

# Gute Kommunikation: Eine Stimmungsfrage (Teil 1)

Gerade in schwierigen Kommunikationssituationen, z. B. mit verhaltensauffälligen, psychisch überbelasteten und problematischen Mitarbeitern, kommt es darauf an, die zentralen Bedingungen gelingender Kommunikation besonders gut zu beachten bzw. zu beherrschen. Die erste Bedingung ist, sich in eine die Kommunikation förderliche Stimmung zu bringen. Welcher Zusammenhang zwischen Stimmung bzw. Emotionen und gelungener Kommunikation besteht, wird in dieser Lerneinheit/Teil 1 ebenso geschildert wie effiziente Methoden, mit denen Emotionsregulation bewerkstelligt werden kann. Im 2. und 3. Teil werden dann die beiden anderen Bedingungen geschildert: Einstellung und Haltung in und zu der Kommunikation sowie Methodik und Techniken gelungener Kommunikation.

**Autor: Julian Christopher Kübler**, lic.phil., Studium in Berlin, Tübingen, Zürich der Fächer Soziologie, Humanbiologie, Psychologie, Philosophie, Betriebswirtschaft. Tätig als klinischer Psychologe & Heilpraktiker für Psychotherapie (<https://i-thera.de/jchk>); Betriebswirt; Coach, Trainer & Berater (<https://smaspi.com>)

## Bedingungen gelungener Kommunikation

Gespräche und Kommunikation mit Menschen, die sich gestresst oder psychisch überbelastet fühlen, die problematisch im Umgang oder verhaltensauffällig sind, egal

### LERNZIELE

Wenn Sie diesen Beitrag gelesen haben, wissen Sie, ...

- wie die Bedeutung gesunder (salutogener) Emotionsregulation einzuschätzen ist
- welche wesentlichen Methoden dafür hilfreich sind
- welcher Zusammenhang zwischen der Steuerung der eigenen Emotionen und einer gelungenen Kommunikation besteht
- welches die zentralen Bedingungen guter Kommunikation sind, vor allem, wenn es um schwierige Kommunikation geht

### STICHWÖRTER

Problemgespräche, problematische Mitarbeiter, Emotionsarbeit, Emotionsregulation, Surface Acting, Deep Acting, Reframing, Kommunikationsbedingungen

aus welchem Anlass heraus, sind in der Regel Problemgespräche. In solchen Gesprächen kommt es darauf an, ganz besonders gut kommunizieren zu können und die Bedingungen gelungener Kommunikation ganz besonders gut zu beachten. Speziell 3 Bedingungen gelungener Kommunikation spielen in schwierigen Situationen eine besondere Rolle. Diese 3 Bedingungen werden in einer Serie in den kommenden Ausgaben vorgestellt:

- **Teil 1:** Gelungene Kommunikation ist eine Stimmungsfrage: Die Stimmung muss stimmen.
- **Teil 2:** Gelungene Kommunikation ist eine Frage der förderlichen Einstellung:
  - a. zur Kommunikationssituation
  - b. zum Gesprächspartner
  - c. zu sich selbst
- **Teil 3:** Gelungene Kommunikation ist eine Methodenfrage: Werden ausreichend nützliche Techniken beherrscht?

In diesem 1. Teil der Serie geht es darum, Techniken kennenzulernen, mit denen die eigene Stimmung zunächst wahrgenommen und dann beeinflusst werden kann.

## Bedingung 1: Die Stimmung managen

Wozu Stimmung und Emotion bewusst managen? In einer gereizten Stimmung, wenn wir z. B. mit dem linken Fuß aufgestanden sind, soeben einen unangenehmen Anruf hatten, im Stau standen, unerwartete Krankmeldungen auf



dem Tisch liegen und schon wieder eine neue Hygieneverordnung hereinflattert, die viele Fragen offenlässt, ist es eher unwahrscheinlich, dass wir uns gelungen verständigen können – erst recht dann, wenn es um Themen geht, die für uns nach „Problemen riechen“ (Beschwerden, Sonderwünsche, neue Anforderungen unter Zeitdruck etc.).

Aber auch eine gelassene und relaxte Stimmung, die vielleicht an dieser Stelle wünschenswert ist, kann weniger hilfreich sein, wenn es z. B. um schnell zu fällende Entscheidungen und ihre Umsetzung geht, vor allem in „Notfallsituationen“. Dann benötigen wir eine gespannte, mehr mit Adrenalin aufgeladene Stimmung; ebenso bei Auseinandersetzungen, die Durchsetzung und Standing erfordern.

Es kommt also darauf an, sich in diejenige Stimmung willkürlich versetzen zu können, die uns am besten in einer bestimmten Situation kommunizieren lässt. Das ist individuell und situativ unterschiedlich. Jeder muss zunächst selbst erspüren, in welcher Stimmung er sich in welcher Situation „am besten aufgestellt“ fühlt. Die meisten Stimmungen werden uns nicht recht bewusst. Dann bleiben wir ihnen unterworfen. Um aufmerksamer auf die eigene Stimmungslage zu werden, kann man sich öfter am Tag fragen, wie man im Moment gestimmt ist. Dadurch entsteht eine Sensibilisierung.

Emotionale Verstimmungen (dysphorische Stimmungen) schwächen uns. Wir werden leicht verletzlich (vulnerabel). Salopp gesprochen: Wer schlecht drauf ist, hat einen schlechten Zugang zu seinen Kompetenzen – und umgekehrt. Für die eigene Kommunikationskompetenz kommt es deshalb darauf an, seine „Seelensaiten harmonisch zu stimmen“, auch in Situationen, die dysphorische Stimmungen in uns triggern. Das Problem dabei ist, dass Stimmungen sich meistens kaum willkürlich beeinflussen lassen. Stimmungen überkommen uns unwillkürlich und die Macht des Unbewusst-Unwillkürlichen ist weit größer als die unserer willkürlichen Gedanken, Vorsätze und Bestrebungen. Um Stimmungen und Emotionen in erwünschter Weise willkürlich handhaben zu können, bedarf es deshalb effizienter Techniken.

Gerne neigen Menschen dazu, schlechte Stimmungen zu schlucken oder wegzudrücken, sich gute einzureden, sich vorzuspielen oder „gute Miene zum bösen Spiel“ zu machen. Solche Techniken führen auf Dauer zu einer emotionalen Dissonanz, die unsere Psyche kränkt. Geschieht dies regelmäßig, können so chronischer Missmut, Erschöpfung, Burn-out und psychosomatische Symptome die Folge sein, im schlimmsten Fall sogar „Ich-Erschöpfung“. Hinzu kommt: Versuchen wir Emotionen zurückzuhalten, so finden sie meistens doch ein Schlupfloch und unser Gegenüber bemerkt schnell unseren missglückten Versuch, was in der Regel zu einer stärkeren Verstimmung führt.

Eine gesunde Emotionsregulation bewirkt, dass wir uns tatsächlich im entscheidenden Moment genau in derjenigen Stimmung befinden können, die unsere Kommunikationskompetenz freilegt. Diese Gemütsverfassung bringen wir dann auch zum Ausdruck und sie gibt uns eine festigende Grundlage, auch in schwierigen Gesprächssituationen.

Immer wenn wir unsere spontan erlebten Emotionen regulieren und stattdessen eine andere, von anderen oder von uns selbst erwartete Emotion, Stimmung, Gefühlsregung zeigen, leisten wir sogenannte Emotionsarbeit (das Konzept der „Emotionsarbeit“ geht zurück auf A. R. Hochschild). Es gibt – wie angedeutet – gesunde und krankmachende Formen der Emotionsarbeit bzw. Emotionsregulation. Effiziente Methoden, Emotionen in die wünschenswerte Richtung zu regulieren und dabei die eigene Psychobalance aufrechtzuerhalten, ergeben sich ganz natürlich, wenn man sich die Emotionsgenese in ihren Phasen anschaut.

## Wie entstehen Emotionen (Emotionsgenese)?

Emotionen entstehen und entwickeln sich unter 4 Voraussetzungen: Zuerst brauchen wir eine Situation, die Situation muss Aufmerksamkeit erregen, der Situation muss eine gewisse Bedeutung zugesprochen werden und zu guter Letzt löst unser Verhalten eine Reaktion beim Gegenüber aus.

### Situation

Ohne Situation keine Emotion. Es muss eine „für uns geeignete“ Situation bestehen, die uns „einlädt“, mit einer Emotion auf diese zu reagieren. Emotionsmanagement kann – insofern möglich – an dieser Stelle einsetzen, indem wir Situationen, die unerwünschte Emotionen auslösen, ...

- gar nicht aufkommen lassen (z. B. pünktlich erscheinen, Arbeit rechtzeitig erledigen usw.),
- delegieren (z. B. jemand anderes führt das unangenehme Gespräch, leitet die konfliktbesetzte Teamsitzung usw.) bzw. auch meiden
- oder „entschärfen“ (z. B. holen wir uns einen „Beistand“, einen Mediator usw.).

**Praxisbeispiel:** Die erfahrene PDL Monika, seit 8 Monaten in der Einrichtung tätig, stellt fest, dass es um das Fachwissen der Pflegefachkraft Elke nicht gut bestellt ist. In mehreren Pflegevisiten zeigte sich dieser Mangel. Monika als PDL bietet Elke ihre Unterstützung an, um fachliche Lücken zu schließen. Doch Elke sieht die Situation anders. Sie fühlt sich fachlich kompetent und von Monika gemobbt. Nun kündigt Elke auch noch an, nach dem Frühdienst mit Monika über die Arbeitsweise des neu in der Einrichtung tätigen Hausarztes sprechen zu wollen.

### Aufmerksamkeit

Eine Situation, die wir überhaupt nicht bemerken, kann keine emotionale Reaktion bei uns triggern. „Was ich nicht weiß, macht mich nicht heiß.“ Wir müssen die Aufmerksamkeit (den Fokus) auf diese Situation lenken. Emotionsmanagement kann an dieser Stelle in der Form einsetzen, dass wir unsere Aufmerksamkeit von Situationen, die unerwünschte Emotionen auslösen, ablenken, z. B. durch:

- Fokus überblenden (Antidot/s. unten unter Deep Acting)
- Umfokussieren (äußerlich und innerlich/s. unten unter Deep Acting)
- Dissoziation (daneben stellen und distanzieren; Beobachterposten/s. unten unter Deep Acting)
- und anderes mehr

**Praxisbeispiel:** Die PDL Monika denkt ständig daran, dass nach dem Frühdienst dieses unangenehme Gespräch mit Elke ansteht. Sie wird ärgerlich und gereizt und diese Stimmung beginnt, sich immer mehr und mehr auszudehnen.

### Bedeutung

Emotionen werden umso stärker durch Situation und Aufmerksamkeit ausgelöst, je mehr Bedeutung wir einer Situation subjektiv zumessen. Aufmerksamkeit und Bedeutung können sich gegenseitig verstärken. Auch an dieser Stelle können auftauchende, unerwünschte Emotionen gemanagt werden, z. B. durch:

- Externalisieren (außen verräumlichen und dadurch die Bedeutungsschwere durch Distanzierung abschwächen/s. unten unter Deep Acting)
- Nutzen von Gestik, Mimik, Bewegung, Haltung (Körperbewegung nutzen und damit Bedeutung modifizieren/s. unten unter Deep Acting)
- Reframing (Umdeuten der Bedeutung/ s. unten unter Deep Acting)
- empathischen Perspektivwechsel (Umdeuten der Bedeutung/s. unten unter Deep Acting)

**Praxisbeispiel:** Der PDL Monika geht durch Kopf, wie lange sie gebraucht hat, um endlich einen neuen Hausarzt für die Einrichtung zu gewinnen, der auch regelmäßig Hausbesuche macht. Das kann Elke mit ihrer bereits ange deuteten Kritik an dem neuen Hausarzt jetzt doch nicht zu nichtemachen. Elke versteht **überhaupt** die Tragweite der Situation nicht. Sie alle sind auf eine gute Zusammenarbeit mit dem Hausarzt angewiesen.

### Ausdruck

Schließlich kommt unsere Emotion verbal, präverbal und nonverbal zum Ausdruck, führt bei den „Empfängern“ zu einer Reaktion, die wieder auf uns zurückwirkt usw. Bei unerwünschten Emotionen greifen wir meistens erst an

dieser Stelle ein. Dieses Emotionsmanagement nennt man „Surface Acting“.

**Praxisbeispiel:** Die PDL Monika hört im Gespräch gar nicht mehr richtig zu, weil sie ständig damit beschäftigt ist, ihre Anspannung und ihren Ärger zu verbergen. Elke fühlt sich durch die Gedankenabwesenheit von Monika, die sie genauso bemerkt wie deren unterdrückten Ärger, gekränkt und nicht wertgeschätzt. Die PDL Monika wirkt auf Elke wie versteinert. Schließlich meint Elke: „Wenn du mir überhaupt nicht zuhörst und meine Meinung dich nur ärgert und dir nichts wert ist, kann ich auch woanders arbeiten. Stellen gibt es ja genug!“ Jetzt kann die PDL Monika kaum mehr verbergen, dass bei ihr gleich das Fass überläuft. Elke hält die Spannung nicht mehr aus und verlässt das Büro.

## Surface Acting und Deep Acting

Tätigkeiten, die vorwiegend face-to-face oder voice-to-voice erbracht werden, verlangen häufig Emotionsarbeit. Denn im Bereich kommerzieller Dienstleistungen sollen Mitarbeiter den (internen und externen) Kunden gewöhnlich einen als erwünscht angesehenen Gefühlsausdruck zeigen, egal, wie sich die (internen/externen) Kunden verhalten. Diese Anforderung hat häufig negative Konsequenzen, wobei v. a. an Burn-out zu denken ist. Während bislang keine negativen Konsequenzen des Tiefenhandelns (Deep Acting) nachgewiesen wurden, führt Oberflächenhandeln (Surface Acting) meistens zu **emotionaler Dissonanz** und ihren negativen Folgen (s. oben).

**Praxisbeispiel:** Die PDL Monika ist innerlich schon auf 180. Sie findet es eigentlich lächerlich, dass die in ihren Augen inkompetente Elke den angesehenen neuen Hausarzt (den Monika mit Engelszungen überhaupt zu Hausbesuchen überredet hat) kritisiert. Trotzdem zwingt sie sich, sachlich und professionell zu bleiben, und hört sich Elkes Ausführungen an. Sie spürt, wie sich ihre Nackenmuskulatur verspannt und sie flach zu atmen beginnt.

## Surface Acting

Beim Surface Acting (Oberflächenhandeln) wird versucht, den Emotionsausdruck bewusst zu kontrollieren. Unabhängig davon, wie es im eigenen Inneren aussieht, zeigen wir die erwartete, sprich normenkonforme Emotion in Mimik, Gestik, Körperhaltung, Stimme und Sprachwahl. Es gibt 2 Varianten (siehe Übersicht):

## Deep Acting

Beim Deep Acting (inneres Handeln) geht es um den Versuch, auf einer tieferen Ebene vorhandene Emotionen

Faking in bad faith	Faking in good faith
Betroffene stellen entgegen ihrer eigenen Überzeugung Gefühle dar, die sie nicht erleben, weil sie sonst mit ihrem Arbeitgeber, Vorgesetzten oder anderen in Konflikt geraten. Die Folgen sind für alle Beteiligten – wie beschrieben – durchwegs negativ.	Anders ist es beim „Faking in good faith“. Zwar bringen wir auch hier Gefühle zum Ausdruck, die innerlich nicht erlebt werden, sind aber der Überzeugung, dass es so besser ist, weil wir bejahen, dass unser Gegenüber (interner oder externer Kunde, Kollege) darauf einen berechtigten Anspruch hat. Zum Beispiel kann es Sinn machen, hoffnungsvolle Zuversicht vorzuspielen, weil man meint, dass damit dem anderen besser geholfen wäre, obwohl wir selbst gar nicht so zuversichtlich sind. Oder man lässt fünf gerade sein und empört sich nicht, weil man sich gegenüber dem anderen dazu verpflichtet fühlt, z. B., weil man einsieht, dass er in einer sehr problematischen Lage ist und er gar nicht anders kann, als aus Verzweiflung wirsch zu reagieren. Untersuchungen zeigen, dass in diesem Fall die emotionale Dissonanz weit weniger zu einer emotionalen Erschöpfung führt.

**Übersicht:** Varianten von Surface Acting

im Sinne des vorgegebenen bzw. erwünschten Gefühlsausdrucks zu verändern. Es wird direkt an den eigenen, spontan auftretenden Emotionen angesetzt. Im Extrem heißt das: Anstatt den spontan auftauchenden Ärger zu erleben, switchen wir in die erwartete bzw. erwünschte freundliche oder gelassene Stimmung. Verschiedene Techniken können dafür benutzt werden.

## Äußerlich umfokussieren (betrifft Aufmerksamkeit)

Äußere Trigger, z. B. Stimme, Sprachwahl, Erscheinung des anderen, die zu Emotionen führen, die uns stören und dadurch einer guten Kommunikation im Wege stehen, werden ausgeblendet und stattdessen solche gesucht, die für diese Situation erwünschte Emotionen hervorrufen bzw. die unerwünschten Emotionen nicht triggern. Es können scheinbar ganz unbedeutende Äußerlichkeiten sein, die eine unerwünschte Stimmung abflauen lassen, z. B. eine Haarsträhne, Schuhfarbe, Stoff der Hose oder Jacke, Hemd- und Blusenfarbe, Brille usw. Vielleicht auch eine ganz bestimmte verbale Äußerung oder Formulierung. Es ist sogar nicht einmal entscheidend, ob wir einen Trigger finden, der



uns in eine erwünschte Stimmung umstimmt, es reicht oft, dass wir uns überhaupt auf die Suche danach begeben.

**Praxisbeispiel:** Der PDL Monika wird bewusst, dass schon Elke weißer Kasack sie auf die Palme bringt. Monika ist die Einzige, die immer ganz steril in weiß gekleidet zur Arbeit kommt. Das nervt Monika. Sie versucht, nicht ständig auf den weißen Kasack zu schauen, sondern sucht etwas, was ihr äußerlich an Elke gefallen könnte. Und siehe da! Elke hat heute einen Wollpulli an in der Lieblingsfarbe von Monika.

## Innerlich umfokussieren (betrifft Aufmerksamkeit)

Anstatt innerlich gebannt auf die Bilder und Vorstellungen zu schauen, die mit der unangenehmen Situation und Emotion verbunden sind, können wir „parallel“ versuchen, einfach an etwas anderes (am besten Angenehmes) zu denken: z. B. den nächsten Urlaub, das Wochenende mit Freunden, die nahende Mittagspause, das freudig erwartete Meeting etc. Der angenehmere innerliche Fokus löst eine Stimmungsveränderung aus, denn es gilt der Satz von Milton Erickson, dem Begründer der Hypnotherapie: „Energy flows, where the attention goes“ (was so viel bedeutet wie: Wohin sich meine Aufmerksamkeit richtet, von daher fließen meine seelischen Energien). Diese seelische Dynamik gilt ebenso für das äußerliche Umfokussieren.

**Praxisbeispiel:** Monika stellt sich im Gespräch mit Elke vor, die sie schon wieder innerlich zum Kochen bringt, wie sie nach dem Dienst ihren kleinen Enkel abholt, auf den sie sich schon sehr freut – und ein innerliches Lächeln stellt sich bei ihr ein.

## Dissoziieren (betrifft Aufmerksamkeit)

Wenn wir z. B. „nicht ganz bei der Sache sind“, sind wir mit einer gegenwärtigen Situation nicht so recht verbunden: Wir sind leicht dissoziiert. Die mächtigste Form der Dissoziation ist, in Ohnmacht zu fallen (das Bewusstsein zu verlieren). Wir können willkürlich partiell aus einer Situation aussteigen, indem wir dazu bewusst auf Abstand gehen. Das passiert, wenn wir versuchen, eine Situation (oder auch Emotion) möglichst exakt im Detail zu beschreiben. Das kann während der Situation oder besser als Bearbeitung danach geschehen. Je öfter wir versuchen, emotionale Abläufe exakt von außen zu beschreiben – sowohl bei uns als auch bei anderen –, desto weniger werden wir in emotional aufwühlenden Gesprächen von diesen Emotionen mitgerissen. Wir behalten uns im Griff, ohne die Emotionen künstlich unterdrücken zu müssen mit der Folge, uns in den Zustand emotionaler Dissonanz hinein-zumanövrieren.

**Praxisbeispiel:** Die PDL Monika geht die eskalierte Situation im Büro noch einmal durch. Sie lässt das Gespräch nochmals wie auf einer Leinwand vor sich ablaufen und merkt, wie sich Ärger und Anspannung aus der Beobachterposition abschwächen. Monika nimmt sich vor, beim nächsten Gespräch den Ablauf gleichzeitig aus einer Beobachterposition zu betrachten, wie von einem imaginären dritten Stuhl aus.

## Externalisieren (betrifft Bedeutung)

Viele Menschen schreiben auf, was sie bewegt und belastet, bzw. sprechen wiederholt darüber. Der Zweck ist, Belastungen besser verdauen zu können, indem ich diese aus mir heraussetze. Diesen „Verdauungsmechanismus“ können wir verstärken, indem wir eine Situation – z. B. mit 2 Stühlen – nachstellen. Ein Stuhl ist die Situation, eine Gruppe oder eine Person, der andere Stuhl steht für mich, auf den ich mich zunächst setze. Dann stehe ich auf, nehme einen dritten Stuhl, von dem aus ich das Stuhlpaar betrachten kann, setze mich auf diesen und beschreibe laut für einen imaginären Dritten, was im Detail abgelaufen ist. Auch hier ist wieder der entscheidende Faktor, dass ich, wie beim Dissoziieren, Abstand gewinne. Etwas aus Abstand zu betrachten, führt dazu, dass die Bedeutungsschwere abnehmen kann.

## Körperbewegung und -haltung nutzen (betrifft Bedeutung)

Der Körper ist die Bühne unserer Gefühle oder anders ausgedrückt: „So wie man geht, so geht es einem, und so wie es einem geht, so geht man.“ Durch Veränderung in Mimik, Gestik, Haltung und Gang können wir willkürlich unwillkürliche Stimmungswechsel in gewünschter Richtung erzeugen. Probieren Sie es aus: Stellen Sie sich in die Aufrechte mit erhobenem Haupt – wie fühlen Sie sich? Lassen Sie den Kopf hängen und starren Sie auf den Boden – wie fühlen Sie sich? Stellen Sie sich in den Seemannsstand (Beine haben einen A-Winkel) oder, dazu im Gegensatz, stellen Sie sich mit überkreuzten Beinen und eingeknickt in den Kniebeugen eine längere Zeit hin – sie kommen in entgegengesetzte Stimmungen. Bewegen Sie sich wiegend-rhythmisch, wenn Sie aufgebracht sind, und Ihr Ärger wird abflauen. Laufen Sie mit gebeugtem Rücken durch die Gegend, und Sie werden anfangen, in eine gedrückte Stimmung zu kommen, oder ziehen Sie eine Weile die Schultern hoch, und eine seelische Verspannung wird auftauchen. Sie können testen, in welcher Haltung und Bewegung sich bei Ihnen bestimmte Emotionen und Stimmungen einstellen. Wenn Sie eine dieser Emotionen in einer bestimmten Situation als hilfreich ansehen, dann können Sie diese Emotion mittels Ihrer Körperhaltung und -bewegung hervorrufen und damit gleichzeitig die unerwünschte Stimmung vertreiben. Sie verändern damit die emotionale Bedeutung der Gesprächssituation.

## **Empathischer Perspektivenwechsel (betrifft Bedeutung)**

Wir können versuchen, die Art des anderen, die bei uns negative Emotionen auslöst, zu verstehen, indem wir uns in seine Lage versetzen, somit seine Perspektive einnehmen. Auf diese Weise nehmen wir seinen Ärger, seine Empörung oder Beleidigung etc. weniger persönlich. Wir gehen in einen Einfühl-Modus. Ein guter Einstieg ist zu fragen, wozu der andere sich so verhält, wie er sich verhält, was er damit für sich gewonnen haben könnte, was ihm dabei gut-tun könnte. Dieses Interesse für den anderen ist geeignet, negative Emotionen, die uns entgegengebracht werden, weniger in uns wirksam werden zu lassen. Sie verlieren letztlich für uns an Bedeutung.

**Praxisbeispiel:** Monika überlegt, weshalb Elke es so wichtig ist, dass ihre Kritik an dem neuen Hausarzt ernst genommen wird und was sie davon gehabt haben könne, dass sie wütend das Büro verlassen hat. Monika kommt auf den Gedanken, dass Elke ein großes Anliegen haben könnte, das Beste für ihre Bewohner herausholen zu wollen. Und als Elke aufstand und das Büro verließ, zeigte sie wohl ihren Protest gegen die durch sie erlebte Ignoranz gegenüber ihrem Herzensanliegen. Außerdem wollte sie wahrscheinlich vermeiden, weiter aus der Rolle zu fallen, was sie sich schlecht hätte verzeihen können. Mit diesen Überlegungen fällt es Monika leichter, Elke zu verstehen und mit ihr in ein konstruktives Gespräch zu treten.

## **Imaginative Umdeutung: Reframing (betrifft Bedeutung)**

Wir deuten den Auslöser einer negativen Stimmung um. Beispiel: Anstatt: „Der will mich verbal beleidigen“ – „Ihm scheint irgendeine Laus über die Leber gelaufen zu sein“. Anstatt: „Sie hat mir die Türe vor der Nase mit Absicht zugeschlagen“ – „Sie war gedanklich abwesend und bemerkte nicht, dass ich hinter ihr stand“. Im Alltag kennen wir die Bedeutung des Reframings in dem Unterschied, ob wir eine Flasche als „noch halb voll“ oder als „schon halb leer“ anschauen. Welche Perspektive gibt uns wohl mehr „Stärke“? Beide Aussagen sind wahr. Ziel des Reframings ist, von einer weniger hilfreichen Einstellung und Bedeutungs-zumessung in eine nützlichere Perspektive zu wechseln. Und da die „seelische Wirklichkeit“ durch die Perspektive, die wir einnehmen, bestimmt wird und ihre Bedeutung bekommt, können wir die Wirklichkeit durch Perspektivwechsel verändern.

Flugbegleiter sind z. B. darin trainiert worden, sich einen polternden, unfreundlichen Fluggast als jemanden vor-zustellen, der eigentlich Angst vor dem Fliegen hat und diese Angst wie ein unerzogenes Kind zu kompensieren versucht. Ergebnis: Es fiel den Flugbegleitern wesentlich

leichter, in solchen Situationen freundlich zu bleiben und eine mögliche Empörung über den Fluggast innerlich abzuschwächen. Dadurch war die ansonsten schädliche emotionale Dissonanz unerheblich.

Der Unterschied zum empathischen Perspektivenwechsel besteht darin, dass wir uns ein Bild vom anderen konstruieren, mit dem wir besser umgehen können, und wir überhaupt nicht fragen, was „tatsächlich“ vorliegen könnte.

## **Fokus überblenden (betrifft Bedeutung)**

Für ein Schlangengift sucht man ein Gegengift: ein Antidot. Das Antidot soll es ermöglichen, negativ erlebten Affekten bzw. Emotionen ein Gegenbild, einen Kontrapunkt, ein Mittel entgegenzusetzen. Dieses Antidot kann den Affekt, der uns überwältigt und einfängt, zurückdrängen und uns wieder in einen gelasseneren Zustand zurückführen, sodass wir wieder leichter Herr bzw. Frau der Lage sein können. Mit dieser Imaginationsübung können wir lernen, die uns überwältigenden Affekte zu modulieren, und uns dadurch selbstständig helfen, aus diesen belastenden und störenden Erlebnissen herauszukommen. Bei ausreichender Übung kann es uns gelingen, dieses Antidot jederzeit aufzurufen und einzusetzen, wann immer wir wollen. Wie kann das gelingen?

Überlegen Sie sich eine Situation, von der Sie fast sagen würden: „Oh Augenblick, verweile doch, du bist so schön!“ Laden Sie diese Situation mit allen Sinneseindrücken auf (Melodie/Rhythmus/Klänge/Geräusche/Stimmen, Farben, Formen, gefühlte Temperatur und andere haptische Eindrücke, Gerüche, Gesamtatmosphäre etc.). Wählen Sie einen Trigger (Gedanke, Satz, Finger-/Handbewegung, Klang/Melodie, Geruch), der möglichst spezifisch mit dieser Situation verbunden ist und Sie dadurch sofort in diese wunderbare Situation entführt. Laden Sie regelmäßig dieses Erlebnisbild auf und triggern Sie es. Wenn Sie jetzt in einer als unangenehm erlebten Situation sind oder an eine solche denken, aktivieren Sie durch den Trigger Ihre wunderbare Situation. Diese wirkt dann wie ein „Gegengift“.

Wichtig ist, dass die Situation, die Sie aufladen, möglichst einmalig ist bzw. sehr selten vorgekommen ist und dass der Trigger spezifisch zu dieser Situation passt und sonst im Alltag möglichst nicht vorhanden ist.

**Praxisbeispiel:** Monika bemerkt, dass sie im Arbeitsalltag zunehmend oft schlechter Stimmung ist. Unangenehme Situationen hatte sie früher schneller „vergessen“. Sie konnte rascher wieder gut gelaunt weiterarbeiten. Nun kommt Monika immer schlechter aus solchen Tiefs heraus. Da passiert Folgendes: Eine Angehörige läuft an ihrer Bürotür vorbei.

Sie riecht stark nach einem bestimmten Anti-Mückenmittel. Monika fühlt sich plötzlich wie damals mit 22 Jahren an diesem einen wunderschönen Abend im Thailand-Urlaub. Sie waren jung, fühlten sich unverletzbar, machten, was sie wollten, und genossen das Leben. Sie merkt, der Trigger für dieses Erleben war das Anti-Mückenmittel. Sie taucht jetzt tief mit allen Sinnen in diesen „Thailand-Abend“ ein und malt sich dieses wunderbare Erlebnis immer wieder aus. Es gelingt ihr immer besser, voll in dieses Erlebnis einzutauchen, wenn sie an den einzigartigen Geruch dieses speziellen Anti-Mückenmittels denkt und es innerlich zu riechen beginnt. Jetzt hat Monika ihr Antidot. Befindet sie sich in einer schlechten Stimmung, so lässt sie einfach in sich den Geruch dieses Anti-Mückenmittels aufsteigen – und sie wird versetzt in die wunderbare Thailand-Abendstimmung.

## Fazit

Wird Deep Acting erfolgreich eingesetzt, erleben die Betroffenen ihre Emotionsarbeit als deutlich angenehmer und weniger bis kaum belastend, da emotionale Dissonanz vermieden wird. Sowohl die eigene Leistungsfähigkeit, die seelische Ausgeglichenheit als auch die Kundenzufriedenheit sind gegenüber dem Surface Acting deutlich höher.

Deep Acting ist ein geeigneter Weg, mittels salutogener (gesundheitsfördernder) Emotionsregulation die Voraussetzungen zu schaffen für eine gelungene Kommunikation, vor allem in schwieriger Situation.

## Literatur

- 1 Burisch, M.: *Das Burnout-Syndrom. Theorie der inneren Erschöpfung*. 5. Auflage. Springer, Berlin 2014.
- 2 Fiehler, R.: *Kommunikation und Emotion*. Walter de Gruyter, Berlin 1990.
- 3 Fuchs, T.: *Zur Phänomenologie der Stimmungen*. In: Reents, F., Meyer-Sickendiek, B. (Hrsg.): *Stimmung und Methode*. Mohr Siebeck, Tübingen 2013, S. 17–31.
- 4 Fuchs, T.: *Verkörperpte Emotionen – Wie Gefühl und Leib zusammenhängen*. In: *Psychologische Medizin*, 25: 13–20, 2014.
- 5 Hochschild, A. R.: *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press. 1983, 2003.
- 6 Petzold, T. D.: *Kommunikation mit Zukunft. Salutogenese und Resonanz*. Verlag Gesunde Entwicklung, Bad Gandersheim 2011.
- 7 Schmidt-Atzert, L., Peper, M., Stemmler, G.: *Emotionspsychologie: Ein Lehrbuch*. Kohlhammer, Stuttgart 1996, 2014.

## Bildquellen

© rh2010 - AdobeStock.com