

Hochschule Merseburg
Fachbereich Soziale Arbeit, Medien, Kultur
BA Soziale Arbeit

Bachelorarbeit

Kommunikation von Emotionen

Im Kontext Personenzentrierter Beratung

Sabrina Nagy

Matrikelnummer: 21222

Email: ndebele4@yahoo.de

Erstkorrektor: Prof. Dr Menting

Zweitkorrektorin: Prof. Dr. Eger

Merseburg, den 22. März 2018

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
2	Definition von Kommunikation.....	7
2.1	Kommunikationstheorien nach Paul Watzlawick.....	7
2.2	Axiome, Schwerpunkt und deren Pathologien	8
2.3	Das Kommunikationsquadrat von Friedemann Schulz von Thun.....	11
2.4	Die Entstehung, Umsetzung und Ziele einer personenzentrierten Beratung	12
2.4.1	Fähigkeiten und Fertigkeiten eines Beraters hinsichtlich seiner sozialen Kompetenzen und die damit verbundenen Schwierigkeiten innerhalb einer Beratung.....	13
2.5	Definition Psychohygiene.....	15
2.5.1	Entstehung von physischen und psychosomatischen Erkrankungen für den Berater*.....	15
2.5.2	Zu Prävention, Maßnahmen und Schutzfaktoren für das ganzheitliche Wohlbefinden	16
3	Definition von Emotionen	17
3.1	Definitionsideen am Beispiel von zwei Emotionstheorien	17
3.2	Wortfeld "Emotion"	18
3.3	Der Zusammenhang von Ursachen und Wirkungen zwischen physiologischen Prozessen und Emotionen	19
3.4	Die Bedeutung der Selbstenthüllungsbereitschaft und der habituellen Wahrnehmung körperlicher Symptome.....	21
4	Kommunikation von Emotionen	23
4.1	Konstitution von Emotionen	24

4.1.1	Regeln der Emotionalität	25
4.1.2	Selbstsanktionierung	26
4.1.3	Emotionsregulationen.....	27
4.1.4	Emotionsausdruck.....	27
4.1.5	Thematisierung, Erleben von Emotionen am Beispiel personenzentrierter Therapie.....	28
4.2	Bedeutung, Einfluss und Wirkung der Gesellschaft auf das emotionale Erleben und Ausleben.....	29
5	Fazit.....	32
	Literaturverzeichnis	34

1 Einleitung

Wie hat Thomas Hora einst gesagt: „Um sich selbst zu verstehen, muss man von einem anderen verstanden werden. Um vom anderen verstanden zu werden, muss man den anderen verstehen“ (Watzlawick B. J., 1990: Seite 37).

Dieses Zitat zeigt auf, wie wichtig das aktive Zuhören in einem zwischenmenschlichen Dialog ist. Gerade im Bereich der Therapie und Beratungen, wo Berater* und Klient* in einer besonderen Form des Informationsaustausches zueinanderstehen, erweist sich das Zuhören als Grundelement jeglicher Kommunikation.

In dieser Facharbeit möchte ich mich dem Thema der Kommunikation von Emotionen im zwischenmenschlichen Kontext am praktischen Beispiel der Personenzentrierten Beratung widmen. Dieses Themengebiet liegt mir einerseits persönlich am Herzen, andererseits möchte ich es aus Gründen der späteren Berufsorientierung in Hinblick auf eine Sozialtherapeutische Ausbildung eingehend beleuchten.

Während der Recherche ist mir bewusst geworden, dass mein selbst gewähltes Thema ein weitgefächertes Gebiet umfasst, da es in alle Bereiche unseres gesellschaftlichen Lebens eingreift. Zu den einflussreichen Faktoren die unser kommunikatives Verhalten bezogen auf unsere Gefühlswelt prägen, gehören beispielweise Religion und Kultur, Sozialisation, geschlechtsspezifische Aspekte, Umwelt sowie individuelle und persönliche Ausgangssituation, welche die physischen, psychischen und kognitiven Fähigkeiten/Fertigkeiten tragen (vgl. Fiehler, 1990: Seite 5ff.). All diese Faktoren haben wichtige Erkenntnisse hervorgebracht im Bereich des zwischenmenschlichen Dialoges und der Personenzentrierten Beratung. Durch die Arbeiten und Forschungen von Watzlawick, Ekman, Fiehler und Schulz von Thun, um nur einige zu nennen, ist es möglich geworden, einen Einblick in den Sachverhalt der Kommunikation von Emotionen zu erhalten, der sowohl verständlich als auch greifbar ist. Durch das Lesen ihrer Arbeiten und Studien hat sich mir folgende Frage aufgetan: Welche Faktoren nehmen Einfluss auf unser emotionales Erleben, Ausleben sowie auf die Kommunikation unserer Gefühlswelt? Die These, welche auf der

Frage basiert wird im Kapitel drei näher erörtert und lautet wie folgt, Emotionen können nicht kommuniziert werden, da Emotionen wie auch Emotionswörter keiner einheitlichen Definition unterliegen!

Da innerhalb des vorgesehenen Rahmens dieser Facharbeit nicht alle Faktoren, welche unsere Gefühlswelt beeinflussen im Detail aufgegriffen werden können, wird die Arbeit im Hauptteil einen generellen Einblick in das Themenfeld, Kommunikation von Emotionen im Kontext einer Personenzentrierten Beratung geben und ihren Fokus in deskriptiver theoretischer Weise auf den zwischenmenschlichen Dialog legen. Der analytisch diskutierende Teil dieser Arbeit wird aufzeigen, wie die emotionale Kommunikation umgesetzt werden kann und welchen Einflüssen sie unterliegt. Hierbei liegt das Augenmerk auf der Personenzentrierten Beratung. Das Resümee beschließt mit einer Zusammenfassung der Erkenntnisse die Arbeit.

Der Hauptteil der Arbeit selbst baut auf einer Lektürerecherche auf und gliedert sich in die drei nachfolgend genannten essentiellen Abschnitte. Die ersten beiden dienen dabei der Definition von Kommunikation und Emotion wohingegen der dritte Abschnitt die Fragestellung diskutiert und die These erörtern wird.

Der erste Abschnitt legt seinen Fokus auf die Kommunikation und soll aufzeigen, was Kommunikation ist und welche Wege den Austausch von Informationen erschweren beziehungsweise erleichtern können. Ebenso werden die Strukturen und Mittel, welcher man sich bedienen kann, darf, soll oder welche man unbewusst nutzt, erläutert.

Der zweite Abschnitt setzt seinen Schwerpunkt auf die Emotion. Hierbei soll herausgefunden werden, ob Gefühle als etwas Greifbares und als etwas allgemein Verständliches zu betrachten sind oder doch einem individuellen Phänomen unterliegen.

Der letzte Abschnitt der vorliegenden Arbeit bringt Kommunikation und Emotion in einen Zusammenhang und will aufzeigen wie Emotionen kommuniziert werden und ob diese bestimmten Kriterien beziehungsweise gesellschaftlichen Konventionen unterliegen.

Den Schluss dieser Arbeit bildet das Resümee. Hierbei wird nach einer kurzen Zusammenfassung der Arbeitsweise noch einmal auf die Eingangsfrage eingegangen sowie die Ergebnisse, welche ich aus meiner Recherche gezogen habe, dargelegt. Darüber hinaus werde ich eine persönliche Einschätzung einer künftigen Entwicklung beziehungsweise einen Blick in die Zukunft bezüglich der Kommunikation von Emotionen und insbesondere der personenzentrierten Beratung und dem damit verbundenen emotionalen Wohlbefinden geben.

2 Definition von Kommunikation

Für das Wort Kommunikation gibt es einige Definitionen, darunter beispielweise. „Kommunikation ist ein Austausch von Informationen, welcher nicht allein über das Wort, sprich verbal, sondern auch nonverbal durch die Körpersprache praktiziert werden kann und darf“ (Watzlawick, 1978: Seite 17).

Information selbst steht hier für Wissen, Erkenntnisse, Erfahrungen und Emotionen. Auch Gedanken, Vorstellungen und Meinungen können das Individuum verlassen oder neu in dieses eindringen. Kurz gesagt kann bei Kommunikation ein gegenseitiges Geben und Nehmen stattfinden. „Kann“ daher, weil nicht jede Kommunikation diesem Prinzip folgt. Mögliche Gründe hierfür werde ich in meiner Arbeit nachfolgend genauer thematisieren (vgl. Fiehler, 1990: Seite 35f.).

Paul Watzlawick, war ein österreichisch-amerikanischer Kommunikationswissenschaftler, Psychotherapeut, Soziologe, Philosoph und Autor. Seine Arbeiten hatten und haben noch immer einen großen Einfluss im Bereich der Kommunikation (vgl. Watzlawick, 1978: Seite 2).

„Man kann nicht, nicht kommunizieren“ (Watzlawick B. J., 1990: Seite 53). Ist eines seiner bekanntesten Kommunikationstheorien. Diese unterstützt die vorangegangene Definition gänzlich, denn es scheint unmöglich zu sein, „nicht“ miteinander zu kommunizieren. Doch kann der Informationsaustausch auch viel Unverstandenheit und Missverständnisse mit sich bringen (vgl. Watzlawick, 1978: Seite 20ff.). Denn nicht allein die gemeinsame Sprache ist Kriterium genug für einen befriedigenden und fehlerfreien Geistes Austausch, wie das Model des Kommunikationsquadrats von Friedemann Schulz von Thun aufzeigt. Hieraus wird ersichtlich, dass jede Information auf vier verschiedene Arten gehört bzw. auf vier unterschiedliche Arten mitgeteilt werden kann (vgl. Watzlawick, 1978: Seite 54f.).

2.1 Kommunikationstheorien nach Paul Watzlawick

Paul Watzlawick stellt fünf Grundregeln, auch pragmatische Axiome genannt, auf, welche die menschliche Kommunikation erklären und gleichzeitig deren

Paradoxien aufzeigen. Dieser Theorieansatz ist sicher weder in seinem Anspruch noch in seiner Vollständigkeit endgültig. Dennoch stellen die Axiome eine gute Basis dar, um einen Einblick in das komplexe und spannende Thema der Kommunikation zu gewähren. Im Folgenden möchte ich die einzelnen Axiome hinsichtlich ihres Schwerpunkts und ihrer Pathologie vorstellen (vgl. Watzlawick B. J., 1990: Seite 50).

2.2 Axiome, Schwerpunkt und deren Pathologien

Erstes Axiom

Beziehung bestimmt den Inhalt

Das erste Axiom, welches auch metakommunikatives Axiom genannt wird, zeigt auf, dass Kommunikation immer und zu jeder Zeit abläuft. Watzlawick selbst war der Überzeugung, dass man nicht nicht kommunizieren kann. Dies bedeutet, es findet eine Interaktion zwischen mindestens zwei Dialogpartnern statt. Das heißt, beide Personen nehmen sich selbst und ihr Gegenüber wahr und stehen in einem wechselseitigen Mitteilungsablauf/-austausch zueinander. Der Informationsaustausch findet verbal und/oder nonverbal statt. Daraus folgernd werden nicht nur die Paralinguistischen Phänomene mit einbezogen sondern auch Gestik und Mimik. Daher führt jedes Verhalten und jede Ausdrucksweise unmittelbar zu einer Kommunikation sowie zu einer Reaktion im jeweilig zugehörigen Umfeld. Auf dieser Ebene kann der Kommunikationsaustausch gestört werden, wenn ein Gespräch ignoriert, widerwillig angenommen werden muss, beziehungsweise entwertet wird (vgl. Watzlawick, 1978: Seite 50ff./72ff.).

Zweites Axiom

Jede Kommunikation hat einen Inhaltsaspekt und Beziehungsaspekt, derart, dass letzterer den ersten bestimmt und daher eine Metakommunikation ist.

Der Inhaltsaspekt stellt das WAS einer Mitteilung dar, wohingegen der Beziehungsaspekt etwas darüber aussagt, WIE der Sender diese Mitteilung vom Empfänger verstanden haben möchte. Daraus lasse sich schließen, dass eine „erfolgreiche“ Kommunikation bestehen kann, wenn eine Einigkeit

zwischen Inhalt und Beziehungsebene besteht. Wenn jedoch die Beziehungsebene über der Inhaltsebene steht und damit Uneinigkeit zwischen den Ebenen oder der bestehenden Beziehung herrscht, kann es zu einer gestörten Kommunikation kommen. Hier spielt die „Ich und Du“-Definition eine wichtige Rolle. Diese zeigt auf, wie eine Person A sich sieht beziehungsweise wie Person B Person A sieht. Die drei Stufen der zwischenmenschlichen Wahrnehmung beinhalten *Bestätigung*, B bestätigt die Selbstdefinition von A, *Verwerfung*, B verneint die Aussage von A, welche schmerzlich aber auch Heilsam bzw. begrenzt anerkennend sein kann und zuletzt *Entwertung*, B negiert die menschliche Wirklichkeit/Existenz von A. Freud hat diese zwischenmenschliche Wahrnehmung als Beziehungsblindheit beschrieben, welche besagt, dass die Sicht, die eine Person auf jemand anderen hat, ebenso wichtig ist, wie die, die das Individuum von sich selbst hat (vgl. Watzlawick, 1978: Seite 53ff./85ff.).

Drittes Axiom

Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.

Sender und Empfänger gestalten und gliedern den Kommunikationsablauf unterschiedlich und interpretieren ihr eigenes Verhalten oft nur als Reaktion auf das ihres Gegenübers. Somit sind der Gesprächsablauf und das Verhalten des einzelnen Teilnehmers zum einen Reaktion auf das Verhalten des Anderen, zum anderen aber auch Reiz und Verstärkung für das Verhalten des Anderen. Aufgrund der fehlenden Metakommunikation befinden sich die Gesprächspartner in dem Glauben, dass ihr Gegenüber die gleiche Information und Schlussfolgerung tragen, wie sie selbst. Bei diesem Axiom wird von einer erfolgreichen Kommunikation gesprochen, wenn auf beiden Seiten das Verständnis dafür besteht, dass Kommunikation als ein Regelkreis zu begreifen ist. Der Regelkreis bezieht sich darauf, dass die Wahrnehmung wie auch die Wirklichkeit als etwas Individuelles zu betrachten ist (Beispiel: Ich sehe die Welt, wie ich sie sehe). Weichen Wahrnehmung und Vorstellung stark voneinander ab, kann es zu Konflikten in der Kommunikation kommen. Konflikte im Gesprächsverlauf zeigen sich dann durch Rechtfertigungen oder

Entschuldigungen bezogen auf das eigene Verhalten, aber auch durch das Verhalten seines Dialogpartners. Otto Neurath wie auch Robert K. Merton verwenden hierfür oft den Begriff der Selbsterfüllenden Prophezeiung. Diese Verhaltensform weist darauf hin, dass der Glaube oder das Vorhersagen, das eigene Verhalten so lenkt und beeinflusst, dass die Vorhersage sich gänzlich erfüllt (vgl. Watzlawick, 1978: Seite 57ff./92ff.).

Viertes Axiom

Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten

Die digitale Kommunikation bezieht sich auf die logische und abstrakte Sprache und vermittelt Informationen beziehungsweise den Inhaltsaspekt. Sie bietet keinerlei Hinweise zur Interpretation der Nachricht. Die analoge Kommunikation zeigt die Beziehung zwischen den Dingen und/oder den Menschen auf. Sie vermittelt somit den Beziehungsaspekt. Gegenstand dieser ist die Körpersprache sowie das Ausdrücken von Gefühlen, basierend auf den archaischen Kommunikationsformen. Daraus lässt sich schließen, dass digitale und analoge Kommunikationsweisen nicht nur nebeneinander sondern auch ergänzend zueinander stehen. Wenn man hierbei von einer erfolgreichen Kommunikation sprechen will, so müssen die digitalen und analogen Elemente in der gleichen Richtung verlaufen. Jedoch können digitale Elemente und analoge Kommunikation mehrdeutig, unklar oder falsch ausgelegt werden, welches zu einer gestörten Kommunikation führt. Auch die Intention der Gesprächspartner kann den Gesprächsablauf hindern, wenn sie nicht miteinander übereinstimmen beziehungsweise nicht kongruent zueinander sind (vgl. Watzlawick, 1978: Seite 62ff./98ff.).

Fünftes Axiom

Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär

Die Beziehung zwischen den Interaktionspartnern beruht entweder auf Gleichheit oder auf Unterschiedlichkeit. Das gemeinsame Streben nach Gleichheit und somit das Vermindern von Ungleichheiten ist die symmetrische Interaktionsform. Die komplementäre Interaktionsform baut auf

Unterschiedlichkeit, dies bringt mit sich, dass die Dialogpartner gewillt sind, sich bestmöglich zu ergänzen. Beide Interaktionsformen sollten bestenfalls in einem ausgeglichenen Verhältnis zueinander stehen, dann würde die Kommunikationsebene als erfolgreich betitelt. Wenn die Gesprächspartner auf ihren komplementären Standpunkt beharren und keinerlei Ergänzungen zulassen oder aber die Beziehung von Macht und Autorität beherrscht wird, also eine Abhängigkeitsbeziehung besteht, kann es zu einer gestörten Kommunikation kommen (vgl. Watzlawick, 1978: Seite 68f./103ff.).

2.3 Das Kommunikationsquadrat von Friedemann Schulz von Thun

Beim 1981 von Friedemann Schulz von Thun entwickelten Kommunikationsquadrat handelt es sich um ein Model der Kommunikationspsychologie, auch bekannt als „4-Ohren-Modell“, „4-Seiten-Modell“ oder „Nachrichtenquadrat“. Die 4 Ebenen sind dabei Sachinhalt, Selbstkundgabe, Beziehungshinweis und Appellebene. Sie beschreiben die Mehrschichtigkeit der menschlichen Äußerung. Das heißt, jeder Ausspruch durchleuchtet die vierfache Wirksamkeit jedes Wortes einzeln auf jede vorangegangene Äußerung seinerseits. Dies verläuft unmittelbar, ob man will oder nicht (vgl. Zurmühl, 2009: 13.01.2018, 10:52).

Bei der *Sachebene* ist das „worüber ich informiere“ der Schlüsselpunkt und somit zählen hier die Daten, Fakten und Inhalte. Der Sender sollte bestrebt sein, den Sachverhalt klar und verständlich zu vermitteln. Der Empfänger nimmt mit seinem >Sachohr< die Inhalte auf und hat Möglichkeiten nachzufragen. Sachlichkeit und Verständlichkeit sind auf dieser Ebene wichtige Grundelemente (vgl. Zurmühl, 2009: 13.01.2018, 10:52).

Die *Selbstkundgabe* gibt Auskunft darüber „was ich von mir zu erkennen gebe“. Hier spielen Authentizität und Kongruenz eine wichtige Rolle, sich selbst in seinen Aussagen zu vertreten ohne jegliche Interpretation. Somit gibt jede Information, die wir von uns geben, einen Hinweis darauf, was in uns vorgeht, wie wir uns fühlen, was wir denken und wie wir uns selber sehen. Damit offenbaren wir im Gespräch immer auch etwas von unserer Persönlichkeit, die der Empfänger mit seinem >Selbstoffenbarungsohr< aufnimmt und analysiert.

Was sagen mir die Worte? Wie soll ich mein Gegenüber einschätzen? Wie fühlt er sich (vgl. Zurmühl, 2009: 13.01.2018, 10:52)?

Wenn wir mit jemandem in einen Dialog treten, geben wir gleichzeitig durch unsere Formulierung, durch den Tonfall unserer Sprache und unsere Gestik und Mimik auch zu erkennen, wie wir zu unserem Gegenüber stehen und was wir von ihr/ihm halten. Daraus folgend ist in jedem Wort/Satz auch immer eine Botschaft über die *Beziehungsebene* versteckt. Diese wird vom Empfänger mit seinem sensiblen >Beziehungsohr< aufgenommen und interpretiert (vgl. Zurmühl, 2009: 13.01.2018, 10:52).

Wenn wir in einem Austausch mit jemandem sind, wollen wir meistens mit unseren Worten auch etwas bewirken. Der Empfänger nimmt dann mit seinem >Appellohr< diese Wünsche, Appelle, Ratschläge, Handlungsanweisungen auf und fragt sich: „Was soll ich jetzt machen, denken oder fühlen?“ Appelle können direkt (offen) oder indirekt (verdeckt) erfolgen. Der indirekte Appell versetzt den Empfänger in eine emotionale Stimmung, die ihm ermöglicht, wunschgemäß zu reagieren. Direkte Appelle begünstigen in den meisten Fällen eine „gesunde“ Kommunikation, wenn die Dialogpartner* mit sich selbst im Klaren und transparent in ihren Aussagen sind. Auf dieser Ebene können Inhalte abgelehnt werden, nicht aber der Kommunikationsprozess (vgl. Zurmühl, 2009: 13.01.2018, 10:52).

2.4 Die Entstehung, Umsetzung und Ziele einer personenzentrierten Beratung

Nach der Kommunikationstheorie soll nun ein Einblick in die Praxis aufgezeigt werden. Die Klient*- /personenzentrierte Beratung wurde vom amerikanischen Psychologen Carl Rogers entwickelt und wird seit 1962 auch in Deutschland angewandt (vgl. Weinberg L., 2011: Seite 11).

Im Umgang mit seinen Klienten* entstanden im Laufe der Jahre grundlegende Fragen zur Verbesserung einer zwischenmenschlichen Beratungssituation. Eine der hierfür intensivsten Fragen war: „Welche Bedingungen sind es, die das Individuum dazu veranlassen, von sich aus über sein Erlebtes zu reden, sich dabei besser zu verstehen und schließlich zu einer Einstellung und

Verhaltensänderung zu gelangen“ (Weinberg L., 2011: Seite 13). Diese Frage ließ er sich durch Berater* und Adressat* beantworten. Das Ergebnis daraus war, unter anderem, der Grundstein für das Beratungskonzept (vgl. Weinberg L., 2011: Seite 13).

Rogers selbst sah die personenzentrierte Beratung wie folgt: „Als eine Begegnung von Person zu Person. Bei dem der Klient* ein potenzieller Experte* seiner Selbst ist und somit weiß, was wichtig ist und was es im Gespräch braucht“ (Weinberg L., 2011: Seite 12). Rogers kam schnell zu der Erkenntnis, dass kognitive Fähigkeiten und Gelehrsamkeit seitens des Beraters* allein nicht genügen. Für die personenzentrierte Beratung scheint es sinnvoller zu sein, sich auf seinen Klient* zu verlassen und ihr/ihm das Vertrauen zu schenken, die Richtung für den Prozessablauf selbst gestalten zu können. Damit ist die therapeutische Beziehung keine Vorbereitung auf Veränderung, sie ist Veränderung (vgl. Weinberg L., 2011: Seite 12f).

Somit geht es in einer Beratung nicht darum, dem Klient* Ratschläge und Erklärungen zu liefern, auch Ermahnungen sind in diesem Kontext deplatziert. Allein das Individuum steht hier im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit, nicht das Problem. Der Rahmen der Beratung schenkt den einmaligen Persönlichkeiten die Fähigkeit, ein besseres Verständnis für sein Selbst zu bekommen und daraus folgernd kann er/sie seine Einstellung und Verhaltensänderung selbst gesteuert entwickeln (vgl. Weinberg L., 2011: Seite 13).

Ziel der personenzentrierten Therapie ist es, die Inkongruenz zwischen dem Selbstkonzept und den Erfahrungen des Adressaten* aufzulösen. Dabei wird das Selbstkonzept schrittweise reorganisiert, so dass immer mehr Gefühle und Erfahrungen in dem Selbstkonzept integriert werden können, das heißt ein „zu sich gehörig“ erleben können (vgl. Weinberg/Lindner, 2011, Seite 17ff.).

2.4.1 Fähigkeiten und Fertigkeiten eines Beraters hinsichtlich seiner sozialen Kompetenzen und die damit verbundenen Schwierigkeiten innerhalb einer Beratung

Rogers sah die Beziehung zwischen Adressat* und Berater* als entscheidenden Wirkfaktor für Veränderungen und nicht die angewandte

Methode. Für die Beziehungsgestaltung sind seitens des Beraters* die sozialen Kompetenzen ein wichtiges Gut, diese beruhen auf den Säulen der Kongruenz, Akzeptanz und Empathie. Auch ihre Professionalität hinsichtlich ihrer Expertise, Fachwissen und Können zur Bewältigung der beruflichen Aufgabe sind von großer Bedeutung (vgl. Weinberg L., 2011: Seite 22ff).

Kongruenz beschreibt die authentische Kommunikation seitens des Beraters* zu seinem Klienten*, das heißt, dass der Berater* in seiner Selbstmitteilung echt ist, also mit sich übereinstimmt. Die Übereinstimmung bezieht sich auf das, was er/sie selbst erlebt und fühlt. Jedoch sollte nicht vergessen werden, dass es sich hierbei nicht um ein statisches Konstrukt handelt, sondern um ein fortlaufendes Bemühen von Wahrnehmung, Offenheit und Klärung der Gefühle, die der Klient* im Berater* auslöst. Denn die eigene Biografie spielt stets eine Rolle. Daher ist es wichtig, Unstimmigkeiten bei sich selbst, wahr- und ernst zu nehmen, ebenso, dass die eigene Geschichte verstanden und verarbeitet ist (vgl. Weinberg L., 2011: Seite 53ff).

Akzeptanz ist eine nicht an Bedingungen geknüpfte Wertschätzung für den Klient*, bei der der Berater* seine eigenen Werte „beiseite stellt“. Das Grundbedürfnis nach Achtung ist angeboren und die Bedürfnisbefriedigung ist daher eine zentrale Bedingung für Veränderungsschritte. Wenn auf seitens des Beraters* Unzufriedenheit mit sich selbst besteht oder „Fehler“ beziehungsweise Schattenseiten seiner eigenen Geschichte nicht angenommen werden konnten wird es schwer fallen, sein Gegenüber mit all seinen „Fehlern“ anzunehmen und ihr/ihm als Wertvoll zu erachten (vgl. Weinberg L., 2011: Seite 62ff).

Empathie steht für das Einfühlungsvermögen und ist die Fähigkeit, konkret zu erfassen, was eine Person verbal und non-verbal mitteilt. Empathisches Verständnis ist eine Haltungs- und Übungssache. Soweit der Berater* Interesse an der subjektiven Welt seines Gegenübers hat, wird es ihm/ihr gelingen sich selbst zurückzunehmen, um sich dann dem aktiven Zuhören zu widmen, anstatt auf die sogenannte Appellebene zu reagieren (vgl. Weinberg L., 2011: Seite 67ff).

2.5 Definition Psychohygiene

Damit dem Berater seine Professionalität und seine sozialen Kompetenzen bewahrt bleiben, gilt es, die eigene Psyche zu pflegen und zu wahren. Das Konzept, welches das ganzheitliche Wohlbefinden stärkt, läuft unter dem Begriff der Psychohygiene.

Annette Kulbe hat 2009 Psychohygiene wie folgt definiert: „Psychohygiene ist eine Form des seelischen Gesundheitsschutzes. Hierunter werden alle präventiven Maßnahmen zusammengefasst, die einer Person helfen, mit den aktuellen Belastungen des Alltags besser umzugehen und die somit der Förderung der seelischen und körperlichen Gesundheit dienen“ (Hintsche, 2014: 13.01.2018, 11:25).

Luise Reddemann beschrieb die Psychohygiene: „als ein komplexes Geschehen, dass auf verschiedenen Ebenen zu inneren und äußeren Heilung führen kann. Es bezeichnet einen liebevollen, wertschätzenden, achtsamen und mitfühlenden Umgang mit sich selbst ebenso wie das Wahrnehmen/Ernstnehmen seiner eigenen Bedürfnisse“ (Hintsche, 2014: 13.01.2018, 11:25).

2.5.1 Entstehung von physischen und psychosomatischen Erkrankungen für den Berater*

Psychische und psychosomatische Erkrankungen gehören in den Industrienationen mittlerweile zu den häufigsten Ursachen für berufliche Fehlzeiten. Auslöser hierfür kann unter anderem der gesellschaftliche Wandel sein, basierend auf schwindender Handlungsbestimmtheit und schwindender Konventionen von Werten kombiniert mit einem bislang nicht bekannten Entscheidungspluralismus. Dieser Trend spricht für eine zunehmende Entfremdung der Menschen von seinen natürlichen Bedürfnissen. Insbesondere Personen, welche sich professionell mit der Lebensgeschichte und der Problemwelt anderer Menschen auseinandersetzen wird das Umsetzen persönlicher Bedürfnisse wichtiger denn je (vgl. Blechinger, 2003: Seite 9ff.).

2.5.2 Zu Prävention, Maßnahmen und Schutzfaktoren für das ganzheitliche Wohlbefinden

Um die beruflichen Handlungskompetenzen für den Berater* zu fördern und zu schützen gibt es die Möglichkeit der Supervision. Sie unterstützt die beruflichen Handlungen und die Selbsteinschätzung des Individuums bezogen auf seine eigene Rolle und Person. Das Individuum wird befähigt, Wechselwirkungen in den betreffenden Arbeitsbeziehungen zu erkennen, sein Wissen in der Organisation zu stärken und alles als ein zusammenhängendes System zu verstehen (vgl. Hintsche, 2014: 13.01.2018, 11:25).

Supervision hilft, Distanz zu den Abläufen und der Dynamik von Gruppen und Systemen zu schaffen. Sie schützt dadurch vor Überforderung und Burnout, destruktiven Konfliktverhalten und spezifischer „Blindheit“ im eigenen Arbeitsumfeld. Somit ist die Supervision ein wirkungsvolles Instrument der beruflichen und persönlichen Weiterbildung (vgl. Hintsche, 2014: 13.01.2018, 11:25).

Weitere Maßnahmen für das ganzheitliche Wohlbefinden sind beispielsweise das Selbst-Gutachten, hier steht die Reflexion und Evaluation bezogen auf den eigenen Körper, eigene Gedanken und Gefühle verbunden mit einer positiven und konstruktiven Lösungshaltung im Vordergrund. Sport und Fitness können psychischen und emotionalen Stress regulieren/ausagieren. Die persönliche aktive Gefühlsarbeit gibt den Emotionen Raum und Zeit und sollte wertungsfrei und mit Neugier umgesetzt werden. Wichtig ist hierbei den Kontext herzustellen, das heißt, herauszuarbeiten „Woher kommt mein Gefühl und wobei ist es mir gerade hilfreich?“. Dies sind Techniken die jeder* für sich selbst umsetzen kann, um sein Selbst zu pflegen (vgl. Blechinger, 2003: Seite 103ff.) (vgl. Hintsche, 2014: 13.01.2018, 11:25).

3 Definition von Emotionen

Emotion definitiv befriedigend zu erfassen bereitet außerordentliche Schwierigkeiten, da es weder wissenschaftlich noch umgangssprachlich einen einheitlichen Konsens gibt. Oft herrschen enge Wechselwirkungen zwischen Definition und Theorien. Daraus ergibt sich wiederum auch die Vielfalt der Emotionstheorien. Strongman allein hat mehr als 20 Theorien aufgestellt. Laut seinen Theorien kann man Emotion u. a. als bewusste Erfahrung und/oder als Verhaltensaspekt verstehen. Die Ausweglosigkeit hierbei liegt in der Abgrenzung zu anderen Phänomenen wie beispielweise Motivation und Persönlichkeit. Meyer hat argumentiert, dass es allenfalls fließende Übergänge zwischen emotionalen und nicht-emotionalen Verhaltensweisen und psychologischen Reaktionen gibt (Schmitz-Atzert, 1980: Seite 4f.). Der Duden beschreibt die Emotion als eine psychische Erregung, Gemütsbewegung, Gefühle, Gefühlsregung welche durch beziehungsweise mit etwas geweckt werden können (Duden Redaktion, 1996).

3.1 Definitionsideen am Beispiel von zwei Emotionstheorien

Es ist die Auffassung verbreitet, dass Emotionen intervenierende Variablen zwischen externen Reizen und einem *Trias* von internen Reaktionen sind. Die drei Komponenten basieren auf Verhalten, physiologischen Prozessen und dem subjektiven Erleben. Praktisch relevant ist hierbei, dass alle drei Komponenten essentiell zusammen gehören, jedoch werden sie nur geringfügig in Zusammenhang miteinander gebracht. Der Grund dafür kann sein, dass die einzelnen Reaktionen separat voneinander aufgebaut werden, etwa durch unterschiedliche Lernprozesse. Ebenso ist zu berücksichtigen, dass sie unabhängig voneinander modifiziert werden können. Somit ist eine Kovariation möglich, jedoch nicht notwendig (vgl. Schmitz-Atzert, 1980: Seite 6ff).

Kritikpunkt dieser Theorie ist die Nutzung einer zu geringen Anzahl von Variablen. Auch stellt sich die Frage, wie die einzelnen Indikatoren zueinander verrechnet werden sollen. Lazarus hingegen berücksichtigte die niedrige Kovariation der Variablen und war der Auffassung, dass einige Autoren „Emotion als Syndrom“ wahrgenommen und somit mit einer Krankheit

gleichgesetzt haben. Die Klassifikation von Gefühlen scheint angemessener, da auch die Ätiologie und der Entwicklungsverlauf diagnostisch relevant sind. Emotionen werden demzufolge als Reaktionsmuster gekennzeichnet und nicht als parallel verlaufende Reaktionen (vgl. Fiehler, 1990: Seite 90f.).

Die *Klassifizierung* von Emotionen wurde durch Ekman und Dietze etabliert. Ekman hat durch eine empirische Untersuchung herausgefunden, dass es sieben Basisemotionen gibt, welche als Grundlage für weitere Gefühle fungieren. Zudem scheinen diese Basisemotionen kulturunabhängig zu sein. Dies bedeutet, dass Gefühle wie Freude, Wut, Ekel, Verachtung, Traurigkeit und Überraschung von allen Menschen entschlüsselt werden können, unabhängig davon, wo sie erzogen und sozialisiert wurden. Die Unterscheidung allein liegt in der Ausdrucksweise, da diese dem kulturellen Kontext unterliegen, sprich, ob die jeweilige Emotion erwünscht oder unerwünscht ist (vgl. Schmidt-Atzert, 2014: Seite 149ff.). Die Wahrnehmung von Emotionen wird in zwei Dimensionen unterschieden - Arousal, ruhig und/oder erregend und Valenz, positiv gleich angenehm oder negativ als unangenehm. Auch bei den Emotionsdimensionen kann es zu Überlappungen der Gefühle kommen (vgl. Schmitz-Atzert, 1980: Seite 5ff.).

3.2 Wortfeld „Emotion“

Es gibt nicht die eine Definition für Emotionen, was daran liegen könnte, dass der Oberbegriff keine so starke Ordnungskraft innehält wie beispielsweise Wörter wie Farbe oder Säugetier, selbst wenn uns das „Sprachgefühl“ sagt, was „Emotionen“ sind. Meyer und Dufty vertraten die Ansicht, dass Emotionen in Abgrenzung zu anderen Phänomenen zu betrachten sind und daraus folgernd eine einheitliche Erklärung erhebliche Schwierigkeiten mit sich bringt. Folglich ist es problematisch, eine genauere Feststellung darüber zu treffen, welche einzelnen Emotionsbezeichnungen es in unserer Sprache gibt (vgl. Schmitz-Atzert, 1980: Seite 5).

In der Linguistik nennt man die Menge aller konkreten Emotionsnamen ein *Wortfeld*. Wortfeld selbst ist kein einheitlich definierter Begriff. Der Grundgedanke zum Feld im „Wortfeld“ bezieht sich auf alle semantischen

Felder, das heißt, dass alle sprachlichen Zeichen einen Inhalt wiedergeben, Mittels Wörter – Sätze – Texte (vgl. Schmitz-Atzert, 1980: Seite 28).

Emotionswörter sind beispielweise Angst, Verzweiflung, Lust, Neid, Sehnsucht, Mitgefühl und viele weitere. Die Anzahl der Wörter unterliegen der Kultur wie auch der Sprache selbst (vgl. Schmidt-Atzert, 2014: Seite 149f.). In einer amerikanischen Studie 1975 durch J.R. Averill entstand eine Liste mit 558 Wörtern. In der portugiesischen Sprache hingegen ermittelte A. Engelmann 536 Wörter zur Bezeichnung von subjektiven Zuständen. Je unterschiedlicher die Sprache und Kultur ist, umso unterschiedlicher gestaltet sich auch die Bewertung der Emotionen. Dies sagt aber auch gleichzeitig aus, dass es zumindest innerhalb einer Kultur und Sprache Gemeinsamkeiten im Bereich der Emotionswörter gibt. Die Kritik am Wortfeld ist zum einen die inhaltliche Bestimmung, das heißt, es ist keine ersichtliche Systematik aller Feldbezeichnungen zu erkennen. Es scheint eher willkürlich gewählt beziehungsweise ist deren Inhalt wie auch der Umfang jedes Emotionswortfeldes vorbestimmt. Viele der Wortfelder lassen sich nicht abgrenzen, da sie vielmehr ineinander übergehen. Auch lassen sich viele Gefühle weder in negative noch in positive einteilen. Beispielsweise Melancholie kann als angenehm und inspirierend gesehen werden aber auch als schwer und dunkel (vgl. Schmitz-Atzert, 1980: Seite 40ff.).

Der positive Effekt an Wortfeldern liegt laut Lindauer in der Psychologie. Hier scheinen sie relevant zu sein, da sie bei der Inhaltsanalyse von Texten nützlich sind. Zudem stellen sie vor allem bei Untersuchungen zur Klassifikation der Faktorenstrukturen von Emotionen das ideale Ausgangsmaterial da (vgl. Schmitz-Atzert, 1980: Seite 30).

3.3 Der Zusammenhang von Ursachen und Wirkungen zwischen physiologischen Prozessen und Emotionen

Dieses Kapitel gilt der Frage, ob subjektiv erlebte Emotionen durch physiologische Prozesse determiniert werden? Um dieser Frage auf den Grund zu gehen, ist es notwendig, beide Komponenten erst einmal unabhängig voneinander zu betrachten.

Das subjektiv Erlebte ist mehr als nur das Gefühl für sich, denn ohne ein bewusstes Erleben kann gar nicht von einer Emotion gesprochen werden. Allerdings müssen die kognitiven Bewertungsprozesse als Voraussetzung einer Emotion nicht unbedingt bewusst sein. Emotionen können auch als eine Bewertungsreaktion auf ein Ereignis definiert werden. Diese Erlebnisintensität spiegelt die aktuelle Bedeutsamkeit des bewerteten Sachverhalts für das Individuum wieder, die das jeweilige emotionale Gefühl erlebt. Daher stellt die Dimension des intensiven Erlebens ein unverzichtbares Merkmal für jeden dar. Dies sagt gleichzeitig aus, dass Wiederholungen in der Gefühlsregung, bezogen auf den gleichen Sachverhalt, an Stärke und Kraft verlieren, da dies als Erinnerung gefestigt und abrufbar ist (vgl. Schmidt-Atzert, 2014: Seite 153ff.). Worin besteht nun die Kausalität der Emotionsentstehung? Harvey vertrat die Meinung, dass die persönliche Intention, Erwartungshaltung und der Wunsch des einzelnen zu einer Gefühlsbewegung führen kann (vgl. Schmitz-Atzert, 1980: Seite 171). Lazarus und Arnold sahen die kognitiven Prozesse, beruhend auf Erinnerungen und Vorstellungen als Einflussnahme auf die Gefühlsbewegung (vgl. Schmidt-Atzert, 2014: Seite 156ff.). Schachter und Wheeler hingegen glaubten, externe Reize können, müssen aber keine Wirkung auf das emotionale Erleben haben, denn die individuelle Wahrnehmung oder gar Wirklichkeit steht oft in Gegensatz zu der der Umwelt und formt beziehungsweise gestaltet die Gefühlsentwicklung für jede einzelne Persönlichkeit mit (vgl. Schmitz-Atzert, 1980: Seite 170).

Die physiologischen Prozesse beziehen sich vorwiegend auf die körperlichen und organischen Veränderungen. Das zentrale Nervensystem, einschließlich des endokrinen Systems, hat die Aufgabe alle sensiblen Reize zu integrieren, die dem Organismus von innen und außen zugeleitet werden. Daraus werden sämtliche motorische Eigenleistungen des Gesamtorganismus koordiniert. Damit der Organismus wieder zur Ruhe kommt beziehungsweise zu seinem Gleichgewicht zurückkehrt, müssen neuinstallierte Prozesse hinsichtlich ihrer Ausgangssituation reguliert werden. Diese Vorgänge laufen zu jeder Zeit, 24 Stunden am Tag ab (vgl. Schmitz-Atzert, 1980: Seite 71ff.).

Um nun den Ursache–Wirkung–Zusammenhang zwischen Physiologie und Emotion zu verstehen, wurden diese anhand von Folgereaktionen zu Reizen untersucht. So hat sich beispielsweise Cannon 1975 mit dem Gefühl „Angst“ befasst. Gerade den Gefühlszustand der Angst und seiner Folgereaktion, dem Weglaufen, zeigen die Zusammenhänge von Wirkung und Ursache am besten auf, weil sie gut zu messen sind. Insbesondere am Beispiel von Angst können die physiologischen Abläufe das Überleben gewährleisten. Denn alle körperlichen Reserven werden zur unmittelbaren Verwendung, dem Weglaufen, bereitgestellt, das heißt Adrenalin wie auch die Blutglucose werden dem Nervengewebe und den Muskeln zur Verfügung gestellt, damit der Prozess umgesetzt werden kann. Der Herzschlag steigt, um das Herz-Kreislauf-System zu fördern. Während dieser Vorgänge treten Verdauung und Fortpflanzung in ihrer Funktion zurück, da sie für diese Situation und ihre Gefühlsregung nicht lebensnotwendig sind (vgl. Schmitz-Atzert, 1980: Seite 72f).

Bereits seit der Antike wird gesagt, dass Emotionen zu körperlichen Ursachen führen. Einige Autoren wie James und Lange glaubten, dass eine kausale Abhängigkeit zwischen Emotion und physiologischen Reizen besteht. Sie vertraten die Annahme, dass die körperlichen Reaktionen dem subjektiv Erlebten vorausgingen. Denn erst die Wahrnehmung der körperlichen Veränderungen lassen uns die Emotionen fühlen. Je intensiver die körperlichen Anzeichen sind, umso qualitativer ist die Emotion. Schachter hingegen war der Auffassung, dass Emotionen eine Folge der kognitiven Verarbeitung der Umweltreize und der physiologischen Erregung ist. Schachter postulierte, dass die physiologische Erregung unspezifisch ist und die Qualität der Gefühle allein eine Frage der Situationsbewertung sei (vgl. Schmidt-Atzert, 2014:Seite 167f.).

3.4 Die Bedeutung der Selbstenthüllungsbereitschaft und der habituellen Wahrnehmung körperlicher Symptome

Selbstenthüllungsbereitschaft oder auch Selbstoffenbarung ist die Tendenz, anderen Menschen vertrauliche Aspekte von sich selbst mitzuteilen, wie bereits im Kapitel 2.3 zum Kommunikationsquadrat, ausführlich beschrieben ist. In der Psychologie selbst wird die Offenbarung als Mitteilung eigener Gefühle,

Gedanken und/oder Erfahrungen verstanden (vgl. Schmitz-Atzert, 1980: Seite 148).

In der psychologischen Beratung lehnte Freud den Aspekt der Selbstoffenbarung ab, da er der Auffassung war, dass sie die Sicht auf den Klient* verstellt (vgl. Stangl 2015: 20.01.2018, 09:56Uhr). Carl Rogers hingegen hat im Rahmen der humanistischen Psychologie die Selbstoffenbarung, auf Seiten des Beraters* wie auch Klienten*, sehr geschätzt, da sie die Beziehung zwischen Berater* und Klient* unterstützt (vgl. Weinberg L. , 2011: Seite 12f). In jeder Nachricht steckt ein Stück der Selbstoffenbarung, sie schließt die gewollte Selbstdarstellung als auch die unfreiwillige Selbstenthüllung mit ein (vgl. Stangl 2015: 20.01.2018, 09:56Uhr).

Die habituellen Wahrnehmungen körperlicher Symptome, geben dem Individuum die Möglichkeit, nicht nur seine Gefühle sondern auch die dazu begleitenden körperlichen Prozesse wahr zu nehmen um dann die beide Variablen in einen Zusammenhang zu bringen. Maslach nimmt an, dass die Selbstenthüllung und die habituelle Wahrnehmung von körperlichen Symptomen durch die Kovariation von Erregung und unangenehmen Gefühlen im alltäglichen Leben die eigentliche Suche nach situativen Erklärungen beeinflusst. Das Individuum ist voreingenommen, das heißt, dass unangenehme Ereignisse als Ursache der Erregung plausibler sind als angenehme. Unterschiedliche Anzeichen sind somit ersichtlich, bezogen auf Emotionen und ihre begleiteten Körpersymptome. Die Unterschiede liegen hier sowohl im Niveau der Symptomprofile (Symptomintensität) als auch in der Gestalt der Profile (Relation der Symptome zueinander) (vgl. Maslach, 1979: Seite 953ff.).

Fernab von der Beratungssituation bewirken Selbstoffenbarungen die Stärkung des Vertrauens zwischen den Interaktionspartnern (vgl. Schmitz-Atzert, 1980: Seite 148ff.).

4 Kommunikation von Emotionen

Die Kommunikation von Emotionen ist resultierend aus vorangegangener Definitionsanalyse als Austausch von Informationen und Bewertungen aufzufassen, das heißt als Kopplung von Verständigung von Sachverhalten und Bewertungen. Ein Teil der Bewertungen, welche kommuniziert werden, werden als Teil der Kommunikation von Emotionen realisiert. Für diese Form der Kommunikation existieren konventionelle Mittel auf allen verbalen und nonverbalen Ebenen. Diese Ebenen werden als Information/thematische Aspekte und Bewertungsaspekte bezeichnet, was bedeutet, dass jegliche Kommunikation nicht nur die Information, sprich Sachebene, beinhaltet, sondern auch Emotionen. Die Bewertungsaspekte, sprich Emotionen, zeigen sich durch die Art und Weise, wie wir über ein Thema reden und welche Stellung dazu bezogen wird. Diese schließen alle Handlungsweisen des Individuums und seinem Gegenüber mit ein. Die Grundstruktur der Kommunikation von Emotionen ist daher der Ausdruck von Emotionen und Erleben (vgl. Schmitz-Atzert, 1980: Seite 167f.) (vgl. Fiehler, 1990:Seite 35ff.).

Kommunikation von Emotionen basiert also, außer wenn wir ganz gezielt über Gefühle sprechen, gleichzeitig und parallel zu etwas anderem, auf dem in der Regel die Hauptaufmerksamkeit liegt. Somit ist die Kommunikation von Empfindungen keine selbständige Entität, sondern ein Aspekt des komplexen Interaktionsprozesses (vgl. Fiehler, 1990:Seite 37).

Wenn Bewertungsaspekte im Vordergrund stehen, also innere Gefühle nach außen transportiert werden, ist das ein Teil der Regulation von sozialen Beziehungen ebenso wie der Produktion von Gemeinschaftlichkeit und Solidarität. Sie trägt aber auch eine quantitative Bedeutung in den alltäglichen Kommunikationspraktiken. Umgekehrt könnte man auch sagen, dass die gemeinschaftliche Funktion der Bewertung – in gewisser Hinsicht – Voraussetzung ist für den Austausch relevanter Informationen. Übereinstimmungen in sozialen Kontexten bezogen auf die Bewertung stabilisiert somit die menschlichen Beziehungen durch Gemeinsamkeiten. Gefühle bedienen sich der verbalen wie auch nonverbalen Ausdrucksformen. Um diese wahrnehmen und annehmen zu können sind empathische

Fähigkeiten und Fertigkeiten ein großes Gut. Sie können einen Einblick in die Gefühls- und Erlebenswelt seines Gesprächspartners ermöglichen (vgl. Fiehler, 1990, Seite 38ff.).

4.1 Konstitution von Emotionen

In diesem Abschnitt wird beleuchtet, inwiefern und wie stark ausgeprägt Emotionen sozial aufgekommene und geformte Phänomene sind

Die Entstehung von Gefühlen beruht auf zwei Modellen, welche den Anschein haben, unterschiedlich zu sein, sich jedoch nicht gegenseitig ausschließen können.

Das erste Modell beschreibt, dass angesichts einer bestimmten Situation automatische, blitzschnelle, unbewusste und unwillkürliche physiologisch verankerte und phylogenetische, alte Prozesse geweckt werden, welche dann eine Reizverarbeitung auslösen und ablaufen lassen. Diesen Mechanismus kann man als *kognitionsunabhängigen* und *kognitionsvorgelagerten* Prozess verstehen. In diesem Modell erscheinen Emotionen als unkontrollierbares Widerfahren und als „Fremde“, eigenständige Macht. Hieraus bildete sich die Grundlage der psychophysiologischen Emotionstheorie. Zajonc war der Meinung, dass der Verstand und die Emotion separate und partiell unabhängige Systeme darstellen (vgl. Fiehler, 1990, Seite 64f.).

Das zweite Modell, welches den kognitiven Emotionstheorien zu Grunde liegt, postuliert, dass eine Situation zunächst mehr oder minder bewusst kognitiv gedeutet und typisiert wird. Diese Deutung oder auch Typisierung bildet die Vorbedingung für einen spezifischen Gefühlszustand. Nach Mandl ist dieser Prozess *kognitionsabhängig* und *kognitionsnachgelagert*. Emotionen entstehen somit erst nach der kognitiven Analyse (vgl. Fiehler, 1990, Seite 65).

Zusammenfassend ist zu sagen, dass beide Mechanismen der Emotionsentstehung existieren, aber unterschiedliche Domänen haben. Im ersten Modell ist das Individuum mit einer neuen und somit unbekanntem Situation konfrontiert, woraus folgernd Gefühle höchst intensiv gelebt und erlebt werden und als diese abgespeichert werden. Die Domäne des zweiten Modells

hingegen beschreibt Mechanismen, die dem Individuum vertraut sind, wie zum Beispiel wiederholende soziale Situationen der Alltagswelt. Diese Konstellationen erfordern keine blitzschnellen Reaktionen, sie werden kognitiv typisiert und mit relativ „schwachen“ Emotionen begleitet. Somit scheint ersichtlich, dass beide Domänen sowohl separat verlaufen als auch ineinander übergehen (vgl. Fiehler, 1990: Seite 65f.).

4.1.1 Regeln der Emotionalität

Die Domänen werden unter anderem durch das soziale Konstrukt und deren Regeln gesteuert beziehungsweise gelenkt und bestimmen, welcher Gemütszustand in welcher Situation entsprechend und sozial zu erwarten ist. Emotionsregeln haben somit Einfluss auf die Gefühlsgenese, da das Wissen über diese Regeln auch Wirkung darauf nimmt, wie eine Situation zu deuten ist und welche Handlung als angemessen erscheint. Diesen Fortgang nennt man auch *Konstitution von Emotionen*, denn die Regeln kanalisieren die Emotionsgenese. Somit unterliegt die Entstehung von Gefühlen primär den sozialen Regeln beziehungsweise den Normen und Werten bestimmter Verfahrensweisen. Dennoch sollte nicht außer Acht gelassen werden, dass die Deutung einer Gegebenheit beim Individuum selbst liegt. Daraus folgernd wird die Typisierung durch viele verschiedene Kanäle gesteuert, wie zum Beispiel die persönliche Erwartungshaltung, die Intuition, das Bedürfnis oder auch die Intention. Sie alle scheinen einen Einfluss darauf zu haben, was in einer spezifischen Situation fokussiert wird, wie diese wahrgenommen, bewertet und welche Emotion angewendet werden muss, kann, darf oder soll (vgl. Fiehler, 1990, Seite 77f.).

Weitere Regeln sind die Manifestations-, Korrespondenz-, und Kodierungsregel (vgl. Fiehler, 1990, Seite 77). Die Manifestationsregel gibt an, unter welchen Umständen welche Gefühle, und wie intensiv diese zum Ausdruck gebracht werden dürfen und müssen. Die Emotionen und Manifestationsregel sind somit stark miteinander vernetzt (vgl. Fiehler, 1990, Seite 78f.).

Eine weitere Norm ist die Korrespondenzregel. Diese ist vergleichbar mit der sozialen Empathie und sagt aus, dass innerhalb einer Interaktion die

bestehenden Dialogpartner sich dem Gegenüber zuwenden und sich der gegebenen Situation angemessen wie auch sozial erwartbar verhalten (vgl. Fiehler, 1990, Seite 79f.).

Die letzte Regel, die Kodierungsregel, legt fest, welche Verhaltensweisen als Manifestation von Emotionen gelten. Das heißt, es handelt sich einerseits um das Assoziieren eines Verhaltens mit einem Gefühl und anschließender Manifestation dessen und andererseits um das Erkennen von Verhalten und deren Emotion beim Interaktionspartner. Als Orientierung des Erkennens bedienen wir uns der thematischen, vokalen und mimischen Gestik (vgl. Fiehler, 1990: Seite 80f.).

4.1.2 Selbstsanktionierung

Emotionsregeln haben wie alle sozialen Normen einen deskriptiven und präskriptiven Aspekt. Weichen beispielweise die eigenen Gefühle von dem ab, was die internalisierten Emotionsregeln für die betreffende Situation vorsieht, können Gefühle wie Scham und Schuldgefühle aufkommen. Grund hierfür ist, dass das Bewusstsein darüber besteht, sich nicht angemessen verhalten zu haben und somit gegen bestehende gesellschaftliche Normen verstoßen zu haben. Die Deutung eines Umstandes unterliegt auch der individuellen Wahrnehmung und Bewertung, das heißt, dass eine Situation unterschiedlich gesehen werden kann und somit auch zu heterogenen Resultaten führt. Die Auswirkung dessen ist, dass die eigenen Empfindungen nicht den einschlägigen Emotionsregeln entsprechen. Das Individuum befindet sich nun in einem Zwiespalt mit sich selbst und seiner Umwelt. Da es zum einen das Bewusstsein haben kann, zu erkennen, dass die eigenen inneren Zustände mit den von außen beziehungsweise der Umwelt erwartbaren Emotionen kollidieren. Hieraus lässt sich schließen, dass die Vorstellung, Gemütsbewegungen seien etwas Geregeltes, mit unserer alltagsweltlichen Konzeption von Emotionen nicht gut verträglich zu sein scheinen (vgl. Fiehler, 1990: Seite 83ff.).

4.1.3 Emotionsregulationen

Wenn es Emotionsregeln gibt, gibt es auch Emotionsregulatoren. Die Regulationen werden in zwei charakteristisch unterschiedliche Perspektiven gesetzt und können reagierend wie auch antizipatorisch erfolgen. Die erste Sichtweise beleuchtet den Aspekt, dass ein Gefühl vorhanden ist. Weil es jedoch als unangemessen definiert wird, muss es reguliert werden. Die zweite Perspektive zeigt auf, dass das individuelle Gefühl bezogen auf eine spezifische Situation nicht den sozial erwartbaren Emotionserfordernissen entspricht, das Individuum jedoch vorausschauend agieren kann, weil es um die gesellschaftlichen Gefühlserwartungen weiß. Es wird erkenntlich, dass im ersten Punkt das Bewusstsein darüber besteht, dass die persönliche Empfindung nicht wünschenswert zu sein scheint, daher wird sie unterdrückt. In der zweiten Idee ist die Existenz von persönlichen Empfindungen nicht relevant, da sie der bestehenden Situation, vorausschauend, angepasst werden. Am Beispiel „Beerdigung“, ist es in unserer Gesellschaft gern gesehen wenn man weint, um damit seiner Trauer über den Verlust Ausdruck zu geben. Nur weil jemand nicht weint, heißt dies jedoch nicht, dass er nicht trauert, denn trauern kann man auf viele verschiedene Arten und Weisen. Auch das Weinen selbst, muss keinen Ausdruck von Trauer sein (vgl. Fiehler, 1990, Seite 87ff.).

Die Unterscheidung liegt allein darin, wo der Fokus innerhalb eines sozialen Kontextes, und damit ein vorhandenes Gefühl gegen emotionale Erfordernisse, gesetzt wird. Das bedeutet nicht, dass Emotionsregulationen die Formbarkeit von individuellen Gefühlen begrenzt oder gar beschränkt. Im Gegenteil, jeder entscheidet selbst, ob reguliert werden soll oder aber die Emotion ausgelebt wird und versucht wird, die Situation anders zu deuten, so dass die Gefühlsregeln der Typisierung entsprechen und das Emotionserleben gelebt werden kann und legitimiert wird (vgl. Fiehler, 1990: Seite 90f.).

4.1.4 Emotionsausdruck

Emotionsausdruck ist eine Verhaltensweise physiologischer Art, welche im Rahmen einer Interaktion, die im Bewusstsein, dass sie mit Gefühlen zusammenhängen, in reaktionsrelevanter Weise manifestiert und/oder so gedeutet wird. Affektiertes Handeln gehört demzufolge nicht zum

Emotionsausdruck, da der Emotionsausdruck kein bewusstes Handeln darstellt. Der Ausdruck ist somit etwas, was im zwischenmenschlichen Kontext entsteht und welches vom Interaktionspartner wahrgenommen wird. Wenn zum Beispiel eine Person feuchte Hände hat, weil sie ein Referat abhalten muss, sind die feuchten Hände selbst kein Ausdruck. Sie erlangen erst dann den emotionalen Ausdruck, wenn eine andere Person durch Hände schütteln die feuchten Hände realisiert (vgl. Fiehler, 1990: Seite 98f.).

4.1.5 Thematisierung, Erleben von Emotionen am Beispiel personenzentrierter Therapie

Zur verbalen Kommunikation spezifischen Erlebens von Emotionen stehen verschiedene Verfahren zur Verfügung. Diese nutzt der Berater*, um seinen Klienten* den Zugang zu seinen Gefühlen zu ermöglichen.

- a) Die begriffliche Erlebensbenennung
- b) Die Erlebensbeschreibung
- c) Benennung/Beschreibung erlebensrelevanter Ereignisse/Sachverhalte
- d) Beschreibung der situativen Umstände und Abläufe in deren Rahmen ein Erleben stattfand

Um jedwedes Erleben verbal thematisieren zu können, eignet sich Punkt a) und b). c) thematisiert gegenwärtiges Erleben, wobei die erlebensrelevanten Ereignisse in der Vergangenheit oder in der Zukunft liegen können. d) hat seine Domäne in der Behandlung eigenen Erlebens wie auch dem der Interaktionspartner. c) und d) stehen beide in Abhängigkeit zueinander beziehungsweise sind an eine Bedingung geknüpft. Diese Bedingung besagt, dass das Erleben nicht nur kommuniziert sondern durch zusätzliche Mittel wie beispielsweise Ausdruckserscheinungen verdeutlicht wird. Auch in den anderen Verfahrensweisen ist die Fähigkeit zu kommunizieren unabdingbar (vgl. Fiehler, 1990, Seite 231).

Die Erlebensthematisierung ist stark abhängig vom Interaktionspartner. Daher werden Kommunikationen in bestimmte Bereiche eingeteilt: private,- öffentliche,- massenmediale,- und die therapeutische Kommunikation. Gerade in Hinblick auf die wachsende Bedeutung der personenzentrierten wie auch psychologischer Therapie, kann die Hypothese gewagt werden, dass die

Thematisierung „ausdrucksloser“ Emotionen zugenommen hat. Im Rahmen der Therapie wird ein Raum geschaffen, in dem Emotionen verbalisiert werden, um ein Verständnis für die eigene Gefühlswelt zu erlangen. Dabei kann der Eindruck entstehen, dass Empfindungen weniger erlebt als kommuniziert werden. Dennoch wird durch das gesprochene Wort eine Verbindung zum innersten seiner selbst geschaffen, neue Perspektiven eröffnet, um am Ende an mehr Klarheit zu gewinnen. Der Therapeut* bewertet die Aussagen seines Klienten* nicht, sondern animiert und regt an, das Erleben zu reflektieren und wiederzugeben. Sofern diese Form der Erlebensfokussierung vom Adressaten* angenommen wird, kann es daraus folgernd zu einer Erlebensexploration und Erkenntnisgewinnung kommen (vgl. Fiehler, 1990: Seite 239ff.).

4.2 Bedeutung, Einfluss und Wirkung der Gesellschaft auf das emotionale Erleben und Ausleben

Doch welche Faktoren haben Einfluss auf das emotionale Erleben und Ausleben? Auf der gesellschaftlichen Ebene wird das, was gemeinhin als Emotionalität bezeichnet wird, zunehmend dysfunktional. Folgen hierfür sind die Einstellungen und/oder die Wahrnehmung innerhalb der Gesellschaft. Aber auch das Normen- und Wertesystem, in dem sich das Individuum befindet, gestaltet das emotionale Leben mit. Das heißt, dass Gefühle in negative, sprich unerwünschte und positive und damit erwünschte eingeteilt werden. Das Ganze unterliegt nicht nur der Gesellschaft, welche durch das Individuum mitgestaltet wird, sondern auch dem kapitalistischen Wertesystem, welches ganz klar den Zuwachs der Arbeitsteilung beschleunigt und die wechselseitige Abhängigkeit für jeden einzelnen verstärkt. Es scheint eine große Notwendigkeit zu sein, dass das Individuum auf allen Ebenen seine Kooperation aufweist. Das bedeutet, dass immer mehr rationale, intellektuelle und kontrollierte Handlungsweisen abverlangt werden. Verhaltensweisen, welche von der „Norm“ abweichen, werden daraus folgernd mit Emotionen in Zusammenhang gebracht beziehungsweise als emotional verursacht gedeutet. Abweichungen jeglicher Art vom zweckrationalen Modus werden somit als pathologisch gekennzeichnet (vgl. Fiehler, 1990: Seite 21).

Diese Deutung zeigt auf, dass Gefühle nicht als Stärke gewertet werden, sondern den Status des Störfaktors erhalten und sie steht somit im direkten Gegensatz zur Rationalität und „Normalität“. Elias Norbert sah, dass dieses System zwei bedeutende Konsequenzen mit sich bringt. Zum einen die negative Einstellung zur Emotionalität, die durch die hohe gesellschaftliche Wertschätzung von (zweck)-rationalen Verhaltensweisen und Verlässlichkeit unterstrichen wird (vgl. Fiehler, 1990, Seite 21f.). Auch Dieter Ulich unterstützt Elias Norbert, in dem er sagte, „dass die Emotionen in westlichen Industriegesellschaften häufig als Schwäche, als unreif oder gar als Luxus anzusehen seien. Dass Gefühle nur in besonderen „Freiräumen“, zum Beispiel innerhalb der Familien, ausgelebt werden dürfen. Darüber hinaus gelten diese als labil und kopflos“ (Fiehler, 1990, Seite 21f.).

Zum anderen wird die Minimierung des Einflusses von Emotionen auf die eigenen Verhaltensweisen verlangt. Gemütsbewegungen sollten sich daher bestenfalls in engen Intensitätsgrenzen bewegen beziehungsweise keinen Einfluss auf das eigene Verhalten und Handeln haben. Dies zeigt, dass Empfindungen nur ausgelebt werden dürfen, wenn sie geregelt, steuerbar und für die Gesellschaft erwartbar sind. Gesellschaftlich toleriert sind nur wenige Interaktionstypen, welche ein kräftiges emotionales Ausdrucksverhalten beziehungsweise eine Offenlegung von emotionalen Handlungen erlaubt, ohne dass diese sanktioniert werden. Beispiele hierfür können Gefühlsregungen bezogen auf Konflikte, ausgelassenes Feiern, Liebesbeziehungen und Trauersituationen sein. Toleriert werden die Gefühle in diesen Beispielen deswegen, da auch für diese ein Verhaltenskodex besteht, bezogen darauf wie das Gefühl erlebt, ausgelebt und als angemessen festgehalten werden darf. Diese Strukturen drücken das emotionale Erleben und Ausleben immer mehr in den Bewusstseins hintergrund. Unterstützt wird dies zusätzlich durch ihre Dysfunktionalität und ihre negative Bewertung (vgl. Fiehler, 1990, Seite 22f.).

Ein Bewusstsein darüber, dass der Mensch als vernunftbegabtes Wesen wahrgenommen wird, besteht seit der Aufklärungszeit und gewinnt durch unsere Strukturen stetig an Kraft. Ulich sah in der zweiten Konsequenz: „Ein paradoxes Menschenbild, welches einerseits Selbstverantwortlichkeit, Denk-

und Entscheidungsfähigkeit zugebilligt bekommt und andererseits beziehungsweise gleichzeitig in seinen wesentlichen Dimensionen beschnitten wird“ (Fiehler, 1990, Seite 23f.). Im Vordergrund steht für Ulich die Person-Umwelt-Beziehung, welche das Erleben von Gefühlen beherbergt (vgl. Fiehler, 1990: Seite 23f.).

5 Fazit

In meiner Facharbeit will ich aufzeigen, wie sich die Kommunikation von Emotionen im zwischenmenschlichen Dialog gestaltet und am Beispiel der Personenzentrierten Beratung umgesetzt werden kann. Um einen Einblick darin zu gewinnen, ist es wichtig, sich zum einen mit der Kommunikation und der Emotion und zum anderen mit dem Zusammenwirken beider Faktoren zu beschäftigen. Hierbei ist mir bewusst geworden, welchen Umfang dieses Themenfeld trotz der vorgenommenen Eingrenzung hat. Folglich hat es sich schwer gestaltet, den Themenkomplex auf ein Minimum einzugrenzen und sich dabei nur auf einen kleinen Ausschnitt innerhalb des Themengebietes zu konzentrieren.

Die Forschungen in diesem Bereich liegen schon einige Jahre zurück, so dass nur wenige aktuelle Ergebnisse mit eingebunden werden konnten. Nichts desto trotz sind die Kernaussagen der Autoren*, Philosophen* und Psychologen*, welche sich der Thematik gewidmet haben, allgegenwärtig und können somit auch in die heutige Zeit übertragen werden.

Welche Faktoren nehmen Einfluss auf unser emotionales Erleben, Ausleben wie auch auf die Kommunikation unserer Gefühlswelt? Diese Fragestellung ist der Aufhänger meiner Arbeit und lässt sich weder klar noch einfach beantworten, da Emotionen beziehungsweise ein Gefühl keiner einheitlichen Definition zuzuordnen ist. Gäbe es eine Definition hierfür, würde dies gleichzeitig bedeuten, dass jedes Gefühl in seinem Inhalt wie auch Umfang des Erlebens und Auslebens vorbestimmt sein muss und dass es keine Überlappung von mehreren Gefühlen geben kann beziehungsweise sich Emotionen immer klar voneinander trennen lassen. Wie Emotionen umgesetzt, gefühlt und gelebt werden, sollte bestenfalls jedem selbst vorbehalten sein. Die Form der Selbstbestimmung beruht auf der individuellen, subjektiven Wahrnehmung, der Situationsbewertung ebenso wie auf der persönlichen Intention und Erwartungshaltung. All diese Effekte haben Auswirkungen auf unser Gefühlsleben und basieren auf dem Gerüst der eigenen Biografie, der persönlichen Erfahrungen, der Sozialisation, Kultur, und Religion, um hierbei nur einige zu nennen. Darüber hinaus gestaltet das gesellschaftliche Norm- und

Wertesystem, in dem sich jeder einzelne von uns bewegt und welches er mit kreiert, ganz klar mit, wie Emotionen zu tragen sind und in welchem Rahmen und welcher Intensität sie gefühlt werden dürfen.

Hinsichtlich einer Definition oder gar einem Konzept für die Kommunikation von Emotionen ist auch ein unausgesprochenes Konzept eines. Denn durch den Verzicht einer allgemein verständlichen Erklärung können eventuell auch Missverständnisse minimiert werden. Diejenigen, die in eine Interaktion miteinander treten, gestalten ihre eigene gemeinsame Bedeutung von einem Beieinander und Zusammensein. Sie kreieren in ihrem Kollektiv ihre ganz eigene Sprache und formen ihr emotionales Erleben und Ausleben auf der Basis ihrer beider Bedürfnisse.

In der Beratungssituation und dem damit verbundenen zwischenmenschlichen Dialog wird in der Regel eine Welt geschaffen, in dem die Seele, der Geist und das Herz frei und unbewertet gelebt werden dürfen. Dies wie auch die Umstände der heutigen Zeit tragen dazu bei, dass sowohl der Wunsch nach Beratung/Therapie als auch der Bedarf daran zunimmt. Auf der stetigen Suche nach sich selbst, um sich selbst im Ganzen fühlen und verstehen zu dürfen, ohne mit Sanktionen von außen wie auch von innen konfrontiert zu werden.

Der gewonnene Erkenntniswert im Zuge dieser Arbeit ist für mich, dass der Mensch ein großes Bedürfnis nach Zugehörigkeit und Wertschätzung hat und darüber die Kommunikation seiner Gefühlswelt im Bestreben nach gesellschaftlicher Anpassung stark kontrolliert.

Mit geeigneten Methoden kann in der personenzentrierten Beratung eine authentische Kommunikation von Emotionen in Hinblick auf ein besseres Verständnis des Klienten* für sein Selbst, um daraus folgernd seine Einstellung und Verhaltensänderung selbst gesteuert zu entwickeln, hergestellt werden.

Literaturverzeichnis

Albee, E. *Wer hat Angst vor Virginia Woolf*. Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch Verlag GmbH, 1964.

Blechinger, C.M. *Glücklich in sozialen und therapeutischen Berufen 1. Auflage*. Weinheim, Basel, Berlin: Beltz Verlag, 2003.

Ekman. *Weshalb Lügen kurze Beine haben*. Berlin: Walter de Gruyter GmbH, 1989.

Fiehler, R. *Kommunikation und Emotionen*. D-1000 Berlin: Walter de Gruyter & Co, 1990.

Hintsche. *Psychohygiene, seelische Gesundheitsschutz, Strategien und praktische Übungen*. https://verwaltung.dessau-rosslau.de/fileadmin/Verwaltungportal_Dessau-Rosslau/Stadt_Buenger/Buengerservice/Gleichstellungsbeauftragte_Fachvortrag_Psychohygiene.pdf, 2014.

Lama, Dalai. *Das kleine Buch vom rechten Leben, 5. Auflage*. Herder Freiburg im Breisgau: freiburger graphische Betriebe, 1998.

Maslach. *Negative emotional biasing of un explained arousal Journal of Personality & Social Psychology*. 1979.

Minsel, W. R. *Praxis der Gesprächspsychotherapie*. Graz: Hermann Böhlaus Nachf. Gesellschaft m.b.H., 1974.

Osho. *Emotional bewusst, Wie wir Angst, Wut und Eifersucht in kreative Energie verwandeln*. München: Wilhelm Goldmann Verlag, 2008.

Preissner, Andreas. *wissenschaftliches Arbeiten*. münchen: oldenbourg Verlag GmbH, 1994.

Rautenberg, J. *Verlässlichkeit des Wortes - Gemeinschaftskonzept in den Reden des Buches Tobit und ihre Legitimierung*. Göttingen: V&R unipress GmnbH, 2015.

Redaktion, Duden. *Duden, die deutsche Rechtschreibung*. Mannheim/Leipzig/Wien/Zürich: Dudenverlag, 1996, 21. Auflage.

Scheve, von. *Die soziale Konstitution und Funktion von Emotion: Akteur, Gruppe, normative Ordnung*. online publiziert, 15.06.2011: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2011.

Schmidt-Atzert. *Emotionspsychologie, 2. Auflage*. Stuttgart, Kohlhammer: Kohlhammer GmbH Verlag, Online Ressource, 2014.

Schmitz-Atzert, L. *Die verbale Kommunikation von Emotionen*. Gießen: Inaugural Dissertation, 1980.

Schulz von Thun, F. *Klarkommen mit sich selbst und anderen*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag, 2004.

Seithe, M. *Engaging - Möglichkeiten Klientenzentrierter Beratung in der Sozialen Arbeit 1. Auflage*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaftlichen GWV Fachverlag GmbH, 2008.

Stangl. *Lexikon für Psychologie und Pädagogik*.
[http://lexikon.stangl.eu/4923/selbstoffenbarung/\(29.01.2018,09:56Uhr\)](http://lexikon.stangl.eu/4923/selbstoffenbarung/(29.01.2018,09:56Uhr)), 2015.

Watzlawick, Beavin, Jackson. *Menschliche Kommunikation 8.Auflage*. Bern: Hans Hubert Verlag, 1990 .

Watzlawick, Paul. *Wie wirklich ist die Wirklichkeit 13. Auflage*. München 1976: R. Piper & Co Verlag, 1978.

—. *Wie wirklich ist die Wirklichkeit 13. Auflage*. München 1976: R. Piper & Co Verlag, 1978.

Watzlawick/Beavin/Jackson. *Menschliche kommunikation*. Bern: Hans Hubert Verlag, 1990 8.Auflage.

Weinberg, Lindner. *Personenzentrierte Beratung*. Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH Stuttgart, 2011.

Weinberg, S. *Klientenzentrierte Gesprächsführung 6. Auflage*. Weinheim und Basel: Beltz Verlag, 1994.

Zurmühle. *Kommunikationsquadrat*. Luzern, Schweiz: Vier-Augen-Verlag.

Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich diese Facharbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen oder Hilfsmittel benutzt sowie wörtliche und sinngemäße Zitate als solche gekennzeichnet habe.

.....

Ort, Datum

.....

Unterschrift d. Verfassers