

INTEGRAS

**«Weil man zu viel
mit nach Hause nimmt»**

Mitarbeiterversorgung –
Über den Umgang mit Emotionen

**HERAUSFORDERUNGEN DER
«EMOTIONSARBEIT»**

ÜBER MACHT, NORMEN, BURNOUT UND SCHAM

Prof. Dr. Veronika Magyar-Haas
Universität de Fribourg

AUFBAU DES VORTRAGES

0. Zum Einstieg
1. Zur Bedeutung der Gefühle in der Sozialen Arbeit
2. Zur Betrachtung der Gefühle als «bearbeitbar»
3. Zu Scham und Beschämung
4. Zu emotionaler Erschöpfung als «Zeitkrankheit»
5. Diskussion der Erkenntnisse
6. Literaturverzeichnis

«ich nahm mich zusammen»

«ich erstickte meine Wut»

«ich kämpfte darum, mich
nicht angeekelt zu fühlen»

«ich zeigte ein wenig
Dankbarkeit»

«schließlich ließ ich mich
darüber in Trauer fallen»

(Auszüge aus Hochschild 2006 : 57)

- Gefühle als grundlegendes Teil des Sozialen : sie werden in sozialen Beziehungen sowie in Arbeits- und Machtverhältnissen hervorgebracht und bearbeitet
- Daher geben Gefühle über das Selbst genauso Auskunft wie über die gesellschaftlichen und sozialen Verhältnisse
- Frühe emotionssoziologische Studie : Arlie Hochschild zu Kommerzialisierung von Gefühlen; zum Einfluss des Marktes auf die Gefühlswelt

«emotional labor» / Emotionsarbeit

- : Wahrung äusserer Haltung
- : Herstellung des Gefühls im Ausdruck

«emotion management» / Emotionsmanagement

- : Beeinflussung der Gefühle

«surface acting» / Oberflächenhandeln

- : mit dem Ziel, so zu erscheinen, als ob
- : Vorspielen oder Verbergen der Gefühle

«deep acting» / Inneres Handeln

- : mit dem Ziel, so zu fühlen, als ob
- : Veränderung der Gefühle

(Hochschild 2006 : 30-32, 50-60)

Kritik an Hochschild (Neckel 2006 : 21-24)

- : Idealisierung der Gefühle im Privatleben
- : Überschätzung der Autonomie den Gefühlen gegenüber
- : Problematische Unterscheidung zwischen «echten» und «unechten» sowie «realen» und «gespielten» Gefühlen
- : Es werde nicht berücksichtigt, dass auch «authentische Emotionen» soziale Konstrukte sind

Stärke der Arbeiten von Hochschild

Erwartung in professionellen Dienstleistungsbereichen

- : Kontrolle des Gefühlsausdrucks und des Gefühls

1 | GEFÜHLE IN DER SOZIALEN ARBEIT –1

- Konfrontation mit der Erwartung, die eigenen Gefühle zu bearbeiten und zu managen
- Umgangsweisen mit Gefühlen kein Bestandteil der Ausbildung und lange auch nicht der Forschung
- Thematisierung der Gefühle im Zusammenhang mit Profession und Geschlecht («geistige Mütterlichkeit»)
- Marginale Aufmerksamkeit bezüglich der **Frage**, ob und wie professionelle Fachkräfte ihre Emotionen vor dem Hintergrund gesellschaftlicher und/oder situations-spezifischer Anforderungen zu bearbeiten vermögen

Relevante Fragestellungen

- Was sind es für kontextspezifische Anforderungen und Bedingungen, die eine Regulierung der eigenen Gefühle sowie ihrer Darstellungsweise ermöglichen und verunmöglichen?
- Wie wird auf Gefühle seitens der Anderen und des Selbst in (sozial)pädagogischen Verhältnissen zugegriffen mit dem Anspruch, ganz bestimmte, normativ erwartete Gefühle hervorzubringen?
- Bei Analysen : Fokus auf Irritationen

2| BEARBEITBARKEIT DER GEFÜHLE

-1

- Gefühle sind kulturell, sozial, diskursiv reguliert, formiert und überformt
- Sie sind genauso Ausdruck sozialer Verhältnisse wie Stellungnahmen zu diesen Verhältnissen
- Unterscheidung zwischen Gefühlen und Emotionen
«Was für die Philosophie ‹Emotion› ist, ist für die Hirnforschung ‹Gefühl› und was die Neurowissenschaft ‹Emotion› nennt, ist für andere Disziplinen der ‹Affekt›»
(Scheer i. E.)

2| BEARBEITBARKEIT DER GEFÜHLE

-2

- **Gefühle** im weiteren Sinne : «die gesamte Klasse der affektiven Phänomene»
- **Emotionen** als Gefühle im engeren Sinne : «haben Objekte und sind in spezifischer Weise auf die Welt bezogen»; kürzere Dauer; Widerfahrnisse
- **Stimmungen** : weniger durch eine spezifische Bezogenheit auf die Welt gekennzeichnet; keine intentionale Objekte; längere Dauer
- **Haltungen** als Gefühlsdispositionen : «Ergebnisse der Arbeit an der eigenen Person»

(Demmerling & Landweer 2007 : 5-6)

These in antiken Affektlehren (Aristoteles / Rhetorik) :
Menschen seien in ihren Urteilen beeinflussbar

Annahme : Enger Zusammenhang zwischen Gefühls-
zustand und den getroffenen Urteilen

Auffassungen von Emotionen in der Antike als...

- «unentbehrlich für moralisches (...) Handeln»
- «Störfaktor» für moralisches Handeln
- «Fehlurteile und Irrtümer des Verstandes»
- «Krankheiten der Seele»

(Landweer & Renz 2008 : 5-11)

Zentrale und tradierte Ansätze

- **gegenseitiger** Zusammenhang zwischen (kognitivem) Denken/Urteilen und (emotionalem) Erleben
- intersubjektive Verfasstheit von Emotionen
- Möglichkeit der Einflussnahme auf Urteile Anderer
- Kontrolle über und Einfluss auf die eigenen Emotionen
(Landweer & Renz 2008 : 10-11)
- gegenseitige Einflussnahme zwischen Gefühl & Vernunft
(Elster 1999; de Sousa 1987; Damasio 1995; Goldie 2000; Brumlik 2002)
- Zusammenhang zwischen Gefühlen & Leiblichkeit
(Demmerling & Landweer 2007)

Zwischenfazit zu Gefühlen i.e.S. als Emotionen

- (a) sind auf etwas oder jemanden gerichtet,
- (b) sind mit Gedanken und Wünschen verwoben;
- (c) man wird von ihnen ergriffen und
- (d) man wird von ihnen subjektiv, also auch leiblich, betroffen

(Demmerling & Landweer 2007)

Professionstheoretisch ausschlaggebende Fragen:

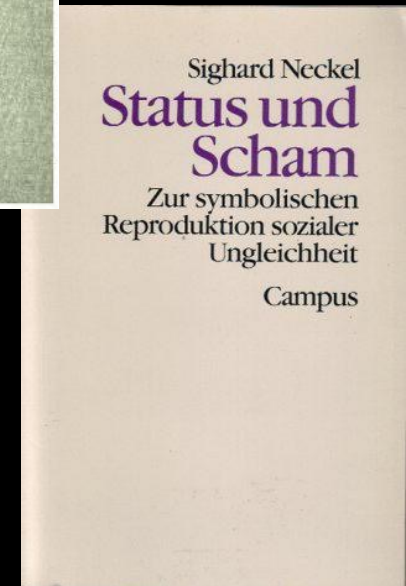
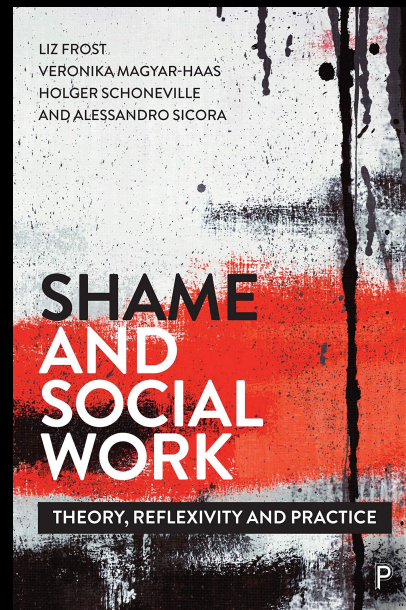
- Wie reagieren Professionelle auf ihre Emotionen?
- Wodurch werden Fachkräfte affiziert?
- Worauf lässt sich in situ reflexiv Einfluss nehmen?

3 | ZU SCHAM UND BESCHÄMUNG

-1

«Wenn wir uns schämen,
so schämen wir uns für etwas
vor jemandem»

(Landweer 1999 : 2)



Zentrale Bezugsgrößen in den Analysen über Scham:

- a) die Bedeutung des (leiblich gefassten) Selbst, das Scham empfinden kann (*ich schäme mich*)
- b) die Verletzung von Normen – seitens des Subjekts oder seitens anwesender Anderer – welche das Subjekt als gültig, notwendig und beachtenswert anerkennt, internalisiert hat und dessen Einhaltung es einfordert (*für etwas*)
- c) die Bedeutung des (potentiellen) Blickes der Anderen, des «Publikums», der Schamzeugen, die den Normverstoß beobachtet haben (*vor jemandem*)

a) Das Verhältnis des Selbst zu sich

- **Schamgefühl** entsteht bei der Selbstwahrnehmung, entwertet worden zu sein (Neckel 1993 : 94)
- **Werteverlust** : Das Nicht-Entsprechen-Können eines gesellschaftlich eingeforderten Ideals
- Im Schamgefühl offenbart sich «das **scheiternde Verhältnis** des Individuums zu seinem idealen Selbstbild» (Schäfer & Thompson 2009 : 9)
- **Selbstbilder** zeugen von internalisierter Erwartungshaltungen und dadurch auch von sozialer Kontrolle

b) Das Verhältnis des Selbst zu den Normen und

c) zu den Blicken Anderer

- Scham als ein **Regulierungsmodus** basiert auf gesellschaftlichen Normen und Werten, die das jeweilige Subjekt internalisiert hat
- Schamaffekt als «unmittelbarer Ausdruck von Gewalt- und **Machtbeziehungen**» (Lehmann 2008 : 29)
- Realisierungsweisen der Scham : in vermeidenden Verhaltensweisen oder in konkreten Schamgefühlen

Resümee der Perspektiven zu Scham (Neckel 1991 : 16-17)

- Scham als **soziales** Gefühl, da es «aus dem Geflecht sozialer Beziehungen heraus [entsteht] und dem geringen Maß an Anerkennung, das man in diesem erfährt»
- Scham als **normatives** Gefühl, da es «ein Idealbild des eigenen Selbst voraus[setzt], gegen das die Person beschämend abfallen kann»
- Scham als **moralisches** Gefühl, da «der persönliche Werteverlust [...] von dem Gefühl begleitet [wird], daß man sich etwas zu Schulden kommen ließ»

Bedeutung der Angewiesenheit und ihrer Beschämbarkeit im Kontext Sozialer Arbeit | auf drei Ebenen

(1) Ebene des **verletzbaren Subjekts**

(Was für ein Selbst zeige sich in der Scham?)

(2) Ebene von **Hilfebeziehungen** im Kontext Sozialer Arbeit

(Fachkräfte als Verkörperung gesellschaftlicher Erwartungen? Defiziterfahrungen? Wertverluste?)

(3) Gesellschaftliche und **sozialpolitische Ebene**

(Soziale Verhältnisse und normativ-moralischen Erwartungen und Anforderungen?)

- Normierender ‹Auftrag› Sozialer Arbeit
- Soziale Arbeit ist in den sozial- und arbeitsmarktpolitischen Zusammenhängen verortet und agiert in diesen
- Verhältnisse zwischen ‹Sein› und ‹Sollen› werden potentiell fragiler, prekärer und die Schamanlässe omnipräsenter
- Fixierung Einzelner auf ein bestimmtes So-Sein – etwa als nicht-flexibel, nicht leistungswillig – mag als Nährboden der Scham fungieren

- Hilfe und Beschämung hängen konstitutiv zusammen und liegen in der Struktur der Hilfebeziehung (Bolay 1996)
- Angewiesenheit auf professionelle Hilfe sei «das prinzipielle Eingeständnis oder Zugeständnis, aus eigenem Vermögen, aus eigener Kraft oder Leistung nicht mehr zureichend handlungsfähig zu sein» (Bolay 1996 : 80)
- Das Eingeständnis, dieses oder jenes nicht, oder nur mäßig zu können, ist stets zurückgebunden an die jeweiligen Erwartungen zu betrachten
- Zeitgenössische, neoliberale Erwartungen und Anforderungen mit dem Mythos, aus eigener Leistung und Wille alles schaffen zu können

Vier soziale **Beschämungstechniken** (Neckel 1991 : 114)

- (1) die Technik sozialer Abwertung im Sinne einer «Verweigerung einer achtbaren materiellen Existenz»
- (2) die Strategie der Prüfung mit der Dokumentation des Unwissens
- (3) die Technik der Degradierung und
- (4) die Technik des Ausschlusses hinsichtlich sozialer, körperlicher oder kultureller Merkmale

- Emotionale Erschöpfung als ‹Zeitkrankheit› (Bröckling 2013)
- Überlastung, Überforderung aber auch Enttäuschung von – meist unrealistischer – Leistungserwartungen
- Forschungen von Freudenberger (1974) in New York
 - Problematisierung der emotionalen Aufladung beruflicher Arbeit
 - Verschränkung des beruflichen und privaten Lebens

- Burnout markiert, dass unternehmerische Zugriffe auf Subjekte vor ihren Unzulänglichkeiten und Verletzbarkeiten keinen Halt machen
- «Burnout sei eine reaktive Depression, die der Enttäuschung folge, für den Einsatz der ganzen Person nicht belohnt worden zu sein»

(Wagner & Neckel 2013 : 12)

5 | DISKUSSION DER ERKENNTNISSE

- Empirisch zu beantwortenden Frage, inwiefern Hilfemaßnahmen selbst stigmatisierend und deklassierend wirken
- Im Umgang mit Emotionen ist es wesentlich, die drei Ebenen – Subjekt, Verhältnis zu Anderen sowie zu institutionell gebundenen Normen – systematisch aufeinander zu beziehen
- Fachkräfte bearbeiten auch die strukturell evozierte Beschämung – dabei bleibt die Frage offen, auf welche Weise die Professionellen selbst beschämt werden

- Bohn, C. (2007): Zur Bedeutung der Scham im professionellen Kontext sozialer Arbeit. In: Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit, Nr. 4, S. 51–53.
- Bolay, E. (1996): Scham und Beschämung. Subjekttheoretische Überlegungen zur Prozeßqualität in helfenden Beziehungen. In: Widersprüche, Heft 61, S. 75–91.
- Bolay, E. (1998): Scham und Beschämung in helfenden Beziehungen. In: Metzler, H./Wacker, E. (Hrsg.): «Soziale Dienstleistungen». Zur Qualität helfender Beziehungen. Tübingen, S. 29–52.
- Braithwaite, J. (1989): Crime, Shame and Reintegration. Cambridge University Press.
- Brumlik, M. (2002): Bildung und Glück. Versuch einer Theorie der Tugenden. Philo.
- Dingeldey, I. (2006): Aktivierender Wohlfahrtsstaat und sozialpolitische Steuerung. In: Aus Politik und Zeitgeschichte 8-9. bpb, S. 3–9.
- Frost, L./Magyar-Haas, V./Schoneville, H./Sicora, A. (Eds.) (2020): Shame and Social Work: Theory, Reflexivity and Practice. Policy Press.
- Handler, J. F./Hasenfeld, Y.(2007): Blame Welfare, Ignore Poverty and Inequality. Cambridge University Press.
- Hedderich, Ingeborg (2009): Burnout. Ursachen, Formen, Auswege. C. H. Beck.
- Kessl, F. (2006): Aktivierungspädagogik statt wohlfahrtsstaatlicher Dienstleistung? Das aktivierungspolitische Re-Arrangement der bundesdeutschen Kinder- und Jugendhilfe. In: Zeitschrift für Sozialreform. 52. Jg., Heft 2, S. 217–232.
- Landweer, H. (1999): Scham und Macht. Phänomenologische Untersuchungen zur Sozialität eines Gefühls. Mohr Siebeck.
- Lehmann, J. F. (2008): Scham und Gewalt. Zum Zusammenhang von Wehrlosigkeit und Scham bei Aristoteles, Kant und Kleist. In: Pontzen, A./Preusser, H.-P. (Hrsg.): Schuld und Scham. Winter, S. 27–38.

- Lorenz, F./Magyar-Haas, V./Neckel, S./Schoneville, H. (2018). Scham in Hilfekontexten: Zur Beschämung der Bedürftigkeit. In: Kommission Sozialpädagogik (Hg.): Wa(h)re Gefühle. Sozialpädagogische Emotionsarbeit im wohlfahrtsstaatlichen Kontext. BeltzJuventa, S. 216–232.
- Magyar-Haas, V. (2019): Beschämende Aspekte verhaltenstherapeutischer Stufenpläne. In: Forum Erziehungshilfen 4: Zwang, Anpassung, Unterwerfung - Einsprüche und Widersprüche, S. 208–212.
- Magyar-Haas, V. (2020): Shame as an anthropological, historical and social emotion. In: Frost, L./Magyar-Haas, V./Schoneville, H./Sicora, A. (Eds.). (2020): Shame and Social Work: Theory, Reflexivity and Practice. Policy Press, pp. 55–77.
- Meyer-Drawe, K. (2009): Am Ursprung des Selbstbewusstseins: Scham. In: Schäfer, A./Thompson, C. (Hrsg.): Scham. Schöningh, S. 37–49.
- Neckel, S. (1991): Status und Scham. Zur symbolischen Reproduktion sozialer Ungleichheit. Campus.
- Neckel, S. (2009): Soziologie der Scham. In: Schäfer, A./Thompson, C. (Hrsg.): Scham. Schöningh, S. 103–118.
- Neckel, S. & Wagner, G. (2013): Einleitung: Leistung und Erschöpfung. In: Neckel, S. & Wagner, G. (Hg.): Leistung und Erschöpfung. Burnout in der Wettbewerbsgesellschaft. Suhrkamp, S. 7–25.
- Oevermann, U. (1996): Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns. In: Combe, A./Helsper, W. (Hrsg.): Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns. Suhrkamp, S. 70–182.
- Schäfer, A./Thompson, C. (2009): Scham – eine Einführung. In: Dies. (Hrsg.): Scham. Schöningh, S. 7–36.

Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit !

Für Fragen oder Rückmeldungen erreichen Sie mich unter
veronika.magyar-haas@unifr.ch