

Inhaltsverzeichnis

1	<i>Emotionen und professionelles Handeln</i>	13
1.1	Emotionsarbeit in der Dialektik von Sozialisation und Subjektivität	15
1.1.1	<i>Sozialisation und Anerkennung</i>	18
1.1.2	<i>Interaktion und Beziehung</i>	22
1.1.3	<i>Emotionsarbeit</i>	26
1.1.4	<i>Exkurse</i>	29
1.2	Zum Stand der Forschung	35
1.2.1	<i>Emotionen als Forschungsgegenstand Sozialer Arbeit im deutschsprachigen Raum</i>	36
1.2.2	<i>Emotionen als Forschungsgegenstand Sozialer Arbeit in internationalen Zusammenhängen</i>	40
1.3	Heimerziehung als Forschungsfeld	44
1.4	Fragestellung und Gegenstandsbezug der Studie	48
2	<i>Zur theoretischen Konzeptualisierung von Emotionen und Emotionsarbeit</i>	59
2.1	Emotionsarbeit in dramaturgischer wie symbolisch-interaktionistischer Perspektive	61
2.1.1	<i>Emotional Labor bei Arlie Russel Hochschild</i>	61
2.1.2	<i>Sentimental Work bei Anselm Strauss et al.</i>	66
2.1.3	<i>Gefühlsarbeit bei Wolfgang Dunkel</i>	67
2.1.4	<i>Kritische Positionierungen</i>	69
2.2	Phänomenologie der Emotionen	71
2.2.1	<i>Der Intentionalitätscharakter der Emotionen in ihrem Welt- und Selbstbezug</i>	71
2.2.2	<i>Hintergrundgefühle, atmosphärische Gefühle und Emotionen</i>	74
2.2.3	<i>Zum Doppelaspekt des Körpers und Leibes</i>	81
2.2.4	<i>Gefühle, geteilte Intentionalität und Subjektivität</i>	86
2.2.5	<i>Sprache, Gestik und Mimik als kulturelle Symbole und Zeichen des Fühlens</i>	90
2.3	Phänomenologische Perspektiven zur Emotionsarbeit als Verhältnis von Emotionen und Handeln	93

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

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