

„Sei nicht so emotional – bleib sachlich!“

Von Erwin Huber

1. Missverständnisse und Fehlentwicklungen, die damit verbunden sind!

„Sei nicht so emotional – bleib sachlich!“ ist ein gängiger Anspruch in Konflikten und wird auch als ein Lösungsansatz gesehen – jedoch sind mit diesem Anspruch auch Missverständnisse und Fehlentwicklungen verbunden.

Emotionen sind in Konfliktsituationen schlichtweg immer vorhanden. Sie sind Ausdruck unserer Stimmung, sie zeigen, wie wir uns fühlen und was sich körperlich in uns „abspielt“. Vor allem in eskalierten Konflikten herrschen Emotionen vor, mit denen wir schwer umgehen können: Ärger, Wut, Betroffenheit, Frustration, Hilflosigkeit, Ohnmacht usw. Was passiert mit diesen Emotionen, wenn wir sie weder zeigen noch ansprechen, sondern „aussperren“ bzw. unterdrücken? Die eigenen Emotionen zu unterdrücken lässt die negative Energie nicht verschwinden (Franz Alexander ¹⁾) – im Gegenteil, sie wird intensiver und beginnt uns zu dominieren.

Negative emotionale Reaktionen werden ausgelöst, wenn Bedürfnisse nicht erfüllt oder bedroht werden – wenn es also in uns zu einer „Bedürfnisnot“ kommt. Die Art der hinter den Bedürfnissen liegenden Emotionen kann vielfältig sein. Es kann sich um „**Ich-Bedürfnisse**“ handeln (Autonomie, Harmonie, Selbstachtung ...); hinter den Emotionen können verletzte „**soziale Bedürfnisse**“ stehen (Nähe, Zuwendung, Liebe, Vertrauen, Wertschätzung, Anerkennung, Respekt ...), oder es kann sich um „**Sicherheits-Bedürfnisse**“ bzw. „**physiologische Bedürfnisse**“ handeln, die nicht erfüllt oder bedroht sind (Ballreich 2011, S. 107).

Mit seinen Emotionen in Kontakt zu sein ist eine zentrale und herausfordernde Fähigkeit. Diese kann man nur entwickeln, wenn man sich mit seinen Emotionen und Bedürfnissen auseinandersetzt, d. h. in sich selbst hineinfühlt, seinen Emotionen nachspürt, sich besser verstehen lernt und den Zugang zu sich selbst in differenzierter Form findet.

Heftig wird es in Konfliktsituationen immer dann, wenn wir uns von unseren Emotionen dominieren lassen, wir das Nachspüren „überspringen“ und das Gegenüber in unserer Emotionalität verbal attackieren. Es geht also auch darum, adäquate Wege zu finden, Emotionen und Bedürfnisse zu äußern, „bei sich zu bleiben“, in „Ich-Botschaften“ zu formulieren und Grenzverletzungen zu vermeiden. Gelingt das, so ist das in Konflikten ein Schlüssel, um beim Gegenüber ein einführendes Verstehen zu bewirken und damit einen wichtigen Beitrag zu leisten, um die Dynamik im Gespräch positiv zu verändern. Ich würde daher die Phrase „Sei nicht so emotional – bleib sachlich!“ umwandeln in: „**Zeige deine Emotionen, äußere deine Gefühle und Bedürfnisse, attackiere aber dabei nicht die andere Person!**“

2. Woraus resultiert unsere Angst, Emotionen zu zeigen?

Emotionen zu unterdrücken gehört eigentlich nicht zu un-



serer Grundausstattung. Die Angst, Emotionen zu zeigen, resultiert zum einen aus unseren frühkindlichen Prägungen und aus der Sozialisierung in den späteren Lebensphasen.

Werden die zuvor genannten Bedürfnisse in der Kindheit massiv frustriert, so ist im späteren Leben ein permanenter „Hungerzustand“ vorhanden – d. h. wir streben danach, diese Bedürfnisse befriedigen zu können. Es genügen dann in einem Konflikt schon Schlüsselreize, um das verwundete Kind zu wecken. In solchen Situationen ist die Seele übersensibilisiert und es kommt zu einer Überforderung. Diese Überforderung manifestiert sich in einer oft heftigen emotionalen Reaktion, die nicht nur der aktuellen Situation gilt, sondern in der sich auch die verletzte Kindheitsgefühle geltend machen (Ballreich 2011, S. 106). Auch im Heranwachsen und in der Beziehung zu anderen haben wir Erfahrungen gesammelt, die das noch weiter verstärken. Je häufiger im weiteren Leben emotionale Öffnung zu Enttäuschung geführt hat oder mit Zurückweisung, Ablehnung und Ausgrenzung bestraft wurde, desto größer ist die Angst, die wahren Emotionen zu zeigen und Bedürfnisse anzusprechen.

Emotionen zu unterdrücken wird dann im Laufe der Zeit zu einem Automatismus, um mit Schmerz besser fertig zu werden. Der Psychotherapeut Karl König (2007) beschreibt viele dieser Mechanismen: **Verdrängen** von unliebsamen Emotionen, die dann im Unterbewusstsein rumoren; **Verleugern** von Emotionen, denen wir uns zwar bewusst sind, die wir an uns aber ablehnen; **Verschieben bzw. Projizieren** negativer Emotionen, indem wir sie anderen zuschreiben, ihnen in die Schuhe schieben; **Isolieren** der Emotionen von unserem Denken oder **Rationalisieren** der Emotionen, indem ihnen ein rationales Motiv unterlegt wird (vergleiche dazu auch Glasl 2010, 39 ff.). „Im Kopf zu bleiben“ ist in Konfliktsituationen also eine verständliche Bewältigungsstrategie, um sich vor möglichen neuen Verletzungen zu schützen. Über diesen Mechanismus neigen wir dazu, das Denken und Fühlen zu trennen und rational – also quasi sachlich – zu agieren. Die eigene Fähigkeit, mit Emotionen und Bedürfnissen in Kontakt zu sein und sie in adäquater Form zu äußern, nimmt ab – oder sie war gar nie wirklich ausgeprägt oder vorhanden. Das Unbewältigte beginnt zu dominieren und die dahingehenden Ängste nehmen zu. Es kommt zu innerer Unsicherheit, Rückzug, Gereiztheit, Stress, Aggression und man neigt dazu, die Situation emotional zu relativieren, damit der Selbstwert erhalten werden kann.

Ein anderer Grund, Emotionen zu unterdrücken, resultiert – wie bereits erwähnt – aus den Vorerfahrungen, die wir in unzähligen Gesprächssituationen gemacht haben. Wenn wir „emotional“ sind, gehen wir vielfach dazu über, uns selbst zu verteidigen, den anderen anzugreifen oder zurückzuschlagen. Dabei richten wir unsere Aufmerksamkeit

oft darauf, was der andere falsch gemacht hat oder „verkehrt“ an ihm ist. Dadurch nimmt die Emotionalisierung im Gespräch auf beiden Seiten zu und es entsteht ein Wortgefecht, welches durch Vorwürfe, Interpretation, Kritik, Forderungen, Drohungen usw. geprägt ist. Die Gesprächspartner werden so zu Gesprächsgegnern. Der Konflikt eskaliert weiter und bringt keine der involvierten Personen dem Ziel wirklich näher. Es kommt vielmehr zu einer Belastung der Beziehung, zu nachhaltigen Beziehungsstörungen und Rückzug.

Das führt dazu, dass wir **die kontraproduktive Schlussfolgerung herstellen: „Wenn ich Emotionen zeige und Bedürfnisse äußere, eskaliert die Situation nur noch weiter.“** Diese empfundene „Kausalität“ aufzulösen ist die Herausforderung.

3. Zugang zu den Emotionen und Authentizität

Viele Menschen haben besonders im Berufsleben Probleme, ihre Emotionen zuzulassen, geschweige denn, sie zu zeigen oder sie anzusprechen. Sie empfinden Emotionen eher als Störfaktoren. Sie haben Angst, durch das Zeigen von Emotionen und das Ansprechen von Bedürfnissen schwach zu wirken, sich zu blamieren, anderen eine Angriffsfläche zu bieten und verletzbar zu sein. Sie vermeiden es daher, das Gegenüber an ihrem Innersten teilhaben zu lassen. Wenn wir aber Emotionen unterdrücken, wirken wir kontrolliert, unnahbar, undurchschaubar, leidenschaftslos und auch weniger sympathisch und interessant. Wut, Ärger, Angst, Enttäuschung usw. zu unterdrücken, führt auch zu mehr Pessimismus, Depressionen und zu weniger Selbstbewusstsein. Das Unterdrücken von Emotionen wird dann auch in der stimmlichen Modulation deutlich, die dadurch vor allem in Konfliktsituationen tendenziell eintönig und flach wird.

Ein missverständenes „Sachlichbleiben“ darf also nicht dazu führen, dass wir vom Kopf her gesteuert werden und die Verbindung zu unseren Befindlichkeiten „abschneiden“. Emotionale Nähe und Beziehung können wir nur aufbauen, wenn wir Emotionen zeigen und zulassen und mit uns selbst gut im Kontakt sind. Gelingt das nicht, wirken wir auch nicht wirklich authentisch.

4. Welche Zugänge können helfen?

Achtsamkeit gegenüber unseren inneren Vorgängen entwickeln

Emotionalität von mir selbst oder meinem Gegenüber zeigt in Konfliktsituationen „Bedürftigkeit“ auf. Was sagen mir die involvierten Emotionen? Wenn man sich hier immer wieder nachspürt, achtsam mit sich selbst ist, erschließen sich neue Zugänge und ergeben sich neue Einsichten. Diese Achtsamkeit zu entwickeln – den Dialog mit den eigenen Gefühlen herzustellen –, ist keine primäre Leistung des Denkens. Achtsam sein heißt, das zu beachten, was in einer emotionalen Situation in uns vorgeht. Es geht um die Verarbeitung von Eindrücken und die involvierten Emotionen und Bedürfnisse. Dieser Prozess ist nicht ganz einfach. Es zeigt sich, dass wir es mit ganzen Bündeln (Wolken) von Emotionen und Bedürfnissen zu tun haben und es erfor-



dert Übung, um sie auch „auflösen“ – differenzieren – zu können.

Bewährt hat sich, wenn man schon im Vorfeld eines heiklen Gespräches in diese innere Auseinandersetzung einsteigt. Das schafft einen Zugang, der das Denken und Fühlen integriert, Abwehrmechanismen durchbricht und zu innerer Klarheit führt. Das ist hilfreich, um seine Emotionen und Bedürfnisse in einem Gespräch auch benennen zu können. **Durch diesen „inneren Dialog“ mit unseren Emotionen können sie einen nicht mehr so stark beherrschen wie zuvor** (Glasl 2010, S. 76). Die Form, wie jemand den Zugang zu seinen Emotionen findet, kann unterschiedlich sein. Manche Menschen nützen dazu eine längere Auto- oder Bahnfahrt, andere einen Spaziergang in der Natur, wieder andere brauchen dazu ein Blatt Papier, um etwas festhalten zu können. Die Erfahrung zeigt, dass es manchmal mehrere Schleifen mit etwas zeitlichem Abstand braucht, damit sich innerlich etwas entfalten und klären kann. In der Vorbereitung kann nützlich sein, wenn man jemanden bittet, als „Gegenüber“ zu fungieren, der sich anhört, was man der wirklichen Person sagen möchte, nachfragt und Feedback gibt.

Fragen, die beim Nachspüren und Hinhören entsprechende Zugänge eröffnen können:

- Wie ist gerade meine Körperhaltung, wenn ich an das jeweilige Problem oder an den Konflikt denke?
- Welche körperlichen Empfindungen habe ich in dieser Situation? Was geht in mir vor?
- Welche Emotionen löst die Situation bei mir aus – was sagt mir meine Emotion?
- Welche Bedürfnisse sind bei mir da? Welche Bedürfnisse sind verletzt oder bedroht?
- Welche Ängste tauchen auf, was sagen sie mir?

Wenn wir unsere Emotionen beachten, so hilft uns das, uns vor falschen oder übereilten Schritten zu bewahren. Innere Unstimmigkeiten können ergründet werden und wir eröffnen uns Zugänge, die zu neuen Lösungen bei Problemen und Konflikten führen. Im Umgang mit anderen kommen wir zu einer glaubwürdigen Kommunikation, zu wahrnehmbarer Kongruenz und entsprechender Präsenz und Authentizität.

Um an die Wurzeln von Schutz- und Abwehrmechanismen zu kommen, ist eine Auseinandersetzung mit den eigenen Prägungen der Weg und die Voraussetzung zugleich:

- Was waren in meiner Kindheit bedrohliche Situationen, welche Emotionen haben sie ausgelöst und wie bin ich damit umgegangen?
- Welches Verhalten, welche Bewältigungsmechanismen, welche Muster sind daraus entstanden?
- Wo komme ich heute in Situationen, in denen „meine Mechanismen“ ablaufen, die schon in der Vergangenheit gelegt wurden?
- Wie kündigt sich das heute körperlich und emotional an, wenn ich in Situationen komme, die für mich bedrohlich sind?
- Welche Fantasien sind für mich dann verbunden – welche waren es schon damals?

Diesen Prozess alleine zu durchlaufen kann oft eine zu gro-

ße Herausforderung darstellen. Hier kann eine therapeutische Unterstützung sehr hilfreich oder notwendig sein.

Kommunikationsverhalten verbessern

Die Fähigkeit zur Selbstmitteilung der eigenen Emotionen und Bedürfnisse ist enorm wichtig. Das ist weiter vorne gemeint, wenn davon gesprochen wird, „bei sich zu bleiben“. Sich von „Du-Botschaften“ zu lösen und damit auf Analysen, Bewertungen, Forderungen, Kritik, Drohungen zu verzichten stellt eine weitere Fähigkeit in diesem Zusammenhang dar. Eine dritte Fähigkeit resultiert darin, den anderen durch ein respektvolles und vorurteilsfreies Bemühen zu verstehen (Marshall B. Rosenberg, 2001). Zugegeben, all das ist ein durchaus hoher Anspruch. Es setzt Selbstannahme und Selbstwert voraus, ist aber auch ein Weg, dies zu erlangen.

„Franz Alexander (1881–1964) wird als „Vater“ der psychoanalytischen Psychosomatik bezeichnet. Er stellt einen Zusammenhang zwischen seelischen und körperlichen Faktoren her.

Literaturempfehlungen:

Ballreich, Rudi/Glasl, Friedrich (2012):

Konfliktmanagement und Mediation in Organisationen
Concordia Verlag

Glasl, Friedrich (2010): Konfliktfähigkeit statt Streitlust
Verlag am Goetheanum

König, Karl (2007): Abwehrmechanismen

Verlag Vandenhoeck & Ruprecht

Rosenberg, Marshall (2001): Gewaltfreie Kommunikation
Verlag Junfermann



Privat

Dr. Erwin Huber

Trigon Entwicklungsberatung, erwin.huber@trigon.at

Langjährige Erfahrung in Konfliktmanagement und Mediation (Seminare Kommunikation- und Konfliktmanagement, Konfliktcoaching für Führungskräfte, Konfliktcoaching von Teams, Persönlichkeits- und Konfliktcoaching von Konfliktparteien, Persönlichkeitsentwicklung).

AKTUELLES SEMINARANGEBOT

Kommunikation, Konflikt, Persönlichkeitsentwicklung

Termine: 18.–19. Oktober 2012 und 24.–25. Jänner 2013

Ort: Trattnerhof, Unterer Windhof 18, 8102 Semriach,

Tel.: +43/3127/809 60, www.trattnerhof.at,

office@trattnerhof.at

Nähere Infos und Anmeldung unter www.trigon.at

Trigon Entwicklungsberatung,

9020 Klagenfurt, Radetzkystraße 2