

Inhaltsverzeichnis

1 Emotionen und professionelles Handeln	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 Zur theoretischen Konzeptualisierung von Emotionen und Emotionsarbeit.....	59
2.1 Emotionsarbeit in dramaturgischer wie symbolisch-interaktionistischer Perspektive.....	61
2.1.1 <i>Emotional Labor</i> bei Arlie Russel Hochschild	61
2.1.2 <i>Sentimental Work</i> bei Anselm Strauss et al.	66
2.1.3 <i>Gefühlsarbeit</i> bei Wolfgang Dunkel	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 Ethnographie.....	99
3.1 Ethnographie als Forschungsstrategie.....	100
3.2 Erhebungs- und Auswertungsstrategien	106
3.3 Beschreibung von Vorgehensweisen	113
4 Empirische Dimensionen der Emotionsarbeit	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 Theoretische Positionen zur Emotionsarbeit in der Sozialen Arbeit.....	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 Schluss	275
6.1 Offene Fragen und anschlussfähige Forschungsperspektiven	275
6.2 Professionelle Perspektiven.....	279
6.3 Schlusswort.....	284
Literatur	287