁴ liegt, wie alle wissenschaftliche Auseinandersetzung, in der Philosophie. Philosophinnen und Philosophen denken im Bestreben, den umfassenden Zusammenhang «aller Dinge» zu erkennen, schon seit Jahrhunderten über Emotionen nach (vgl. Engelke et al., 2009b, S. 307). Vertreterinnen und Vertreter unterschiedlicher Paradigmen entwickelten unterschiedliche Definitionen. Dieses Kapitel soll ein Grundverständnis des vielfältigen und komplexen Phänomens aus der philosophischen Perspektive vermitteln. Aaron Ben-Ze'evs Definition von Emotionen repräsentiert ein aktuelles Emotionsverständnis. Seine Definition wird durch Aussagen Scherers⁵ ergänzt.

2.1.1 Philosophische Emotionsdefinition

Das komplexe Phänomen Emotion ist sowohl von persönlichen Faktoren wie von kulturellen und sozialen Kontexten geprägt. Emotionen können in typische Merkmale und Komponenten strukturiert werden (vgl. Ben-Ze'ev, 2009, S. 9 - 11).

Merkmale

Die Merkmale sind differenziert in Instabilität, Intensität, einseitige Perspektive und relative Kürze. Sie kennzeichnen die gesamte emotionale Erfahrung und beschreiben die Art und Weise dieser Erfahrung. Die vier genannten Merkmale kennzeichnen intensive Emotionen, gemässigte Emotionen weisen nicht zwingend alle vier Merkmale auf (vgl. Ben-Ze'ev, 2009, S. 44). Klaus Scherer (2005) definiert nicht vier, sondern sieben Merkmale: Ereignisfokussierung (event focus)⁶, Bewertung (appraisal), Synchronisation (synchronization), Veränderungstempo (rapidity of change), Verhaltensbeeinflussung (behavioral impact), Intensität (intensity) und Dauer (duration) (vgl. Scherer, 2005, S. 704).

Instabilität

Ein Merkmal des mentalen und des physiologischen Systems der Emotionen ist Instabilität. Veränderungen des bekannten Reizniveaus gelten als typische Ursachen von Emotionen, sie treten dann auf, wenn sich eine Situation merklich – positiv oder negativ – verändert. Emotionen sind immer mit einem gewissen Grad an Erregung verbunden. Sie beeinflussen die geistigen Fähigkeiten sowie Aktivitäten, die ein hohes Mass an Koordination und Kontrolle erfordern. Zustände von Teilnahmslosigkeit

⁴ Um Konsistenz zu gewährleisten, wird in dieser Arbeit der Begriff Emotion für das komplexe, übergeordnete Phänomen verwendet. Der Begriff Gefühl steht für einen Aspekt von Emotionen, ausser, Autorinnen oder Autoren – welche die Begriffe anders verwenden – werden zitiert.

⁵ Referenzen aus Scherers englischem Text sind von der Autorin der Masterthesis übersetzt.

⁶ Die englischen Bezeichnungen sind in Klammern aufgeführt.

oder Gleichgültigkeit sind nicht emotional (vgl. Ben-Ze'ev, 2009, S. 45 - 47). Gemäss Scherers Merkmal *Ereignisfokussierung* werden Emotionen durch innere oder äussere Reize ausgelöst. Innere Reize können bspw. neuroendokrynologische oder physiologische Veränderungen, Gedanken, Erinnerungen oder Vorstellungen sein, äussere Reize, das Verhalten anderer Menschen oder soziale Interaktionen (vgl. Scherer, 2005, S. 700).

Intensität

Es sind die subjektiv wichtigen Anliegen, die emotional sind, nicht die unbedeutenden. Die Intensität ist Ausdruck davon, dass sich das mentale System noch nicht an die Veränderung angepasst hat und viele Ressourcen für die Abstimmung aufwenden muss. Emotionen beeinflussen unser normales Funktionieren, sind i.d.R. jedoch nicht so stark, dass sie es verunmöglichen. Aufgrund ihrer Intensität können Emotionen die Aufmerksamkeit von anderen mentalen Fähigkeiten absorbieren (vgl. Ben-Ze'ev, 2009, S. 47 - 48). Scherer betont unter dem Merkmal *Intensität* die Bedeutsamkeit von Emotionen für Verhaltensanpassungen, woraus sich eine positive Korrelation zwischen der Intensität des Reaktionsmusters und dem emotionalen Erleben ableitet. Ihre hohe Intensität unterscheidet Emotionen von anderen affektiven Zuständen (vgl. Scherer, 2005, S. 702).

Einseitigkeit

Emotionen sind in doppelter Weise einseitig: Einerseits selektieren sie den Aufmerksamkeitsfokus, bestimmen, wem oder was Bedeutung zumessen wird, andererseits sind sie persönlich geprägt und Ausdruck von Wertvorstellungen und Präferenzen. Eine Erweiterung der Perspektive verringert die emotionale Intensität, eine Verengung erhöht sie (vgl. Ben-Ze'ev, 2009, S. 49 - 54).

Relative Kürze

Veränderungen können nicht lange Bestand haben. Hält eine Situation an, wird sie allmählich zur normalen, stabilen Situation, die wiederum die Ausgangslage für Veränderungen bildet. Eine über längere Zeit anhaltende Instabilität könnte die Funktionsfähigkeit des gesamten Systems gefährden. Emotionen bauen sich relativ schnell auf und relativ langsam wieder ab. Trotz ihrer Kurzlebigkeit können sie tiefgreifende Folgen für das zukünftige Erleben und Verhalten auslösen (vgl. Ben-Ze'ev, 2009, S. 55 - 56). Scherer definiert *Dauer* und *Veränderungstempo* als Merkmal der Zeitdimension. Obwohl sie eine massive Reaktion auslösen können, müssen Emotionen relativ kurz andauern, um den Organismus nicht zu stark zu belasten und das Verhalten nicht zu limitieren. Anders als bspw. Stimmungen, die weniger intensiv sind, dafür lange andauern können. Das Merkmal *Veränderungstempo* fasst die Tatsache der fortdauernden, schnellen Wechselwirkung zwischen Ereignis, Bewertung und Reaktion. Sogenannte emotionale Zustände sind selten stabile Zustände, sie sind prozesshaft einer ständigen Modifikation unterworfen (vgl. Scherer, 2005, S. 702).

Komponenten

Emotionen bilden sich aus den vier wesentlichen Komponenten Kognition, Evaluation, Motivation und Gefühl (vgl. Ben-Ze'ev 2009, S. 57). Scherers Konzept berücksichtigt zusätzlich die motorische und die neurophysiologische Dimension von Emotionen (vgl. Scherer, 2005, S. 697).

Kognitive Komponente

Die kognitive Komponente liefert Informationen über eine Situation, was als unabdingbare Voraussetzung für die Entstehung von Emotionen gilt. Emotionen können den kognitiven Aspekt verzerren. Dies geschieht i.d.R. in positiver Relation mit der Intensität des emotionalen Zustandes. Trotz eines potenziell verzerrenden Einflusses auf die Kognition erhöht emotionale Erregung die Aufmerksamkeits- und die Erinnerungsfähigkeit. Entscheidend für die verzerrende oder verlässliche Funktion von Emotionen ist die Nähe bzw. Distanz der erkannten Situation. Bei räumlich und zeitlich nahen Objekten ist die emotionale kognitive Komponente verlässlich, bei fernen Objekten verzerrend. Für ferne Objekte sind Denken, Erinnern und Vorstellen geeigneter (vgl. Ben-Ze'ev, 2009, S. 60 - 62). Auch Scherers Konzept beschreibt eine *kognitive Komponente*, der die Aufgabe der Informationsverarbeitung zukommt. Emotionen und Kognition sind nicht zwei getrennt Systeme, sie stehen in einer Wechselwirkung und das zentrale Nervensystem bildet die Grundlage für die Informationsverarbeitung. Die kognitive Komponente hat zusätzlich die Aufgabe, Objekte und Ereignisse zu evaluieren (vgl. Scherer, 2005, S. 698). Ben-Ze'ev definiert für diese Aufgabe eine eigene, evaluative Komponente.

Evaluative Komponente

Die evaluative Komponente bewertet die durch die kognitive Komponente erhaltenen Sachinformationen. Emotionale Zustände sind nie neutral, sondern weisen auf eine starke persönliche Involviertheit hin. Vergleichbar mit Scherer, der die Aufgabe der Evaluation der kognitiven Komponente zuschreibt, grenzt Ben-Ze'ev die kognitive und die evaluative Komponente nicht trennscharf ab. Die evaluative Komponente ist meist diejenige, die eine Emotion von einer anderen unterscheidet. Wobei eine Bewertung nicht zwangsläufig eindeutig ist, bspw. können sich die psychologische und die moralische Bewertung einer Situation unterscheiden und eine Bewertung kann gleichzeitig positive und negative Aspekte umfassen. Bewertungen können deliberativ – nach dem Nachdenken über ein Ereignis oder schematisch – als spontane Reaktion erfolgen. Die beiden Arten von Bewertungen können sich bezogen auf dasselbe Ereignis auch widersprechen. Emotionen sind also «kein isoliertes Resultat einer kognitiven Folgerung, sondern Bestandteil einer kontinuierlichen Interaktion» (Ben-Ze'ev, 2009, S.65). Der Bewertung geht ein inneres Schema im Sinne eines aktiven Organisationsprinzips voraus, gleichzeitig können deliberative Überlegungen das Organisationsprinzip modifizieren und zudem – als nicht willentlicher oder bewusster Akt – Emotionen hervorrufen. Der automatische bzw.

spontane Bewertungsmechanismus lässt sich mit der biologischen Funktion der Emotionen erklären, in dringlichen Situationen schnell reagieren zu können (vgl. Ben-Ze'ev, 2009, S. 62 - 66). Vieles was Ben-Ze'ev in der evaluativen Komponente fasst, ordnet Scherer – wie oben dargestellt – der kognitiven Komponente zu, einiges jedoch dem Merkmal *Bewertung*. Relevante Ereignisse werden von nicht relevanten unterschieden. Nur für den Organismus relevante Ereignisse lösen Emotionen aus. Unterschiedliche Emotionen werden durch eine Abfolge kumulativer Stimulusevaluationen oder Bewertungsüberprüfungen produziert (vgl. Scherer, 2005, S. 700 - 701).

Motivationale Komponente

Die motivationale Komponente umfasst die mit Emotionen verbundene Handlungsbereitschaft. Bestimmte Umstände wollen erreicht, erhalten oder verändert werden. Die motivationale Komponente ist in der praktischen – nicht theoretischen – Natur von Emotionen begründet. Der Zusammenhang zwischen Motivation und Verhalten ist nicht bei allen Emotionen gleich eng oder gleich deutlich. Emotionen können ein bestimmtes Handeln auslösen und häufig wird Handeln durch Emotionen erklärt und begründet (vgl. Ben-Ze'ev, 2009, S. 66 - 70). Diese Komponente weist Ähnlichkeiten auf mit Scherers Merkmal *Verhaltensbeeinflussung*, das die Handlungsbereitschaft bzw. Handlungsvorbereitung auf der motivationalen Grundlage umfasst. Verhalten als Folge von Emotionen unterbricht aktuelle Handlungsfolgen und erzeugt neue Ziele und Pläne. Der auf der Grundlage des somatischen Nervensystems basierende motorisch-expressive Aspekt von Emotionen beeinflusst Kommunikation und soziale Interaktion (vgl. Scherer, 2005, S. 702).

Gefühlskomponente

Die Gefühlskomponente als die primitivste Bewusstseinsform beschränkt sich auf die Wahrnehmung des eigenen Zustandes und ist nicht auf ein äusseres Objekt gerichtet. Sie weist im Unterschied zu Wahrnehmung, Erinnerung und Denken keine kognitiven Inhalte auf. Das Seelenleben beginnt aus evolutionärer und persönlicher Sicht mit Gefühlszuständen. Gefühle ermöglichen die Wahrnehmung von Veränderungen. Dadurch erfüllen sie für Emotionen eine zentrale Aufgabe. Eine Emotion kann mehrere unterschiedliche Gefühle umfassen, wovon sich einige körperlich lokalisieren lassen. Gefühle bewegen sich auf einem Spektrum von angenehm bis unangenehm, sie variieren in Intensität, Dauer und Erregungsgrad. Im Unterschied zu Emotionen sind Gefühle stark in Raum und Zeit verhaftet und nicht intentional bzw. passiver als Emotionen. Aufgrund ihrer elementaren Natur werden zur Beschreibung von Gefühlen vielfach Metaphern und Redefiguren verwendet (vgl. Ben-Ze'ev, 2009, S. 71 - 72). *Gefühle* bzw. subjektives Erleben zeichnen sich durch eine relativ lange Dauerhaftigkeit sowie eine wichtige Überwachungs- und Regulationsfunktion aus. Gefühle integrieren die zentrale Repräsentation der bewertungsgesteuerten Reaktionen in der Organisation von Emotionen. Damit widerspiegeln sie die evaluativen, motivationalen und somatischen Reaktionsmuster, die die Grundlage

emotionaler Ereignisse bilden. Auch die Gefühlskomponente ist für ihre wesentliche Überwachungs- und Regulationsfunktion auf die Grundlage des zentralen Nervensystems angewiesen (vgl. Scherer, 2005, S. 698 - 699).

Anders als Ben-Ze'ev betont Scherer die Wichtigkeit der körperlichen bzw. organismischen Aspekte für die Reaktionssynchronisation der neurophysiologischen und der motorisch-expressiven Komponente sowie für die Systemregulation.

Reaktionssynchronisation beinhaltet die Anpassungsfunktion von Emotionen. Also die Fähigkeit, alle relevanten neurophysiologischen Subsysteme des Organismus – nämlich das zentrale Nervensystem, das neuroendokryne System, das autonome Nervensystem und das somatische Nervensystem – auf die Reaktion auf ein als wichtig bewertetes Ereignis vorzubereiten. Die ausgelöste Mobilisation der Subsysteme erfordert eine Koordination bzw. Synchronisation der Reaktionen. Diese wichtige Funktionen von Emotionen kann operationalisiert und gemessen werden (vgl. Scherer, 2005, S. 701).

Die vorgestellte philosophische Emotionsdefinition beschreibt Emotionen als Phänomene, die sich aus mehreren, miteinander verbundenen Komponenten mit spezifischen Funktionen und unterschiedlich ausgeprägten Merkmalen konstituieren. Diese Komponenten sowie ihre Merkmalsausprägungen befinden sich in einem kontinuierlichen Veränderungs- und Anpassungsprozess. Aufgrund ihrer Komplexität, Subtilität und Subjektivität sowie der ständigen Veränderungen, denen sie unterworfen sind, sind sie schwer zu fassen und zu beschreiben. Trotzdem – wie die beigezogene Definition zeigt – handelt es sich nicht um chaotische Phänomene, sondern um Phänomene mit einer eigenen Logik. Die dargestellte Definition ermöglicht, Emotionen in einem gedanklichen Ordnungssystem zu verorten.

2.2 Psychologische Perspektive auf Emotionen

Die im 19. Jahrhundert entstehende wissenschaftliche Disziplin der Psychologie übernimmt Fragestellungen, die davor von der Philosophie behandelt wurden. Die Psychologie erforscht menschliches Verhalten und Erleben sowie dessen Beeinflussbarkeit, Kontrolle und Vorhersehbarkeit. Soziale Probleme können ohne psychologisches Wissen kaum verhindert oder bewältigt werden (vgl. Engelke et al., 2009b, S. 304 - 305). Die Darstellung der psychologischen Perspektive beginnt mit einer kurzen Beschreibung der Entstehung und individuellen Prägung von Emotionen. Anschliessend wird die Emotionspsychologie entlang des von Bottenberg und Dassler entwickelten amplifikatorischen Modells erläutert und durch die Sichtweise Bions, Stemmer-Lücks sowie Ulichs ergänzt.

2.2.1 Entwicklung von Emotionen

Gemäss Manfred Holodyski (2006) verfügen Menschen bei ihrer Geburt noch nicht über eigentliche Emotionen, sondern über die sogenannten Vorläuferemotionen – Distress, Ekel, Erschrecken, Interesse und endogen bewirktes Wohlbehagen – die durch physikalische Reize und nicht durch Bedeutungszuschreibung ausgelöst werden. Die angemessene Deutung und Reaktion der Bezugspersonen auf die kindlichen Ausdrucks- und Körperreaktionen ermöglicht erst die Entwicklung der kindlichen Emotionen (vgl. Holodyski & Friedlmeier, 2006, S. 87). Die Art und Weise der Interaktion der Bezugspersonen mit dem Kind ist entscheidend für die qualitativ und quantitativ angemessene Entwicklung seines emotionalen Repertoires (vgl. Ulich & Mayring, 2003, S. 119). Emotionen und Beziehungen sind untrennbar miteinander verbunden: «Man kann eine emotionale Erfahrung nicht isoliert von einer Beziehung machen» (Bion, 2009, S. 90). Folglich sind sowohl emotionale Erfahrungen wie die emotionale Entwicklung ohne Beziehungen unmöglich.

Die Zweierbeziehung oder Dyade ist die kleinstmögliche Beziehungseinheit. Magdalena Stemmer-Lück (2004) bezeichnet sie als Urentität der Beziehungsdimension und Prototyp für soziale Beziehungen. Die Dyade kann geöffnet und in eine Triade, eine Gruppe und schliesslich in eine Gesellschaft erweitert werden. Die Psychoanalyse sowie die meisten psychologischen Theorien sehen die Mutter-Kind- bzw. Subjekt-Objekt-Interaktion als Grundlage für spätere Beziehungsmuster. Auf der einen Seite ist das Kind/Subjekt mit seinen biologischen Grundbedürfnissen, auf der andern die primäre Bezugsperson/das Objekt. Durch Signale übermittelt das Subjekt dem Objekt seine Bedürfnisse. Das Objekt verfügt aufgrund seiner Lebensgeschichte bereits über verinnerlichte Beziehungsmuster und eine individuelle psychische Strukturierung. Dementsprechend antwortet das Objekt auf die Signale des Subjekts. Bevor sich das Bewusstsein entwickelt, sind die Signale des Subjekts noch unbewusst, die Antworten des Objekts beinhalten bewusste und unbewusste Anteile. Die Art der Antwort des Objekts bzw. die Art, wie das Subjekt die Antwort des Objekts erlebt, hinterlässt in ihm Erinnerungsspuren, die sich zu psychischen Strukturen verdichten. Die psychische Struktur weist die drei Segmente Es, Ich und Über-Ich auf. Das spätere emotionale Erleben und die Gestaltung von Beziehungen basieren auf den durch frühe Beziehungserfahrungen gebildeten Strukturen (vgl. Stemmer-Lück, 2004, S. 54 - 62).

2.2.2 Psychologische Emotionsdefinition

Der aktuelle emotionspsychologische Diskurs akzentuiert die «Optimierungsfunktion» sowie die motivationale Komponente von Emotionen und verpflichtet sich handlungstheoretischen sowie Stress-Bewältigungs-Ansätzen. Der zweckfreie Erlebens- und der Gefühlsaspekt werden vernachlässigt und

die einseitige Betonung der Funktionalität von Emotionen schafft eine Kluft zwischen Alltagserfahrung und wissenschaftlichen Emotionsbeschreibungen (vgl. Ulich & Mayring, 2003, S. 55 - 58).

Bottenberg und Dassler beabsichtigen die Entwicklung eines Emotionsverständnisses, das trotz wissenschaftlicher Behandlung einen Bezug zur Lebenswelt behält. Dies soll durch das Vermeiden einer harten auf die Psychologie beschränkten disziplinären Abgrenzung und das Beibehalten der Einbettung des Phänomens in den (kultur-)soziologischen und philosophischen Diskurs ermöglicht werden.

Emotionen und Kulturalität

Emotionen sind alltäglich und selbstverständlich mit dem menschlichen Leben und Handeln verwooben. Sie erscheinen als natürliche Gegebenheit, in Wirklichkeit sind sie kulturell geprägt und widerspiegeln gültige Werte und Normen. Wobei Gesellschaften und Kulturen nicht homogene Gebilde sind, sondern interne Differenzierungen aufweisen. Die kulturelle Prägung zeigt sich einerseits auf der Zeitachse: Emotionen sind kulturellen Veränderungen ausgesetzt, was sich in verschiedenen Emotionsqualitäten und Arten des Emotionsumgangs im Laufe der Zeit manifestiert. Andererseits werden Verschiedenheiten in Emotionsqualität und -umgang durch die Gegenüberstellung unterschiedlicher Kulturen im gleichen Zeitraum deutlich (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 1 - 9).

Gegenstandsbestimmung

Emotionen sind komplex und wissenschaftlich schwer fassbar. Sie setzen sich aus Erlebens-, Ausdrucks- und Verhaltenskomponenten sowie aus physiologischen Komponenten zusammen. Sie kommen in unterschiedlichen Arten als originäre Emotionen, als Affektozepte oder als Metaemotionen zum Ausdruck. *Originäre Emotionen* entsprechen der optimalen Verfassung eines Emotionszustandes. In ihnen sind alle für das jeweilige Emotionskonzept erforderlichen Komponenten enthalten und stimmen miteinander überein. In originären Emotionen wird die Person in ihrer Situation authentisch und kreativ. *Affektozepte* kommen Emotionen gleich, die im Laufe des Lebens durch kulturell dominierende Normen, Schemata und Formeln verfügbar gemacht, geformt und teilweise verzerrt wurden. *Metaemotionen* sind einem reflektierend kognitiven Bezug unterworfen, durch den eine Emotion kognitiv erforscht oder bewusst aufrechterhalten oder verändert werden kann (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 11 - 19).

Amplifiziertes psychologisches Emotionsverständnis

Bottenberg und Dassler begegnen der Gefahr der Komplexitätsreduktion bei der wissenschaftlichen Beschreibung von Emotionen mit einem eigenen Modell der «oktognomischen – achtperspektivischen –Amplifikation», welches Emotionen nicht reduktionistisch fassen, sondern in ihrer Vielfalt eröffnen will. *Amplifikation* beschreibt die Herausarbeitung möglichst vieler Facetten eines Begriffes

oder Phänomens, im Gegensatz zu einer Zerstückelung in Komponenten oder einer Reduktion auf Grundcharakteristika. Eine Amplifikation erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder Abgeschlossenheit. Im Gegenteil, sie ist offen für Neuentdeckungen und Neuinterpretationen des Sinn- und Bedeutungsgehalts des beschriebenen Phänomens (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 20). Die «oktognomische Amplifikation» fokussiert die Aspekte Selbsterleben, Bewertung-Kognition, Motivation, Ausdruck, Physiologie, Sprechen, Gefühl als «in-der-Welt-sein» sowie Emotionsumgang⁷.

Selbsterleben

Das Selbsterleben zeichnet sich durch sechs Merkmale aus:

Selbstbetroffenheit: Emotionen ermöglichen ein Bewusstsein für die eigene Existenz, für die Eingebundenheit des Selbst in der Welt. Das Selbst als gesamtorganismische Grösse existiert nur in seiner jeweiligen Umwelt und interagiert mit dieser über den Stoffwechsel, die Atmung, die Aufnahme von Sinneseindrücken, durch Denken und Handeln etc. (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 33). Die Funktion der Sinneseindrücke liegt darin, die Person mit Material auszustatten, das sie bearbeiten muss, um zu Bewusstsein zu gelangen (vgl. Bion, 2009, S. 50). Das *Selbst* ist ein psychisches Konstrukt analog dem Ich und dem Objekt. Aufgabe des Selbst ist, dem Leben Sinn zu verleihen und Erfahrungen zu organisieren. Erfahbar wird die Präsenz des Selbst durch ein Selbstwertgefühl (vgl. Stemmer-Lück, 2004, S. 123).

Widerfahrnischarakter: Emotionserleben ist grösstenteils spontan, begrenzt steuerbar und zeichnet sich durch Passivität aus: Emotionen können einem überkommen. Abhängig vom emotionalen Gesamtkontext variiert die Intensität dieser Widerfahrnisqualität (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 34). Bion relativiert den Widerfahrnischarakter und hebt die aktive Dimension des Sinneserlebens hervor, in der die Aussenwelt periodisch abgesucht wird, um ihre Daten zu erfassen. In diesem Aufmerksamkeitsmodus geht das Bewusstsein aktiv der Aussenwelt entgegen (vgl. Bion, 2009, S. 51).

Qualitätenreichtum des Erlebens: Emotionen zeichnen sich durch einen grossen Reichtum an Erlebnisqualitäten aus, sie bewegen sich auf Spektren wie Lust – Unlust, Spannung – Lösung, Erregung – Beruhigung, Förderung – Störung etc. (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 34).

Aktualität: Emotionales Selbsterleben geschieht in der Gegenwart. Es ist durch Aktualität und Präsenz bestimmt (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 34). Die im Moment des Erlebens wahrgenomme-

⁷ Bottenberg und Dassler bezeichnen diesen Aspekt als Gefühlsumgang. Um begriffliche Konsistenz zu gewährleisten, wird er in dieser Arbeit als Emotionsumgang bezeichnet.

ne Dringlichkeit verflüchtigt sich mit der Verringerung des Erlebens wieder (vgl. Dassler, 1999, S. 135).

Wandelbarkeit: Emotionserleben zeichnet sich durch fortwährende Veränderungen auf der Skala von angenehm bis unangenehm, betreffend Aktivationsniveau und betreffend Tiefe der Integration in das Selbst aus (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 35).

Selbstgenügsamkeit: Emotionserleben ist in sich wertvoll, benötigt keinen bestimmten Zweck und muss nicht zu Handlungen führen (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 35). Auch Ulich gewichtet das *zweckfreie Erleben*, in welchem die Alltagserfahrung, der ständige Umwelt- und Objektbezug und die Bewertung jeglicher Erfahrung im Fokus stehen (vgl. Ulich & Mayring, 2003, S. 58 - 59).

Bewertung-Kognition

Aspekte des menschlichen Erlebens wie Wahrnehmung, Vorstellung, Imagination, Erinnerung, Denken und Bewerten werden in der Psychologie übergreifend im Begriff «Kognition» gefasst. Emotionen und Attribution bzw. Kausalattribution – als Spezialfall der Kognition – hängen, im Sinne einer Zuschreibung von Ursachen zu Ereignissen, eng zusammen: Ein Ereignis führt zu psychophysischer Erregung, die erlebte Intensität dieser Erregung und die kognitive Ursachenerklärung resultieren in einem bestimmten quantitativen und qualitativen Emotionserleben. In dieser Perspektive werden Emotionen wesentlich durch die individuelle Interpretation eines Geschehens bestimmt.

Die Beziehung von Bewertung-Kognition und Emotionen wird im *Positionsschema-Kognitionsfiguren-Modell* erklärt: Eine Person nimmt in einer Situation eine bestimmte Position ein und bezieht sich in Erleben und Verhalten auf ausgewählte Situationsmomente, von denen sie «angezogen» bzw. «betroffen» wird. Die Situation bildet sich durch das Subjekt in der Situation, die Subjekt-Objekt-Spaltung ist überwunden. Die Situationsmomente werden unmittelbar, intuitiv und unwillkürlich in einer sogenannten Primärbewertung beurteilt, woraus sich eine Beziehungsstruktur zur Situation, das Positionsschema, ergibt. Dieses Schema wird durch der Person verfügbare oder von ihr bevorzugte Wahrnehmungs- und Bewertungsmuster sowie Interpretationsmodelle und Attributionen ausgearbeitet und spezifiziert, was einer Kognitionsfigur entspricht (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 37 - 40).

Imagination ist ein kognitiver Prozess, der zu einer bildlichen Vorstellung bzw. einem mentalen Bild führt und sich durch eine bildhafte, quasi-wahrnehmungsmässige Erfahrung auszeichnet, die ein breites Spektrum von Erlebens- und Verhaltensfolgen aufweisen kann. Die imaginierende Person kann sich aktiv oder reaktiv auf das hervorgerufene Bild beziehen. Imaginationen lassen sich durch ihren Modus der Vergegenwärtigung als Erinnerungs-Vorstellungen oder Phantasie-Vorstellungen

sowie ihre Art der psychischen Bedingtheit als psychische Abbilder der Aussenwelt oder als Phantasiebilder aus dem Unbewussten der Psyche unterscheiden. Imaginationen können die Grundlage von Kognitionsfiguren bilden und sind am Entstehungsprozess von Emotionen beteiligt. Durch die Losgelöstheit von konkreten Reizen wird das emotionale Erleben durch Imagination erweitert und bereichert (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 41 - 44).

Dem Aspekt Bewertung-Kognition können die von Ulich (2003) in seiner Gegenstandsbestimmung aufgeführten Komponenten Kategorisierung und Einschätzung zugeordnet werden. *Kategorisierung* bezieht sich auf kultur- und gruppenspezifische Typisierungen von Ereignissen und berücksichtigt, dass sich die Perspektiven unterschiedlicher Menschen, die in eine Interaktion involviert sind, unterscheiden können. Die Komponente *Einschätzung* fokussiert das persönliche Wertesystem, die subjektive Bedeutung, die eine Person einem Ereignis beimisst. Die gefühlsrelevanten Werte *Wohlbefinden* und *Bewältigung* eines auslösenden Ereignisses sind zwar relevant, viele emotionsauslösende Ereignisse befinden sich jedoch ausserhalb der persönlichen Handlungskontrolle und müssen oder können auch nicht bewältigt werden. Die Bewertung eines Ereignisses ist ausschlaggebend für die Art, Dauer und Intensität einer emotionalen Reaktion (vgl. Ulich & Mayring, 2003, S. 46 - 47).

Motivation

Emotionen können eine dreifache motivationale Wirkung entfalten: als Energetisierung des Erlebens und Verhaltens, als Ausrichtung des Erlebens und Verhaltens oder als Lenkung bestimmter Umgangsformen mit Emotionen. Dies kann auf zwei Motivationsebenen geschehen. Auf der *ersten Motivationsebene* werden Emotionen als relativ autonome Grössen sowie als Komponenten eines Motivsystems gesehen, bspw. können Empathie oder Mitgefühl eine wesentliche Komponente im Prozess des Helfens darstellen, durch Frustration hervorgerufener Ärger, eine wesentliche Komponente auf dem Weg zu einer aggressiven Handlung. Auf der *zweiten Motivationsebene* sind Metaemotionen wie bspw. ein Sicherheits- oder ein Neugiermotiv wirksam. Sie sind auf Bedürfnisbefriedigung ausgerichtet und darauf, bestimmte Zustände zu erhalten oder wieder zu erlangen (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 45 - 49). Überlegungen nach Folgen oder Wirkungen betreffen nur auf diejenigen emotionalen Zustände, die direkt die aktive Verfolgung bestimmter Handlung zur Steigerung des Wohlbefindens oder zur Lösung von Problemen bezwecken (vgl. Ulich, 2003, S. 47 - 48).

Ausdruck

Dieser Aspekt subsumiert den in Interaktion und Kommunikation entscheidenden verbalen und nonverbalen Emotionsausdruck. «Durch seinen Ausdruck erhält das Gefühl eine Bedeutung, die sich unmittelbar auf *die Person in ihrer sozialen Umwelt bezieht*» (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 53). Person und Umwelt stehen in einer dynamischen, offenen, aktiven und reaktiven Beziehung zuein-

ander, in welcher der Emotionsausdruck Teil eines rekursiven Prozesses wird. Der Emotionsausdruck wird einerseits unter den Interaktions- bzw. Kommunikationsteilnehmenden abgestimmt, andererseits erfordert er aufgrund graduell offener oder ambiguer Bedeutung vom Gegenüber eine Interpretation. Die Interpretationsleistung wird umso anforderungsreicher, je weiter der Emotionsausdruck von Affektozepten abweicht und originäre Qualitäten freisetzt. Der Emotionsausdruck liefert einerseits wichtige Informationen in der zwischenmenschlichen Interaktion und Kommunikation und spielt andererseits – durch die rekursive Verstärkung der Emotionen durch ihren Ausdruck – eine wesentliche Rolle in der Selbstwahrnehmung und im Selbstbezug.

Der *nonverbale Emotionsausdruck* wird mit Authentizität, Spontaneität und Originalität verbunden, ist tendenziell schwer zu kontrollieren und zu manipulieren und gilt deshalb meist als glaubwürdiger als der verbale. Dem nonverbalen Ausdruck wird mehr Informationsgehalt über die tatsächliche Verfassung einer Person beigemessen. Er kann durch unterschiedliche Mittel gestaltet werden: Vokal, respiratorisch, motorisch (fazial-mimisch, Blick, kinetisch), sensorisch, postural, Habitus, ökoergent-ambiental. Der mimische Ausdruck bspw. beruht auf biologischen Grundlagen, die sich lange vor dem sprachlichen Ausdruck ausdifferenzieren. Obwohl die Mimik bis zu einem gewissen Grad kontrolliert und kulturell wie personenspezifisch geprägt werden kann, verfügt sie über eine prä-bewusste und prä-kulturelle Qualität. Im nonverbalen Ausdruck von Emotionen zeigen sich zudem ohne bewusste Kontrolle komplexe physiologische Prozesse. Soll mit dem nonverbalen Ausdruck, mehr oder weniger stark beabsichtigt, Bedeutung übermittelt werden, ist er ein eigenes Kommunikationsmittel, mit dem über physiologische und oder expressive Aktivierung für andere erkennbare Emotionen kommuniziert werden können. Aufgrund der einfachen Möglichkeit der Distanzierung von Emotionen auf der verbalen Ebene, wird dem *verbalen Emotionsausdruck* oft misstraut. Moderne Kommunikationstechniken unterstützen vornehmlich sprech- und sprachorientierte Ausdrucksformen und drohen, die Vielfalt emotionaler Ausdruckskomponenten zu eliminieren (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 51 - 60).

In Alltagssituationen ist die umfängliche sprachliche Formulierung einer Mitteilung häufig schwierig und der nonverbale Ausdruck kann die Informationen liefern, die formalsprachlich nicht übermittelt werden bzw. nicht übermittelt werden können. Dieser parallel stattfindende verbale und nonverbale Emotionsausdruck kann übereinstimmen oder divergieren (vgl. Dassler, 1999, S. 152).

Es kann differenziert werden zwischen einem «offenen» *divergent* orientierten Bezugsstil, in dem Ausdruck Teil einer originären Emotion ist und einem mehrheitlich vorherrschenden «geschlossenen» *konvergent* orientierten Bezugsstil, dessen Ausdruck die Folge eines Affektozeptes oder einer Metaemotion ist. Konvergentes emotionales Ausdrucksverhalten erfüllt die Erwartungen, die ent-

sprechend Status, Rolle, Geschlecht oder Prestige an eine Person gestellt werden und erfordert eine Modifikation des Verhaltens, durch Strategien wie Eskalierung, Reduzierung, Neutralisierung, Destruktivierung, Demonstrierung oder Maskierung etc. Konvergentes Ausdrucksverhalten kann eine Folge der im individuellen Sozialisationsverlauf gebildeten Affektozepte, der kulturellen Eigenheit der Metaemotionen oder der soziokulturellen Ausprägung einer Situation sein. Je kontrollierter Emotionen ausgedrückt werden, desto stärker werden sie von ihrem gesamtorganismischen Zusammenhang getrennt und instrumentell verfügbar (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 71 - 75).

Physiologie

Emotionen stehen in engem Bezug zu körperlichen Prozessen, insbesondere zu Prozessen des Nervensystems. Das menschliche Nervensystem besteht aus zentralem Nervensystem – dem Gehirn und Rückenmark – und peripherem Nervensystem – das sich aus den übrigen Organen bildet. Als Zentrum des Bewusstseins, der Sinnes- und Koordinationsfunktionen kommt dem Gehirn die Steuerungsfunktion über alle willentlich beeinflussbaren Organe zu. Durch das Rückenmark verlaufen Nervenbahnen zum Gehirn hin und vom Gehirn weg, sie transportieren Reize. Reaktionen auf Reize verlaufen mehrheitlich automatisch. Das Gehirn ist in Bereiche mit unterschiedlichen Funktionen gegliedert. Diese beinhalten das Erinnerungsvermögen, die Verarbeitung und Filterung sensorischer Informationen, die Steuerung von Aufmerksamkeit und Bewegung, die Verknüpfung von Gefühl, Aufmerksamkeit und Motivation, die Regulierung und Koordination von Schlaf, Wasserhaushalt, Körpertemperatur, Sexualfunktionen, Stoffwechsel und Herz-Kreislauf-Funktionen, generelle emotionale Prozesse sowie die Steuerung von Bewusstseinslagen und Erregbarkeit, Regulationsprozesse des vegetativen Nervensystems und motorische Prozesse.

Das autonome Nervensystem ist verantwortlich für die Anpassung der inneren Organfunktionen – Stoffwechsel, Herz-Kreislauf, Atemsystem – an den Gesamtorganismus in seinen Reaktionen auf die Umwelt. Es ist in die Subsysteme Sympathikus und Parasympathikus eingeteilt, die gegensätzlich und sich zugleich ergänzend stimulierend bzw. dämpfend auf die Organfunktionen wie Schweißdrüsen, Uterus, Puls, Atmung etc. einwirken. Funktionieren Sympathikus und Parasympathikus nicht gut aufeinander abgestimmt, kann ein psychophysisches Ungleichgewicht, kann Stress entstehen – ein Zustand, der vom Individuum mit den bekannten Reaktionen nur schwer zu bewältigen ist.

Auch die neurochemischen Prozesse und die mit ihnen verbundenen Substanzen – Hormone wie Testosteron und Östrogen, Neurotransmitter wie Serotonin und Dopamin sowie Neuropeptide wie Endorphine – wirken auf Emotionen ein. Über- oder Unterproduktion dieser Substanzen beeinflussen das emotionale Erleben und Verhalten. Emotionen lassen sich mittels psychoaktiver Substanzen wie Drogen oder Psychopharmaka beeinflussen, was der direktesten Form von Emotionsbeeinflussung

entspricht (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 79 - 84). Aktuell verbreitet sich in Selbstgebrauch und Medizin eine Kultur der gezielt manipulierten Emotionen (vgl. Dassler, 1999, S. 169 - 170).

Physiologische Reaktionen und Emotionserleben beeinflussen einander gegenseitig: Physiologische Reaktionen können einerseits eine Begleiterscheinung bzw. ein Aspekt von Emotionen sein, andererseits können sie, je nach Bewertung der Wahrnehmung dieser Reaktionen, den emotionalen Zustand – positiv oder negativ – beeinflussen (vgl. Ulich & Mayring, 2003, S. 47).

Dass Bewusstsein, Wahrnehmen und Denken Vorgänge des Gehirns sind und dass neurochemische Prozesse und Emotionen sich gegenseitig beeinflussen ist allgemein anerkannt. Die aktuelle Tendenz, Körper und Geist als getrennte Größen zu betrachten, wird Emotionen als psychophysischen Phänomenen nicht gerecht und erschwert den Umgang mit ihnen. Werden Emotionen vornehmlich in der körperlichen Dimension verortet und wird in einer radikalen Position die gesamte geistige Dimension auf die körperliche reduziert, sind Emotionen lediglich eine Folge somatischer Prozesse. Entscheidungsfähigkeit und freier Wille werden vernachlässigt (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 87 - 92). Würde nur noch der physische Aspekt emotionaler Prozesse und Zustände beachtet, bestünde die Gefahr einer Abkoppelung der Wissenschaft von menschlichen Alltagserfahrungen (vgl. Dassler, 1999, S. 176).

Sprechen

Mittels Sprache lassen sich emotionale Erfahrungen ausdrücken. Dabei entsteht eine Wechselwirkung: In einem rekursiven Prozess modifizieren, strukturieren, erneuern und prägen sich Sprache und emotionale Erfahrung. Das zur Verfügung stehende Vokabular wird der Vielfältigkeit emotionaler Erfahrungen nicht immer gerecht und es muss nach adäquaten Begriffen für wahrgenommene Emotionen gesucht werden (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 109). Fehlt ein angemessener Begriff für eine erlebte Emotion und wird sie schablonenhaft ausgedrückt, kann die emotionale Erfahrung dadurch zu einem Affektozept gerinnen (vgl. Dassler, 1999, S. 188). Durch den Abstraktionsschritt der Benennung, wird einer emotionalen Erfahrung Kohärenz verliehen, d.h. sie wird in einen größeren Zusammenhang gesetzt (vgl. Bion, 2009, S. 9). Der Ursprung von Gedanken liegt in der Erfahrung der Abwesenheit eines Dinges, also in einer Frustration. Dem Sprechen kommt die Funktion der Entlastung von Gedanken zu (vgl. Bion, 2009, S. 138). Durch den sprachlichen Ausdruck erfährt eine Emotion eine «Behandlung». Dabei kann der Bezugsstil konvergente oder divergent geprägt sein. Sprachlicher Ausdruck kann kognitiv die Gesamtheit der Merkmale eines Begriffes fassen oder Informationen über das emotionale Verhältnis der Sprechenden Person zum Begriffsinhalt übermitteln und Assoziationen wecken. Emotive Metaphern ermöglichen, kreative Bedeutung zu erschaffen. Sie eröffnen Originalität, Verbildlichung, Mehrdeutigkeit, Offenheit und das Potential zu Weiterentwicklung. Das

Sprachinventar beeinflusst Wahrnehmungsprozesse, kognitive Repräsentationen und die Selbstwahrnehmung. Sprachlicher Emotionsausdruck ist kulturell geprägt, unterschiedliche Kulturen benennen und differenzieren emotionale Erfahrungen unterschiedlich und verfügen über ein unterschiedlich grosses Vokabular dafür (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 109 - 114).

Gefühl als «in-der-Welt-sein»

Menschen sind immer «in der Welt» und in Bezug zu etwas: Dinge, andere Menschen, Natur, Kultur etc. Emotionen sind eine unmittelbare Grunderfahrung menschlichen Daseins und jede Emotion bedeutet eine Veränderung des «In-der-Welt-Seins» des Menschen, bezogen auf seine zeitliche wie auf seine räumliche Existenz. *Zeitlich*, in unterschiedlichen Erfahrungen des Fließens der Zeit, in unterschiedlichen Perspektiven auf den Lebensverlauf, in unterschiedlichen Zeithorizonten sowie im Kontrastieren der individuell erlebten Zeit mit der chronologischen Zeit. *Räumlich*, in einer sich verändernden qualitativen Wahrnehmung des externen Raumes, je nach Position, Emotion etc.

Emotionen machen leibliche Präsenz, «Selbst-Seins» erfahrbar. Das «In-der-Welt-Sein» gestaltet sich – je nachdem, ob es als originäre Emotion, als Affektozept oder als Metaemotion realisiert wird – unterschiedlich. Das «In-der-Welt-Sein» als Grundcharakteristik des menschlichen Daseins ist aktuell rasant fortschreitenden technischen Einflüssen ausgesetzt, die die Menschen von der Natur entfremden und Natur und Menschen auszubeuten drohen. Die Dominanz der Technik widerspiegelt sich im Verhältnis der Menschen zu ihren Emotionen, die zu «technokratischen Metaemotionen» geformt werden können und so als psycho-, sozio-technische Produkte zu einem psychophysischen Angebot an Affektozepten werden – was zu einem authentischen, kreativen, originären Emotionsausdruck in Widerspruch steht und auch ihren Widerfahrnischarakter negiert (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 119 - 131).

Emotionsumgang

Die Widerfahrnisqualität und Signifikanz erlebter Emotionen erfordern häufig eine Reaktion bzw. einen Umgang damit, also einen metaemotionalen Bezug. Dieser Umgang kann auf sich selbst oder auf die Umwelt bezogen sein. Grundsätzlich können alle Aspekte von Emotionen «bearbeitet» werden: der Ausdruck, der physiologische Aspekt, die Sprache etc. Geschieht der Emotionsumgang konvergent, orientiert er sich i.d.R. an (sozio-)kulturellen Normen. Aktuell wird von einer Gestaltbarkeit von Emotionen ausgegangen, deren Perfektionierung die Gefahr einer «Roboterisierung» des Erlebens und Handelns birgt (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002S. 139 - 141). In einem divergenten Umgang kann das «Geschehen» einer Emotion in den kreativen Prozess des «In-der-Welt-Seins» aufgenommen werden und als Erweiterung des persönlichen Potentials alle Emotionsaspekte beeinflussen und wei-

terentwickeln. Ein divergenter Umgang kann kreativ auf die Person selber und auf ihre Umwelt einwirken (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 146).

Neben einem bewussten Umgang mit Emotionen besteht auch ein unbewusster Umgang. *Abwehr- und Schutzmechanismen* sind unbewusst funktionierende Leistungen des Ich, die vor unerwünschten oder unerträglichen Emotionen schützen und der innerpsychischen und interpersonalen Steuerung dienen. Stemmer-Lück (2004) beschreibt folgende Abwehrmechanismen als normale neurotische Mechanismen eines grundsätzlich gut funktionierenden Ichs:

Bei der *Reaktionsbildung/Verkehrung ins Gegenteil* wird ein unliebsamer emotionaler Impuls durch sein Gegenteil ersetzt. Die betreffende Person schützt sich so vor unerwünschten Emotionen oder schmerzhaften inneren Erfahrungen. Das *Ungeschehenmachen* ermöglicht mittels entgegengesetzter Gedanken oder symbolischer Akte, kurzfristig ins Bewusstsein gelangte unerlaubte Impulse «ungeschehen» zu machen. Durch die *Verschiebung/Verlagerung* werden die eigentlichen emotionalen Impulse oder Fantasien auf eine andere Person (oder einen anderen Gegenstand) verschoben, als die ursprünglich gemeinte. Dadurch sind die Betroffenen und ihre Objekte vor den eigentlichen zur Beziehung gehörenden Emotionen geschützt. Bei der *Wendung gegen sich selbst* wird der oben beschriebene Mechanismus nicht nach aussen, sondern gegen sich selbst wirksam. Dadurch wird die bzw. der Andere verschont und die Beziehung störungsfrei gehalten. In der *Verneinung* wird der emotional unerwünschte Vorstellungsinhalt bewusst, jedoch in verneinter Form. Diese Schutzfunktion ist der Reaktionsbildung ähnlich, die Emotionen und Vorstellungen werden jedoch nicht durch gegenteilige ersetzt sondern die Darstellung des Sachverhalts wird durch die Behauptung seines Gegenteils ersetzt. Bei der *Affektisolierung* ist der Vorstellungsinhalt bewusst, die dazu gehörenden Emotionen bleiben jedoch unbewusst bzw. verdrängt. Dies schützt vor unerträglichen Emotionen, die beim Zusammenkommen von Vorstellungsinhalt und dazugehörendem Affekt auftauchen könnten. Von *Rationalisierung* wird gesprochen, wenn normativ oder moralisch heikle Verhaltensweisen nachträglich durch rein rationale Scheinmotive begründet werden. Bei der *Identifikation mit der Aggressorin bzw. dem Aggressor* identifiziert sich die Person mit den Verhaltensweisen der Angreiferin bzw. des Angreifers, richtet diese jedoch gegen eine andere Person. Durch diesen Mechanismus können unliebsame Empfindungen von Schwäche, Verletzung oder Kränkung aufgehoben werden, da man selber verletzend, kränkend oder schädigend wirkt (vgl. Stemmer-Lück, 2004, S. 82 - 85).

Nachfolgende Abwehrformen treten vornehmlich bei Personen mit einem schwach ausgebildeten bzw. ungenügend organisierten Ich auf:

Die *Projektion* ermöglicht, eigene unerträgliche oder unerwünschte Emotionen, Impulse, Tendenzen auf eine andere Person zu projizieren bzw. nach aussen zu verlagern. Nach aussen verlagert, werden

sie in der andern Person bekämpft. Die Psyche wird dadurch vom inneren Konflikt entlastet, die Belastung der Beziehung zur Umwelt nimmt i.d.R. zu. Die Projektion droht – ist sie nicht lediglich partiell und flüchtig – die Grenze zwischen innerer und äusserer Welt aufzulösen. In der *Introjektion* werden fremde Emotionen als eigene wahrgenommen und im eigenen Innern bekämpft. Sie ist das Gegenstück zur Projektion. Dieser Mechanismus entlastet die Interaktion mit der Umwelt und belastet die Psyche. Die *Projektive Identifikation* setzt eine aktuelle Interaktionssituation voraus. Darin wird das Gegenüber so beeinflusst, dass es sich mit den projizierten Emotionen und Inhalten identifiziert bzw. sich den äusseren Erwartungen entsprechend verhält. Die Projektive Identifikation entspricht einer Inszenierung innerer Konflikte in der Aussenwelt. Sie entlastet die Psyche, belastet jedoch tendenziell die Beziehungen. Fehlt die Fähigkeit Ambivalenzen zu ertragen, werden durch *Spaltung/Dissoziation* gute und schlechte bzw. erwünschte und unerwünschte Emotionen getrennt gehalten, um die guten vor der Zerstörung durch die schlechten Emotionen zu schützen. Würde dies nicht gelingen, drohte das Selbst zerstört zu werden. Der Spaltmechanismus kann innerpsychisch oder nach aussen gerichtet als Spaltung von Personengruppen in Gute und Böse funktionieren. *Regression* im Sinne einer Rückkehr auf frühere Entwicklungsstufen schützt vor einer aktuell unerträglichen Realität. Regrediert wird in extremen Krisen oder Belastungssituationen. Dabei können mehrere Ich-Funktion betroffen sein und nicht mehr dem aktuellen Entwicklungsstand entsprechend funktionieren (vgl. Stemmer-Lück, 2004, S. 85 - 87).

Nach der philosophischen Perspektive vermittelte die psychologische Perspektive ein weiter differenziertes Bild von Emotionen und legt das Phänomen in seiner Komplexität dar. Die psychologische Perspektive verdeutlicht die unterschiedlichen Aspekte von Emotionen, ihre qualitativen Ausprägungsvarianten, bewusste und unbewusste emotionale Vorgänge, aktuelle Tendenzen des Umgangs mit Emotionen sowie ihre grundlegende Bedeutung und unabdingbare Funktion für das menschliche Erleben und Verhalten.

2.3 Soziologische Perspektive auf Emotionen

Die Soziologie untersucht gesellschaftliche Phänomene und soziale Probleme. Soziologie und Soziale Arbeit verbindet eine grosse thematische Kongruenz. Soziologie erforscht den sozialen Wandel, Soziale Arbeit ist an diesem Wandel und seiner Beeinflussung interessiert (vgl. Engelke et al., 2009b, S. 302 - 303). Anders als bei der philosophischen und psychologischen Perspektive, deren Strukturierung sich an einer ausgewählten Emotionsdefinition orientierte, veranschaulicht dieses Kapitel die wandelnde Bedeutung von Emotionen im gesellschaftlichen Kontext. Das Kapitel beginnt mit einer grundsätzlichen Erläuterungen der Bedeutung von Emotionen für soziale Systeme und stellt den Einfluss von Emotionen auf unterschiedlichen gesellschaftlichen Organisationsebenen dar. Danach wird

der Wandel der gesellschaftlichen Wahrnehmung und Bedeutung von Emotionen seit der Industrialisierung bis zum 21. Jahrhundert beleuchtet und exemplarisch der Einfluss dieses Wandels auf Beziehungen dargestellt. Als Beispiel für eine aktuelle Tendenz des Emotionsumgangs wird ein Konzept emotionalen Selbstmanagements kritisch beleuchtet.

2.3.1 Bedeutung von Emotionen für soziale Systeme

Sighard Neckel (2006) bezeichnet Emotionen als leiblich vermittelte Bewusstseinszustände, die immer im Kontext konkreter Lebenswirklichkeiten gesehen werden müssen. Emotionen und emotionales Handeln bilden die sinnhafte Deutung der sozialen Wirklichkeit ab (vgl. Neckel, 2006, S. 132). Körper, Sozialisation, Kultur und Sozialstruktur sind konstitutiv für Emotionen. Die soziologische Analyse von Emotionen legt

«die sozialmoralischen Orientierungen im Handeln und Erleben von Gruppen und Individuen überhaupt frei. Gefühle erschliessen uns die moralische Ordnung in einer Gesellschaft in einer sehr elementaren Weise. Weit davon entfernt, nur Reflexe sozialer Lagen, Ergebnisse physiologischer Reizungen oder subjektive Korrelate von Rollenerwartungen zu sein, ‹verkörpern› sie buchstäblich den moralisch-praktischen Sinn, den Akteure ihrer alltäglichen Erfahrung zumessen. Gefühle repräsentieren somit grundlegende normative Bedeutungsdimensionen in den kulturellen Lebensformen sozialer Gruppen....» (Neckel, 2006, S. 134)

Neckel bezieht sich auf Georg Simmel, der Emotionen bzw. die Konstanz aufeinander bezogener «sozialer Gefühle» als grundlegende Voraussetzung für Vergesellschaftungsprozesse und die Basis einer Gesellschaft sieht (vgl. Neckel, 2006, S. 125). Eva Illouz (2007) versteht Emotionen als zugleich kulturelle und soziale psychologische Entitäten. Die sozialen und kulturellen Eigenschaften von Emotionen sind die «energiegeladene» Seite des Handelns, die Kognition, Affekt, Bewertung, Motivation und Körper impliziert. Viele soziale Arrangements sind emotionale Arrangements (vgl. Illouz, 2007, S. 10 - 11).

Emotionen auf unterschiedlichen gesellschaftlichen Organisationsebenen

Obwohl soziale Systeme nicht fühlen können, sind Emotionen mehr als individuelle Phänomene. Menschen greifen auf emotionale Erfahrungen in ihrer sozialen Wirklichkeit zurück und formen gleichzeitig gemeinsam kollektive emotionale Dispositionen. Die Wechselwirkung zwischen Emotionen und sozialen Strukturen funktioniert auf unterschiedlichen sozialen Organisationsebenen. Emotionen entstehen im Rahmen sozialer Figurationen und individueller Verortungen. Emotionen verdeutlichen Machtunterschiede und Ungleichheitspositionen innerhalb sozialer Zusammenhänge (vgl. Neckel, 2006, S. 124 - 136).

Heinz-Günter Vester (2006) beschreibt soziale emotionale Phänomene auf unterschiedlichen gesellschaftlichen Organisationsebenen anhand der Klimametapher, die Emotionen, Stimmungen, emotional bestimmte Einstellungen und Haltungen umfasst:

Der Einstieg in eine *Interaktion* ist häufig emotional geprägt bzw. durch Emotionen wie Sympathie oder Antipathie ausgelöst. Im Interaktionsverlauf auf der Mikroebene werden Emotionen hervorgehoben, ausgetauscht, modifiziert oder aufgelöst. Auf dem Kontinuum von flüchtigen Interaktionen zu überdauernden Beziehungen entwickelt sich ein je spezifisches, von vielfältigen – sich auch widersprechenden – Emotionen geprägtes Klima. Auch *Gruppen* verfügen über ein charakteristisches emotionales Klima, das die Vielfalt der emotionalen Profile der einzelnen Mitglieder widerspiegeln kann, jedoch über deren Summe hinausgeht und eine Dynamik aufweist, die wiederum die einzelnen Mitglieder beeinflusst. Die einzelnen Mitglieder einer Gruppe können sich dem emotionalen Gruppenklima kaum entziehen. Die Grenzen der Gruppenzugehörigkeit definieren sich oft entlang aktueller gemeinsamer Emotionen oder geteilter emotionaler Erlebnisse und Erinnerungen. Auf der Mesoebene kann das Klima einer *Organisation* von unterschiedlichen, im Organisationsgeschehen hervorgerufenen Emotionen geprägt sein: Angst, Wut, Freude, Neid, Stolz etc. Organisationen können in ihrem Innern und auch gegen aussen eine emotionale Wirkung entfalten. Auf der Makroebene besteht eine Wechselwirkung zwischen *Institutionen* und Emotionen. Institutionalisierung ist ein sozial-kognitiver wie auch ein sozial-emotionaler Prozess. Bestimmte emotionale Klimata befördern die Bildung bestimmter Institutionen und diese Institutionen tragen ihrerseits zur spezifischen Ausprägung emotionaler Klimata bei. Eine Abstraktionsstufe höher, weisen auch *Gesellschaften* emotionale Klimata auf, im Sinne quantitativer und qualitativer Ausprägungen emotionaler Prozesse. Das emotionale Klima auf dieser Ebene wird von den unteren Ebenen beeinflusst, kann diesen aber auch widersprechen und Individuen können sich dem vorherrschenden gesamtgesellschaftlichen emotionalen Klima entziehen. Selbst das *Weltsystem* ist in unterschiedlichen Phasen durch spezifische – die Grenzen einzelner Gesellschaften überschreitende – emotionale Klimata geprägt (vgl. Vester, 2006, S. 242 - 248).

2.3.2 Emotionen im gesellschaftlichen Kontext seit der Industrialisierung

Wichtige Soziologen der industriellen Moderne haben neben den bekannten Begriffen wie Mehrwert, Ausbeutung, Rationalisierung, Entzauberung oder Arbeitsteilung – mehr oder weniger explizit – auch Bezüge zu Emotionen hergestellt: Max Weber hat in «Die protestantische Ethik und der Geist des Kapitalismus» eine These über die Rolle der Emotionen im ökonomischen Handeln formuliert. Karl Marx beschreibt die entfremdete Arbeit im Sinne eines Realitätsverlustes sowie die emotionale Taubheit, welche Moderne und Kapitalismus produzieren, indem sie die Menschen von ihrer Gemeinschaft und ihrem Selbst trennen. Simmels Perspektive auf das Grosstadtleben zeichnet den Typus des blasierten, reservierten, von Kälte und Gleichgültigkeit gekennzeichneten Grosstadtmenschen. Durkheims Begriff der «Solidarität» ist ein Bündel von Emotionen (vgl. Illouz, 2007, S. 7 - 8).

Illouz die sich verändernde Bedeutung von Emotionen in den USA. Viele dieser Entwicklungen haben – etwas verzögert und teilweise modifiziert – auch in Mitteleuropa stattgefunden. Freuds Erkenntnis-

se prägten den Wandel der emotionalen Kultur Amerikas entscheidend (vgl. Illouz, 2007, S. 14). Dies entgegen Freuds eigener Annahme, die Erkenntnisse der Psychoanalyse seien vornehmlich sozial privilegierten Schichten vorenthalten (vgl. Illouz, 2007, S. 68). Freuds Erkenntnisse lösen Anfang des 20. Jahrhunderts neue kulturelle Praktiken aus, welche die Selbstkonzeptionen, das emotionale Leben und soziale Beziehungen umgestalten. War bspw. Familie ursprünglich ein Ort, dank dem man sich objektiv in einer chronologischen Kette und sozialen Ordnung verorten konnte, ist sie neu ein prägendes biografisches Ereignis, das einem das ganze Leben lang begleitet. In dieser Entwicklung gewinnt das gewöhnliche Selbst plötzlich an Glanz, muss entdeckt und gestaltet werden. Die in den 20er Jahren des 20. Jahrhunderts aufkommende Popularisierung von Kino und Ratgeberliteratur hilft, die neuen psychologischen Ideen und emotionalen Normen zu verbreiten. Psychoanalyse und Psychologie verleihen der Ratgeberliteratur eine vermeintliche Wissenschaftlichkeit und ermöglichen, auf a-moralische Weise Themen zu bearbeiten, die bis anhin tabuisiert waren. Gleichzeitig verbreitet sich ein Vokabular für das Selbst und das Aushandeln sozialer Beziehungen. Psychologisches Wissen wird fortan für die unterschiedlichsten Bereiche zu Rate gezogen, für das Militär, die Kindererziehung, das Marketing oder die Sexualität etc. und beeinflusst auch Unternehmen des Produktionssektors (vgl. Illouz, 2007, S. 16 - 22).

Die Ausbreitung einer psychologischen Sprache sowie der Einbezug psychologischen Fachwissens in öffentliche Gesundheitsdienste ab den 1940er Jahren beeinflussen zunehmend «normale» Mittelschichtsbürgerinnen und -bürger und verändern deren soziale Identität. Etwas später als die Popularisierung und Institutionalisierung der Psychologie, verbreitet und etabliert sich der Feminismus. Das Verhältnis von Psychologie und Feminismus ist ambivalent. Psychologie und Feminismus fordern beide Reflexivität – bis anhin ein Merkmal eines weiblichen Bewusstseins. Psychologie und Feminismus ist zudem die Forderung nach Pflege und Sorge (care) einerseits und Autonomie und Selbständigkeit andererseits gemeinsam. Dies illustriert der Diskurs über Sexualität: die Vorstellung einer befreiten Sexualität zielt sowohl auf emotionale Gesundheit als auch auf politische Emanzipation. Als letzte wichtige Gemeinsamkeit steht der Appell, private Erfahrungen in den öffentlichen Diskurs zu bringen.

Intimität ist neu eine psychologische *und* politische Angelegenheit. Das Ideal von Gleichheit, verbunden mit der Forderungen an die Frauen, ihre Sexualität zu befreien und an die Männer, mehr auf ihre Emotionen und ihr Selbst zu achten, führt zu einer Neuverortung der klassischen Rollenverteilung. Die Verbindung von Psychologie bzw. Therapie und Feminismus rationalisiert intime Beziehungen. Emotionen und das intime Leben werden zu mess- und kalkulierbaren Gegenständen. Qualitative Zustände werden quantifizierbar und Emotionen werden als vom Selbst losgelöste Entitäten betrachtet. In allen Lebenslagen soll – sachlich und neutral – über Emotionen kommuniziert werden. Die dank psychologischem Wissen und therapeutischen Techniken «endlich» erkannten wahren Bedürfnisse

und Emotionen sollen sprachlich objektiv bzw. neutral ausgedrückt, wie dem Subjekt fremde, beobacht- und kontrollierbare Gegenstände behandelt werden, was in Widerstreit steht zur gefühlsbetonten persönlichen Erfahrung (vgl. Illouz, 2007, S. 43 - 58). Auf der Grundlage der als kontrollierbar konstituierten Emotionen entwickelt sich eine eigentliche Selbsthilfe-Industrie. Diese verheißt die Verwirklichung des wahren Selbst und übergibt dem Individuum die Verantwortung dafür. Individuen, die nicht das Ideal der Selbsterfüllung anstreben, gelten als krank. Wann ein Mensch als selbsterfüllt bezeichnet werden kann, ist nicht definiert. Dies eröffnet Spielraum, viele Verhaltensformen als neurotisch zu bezeichnen (vgl. Illouz, 2007, S. 69 - 72).

Unter Beteiligung unterschiedlichster Akteurinnen und Akteure wie Massenmedien, unterschiedlicher Berufsgruppen, Staat, Pharmaindustrie etc. entsteht ein Bereich, «in dem psychische und emotionale Gesundheit als zentrales Gut zirkulieren» (Illouz, 2007, S. 97). Das emotionale Leben muss kontrolliert und reguliert werden. Gelingt dies im Rahmen eines vorgegebenen formalisierten Stils, ist dies ein Zeichen emotionaler Kompetenz – ein wesentlicher Faktor für beruflichen und sozialen bzw. persönlichen Erfolg. Das emotionale Verhalten beeinflusst zunehmend das ökonomische Verhalten. Der von Daniel Goleman geprägte Begriff der «Emotionalen Intelligenz» und das von ihm entwickelte Instrument, diese – vergleichbar dem Intelligenzquotienten – zu messen, stößt in den Unternehmen auf offene Türen (vgl. Illouz, 2007, S. 97 - 100). Das Konzept wird weiter unten (siehe Kapitel 2.3.3) vorgestellt.

Wandelnde Bedeutung von Emotionen in Beziehungen seit der Industrialisierung

Karl Lenz (2009) schildert den Einfluss des veränderten Emotionsumgangs auf Beziehungen. Sind im 18. und 19. Jahrhundert wirtschaftliche Motive leitend für die Wahl einer Ehefrau oder eines Ehemannes, etabliert sich danach – nicht zuletzt dank der durch die Industrialisierung erreichbaren materiellen Unabhängigkeit – das Ideal der romantischen Liebe, das von einer einmaligen und lebenslangen Bindung ausgeht. Die neue Maxime der Selbstverwirklichung hat weitreichende Auswirkungen auf zwischenmenschliche Beziehungen und bedroht die romantische Liebe. Selbstverwirklichung ist kaum vereinbar mit Verpflichtungen und Bindungen, mit Selbstaufopferung für die Liebsten oder Vorstellungen klarer Geschlechterrollen. Unter der Maxime der Selbstverwirklichung haben intime Beziehungen dann die besten Chancen, wenn «autonome Personen» ihr «wahres Selbst» finden sowie behaupten können und dabei ihre Emotionen ausdrücken und darüber kommunizieren. Kommunikation ist das Kernelement der intimen Beziehungen zwischen autonomen Individuen. Die Grundlagen des Zusammenlebens können oder müssen ausgehandelt werden. Offenheit über Gedanken, Erlebnisse, Emotionen ist Pflicht. Diese Form der intimen Beziehung weist grosse Ähnlichkeit mit einer therapeutischen Beziehung auf, wobei jede Partnerin bzw. jeder Partner wechselseitig die Therapie-

tinnen- bzw. Therapeuten- oder die Patientinnen- bzw. Patientenrolle einnimmt (vgl. Lenz, 2009, S. 285 - 288).

2.3.3 Emotionen im gesellschaftlichen Kontext Anfang 21. Jahrhundert

Aktuell lassen sich in der Soziologie zwei gegensätzliche Ansichten über gesellschaftliche Emotionsregulierung beobachten. Ausgangspunkt der *Disziplinierungsthese* ist: Die kommerzielle Nutzung von Emotionen bedingt deren Konditionierung, was zu sozialem Leid und Entfremdung führt. Emotionen werden strategisch eingesetzt, um auf dem Arbeits- oder Beziehungsmarkt soziale Wertschätzung zu erlangen. Ausgangspunkt der *Informalisierungsthese* ist: Innere und äussere Zwänge nehmen ab, der emotionale Ausdruck ist zunehmend autonom gestaltbar, Emotionen werden vermehrt reflektiert und als u.a. soziale Konstrukte erkannt. Übereinstimmend erkennen beide Auffassungen eine zunehmende Subjektivierung des Emotionsmanagements, das sich – je nach These – in einem gezielten Einsatz oder einer ständigen Reflexion von Emotionen zeigt, wobei die individuellen Eigenschaften und Bedürfnisse umfassend in die Funktionsweisen von Arbeit und Markt integriert werden. In der Idee des Selbstmanagement vereinen sich die oben beschriebenen, scheinbar widersprüchlichen Positionen von zunehmender Freiheit und zunehmendem Zwang (vgl. Neckel, 2005, S. 421 - 422).

Emotionales Selbstmanagement

Anders als in den 1970er und 1980er Jahren, in denen in der westlichen Welt viele Menschen die wahren eigenen Emotionen ergründen wollten, herrscht aktuell die Vorstellung der Wählbarkeit eigener Emotionen mittels der richtigen Fertigkeiten. Eine Vorstellung auf der unterschiedliche Trainingsprogramme und Kurzzeittherapien basieren. Neckel (2005) geht beispielhaft auf Daniel Golemans Konzept der «Emotionalen Intelligenz» (1997) ein, das sich als besonders durchsetzungsfähig erwies, weil es sich einerseits auf vermeintlich eindeutige wissenschaftliche Erkenntnisse, insbesondere der Hirnforschung, bezieht und andererseits verspricht, in der Wettbewerbsgesellschaft zu persönlichem Erfolg zu führen. Die anzuwendenden Techniken – die bei genügender Motivation und der richtigen Manipulation der Gehirnanatomie zum Erfolg führen sollen – zielen auf eine Umwandlung negativer Erlebnisse in positive Erfahrungen und die Bekräftigung der Idee, als Individuum über unerschöpfliche Potenziale zu verfügen. Emotionale Probleme sind in dieser Logik Probleme der Emotionen und nicht Resultat real erlebter schwieriger Ereignisse. Misslingt die gewünschte Manipulation, muss das Problem beim entsprechenden Individuum liegen, möglicherweise handelt es sich gar um ein pathologisches Problem und Psychopharmaka müssen in Betracht gezogen werden.

In dieser Sichtweise verlieren Emotionen einen Wert an sich und ihr Informationsgehalt über den inneren Zustand einer Person wird missachtet, was einem grundlegend veränderten Emotionsverständnis entspricht. Der Wert von Emotionen konstituiert sich neu aus ihrer gesellschaftlichen Er-

wünschtheit und ihrer Nützlichkeit für die Zielerreichung (vgl. Neckel, 2005, S. 419 - 425). Gemäss Goleman sei «Emotionale Intelligenz» aktuell der wichtigste Erfolgsfaktor, weit wichtiger als berufliche Leistung oder kognitive Intelligenz (vgl. Goleman, 1997; zitiert nach Neckel, 2005, S. 425). Golemans Konzept zur emotionalen Selbstoptimierung ist ein «unternehmerisches Personenkonzept», das sich nur noch in Fragmenten mit Emotionen befasst, sondern unter dem Sammelbegriff «Emotionale Intelligenz» verschiedenste erwünschte Eigenschaften, persönliche Dispositionen und kulturell erwünschte Wertmuster und Moralvorstellungen zu erreichen verspricht (vgl. Neckel, 2005, S. 424 - 425).

Die Idee des emotionalen Selbstmanagement ist ein kulturelles Programm, das sowohl organisierte Deutungsschemata, normative Richtwerte für das Handeln sowie Verfahren der Verhaltenssteuerung aufweist. Im Unterschied zu älteren Konzepten der Emotionsregulation, die in Form von Selbstkontrolle und Fremdtäuschung mit bereits vorhandenen Emotionen arbeiteten, gehen aktuelle Konzepte von der Möglichkeit emotionaler Selbstprogrammierung aus, der emotionale Habitus soll selber gewählt und geprägt werden. Sind die unerwünschten Emotionen weg programmiert und die gewünschten kreiert, sollen sie – gemäss einem wachsenden gesellschaftlichen Bedarf – authentisch gelebt werden. Paradoxerweise stehen Selbst- und Fremdkontrolle nicht mehr in einer inversiven Beziehung zueinander, sondern beide nehmen zu.

Die Schwierigkeiten oder Grenzen aktueller emotionaler Selbstmanagementkonzepte liegen darin, dass Emotionen erstens aufgrund ihrer Verankerung im Körper nie restlos durch mentales Training kontrollierbar sind, und zweitens immer auch eine unbewusste Dimension besitzen, die kognitiv nicht auszuschalten ist. Eine weitere Grenze stellt der «ironische Prozess» dar, demzufolge Emotionen durch den Versuch willentlicher Unterdrückung umso stärker in den Vordergrund rücken. Wird dies nicht berücksichtigt, können daraus ein verarmtes emotionales Leben, ein Burn-Out-Syndrom oder eine Depression entstehen (vgl. Neckel, 2005, S. 426 - 428). «Wenn, wie Freud dachte, der Mensch neurotisch wird, weil er das Ausmass des Verzichts, das die Gesellschaft fordert, nicht ertragen kann, so wird er depressiv, weil er die Illusion ertragen muss, dass ihm alles möglich ist» (Ehrenberg, 2004; zitiert nach Neckel, 2005, S. 428).

Wandelnde Bedeutung von Emotionen in Beziehungen im 21. Jahrhundert

Wie Lenz (siehe Kapitel 2.3.2) für die Zeitspanne seit der Industrialisierung bis zur zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts, erläutert Illouz (2007) Ausprägung des Emotionsumgangs zu Beginn des 21. Jahrhunderts beispielhaft an der romantischen Liebe. Romantische Liebe zeichnete sich bis anhin durch ihren spontanen und interessenlosen Charakter aus und die Suche nach einer Partnerin bzw. einem Partner war tendenziell durch Knappheit gekennzeichnet. Im Internet hingegen präsentiert sich eine

übergrosse Fülle an potenziellen romantischen Kontakten und Tauschgeschäften, mit der ein Umgang gefunden werden muss. Die Partnerinnen- bzw. Partnersuche wird zum instrumentalisierten rationalen Modus. Sie gleicht einer ökonomischen Transaktion mit Kosten-Nutzenabwägung auf der Suche nach dem besten Marktwert. Was nicht selten in Zynismus endet: Das Produkt Internetdating wird zwar durchschaut, aber dennoch konsumiert. Einer Internetbegegnung fehlt der Austausch wichtiger Informationen, die für eine Sozialität⁸ erforderlich sind. Die im Internet verbreiteten Informationen können zwar Fantasien freisetzen, behindern aber romantische Gefühle, da sie kontextuell entbettet und ohne reale Kenntnis der anderen Person funktionieren. Die Konfrontation der Präsentation des Selbst mit der Realität resultiert häufig in Enttäuschung (vgl. Illouz, 2007, S. 114 - 154).

Aus der soziologischen Perspektive wurde dargelegt, wie sich in den letzten hundert Jahren die individuelle und gesellschaftliche Wahrnehmung, Bedeutungszumessung und Beeinflussung von Emotionen grundlegend gewandelt haben. Emotionen wurden zum individuellen und öffentlichen Thema. Eine Entwicklung, die auch dank technologischer Fortschritte forciert werden konnte. Die Veränderungen eröffnen neue Möglichkeiten der Selbstverwirklichung – tradierte Rollenerwartungen werden hinterfragt, die eigene Biografie kann gestaltet werden. Aktuell ist ein Bild von Emotionen als nahezu grenzenlos manipulierbare und gezielt einsetzbare Entität vorherrschend, das den Eigenwert originärer Emotionen negiert, Stress verursacht. Diese Vorstellung droht Menschen von sich selbst zu entfremden und birgt Risiken von Orientierungslosigkeit und Verluste des Realitätsbezugs.

2.4 Arbeitssoziologische Perspektive auf Emotionen

Arbeitssoziologie – als Spezialgebiet der Soziologie – untersucht die unterschiedlichen Entwicklungen, Ausprägungen, Organisationsformen und Zusammenhängen von Arbeit in der Gesellschaft. Unter dieser Perspektive beleuchtet das folgende Kapitel Emotionen als Teil der Arbeit. Analog der soziologischen Perspektive wird die Entwicklung der Bedeutung von Emotionen in der Arbeitswelt seit der Industrialisierung bis ins 21. Jahrhundert betrachtet. Anschliessend wird der Blickwinkel zuerst auf personenbezogenen und schliesslich auf soziale Dienstleistungen – als Spezialform personenbezogener Dienstleistungen – eingeschränkt. Bei beiden Dienstleistungsformen werden spezifische Emotions- bzw. Interaktionsarbeitskonzepte vorgestellt.

⁸ Halbbewusster Aushandlungsprozess zwischen Interaktionspartnerinnen bzw. -partnern einerseits und mit sich selbst andererseits (vgl. Illouz, 2007, S. 146).

2.4.1 Emotionen in der Arbeitswelt seit der Industrialisierung

Parallel zur veränderten Wahrnehmung und Bedeutung sowie dem veränderten Umgang mit Emotionen im individuellen wie im gesellschaftlichen Leben, veränderten sich auch Bedeutung und Nutzbarmachung von Emotionen in der Arbeitswelt. Die industrielle Moderne betrachtet Markt und Wirtschaftsorganisationen als gefühlskalte Zonen, die als Folge einer instrumentellen Vernunft die intimsten Reaktionen der Menschen verdinglichen. Demgegenüber legt die moderne Emotionssoziologie dar, dass die Akteurinnen und Akteure wirtschaftlicher Organisationen Emotionen sehr wohl berücksichtigen und sie für ihre ökonomischen Zwecke nutzen (vgl. Neckel, 2005, S. 419 - 420).

Im Rahmen der Entstehung von Unternehmen nie gekannter Grösse entwickelt sich die neue Funktion der Manager – wahrscheinlich in seltensten Fällen Managerinnen – [Ergänzung von Verf.] die für Fragen der Disziplin und Produktion psychologisches Fachwissen beiziehen. Bahnbrechend und einflussreich sind die in den 1920er Jahren von Elton Mayo durchgeführten Hawthorne-Untersuchungen. Sie zeigen, dass der Einbezug der Emotionen der Arbeiterinnen und Arbeiter in die Arbeitsbeziehungen die Produktivität steigert. In der Folge beeinflussen sich die Sprache der Emotionen und der produktiven Effizienz wechselseitig. Emotionen in den Arbeitsprozess einzubeziehen, fordert von den Arbeiterinnen und Arbeitern neue Kompetenzen wie bspw. Takt und Bereitschaft zur Teamarbeit, die sich nicht mehr ausschliesslich aus dem Produktionsprozess ableiten lassen. Auf dem Weg zur nachindustriellen Dienstleistungsgesellschaft ist der psychologische Diskurs bereits Bestandteil der Arbeitswelt und begleitete diese Transformation. In der Rezession der 20er-Jahren des 20. Jahrhunderts verspricht die «weiche Sprache der Emotionen» dem Management die Bekämpfung von Arbeitsunruhen und Mehrung von Profiten, den Arbeiterinnen und Arbeitern vermittelt sie den Eindruck demokratischerer Strukturen, als diese in Wirklichkeit sind. Durch den Einfluss der Psychologie in Produktionsarbeit und Dienstleistung wird das Modell der Kommunikation fester Bestandteil eines «guten» Managements und zu einer geforderten professionellen Kompetenz. Mit der ihr überantworteten Aufgaben der Koordination von kognitiven und intra- wie interemotionalen Aspekten wird Kommunikation zu einer Technologie des Selbstmanagement (vgl. Illouz, 2007, S. 22 - 34).

Der Einzug der Emotionen in die Arbeitswelt wandelt die Identifikation der Arbeiterinnen und Arbeiter mit ihrer Arbeit. Kompetenz und Leistung werden zunehmendem als Ergebnis und Ausdruck des wahren Selbst, der ganzen Person konstruiert, bewertet und anerkannt (vgl. Illouz, 2007, S. 40). «Der emotionale Kapitalismus hat die emotionalen Kulturen neu geordnet, indem er das ökonomische Selbst emotionaler und die Emotionen instrumenteller machte» (Illouz, 2007, S. 41). Mittlerweile werden «flächendeckend» die Emotionen von Unternehmensführungen, Beschäftigten, Geschäftsleuten, Anlegerinnen und Anlegern sowie von Kundinnen und Kunden modelliert. Produkte, Kundenkontakte und Verkaufsakte werden emotional aufgeladen. Ökonomisches Handeln widerspiegelt das

soziale Handeln: Soziale und wirtschaftliche Prozesse sind mit Emotionen verbunden und in beiden Sphären existieren spezifische Regeln für sozial erwünschtes Emotionserleben und -ausdrücken (vgl. Neckel, 2005, S. 420 - 421).

2.4.2 Emotionen in der Arbeitswelt Anfang 21. Jahrhundert

Auch in der Arbeitswelt zeigt sich die Verschränkung von Autonomie und Kontrolle: Von den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern wird Freude an der Arbeit erwartet und zugleich von ihnen selber angestrebt. Emotionales und zweckrational effizientes Handeln sind verknüpft (vgl. Neckel, 2005, S. 422).

Neckel bezieht sich auf Boltanski und Chiapello, die sich mit der Auflösung der Grenze zwischen Privatheit und Arbeitswelt im Netzwerkkapitalismus der Gegenwart befassen, der

«vom Einzelnen die Bereitschaft verlangt, persönliche Kompetenzen und emotionale Ressourcen im Dienst eigenverantwortlich gesetzter Projektziele einzusetzen. Soziale Wertschätzung und gesellschaftliche Vorteile erhalten danach Akteure, die Arbeit als Entfaltung ihrer Persönlichkeit interpretieren, Eigeninitiative, Selbstverantwortung, Kontaktfreude, Vertrauenswürdigkeit und ein authentisches Selbst im Berufsleben zeigen und sich hierfür all ihrer mentalen Fähigkeiten bedienen». (Boltanski & Chiapello, 2003; zitiert nach Neckel, 2005, S. 422)

Die Zumutung dieser – auf dem aktivistischen Ethos des neuen Kapitalismus basierenden – Grenzlösung erfordert ein darauf abgestimmtes, vornehmlich emotionales, Selbstmanagement, wie es in Kapitel 2.3.3 dargestellt ist. Das von Erving Goffman (2006) als zynisch beschriebene Darstellen kommt zum Tragen: Grundsätzlich aufrichtige Menschen fühlen sich im Rahmen ihrer Dienstleistungsarbeit manchmal gezwungen, «ihre Kunden zu täuschen, weil diese ein tiefes Bedürfnis danach äussern» (Goffman, 2006, S. 20). Zynismus könne auch eingesetzt werden, um das Selbst vor dem Kontakt mit dem Publikum zu schützen, dies unter anderem als Reaktion auf den Druck, der durch organisationale Vorgaben und Leistungsanforderungen entstehen könne (vgl. Goffman, 2006, S. 21).

Der Wert von Menschen wird zunehmend an ihrem Selbstverwirklichungspotential gemessen. Die Emotionalität rückt dadurch in einem nie gekannten Ausmass ins Zentrum der Aufmerksamkeit. Auf dem Arbeitsmarkt sind Beziehungsoffenheit, Kommunikationsfähigkeit, umgängliche Charaktere, Enthusiasmus für Veränderungen und Flexibilität gefordert. Anforderungen, die ohne gekanntes Emotionsmanagement kaum zu bewältigen sind (vgl. Boltanski & Chiapello, 2003; zitiert nach Neckel, 2005, S. 423).

Richard Sennett (2008) beschreibt die Auswirkungen der von den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern geforderten Flexibilität, welche aufgrund aufgelöster überdauernder Strukturen die Bereitschaft voraussetzt, ständig Risiken auf sich zu nehmen, wie bspw. kurzfristige Arbeitsverhältnisse ein-

zugehen oder sich ausserhalb des sicheren Gefüges einer langfristigen Laufbahnplanung zu bewegen. Damit einher geht ein angstauslösender Kontrollverlust. Er bewirkt Angst vor fremdbestimmter Zeiteinteilung, vor Verrohung der eigenen Emotionalität in einem Klima ständiger Konkurrenz, Angst, aufgrund der geforderten Ortsungebundenheit, das soziale Netz zu verlieren. Die von der Ökonomie geforderte Flexibilität beeinflusst den Charakter⁹ der betroffenen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer massiv. Charakter bezieht sich auf den langfristigen Aspekt emotionaler Erfahrungen und drückt sich durch Treue, gegenseitige Verpflichtung oder die Verfolgung langfristiger Ziele aus. Loyalitäten, Verpflichtungen, langfristige Ziele und bleibende Werte stehen in Konflikt mit einem Umfeld, das sich kurzfristig orientiert und auf den unmittelbaren Moment konzentriert (vgl. Sennett, 2008, S. 10 - 22).

Emotionen in personenbezogenen Dienstleistungen

Personenbezogene Dienstleistungen, so Wolfgang Dunkel (2011), zeichnen sich durch den direkten Kontakt zwischen Dienstleistungsgebenden und Dienstleistungsnehmenden aus, die Dienstleistungsinteraktion bildet eines ihrer Kernelemente. Ihre Spezifika sind, das Zusammenfallen von Produktion und Konsumation im *uno-actu-Prinzip*, ihre *Inhomogenität*, da durch die aktive Mitwirkung der Kundinnen und Kunden individuell unterschiedliche Dienstleistungen entstehen und ihre *geringe Elastizität* aufgrund der Unmöglichkeit, sie auf Vorrat zu produzieren (vgl. Dunkel, 2011, S. 188). Personenbezogene Dienstleistungen werden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern erbracht, das Spektrum umfasst Gesundheit, Bildung, Erziehung, Verkauf, Gastronomie bis zu Entwicklung und Beratung in technischen Berufen (vgl. Böhle et al., 2006, S. 25 - 30).

Von Hochschild geprägtes Verständnis von Emotionsarbeit

Emotionsarbeit¹⁰ ist Teil personenbezogener und sozialer Dienstleistungen. Arlie Hochschild gilt als Begründerin der Forschung über Emotionsarbeit. Ihre Untersuchungen konzentrieren sich auf die marktförmig gestalteten Dienstleistungen der Flugbegleiterinnen und Flugbegleiter. Hochschild (1990) definiert *Emotionsarbeit (emotional labor)* als Arbeit an eigenen Emotionen¹¹, die beabsichtigt, einen öffentlich sichtbaren Körper- und Gesichtsausdruck herzustellen. Emotionsarbeit setzt den Kontakt mit Kundinnen oder Kunden, die Beeinflussung deren Emotionen sowie ein gewisses Mass an

⁹ Ethischer Wert, den jemand seinen Entscheidungen und Beziehungen zu anderen beimisst (vgl. Sennett, 2008, S. 11).

¹⁰ Der Begriff wird im Laufe dieser Masterthesis differenziert.

¹¹ Hochschild benutzt einerseits den Begriff Gefühl (feeling) für schwächere Emotionen, andererseits verwendet sie die Begriffe Emotion (emotion) und Gefühl (feeling) äquivalent.

Kontrolle der Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber über das Emotionsverhalten ihrer Angestellten voraus. Emotionsarbeit besitzt Tauschwertcharakter, sie wird gegen Lohn verkauft.

Emotionsarbeit kann auf zwei unterschiedlichen Ebenen stattfinden, einerseits als *Oberflächenhandeln (surface acting)*, das einer äusseren Darstellung entspricht, die über die wahren Emotionen hinwegtäuscht. Das entscheidende Werkzeug ist der Körper und die dargestellten Emotionen werden nicht als Teil des eigenen Selbst erlebt. Andererseits als *Inneres (Tiefen-)Handeln (deep acting)*, das nicht Darstellung oder Erscheinung, sondern das Zeigen einer selbstinduzierten bzw. generierten wirklichen Emotion beabsichtigt, die über ein Aktivieren des Emotionsgedächtnisses erreicht wird. Das wirkliche Erleben der Emotion bildet den entscheidenden Aspekt und die Überzeugungskraft ist entsprechend grösser (vgl. Hochschild, 1990, S. 55 - 56). Die Beeinflussung der Emotionen orientiert sich an *Emotionsnormen*, die gesellschaftlich, beruflich, professionsbedingt, organisational oder individuell determiniert sein können. Sie normieren Emotionsempfinden und Emotionsausdruck (vgl. Hochschild, 1990, S. 73 - 74).

Oberflächenhandeln erschwert den Kontakt zu den eigenen Emotionen nicht und wird erst dann problematisch, wenn es als Teil von Emotionsarbeit zur Arbeitsrolle gehört, häufig vorgespielt werden muss und dabei nicht mit den wirklichen Emotionen übereinstimmt. So kann eine spannungsvolle emotionale Dissonanz entstehen, die Stress erzeugt, muss sie über längere Zeit aufrechterhalten werden. Da die Erwartungen der Organisation i.d.R. schwer veränderbar sind, ist eine mögliche Strategie zur Verminderung der Spannung zwischen Erleben und Darstellen, die eigenen Emotionen den Erwartungen anzupassen (vgl. Hochschild, 1990, S. 99 - 100). Die Kosten für die Emotionsarbeit bezahlen in aller Regel die Angestellten mit innerer Entfremdung, Gefühlen von «Ausgebranntsein» oder einem hohen Aufwand für die Reorganisation der eigenen Emotionen in der Freizeit (vgl. Hochschild, 1990, S. 154).

Je nach Konstellation herrscht bei keiner oder geringer Diskrepanz zwischen wirklichen und dargestellten Emotionen *emotionale Harmonie*, bei grosser Diskrepanz *emotionale Dissonanz* oder bei der Verweigerung, den geforderten Emotionsausdruck zu leisten bzw. beim Ausdrücken der wahren Emotionen, *emotionale Devianz* (vgl. Böhle et al., 2006, S. 31 - 32). Zur Auseinandersetzung mit emotionaler Dissonanz gehört für Daniela Rastetter (1999) auch die Auseinandersetzung mit der *Identifikation mit der Rolle* als Bewältigungsstrategie, die es ermöglicht, rollenkonformes Verhalten als authentisch und Oberflächenhandeln nicht als dissonant zu erleben. Zu starke Identifikation beinhaltet die Gefahren von emotionaler Erschöpfung, Zynismus gegenüber den Dienstleistungsempfangenden und Leistungsabfall (vgl. Rastetter, 1999, S. 380).

Hochschild vergleicht Emotionen mit Sinnen, wie dem Hören und Sehen, die eng mit visuellen Eindrücken und Vorstellungen verbunden sind und eine wichtige *Signalfunktion*¹² ausüben. Das Einwirken auf das Emotionserleben bedeutet einen Eingriff in diese Signalfunktion. Die durch Emotionen erlangten Informationen sind wesentlich für möglichst hohe Objektivität. Paradox wirkt dabei die Tatsache, dass Emotionen fälschlicherweise ein tendenziell störender Einfluss auf die Wahrnehmung der Realität zugeschrieben und ihr Ausschalten folglich positiv bewertet wird. Dadurch entfallen Warnsystem und Orientierungsrahmen für die persönliche Bedeutung einer Wahrnehmung, Erinnerung oder Vorstellung.

Als Folge des allgemein verbreiteten Wissens um Emotionsarbeit in Form von Sozialtechniken, versuchen sowohl Angestellte wie Kundinnen und Kunden, den kommerziell gemeinten Teil eines emotionalen Verhaltens herauszufiltern und sich auf den übrigbleibenden wahren Ausdruck zu konzentrieren. Dem liegt die Vorstellung eines «wahren Selbst» zugrunde, das aufgrund kommerzieller Überformung immer schwieriger zugänglich ist (vgl. Hochschild, 1990, S. 47 - 52).

Die Fähigkeit zur Kontrolle der eigenen Emotionen sei nicht per se schlecht und das Äußern echter Emotionen nicht zwangsläufig gut. Emotionsarbeit biete – durch eine kognitive Distanzierung von gewissen Emotionen – die Möglichkeit, eine emotionale Balance zu halten und so die Interaktion zu kontrollieren. Emotionsarbeit sei eine Bewältigungsstrategie in einem doppelten Sinne: einerseits helfe sie, Anforderungen am Arbeitsplatz zu meistern, andererseits biete sie eine individuelle Möglichkeit der Stressreduktion oder Konfliktvermeidung (vgl. Rastetter, 1999, S. 378).

Von Böhle, Glaser und Büssing geprägtes Verständnis von Interaktionsarbeit

Hochschilds Untersuchungen fokussieren die Auswirkungen von Emotionsarbeit auf die Akteurinnen und Akteure. Neuere arbeitssoziologische Konzepte wie das «Interaktionsarbeitskonzept» von Böhle, Glaser und Büssing (2006) berücksichtigen die Komponenten: Emotionsarbeit¹³, Gefühlsarbeit und Subjektivierendes Arbeitshandeln. Eine gelingende Interaktion mit den Klientinnen und Klienten setze die Beachtung dieser Kernkomponenten voraus.

¹² Eine Reaktion des Ich welches das Du sieht und damit auch auf unbewusste innere Einstellungen der Wahrnehmung verweist (vgl. Hochschild, 1990, S. 47).

¹³ Die Autorin dieser Masterthesis stimmt nicht überein mit der Verwendung der Begriffe Emotion und Gefühl bzw. Emotions- und Gefühlsarbeit, die unterstellen, dass die Emotionsarbeits-Komponente sich mit dem Umgang mit der komplexeren Erscheinung – den Emotionen – die Gefühlsarbeits-Komponente sich mit der eher einfachen Erscheinung – den unmittelbaren Gefühlen – befasst. Angemessener schienen: Einwirken auf eigene Emotionen bzw. Einwirken auf fremde Emotionen. Trotzdem werden die Begriffe von den Autoren übernommen.

Die Interaktion zwischen Dienstleistenden und Klientinnen bzw. Klienten beeinflusst in personenbezogenen Dienstleistungen die Qualität der Arbeit wesentlich. Die Interaktion umfasst kognitive, kommunikative und emotionsbezogene Aufgaben. Die Klientinnen und Klienten müssen als Subjekte bzw. dürfen nicht als reine Objekte verstanden werden. Sie beeinflussen im Rahmen der Ko-Produktion Qualität und Erfolg der Dienstleistungsarbeit maßgeblich. Die Interaktionsarbeit – als Kernaufgabe personenbezogener Dienstleistungen – findet unter objektivierbaren Bedingungen statt, impliziert aber zusätzlich individuelle Handlungsstrategien der Dienstleistenden (vgl. Böhle et al., 2006, S. 29 - 34). Interaktionsarbeit umfasst:

Emotionsarbeit

Emotionsarbeit ist erforderlich – wie weiter oben bereits ausgeführt – wenn die erlebten Emotionen nicht mit individuellen Emotionsregeln, Emotionsnormen der Gesellschaft, des Berufes, der Profession oder der Organisation übereinstimmen und dadurch eine Dissonanz entsteht, die bewältigt werden muss. Die Komplexität der Interaktionssituation spielt dabei kaum eine Rolle, auch bei relativ einfachen Interaktionen ist eine hohe emotionale Dissonanz möglich. Das Oberflächenhandeln und das Innere Handeln stellen Regulationsstrategien dar (vgl. Böhle et al., 2006, S. 30 - 32).

Gefühlsarbeit und subjektivierendes Arbeitshandeln

Von Gefühlsarbeit wird gesprochen, wenn Arbeit mit oder an menschlichen Wesen deren Antwort auf die instrumentelle Arbeit berücksichtigen muss. Die Beeinflussung fremder Emotionen dient der angemessenen Erfüllung der Aufgabe. Subjektivierendes Arbeitshandeln und Gefühlsarbeit sind eng verbunden. Die Arbeit in personenbezogenen Dienstleistungen zeichnet sich durch Unbestimmbarkeit und Unabwägbarkeit aus, die eine genaue Planung oder Standardisierung von Arbeitsprozessen verunmöglichen und nicht rein zweckrational durchgeführt werden können. Dies erfordert subjektivierendes, erfahrungsgeleitetes Arbeitshandeln, bei welchem das «Gespür» der Dienstleistenden in Wahrnehmung, Erfassen und Verstehen eine wichtige Funktion zu kommt. Im subjektivierenden Arbeitshandeln sind Faktoren wie die Individualität der Interaktionspartnerinnen bzw. Interaktionspartner sowie Emotionen, Erleben und Empfinden zentral. Subjektivierendes Arbeitshandeln zeichnet sich durch den Umgang mit begrenzt plan- oder kontrollierbaren Anforderungen, der Wahrnehmung und Deutung von nicht objektivierbaren Informationen, dem Denken in bildhaften mentalen Prozessen, dialogisch interaktives Vorgehen und subjektives Nachvollziehen im Sinne von Empathie aus (vgl. Böhle et al., 2006, S. 32 - 33).

Emotionen in sozialen Dienstleistungen

Seit jüngerer Zeit fällt der arbeitssoziologische Blick auch auf die Spezifika der Arbeit in sozialen Dienstleistungsorganisationen. Dunkel verweist bereits 1988 auf die Relevanz der Emotionalität in In-

Interaktionen zwischen Helfenden und Klientinnen bzw. Klienten in psychosozialen Berufen. Emotionen sind bedeutsam für das Zustandekommen einer Interaktion und können nicht als Störfaktoren determiniert werden. Die anforderungsreiche emotionale Dimension der Fachaufgabe impliziert Anforderungen, Belastungen sowie Gestaltungschancen. Der Arbeitsgegenstand «emotionale Befindlichkeit» erfordert nicht formalisierbare empathische Fähigkeiten, Wahrnehmung, Improvisationsfähigkeit, Erfahrungswissen. Emotionsarbeit als Dimension der gesamten Aufgabe innerhalb der sozialen Dienstleistung, kann nicht als extrafunktionale Fertigkeiten abgehandelt werden (vgl. Dunkel, 1988, S. 66 - 67).

Soziale Dienstleistungen sind eine Teilmenge personenbezogener Dienstleistungen, die sich durch mehrere Spezifika von diesen unterscheiden: Soziale Dienstleistungen finden häufig mehrmals und über einen längeren Zeitraum statt und entsprechen eher *Dienstleistungsbeziehungen* als -begegnungen. Die Dienstleistungsnehmenden sind typischerweise *auf Hilfe angewiesen*. Es besteht ein *Machtungleichgewicht* zu Gunsten der Dienstleistungsgebenden bzw. Professionellen, das sich bspw. in der stellvertretenden Deutung der lebenspraktischen Probleme der Dienstleistungsnehmenden durch die Dienstleistungsgebenden äussert und dadurch ethische Probleme eröffnet. *Dienstleistungsprodukt* sozialer Dienstleistungen ist die dienstleistungsempfangende Person, die somit selbst Gegenstand der Dienstleistung wird. Dem *Arbeitsbündnis*¹⁴ kommt eine hohe Bedeutung zu. Der *institutionelle Rahmen*, in dem soziale Dienstleistungen angeboten werden, ist i.d.R. komplexer als bei personenbezogenen Dienstleistungen. Soziale Dienstleistungen sind *hochgradig kommunikativ und interaktiv* und finden in einem *sozialleistungsrechtlichen Dreiecksverhältnis* statt, bestehend aus Kostenträgerin bzw. -träger, Einrichtungsträgerin bzw. -träger und den Adressatinnen und Adressaten der Hilfe. Für Professionelle Sozialer Arbeit kommen durch das *Trippelmandat* weitere Anforderungen hinzu, die sich im Spannungsfeld von Hilfe für die Adressatinnen und Adressaten und dem Kontrollauftrag durch die Gesellschaft eröffnen (vgl. Dunkel, 2011, S. 190 - 192).

Von Dassler geprägtes Verständnis von Emotionsarbeit

Dassler (1999) hat spezifisch für die Anforderungen an Emotionsarbeit im Rahmen sozialer Dienstleistungen ein Modell des sozialpädagogischen Emotionsumgangs entwickelt. Das nachfolgend vorgestellte Modell wird durch Erkenntnisse Dunkels ergänzt. Dasslers Modell stellt eine für die Soziale Arbeit spezifizierte Erweiterung des «Interaktionsarbeitskonzepts» von Böhle, Glaser und Büssing dar. Anders als im «Interaktionsarbeitskonzept» sind das Wahrnehmen und Verstehen eigener und frem-

¹⁴ Mit Bezug auf Oevermann (1990) verstanden als Verbindung von Fachwissen, individueller Beziehung zu den Adressatinnen und Adressaten, Theorie, Lebenspraxis, wissenschaftlichem Erklären und Fallverstehen, sowie der Bereitschaft der Dienstleistungsempfangenden, sich in ein Abhängigkeitsverhältnis zu den Professionellen zu begeben (vgl. Dunkel, 2011, S. 191).

der Emotionen nicht unter die Emotions- bzw. Gefühlsarbeitskomponente subsumiert, sondern als eigene Form von Emotionsarbeit herausgearbeitet. Zudem thematisiert Dassler das Einwirken auf fremde Emotionen nicht nur in der Art und Weise wie dies geschehen soll, um die Arbeitsaufgabe angemessen erfüllen zu können. Er fokussiert – im Sinne einer längerfristigen Perspektive – auch die Entwicklung und Wertigkeit der Emotionen der Adressatinnen und Adressaten unabhängig von einer konkreten Zielerreichung, sondern als Basis für ein geglücktes Leben. Emotionsarbeit in sozialen Dienstleistungen umfasst die drei Formen «Erfassen und Verstehen eigener und fremder Emotionen», «Einwirken auf eigene Emotionen»¹⁵ und «Einwirken auf fremde Emotionen»:

Erfassen und Verstehen eigener und fremder Emotionen

Emotionen können auf zwei Arten erfasst und verstanden werden: Einerseits über die *kognitiv neutrale Wahrnehmung* mittels Interpretation typischer Ausdruckscharakteristika. Dabei bleiben Subjekt und Objekt getrennt, die Emotionalität des Objekts lässt das Subjekt unberührt. Andererseits kann das Objekt über den Weg des Gewahrseins im Sinne einer *emotionalen Involvierung* wahrgenommen werden. Dabei lösen die Emotionen des Gegenübers auch beim Subjekt Emotionen aus. Dies setzt beim Subjekt eine Offenheit für unterschwellige Erlebnisgehalte sowie die Fähigkeit voraus, den Institutionsauftrag, eigene Gedanken, Wünsche, Ziele vorübergehend in den Hintergrund zu rücken. Das Erfassen bezieht sich nicht nur auf die Emotionen des Objekts, sondern auch auf die des Subjekts. Wobei der Vorgang der *Übertragung*¹⁶ und *Gegenübertragung*¹⁷ nutzbar gemacht werden kann. Erfordert das professionelle Handeln eine spezifische emotionale Ausprägung wie bspw. Ärger oder Härte, ist Klarheit über die eigentlichen eigenen Emotionen unabdingbar, um professionelle Notwendigkeiten nicht als Rationalisierung für das Ausleben eigener abgewehrter Emotionen zu missbrauchen. Das Erfassen eigener Emotionen ist auch aufgrund ihrer *Orientierungs- und Signalfunktion* zentral, die u.a. vor riskantem Verhalten schützt (vgl. Dassler, 1999, S. 218 - 219). Fremde Emotionen können aufgrund ihrer nicht objektiv messbaren Qualität nur annähernd verstanden werden. Um auf die Emotionen des Gegenübers einwirken zu können, müssen seine Bedürfnisse, Schwachpunkte, Leidenschaften erkannt werden. Erfassen und Verstehen fremder Emotionen im Kontext professionellen Handelns ist erschwert durch die Tatsache, dass ein Gegenüber als grundsätzlich fremd erlebt werden kann – aufgrund des Alters, des Entwicklungsstandes, der Herkunft aus einem anderen Kulturkreis etc. *Empathie* als Orientierungsmodus erfordert deshalb den aktiven Versuch, das Gegen-

¹⁵ Die Autorin dieser Arbeit erläutert das Einwirken auf eigenen Emotionen – anders als Dassler – vor dem Einwirken auf fremde Emotionen, im Verständnis dass nach dem Erfassen und Verstehen eigener und fremder Emotionen das Einwirken auf die eigenen Emotionen die Basis für das Einwirken auf fremde Emotionen bilden muss.

¹⁶ In der professionellen Beziehung aktivierte Beziehungsmuster (vgl. Stemmer-Lück, 2004, S. 97 - 98).

¹⁷ Emotionale Reaktionen der Professionellen auf die in der professionellen Beziehung aktivierten Beziehungsmuster, die auch von den eigenen Konflikten der Professionellen geprägt ist (vgl. Stemmer-Lück, 2004, S. 97 - 98).

über zu verstehen, dessen «emotionalen Code» zu knacken, in Abgrenzung zu einem passiven auf Ähnlichkeit beruhenden Mitgefühl (vgl. Dunkel, 1988, S. 68). Das «Erfassen und Verstehen eigener und fremder Emotionen» bildet die Grundlage für die beiden weiteren Formen von Emotionsarbeit.

Einwirken auf eigene Emotionen

Auf die eigenen Emotionen einzuwirken ist zentral, wenn Interaktionen mit den Adressatinnen und Adressaten einen Hauptteil der Dienstleistung ausmachen. Aufgrund des Trippelmandates eröffnet sich dabei eine hohe Komplexität unterschiedlicher, auch widersprüchlicher Bedürfnisse und Erwartungen, die eine *Reflexion und Flexibilität* der eigenen Emotionen erfordern. Professionellen Sozialer Arbeit pflegen im Rahmen ihres professionellen Handelns Beziehungen zu Menschen, die sie möglicherweise in ihrem Privatleben meiden würden. Dies kann erfordern, sich – trotz widersprechender verinnerlichter Emotionsnormen – auch negativer emotionaler Reaktionen bewusst zu werden. Diese Reaktionen sollen nicht unkontrolliert geäußert, müssen aber *innerlich bewältigt* werden. Anders als bei personenbezogenen Dienstleistungen wäre es kontraproduktiv, wäre das Einwirken auf die eigenen Emotionen rein affektozeptiv – d.h., rein auf das Erfüllen von Emotionsnormen ausgerichtet. Soziale Dienstleistungen erfordern situativ ein authentisches oder partiell *authentisches Verhalten*, einen originären Emotionsausdruck. Dieses situative Verlassen der professionellen Rolle ermöglicht auch den Adressatinnen und Adressaten, die Rolle der Hilfeempfangenden zu verlassen und sich als ganze Person zu erfahren und zu zeigen (vgl. Dassler, 1999, S. 226 - 228). Emotionsarbeit zeichnet sich in sozialen Dienstleistungen durch *Asymmetrie* aus. Die Professionellen müssen die emotionalen Bedürfnisse der Adressatinnen und Adressaten erfüllen, Adressatinnen und Adressaten diejenigen der Professionellen nicht. Die Adressatinnen und Adressaten dürfen ihren Emotionen grundsätzlich freien Lauf lassen, die Professionellen müssen sich, auch bei massiven emotionalen Herausforderungen wie bspw. Ekel oder aggressiven Angriffen, an den herrschenden *Emotionsnormen* orientieren. Spezifisch ist weiter, dass die *eigene emotionale Befindlichkeit* der Professionellen einen unmittelbaren Einfluss auf den Arbeitsprozess hat und entsprechend beeinflusst werden soll. In sogenannten helfenden Berufen stellt dies eine besondere Herausforderung dar, die in Erschöpfung, einem Überdruß an menschlichen Kontakten, Zynismus und der damit einhergehenden emotionalen Distanzierung in Form einer «Dehumanisierung» der Adressatinnen und Adressaten resultieren kann (vgl. Dunkel, 1988, S. 75 - 77).

Einwirken auf fremde Emotionen

In der Emotionsarbeit in Form des «Einwirkens auf fremde Emotionen» bilden die *Emotionen des Gegenübers* den *Gegenstand der Arbeit*. Die Beeinflussung fremder Emotionen ist ein alltägliches Phänomen, das bewusst oder unbewusst erfolgen und nie ganz kontrolliert oder ausgeschlossen werden kann. Unbewusst geschieht dies bspw. infolge der sprachlich verwendeten Symbole und des nonver-

balen Ausdruckes. Verstärkt durch die Hilfebedürftigkeit – die i.d.R. für die Adressatinnen und Adressaten bedeutsame Themen betrifft – und die damit einhergehende Verletzlichkeit der Adressatinnen und Adressaten, kann im professionellen Kontakt bereits die Abwicklung administrativer Prozesse auf die Emotionen der Adressatinnen und Adressaten einwirken. Alle Aspekte der professionellen Beziehung erfordern eine *sensible Berücksichtigung* der individuellen Adressatinnen und Adressaten sowie ihrer Situation. Die *bewusste Beeinflussung* der Emotionen der Adressatinnen und Adressaten erfolgt durch gezielte Interaktionsgestaltung (vgl. Dassler, 1999, S. 220 - 221). Emotionen lassen sich jedoch nicht wie Gegenstände herstellen. In Form einer gezielten Selbstdarstellung können die Professionellen den Adressatinnen und Adressaten ein Angebot machen, das zur Generierung der gewünschten Emotion führen kann (vgl. Dunkel, 1988, S. 68 - 69). Wobei nicht das Erlangen einer bestimmten Emotion das Ziel ist, sondern das Erreichen der Hauptaufgabe. Eine geglückte Beeinflussung der Emotionen der Adressatinnen und Adressaten ist ein Qualitätsmerkmal und Erfolgskriterium Sozialer Arbeit. Diese Beeinflussung kann konvergent im Sinne einer direktiven Steuerung der Emotionen oder divergent in einem zieloffenen generell emotionsentwickelnden Stil erfolgen. Ein *konvergentes Einwirken* auf fremde Emotionen, ist zielgerichtet und kann erforderliche Anpassungsleistungen an äussere Ansprüche befördern, beinhaltet aber die Gefahr, eines schablonenhaften Darstellens der von aussen «verlangten» Emotionen, das die Autonomieentwicklung der Adressatinnen und Adressaten nicht unterstützt. Ein *divergentes Einwirken* auf Emotionen basiert auf einer grundsätzlichen Anerkennung des Eigenwerts von Emotionen und beabsichtigt eine Bereicherung und Entwicklung all ihrer Aspekte. Die Veränderung der Emotionalität soll neue Erlebens- und Verhaltensmöglichkeiten eröffnen. Dieses Bestreben basiert auf der Annahme, dass die Wahrnehmung eigener Emotionen soziale Rücksichtnahme und das Verhandeln eigener und fremder Interessen erst ermöglicht (vgl. Dassler, 1999, S. 221 - 225).

Die arbeitssoziologische Perspektive zeigt, wie sich durch die Erkenntnis des Einflusses von Emotionen auf den Arbeitsprozess, deren Berücksichtigung und Einbezug in der Arbeitswelt grundlegend verändert hat. Einerseits werden Emotionen gezielt eingesetzt und genutzt, was ein ständig zunehmendes emotionales Engagement der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer im Rahmen ihrer Arbeit und für ihre Arbeit erfordert. Andererseits wird der emotionale Anteil insbesondere in den personenbezogenen und sozialen Dienstleistungen allmählich als eigenständiger funktionsimmanenter Teil der Arbeit anerkannt und berücksichtigt. Spezifische Emotionsarbeitsmodelle, die die emotionalen Anforderungen für verschiedene Bereiche personenbezogener Dienstleistungen verdeutlichen, wurden entwickelt.

2.5 Verdichtetes disziplinübergreifendes Emotionsverständnis

Nachdem Emotionen basierend auf den Erkenntnissen aus den wissenschaftlichen Perspektiven Philosophie, Psychologie und Soziologie inkl. Arbeitssoziologie in ihrer Komplexität und ihrem sich wandelnden Gewicht seit der Industrialisierung dargelegt wurden, wird nun ein zusammenfassendes, disziplinübergreifendes Emotionsverständnis herausgearbeitet. Dies bedingt – nach der Eröffnung der Komplexität – eine Komplexitätsreduktion. Die vorangehenden ausführlichen Schilderungen sollen ermöglichen, dass in dieser reduzierten, verdichteten Darstellung des Phänomens, die vielfältigen Bedeutungsgehalte implizit mit enthalten bleiben bzw. mit gedacht werden können. Das verdichtete, disziplinübergreifende Emotionsverständnis dient anschliessend als Folie für die Analyse des ausgewählten Textes aus dem Theoriebestand Sozialer Arbeit. Es ist in Aussagen zur Ontologie von Emotionen und zu den unterschiedlichen Dimensionen ihres Einflussbereiches gegliedert.

In dieser Arbeit wird von einem Ontologieverständnis ausgegangen, wie es Holger Ziegler (2008) mit Bezug auf den «Critical Realism» darlegt. Demzufolge umfasst die soziale Wirklichkeit drei unterschiedliche Domänen: Die *Domäne des Empirischen*, die das Erfahrbare, Beobachtbare und Messbare umfasst. Die *Domäne des Tatsächlichen*, in der soziale Konstellationen durch manifeste oder latent bleibende relevante Ereignisse konstituiert werden. Diese können der direkten Wahrnehmung zugänglich sein oder nicht. Die *Domäne des Realen* bringt die Domänen des empirischen und Tatsächlichen hervor und bildet sich durch der direkten Erfahrung und Beobachtung nicht zugängliche Strukturierungen und generative Mechanismen (vgl. Ziegler, 2008, S. 47 - 49). Diese – für die Betrachtung von Emotionen geeignete – Sichtweise anerkennt, dass nicht alle Aspekte der realen Welt in Konzepten gefasst werden können bzw. dass wesentliche Wirkfaktoren erfahr-, beobacht- oder messbarer Erscheinungen verborgen bleiben.

2.5.1 Ontologie von Emotionen

Das subtile und komplexe mentale Phänomen «Emotion» zeichnen die Merkmale Variabilität, Instabilität, Intensität, einseitige Perspektive und Kurzlebigkeit aus. Emotionen bewegen sich auf einem Spektrum von angenehm bis unangenehm und unterscheiden sich betreffend Aktivierungsgrad sowie Tiefe der Integration in das eigene Selbst. Emotionen weisen kognitive, neurophysiologische, motivationale, expressive und Selbsterlebens-Aspekte auf, die nicht trennscharf abgrenzbar sind und eine Funktion erfüllen für das Denken, Bewerten, die moralische Orientierung, für das Entscheiden, Handeln, die Kommunikation, die Verortung in einer Situation sowie die Regulation des Organismus. Die unterschiedlichen Merkmale, Aspekt und Funktionen von Emotionen stehen in einem rekursiven Verhältnis zueinander und sind permanent Veränderungen unterworfen. Emotionen rufen physische und neurochemische Reaktionen hervor, die ihrerseits rekursiv auf Emotionen einwirken Emotionen

rufen physische und neurochemische Reaktionen hervor, die ihrerseits rekursiv auf Emotionen einwirken (vgl. Ben-Ze'ev 2009, Bottenberg & Dassler 2002, Neckel 2006, Scherer 2005).

Umgang mit und Beeinflussung von Emotionen

Emotionen sind individuell, sozial und kulturell beeinflusst. Die individuellen qualitativen und quantitativen emotionalen Ausprägungen und das zur Verfügung stehende Emotionsrepertoire sowie individuelle Beziehungsmuster sind entscheidend durch frühe Interaktionserfahrungen geprägt. Auch spätere Interaktionserfahrungen wirken auf das Emotionsrepertoire und die Beziehungsmuster ein.

Gemäss ihrer Widerfahrnisqualität zeichnen sich Emotionen durch Spontanität und begrenzte Steuerbarkeit aus. Sie sind reflexiv zugänglich und müssen häufig – durch einen bewussten oder unbewussten Umgang – geformt, reguliert und beeinflusst werden. Eigene und fremde Emotionen können bewusst eingesetzt, beeinflusst und nutzbar gemacht werden, lassen sich jedoch nicht beliebig manipulieren oder kontrollieren. Die Beeinflussung von Emotionen kann auf unterschiedlichen sozialen Ebenen stattfinden. Die Wirkung von Emotionen kann kurzfristig bis lange andauernd sein. Emotionen, welche die psychische Integrität des Menschen zu gefährden drohen, werden unbewusst abgewehrt bzw. verdrängt. Diese Emotionen können sich störend auf die kognitiven, evaluativen, handlungssteuernden, kommunikativen, orientierenden und regulierenden Prozesse auswirken. Je nach Stärke der Bedrohung bewegen sich die Folgen der Abwehr auf einem Spektrum von funktional bis dysfunktional (vgl. Ben-Ze'ev 2009, Bion 2009; Bottenberg & Dassler 2002; Dassler 1999; Dunkel 1988, 2011; Hochschild 1990; Stemmer-Lück 2004; Ulich & Mayring 2003).

Umgang mit und Beeinflussung von Emotionen in Form von Emotionsarbeit

Geschieht die Beeinflussung von Emotionen als Teil bezahlter Arbeit, wird von Emotionsarbeit gesprochen. Emotionsarbeit umfasst das «Erfassen und Verstehen eigener und fremder Emotionen», das «Einwirken auf eigene Emotionen» sowie das «Einwirken auf fremde Emotionen» (vgl. Böhle et al. 2006; Dassler 1999; Dunkel 1988, 2011; Hochschild 1990).

2.5.2 Dimensionen des Einflussbereichs von Emotionen

Auf der Basis dieses Verständnisses von Emotionen werden die Dimensionen ausgeführt, auf denen Emotionen ihren Einfluss entfalten. Die dafür gewählte Ordnung – die nicht einer Hierarchisierung entspricht – beginnt beim Subjekt, beschreibt danach seinen Bezug zum Objekt und öffnet das Spektrum weiter zu sozialen Interaktionen und sozialen Systemen.

Selbsterleben durch Emotionen

Emotionen bilden eine unabdingbare Voraussetzung für das menschliche Existenzbewusstsein. Emotionen sind physisch verankert, werden mental und teilweise körperlich wahrgenommen (vgl. Ben-

Ze'ev 2009; Bion 2009; Bottenberg & Dassler 2002; Dassler 1999; Neckel 2006; Scherer 2005; Ulich & Mayring 2003). Diese Dimension bildet die Grundlage für alle weiteren Dimensionen.

Emotionaler Objekt- und Weltbezug

Mittels Emotionen treten Menschen in Beziehung zu ihren Mitmenschen und ihrer Umwelt. Emotionale Erfahrungen sind nur durch Beziehungen zu Objekten möglich. Emotionen werden durch innere oder äussere Reize bzw. signifikante positive oder negative Veränderungen und die daraus resultierende Bewertung ausgelöst und weisen immer auf ein persönliches Interesse, einen persönlichen Bezug hin (vgl. Ben-Ze'ev 2009; Bion 2009; Bottenberg & Dassler 2002; Neckel 2005).

Emotionen in soziale Interaktionen

Emotionen werden durch ihren Ausdruck bzw. durch den Austausch zwischen Individuen vom individuellen zum sozialen Phänomen. Im wechselseitigen interaktiven und kommunikativen Austauschprozess zwischen Individuum und sozialer Umwelt spielen Emotionen eine entscheidende Rolle. In Interaktion und Kommunikation werden Emotionen hervorgerufen oder verändert, sie bilden eine Grundvoraussetzung für das Entstehen und Bestehen von Beziehungen. Emotionen können verbal oder nonverbal ausgedrückt werden (vgl. Bottenberg & Dassler 2002; Illouz 2007; Neckel 2006).

Emotionen in sozialen Systemen

Emotionen sind entscheidend für das Entstehen und Bestehen Sozialer Systeme. Soziale Systeme der Mikro-, Meso- und Makroebene bis hin zum Weltsystem zeichnen sich durch spezifische emotionale Klimata aus, deren Ausprägung und Bewertung variieren und sich im Laufe der Zeit wandeln können. Dieser Vorgang ist wechselseitig: Soziale Klimata prägen das individuelle Emotionserleben und das individuelle Emotionserleben beeinflusst das soziale Klima. Soziale Systeme weisen eigene Emotionsnormen auf (vgl. Bottenberg & Dassler 2002; Hochschild 1990; Illouz 2007; Neckel 2006; Vester 2006).

3 «Lebensweltorientierung» nach Grunwald und Thiersch

Die Wahl des zu untersuchenden Konzeptes fällt aus mehreren Gründen auf die «Lebensweltorientierung», die den alltagsorientierten Ansätzen zugeordnet wird. Die Theorie Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit leistet einen gewichtigen Beitrag im aktuellen Fachdiskurs der Sozialen Arbeit. Ihr Einfluss reicht in die 1970er Jahre zurück, damals hat die Theorie massgeblichen zur Neuausrichtung des sozialpädagogischen Diskurses im deutschsprachigen Raum beigetragen. Entwickelt wurde sie von Hans Thiersch, der 1978 im Artikel «Alltagshandeln und Sozialpädagogik» erstmals seine Theorie einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit veröffentlicht. Alltags- bzw. Lebensweltorientierte Soziale Arbeit ist als Reaktion zu verstehen, auf die in den 1960er und 1970er Jahren stattfindende spezialisierende Fachlichkeit und Funktionszuschreibung Sozialer Arbeit als Agentin des Kapitals (vgl. Grunwald & Thiersch, 2011, S. 855). Thiersch trifft mit seiner Theorie einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit den damaligen Nerv der Zeit, gemäss dem Soziale Arbeit gesellschaftskritisch, antikapitalistisch und emanzipatorisch ausgerichtet werden soll. Nach heftigen Debatten über ihre Ziele sowie über Studium und Ausbildung zur Sozialen Arbeit, orientiert sich Soziale Arbeit neu. Lebensweltorientierte Soziale Arbeit findet in Deutschland u.a. einen Einbezug auf Gesetzesebene: Die Struktur- und Handlungsmaximen Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit sind in den 8. Jugendbericht der Bundesregierung (1990) integriert und beeinflussen die Kinder- und Jugendhilfe massgeblich. Diese wird in der Folge in Deutschland – gesetzlich verankert – alltags- und lebensweltorientiert gestaltet.

In seiner Vermittlung von Individuum und Gesellschaft insistiert das Konzept auf der Bedeutung der alltäglichen Lebenserfahrungen und Kompetenzen der Adressatinnen und Adressaten. Zentrales Augenmerk fällt auf das Bestehen auf der eigenen Fachlichkeit der Professionellen der Sozialen Arbeit einerseits und die damit verbundene Gefahr, die Alltagserfahrungen der Adressatinnen und Adressaten zu kolonialisieren, andererseits. Das Konzept geht von der politischen Bedingtheit gesellschaftlicher Verhältnisse – inklusive der Sozialen Arbeit – aus und glaubt an deren Veränderbarkeit. Als zentrale Aufgabe Sozialer Arbeit sieht es die Gestaltung von Strukturen, Ressourcen und Kompetenzen in der alltäglichen Lebenswelt im Horizont sozialer Gerechtigkeit und eines gelingenderen Alltags (vgl. Engelke et al., 2009a; Grunwald & Thiersch, 2011).

Aus den im Laufe der Jahre zahlreichen von Thiersch – z.T. gemeinsam mit anderen Autorinnen und Autoren – verfassten Texten, wird exemplarisch ein Grundlagentext ausgewählt, der das Konzept umfassend darstellt und «in einem Guss» die lebensweltorientierte Konzeption professioneller Sozialer Arbeit und ihre Grundprinzipien darlegt. Es handelt sich um die aktuell neuste, überarbeitete Version des Konzeptes. Da der Text in einem Handbuch zur Sozialen Arbeit publiziert wurde, kann ihm eine hohe Relevanz für Praxis und Theorie zugeschrieben werden. Der Text trägt den Titel «Lebenswelt-

orientierung» und stammt von den beiden Autoren Klaus Grunwald und Hans Thiersch. Er erschien 2011 in der 4. neu bearbeiteten Auflage des von Hans-Uwe Otto und Hans Thiersch herausgegebenen «Handbuch Soziale Arbeit». Das Handbuch richtet sich an Studierende und Professionelle der Sozialen Arbeit und wird von den Herausgebern als «für die tägliche Arbeit und das Studium unverzichtbar» deklariert (siehe Klappentext). Die neu überarbeitete Auflage des Handbuchs beabsichtigt gemäss Vorwort u.a. «eine verstärkte Berücksichtigung von Emotionen und psychologischen Grundkonzepten» (Otto & Thiersch, 2011, S. VI). So enthält das Sachregister neu sechs Einträge zum Begriff «Emotion», in der 3. Auflage fand sich noch kein einziger entsprechender Eintrag.

4 Analyse und Erkenntnisse: Thematisierung von Emotionen im Konzept «Lebensweltorientierung»

Mittels einer eingehenden, theoriegeleiteten Analyse sollen die dieser Masterthesis zugrunde liegenden Fragen nach der Thematisierung von Emotionen und der Reflexion des professionellen Emotionsumgangs im Konzept «Lebensweltorientierung»¹⁸ beantwortet werden. Zuerst wird das Konzept, entlang als zentral erachteter Begriffe analysiert. Es wird untersucht, ob im Kontext des jeweiligen Begriffes Aussagen zu Emotionen enthalten, wie diese gestaltet und wie deutlich sie ausformuliert sind – explizit¹⁹, implizit²⁰ oder latent²¹. Danach wird geprüft, ob die Ontologie von Emotionen und die Dimensionen ihres Einflussbereichs – wie sie im disziplinübergreifenden Emotionsverständnis in Kapitel 2.5 herausgearbeitet wurden – im Konzept auftauchen. Anschliessend werden die Erkenntnisse der beiden Analyseschritte verdichtet dargestellt und schliesslich werden die eingangs gestellten Fragen beantwortet. Einige Textpassagen werden unter unterschiedlichen Aspekten betrachtet, sie können folglich mehrfach in der Analyse auftauchen.

4.1 Analyse anhand zentraler Begriffe

Die Thematisierung von Emotionen fokussierend, werden im Konzept «Lebensweltorientierung» die Begriffe «Lebenswelt», «Respekt», «Transzendieren», «Anerkennung», «Verhandeln» und «reflexive Professionalität» als zentral erachtet, was nachfolgend begründet wird. Die Analyse fokussiert die Erläuterungen zu diesen Begriffen in ihrem Bezug zu Emotionen. Der teilweise benannte, teilweise angenommene theoretische Hintergrund einzelner Begriffe wird umrissen – wenn dies für das grundsätzliche Verständnis der untersuchten Aussagen entscheidend erscheint – jedoch nicht vertieft. Eine vertiefte Analyse der theoretischen Verortung aller verwendeten Schlüsselbegriffe würde den Rahmen dieser Arbeit sprengen.

In den Unterkapiteln werden als Erstes zu jedem Begriff die zentralen Aussagen innerhalb des Konzepts zusammengefasst. Darauf folgt eine generelle Relationierung mit dem disziplinübergreifenden Emotionsverständnis und eine Begründung, wieso der jeweilige Begriff für die Analyse der Thematisierung von Emotionen als zentral erachtet wird. Anschliessend werden die Art und Weise der Thematisierung von Emotionen im Kontext des fokussierten Begriffs und die Reflexion des professionel-

¹⁸ Alle in Kapitel 4 genannten Seitenzahlen beziehen sich auf das Konzept «Lebensweltorientierung» von Grunwald und Thiersch, ausser sie sind explizit anderen Quellen zugeordnet.

¹⁹ Ausdrücklich, deutlich (Duden, 2012).

²⁰ 1. mit enthalten, mit gemeint, aber nicht ausdrücklich gesagt; 2. nicht aus sich selbst zu verstehen, sondern logisch zu erschliessen (Duden, 2012).

²¹ Vorhanden aber (noch) nicht in Erscheinung tretend; nicht unmittelbar sichtbar oder zu erfassen (Duden, 2012).

len Emotionsumgangs analysiert und erläutert. Klären die Autoren die intendierte Bedeutung eines verwendeten Begriffes nicht, wird er gemäss Definition im Duden interpretiert. Abschliessend folgt ein kurzes Fazit der Thematisierung von Emotionen bezogen auf den fokussierten Begriff.

4.1.1 Thematisieren von Emotionen im Kontext von «Lebenswelt»

«Lebenswelt» ist eine grundlegende Voraussetzung für gesellschaftliches Leben und bildet einen Gegenpol zu «System». Lebensweltliche Verhältnisse und gesellschaftliche Strukturen widerspiegeln eine Spannung von Gegebenem und Möglichem. Vor diesem Hintergrund setzen sich die Adressatinnen und Adressaten in der Lebenswelt mit ihren alltäglichen Lebensverhältnissen auseinander. «Lebenswelt» bildet den Ausgangspunkt Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit (S. 854 - 857).

Basierend auf dem Emotionsverständnis dieser Arbeit, bilden Emotionen eine unabdingbare Grundlage menschlichen Existenzbewusstseins. Über Emotionen treten Menschen in Beziehung zu anderen Menschen und zu ihrer Umwelt. Emotionen sind wesentlich für das Denken, Bewerten, die moralische Orientierung, für das Entscheiden, Handeln, die Kommunikation, die Verortung in einer Situation sowie die Regulation des Organismus. Zwischenmenschliche Beziehungen und soziale Systeme bilden sich durch den Austausch von Emotionen. In dieser Perspektive ist «Lebenswelt» ein emotionaler Ort, der sich durch Emotionen konstituiert und nur durch einen emotionalen Bezug wahrgenommen werden kann. Die Auseinandersetzung mit den gegebenen Lebensverhältnissen ist eine von Emotionen gekennzeichnete Auseinandersetzung.

Der von Jürgen Habermas geprägte Begriff «Lebenswelt» (Habermas, 1981) wird von Grundwald und Thiersch im Wort «Lebensweltorientierung» aufgenommen. Im Konzept wird auf den Bezug zu Habermas soziologischer Theorie verwiesen. Fundierte Kenntnisse der intendierten Bedeutung von «Lebenswelt» im Sinne Habermas scheinen zentral. Im Konzept fehlen Erläuterungen, wie «Lebenswelt» verstanden werden kann, ohne selber den soziologischen Hintergrund zu kennen. So ist fraglich, ob die Bedeutung von «Lebenswelt» – wie sie aus den Aussagen aus dem Konzept interpretiert werden kann – der intendierten Bedeutung von Grundwald und Thiersch bzw. von Habermas gerecht wird. Ohne Kenntnis der zugrundeliegenden soziologischen Begriffsdefinition ergibt sich aus dem Konzept und dem Rekurs auf den Duden folgende Lesart: «Lebensweltorientierung» wird mit «Alltagsorientierung» gleichgesetzt (S. 854) und Lebenswelt ist als «basale Voraussetzung ... gesellschaftlichen Lebens» sowie als «protestative Gegenwehr» gegen das System definiert (S. 855). Diese Definition korreliert mit dem Duden, der Lebenswelt als «persönliches Umfeld; Welt in der sich jemandes Leben abspielt» (Duden, 2012) erläutert. «Lebenswelt» bildet im Konzept den Gegenpol zu «rational-technologisch bestimmte[n] Produktions-, Verwaltungs- und Lebensformen» (S. 855). Synonyme für «rational» sind sachlich, nüchtern, emotionslos (vgl. Duden, 2012). Diese Entgegensetzung zum rati-

onal-technologischen System legt die Deutung nahe, dass implizit auch Grunwald und Thiersch «Lebenswelt» als emotionalen Ort konzipieren, ohne dies explizit auszudrücken.

Im Kontext des Begriffs «Lebenswelt» ist an einer einzigen Stelle ausdrücklich eine Emotion benannt, die Hoffnung: Die Adressatinnen und Adressaten werden als eingebunden in vielfältige Widersprüche wie u.a. «Resignation und Hoffnung» beschrieben (S. 854). «Hoffen» bedeutet Vertrauen in die Zukunft, Zuversicht, Optimismus in Bezug auf die Zukunft, «Resignation», das Sichfügen in das unabänderlich Scheinende (vgl. Duden, 2012). Der Objektbezug der Hoffnung und der Resignation ist im Konzept offen gelassen, es fehlen Beispiele, angesichts welcher Erfahrung, konfrontiert womit sich Hoffnung oder Resignation einstellen bzw. einstellen können. So generell dargestellt, d.h. nicht in einem Objektbezug konkretisiert, beinhaltet dieser Widerspruch die zentrale Frage nach dem Lebenswillen, nach dem Glauben an die Möglichkeit der Mitgestaltung des eigenen Lebens. Durch die explizite Benennung einer Emotion, wird der emotionale Aspekt der Situation der Adressatinnen und Adressaten deutlich, jedoch nicht theoretisch aufgegriffen. Zwar nur latent enthalten, jedoch trotzdem deutlich wird die Emotionalität der Adressatinnen und Adressaten auch in der Ausdrucksweise des «Aufbegehrens gegen diese Borniertheiten» des Alltags (S. 854). Aufbegehren setzt eine emotionale Intensität, eine Dringlichkeit des Anliegens voraus. Die Schilderungen der emotionalen Situation der Adressatinnen und Adressaten stehen für sich und werden nicht erläutert oder als emotionale Zustände gefasst, welche die Adressatinnen und Adressaten ertragen bzw. die sie bewältigen müssen. So könnte es zufällig sein, dass mit «Hoffnung» eine konkrete Emotion genannt wird.

Weitere Bezüge zwischen «Lebenswelt» und Emotionen lassen sich implizit erschliessen oder sind latent als Thema vorhanden: Wie weiter oben bereits referiert, ist «Lebenswelt» im Konzept «als basale Voraussetzung allen auch gesellschaftlichen Lebens und als protestative Gegenwehr» gegen das System definiert (S. 855). Die verwirrende sprachliche Gestaltung wirft Verständnisfragen auf: Ist Lebenswelt die Voraussetzung allen Lebens, «auch» des gesellschaftlichen? Oder ist sie die Voraussetzung all der Arten von Leben, die unter anderem «auch» gesellschaftlich sind, aber nicht der Arten von Leben, die nicht gesellschaftlich sind? Eigensinnig ist die rhetorisch redundante Ausdrucksweise «protestative Gegenwehr». Sie kann einerseits als Verdeutlichung der Dringlichkeit der Verteidigung der Lebenswelt gelesen werden, die der «Gegenwehr» dadurch verliehene Bedeutung wiederum, auf den emotionalen Gehalt des Anliegens verweisen. Denkbar ist auch, dass der Pleonasmus unbewusst kreiert wurde.

«Alltag» – synonym zu «Lebenswelt» – ist als «widersprüchlich und brüchig» beschrieben, was als Folge der «Pluralisierung der Lebenslagen, der Individualisierung der Lebensführung und der Unübersichtlichkeit der Lebensverhältnisse» gesehen wird (S. 855). Die Ursachen für diesen widersprüchli-

chen und brüchigen Alltag werden im Konzept in der gesellschaftlichen Tendenz einer vermehrten Konzentration auf die eigene – emotionale – Befindlichkeit, das eigene Selbst verortet. Diese Tendenz geht einher mit vermehrter Selbstbestimmung, Chancen der Steigerung des eigenen Wohlbefindens sowie Risiken der Verunsicherung und Orientierungslosigkeit. Gemessen an der Bedeutung, dieser gesellschaftlichen Entwicklung für die Adressatinnen und Adressaten, bleibt die reine Aufzählung der Veränderungen vage, ihr emotionaler Bedeutungsgehalt wird nicht thematisiert.

In den Erläuterungen zur «Biografizität» spricht das Konzept von «Strategien der Selbsterfahrung und Selbstinszenierung», von «Souveränität und Kompensation», von «Blockaden, Verletzungen und Traumatisierungen» (S. 857). Ist im Kontext Sozialer Arbeit von «Selbsterfahrung», «Souveränität und Kompensation», «Blockaden, Verletzungen und Traumatisierungen» (S. 857) die Rede, liegt die Deutung nahe, dass es sich um emotionalen «Selbsterfahrung», «Souveränität und Kompensation» sowie um emotionale «Blockaden, Verletzungen und Traumatisierungen» handelt, die aber nicht als solche expliziert sind und weder in ihren Folgen für die Adressatinnen und Adressaten noch in ihren Implikationen für professionelles Handeln im Sinne von Emotionsarbeit thematisiert werden.

«Lebenswelt» ist der zentrale Ausgangspunkt lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Die hohe Gewichtung der alltäglichen Lebenserfahrungen und Kompetenzen der Adressatinnen und Adressaten entspricht einer hohen Gewichtung ihrer emotionalen Erfahrungen. Dies kommt in der Beschreibung von «Lebenswelt» lediglich implizit oder latent zum Ausdruck. Lebenswelt wird stellenweise als emotionaler Ort verdeutlicht, als Ort, in dem Emotionen erlebt werden oder der über Emotionen erlebt wird. Eine Erläuterung der Bedeutung, die Emotionen für die Adressatinnen und Adressaten haben, fehlt. Durch die gesamte Analyse der Aussagen im Kontext des Begriffes «Lebenswelt» zieht sich die Frage, ob die Deutung der Aussagen dem Konzept gerecht wird bzw. ob sie zu anderen Erkenntnissen führen würde, würde die theoretische Verortung des Begriffes in die Analyse einbezogen.

4.1.2 Thematisieren von Emotionen im Kontext von «Respekt»

Im Konzept ist die Forderung nach Respekt gegenüber den lebensweltlichen Verhältnissen zentral. Respekt wird in einem grundsätzlichen Spannungsverhältnis zu angestrebten Neuorientierungen und Veränderungen gesehen. Respekt bildet zusammen mit Anerkennung den einen Pol des Spannungsverhältnisses, die «Eröffnung von Chancen, Notwendigkeiten, Zumutungen und Provokationen (Destruktion)» den andern. Respekt gilt den Erfahrungen und den Bewältigungsleistungen der Adressatinnen und Adressaten und äussert sich u.a. in einer Akzentuierung des «Hier und Jetzt» (S. 858).

Die Professionellen Sozialer Arbeit sind gemäss Konzept explizit aufgefordert, sich Situation und Handeln der Adressatinnen und Adressaten in einer spezifischen emotionalen Ausprägung des Respekts zu erschliessen. Die Generierung von Respekt setzt gemäss dem dieser Masterthesis zugrun-

deliegenden Verständnis Emotionen und Emotionsarbeit in Form von «Erfassen und Verstehen eigener und fremder Emotionen» und in Form von «Einwirken auf eigene Emotionen» voraus.

Die Bedeutung von «Respekt» wird erstens als eine auf Anerkennung, Bewunderung beruhende Achtung, zweitens als Scheu vor jemand aufgrund seiner höheren, übergeordneten Stellung definiert, «die sich im Bemühen äussert, kein Missfallen zu erregen» (vgl. Duden, 2012). Gemäss Definition im Konzept führt Respekt zu Achtsamkeit, konkretisiert als Achtsamkeit vor den Erfahrungen der Adressatinnen und Adressaten und zur daraus resultierenden Bereitschaft, sich auf diese Erfahrungen zu beziehen bzw. ihre Potenziale zu nutzen (S. 858). Weiter ist ergänzt: «Respekt vor der Lebenswelt meint ausserdem die Fähigkeit und den Mut, Anderes, Unverständliches und Fremdes auch stehen lassen zu können und sich im Sinn von Alltagsbewältigung auf pragmatische Arrangements im gemeinsamen Handeln zu beschränken» (S. 858). Die erstgenannte Definition im Konzept entspricht der erstgenannten Bedeutung gemäss Duden, mit einer Akzentuierung der Anerkennung. Die zweitgenannte Bedeutung stellt eine konzepteigene Definition dar.

Den Aussagen zum «Respekt» haftet etwas Absolutes an. Respekt ist nicht als eine Facette unterschiedlicher, möglicherweise divergierender Emotionen in der Begegnung dargestellt. Im Gegensatz zum in Zusammenhang mit straffällig gewordenen Adressatinnen und Adressaten häufig benutzten Credo – die Tat zu verurteilen, jedoch nicht den Menschen – beziehen sich im Konzept alle Aussagen zum «Respekt» auf die Erfahrungen und Leistungen der Adressatinnen und Adressaten: der Respekt soll – mehrfach expliziert – den Erfahrungen und Bewältigungsleistungen entgegengebracht werden. Gemäss sprachlicher Formulierung gilt der Respekt nicht den Adressatinnen und Adressaten als ganze Menschen mit ihren spezifischen Erfahrungen und trotz ihrer Leistungen mit teilweise unglücklichem oder unerträglichem Ergebnis. Die Adressatinnen und Adressaten sind in dieser Betrachtungsweise nicht per se aufgrund ihres Selbst, aufgrund ihres Menschseins respektwürdig. Das Konzept, das die «auf Leistung und Konkurrenz» (S. 862) angewiesene Gesellschaft kritisiert, sieht gleichzeitig selber – nebst Erfahrung – die Leistung als Grundlage für Respekt. Es bleibt unklar, ob die Akzentuierung des Respekts für die Leistungen – nicht für die Menschen – bewusst oder unbedacht gesetzt wurde. Für das Verständnis des konzeptimmanenten Bildes der Adressatinnen und Adressaten wäre Klarheit darüber zentral.

«Respekt» wird im Konzept an zwei Stellen ausdrücklich mit Emotionen verbunden. Erstens als Respekt gegenüber den Bewältigungsleistungen, die sich auch in auffälligem, abweichendem Verhalten zeigen können, das «unglücklich für die Einzelnen ... ist» (S. 858). Wobei der Begriff «unglücklich» eigenartig verwendet wird. Emotionen werden i.d.R. empfindsamen Wesen zugeschrieben. Im Konzept beschreibt das alltagssprachliche Adjektiv «unglücklich» die Qualität eines Verhaltens. Möglicherwei-

se ist mit «unglücklichem Verhalten» ein nicht geglücktes, nicht gelungenes Verhalten gemeint, möglicherweise ein Verhalten, das nicht glücklich macht. Im Konzept bleibt diffus, gemäss wessen Definition das Verhalten «unglücklich» ist oder macht. Das Verhalten wird aus «Sicht verschiedener Beteiligter» (S. 858) als unbefriedigend bezeichnet. Aus der Perspektive der Adressatinnen und Adressaten kann das Verhalten, im Sinne eines Abwehr- oder Schutzmechanismus, durchaus geglückt sein, da es das eigene Selbst vor Überforderung schützt oder – in der «Borniertheit des Alltags» – ein Gefühl von Gestaltungsmöglichkeit, von Autonomie vermittelt. Gemessen daran, dass mit der alltagssprachlichen Ausdrucksweise «unglückliches Verhalten» das Verhalten gefasst wird, das die Adressatinnen und Adressaten in Konflikt mit dem Umfeld, mit der Gesellschaft bringt, haftet ihr etwas Verniedlichendes, Verharmlosendes an. Es ist die Rede Verhalten, das den Adressatinnen und Adressaten Ärger und Leiden verschafft, weil das Verhalten für Umfeld und Gesellschaft «unerträglich» (S. 858) ist und sanktioniert wird. Es bleibt offen, ob das Verhalten so belastend ist oder Umfeld und Gesellschaft so wenig belastbar sind. Die Art der Formulierung impliziert die zweite Lesart.

Eine weitere explizite Verbindung von «Respekt» mit einer Emotion findet sich in folgender Aussage, die im Konzept – wie weiter oben dargestellt – einen Aspekt der Definition von Respekt bildet: «Respekt vor der Lebenswelt meint ausserdem die Fähigkeit und den Mut, Anderes, Unverständliches und Fremdes auch stehen lassen zu können» (S. 858). Hier ist von Seiten der Professionellen Mut gefordert. Gemäss Duden bedeutet «Mut», «die Fähigkeit, in einer gefährlichen, riskanten Situation seine Angst zu überwinden» bzw. trotz «zu erwartender Nachteile etwas zu tun, was man für richtig hält» (Duden, 2012). Erneut wird – ohne weitere Erläuterungen – ein Begriff eigenwillig verwendet. Es ist nicht ersichtlich, worin das Risiko oder die zu erwartenden Nachteile für die Professionellen bestehen, wird «Anderes, Unverständliches und Fremdes» stehen gelassen. So gesehen erschiene es angemessener, von Toleranz anstatt von Mut zu sprechen. Die Aussage zum Mut lässt eine weitere, ungleich problematische Interpretation zu: Möglicherweise birgt das Stehenlassen des «Anderen, Unverständlichen und Fremden» tatsächlich Risiken und Nachteile. Dann nämlich, wenn dies für die Professionellen bedeutet, die Signalfunktion ihrer Emotionen zu ignorieren und das «Andere, Unverständliche und Fremde» stehen zu lassen, obwohl dies für sie selber oder für andere gefährlich und riskant erscheint. «Respekt» ist in beiden oben analysierten Textpassagen zwar ausdrücklich, jedoch in verwirrender Art und Weise mit Emotionen verbunden und lässt jeweils mehrere Lesarten zu. Speziell die Verbindung von «Respekt» und «Mut» mit den damit einhergehenden möglichen Risiken, bedürfte dringend weiterer Erläuterungen.

Mit der Forderung nach Respekt ist implizit eine spezifische emotionale Ausprägung gefordert, deren Generierung nach einer Integration von Kognition und Emotionen und nach differenzierter Emotionsarbeit verlangt. Die Erläuterungen zum «Respekt» benennen involvierte Emotionen, die in ihren

eigenwilligen und mehrdeutigen Formulierungen diverse Lesarten zulassen. Aussagen zu möglichen Hindernissen beim Versuch den erforderlichen Respekt zu generieren oder zu den Folgen eines Scheiterns, finden sich im Konzept keine. Es ist einzig festgehalten, dass Respekt auf der einen und die angestrebten Veränderungen auf der anderen Seite, in einer Spannung stehen, was im nächsten Kapitel, im Kontext des «Transzendierens» (siehe 4.1.3), analysiert wird. Wie schon bezogen auf den Begriff «Lebenswelt», steht der Ausformulierungsgrad der Erläuterungen in Widerspruch zur hohen Gewichtung des Respekts als basaler Voraussetzung Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit: Die expliziten Verbindungen von «Respekt» und Emotionen sind diffus und mehrdeutig. Die normative Vorgabe «Respekt» ist klar deklariert, der Weg, das geforderte Ziel über den bewussten und reflektierten Umgang mit eigenen und fremden Emotionen zu erreichen, ist nicht dargelegt.

4.1.3 Thematisieren von Emotionen im Kontext von «Transzendieren»

«Transzendieren» – als weiterer zentraler Begriff im Konzept «Lebensweltorientierung» – hat zum Ziel, «Optionen zu einem gelingenderen Leben im Namen sozialer Gerechtigkeit freizusetzen» (S. 858) und steht – wie weiter oben bereits erwähnt – in einem Spannungsverhältnis zu «Respekt und Anerkennung für die gegebenen lebensweltlichen Verhältnisse der AdressatInnen» (S. 858).

Der Prozess des Transzendierens ist gemäss dem dieser Masterthesis zugrundeliegenden Verständnis von Emotionen geprägt und erfordert Emotionsarbeit: Das sich eröffnende Spannungsverhältnis ist – emotional – auszuhalten, ohne seinem potenziell störenden Einfluss zu erliegen. Stellvertretende Verantwortung und offene Planung bedingen ein situativ immer wieder aktualisiertes sowohl rationales als auch empathisches Erfassen und Bewerten der Situation der Adressatinnen und Adressaten durch die Professionellen. Im Initiieren und Unterstützen eines Veränderungsprozesses muss auf die Motivation der Adressatinnen und Adressaten eingewirkt werden. Das Transzendieren soll zu einem veränderten emotionalen Selbsterleben, einem veränderten emotionalen Objekt- und Weltbezug, zu veränderten sozialen Interaktionen der Adressatinnen und Adressaten führen. Der Veränderungsprozess ist von vielfältigen, angenehmen bis unangenehmen Emotionen begleitet.

«Transzendieren» ist ein philosophischer Begriff, der das Überschreiten der Grenzen der Erfahrung und der sinnlich erkennbaren Welt bedeutet und mit übersinnlichen und übernatürlichen Erfahrungen verbunden ist (vgl. Duden, 2012). Das Konzept enthält eine eigene Definition der intendierten Bedeutung: Transzendieren bedeutet, «in der Widersprüchlichkeit der Lebenswelt, in den Ressourcen und Potenzialen, in den Unzulänglichkeiten und Borniertheiten, in den Erwartungen und Hoffnungen Optionen zu einem gelingenderen Leben im Namen sozialer Gerechtigkeit freizusetzen» (S. 858). Transzendieren soll laut Konzept also zu neuen Optionen für ein gelingenderes Leben führen. Diese konzepteigene Definition von «Transzendieren» ist inhaltlich eng mit der weiter unten in die-

sem Kapitel erläuterten Bedeutung des philosophischen Begriffs «Dekonstruktion» verbunden, beide sollen zu einer Erweiterung von Perspektiven und Möglichkeiten führen. Wieso die Autoren den Begriff «Transzendieren» wählen bzw. ihn selbst definieren, erschliesst sich aus dem Konzept nicht. Durch den Begriff «Hoffnung» ist «Transzendieren» bereits in seiner Definition, explizit mit einer Emotion verbunden. Ein weiterer Bezug zu Emotionen besteht implizit im Ausdruck «im Namen sozialer Gerechtigkeit»: «Soziale Gerechtigkeit» beschreibt einen ethischen Wert, wobei Werte bzw. Verletzungen von Werten immer emotional besetzt sind.

Gangbare Schritte für Veränderungen werden gemäss Konzept auch gegen einen «unglücklichen Stolz» und «gegen die Verstricktheit in die vielfältigen Formen von unglücklichem und festgefahre- nem Verhalten» durchgesetzt (S. 858). Diese Aussage, die explizierte Emotionen und emotional geprägte qualitative Beschreibungen enthält, verdeutlicht, dass «Transzendieren» als Form professionellen Handelns mit Emotionen der Adressatinnen und Adressaten konfrontiert ist und sich damit auseinandersetzen muss oder wörtlich: sich dagegen «durchsetzt». «Unglückliches Verhalten» wurde bereits im Kontext von «Respekt» analysiert (siehe Kapitel 4.1.2). In Zusammenhang mit «Transzendieren» wird das Bild dieses Verhaltens erweitert, es zeigt sich «vielfältig» und ist «festgefahren». Das «unglückliche Verhalten» dem im Kontext von «Respekt» latent etwas Harmloses anhaftet – wird, so ergänzt – als substanziell und ernstzunehmend verdeutlicht. «Unglücklicher Stolz» beschreibt die Emotion «Stolz» in einer spezifischen Färbung, was wiederum einer eigensinnigen Formulierung entspricht. «Stolz» wird als ausgeprägtes Selbstwertgefühl sowie als Selbstbewusstsein und Freude über einen Besitz oder eine Leistung definiert (vgl. Duden, 2012).

Im Kontext von «Transzendieren» ist «Lernen» – mit Bezug auf den Prediger Salomon – explizit mit einem äusserst unangenehmen emotionalen Zustand verbunden: «Wer lernt, der leidet» (S. 858). Dieser lakonischen Reduktion von «Lernen» auf «Leiden» haftet etwas Zynisches, Aggressives an. Die prägnante Aussage kann gelesen werden als Aufklärung der Adressatinnen und Adressaten, dass sie Leiden in Kauf nehmen müssen, wenn sie Lernen bzw. neue Optionen erschliessen wollen. Inhaltlich kann der Aussage nicht grundsätzlich widersprochen werden, es entspricht einer realistischen Zumutung, dass «Lernen» häufig mit «Leiden» verbunden ist: Es muss infrage gestellt, losgelassen, Unsicherheit ertragen werden. «Lernen» lässt sich aber nicht auf «Leiden» reduzieren. Der Prozess des Lernens und Entwickelns neuer Optionen bedeutet genauso Freude, Erleichterung und Glück. Diese Emotionen sind durch die ausschliessliche Verbindung von «Lernen» und «Leiden» ausgeblendet. Neben der Absolutheit der Aussage sind die fehlenden Erläuterungen problematisch. Würde das Zitat flüchtig in einem Vortrag geäussert, wäre es nicht so irritierend, wie wenn es in einem Konzept verwendet wird, das einen überdauernden Charakter aufweist. Wiederum bleiben Unklarheiten und Interpretationsspielraum in Zusammenhang mit der Thematisierung von Emotionen.

Im Kontext des Begriffs «Transzendieren» ist das professionelle Handeln wiederholt nicht professionell ausgebildeten Subjekten, sondern der Profession der Sozialen Arbeit oder dem Konzept «Lebensweltorientierung» zugeschrieben: Das Spannungsverhältnis zwischen grundsätzlichem Respekt und der Absicht zu Transzendieren auszuhalten und «...trotzdem produktiv zu nutzen, ohne einen der Pole zu verkürzen, ist eine zentrale und immer wieder herausfordernde Aufgabe für die Profession der Sozialen Arbeit» (S. 858). Es ist «die Lebensweltorientierung» die Ansätze für neue Anfänge sucht, zu Aufbruch und Veränderung motiviert, stellvertretend Verantwortung übernimmt etc. Es wird auf «alltäglichen Lebenserfahrungen und Kompetenzen ... in der Sozialen Arbeit» insistiert (S. 855). So erscheinen diese Aufgaben bzw. Erfahrungen und Kompetenzen abstrakt, praxisfern. In der Umsetzung des Konzeptes sind es konkrete Professionelle, die gefordert sind, das Spannungsverhältnis zu erfassen, im Sinne von Ambiguitätstoleranz anzuerkennen, auszuhalten und mehr noch: es zusätzlich konstruktiv zu nutzen. Es sind Professionelle, die nach möglichen Neuanfängen suchen, motivieren, stellvertretende Verantwortung übernehmen. Es sind Professionelle, die mit ihren eigenen Emotionen gemeinsam mit den Adressatinnen und Adressaten und deren Emotionen diese anspruchsvollen Prozesse durchlaufen.

Transzendieren soll durch die «Eröffnung von Chancen, Notwendigkeiten, Zumutungen und Provokationen (Destruktionen)» (S. 858) ermöglicht werden. Von den Mitteln der Wahl, zu Transzendieren, die sich auf einem breiten Spektrum von konstruktiver «Eröffnung von Chancen» bis «Destruktionen» bewegen, löst «Destruktionen» die grösste Irritation aus. Alltagssprachliche Synonyme für «Destruktion» sind Zerstörung, Zertrümmerung (vgl. Duden, 2012). Demzufolge wäre eines der Mittel ein zerstörerisches. «Destruktion» ist im Konzept konkretisiert als «Konflikt, Streit und Auseinandersetzung um die Realisierung von Optionen und um die Verbindlichkeiten eines gemeinsamen verträglichen Lebens» (S. 859). Die Verbindung von «Konflikt, Streit und Auseinandersetzung» mit «Destruktion» zeichnet das Bild einer emotional intensiven professionellen Beziehung. Die Verwendung des Begriffs «Destruktion» ist problematisch, es spitzt sich darin eine potenziell negative Form von Aggressivität zu. Dass «Destruktion» in Verbindung mit der Eröffnung neuer Chancen steht, lässt einen Bezug zum «Dekonstruktivismus» annehmen. Allerdings müsste dann der Begriff «*Dekonstruktionen*» [Hervorhebung v. Verf.] verwendet werden, nicht «Destruktion». Wird «Destruktion» als «Dekonstruktion» im Sinne Derridas gelesen, verändert sich die Interpretation der Aussagen grundlegend. So gelesen, ist ein kritisches Hinterfragen als «gegeben» gesetzter Annahmen und Bedingungen gemeint, ein Eröffnen neuer Bedeutungsmöglichkeiten, weil der Blick auch auf das fällt, was bisher nicht betrachtet wurde oder ausgeschlossen schien (vgl. Purkarth, 2007, S. 10). Dies korrespondiert mit dem Ziel der «Lebensweltorientierung», neue Chancen zu eröffnen. So gelesen, kann «Destruktion» verstanden werden, als Widerstand gegen das duldsame Hinnehmen widriger, einengen-

der Umstände. Sie birgt das Potenzial zur Erweiterung von Gestaltungsmöglichkeiten und zu Autonomiegewinn. Das Konzept richtet sich an Studierende und Professionelle der Sozialen Arbeit, es kann nicht vorausgesetzt werden, dass «Destruktion» bzw. «Dekonstruktion» philosophisch verortet und von den Leserinnen und Lesern als Verweigerung einer unkritischen Übernahme einengender «Gegebenheiten» bzw. als ein Auflösen limitierender Perspektiven und Definitionen verstanden wird. Dass im Konzept nicht der klassische theoretisch zu verortende Begriff «Dekonstruktion» verwendet wurde, sondern der alltagssprachliche «Destruktion» erschwert das Verständnis der Aussage erheblich. Ohne Rekurs auf Derridas Verständnis haftet dem Umgang mit Zumutungen, Provokationen und Destruktionen etwas von einem heldenhaften Spiel mit dem Feuer an. Auch nach Derridas Definition ist «Destruktion» bzw. «Dekonstruktion» riskant, sie beabsichtigt in dieser Lesart jedoch Zerstörung einengender Perspektiven der Adressatinnen und Adressaten auf die eigene Situation und zielt auf die Erweiterung ihrer Möglichkeiten. Die Aussagen im Konzept können interpretiert werden als Aufforderung an die Professionellen, «in stellvertretender Verantwortung» (S. 858) die Adressatinnen und Adressaten den Risiken der Destruktion Teilen ihrer Lebenswelt und damit einer emotionalen Destabilisierung auszusetzen. Dies kann gemäss dem Emotionsverständnis dieser Masterthesis einer Erschütterung der persönlichen Grundfesten, der Identität der Adressatinnen und Adressaten gleichkommen und eine Modifikation und Neuorientierung des emotionalen Objekt- und Weltbezugs erfordern. Dieser Teil des Prozesses zur Eröffnung neuer Chancen ist riskant, was im Konzept nicht expliziert wird.

Es finden sich einzig generelle Hinweise auf die Risiken des «strukturell asymmetrischen Arrangements» (S. 858), die nachfolgend analysiert werden. Nicht thematisiert ist, dass Zumutung und Provokation nach fachlichen Kriterien erweiterten Gestaltungsräumen bzw. erhöhter Autonomie der Adressatinnen und Adressaten dienen müssen und nicht bspw. unreflektiert einem Machtbedürfnis der Professionellen. Dies erschliesst sich nur, wenn der alltagssprachlich zerstörerische Begriff in der Definition Derridas verortet werden kann. Ein Hinweis auf die erforderlichen Voraussetzungen für eine gezielte emotionale Destabilisierung, die fachlich begründet auf eine positive Wirkung schliessen lässt, fehlt. Beschrieben ist lediglich, dass die Veränderungen in «gangbaren Schritten im Horizont einer offenen Planung» (S. 858) geschehen sollen. Da der Begriff «Destruktion» alltagssprachlich eine dem von Derrida intendierten Verständnis entgegen gesetzte Bedeutung hat, wäre eine klare theoretische Verortung zwingend, nicht zuletzt aufgrund seiner riskanten Interpretationsmöglichkeiten.

Dem Konzept zufolge ist Transzendieren von Lebenswelt und Alltag «darin gefährdet, bei und trotz aller Anerkennung der AdressatInnen das strukturell asymmetrische pädagogische Arrangement zu unangemessener Fürsorglichkeit oder Leitung zu nutzen, wie es in der Tradition immer wieder als Disziplinierung und <fürsorgliche Belagerung> im Namen herrschender Moral und der Anpassung an

sie praktiziert worden ist» (S. 858). Die beschriebenen Gefahren von Emotionsarbeit werden durch die asymmetrische professionelle Beziehung sowie durch eine Komplexitätsreduktion des Trippelmandates – auf ein bedingungsloses Vertreten der herrschenden Moral – begründet. Diesen Gefahren soll gemäss Konzept durch generelle Anerkennung entgegengewirkt werden. Aussagen dazu, dass diesen Gefahren nur in einem reflektierten Umgang mit eigenen und fremden Emotionen sowie mit Macht, spezifisch struktureller Macht und mit der komplexen Einbindung des fachlichen Handelns in ein Trippelmandat begegnet werden kann, fehlen. In kritischer Haltung gegenüber dem eigenen Konzept – und gleichzeitiger Kritik hergebrachter sozialarbeiterischer Gepflogenheiten – werden für die Adressatinnen und Adressaten negative Folgen des Transzendierens geschildert, die potenziell entwicklungshemmend, verletzend und demütigend wirken, was das Begriffspaar «fürsorgliche Belagerung» (S. 858) verdeutlicht: «fürsorglich» verstanden als wohlwollend, rücksichtsvoll, verantwortungsbewusst; «Belagerung» als aggressiv bedrängend, entwicklungshemmend.

In den Aussagen zum «Transzendieren» sind einerseits einzelne Emotionen konkretisiert, andererseits evozieren die Erläuterungen – wie bei keinem der vorangehend analysierten Begriffe – stark von Emotionen geprägte Bilder. «Transzendieren» ist implizit und latent als Emotionsarbeit konzipiert, jedoch – wiederum – nicht als solche expliziert. Die Autoren weisen auf die der Emotionsarbeit innewohnenden Gefahren hin und beschreiben das angestrebte Transzendieren von Lebenswelt und Alltag als riskant. Im Konzept fehlen Aussagen dazu, wie den spezifischen emotionalen Risiken, die dem Transzendieren innewohnen, fachlich begründet begegnet werden kann. Die offen gehaltenen «methodisch geklärten und den Prozess strukturierenden Zugänge» sind vage angesichts des explosiven Potentials von «Zumutung, Provokation, Destruktion».

4.1.4 Thematisieren von Emotionen im Kontext von «Anerkennung»

Weitere in der Lebensweltorientierten Sozialen Arbeit zentrale Begriffe sind «Anerkennung» und «Verhandlung», die im Konzept eng miteinander verbunden sind. Zunächst wird die emotionale Ausprägung «Anerkennung», danach die Interaktionsform «Verhandlung» analysiert. Anerkennung muss wechselseitig generiert werden und wird in ihrer Spannung zum oben untersuchten «Transzendieren» im Medium der Verhandlung vermittelt (S. 859).

Vergleichbar mit «Respekt», setzt auch die Generierung von Anerkennung Emotionsarbeit voraus. Anerkennung soll wechselseitig – seitens der Adressatinnen und Adressaten sowie seitens der Professionellen – generiert werden. Folglich müssen nicht nur die Professionellen, sondern auch die Adressatinnen und Adressaten sich mit ihren Emotionen auseinandersetzen bzw. diese beeinflussen.

Eine Erläuterung der intendierten Bedeutung des Begriffs «Anerkennung» oder dessen theoretischer Verortung fehlt im Konzept. «Anerkennung» bedeutet Würdigung, Lob, Achtung, Respektierung. Als

ein Synonym von «Anerkennung» wird «Respekt» genannt (vgl. Duden, 2012). Im Konzept werden «Anerkennung» und «Respekt» nicht synonym verwendet, was aus der Aussage, dass die lebensweltlichen Verhältnisse «Respekt und Anerkennung» erfordern, geschlossen wird (S. 858).

Wird interpretiert, dass Grunwald und Thiersch den Begriff «Anerkennung» nicht alltagssprachlich, sondern in der Philosophie Hegels verorten, ergibt sich eine andere Bedeutung. Wie bereits beim Begriff «Destruktion» bzw. «Dekonstruktion» kann auch betreffend «Anerkennung» nicht vorausgesetzt werden, dass die theoretische Verortung des Begriffes Studierenden und Professionellen Sozialer Arbeit – an die sich das Konzept richtet – bekannt ist bzw. dass der Begriff selbstredend gemäss dieser Verortung definiert wird. Nach Hegel kann «Anerkennung» verstanden werden als Integration ursprünglich im Anderen abgewehrter eigener «negativer» Anteile und der dadurch möglichen Überwindung der Trennung zwischen zwei Individuen. Trotzdem ist vollständiges gegenseitiges Verständnis unmöglich und zwischenmenschliche Beziehungen bleiben von etwas Unfassbarem, Transzendtem durchzogen. Die Fähigkeit zur Integration der im Gegenüber erkannten eigenen Anteile setzt eine hohe Bereitschaft, sich selbstreflexiv mit den eigenen Emotionen auseinander zu setzen, voraus. Über diese Auseinandersetzung kann die fragile emotionale Ausprägung der Anerkennung entstehen. Anerkennung entzieht sich in diesem Verständnis einem intentionalen Zugriff und kann weder einseitig noch wechselseitig verlangt oder vorausgesetzt werden (vgl. Dungs, 2006, S. 89 - 93). Werden die Aussagen zu «Anerkennung» in diesem Verständnis gelesen, wird deutlich, dass das Entstehen von Anerkennung Interaktion voraus setzt, und die im Konzept gewählte Differenzierung zwischen einseitig möglichem Respekt und Wechselseitigkeit bedingender Anerkennung wird verständlich.

Sprachlich werden «Verhandeln» und «Anerkennung» in einem komplexen Verhältnis zueinander strukturiert: «Lebensweltorientierte Soziale Arbeit vermittelt Anerkennung und Transzendieren in ihrer Spannung im Medium von Verhandlung. Verhandlung meint die prinzipielle wechselseitige Anerkennung miteinander agierender PartnerInnen» (S. 859). Die Generierung dieser emotionalen Ausprägung ist im Konzept als verwirrende Endlosschleife konstruiert: Wechselseitige *Anerkennung* interagierender Partnerinnen oder Partner soll zwischen *Anerkennung* und Transzendieren vermitteln. Die Aussage kann so gelesen werden, dass die *Anerkennung* im ersten Satz den lebensweltlichen Verhältnissen und Bewältigungsleistungen gilt, im zweiten Satz explizit den «miteinander agierenden PartnerInnen» zugeschrieben ist. Die komplexe Satzstruktur erschwert das Verständnis dieser Aussage zur Generierung von Emotionen.

«Anerkennung» ist im Konzept explizit und dicht mit Emotionen verbunden: «Solche wechselseitige Anerkennung ist nicht selbstverständlich, sondern muss oft mühsam hergestellt werden: im Aufbau

von Vertrauen und im Erweis von Nützlichkeiten, oft aber auch darin, dass AdressatInnen erst die Möglichkeit finden, ihre Position gegen die eigenen Ängste, Resignationen und Apathien und gegen den oft unvermeidlichen ‹Vorlauf› der PädagogInnen zu artikulieren» (S. 859).

Als Voraussetzung für Anerkennung wird beispielhaft der Aufbau der Emotion Vertrauen genannt, die im Aufbau einer Beziehung entsteht. Die Generierung gegenseitiger Anerkennung ist als emotional intensive Interaktion konkretisiert, sie «muss oft mühsam hergestellt werden». Synonyme für «mühsam» sind beschwerlich, anstrengend, kräftezehrend (vgl. Duden, 2012). Mit «mühsam» wird ein profaner, unscharfer Begriff für die Qualitätsbeschreibung der im Konzept zentralen Generierung von Anerkennung verwendet. Dies kann als unsorgfältig gelesen werden oder als Ausdruck davon, dass die Herstellung von Anerkennung emotional anspruchsvolles professionelles Handeln bedeutet, dessen Qualität nicht zufriedenstellend verbal gefasst werden kann. Die Emotion Vertrauen ist in den Aussagen zu «Anerkennung» expliziert, implizit kann der Austausch von Emotionen zwischen zwei oder mehreren Subjekten erkannt werden, sowie das Hervorrufen und Verändern von Emotionen im Rahmen sozialer Interaktionen: Die Emotion Vertrauen soll zur emotionalen Ausprägung gegenseitiger Anerkennung beitragen. Dass der «Aufbau von Vertrauen» mit dem «Erweis von Nützlichkeiten» verbunden ist, impliziert, dass die Professionellen – im Sinne von Emotionsarbeit – bei den Adressatinnen und Adressaten «Vertrauen aufbauen» müssen (S. 859). Der «Erweis von Nützlichkeiten» muss sich auf die Nützlichkeit der durch die Professionellen geleisteten sozialen Dienstleistung für die Adressatinnen und Adressaten beschränken und kann nicht im «Erweis von Nützlichkeiten» der Adressatinnen und Adressaten für die Professionelle bestehen. Trotzdem ist der Aufbau von Vertrauen im Rahmen der professionellen Beziehung bis zu einem gewissen Grad auch ein wechselseitiger Prozess, in den alle an der Interaktion Beteiligten involviert sind.

Anders als beim einseitig von den Professionellen geforderten Respekt und dem als asymmetrisch deklarierten pädagogischen Arrangement, soll Anerkennung gemäss Konzept wechselseitig, also intersubjektiv, generiert werden. Trotz Machtunterschieden und Asymmetrie in der professionellen Beziehung wird mit der «wechselseitigen Anerkennung» idealtypisch ein egalitärer emotionaler Bezug angestrebt. Gemäss dem Verständnis dieser Masterthesis kann dieser Anspruch nach Gegenseitigkeit in der professionellen Beziehung nicht per se geltend gemacht werden und die Adressatinnen und Adressaten müssen sich nicht emotional auf die Professionellen einlassen und deren emotionalen Bedürfnisse nicht berücksichtigen. Der Bezug zur «Anerkennungstheorie» von Hegel erscheint ambivalent und widerspiegelt sich nicht stimmig in den gesamten Aussagen zu «Anerkennung». Im Verständnis von Hegels Anerkennungstheorie würde die Generierung von Anerkennung von den Professionellen eine eingehende Selbstreflexion und die Bereitschaft, die eigene Identität in Frage zu stellen, bedingen.

Im selben Satz, in dem vom «Aufbau von Vertrauen» die Rede ist, werden den Adressatinnen und Adressaten explizit unterschiedliche Emotionen bzw. durch Emotionen oder das Fehlen von Emotionen geprägte Zustände zugeschrieben: «Ängste, Resignationen und Apathien» (S. 859). Im Konzept wird davon ausgegangen, dass die Adressatinnen und Adressaten mit diesen im emotionalen Selbsterleben unangenehmen Emotionen einen Umgang finden müssen bzw. dass Anerkennung u.a. dadurch entstehen kann, dass sie «die Möglichkeit finden», ihre eigene Position trotz diesen Emotionen zu artikulieren (S. 859). Dass die Adressatinnen und Adressaten mit ihren Emotionen einen Umgang finden müssen, ist explizit erläutert. Aussagen dazu, was dieser Prozess für sie oder für die Professionellen der Sozialen Arbeit bedeutet, fehlen. «Resignation» wurde bereits im Kontext des Begriffs «Lebenswelt» betrachtet (siehe Kapitel 4.1.1). «Apathie» bezeichnet keine Emotion, sondern vielmehr das Fehlen von Emotionen. «Apathie» steht für einen Zustand emotionaler Teilnahmslosigkeit (vgl. Duden, 2012). Gemäss Darstellung im Konzept kann die Situation der Adressatinnen und Adressaten ein breites emotionales Spektrum umfassen und sich durch intensive Emotionen wie Angst oder das Fehlen von Emotionen – einem Zustand von Apathie – auszeichnen.

In den Aussagen zur Generierung von Anerkennung wird die Möglichkeit der Adressatinnen und Adressaten, ihre eigene Position zu artikulieren, hoch gewichtet. Die Wichtigkeit dieser Möglichkeit wird als gegeben gesetzt, ohne zu begründen, wieso die Artikulation der eigenen Position im Rahmen der professionellen Beziehung für die Adressatinnen und Adressaten wesentlich ist oder was diese Offenbarung für das professionelle Handeln, für die Eröffnung von Optionen zu einem gelingenderen Alltag impliziert.

Die Aussagen zu «Anerkennung», zum «Aufbau von Vertrauen», lassen Aussagen zur Emotion Scham – als Gegenpol zu den in Kapitel 4.1.3 analysierten Aussagen zu Stolz – vermissen. Verwehrte Teilhabe, «mit den Verhältnissen in eigener Zuständigkeit [nicht mehr] zu Rand zu kommen» (S. 858) oder in einer auf Leistung und Selbstoptimierung orientierten Gesellschaft Hilfe in Anspruch nehmen zu müssen, kann Scham auslösen bzw. beschämend wirken. Die philosophische Anerkennungstheorie, die eine Integration abgewehrter negativer Anteile bedingt, würde einen geeigneten Anknüpfungspunkt bieten, «Scham» oder auch «Trauer», die im gesamten Konzept nie erwähnt sind, zu thematisieren.

In den nachfolgenden Erläuterungen zum pädagogisch fachlichen Handeln, sind Emotionen implizit und latent verdichtet enthalten: «Die Vermittlung von Anerkennung und Transzendieren steht im Horizont der Lebensweltorientierten Sozialen Arbeit wie alles pädagogisch fachliche Handeln grundsätzlich in einer Vermittlung von Nähe und Distanz (Dörr/Müller 2006). Das ist angesichts des besonderen Gewichts von Anerkennung und Alltagsnähe prekär, gerade auch in der Praxis eines institutio-

nell wenig gesicherten, gleichsam ausgesetzten Arbeitens in der Lebenswelt z.B. von Familien und Gruppen. Im Konkreten ist es bestimmt als strukturierte Offenheit, als eine Vermittlung von verlässlichen, methodisch geklärten und den Prozess strukturierenden Zugängen und offener Wachsamkeit für die situative und individuelle Konstellation, für die prinzipielle Ungewissheit, in der alles pädagogische Handeln immer und in der heutigen Situation der Entgrenzung besonders steht» (S. 859). Trotz der dichten Beschreibung professionellen Handelns als Emotionsarbeit bzw. als von Emotionen geprägten Prozess und den vielen Anknüpfungspunkten, die die Beschreibung bieten würde, Emotionen explizit zum Thema zu machen, bleibt dies im Konzept aus. Die für das professionelle Handeln als grundsätzlich deklarierte «Vermittlung von Nähe und Distanz» bspw., muss im Rahmen Sozialer Arbeit auch als Vermittlung emotionaler Nähe und Distanz gelesen werden, es geht um das Einwirken auf eigene und fremde Emotionen. Diese Vermittlung ist aufgrund der Alltagsnähe des «ausgesetzten Arbeitens in der Lebenswelt» als prekär beschrieben, Synonyme für «prekär» sind: unsicher, heikel, komplex, schwierig (vgl. Duden, 2012). Von solchen Merkmalen geprägt Situationen werden in aller Regel intensiv emotional erlebt. Der Umgang damit bzw. das Handeln darin, bedeutet für die Professionellen der Sozialen Arbeit eine grosse Herausforderung und Verantwortung. Sie verlangt – soll das Handeln professionell sein – nach einem bewussten und reflektierten Umgang mit den eigenen und fremden Emotionen. Um dieser Herausforderung und Verantwortung professionell zu begegnen, wird Handeln in strukturierter Offenheit als methodisch geklärten, den Prozess strukturierenden Zugang vorgeschlagen und erläutert. Wird dieses theoretische Konstrukt professionellen Handelns gedanklich in die Praxis Sozialer Arbeit übertragen, eröffnet sich ein breites Spektrum möglicher Emotionen und unterschiedlicher Formen von Emotionsarbeit. Dies, obwohl darin keine einzige Emotion benannt wird und das beschriebene professionelle Handeln auch nicht als Emotionsarbeit bezeichnet ist. Es ist beeindruckend und beirrend zugleich, dass die Autoren professionelles Handeln als von Emotionen geprägtes Handeln darlegen können, ohne diesen zentralen Aspekt explizit zu erörtern.

Die Verortung des Anerkennungsbegriffs bleibt im Konzept unklar. Die angenommene Wechselseitigkeit der Generierung von Anerkennung weist darauf hin, dass sich das Konzept auf die philosophische «Anerkennungstheorie» von Hegel bezieht. Das Konzept beinhaltet unterschiedliche explizite Verbindungen von «Anerkennung» und Emotionen. Anerkennung kann zudem, gemäss impliziten Aussagen, überhaupt erst durch einen bewussten Umgang mit und eine Beeinflussung von Emotionen generiert werden. Trotz dieser starken Verbindung von «Anerkennung» mit Emotionen, fehlt auch hier eine Definition von Sozialer Arbeit als Emotionsarbeit. Ob und welche Implikationen die im Kontext von «Anerkennung» genannten Emotionen für die Professionellen der Sozialen Arbeit, für das professionelle Handeln enthalten, bleibt offen. Ein mögliches Scheitern der Generierung gegenseitiger Anerkennung und daraus resultierende Konsequenzen sind nicht thematisiert.

4.1.5 Thematisieren von Emotionen im Kontext von «Verhandlung»

Verhandlung hat – im Kontext Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit – zum Ziel, zwischen Anerkennung und Transzendieren zu vermitteln. Sie setzt wechselseitige Anerkennung der interagierenden Partnerinnen und Partner voraus (S. 859).

Verhandlung ist eine Form sozialer Interaktion und ist immer vom emotionalen Selbsterleben sowie vom emotionalen Objekt- und Weltbezug der miteinander kommunizierenden Individuen geprägt. Die Erläuterungen zum «Verhandeln» im Rahmen der professionellen Beziehung verweisen auf die Beeinflussung fremder Emotionen als Form von Emotionsarbeit, mit dem Ziel, neue Möglichkeiten für eine gelingendere Lebensbewältigung zu eröffnen.

«Verhandeln» bedeutet, «etwas eingehend erörtern, besprechen, sich über etwas, in einer bestimmten Angelegenheit eingehend beraten, um zu einer Klärung, Einigung zu kommen» (Duden, 2012). Im Konzept finden sich zwei eigene, divergente Definitionen von «Verhandeln» bzw. «Verhandlung». Erstens: «Verhandeln meint die prinzipielle wechselseitige Anerkennung miteinander agierender PartnerInnen» (S. 859). Bei dieser Definition steht nicht wie im Duden das Ziel «Klärung, Einigung», sondern die emotionale Ausprägung der Interaktion, «die wechselseitige Anerkennung», im Vordergrund. Zweitens erläutern die Autoren «Verhandlung», «als Vermittlung von Anerkennung und Zuzumutung» (S. 859), die Deutlichkeit in der pädagogischen Position verlangt. Diese zweite Definition steht in einem gewissen Widerspruch zur ersten: «Anerkennung und Zuzumutung» werden einseitig von den Professionellen auf die Adressatinnen und Adressaten gerichtet und sind nicht mehr wechselseitig.

Anders als bei den vorgängig analysierten Aussagen zu den Begriffen «Lebenswelt», «Respekt», «Transzendieren» und «Anerkennung», wird im Kontext des «Verhandelns» an keiner Stelle explizit eine Emotion benannt. Implizit ist Verhandeln jedoch sehr wohl als emotionaler Vorgang dargestellt: «Verhandeln» – so die Autoren – kann «Konflikt, Streit und Auseinandersetzung» bedeuten (S. 859). Diese weiter oben im Kontext von «Transzendieren» (siehe Kapitel 4.1.3) bereits erwähnten, emotional intensiven Kommunikationsformen, können als Ausdruck des emotionalen Engagements der Verhandlungspartnerinnen und -partner und der emotionalen Bedeutsamkeit des verhandelten oder umstrittenen Gegenstandes verstanden werden. So dargestellt, können im Rahmen einer professionellen Beziehung sowohl die Professionellen wie auch die Adressatinnen und Adressaten gleichermaßen mit intensiven eigenen und fremden Emotionen konfrontiert sein. Es kann interpretiert werden, dass gemäss Konzept die Verantwortung für die Dosierung und Steuerung der auf beiden Seiten hervorgerufenen Emotionen «in stellvertretender Verantwortung» und in der Perspektive des

«strukturell asymmetrischen pädagogischen Arrangements» prioritär bei den Professionellen liegt (S. 858).

Der im Kontext von «Verhandeln» gewählte Begriff «PartnerInnen» verweist auf Verbindung und Gemeinsamkeit, auf eine gleichberechtigte Beziehung. Gängige alternative Formulierungsmöglichkeiten wären «Dienstleistungserbringende und Dienstleistungsempfangende» oder «Adressatinnen und Adressaten oder Klientinnen und Klienten sowie Professionelle der Sozialen Arbeit». Alle drei Alternativen heben die Tatsache, der professionelle Beziehung hervor. Der Gleichheits- und der Beziehungsaspekt bzw. der persönliche Aspekt stehen weniger im Vordergrund als beim Begriff «PartnerInnen». Der prinzipielle Gleichheit suggerierende Begriff steht in einem Spannungsverhältnis bzw. in Widerspruch zur als asymmetrisch bezeichneten professionellen Beziehung. Eine Erläuterung dieser nahen, auf Gleichheit abzielenden, professionellen Beziehung fehlt. Sie wäre aufgrund der suggerierten Nähe und der damit einhergehenden Gefahr von emotionaler Überforderung – seitens der Professionellen wie der Adressatinnen und Adressaten – sowie emotionaler Grenzüberschreitungen notwendig.

Auf die im Kontext von «Verhandlung» geforderten «Sicherungen» in Form von «Selbst- und/oder Fremdevaluation» wird in Kapitel 4.1.6 vertieft eingegangen (S. 859). Dass Verhandeln als Modus professionellen Handelns gemäss Konzept nach Sicherungen und Kontrollen verlangt, impliziert, dass in ihm Gefahren lauern. Worin diese Gefahren bestehen, lässt sich nur vermuten, bspw. indem «Verhandeln» ohne die geforderten Sicherungen beschrieben wird. Es wäre dann: Unreflektiert – synonym mit unkritisch – und unkontrolliert – wofür unter anderem die Synonyme ungesichert, frei und grenzenlos stehen (vgl. Duden, 2012).

Ohne eine einzige Emotion zu nennen oder «Verhandeln» als emotionalen Modus zu beschreiben, eröffnet das Konzept in seinen Erläuterungen das Feld für intensive, hitzige Auseinandersetzungen, die eine persönliche, emotionale Beteiligung aller Involvierten beinhaltet. Aus der Forderung nach Evaluation und Kontrolle lässt sich schliessen, dass dem Modus des Verhandeln – u.a. emotionale – Chancen und Gefahren inne wohnen.

4.1.6 Thematisieren von Emotionen im Kontext von «reflexiver Professionalität»

Nebst «Lebenswelt», «Respekt», «Transzendieren», «Anerkennung» und «Verhandlung» wird «Reflexion» als zentraler Begriff erachtet: Für Grunwald und Thiersch ist Professionalität bzw. die Erfüllung der Fachaufgaben ausschliesslich reflexiv möglich (S. 859 - 861).

Der grundsätzliche Standpunkt der Autoren – dass Professionalität Reflexion bedingt – deckt sich mit dem dieser Arbeit zugrundeliegenden Verständnis. Gemäss diesem, muss die Reflexion allerdings

zwingend auch die eigenen und fremden Emotionen sowie das professionelle Handeln als Emotionsarbeit umfassen. Dies insbesondere, weil Soziale Arbeit gezielt mit Emotionen arbeitet bzw. auf sie einwirkt. Eine Reflexion von Emotionen ist auch erforderlich aufgrund ihres Widerfahrnischarakters und des häufig daraus resultierenden erforderlichen Umgangs damit. Emotionen müssen weiter aufgrund ihres wichtigen Informationsgehalts reflektiert werden. Auch die von einem Machtverhältnis geprägte professionelle Beziehung und die stellvertretende Deutungsmacht stellen Argument für die unerlässliche Reflexion der eigenen wie der fremden Emotionen dar: In Machtverhältnissen ist die Gefahr von Machtmissbrauch und somit von emotionalen Grenzüberschreitungen und Verletzungen besonders gross. Ein weiteres Argument liegt in der Tendenz, unangenehme oder die eigene Identität bedrohende Emotionen abzuwehren: Abgewehrte und verdrängte Emotionen können sich negativ auf die kognitiven, evaluativen, handlungssteuernden, kommunikativen, systemregulierenden und orientierenden Prozesse auswirken, also das professionelle Handeln negativ beeinflussen.

«Reflexion» ist ein gängiger Begriff im Fachdiskurs Sozialer Arbeit. Professionalität ist gemäss Konzept «nur als reflexive möglich» (S. 859) und eine «reflexive Wahrnehmung der Fachaufgaben» (S. 861) wird gefordert. Gemäss Duden (2012) steht «reflexiv» synonym für «rückbezüglich». Im Konzept findet sich eine Aussage dazu, worauf sich die Professionalität bzw. die Wahrnehmung der Fachaufgabe beziehen soll: «Kritik und Gestaltung des Umgangs zwischen SozialpädagogInnen und ihren AdressatInnen ebenso wie Prinzipien der institutionell-organisationellen Gestaltung der unterschiedlichen Arbeitsarrangements» (S. 859) müssen sich an den Handlungs- und Strukturmaximen Prävention, Alltagsnähe, Regionalisierung, Integration und Partizipation orientieren. Eine theoretisch fundierte Reflexion der Emotionen als Aspekt der professionellen Beziehung bzw. der Emotionsarbeit wird im Konzept nicht gefordert und auch nicht beispielhaft erläutert.

Das Konzept schafft einen expliziten Bezug zwischen «reflexiver Professionalität» und einer Emotion: Professionalität «braucht flankierende Sicherungen, die gemeinsame Verhandlung mit den AdressatInnen muss einhergehen mit regelmässigen Selbst- und Fremdevaluationen, mit kollegialen Abklärungen der Selbstkontrolle und dem Mut zur Institutionalisierung von (Fremd-)Kontrollen und Beschwerdemöglichkeiten» (S. 859). Die Konkretisierung einer Emotion ist entscheidend für den Sinngehalt der Aussage, dieser wäre wesentlich verändert, würde «Mut» weggelassen. Durch die Verwendung des Begriffs «Mut» wird deutlich, dass Professionalität nicht technokratisch realisiert werden kann, sondern eine eigene Emotionen bedingt. Ein latenter Bezug zu Emotionen ergibt sich aus dem Begriff «Beschwerde». Wer sich beschwert ist emotional engagiert. Eine Beschwerde setzt emotionale Betroffenheit, deutliches Missfallen voraus, ansonsten gäbe es die Möglichkeit nachzufragen, zu informieren.

Im Konzept ist nicht spezifiziert, welche Aspekte der «gemeinsame[n] Verhandlung mit den AdressatInnen» (S. 859) Evaluation und Kontrolle bedürfen. Da die Verhandlung im Rahmen der professionellen Beziehung partnerschaftlich und auf wechselseitiger Anerkennung basierend geschehen soll, kann angenommen werden, dass die geforderte «Selbst- und Fremdevaluation» auch Emotionen umfassen, dass die «kollegialen Abklärungen der Selbstkontrolle» auch die emotionale Selbstkontrolle beinhalten, im Konzept ist dies aber nicht expliziert. Fraglich ist, wieso die Reflexion der eigenen Emotionen im Rahmen der «gemeinsame[n] Verhandlung mit den AdressatInnen» nicht thematisiert ist. Es könnte darin begründet sein, dass unklar wäre, anhand welcher Massstäbe kontrolliert werden bzw. worauf sich die Reflexion beziehen soll, was wiederum viel Interpretationsspielraum eröffnet.

Im Kontext «reflexiver Professionalität» finden sich keine Aussagen zur Reflexion von Emotionen und Emotionsarbeit. Latent schwingt die Reflexion dieser Aspekte mit, da die «gemeinsame Verhandlung mit den AdressatInnen» als Gegenstand der Reflexion genannt wird. Obwohl das Konzept der Alltagsnähe und dem Beziehungsaspekt ein grosses Gewicht einräumt, fordert es keine Reflexion der die professionelle Beziehung bzw. das professionelle Handeln begleitenden und prägenden Emotionen sowie der Emotionsarbeit. Diese fehlende Forderung steht in offensichtlichem Widerspruch zur exemplarisch dargestellten Gefahr unprofessionellen Handelns in Form von «unangemessene[r] Fürsorglichkeit» und «fürsorgliche[r] Belagerung» (S. 858), beides Ausdrucksformen emotionaler Grenzüberschreitungen.

4.2 Relationierung mit dem disziplinübergreifenden Emotionsverständnis

Nachfolgend wird das Konzept mit dem in Kapitel 2.6 dargelegten Verständnis von Emotionen, ihrer Beeinflussbarkeit, den unterschiedlichen Formen von Emotionsarbeit sowie den verschiedenen Dimensionen in denen Emotionen wirksam sind, relationiert. Jedes Unterkapitel endet mit einem Fazit über die gewonnenen Erkenntnisse.

4.2.1 Thematisieren des Phänomens Emotion

Grunwald und Thiersch deklarieren «Lebensweltorientierung» als spezifischen Zugang zu «psychischen Phänomenen», wozu Denken, Bewusstsein, Träume und Emotionen zählen (S. 854). Dass «Lebensweltorientierung» somit u.a. ein Zugang zu Emotionen schafft, ist im Konzept nicht spezifiziert. Die Adressatinnen und Adressaten werden gemäss Konzept als eingebunden in Widersprüche wie Hoffnung und Resignation gesehen, in der Verhandlung mit den Professionellen der Sozialen Arbeit werden ihnen als mögliche Emotionen Ängste zugeschrieben und im Kontext ihrer Lebensbewältigung unglücklicher Stolz. Professionelle der Sozialen Arbeit brauchen Mut: «den Mut, Anderes, Fremdes, Unverständliches auch stehen lassen zu können» (S. 858). Professionalität bedingt den

«Mut zur Institutionalisierung von (Fremd-)Kontrollen und Beschwerdemöglichkeiten» (S. 859). Die Zusammenarbeit im Rahmen der professionellen Beziehung erfordert Vertrauen. Als intensive unangenehme emotionale Erfahrung wird Leiden genannt, das gemäss Konzept untrennbar mit Lernen verknüpft ist. Weiter finden sich, die teilweise weiter oben (siehe Kapitel 4.1) analysierten Begriffe «Respekt», «Anerkennung», «Dignität», «Blockaden, Verletzungen und Traumatisierungen», die alle stark emotional geprägt sind. Zudem werden die Ausdrücke «depressive Ziellosigkeit» und «ziellose Gewalttätigkeit» verwendet (S. 861).

Eine weiterer wichtiger – wenn auch latenter – Bezug zu Emotionen ergibt sich aus der Deklaration «lebensweltliche[r] Erfahrungen als Bezugspunkt der Sozialen Arbeit» (S. 859). Lebensweltliche Erfahrungen bzw. ein Existenzbewusstsein sind gemäss dem dieser Arbeit zugrunde liegenden Verständnis nur über Emotionen möglich. Folglich kann diese Aussage von Grunwald und Thiersch so gelesen werden, dass u.a. die emotionalen Erfahrungen ein Bezugspunkt Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit sind.

Im Text finden sich mehrere Bezüge zu Merkmalen, Aspekten und Funktionen von Emotionen. Der motivationale Aspekt ist latent und implizit repräsentiert. Folgende Aussage stellt einen impliziten Bezug zum motivationalen Aspekt her: « [Die Lebensweltorientierung] motiviert zum Aufbruch und zu Veränderung» (S. 858). Motivation ist gemäss dem dieser Masterthesis zugrunde liegenden Verständnis untrennbar mit Emotionen verbunden: Die emotionale Bewertung einer Situation beeinflusst Handlungsbereitschaft und Verhalten und kann diese verändern. Um zu Motivieren, muss im Rahmen der professionellen Beziehung auf die Emotionen der Adressatinnen und Adressaten eingewirkt werden. Im Konzept wird das Bild des Hungers «als Trieb im menschlichen Leben» (S. 857) vermittelt. Es bezieht sich latent auf den motivationalen Aspekt: «Hunger» – verstanden als wahrgenommener Mangel – fungiert als (An-)Trieb, den Mangel zu beheben bzw. als Motivation, die eigene Situation zu verbessern. Die Aussage, dass «Lebensweltorientierung» Veränderungen auch gegen eingefahrene Lebensmuster durchsetzt (S. 858), spricht latent von den Eigenschaften Instabilität und Intensität von Emotionen: Muss das Gewohnte, «Eingefahrene» verändert bzw. destabilisiert werden, verändert dies das bekannte Reizniveau, ein verändertes Reizniveau bzw. Veränderungen rufen Emotionen hervor. Sind die im Rahmen des professionellen Handelns angestrebten Veränderungen für die Adressatinnen und Adressaten bedeutungsvoll, subjektiv wichtig, begründet dies die Emotionalität des Veränderungsprozesses. Vertreten die Professionellen in ihrem Handeln ihre (professions-)ethischen Werte und Normen, ist der Veränderungsprozess auch für sie intensiv und emotional geprägt. Dass «Pragmatik und Routinen» als elementare Voraussetzungen von Lebensbewältigung «gewählt und begründet werden» müssen (S. 856), ist ein Beispiel für den latenten Bezug zur Funktion von Emotionen für das Bewerten und Entscheiden. Emotionen sind bestimmend für die subjektive

Bewertung einer Situation und die daraus resultierenden Entscheidungen und Handlungen: Nur aufgrund einer emotionalen Bewertung ist es überhaupt möglich, aus der grossen Anzahl verfügbarer Optionen zu wählen. Die Spannung zwischen Anerkennung der lebensweltlichen Verhältnisse einerseits und dem Bestreben, dies zu verändern «in ihrer Gegensätzlichkeit auszuhalten und produktiv zu nutzen, ohne einen Pol zu verkürzen» (S. 858) andererseits, beschreibt beispielhaft die Perspektivität und den potenziell verzerrenden Einfluss von Emotionen auf die Kognition. Je intensiver die erlebten Emotionen, desto grösser die Gefahr, dass sie kognitive Aspekte störend beeinflussen, bspw. indem sie perspektivisch einen Pol verkürzen und einen umfassenden Blick auf eine komplexe Situation verhindern.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sich das Konzept – implizit – für das Phänomen Emotionen zuständig sieht, im Konzept Emotionen konkretisiert sowie emotional geprägte Zustände beschrieben sind. Unterschiedliche Eigenschaften, Aspekte und Funktionen von Emotionen sind implizit sowie latent enthalten. Die benannten Emotionen inkl. ihre Eigenschaften, Aspekte und Funktionen sowie die Beschreibungen emotionaler Zustände tauchen zwar vereinzelt auf, aber nicht im Kontext einer expliziten Thematisierung von Emotionen als Aspekt Sozialer Arbeit, sie erscheinen somit eher zufällig verwendet. Trotzdem wird allein durch die Tatsache ihrer Erwähnung im Text eine Ahnung vermittelt, dass Soziale Arbeit von Emotionen begleitet bzw. mit Emotionen konfrontiert ist. Die benannten Emotionen bzw. von Emotionen geprägte Zustände werden aber nicht in ihrem Bedeutungsgehalt für die Adressatinnen und Adressaten oder für die Professionellen der Sozialen Arbeit weiter ausgeführt.

4.2.2 Thematisieren des Umgangs mit und der Beeinflussung von Emotionen

Das Konzept vermittelt ein Bild des Umgangs mit und der Beeinflussung von Emotionen. Dass die Adressatinnen und Adressaten die Möglichkeit finden müssen, «ihre Position gegen die eigenen Ängste, Resignationen und Apathien ... zu artikulieren» (S. 859), beschreibt ausdrücklich, dass sie gefordert sind, einen Umgang mit den eigenen Emotionen zu finden bzw. diese zu modifizieren, damit die Emotionen nicht die Artikulation der eigenen Position verunmöglichen. Auch die Aussage, dass die verschiedenen Arrangements der Heimerziehung u.a. «Chancen zur Erfahrung und Bearbeitung von Schwierigkeiten und Ängsten und zum allmählichen Aufbau neuer Perspektiven» (S. 860) bieten, stellt mit der Beschreibung der erfahr- und bearbeitbaren Angst explizit die Beeinflussbarkeit von Emotionen dar. Eine weitere explizite Beschreibung der Beeinflussbarkeit von Emotionen enthält die Annahme, «wechselseitige Anerkennung» (S. 859) könne durch den Aufbau von Vertrauen generiert werden. Grunwald und Thiersch fordern eine «Skandalisierung und Einmischung in [die] Politik» (S. 861). Skandalisierung beabsichtigt, ein Thema emotional aufzuladen, um dadurch in der Öffentlichkeit bzw. in der Politik Aufmerksamkeit und eine bestimmte Wirkung zu erlangen. Diese Aufforde-

nung verdeutlicht die Annahme der Autoren, dass Emotionen – hier auf der Makroebene – beeinflusst werden können.

Im Konzept ist die Anforderung an die Adressatinnen und Adressaten, mit den eigenen Emotionen einen Umgang zu finden bzw. diese zu beeinflussen oder gezielt bearbeiten zu müssen, mehrfach konkretisiert. Auch ein Bild der Beeinflussbarkeit von Emotionen auf der Makroebene wird vermittelt. Die Thematik des Umgangs mit und der Beeinflussung von Emotionen wird konkret, jedoch nicht abstrahiert oder theoretisch fundiert dargestellt.

Alle für die Thematisierung des Umgangs mit und der Beeinflussung von Emotionen analysierten Aussagen beziehen sich auf die Adressatinnen und Adressaten oder die gesellschaftliche Ebene bzw. die Politik. Auch die Professionellen müssen im Kontext Sozialer Arbeit mit ihren Emotionen einen Umgang finden oder sie beeinflussen. Im Rahmen ihres professionellen Handelns entspricht dies einer der drei Formen von Emotionsarbeit, mit denen das Konzept nachfolgend relationiert wird.

4.2.3 Thematisieren der unterschiedlichen Formen von Emotionsarbeit

Grunwald und Thiersch definieren Lebensweltorientierte Soziale Arbeit nicht ausdrücklich als Emotionsarbeit. Die in Kapitel 4.2.1 betrachtete Bezeichnung von «Lebensweltorientierung» als Zugang «zu psychischen Phänomenen», kommt einer solchen Definition allerdings nahe. Emotionsarbeit ist in drei unterschiedliche Formen gegliedert: «Erfassen und Verstehen eigener und fremder Emotionen» – als eine der drei Formen – bildet die Grundlage der beiden weiteren Formen und ist – idealtypisch – in diesen enthalten. Emotionsarbeit im Rahmen einer professionellen Kommunikations- bzw. Interaktionssituation kann alle drei Formen umfassen, wobei situativ unterschiedlich eine Form mehr im Vordergrund steht als die anderen. Die analysierten Textpassagen werden der Form von Emotionsarbeit zugeordnet, die sie am deutlichsten widerspiegeln.

Thematisieren des Erfassens und Verstehens eigener und fremder Emotionen

Emotionsarbeit als «Erfassen und Verstehen eigener und fremder Emotionen» ist nirgends explizit dargestellt. Einen entscheidenden impliziten Bezug schafft folgende Aussage: «Das Konzept Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit verbindet die hermeneutische Tradition zur Rekonstruktion von Verstehen und Verständnis mit der interaktionistisch-phänomenologischen Tradition der Analyse der Grundstrukturen des Sozialen in der Spannung von Welt und Ich und mit den spezifischen Analysen alltäglich lebensweltlicher Lebens- und Wissensformen» (S. 856). «Verstehen und Verständnis» sollen einerseits hermeneutisch über die Interpretation bzw. Deutung der vorgefundenen Lebenswelt entstehen. Andererseits über das Erfassen dessen, was in der Interaktion mit der Lebenswelt – mit dem Phänomen das erscheint bzw. vorhanden ist – geschieht. Dies kann als Verbindung eines kognitiv neutralen und eines emotional involvierten Erfassens und Verstehens gedeutet werden. Die

Spannung, die die lebensweltlichen Verhältnisse prägt, wird im Verständnis dieser Masterthesis von den Adressatinnen und Adressaten emotional wahrgenommen. Mit dieser emotionalen Erfahrung sind auch die Professionellen konfrontiert, wenn sie sich in die Lebenswelt der Adressatinnen und Adressaten begeben und versuchen deren Situation nicht lediglich rational, sondern auch empathisch zu erfassen. Weiter oben in Kapitel 4.1.6 wurden die Feststellungen, dass Professionalität nur als reflexive möglich ist und die Fachaufgabe folglich reflexiv wahrgenommen werden muss, bereits analysiert. In der Annahme, dass Reflexivität in professionellem Handeln sich sowohl auf eine theoretische Fundierung, wie auf die eigene emotionale Beteiligung im professionellen Handeln beziehen muss, entsteht ein latenter Bezug zu Emotionsarbeit als «Erfassen und Verstehen eigener Emotionen». Die für das «Erfassen und Verstehen» wesentliche Orientierungs- und Signalfunktion von Emotionen widerspiegelt sich im Konzept nicht. Das Phänomen der «Übertragung und Gegenübertragung», das im professionellen Handeln nutzbar gemacht werden könnte, wird im Konzept nicht aufgenommen. Auch die Gefahr, die eigenen abgewehrten Emotionen innewohnt, taucht weder explizit noch implizit auf. Sie könnte lediglich in die Gefahren des «asymmetrischen Arrangements» (S. 858) hineingelesen werden. Weitere wesentliche Aspekte, wie bspw. die Schwierigkeit einem selbst grundsätzlich fremde Menschen zu verstehen, sind ausgeklammert.

Das «Erfassen und Verstehen eigener und fremder Emotionen» als basale Voraussetzung für die weiteren Formen von Emotionsarbeit kann im Konzept an einer Stelle implizit, an einer latent erkannt werden. Sowohl die Aussage zur Rekonstruktion von Verstehen und Verständnis der lebensweltlichen Verhältnisse in ihrer Spannung zu Gesellschaftsstrukturen und Machtverhältnissen wie auch die Aussagen zur reflexiven Professionalität sind, gemessen an ihrem inhaltlich zentralen Stellenwert, wenig ausgeführt, wesentliche Aspekte fehlen.

Thematisieren des Einwirkens auf eigene Emotionen

Das «Einwirken auf eigene Emotionen» ist im Konzept mehrfach implizit und latent repräsentiert. Implizit ist es im Appell enthalten, den Adressatinnen und Adressaten, ihrer Lebenswelt und ihrer Form der Lebensbewältigung in spezifischen emotionalen Ausprägungen zu begegnen. Sie werden beschrieben als «Dignität» gegenüber «der alltäglichen Lebenswelt und ihren Problemen» (S. 854); als «Respekt vor den Erfahrungen und Bewältigungsleistungen» (S. 858); als Vermitteln von «Anerkennung» (S. 859). Die geforderte emotionale Ausprägung kann in einer konkreten Interaktionssituation mit den eigenen Emotionen harmonieren oder die eigenen Emotionen können in Widerspruch bzw. Dissonanz zur erwarteten Ausprägung stehen und müssen – wollen die Erwartungen an die Emotionsnormen erfüllt werden – beeinflusst werden.

Anerkennung für die Adressatinnen und Adressaten und ihre Lebenswelt zu generieren, ist als besonders anforderungsreich dargestellt, da sie in Widerspruch steht zur Aufgabe, die Lebenswelt der Adressatinnen und Adressaten zu transzendieren (S. 859). Diese Textstelle wurde bereits in Kapitel 4.1.3 im Kontext von «Transzendieren» und in Kapitel 4.2.1 unter dem Gesichtspunkt der Perspektivität von Emotionen angeschaut. Die Spannung zwischen Anerkennung und Transzendieren «löst sich nicht immer glatt auf; sie in ihrer Gegensätzlichkeit auszuhalten und trotzdem produktiv zu nutzen, ohne einen Pol zu verkürzen, ist eine zentrale und immer wieder herausfordernde Aufgabe für die Profession der Sozialen Arbeit» (S. 858). Ohne dass dies im Konzept expliziert ist, kann die Spannung als emotionale Spannung verstanden werden. Sie entsteht unter anderem aufgrund des Trippelmandats und der diesem inhärenten Komplexität unterschiedlicher Bedürfnisse und Erwartungen. Diese Spannung, die häufig Stress erzeugt, gilt es, als Form von Emotionsarbeit auszuhalten und produktiv zu nutzen. Zudem muss ein reflektierter Umgang damit gefunden werden. Implizit wird im Konzept ein reflektierter Umgang mit dieser Spannung gefordert, um der Gefahr zu begegnen, «einen Pol zu verkürzen» (S. 858). Was gemäss dem dieser Masterthesis zugrundeliegenden Emotionsverständnis einen reflektierten, differenzierten Umgang mit den eigenen Emotionen erfordert. Dies nicht zuletzt, um den verlässlichen Informationsgehalt von Emotionen zu nutzen und nicht ihrem potenziell verzerrenden Einfluss auf kognitive Funktionen zu erliegen. Aussagen dazu, wie dies möglich ist, fehlen.

Auch die Aussagen zu «Respekt» widerspiegeln das «Einwirken auf eigene Emotionen»: «Respekt vor Erfahrungen und Bewältigungsleistungen in der Lebenswelt stützt vor allem auf ein spezifisches Verständnis von auffälligem, abweichendem Verhalten» (S. 858). Das prozesshafte, rekursive Verhältnisses von Bewertung, Kognition und Emotionen wird geschildert: Das Verständnis soll Respekt ermöglichen bzw. eine spezifische kognitive Bewertung des abweichenden Verhaltens soll eine spezifische emotionale Ausprägung generieren, wobei die kognitive Bewertung wiederum rekursiv von der eigenen emotionalen Reaktion darauf beeinflusst ist. Dieses komplexe, rekursive Verhältnis, das in anspruchsvoller Weise einen bewussten Umgang mit den eigenen Emotionen erfordert, wird im Konzept nicht als emotional geprägter Prozess verdeutlicht oder, da es die Beeinflussung eigener Emotionen im Rahmen des professionellen Handelns bedingt, als Emotionsarbeit deklariert. Auch dieser Prozess kann in Übereinstimmung mit den eigenen Emotionen oder in grosser Diskrepanz dazu – mit den ihr inhärenten Gefahren von Erschöpfung, Dehumanisierung oder Zynismus – stattfinden. Die Beschreibung des zentralen Vorgangs, Respekt zu generieren, bezieht sich mit dem «spezifischen Verständnis» auf einen rationalen Zugang. Ob damit ein rein rationaler Zugang gemeint ist oder ob Rationalität und Emotionalität als einander gegenseitig bedingend gedacht sind und das Verständnis folglich auch ein Einfühlen in die Situation bzw. ein emotionales Verstehen der Situation der Adressatinnen und Adressaten voraussetzt, lässt sich aus dem Konzept nicht erschliessen.

Folgendes Zitat beinhaltet das «Einwirken auf eigene Emotionen» lediglich latent, thematisiert jedoch einen wesentlichen Aspekt professionellen Handelns: Lebensweltorientierung «entwirft gangbare Schritte im Horizont einer offenen Planung und agiert darin in stellvertretender Verantwortung» (S. 585). Die «stellvertretende Verantwortung» suggeriert das Potential, eine gelingendere Lebensbewältigung zu ermöglichen. Damit ist ein Aspekt der «stellvertretenden Verantwortung» thematisiert. Im Gegensatz zum Konzept zeigt die Praxiserfahrung, dass im Rahmen des professionellen Handelns Situation, Möglichkeiten und Grenzen der Adressatinnen und Adressaten auch falsch eingeschätzt werden können, das Transzendieren in eine unerwünschte Richtung führen kann. Als Professionelle der Sozialen Arbeit in unsicheren Situationen, die eine offene Planung erfordern, stellvertretend für die Adressatinnen und Adressaten Verantwortung für deren Veränderungsprozess zu übernehmen, ist emotional anspruchsvoll. Die Verantwortung muss übernommen und getragen werden, ohne zu einer Überlastung zu führen, die in der Konsequenz professionelles Handeln verunmöglichen würde. Angesichts der zentralen Bedeutung der stellvertretenden Verantwortung für die Professionellen der Sozialen Arbeit, ist auch dieser Aspekt im Konzept mangelhaft ausgearbeitet. Die Übernahme – stellvertretender – Verantwortung kann mitentscheidend sein, ob eine Fachperson über längere Zeit physisch und psychisch gesund ihre Arbeit erfüllen kann oder sich erschöpft aus der direkten Arbeit mit Adressatinnen und Adressaten verabschiedet.

In den Erläuterungen zu «Anerkennung» (siehe Kapitel 4.1.4) ist das «asymmetrische professionelle Arrangement» (S. 858) thematisiert. Auch darin besteht ein latenter Bezug zum «Einwirken auf eigenen Emotionen»: Neben der Gefahr unangemessener Fürsorglichkeit, die eine emotionale Grenzüberschreitung darstellt, bedeutet dieses Arrangement auch, dass die Professionellen die Befindlichkeit und die Bedürfnisse der Adressatinnen und Adressaten berücksichtigen müssen, diese die emotionale Befindlichkeit und die Bedürfnisse der Professionellen jedoch nicht. Dies bedingt anspruchsvolle emotionale Bewältigungsleistungen seitens der Professionellen und erfordert, gegenüber den Adressatinnen und Adressaten die eigenen Emotionen authentisch jedoch nicht unkontrolliert zum Ausdruck zu bringen. Dieser Aspekt wird im Konzept nicht aufgegriffen.

Emotionsarbeit als «Einwirken auf die eigenen Emotionen» taucht im Konzept beispielhaft implizit oder latent, jedoch trotzdem deutlich als zentraler Aspekt professionellen Handelns auf. Die theoretisch fundierte Folgerung, dass deshalb die Professionellen der Sozialen Arbeit aufgefordert sind, die im Rahmen ihrer Arbeit entstehenden Emotionen zu ertragen, einen angemessenen Emotionsausdruck zu finden sowie spezifische Emotionen oder emotionale Ausprägungen – im Sinne von Tiefenhandeln – bewusst zu generieren, fehlt. Eine Thematisierung der Emotionen der Professionellen, als etwas, das nicht spezifisch generiert werden muss, sondern per se im Rahmen des Professionellen Handelns eine Rolle spielt, findet nicht statt, sie kann allenfalls latent in der «fürsorglichen Belage-

«rung» erkannt werden. Das Konzept widerspiegelt nicht, dass die Professionellen sich ihrer originären – auch negativen bzw. normwidrigen Emotionen – bewusst werden und damit einen Umgang finden müssen. Wie bereits das «Erfassen und Verstehen eigener und fremder Emotionen» wird auch diese Form von Emotionsarbeit gemessen an ihrer zentralen Bedeutung in der Praxis Sozialer Arbeit im Text von Grunwald und Thiersch zu wenig verdeutlicht und auch nicht abstrakt als Emotionsarbeit benannt oder erläutert.

Thematisieren des Einwirkens auf fremde Emotionen

«Einwirken auf fremde Emotionen» erscheint im Konzept explizit und implizit. Die in Kapitel 4.1.4 bereits analysierte Aussage, dass Anerkennung oft «mühsam» durch den «Aufbau von Vertrauen» (S. 859) hergestellt werden muss, expliziert das «Einwirken auf fremde Emotionen»: Es wird gezielt darauf eingewirkt, bei den Adressatinnen und Adressaten Vertrauen entstehen zu lassen. Die Beschreibung des Aufbaus von Vertrauen berücksichtigt, dass Emotionen nicht wie Gegenstände hergestellt werden können, sondern in der gezielten Interaktion entwickelt werden müssen. Die gemäss Konzept angestrebten Veränderungen «zu einem gelingenderen Alltag», die u.a. über «Zumutungen und Provokationen (Destruktionen)» (S. 858) erreicht werden sollen, beinhalten implizit das «Einwirken auf fremde Emotionen», denn, wer zumutet und provoziert, ruft bewusst emotionale Reaktionen des Gegenübers hervor. Nicht ausgeführt wird im Text, wie die Reaktionen konstruktiv genutzt werden können, wie fachlich begründet darauf eingewirkt wird. Implizit ist das «Einwirken auf fremde Emotionen» auch im Begriff «Disziplinierung» enthalten, in dem eine als negativ bewertete Form der Kontrolle und Beeinflussung fremden Verhaltens und fremder Emotionen gefasst wird, von der sich das Konzept abgrenzt (S. 858).

Soziale Arbeit ist im Konzept als Emotionsarbeit in Form von «Einwirken auf fremde Emotionen» explizit dargestellt sowie implizit erkennbar. Aufgrund der emanzipatorischen Ausrichtung des Konzeptes, wird interpretiert, dass die Beeinflussung der Emotionen der Adressatinnen und Adressaten nicht lediglich konvergent, sondern auch divergent erfolgen soll, um so neue Erfahrungen und Verhaltensweisen zu ermöglichen. Explizit ist dies jedoch nicht beschrieben. Gemessen daran, dass gelingendes «Einwirken auf fremde Emotionen» ein Qualitätsmerkmal und Erfolgskriterium Sozialer Arbeit darstellt, erscheint diese Form von Emotionsarbeit im Konzept unterkomplex. Wie bereits die beiden anderen Formen wird auch das «Einwirken auf fremde Emotionen» nicht auf einer theoretischen Ebene reflektiert.

4.2.4 Thematisieren des emotionalen Selbsterlebens

Wie in Kapitel 4.2.1 dargestellt, werden den Adressatinnen und Adressaten sowie den Professionellen Sozialer Arbeit im Konzept «Lebensweltorientierung» unterschiedliche Emotionen zugeschrieben,

womit sie ausdrücklich als Wesen mit Emotionen konzipiert sind. Weit gefasst könnte folglich jede entsprechende Aussage oder im Konzept konkretisiert Emotion der Dimension des emotionalen Selbsterlebens zugeordnet werden, weil eine Emotion immer von einem fühlenden Individuum wahrgenommen werden muss bzw. in einem zu Emotionen fähigen Subjekt entsteht. Die in diesem Kapitel vorgenommene Relationierung mit der Dimension des «emotionalen Selbsterlebens» konzentriert sich auf Aussagen, die das Selbsterleben explizit, implizit oder latent mit Emotionen verbinden.

Das Konzept widerspiegelt das «emotionale Selbsterleben» nirgends explizit, jedoch implizit und latent. Nachfolgende Beschreibung des Menschen in der Lebenswelt schafft mehrere implizite Bezüge: «Der Mensch wird nicht abstrakt als Individuum gesehen, sondern in einer Wirklichkeit, in der er sich immer schon vorfindet. In subjektiven Deutungs- und Handlungsstrategien, in Anpassungen, Verwandlungen und Verweigerungen, pragmatisch und in Routinen und Ritualen entlastet, sucht er die Situationen zu bewältigen, in denen er sich vorfindet; er bildet sich darin sein Bild einer in der Erfahrung verbürgten Wirklichkeit und seiner Identität. Die Situationen sind in Raum, Zeit, sozialen Bezügen und kulturellen Deutungsmustern bestimmt» (S. 856). «Nicht abstrakt» gesehen, ist das «Individuum» ein Wesen, das durch konkretes emotionales Selbsterleben einen Bezug zu seiner Wirklichkeit herstellt. Das zeigt sich im Konzept durch die Ausdrucksweise der «subjektiven Deutungs- und Handlungsstrategien», die anerkennt, dass Deutungs- und Handlungsstrategien nicht allgemeingültig normiert, sondern individuell –aufgrund emotionaler Bewertungen – geschaffen sind. Das Konzept sieht den Menschen weiter, als «in einer Wirklichkeit» eingebundenes agierendes und reagierendes Individuum. Dem Verständnis dieser Arbeit zufolge, ist ein Existenzbewusstsein, ein Bewusstsein, sich in einer Welt vorzufinden nur aufgrund von Emotionen möglich. Darauf basierend erschliesst sich der Mensch seine Wirklichkeit wiederum mittels emotionaler Erfahrungen, woraus Bewertungen und möglichen Handlungsfolgen resultieren. Auch die Aussage, dass die Situationen der Individuen durch die Dimensionen «Raum, Zeit, soziale Bezüge und kulturelle Deutungsmuster» geprägt sind, stellt den emotionalen bzw. den konkret erfahrenen Bezug zur individuellen Wirklichkeit dar. Dass, wie oben zitiert, Situationen bewältigt werden müssen, zeugt von ihrer Bedeutsamkeit, die – im Gegensatz zu Gleichgültigkeit – ihrerseits auf eine emotionale Besetzung verweist. Diese Interpretation wird durch nachfolgende Aussage gestützt: «Lebensweltliche Bewältigungsmuster und Lebenswelten werden verstanden als Ausdruck der Erfahrung eines zentralen Widerspruch und des Kampfes in diesem Widerspruch» (S. 857). Erfahrungen «zentraler Widersprüche» sind Erfahrungen von – emotional wahrgenommenen – Spannungsverhältnissen. Dass darin gekämpft wird, lässt auf die emotionale Bedeutsamkeit der widersprüchlichen Komponenten schliessen, denn wären sie nicht bedeutsam, würde nicht dafür gekämpft. Die Auseinandersetzung mit der Welt ermöglicht laut Konzept schliess-

lich das Entstehen einer eigenen Identität. Diese zentrale Entwicklungsaufgabe ist wiederum nur über Emotionen möglich, was aber nicht expliziert wird.

Das «emotionale Selbsterleben» ist latent auch «in der Frage nach den Lebensverhältnissen in ihrer subjektiven und situativen Bedeutung» (S. 855) enthalten. Die subjektive Bedeutung wird einer Situation, einem Verhältnis aufgrund der in ihr ausgelösten Emotionen verliehen. «Emotionales Selbsterleben» widerspiegelt sich ferner in der «Akzentuierung der Gegenwart», des «Hier und Jetzt» (S. 858) als die Zeit, die emotional direkt wahrgenommen wird – im Gegensatz zu Vergangenheit und Zukunft, die beide auch emotional besetzt sein, aber nicht direkt wahrgenommen werden können. Die Aussagen zu den «strapaziös werdenden Bewältigungsleistungen», zum «zu Rande kommen mit den Verhältnissen», zur «wachsenden Überforderung» und den «psychisch-psychiatrischen Belastungen» (S. 860) beschreiben alle stark emotional geprägte Situationen, die mit einem unangenehmen emotionalen Selbsterleben einhergehen und bewältigt werden müssen. Die Ausdrucksweisen implizieren, dass diese Situationen prekär sind und die Bewältigung mehr schlecht als recht möglich ist. Es entsteht das Bild eines krisenhaften «emotionalen Selbsterlebens».

Bezüglich der Dimension «emotionales Selbsterleben» wiederholt sich das bereits mehrfach ange-troffene Muster: Das Konzept nimmt «emotionales Selbsterleben» in unterschiedlichen Textpassagen auf, abstrahiert es jedoch nicht und fundiert es auch nicht theoretisch. Das emotionale Selbsterleben zeigt sich im Konzept ohne expliziert zu werden. Trotzdem kann dem Konzept eine hohe Gewichtung dieser Dimension zugeschrieben werden. Werden die analysierte Textpassage aus dem Konzept gedanklich in die Praxis übertragen, entsteht ein facettenreiches Bild des Menschen als emotionales Wesen, das durch seine Emotionen ein Bewusstsein von sich und seiner Umwelt erlangt, das seine Erfahrungen aufgrund der daraus hervorgerufenen Emotionen deutet und bewertet, handelnd seine Umwelt beeinflusst und sich eine eigene Identität schafft.

4.2.5 Thematisieren des emotionalen Objekt- und Weltbezuges

Der «Emotionale Objekt- und Weltbezug» taucht im Konzept implizit und latent auf. Diese Dimension ist eng mit dem «emotionalen Selbsterleben» verbunden, das den Ausgangspunkt aller emotionalen Erfahrungen bildet. Die oben exemplarisch für das «emotionale Selbsterleben» zitierte Textpassage thematisiert implizit in weiten Teilen – bspw. in den «subjektiven Deutungs- und Handlungsstrategien» sowie im «Bild einer in der Erfahrung verbürgten Wirklichkeit» (S. 856) – auch den emotionalen Objekt- und Weltbezug, der den Bezug des Selbst zu seinen Mitmenschen und der es umgebenden Welt umfasst. Die «subjektiven Deutungs- und Handlungsstrategien» beinhalten latent den persönlichen Bezug zur Welt. Die «in der Erfahrung verbürgte Wirklichkeit» verdeutlicht, dass der Bezug zu Objekten und zur Welt über Erfahrungen, also über emotional wahrgenommene Reize und deren

Bewertung, entsteht. Die «in der Erfahrung verbürgte Wirklichkeit» kann als das «In-der-Welt-Sein» verstanden werden, das sich mit jeder Erfahrung modifiziert. Im Konzept ist «Lebensbewältigung» definiert «als allgemeines Verhältnis des Menschen zur Wirklichkeit und die Realisierung dieses Verhältnisses in konkreten Lebensfeldern» (S. 856). Ohne dass Emotionen darin verdeutlicht werden, enthält das «Verhältnis des Menschen zur Wirklichkeit», latent oder gar implizit – wenn davon ausgegangen wird, dass dieses Verhältnis nur über Emotionen möglich ist – den «emotionalen Objekt- und Weltbezug». Auch in der Beschreibung von «Alltag als Spannungsverhältnis» (S. 856) ist der «emotionale Objekt- und Weltbezug» durch die Tatsache der emotionalen Wahrnehmung der Spannungen enthalten.

Wie das «emotionale Selbsterleben», ist auch der «emotionale Objekt- und Weltbezug» im Konzept nicht abstrahiert oder theoretisch fundiert, er wird jedoch nuanciert dargestellt. Der «emotionale Objekt- und Weltbezug» der Adressatinnen und Adressaten erhält durch die hohe Gewichtung von Alltag und Bewältigungsleistungen in der «Lebensweltorientierung» einen wichtigen Stellenwert.

4.2.6 Thematisieren der Emotionen in sozialen Interaktionen

Auch die Dimension der «Emotionen in sozialen Interaktionen» ist im Konzept erkennbar, es bestehen explizite und implizite Aussagen dazu sowie solche, in denen die Dimension latent vorhanden ist. Die bereits mehrfach betrachtete Aussage, dass wechselseitige Anerkennung den «Aufbau von Vertrauen» (S. 859) bedingen kann, beschreibt das Hervorrufen und Verändern von Emotionen in sozialen Interaktionen, die Emotion «Vertrauen» ist expliziert. Folgende, im Kontext von «Anerkennung» (siehe Kapitel 4.1.4) bereits analysiert Textstelle, kann als latente Darstellung des wechselseitigen Hervorrufens und Veränderns von Emotionen im Rahmen sozialer Interaktionen gelesen werden: «Lebensweltorientierte Soziale Arbeit vermittelt Anerkennung und Transzendieren in ihrer Spannung im Medium von Verhandlung. Verhandlung meint die prinzipielle wechselseitige Anerkennung miteinander agierender PartnerInnen» (S. 859). Der Begriff «wechselseitig» verdeutlicht den Beziehung schaffenden Austausch von Emotionen bzw. die Veränderung von Emotionen durch Interaktionen. Exemplarisch für diese Dimension sind auch die weiter oben analysierten Aussagen zum «Verhandeln» (siehe Kapitel 4.1.5), in denen Emotionen in sozialen Interaktionen mehrfach implizit auftauchen, bspw. wenn «Verhandeln» als Vermittlung von Anerkennung und Zumutung beschrieben ist, die unter anderem Konflikt, Streit und Auseinandersetzung bedeutet (S. 859). Ohne dass Emotionen explizit genannt werden, verdeutlicht die Auflistung dieser Interaktionsmodi, dass soziale Interaktion und Kommunikation Emotionen hervorrufen und von diesen geprägt sind, denn, bestehen Konflikte und wird gestritten, sind immer Emotionen involviert. Weniger deutlich, jedoch latent im Konzept enthalten ist die Dimension «Emotionen in sozialen Interaktionen» bei der Beschreibung der Adressatinnen und Adressaten, die «in ihren Anstrengungen, Raum, Zeit und soziale Beziehungen zu ges-

talten» (S. 854) gesehen werden. Der Bezug ergibt sich hier aus der Perspektive, dass soziale Beziehungen nur auf der Basis von Emotionen möglich sind. Dass «soziale Beziehungen Selbstverständlichkeiten sowie gewählte und inszenierte Arrangements miteinander verbinden» (S. 856) müssen, verweist latent auf die wesentliche Funktion von Emotionen für das Entstehen und Bestehen von Beziehungen und sozialen Systemen. Das gleiche gilt für die Beschreibung von «Lebenswelt» als Ort in dem «soziale Beziehungen» gestaltet werden (S. 854).

«Emotionen in sozialen Interaktionen» erscheinen im Konzept mehrfach und in unterschiedlich formulierter Deutlichkeit. Aus den Bruchstücken lässt sich ein mehrdimensionales Bild von Emotionen als grundlegender Voraussetzung für soziale Interaktion und Kommunikation zusammensetzen.

4.2.7 Thematisieren der Emotionen in sozialen Systemen

Die Dimension «Emotionen in sozialen Systemen» ist im Konzept wiederholt vertreten. An einer Stelle geschieht dies vage explizit, implizit und latent jedoch mehrfach. Am deutlichsten, inhaltlich jedoch nicht am zentralsten, sind «Emotionen in sozialen Systemen» erkennbar in der Beschreibung der «unglücklichen» bzw. «unerträglichen» (S. 858) Ergebnisse der Bewältigungsleistungen Einzelner für das Umfeld bzw. die Gesellschaft. Sie beschreiben, wie Einzelne das Klima in einem sozialen System beeinflussen können. Durch den Begriff «Gesellschaft» ist das emotionale Klima auf der Makroebene verortet, was unwahrscheinlich erscheint und auf einen unbedachten Gebrauch des Begriffs schließen lässt. «Umfeld» ist – bescheidener – auf der Meso- oder gar Mikroebene angesiedelt und erscheint angemessener. Lediglich implizit, inhaltlich jedoch zentraler, erscheinen «Emotionen in sozialen Systemen» als Beschreibung ethischer Werte demokratischer Gesellschaften: Wiederholt werden die Ausdrücke «soziale Gerechtigkeit» und «Zugangsgerechtigkeit» verwendet. Damit sind zwar keine Emotionen benannt, die Entstehung ethischer Werte bzw. die Reaktionen auf die Verletzung dieser Werte sind jedoch, wie in Kapitel 4.1.3 zum «Transzendieren» bereits erläutert, untrennbar mit Emotionen verknüpft. Die vielen Referenzen zu den «Strömungen der Zeit» enthalten Ausdrücke wie «Entfremdung» und «bessere Lebensbedingungen», «Care», «Dignität der Lebensverhältnisse», «Zeitlichkeit der Sorge und des Besorgens», «Dramen des Alltags», «Pluralisierung der Lebenslagen», «Individualisierung der Lebensführung» sowie «Wandel von der Erziehungs- zur Beziehungsfamilie» (S. 858). Einzig der Begriff «Sorge» steht explizit für eine Emotion, trotzdem weisen auch die andern Ausdrücke implizit starke Bezüge zu «Emotionen in sozialen Systemen» und deren Wandel auf. Besonders deutlich wird dies in der Beschreibung der Veränderung innerhalb der Familie, in der neu die Beziehungen – die durch den Austausch von Emotionen entstehen – zentral sind und nicht mehr die Erziehung. Ohne dass Emotionen darin explizit oder implizit enthalten sind, vermitteln die Autoren mit folgender Aussage ein deutliches Bild ihrer Einschätzung des aktuellen – emotionalen – Klimas auf gesellschaftlicher Ebene: «Die sozialen Probleme verschärfen sich, es bilden sich neue Zonen von

Gewinnern und Verlierern, von Verunsicherung und Exklusion in der Gesellschaft, und die Brüchigkeit der Gesellschaftsstrukturen und Alltagsverhältnisse intensiviert sich im Zeichen von Entgrenzung» (S. 860). «Sich verschärfende soziale Probleme», «Gewinner und Verlierer», «Verunsicherung», «Exklusion», «sich intensivierende Brüchigkeit der Gesellschaftsstrukturen» sind alles moralische Kategorien des Guten und des Schlechten. All diesen Wertungen haftet etwas Dramatisches, Dringliches, emotional Intensives an. Diese gesellschaftliche Veränderungen kulminieren gemäss Grunwald und Thiersch in einer Zunahme von «depressiver Ziellosigkeit» – einer psychischen Krankheit – und «ziellose[r] Gewalttätigkeit» – einem Straftatbestand (S. 861). Beide schlagwortartig gefassten Zustände zeichnen sich durch eine emotionale Störung aus: «Depressionen», durch einen negativ geprägten, veränderten emotionalen Bezug zu sich selbst und zur Umwelt, «Gewalt», durch ein unkontrolliertes normverletzendes Ausleben starker negativer Emotionen. Für Depressionen ist prinzipiell die Medizin zuständig, für Gewalttätigkeiten die Justiz. Gemäss Konzept ist auch die Soziale Arbeit für diese emotional höchst anspruchsvollen Phänomene zuständig. «Anspruchsvolle Unterstützungskonzepte», die eine «offene und fantasievolle Weiterentwicklung» des Hilfsangebotes ermöglichen, sollen das professionelle Handeln leiten (S. 861). In diesen Aussagen verdeutlichen die Autoren, wie gesellschaftliche Strukturen und Verhältnisse bis in die Persönlichkeit von Menschen wirken und deren emotionales Erleben pathologisieren bzw. deren Verhalten kriminalisieren. Der Ausdruck «fantasievoll» könnte frivol wirken angesichts der Schwere und des zerstörerischen Potenzials, dem damit begegnet werden soll. Er kann aber auch einen subversiven Ansatz implizieren: Da Soziale Arbeit als Vermittlerin zwischen den Adressatinnen und Adressaten und der Gesellschaft steht, die gesellschaftlichen Strukturen jedoch nicht ändern kann, bleibt ihr bloss der Weg über die «Fantasie» um mit den Adressatinnen und Adressaten innerhalb dieser Strukturen bessere Lösungen für ein gelingenderes Leben zu finden.

Nebst der Beschreibung des aktuellen emotionalen Klimas in der Gesellschaft, enthält das Konzept mehrere latente Bezüge zu Emotionsnormen innerhalb unterschiedlicher sozialer Systeme: Emotionsnormen sind Aspekte «kultureller Deutungsmuster» (S. 856), auch die «Spannungen und Widersprüche» zwischen «verschiedenen Lebensfeldern» (S. 856) können aufgrund unterschiedlicher Emotionsnormen entstehen und «gesellschaftliche Strukturen» (S. 856 - 857) sind u.a. durch Emotionsnormen konstituiert, die über Zugehörigkeit oder Ausschluss befinden. Die in Relation mit der «Beeinflussung von Emotionen» analysierte Aussage (siehe Kapitel 4.2.2) zur «Skandalisierung» könnte auch unter dem Gesichtspunkt von «Emotionen in sozialen Systemen» betrachtet werden (S. 861): Die Aussage widerspiegelt unter diesem Gesichtspunkt die Annahme, dass Emotionen einen Aspekt sozialer Systemen bilden und bspw. das emotionale Klima auf der Makroebene durch die Skandalisierung eines Themas beeinflusst werden kann.

«Emotionen in sozialen Systemen» erhalten im Konzept ein hohes Gewicht. Sie werden in einem differenzierten Bild vermittelt, was vornehmlich durch implizite oder latente Bezüge geschieht. Thematisch sind ethische Werte und Emotionsnormen, das sich verändernde emotionale Klima in sozialen Systemen, die Einschätzung des aktuellen emotionalen Klimas in der Gesellschaft sowie dessen negative Folgen widerspiegelt. Auch diese Dimension ist im Konzept nicht theoretisch reflektiert. Allerdings kann angenommen werden, dass mit den Kenntnissen der soziologischen Theorie Habermas eine theoretische Verortung von Emotionen in sozialen Systemen möglich wäre.

4.3 Verdichtete Erkenntnisse

In diesem Kapitel sind generelle Erkenntnisse der Thematisierung von Emotionen im Konzept «Lebensweltorientierung», die sich nicht mehr direkt auf spezifische einzelne Aussagen aus dem Konzept beziehen, verdichtet dargestellt. Als Gedankenstützen sind in Klammern vereinzelt Beispiele bzw. Stichworte aus der vorangehenden detaillierten Analyse vermerkt.

Professionellen sind aufgefordert, Situation der Adressatinnen und Adressaten emotional zu erfassen Grundsätzlich verdeutlicht die Analyse, dass gemäss «Lebensweltorientierung» die Professionellen aufgefordert sind, sich emotional auf die Situation der Adressatinnen und Adressaten einzulassen: Die Professionellen der Sozialen Arbeit stellen nicht Lösungen für Probleme zur Verfügung, sondern unterstützen auf der Basis von Verstehen und Verständnis neue Lösungen für misslungene Lösungen. Dieses Verstehen der Situation der Adressatinnen und Adressaten, als Basis für Veränderungen, soll nicht nur abstrakt – durch Schilderungen der Adressatinnen und Adressaten oder durch von anderen Professionellen verfasste Berichte – vermittelt werden, sondern die Situation der Adressatinnen und Adressaten soll möglichst direkt wahrgenommen, also auch emotional erfasst werden. Die Professionellen sollen einen Zugang zur alltäglichen Wirklichkeit der Adressatinnen und Adressaten finden, indem sie sich real, körperlich in ihre Lebenswelt begeben. Dies ermöglicht, physisch, sinnlich und emotional wahrzunehmen, was es heissen kann, in dieser Wirklichkeit zu leben. Die Grenze zwischen der Institution «Soziale Arbeit» auf der Makroebene und der Realität der Adressatinnen und Adressaten auf der Mikroebene wird dadurch, dass sich die Professionellen physisch in die Lebenswelt der Adressatinnen und Adressaten begeben, überwunden.

Bedeutsame Emotionen der Adressatinnen und Adressaten

Der ausdrückliche Bezug Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit zur Lebenswelt bzw. zum Alltag der Adressatinnen und Adressaten zeugt von einem grundsätzlichen Interesse dafür, wie diese ihren Alltag erleben, wie es ihnen dabei geht, welche Emotionen ihren Alltag und ihre Auseinandersetzungen damit kennzeichnen. Die Emotionen der Adressatinnen und Adressaten werden als relevant erachtet.

Lebensweltorientierte Soziale Arbeit ist von Emotionen geprägt und begleitet

Bereits bei einem relativ oberflächlichen Durchlesen zeigt sich, dass Lebensweltorientierte Soziale Arbeit mit Emotionen konfrontiert ist und auf Emotionen einwirkt: Im Konzept «Lebensweltorientierung» erscheinen unterschiedliche Emotionen (Hoffnungen, Ängste, Mut, Vertrauen). Zudem werden mehrere eng mit Emotionen verbundene Begriffe (Blockaden, Verletzungen, depressive Ziellosigkeit) verwendet und einzelne Textpassagen evozieren emotional geprägte Bilder (Vermitteln von Anerkennung, Streit, Konflikt, ziellose Gewalttätigkeiten). Der Ausgangspunkt Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit auf der Mikroebene entspricht implizit einer hohen Gewichtung des direkten Erlebens bzw. der Emotionen der Adressatinnen und Adressaten. So wird vermittelt, dass Soziale Arbeit bzw. professionelles Handeln «etwas mit Emotionen zu tun hat».

Emotionen sind als komplexe Phänomene dargestellt

Im Text tauchen implizit sowohl mehrere Merkmale (Intensität, Instabilität, Perspektivität), wie auch Aspekte und Funktionen von Emotionen (motivationaler Aspekt, Funktion für die Bewertung) und ihr Einfluss auf unterschiedliche psychische Prozesse auf (Kognition, moralische Orientierung). Auch die Beeinflussbarkeit von Emotionen ist mehrfach dargestellt (Vertrauen aufbauen, Respekt generieren, Skandalisieren). Aus den unterschiedlichen, fragmentarisch im Konzept enthaltenen Aussagen lässt sich zwar ein relativ differenziertes, der Komplexität von Emotionen angemessenes Bild zusammensetzen. Emotionen werden jedoch nicht auf einer theoretischen Ebene in ihrer Komplexität oder in ihrer Bedeutung für das menschliche Erleben und Verhalten thematisiert.

Unterkomplexe Repräsentation des Emotionsspektrums

Den konkretisierten Emotionen sowie den Begriffsverwendungen, die Emotionen implizieren oder evozieren, haftet teilweise etwas Zufälliges, Beliebigen, Eklektisches an (Hoffnung, Resignation). Stellenweise ist das Benennen einer Emotion für den Sinngehalt der Aussage entscheidend (Mut zu Kontrollen). Unangenehme Emotionen der Adressatinnen und Adressaten, die aus der Tatsache der Hilfebedürftigkeit entstehen können, erscheinen marginal (eigene Position gegen «Vorlauf» der PädagogInnen formulieren). Normwidrige Emotionen seitens der Professionellen erscheinen im Konzept nicht.

Menschen sind als emotionale Wesen dargestellt

Das Konzept entwirft implizit ein differenziertes Bild des Menschen als emotionales Wesen, das sich selbst über Emotionen erlebt und mit der Welt in einem emotionalen Austausch steht, ohne dass Menschen auf abstrakter Ebene als emotionale Wesen expliziert sind. Das übermittelte Menschenbild steht für alle Menschen und schliesst die Professionellen genauso ein, wie die Adressatinnen und Adressaten. Die im Text konkretisierten Emotionen werden vornehmlich den Adressatinnen und Ad-

ressaten zugeordnet (Ängste, Hoffnungen, Resignation). Die Adressatinnen und Adressaten werden innerhalb ihrer Lebenswelt in emotionalen Beziehungen (soziale Bezüge gestalten) gesehen und auch die professionelle Beziehung ist als von Emotionen begleitet geschildert (Vertrauen aufbauen, Ängste überwinden).

Den Adressatinnen und Adressaten sind überwiegend unangenehme Emotionen zugeschrieben

Gemessen am möglichen Spektrum, ist die Auswahl der den Adressatinnen und Adressaten zugeordneten Emotionen relativ gering und zeichnet sich tendenziell durch unangenehme, nicht wünschenswerte Qualitäten aus (Ängste, Resignation, depressive Ziellosigkeit). Dadurch wird ihre Situation als potenziell belastend, schwierig und autonomieeinschränkend vermittelt (strapaziös, Überforderung, psychisch-psychiatrische Belastung). Einen Gegenpol bildet einzig die ihnen zugeschriebene «Hoffnung». Die Emotionalität krisenhafter Situationen, die sich aus der Unsicherheit, Instabilität, ungewissen Zukunft und eingeschränkten Autonomie ergibt, kann im Konzept erkannt werden. Der für die Adressatinnen und Adressaten potenziell kränkende, beschämende Aspekt, Hilfe bzw. professionelle Hilfe in Anspruch nehmen zu müssen, der sich unter anderem in den Werten der Leistungsgesellschaft, im Machtgefälle innerhalb der professionellen Beziehung sowie im – zumindest partiellen – Abstinenzgebot der Professionellen begründen lässt, fehlt im Konzept gänzlich. Obwohl die Situation der Adressatinnen und Adressaten von Emotionen gekennzeichnet dargestellt ist und auch der erforderliche Umgang damit skizziert wird, werden Emotionen nicht in ihrer grundlegenden Bedeutung oder ihren Folgen für die Adressatinnen und Adressaten thematisiert.

Professionelle sind nicht mit eigenen Emotionen konfrontiert

Anders als das Bild der Adressatinnen und Adressaten ist das Bild der Professionellen: In ihrer Rolle sind sie nicht per se als ganze Menschen mit Emotionen konzipiert, die sie in die professionelle Beziehung einbringen bzw. die in diesem Rahmen entstehen, die sie reflektieren und mit denen sie einen Umgang finden müssen. In Verbindung mit den Professionellen tauchen Emotionen im Text primär als etwas auf, das generiert werden muss (Respekt, Anerkennung), um die professionelle Aufgabe zu erfüllen. Emotionen sollen gezielt entwickelt und eingesetzt werden, um professionell handeln zu können. Diese Emotionen entsprechen Affektozepten, allenfalls – wenn die gewünschte emotionale Ausprägung der tatsächlichen Emotion entspricht und lediglich aufrechterhalten werden muss – Metaemotionen. Originäre Emotionen oder ein authentisches emotionales Engagement seitens der Professionellen erscheinen nicht als Aspekte der professionellen Beziehung – obwohl diese als emotional dargestellt ist (Konflikt, Streit). Die zu generierenden Emotionen sind gemäss gängigen Emotionsnormen alle ehrenwert, Aspekte wie ein nicht autonomiefördernder Einfluss der Persönlichkeit der Professionellen auf die Adressatinnen und Adressaten oder die nicht wünschenswerten Emotio-

nen im Rahmen des professionellen Handelns und der professionellen Beziehung sind ausgeklammert.

Potenziell vielfältige Emotionen innerhalb der professionellen Beziehung

Die professionelle Beziehung entfaltet sich in unterschiedlichen Spannungsfeldern zwischen Respekt und Transzendieren, Partnerschaftlichkeit und Asymmetrie, Nähe und Distanz etc. «Lebensweltorientierung» übernimmt stellvertretende Verantwortung und setzt Veränderungen durch. Die Qualität der Beziehung, die unter diesen vielfältigen Wirkfaktoren entstehen kann, lässt sich aus unterschiedlichen Fragmenten aus dem Text zusammensetzen. Sie ermöglicht den Adressatinnen und Adressaten grundsätzlich ein breites Spektrum an Emotionen. Die Beziehung soll durch Respekt seitens der Professionellen und wechselseitige Anerkennung geprägt sein. Gleichzeitig bietet sie Platz für heftige emotionale Auseinandersetzungen (Konflikt, Streit) sowie die Chance, Emotionen zu erfahren oder zu bearbeiten (Ängste) und die Möglichkeit, neue Emotionen (Vertrauen, Anerkennung) entstehen zu lassen. Aus unterschiedlichen Textstellen lässt sich bei intensiver Auseinandersetzung mit dem Konzept das Bild einer professionellen Beziehung, die auch Emotionen beinhaltet, kreieren. Emotionen werden im Konzept nicht in ihrer Bedeutung für die Zielerreichung expliziert oder auf abstrakter Ebene gefasst.

Emotionsarbeit ist dargestellt, nicht theoretisch reflektiert

Emotionsarbeit als Aspekt Sozialer Arbeit erscheint im Konzept «Lebensweltorientierung» beispielhaft. «Erfassen und Verstehen eigener und fremder Emotionen» als basale Voraussetzung der weiteren Formen von Emotionsarbeit ist implizit und latent enthalten. Der Bezug zum theoretischen Hintergrund (hermeneutisch, interaktionistisch-phänomenologisch) auf dem Erfassen und Verstehen gründen sollen, ist transparent, lässt sich ohne fundierte Kenntnisse jedoch nicht erschliessen. Das «Einwirken auf eigenen Emotionen» ist implizit und latent, und von allen drei Formen von Emotionsarbeit am vielfältigsten und komplexesten dargestellt. Es taucht in den wiederholten Aufforderungen, den Adressatinnen und Adressaten in bestimmten emotionalen Ausprägungen zu begegnen, auf (Dignität, Anerkennung, Respekt). Das «Einwirken auf fremde Emotionen» ist als einzige der drei Formen explizit im Text abgebildet und auch implizit enthalten (Vertrauen aufbauen, Transzendieren). Die Thematisierung bleibt jedoch, gemessen am zentralen Stellenwert dieser Form von Emotionsarbeit für Erfolg und Qualität der Sozialen Arbeit, unterkomplex. Auch die dieser Form von Emotionsarbeit inhärenten vielfältigen Anforderungen und Risiken, sind mangelhaft dargestellt. «Einwirken auf fremde Emotionen» ist – wie die andern Formen – lediglich beispielhaft dargestellt und nicht theoretisch reflektiert. Als Emotionsarbeit dargestelltes professionelles Handeln wird stellenweise nicht den Professionellen zugeschrieben, sondern der Profession oder dem Konzept, was Emotionsarbeit als Aspekt professionellen Handelns noch weniger fassbar macht.

Soziale Systeme prägen Emotionen und sind von Emotionen geprägt

Sowohl die Adressatinnen und Adressaten in ihrer Lebenswelt als auch die Soziale Arbeit bzw. die darin handelnden Professionellen sind gemäss Konzept eingebunden in soziale Systeme mit spezifischen, sich wandelnden emotionalen Klimata, von denen sie betroffen sind, mit denen sie sich auseinandersetzen bzw. mit denen sie einen Umgang finden müssen (depressive Ziellosigkeit). Als Ausdruck spezifischer emotionaler Klimata in sozialen Systemen sind ethische Normen benannt. Das aktuelle gesellschaftliche emotionale Klima ist in düsteren, bedrängenden Bildern gezeichnet (verschärfende soziale Probleme, Gewinner und Verlierer, Exklusion) und die Soziale Arbeit ist auf der Mikro- und auf der Makroebene aufgefordert, darauf zu reagieren. Wiederum ist die Bedeutung von Emotionen in diesen unterschiedlichen sozialen Systemen, die die Lebenswelt konstituieren und prägen, dargestellt, jedoch im Konzept selber nicht theoretisch verankert.

Sprachlich anspruchsvoll strukturierte Thematisierung von Emotionen

Die sprachliche Struktur einzelner Textstellen ist sehr komplex und muss – um verstanden werden zu können – schrittweise erschlossen werden (Vermittlung von Anerkennung und Transzendieren von Lebenswelt). Die Komplexität kann zu einer falschen Interpretation oder einem lediglich diffusen Verständnis der intendierten Bedeutung führen.

Thematisierung von Emotionen mit unklarer Begriffsverwendung

Die als für das Konzept «Lebensweltorientierung» zentral erachteten Begriffe, die im Rahmen dieser Arbeit analysiert wurden, stehen in enger Verbindung mit Emotionen, was im Konzept durch die Verbindung dieser Begriffe mit explizierten oder implizit und latent enthaltenen Emotionen deutlich wird. Bei einigen dieser Begriffe handelt es sich um bekannte Fachausdrücke (reflexive Professionalität), einige Begriffe entsprechen dem gängigen Sprachgebrauch (teilw. Respekt), was der Vergleich mit dem Duden bestätigt, andere werden in eigenwilliger Art und Weise verwendet (Verhandeln, Transzendieren, unglücklich) wobei der intendierte Bedeutungsgehalt im Konzept erläutert wird. Eine vierte Begriffsgruppe zeichnet sich durch eine unkonventionelle Verwendung aus, ohne dass die beabsichtigte Bedeutung ausgeführt ist (Destruktion, unglücklicher Stolz, Mut). Im Konzept verwendete Begriffe führen mehrfach zu Unklarheiten und Interpretationsspielraum. Dieser Spielraum ist problematisch, er lässt Interpretationen zu, die einerseits ein sonderbares Bild professionellen Handelns vermitteln (Mut, Fremdes stehen zu lassen, Destruktion), das teilweise in Widerspruch steht zum explizit vermittelten Bild der Intentionen von «Lebensweltorientierung», als Eröffnen von Optionen zu einem gelingenderen Leben. Andererseits kann daraus ein Verständnis professionellen Handelns abgeleitet werden, dass sowohl für die Adressatinnen und Adressaten als auch für die Professionellen als riskant bezeichnet werden kann.

4.4 Thematisieren von Emotionen und Reflexion des professionellen Emotionsumgangs

Die Erkenntnisse aus der differenzierten theoriegeleiteten Analyse des Konzeptes «Lebensweltorientierung» ermöglichen die Beantwortung der dieser Arbeit zugrunde gelegten Fragen:

Wie werden im Konzept «Lebensweltorientierung» Emotionen thematisiert?

Im Konzept «Lebensweltorientierung» von Grunwald und Thiersch fehlt eine theoretisch fundierte Thematisierung von Emotionen als wesentlichen Aspekt Sozialer Arbeit, mit dem Professionelle der Sozialen Arbeit in ihrer Praxis konfrontiert sind und sich auseinandersetzen müssen. Das Konzept bietet der Praxis keine theoretische Reflexionsmöglichkeit von Emotionen als Gegenstand Sozialer Arbeit. Die abstrakten Begriffe «Emotion» oder «Gefühl» tauchen im gesamten Konzept nie auf. Emotionen sind jedoch nicht vollkommen aus dem Konzept ausgeklammert: Sie werden vereinzelt beispielhaft expliziert oder als implizit bzw. latent vorhanden vermittelt. Wobei eine implizite oder latente Vermittlung des Vorhandenseins von Emotionen überwiegt. Emotionen im Konzept darzustellen, ist nicht mit einer theoretischen Fundierung oder Thematisierung gleichzusetzen. Durch das Darstellen oder Vermitteln von Emotionen bestätigt das Konzept den Professionellen jedoch, dass sie in ihrer Praxis mit Emotionen konfrontiert sind. Was dies für sie als Professionelle, für ihre Adressatinnen und Adressaten oder für die professionelle Beziehung bedeutet, ist im Konzept nicht thematisiert. Die benannten oder als vorhanden vermittelten Emotionen werden vornehmlich den Adressatinnen und Adressaten zugeschrieben. Dass die Professionellen auch mit eigenen Emotionen konfrontiert sind bzw. sich damit auseinandersetzen müssen, wird im Konzept weder abgebildet noch theoretisch reflektiert.

Wie wird im Konzept der professionelle Umgang mit Emotionen reflektiert?

Der professionelle Umgang mit Emotionen bzw. Emotionsarbeit wird im Konzept «Lebensweltorientierung» nicht theoretisch fundiert thematisiert. Das Konzept bietet den Professionellen der Sozialen Arbeit keine theoretische Reflexionsmöglichkeit von Emotionsarbeit als Grundlage Sozialer Arbeit. Der abstrakte Begriff «Emotionsarbeit» wird im gesamten Konzept nie genannt. Trotzdem ist Emotionsarbeit als Aspekt Sozialer Arbeit im Konzept widerspiegelt: Der professionelle Umgang mit Emotionen wird beispielhaft, vornehmlich implizit oder latent, vermittelt. Wobei Subtilität und Komplexität des Umgangs mit Emotionen vereinzelt differenziert dargestellt sind. Gemessen am grossen Spektrum unterschiedlicher Ausprägungen von Emotionsarbeit in der Praxis Sozialer Arbeit sind die dargestellten Beispiele eingeschränkt. Ausser, dass sie für den professionellen Umgang mit den Adressatinnen und Adressaten gezielt Emotionen generieren müssen, sind die Professionellen gemäss Konzept nicht weiter gefordert, einen Umgang mit eigenen Emotionen zu finden. Themen wie persönliche oder organisationale Voraussetzung, die einen professionellen Umgang mit Emotionen ermögli-

chen oder unterstützen bzw. was die Tatsache des Emotionsumgangs für Studium und Ausbildung implizieren, sind ausgeklammert.

5 Diskussion, Reflexion und Ausblick

Im letzten Kapitel werden die Erkenntnisse aus der Konzeptanalyse kritisch diskutiert. Das gewählte methodische Vorgehen wird auf seine Eignung zur Beantwortung der dieser Arbeit zugrundeliegenden Fragen reflektiert. Zum Schluss werden zentrale neue Themen und Fragen erörtert, die sich aus der fundierten theoretischen Auseinandersetzung mit Emotionen in der Sozialen Arbeit ableiten.

5.1 Diskussion der Erkenntnisse

Die Diskussion der Erkenntnisse legt theoretisch begründet die erkannten Stärken und Schwächen des Konzeptes «Lebensweltorientierung» dar. Danach wird die untersuchte Konzeptversion überblicksartig mit der vorangehenden Version verglichen, Unterschiede in der Thematisierung von Emotionen werden aufgezeigt. Abschliessend werden Differenzierungsvorschläge für eine Weiterentwicklung des Konzeptes «Lebensweltorientierung» dargelegt.

Trotz dargestellter hoher Gewichtung von Emotionen fehlt ihre theoretische Fundierung

Die hohe Gewichtung der konkreten Lebenswelt der Adressatinnen und Adressaten, das explizite Interesse für ihre Wirklichkeit als Ausgangspunkt der professionellen Zusammenarbeit, die sich im analysierten Text zeigen, entspricht implizit einer hohen Gewichtung ihrer Emotionen und ihrer direkten emotionalen Erfahrungen. Das Konzept widerspiegelt nicht lediglich abstrakt mögliche Problemlagen, sondern vermittelt ein Bild der emotionalen Bedeutung der krisenhaften Situation der Adressatinnen und Adressaten. Damit leistet es einen wichtigen Beitrag zur Verbindung der Theorie mit der Realität der Praxis und wirkt einer Entfremdung dieser beiden Sphären der Sozialen Arbeit entgegen. Emotionen in einem Konzept darzustellen bzw. beispielhaft zu vermitteln, entspricht jedoch noch keiner theoretischen Fundierung. Emotionen oder Emotionsarbeit werden im Konzept «Lebensweltorientierung» weder als für die Soziale Arbeit grundlegende Themenkomplexe noch als Querschnittsthemen, die in allen Aspekten und Dimensionen Sozialer Arbeit zu berücksichtigen sind, behandelt oder theoretisch reflektiert. Das Fehlen einer theoretischen Fundierung stellt einen Mangel dar. Werden Emotionen und Emotionsarbeit als Grundlage Sozialer Arbeit anerkannt, sind in einem Konzept Sozialer Arbeit theoretisch fundierte Orientierungsmöglichkeiten im Umgang und der Auseinandersetzung damit erforderlich.

Aus dem Konzept lassen sich weder Wert noch Funktionszuschreibung von Emotionen erschliessen. Es ist unklar, von welcher Vorstellung ihrer Beeinflussbarkeit ausgegangen wird und wo die Möglichkeiten und ethischen Grenzen einer Beeinflussung verortet werden. Eine Positionierung zu diesen Werten und professionsethischen Fragen ist erforderlich. Sie soll die Risiken minimieren, die dem professionellen Umgang in einem asymmetrischen Machtverhältnis mit Adressatinnen und Adressa-

ten, die sich in einer Krise – also einer emotional intensiven instabilen Situation – befinden, innewohnen. Dies ist besonders wichtig in einer Zeit, in der sich ein Emotionsverständnis verbreitet, das von einer beliebigen Manipulierbarkeit und Instrumentalisierbarkeit von Emotionen ausgeht und dabei deren Widerfahrnischarakter, deren Wert an sich sowie deren Informationsgehalt über das Befinden einer Person negiert und die Verantwortung für die eigene Situation, das eigenen Wohlbefinden subjektiviert.

Es stellt sich die provokative Frage, wie professionelles Handeln möglich ist, wenn die Theorie Emotionen und Emotionsarbeit als grundlegenden Aspekt der Praxis nicht widerspiegelt. Was das Konzept von den Professionellen in der Praxis fordert – «reflexive Professionalität» – ist bezogen auf Emotionen und Emotionsarbeit nicht in der Theorie verankert bzw. im Konzept nicht ausgearbeitet und abstrahiert. Zwischen der geforderten Praxis und der angebotenen theoretischen Fundierung existiert eine Lücke.

Fehlende theoretische Fundierung stellt professionelles Handeln in Frage

Grunwald und Thiersch konstruieren Lebensweltorientierte Soziale Arbeit als Emotionsarbeit, sie stellen dar, wie auf eigene und fremde Emotionen eingewirkt wird bzw. werden soll. Sie verweisen auch auf Gefahren von Emotionsarbeit (fürsorgliche Belagerung). Die Autoren bezeichnen Soziale Arbeit jedoch nie explizit als Emotionsarbeit und beziehen sich nirgends auf theoretische Konzepte zu Emotionsarbeit. Das Konzept bietet keine Möglichkeit, diese Grundlage der Praxis Sozialer Arbeit theoretisch zu verorten oder zu reflektieren. Die Thematisierung von Emotionen und Emotionsarbeit ist für die Soziale Arbeit zwingend, da sie – anders als andere Professionen oder personenbezogene Dienstleistungen – nicht lediglich von Emotionen begleitet ist, sondern in ihrer Praxis gezielt mit Emotionen arbeitet, auf diese einwirkt und die Wirksamkeit Sozialer Arbeit in vielen Handlungsfeldern von der gelingenden oder misslungenen Emotionsarbeit abhängt.

Es besteht die Gefahr, dass die Professionellen die Lücke zwischen fehlender theoretischer Thematisierung und geforderter reflexiver Praxis mit Vorgehensweisen, die dem Alltagswissen entspringen – und sich im privaten Alltag möglicherweise bewähren – oder mit unterkomplexen standardisierten sozialtechnokratischen Vorgehensweisen füllen. Wird der Tatsache nicht Rechnung getragen, dass sowohl die Emotionen der Adressatinnen und Adressaten als auch das emotionale Eingebundensein der Professionellen massgeblich die Lösung bzw. Reproduktion der zu bearbeitenden Probleme beeinflussen, ist professionelles Handeln in Frage gestellt.

Emotionsarbeit theoretisch zu verorten und in den Kontext mit der Forderung an eine eingehende Selbstreflexion zu stellen, könnte der Gefahr der Erschöpfung oder des Ausgebranntseins der Professionellen entgegenwirken, indem sie ein Aspekt des professionellen Handelns, der meist mit-

schwingt, unterschwellig wirksam ist, aber auf die Seite geschoben wird, thematisiert, als integralen und anspruchsvollen Aspekt der Sozialen Arbeit anerkennt und reflexiv zugänglich macht.

Trotz der benannten Gefahr, wird die Chance nicht genutzt, Soziale Arbeit als Emotionsarbeit zu thematisieren und eine Reflexion der Emotionsarbeit an disziplinärem Wissen anzubieten und zu fordern. Für das professionelle Handeln, das gemäss Konzept explizit nur «reflexiv» möglich ist, ist unabdingbar, dass das Konzept «Lebensweltorientierung» in der Theorie widerspiegelt, was es in der Praxis fordert. Dazu gehören die explizite Konzipierung Sozialer Arbeit als Emotionsarbeit und theoretisch fundiertes Wissen über Emotionen und Emotionsarbeit, die den Studierenden und Professionellen der Sozialen Arbeit in Studium und Praxis für die fachliche Reflexion zur Verfügung stehen. Wird dieser Aspekt nicht im Konzept integriert, hintergehen die Autoren ihren Anspruch an Reflexivität, da sie die theoretische Reflexion dieses Aspektes nicht ermöglichen. Dass sich Professionelle der Sozialen Arbeit für die anforderungsreiche Emotionsarbeit qualifizieren müssen bzw. wodurch sie dafür qualifiziert sind, lässt das Konzept offen. Als Folge der fehlenden theoretischen Fundierung von Emotionsarbeit sind auch die organisationalen Voraussetzungen für einen professionellen Umgang mit Emotionen und konstruktive autonomiefördernde Emotionsarbeit nicht thematisiert. In einer Zeit, in der professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit durch erhöhten Leistungsdruck, zunehmende administrativ organisationale Vorgaben und Ökonomisierung immer mehr eingeschränkt wird und unter Druck kommt, beeinflussen organisationale Voraussetzungen die Möglichkeit gelingender Emotionsarbeit massgeblich.

«Schwächen» der Adressatinnen und Adressaten sind ausgeklammert

Die gemäss Praxiserfahrung bei den Adressatinnen und Adressaten häufig vorhandene Emotionen, die gängigen Emotionsnormen zufolge meist als «Schwächen» ausgelegt werden, sind im Konzept nicht dargestellt. Dazu zählen: Scham über die eigenen Hilfebedürftigkeit, über den gesellschaftlichen Ausschluss und die verwehrte Teilhabe; ein Gefühl von Ohnmacht, Opfer geworden zu sein oder sich als Opfer eigener Verhaltensmuster oder äusserer Umstände zu erleben; Trauer über verlorene, verwehrte oder eingeschränkte Entfaltungsmöglichkeiten. Die Berücksichtigung dieser Emotionen kann ausschlaggebend sein für eine konstruktive, autonomiefördernde Beziehung zu den Professionellen. Sie kann eine wirkliche Anerkennung und Respektierung der Adressatinnen und Adressaten als ganze Menschen – über eine Anerkennung ihrer Erfahrungen und Leistungen hinaus – ermöglichen. Dies setzt wiederum eine vertrauensbildende und sorgfältige Beziehungsgestaltung voraus.

Emotionen der Professionellen sind nicht abgebildet

Nicht nur wird im Konzept professionelles Handeln mehrfach nicht professionellen Fachpersonen, sondern abstrakt «der Lebensweltorientierung» oder «der Sozialen Arbeit» zugeschrieben. Das Kon-

zept widerspiegelt auch nicht, dass Professionelle der Sozialen Arbeit in vielfältigen Situationen ihres professionellen Handelns nicht nur mit den Emotionen der Adressatinnen und Adressaten, sondern auch mit ihren eigenen Emotionen konfrontiert sind. Die Emotionen der Professionellen sind unterkomplex lediglich als etwas dargestellt, das in ein paar wenigen vorgegebenen Ausprägungen (Respekt, Anerkennung) gezielt generiert werden muss. Im als partnerschaftlich deklarierten «asymmetrischen Arrangement» verfügen die Partnerinnen und Partner auf der einen Seite über Emotionen, die Partnerinnen und Partner auf der anderen Seite des Arrangements nicht. Unter diesen Vorzeichen scheint eine partnerschaftliche Beziehung schwer möglich. Sinn und Zweck der professionellen Beziehung – die eine Grundlage der Sozialen Arbeit bildet – bleiben unklar.

Die Ausklammerung nicht bewusst generierter Emotionen der Professionellen negiert das grosse Spektrum – auch widersprüchliche – Emotionen, mit denen sie durch ihre Arbeit konfrontiert werden können. Das Konzept widerspiegelt nicht einmal in seinen Darstellungen, dass die eigenen Emotionen der Professionellen ein Teil des professionellen Handelns ausmachen. Geschweige denn, dass es eine theoretische Reflexion dieses wesentlichen und vielfach herausfordernden Aspektes des professionellen Handelns anbieten oder fordern würde. Das Konzept «Lebensweltorientierung» bildet damit allerdings kaum eine Ausnahme, diesem Anspruch würde wahrscheinlich auch kein anderes Konzept Sozialer Arbeit standhalten.

Werden die Emotionen und insbesondere «normwidrige» Emotionen oder emotionale Reaktionen der Professionellen gegenüber den Adressatinnen und Adressaten – wie bspw. Ungeduld, Angst, Verachtung, Ohnmacht, Aggressionen, erotische Anziehung, Ekel, Bewunderung für widerständiges, normverletzendes Verhalten – negiert oder tabuisiert, steigt die Gefahr, dass sie verdrängt werden, das professionelle Handeln negativ beeinflussen und der Reflexion kaum mehr zugänglich sind. Dem Erkennen und Reflektieren unerwünschter Emotionen kommt u.a. eine entscheidende Funktion in der Verhinderung – der asymmetrischen Beziehungen inhärenten Gefahr – eines Machtmissbrauchs gegenüber den Adressatinnen und Adressaten durch die Professionellen zu. Erst Reflexion und Anerkennung unerwünschter bzw. abgewehrter Emotionen ermöglichen eine tatsächliche Respektierung und Anerkennung eines Gegenübers mit seinen Stärken und Schwächen. Durch die Ausklammerung des grössten Teils der Emotionen der Professionellen missachtet das Konzept einen wesentlichen Aspekt des menschlichen Empfindens und des professionellen Handelns. Dessen Thematisierung und Reflexion können essentiell zu einer positiven Wirkung des professionellen Handelns beitragen. Die Autoren vergeben damit die Chance, eine auf wahrer Anerkennung und wirklichem Respekt beruhende professionelle Beziehung zu unterstützen.

Eine Reflexion der eigenen emotionalen Entwicklung der Professionellen und somit der eigenen Biografie, eigener Persönlichkeits-, Beziehungs- und Verhaltensmuster im Rahmen von Studium und Ausbildung ist für eine autonomiefördernde, emanzipatorische Soziale Arbeit zwingend. Nur so kann ein professioneller Habitus befördert werden, der die Chance erhöht, den Adressatinnen und Adressaten neue, autonomiefördernde Erfahrungen zu ermöglichen und die Gefahr verringert, unreflektiert alte, problematisierte oder autonomieeinschränkende Beziehungs- und Verhaltensmuster zu reproduzieren. Die Gefahr unprofessionellen Handelns verdeutlicht sich in der stellvertretenden Deutung, mit der die Professionellen über eine entscheidende Definitionsmacht über die Situation der Adressatinnen und Adressaten verfügen, deren Resultat deren Zukunft massgeblich bestimmen kann. Die anspruchsvolle und wirkmächtige stellvertretende Deutung – unter häufig anspruchsvollen Rahmenbedingungen wie Zeitdruck, divergierende Bedürfnisse unterschiedlicher Anspruchsgruppen, organisationale Vorgaben etc. – verantwortungsvoll zu übernehmen, erfordert einen reflektierten, bewussten Umgang mit den eigenen Werten, den eigenen Emotionen, mit der eigenen Biografie. Geschieht diese Deutung unreflektiert und von eigenen abgewehrten Emotionen geprägt, entpuppt sie sich als unethisches Machtinstrument.

Eine intensive Selbstreflexion erscheint umso dringlicher, da beispielhaft dargestellte Emotionsarbeit im Konzept (Provokation, Destruktion) die Professionellen auffordert, die Identität der Adressatinnen und Adressaten massiv ins Wanken zu bringen. Damit dies in verantwortungsvoller Weise geschehen kann, ist eine sorgfältige und gründliche Auseinandersetzung der Professionellen mit ihrer eigenen Persönlichkeit, mit ihren eigenen Emotionen entscheidend. Dies bedingt die Bereitschaft, die eigene Identität zu hinterfragen. Sich dieser Auseinandersetzung mit sich selbst zu stellen, erfordert seitens der angehenden Professionellen Mut, seitens Ausbildung und Studium, geeignete Strukturen und Angebote, die diese Auseinandersetzung und Entwicklung fordern und unterstützen. Irritierenderweise ist dieser – für eine autonomiefördernde Soziale Arbeit zwingende – Aspekt aus dem Konzept ausgeklammert.

Komplexe sprachliche Struktur und unklare Begriffswahl erschweren Verständnis

Die teilweise komplexe sprachliche Strukturierung einzelner Aussagen sowie die stellenweise eigenwillige Begriffswahl oder die fehlenden Erläuterungen dazu, erschweren das Verständnis des Konzeptes. Dies wird beim Begriff «Destruktion» besonders deutlich. Die Schwierigkeit, die sich daraus ergeben kann, wird anhand dieses extremen Beispiels dargestellt: Es ist unklar, ob der Begriff «Destruktion» alltagssprachlich verortet oder als Abwandlung des Begriffs «Dekonstruktion» gelesen werden soll. Wird die alltagssprachliche Bedeutung intendiert, birgt er in Kombination mit einer fehlenden Reflexion der eigenen und fremden Emotionen ein ungemein zerstörerisches Potential. Wird der Begriff im Verständnis Derridas verortet, stellt sich zwar die Schwierigkeit, dass nicht vorausgesetzt

werden kann, dass die Leserinnen und Leser aus Studium und Praxis über das erforderliche Wissen verfügen, die Bedeutung des Begriffes zu erschliessen. Wobei bereits ein Blick in den Duden hilft, der «Dekonstruktion» als «analytisches Verfahren, das zentrale, vorausgesetzte Begriffe der traditionellen Philosophie kritisch infrage stellt» (Duden, 2012), definiert. Es ist nicht nachvollziehbar, wieso bei einem so gewichtigen Begriff der Bedeutungsgehalt ungeklärt bleibt bzw. durch ein Sprachspiel verwirrt wird. Der Begriff «Destruktion» impliziert etwas grundlegend anderes als «Dekonstruktion». «Destruktion» geht von der normativen Annahme aus, dass etwas nicht so sein soll, wie es ist und deshalb zerstört werden soll. «Destruktion» fragt nicht, wie etwas zustande kam bzw. konstruiert wurde. «Dekonstruktion» hingegen geht davon aus, dass etwas, das konstruiert wurde, die Möglichkeit birgt, sein Zustandekommen zu hinterfragen und es gegebenenfalls auch wieder «abzubauen». Durch diese begriffliche Unschärfe oder Umdeutung wird eine wesentliche Möglichkeit, sich Lebenswelt zu erschliessen, vergeben. Eine Möglichkeit, die der Zugang über «Dekonstruktion» eröffnen bzw. nutzen könnte.

Verdeutlichung der Darstellung von Emotionen in der Konzeptversion von 2011

Wie in Kapitel 3 erwähnt, verspricht die vierte Auflage des «Handbuch Soziale Arbeit» (2011) eine grössere Gewichtung von Emotionen. Diesen Anspruch löst die darin veröffentlichte überarbeitete Version des Konzeptes «Lebensweltorientierung» ansatzweise ein. Ohne ausführlich darauf einzugehen, werden hier die wichtigsten Unterschiede umrissen. Verglichen mit der Konzeptversion in der dritten Auflage des von Otto und Thiersch herausgegebenen «Handbuch Sozialarbeit, Sozialpädagogik» (2005) sind Emotionen als Aspekt Sozialer Arbeit in der neuen Version differenzierter ausgearbeitet. Dies aus mehreren Gründen: Das Konzept enthält mehr Verweise auf Emotionen und explizit benannte Emotionen; es bildet ein grösseres Spektrum an Emotionen ab; die Anforderung an die Adressatinnen und Adressaten, mit ihren Emotionen einen Umgang zu finden sowie Emotionsarbeit sind beispielhaft dargestellt; einige Emotionen bzw. geforderte emotionale Ausprägungen sind thematisch gegliedert und tauchen nicht einfach «zufällig» vereinzelt im Text auf. Die Aufforderung an die Professionellen im Kontext der Verhandlung trotz «prinzipieller Asymmetrie des Verhältnisses ... in ihrer Menschlichkeit erkennbar [zu]bleiben» (Grunwald & Thiersch, 2005, S. 1145), ist in der neusten Konzeptversion nicht mehr enthalten. Damit fällt eine wesentliche Ergänzung des in der neusten Version transportierten Bildes – dass die Professionellen sich vornehmlich durch Emotionen auszeichnen, die sie bewusst generieren – weg. Die in der Konzeptversion in der 3. Auflage des Handbuch spärlichen explizierten Emotionen, wurden bei der Neubearbeitung fast gänzlich durch andere ausgetauscht: Die Hoffnung kommt in beiden Versionen vor, Trauer nur in der älteren Version. Die Thematisierung von Emotionen wurde in der Neubearbeitung etwas geschärft, Emotionen sind deutlicher als Gegenstand abgebildet, mit dem Soziale Arbeit konfrontiert ist und sich befassen muss.

5.1.1 Differenzierungsvorschläge für das Konzept «Lebensweltorientierung»

Abschliessend sind aus der kritischen Auseinandersetzung mit dem Konzept «Lebensweltorientierung» abgeleitete Differenzierungsvorschläge aufgelistet. Sowohl das Konzept «Lebensweltorientierung», als auch weitere Konzepte der Sozialen Arbeit können anhand dieser Vorschläge reflektiert und gegebenenfalls weiterentwickelt werden:

- Soziale Arbeit theoretisch fundiert als Emotionsarbeit explizieren
- Ethisch-normative Positionierung zum Wert der Emotionen der Adressatinnen und Adressanten sowie zu den Möglichkeiten und Grenzen der Manipulation ihrer Emotionen
- Emotionen explizit und theoretisch fundiert thematisieren und reflektierbar machen
- Emotionsarbeit explizit und theoretisch fundiert thematisieren und reflektierbar machen
- Professionelle als Menschen mit Emotionen differenzieren, breites Spektrum an Emotionen inkl. unerwünschte, normwidrige Emotionen thematisieren
- Reflexion eigener Biografie und emotionaler Entwicklung der Professionellen in Ausbildung, Studium und Praxis theoretisch begründet fordern
- Organisationale Vorgaben für gelingende Emotionsarbeit theoretisch fundieren
- Darstellung der komplexen professionellen Beziehung differenzieren, Zweck, Möglichkeiten und Grenzen definieren
- Verwendete Begriffe zur Beschreibung von Emotionen und Emotionsarbeit klären

5.2 Reflexion des methodischen Vorgehens

Ursprünglich bestand die Absicht, ausschliesslich die Aussagen im Text zu analysieren und das Konzept so zu interpretieren, wie dies ohne weitere – nicht im Text selber enthaltene – Informationen möglich ist. Dies hätte bedeutet, Referenzen zu theoretischen Hintergründen verwendeter Begriffe – die im Konzept benannt oder von der Autorin angenommen werden – ausser Acht zu lassen. Eine Analyse der Thematisierung von Emotionen ohne Bezug zum theoretischen Hintergrund auf dem die Autoren ihrerseits das Konzept basieren, ist möglich. Es kann untersucht werden, wie Emotionen konkret im Konzept thematisiert werden. Bei der lange dauernden, tiefen Auseinandersetzung tauchte jedoch vermehrt die Frage auf, ob es so möglich ist, dem Konzept gerecht zu werden, ohne die Referenzen bzw. die angenommenen Referenzen zu seiner theoretischen Verortungen – zumindest ansatzweise – einzubeziehen.

So wie das Ausserachtlassen der theoretischen Referenzen als Mangel des methodischen Vorgehens interpretiert werden kann, verdeutlicht dies zugleich eine Schwierigkeit des Konzeptes, das sich gemäss Aussagen im Handbuch an Studierende und Professionelle der Sozialen Arbeit richtet. Es kann

nicht davon ausgegangen werden, dass das Zielpublikum über das theoretische Wissen verfügt, in dem sich das Konzept fundiert. Zudem fehlen im Konzept selber stellenweise Definitionen der intendierten Bedeutung bzw. der theoretischen Fundierung spezifischer verwendeter Begriffe, was die Gefahr, einer alltagssprachlichen Verortung dieser Begriffe birgt und es zusätzlich erschwert, das Konzept zu verstehen bzw. ihm gerecht zu werden.

Der Einbezug der ausgewählten theoretischen Verortungen des Konzepts hat die Analyse bzw. die Erkenntnisse bereichert. Das gewählte Vorgehen hat wesentliche Erkenntnisse über die Art und Weise der Thematisierung von Emotionen im Konzept «Lebensweltorientierung» ermöglicht. Die offene, qualitative Verfahrensweise erlaubte es, auch implizite oder latente Thematisierungen von Emotionen zu berücksichtigen. So entstand ein differenziertes Bild der Thematisierung und Reflexion von Emotionen und Emotionsarbeit, im Konzept «Lebensweltorientierung».

Der erarbeitete theoretische Hintergrund aus der Perspektive dreier Bezugsdisziplinen der Sozialen Arbeit bot einen adäquaten differenzierten Referenzrahmen um das Konzept zu analysieren und widerspiegelte die Komplexität der Emotionen und des Emotionsumgangs in der Sozialen Arbeit angemessen. Die systematische Strukturierung der hermeneutischen Analyse anhand zweier unterschiedlicher Folien – einerseits entlang der Verbindung als zentral erachteter Begriffe mit Emotionen, andererseits entlang des verdichteten, disziplinübergreifenden Emotionsverständnisses – eröffnet vielfältige Erkenntnisse. Basierend auf diesen Erkenntnissen, die mit zitierten oder referierten Textstellen aus dem Konzept belegt sind, können die dieser Masterthesis zugrundeliegenden Fragen theoretisch begründet und intersubjektiv nachvollziehbar beantwortet werden.

Während der gesamten Analyse haben neue Erkenntnisse kontinuierlich zu neuen Interpretationen und neuen Verortungen des vorangehenden Verständnisses geführt und die Basis für die weitere Analyse modifiziert. So wie Bottenberg und Dassler (2002) ihr Konzept von Emotionen amplifikatorisch verstehen, wurden auch in dieser Masterthesis Emotionen und Emotionsarbeit vor dem ausgewählten theoretischen Hintergrund reflektiert und in ihrer Vielfalt eröffnet (vgl. Bottenberg & Dassler, 2002, S. 20). Ein Anspruch an Vollkommenheit oder abschliessende Gültigkeit wäre unrealistisch.

Wie in der Einführung erläutert, versteht sich die Analyse als potenziellen Beitrag zur Weiterentwicklung des Konzepts, wie der Sozialen Arbeit generell. Die Analyse legt Stärken, Schwachstellen und Unklarheiten betreffend der Thematisierung und Reflexion von Emotionen und Emotionsarbeit im Konzept dar. Die Erkenntnisse bieten einen Beitrag zur kontinuierlichen Konzeptentwicklung der «Lebensweltorientierung», sie können auch zur Überprüfung anderer Konzepte der Sozialen Arbeit

beigezogen werden, zudem bereichern und erweitern sie den Diskurs zu Emotionen in der Sozialen Arbeit und unterstützen ihre Differenzierung und Entwicklung.

5.3 Ausblick

Aufgrund der gewonnenen Erkenntnisse ist es naheliegend, an dieser Stelle die Wichtigkeit der theoretischen Fundierung von Emotionen und Emotionsarbeit im Theoriebestand Sozialer Arbeit zu betonen und eine Verdeutlichung und Ausdifferenzierung dieser Grundlagen Sozialer Arbeit zu fordern.

Die intensive wissenschaftliche Auseinandersetzung mit Emotionen und dem Konzept «Lebensweltorientierung» hat nicht nur wertvolle Erkenntnisse gebracht, sondern auch weitere, für die Soziale Arbeit wichtige Themen und Fragen aufgeworfen. Zwei Themenkomplexe, welche die Autorin als besonders dringend erachtet, werden nachfolgend präsentiert.

Unter der Prämisse, dass professionelles Handeln theoretisch reflektiert werden muss, wurde in dieser Arbeit die Thematisierung von Emotionen und Emotionsarbeit eines wichtigen Konzepts des Theoriebestands Sozialer Arbeit analysiert. Dass die Auseinandersetzung mit Emotionen den Theoriebestand fokussiert hat, soll jedoch nicht darüber hinwegtäuschen, dass eine Auseinandersetzung mit Emotionen und Emotionsarbeit in der Sozialen Arbeit neben einer wissenschaftlichen Fundierung auch eine intensive persönliche Auseinandersetzung erfordert. Dies liegt darin begründet, dass Emotionen nicht abstrakte Entitäten sind, sondern Phänomene, die das «Menschsein» ausmachen und im Laufe der persönlichen Entwicklung geprägt und geformt werden. Beziehungen sind – wie ausführlich dargelegt – nur aufgrund von Emotionen möglich und massgeblich von diesen geprägt. Die Reflexion der eigenen Biografie und die Befähigung zu kompetenter Emotionsarbeit lassen sich nur bedingt überindividuell organisieren und messen. Daraus leiten sich die Fragen ab:

- Wie können Studiengänge und Ausbildungen die persönliche bzw. emotionale Entwicklung und Befähigung zur Emotionsarbeit ihrer Studentinnen und Studenten fordern, unterstützen und überprüfen?
- Was bedeuten zunehmender Leistungsdruck, zunehmende Reglementierung, Bürokratisierung und Ökonomisierung von Studium, Ausbildung und Praxis Sozialer Arbeit für die erforderliche Auseinandersetzung mit Emotionen und die Entwicklung der Fähigkeit zur Emotionsarbeit?

Emotionen wissenschaftlich zu erfassen, ist schwierig – nicht alle Aspekte von Emotionen sind operationalisierbar. Eine Beschreibung von Emotionen in der abstrakten Sprache der Wissenschaft wird dem alltäglichen und grundlegenden menschlichen Phänomen nicht umfassend gerecht. Parallel zur

fortschreitenden Professionalisierung der Sozialen Arbeit, findet eine fortschreitende Verwissenschaftlichung statt. Trotzdem lässt sich menschliche Realität nicht vollkommen mittels abstrakter Begriffe beschreiben. Daraus leiten sich die Fragen ab:

- Wie verhindert die Profession Soziale Arbeit im Zuge ihrer wissenschaftlichen Weiterentwicklung, eine Negierung der Phänomene (bspw. Emotionen), die sich nicht vollständig wissenschaftlich erfassen lassen?
- Wie begegnet sie der Gefahr einer Abspaltung ihres Theoriebestandes von ihrer Realität in der Praxis, wenn sich diese Realität nicht mit im aktuellen wissenschaftlichen Diskurs favorisierten Methoden erfassen lässt?
- Wie begegnet die Profession Sozialer Arbeit der Gefahr, dass sich die professionelle Praxis von Aspekten ihrer Realität entfremdet, weil diese in der Wissenschaft nicht reflektiert werden bzw. nicht reflektiert werden können?

Diese Fragen zum Verhältnis von Wissenschaft und Realität verdeutlichen ein generelles Spannungsfeld zwischen Praxis und Wissenschaft, in dem sich auch die Autoren des Konzeptes «Lebensweltorientierung» befinden.

6 Literatur

- Ben-Ze'ev, A. (2009). *Die Logik der Gefühle. Kritik der emotionalen Intelligenz*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Bion, W. R. (2009). *Lernen durch Erfahrung* (Neuauf.). Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Boltanski, L. & Chiapello É. (2003). *Der neue Geist des Kapitalismus*. Konstanz: Universitätsverlag.
- Bottenberg, E. H., & Dassler, H. (2002). *Einführung in die Emotionspsychologie*. Regensburg: Roderer.
- Böhle, F., Glaser, J., & Büssing, A. (2006). Interaktion als Arbeit - Ziele und Konzept des Forschungsverbundes. In F. Böhle & J. Glaser (Hrsg.), *Arbeit in der Interaktion - Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung* (pp. 25 - 41). Wiesbaden: VS Verlag.
- Dassler, H. (1999). *Emotion und pädagogische Professionalität: Die Bedeutung des Umgangs mit Gefühlen für sozialpädagogische Berufe*. Technische Universität Braunschweig.
- Derrida, J. (1976). *Die Schrift und die Differenz*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Dunkel, W. (1988). Wenn Gefühle zum Arbeitsgegenstand werden. Gefühlsarbeit im Rahmen personenbezogener Dienstleistungen. *Soziale Welt. Zeitschrift für sozialwissenschaftliche Forschung und Praxis*, 39(1), 66 - 85.
- Dunkel, W. (2011). Arbeit in sozialen Dienstleistungsorganisationen: die Interaktion mit dem Klienten. In A. Evers, R. G. Heinze & T. Olk (Hrsg.), *Handbuch Soziale Dienste* (S. 187 - 205). Wiesbaden: VS Verlag.
- Durkheim, E. (1992). *Über soziale Arbeitsteilung. Studie über die Organisation höherer Gesellschaften* (Neuausg.). Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Dungs, S. (2006). Anerkennungsmodelle des Anderen. Sozialphilosophische Reflexionen und ihre Bedeutung für die Theorie und Praxis Sozialer Arbeit. In: Eric Mührel (Hrsg.), *Quo vadis Soziale Arbeit? Profession und wissenschaftliche Disziplin im Lichte der Herausforderungen des 21. Jahrhunderts* (S. 83 - 104). Münster: Blaue Eule.
- Ehrenberg, A. (2004). *Das erschöpfte Selbst*. Frankfurt a. M.: Campus.
- Engelke, E., Borrmann, S., & Spatscheck, C. (2009a). *Theorien der sozialen Arbeit. Eine Einführung* (5., überarb. und erw. Aufl.). Freiburg i. B.: Lambertus.
- Engelke, E., Borrmann, S., & Spatscheck, C. (2009b). *Die Wissenschaft Soziale Arbeit. Werdegang und Grundlagen* (3. Aufl.). Freiburg i. B.: Lambertus.
- Füssenhäuser, C. (2011). Theoriekonstruktion und Positionen der Sozialen Arbeit. In H.-U. Otto & H. Thiersch (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik* (4., völlig neu bearb. Aufl., S. 1646 - 1660). München: Reinhardt.
- Goffman, E. (2006). *Wir alle spielen Theater* (4. Aufl.). Zürich: Piper.
- Goleman, D. (1997). *Emotionale Intelligenz*. München: dtv.

- Grunwald, K., & Thiersch, H. (2005). Lebensweltorientierung. In H.-U. Otto & H. Thiersch (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (3. Aufl. S. 1136 - 1148). München: Reinhardt.
- Grunwald, K., & Thiersch, H. (2011). Lebensweltorientierung. In H.-U. Otto & H. Thiersch (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (4., völlig neu bearb. Aufl. S. 854 - 863). München: Reinhardt.
- Habermas, J. (1981). *Theorie des kommunikativen Handelns*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Hegel, G. W. F. (1986). *Phänomenologie des Geistes*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp
- Hochschild, A. R. (1990). *Das gekaufte Herz*. Frankfurt a. M.: Campus.
- Holodynski, M., & Friedlmeier, W. (2006). *Emotionen - Entwicklung und Regulation*. Heidelberg: Springer.
- Illouz, E. (2007). *Gefühle in Zeiten des Kapitalismus: Frankfurter Adorno-Vorlesungen 2004*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Lenz, K. (2009). *Soziologie der Zweierbeziehung. Eine Einführung* (4. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag.
- Marx, K. (1985). Die entfremdete Arbeit. In K. Marx & F. Engels (Hrsg.), *Ökonomisch-philosophische Manuskripte* (Band 40, S. 512). Berlin: Marx, Karl; Engels, Friedrich.
- Müller, B. (2011). Gefühle, Emotionen, Affekte. In H.-U. Otto & H. Thiersch (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (4., völlig neu bearb. Aufl. S. 455 - 462). München: Reinhardt.
- Neckel, S. (2005). Emotion by design. *Berliner Journal für Soziologie*, 15(3), 419 - 430.
- Neckel, S. (2006). Kultursoziologie der Gefühle. In R. Schützeichel (Hrsg.), *Emotionen und Sozialtheorie. Disziplinäre Ansätze* (S. 124 - 139). Frankfurt a. M.: Campus.
- Oevermann, U. (1996). Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns. In: A. Combe & W. Helsper (Hrsg.), *Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns* (S. 70 - 182). Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Otto, H.-U. & Thiersch, H. (2011). *Handbuch Soziale Arbeit* (4., völlig neu bearb. Aufl.). München: Reinhardt.
- Purkarth, M. (2007). *Dekonstruktivismus*. Rosa Mayreder College Wien.
- Rastetter, D. (1999). Emotionsarbeit. *Arbeit*, 08(4), 374 - 388.
- Scherer, K. R. (2005). „What are emotions? And how can they be measured?“. *Social Science information*, 44(4), 695 - 729.
- Sennett, R. (2008). *Der flexible Mensch. Die Kultur des neuen Kapitalismus* (4., überarb. Aufl.). Berlin: Berliner Taschenbuch Verlag.
- Simmel, G. (1985). Fragment über die Liebe. In G. Simmel (Hrsg.), *Schriften zur Philosophie und Soziologie der Geschlechter* (S. 224 - 228). Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Spitzer, H. (2011). Selbstreflexion in der Ausbildung der Sozialen Arbeit. In H. Spitzer, H. Höllmüller & B. Hönig (Hrsg.), *Soziallandschaften. Perspektiven Sozialer Arbeit als Profession und Disziplin* (S. 255 - 273). Wiesbaden: VS Verlag.

- Stemmer-Lück, M. (2004). *Beziehungsräume in der Sozialen Arbeit. Psychoanalytische Theorien und ihre Anwendung in der Praxis*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Tetzer, M. (2009). Zum Verhältnis von Emotionalität und Rationalität in der Sozialpädagogik. In C. Meyer, M. Tetzer & K. Rensch (Hrsg.), *Liebe und Freundschaft in der Sozialpädagogik. Personale Dimension professionellen Handelns* (S. 103 - 120). Wiesbaden: VS.
- Thiersch, H. (1995). Alltagshandeln und Sozialpädagogik. *Neue Praxis*, 25(3), 215 - 234
- Ulich, D., & Mayring, P. (2003). *Psychologie der Emotionen* (2., überarb. u. erw. Aufl.). Stuttgart: Kohlhammer.
- Vester, H.-G. (2006). Die soziale Organisation emotionaler Klimata. In R. Schützeichel (Hrsg.), *Emotionen und Sozialtheorie. Disziplinäre Ansätze* (S. 240 - 255). Frankfurt a. M.: Campus.
- Weber, M., & Lichtblau, K. (1993). *Die protestantische Ethik und der „Geist“ des Kapitalismus. Textausgabe auf der Grundlage der ersten Fassung von 1904/05 mit einem Verzeichnis der wichtigsten Zusätze und Veränderungen aus der zweiten Fassung von 1920*. Bodenheim: Athenäum Hain Hanstein.
- Ziegler, H. (2008). Kleine Verteidigung ontologischer Theorien in der Sozialen Arbeit. *Widersprüche*, 28(108), 43 - 53.

Elektronische Quellen

Duden online (2012). Einzusehen unter: www.duden.de

8. Jugendbericht der Bundesregierung (1990). Einzusehen unter: www.aba-fachverband.org

Universität Bielefeld (2009). Einzusehen unter: www.wirkungsorientierte-jugendhilfe.de

Erklärung der Studierenden zur Masterthesis

Studierende: Ineichen, Ginger Brigitte

Masterthesis: Emotionen in der Sozialen Arbeit

Analyse der Thematisierung von Emotionen im Konzept «Lebensweltorientierung» von Klaus Grunwald und Hans Thiersch

Abgabe: 10. August 2012

Fachbegleitung: Professor Herbert Meier

Ich, obengenannte Studierende, habe die obengenannte Masterthesis selbständig verfasst.

Wo ich in der Masterthesis aus Literatur oder Dokumenten *zitiere*, habe ich dies als Zitat kenntlich gemacht. Wo ich von anderen Autorinnen oder Autoren verfasste Texte *referiere*, habe ich dies reglementsconform angegeben.

Ort, Datum:

Unterschrift:

Zürich, 9. August 2012

.....