

Die soziale Dimension von Emotionen im Konflikt

Teil 1: Emotionssoziologische Perspektiven

Gertraud Hinterseer/Ingo Bieringer

ÜBERBLICK

Gefühle werden in der Mediation durchaus ambivalent erlebt: als unangenehm und bedrohlich ebenso wie als eröffnend und erleichternd. Dabei nehmen wir Gefühle als zutiefst persönliche Erscheinungen wahr, gleichsam als „intimen Kern“. Folglich werden Gefühle auch überwiegend individualistisch interpretiert – von den Konfliktparteien selber und auch von MediatorInnen. Gefühle sind jedoch immer auch „sozial“: sie haben ihren Ursprung, ihre Funktion und ihre Bedeutung im gesellschaftlichen und kulturellen Kontext. In zwei Beiträgen stellen wir einige emotionssoziologische Ansätze vor und spannen immer wieder den Bogen zur Mediation: Was können emotionssoziologische Beiträge erhellend zum Verständnis von Konflikten (Teil 1) und für die Praxis der Mediation (Teil 2) anbieten?

1. Gefühle, Konflikte – und Soziologie?

Ein szenischer Ausschnitt aus einer Teammediation: ein junger Mann war im Laufe der Konfliktbearbeitung dermaßen verletzt durch die Aussagen seines Kollegen, dass ihm die Tränen in den Augen standen und er kurz und heftig sagte: „Dazu sag ich jetzt gar nichts mehr. Aus!“ Alle starr-

ten betroffen auf ihn. Ohne ihn konnte man nicht weiterreden, und mit ihm sichtlich auch nicht.

Solche Situationen sind MediatorInnen vertraut: Emotionalität gehört zur Konfliktarbeit wesentlich dazu. In Anlehnung an Paul Watzlawick können wir sagen, dass wir – zumal in Konflikten – „nicht nicht fühlen können“. In Konflikten werden Gefühle – und beson-

ders schwierige Gefühle – selten frisch geboren sondern vielmehr ausgelöst oder aktualisiert.¹⁾ Dieser Aktualisierungsvorgang bezieht sich psychologisch gesehen auf alte Erfahrungen

1) Vgl. dazu den Artikel von Thomann, Chr.: Negative Gefühle ausdrücken? In Perspektive Mediation 2005/1, S 36f.

(Urverletzungsgefühle und Abwehrgefühle, die Schutzreaktionen sein können). Soziologisch gesehen fächern sich weitere Dimensionen auf: Konfliktparteien bringen jeweils eine ganz eigene Auswahl von Gefühlen in den Konflikt mit, die von Milieu, Status-, Geschlechts-, Gruppenzugehörigkeit, Kultur und Religion beeinflusst sind – in der Erlebensqualität und im Ausdruck.

Mit der sozialen Dimension von Emotionen und Gefühlen beschäftigt sich die Soziologie seit dem Anfang des 20. Jahrhunderts – besonders die Klassiker der Soziologie wie Emile Durkheim, Max Weber, Georg Simmel und Norbert Elias räumten den Emotionen im sozialen Miteinander eine bedeutende Rolle ein. Erst in den 1970er Jahren bildete sich eine eigene Disziplin der *Emotionssoziologie* heraus, anfangs vor allem von Theodore Kemper und Arlie Russel Hochschild vertreten. Aus diesen Regallängen von vorliegender Literatur quer durch ein Jahrhundert haben wir eine Auswahl getroffen, um die soziale Dimension der Emotionen für die Mediation zugänglich zu machen: wir fassen in vier Punkten wesentliche Argumentationslinien der Klassiker zusammen und gehen dann auf zwei gegenwärtig aktuelle Ansätze ein.

Im Folgenden verwenden wir die Begriffe Gefühl und Emotion synonym. Darin spiegelt sich nicht nur eine nützliche Vereinfachung sondern auch die definitorische Ungewissheit in der Fachdiskussion wieder.²⁾

2. Das Soziale an den Emotionen – vier soziologische Ausgangspunkte

a) Emotionen sind das Bindemittel, der „Kitt“ zwischen den Menschen: sie besitzen aus sich heraus die Kraft, Verbindungen zwischen Einzelnen auf Dauer sicherzustellen, mehr als Moral, Recht und interessengeleitetes Handeln dies könnten

Diese Aussage ist sinngemäß Georg Simmel (1858-1918) zuzuschreiben. Er betonte die Bedeutung von Emotionen als Grundlage des Sozialen: Gefühle, Intellekt und Geld sind historisch in dieser Reihenfolge entstanden und lagern wie Schichten aufeinander.³⁾ Für die Konfliktvermittlung ist diese Erkenntnis leicht nachvollziehbar: bestimmte Vereinbarungen können überhaupt erst zur nachhaltigen Gewohnheit werden, wenn die Zweckmäßigkeit der Lösungen *emotional* gefärbt und fundiert ist.

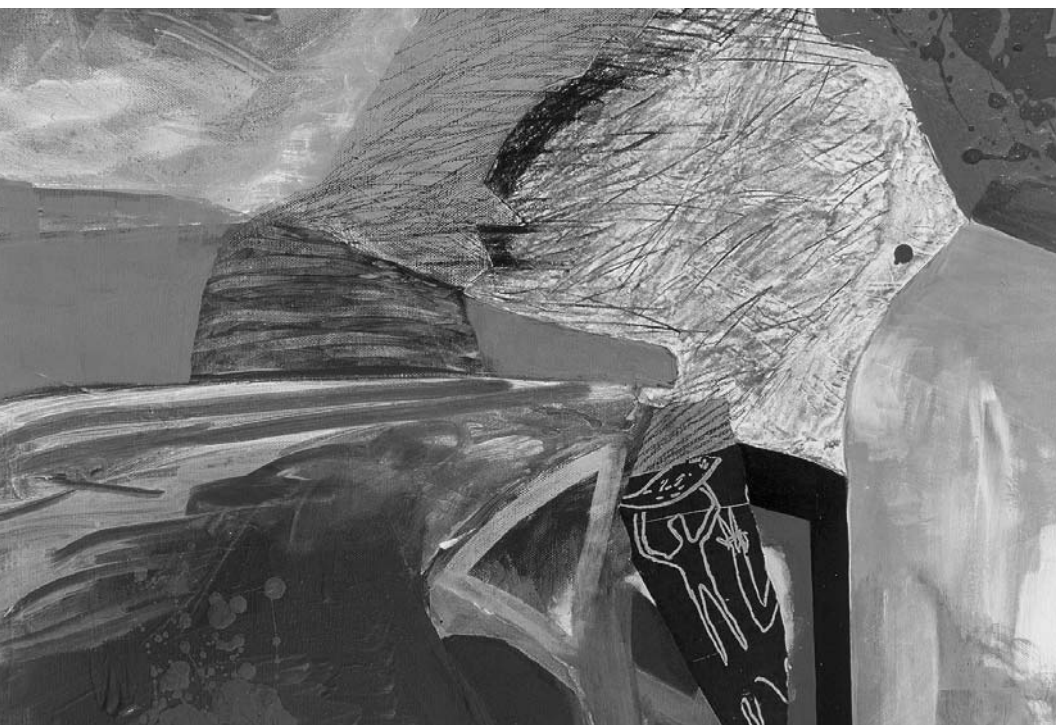
Die Bindekraft von Emotionen wird beispielsweise deutlich, wenn man an den basalen Akt des Gebens und Nehmens zwischen zwei Personen denkt:

wird die Gabe als Zuwendung erlebt, so entsteht Dankbarkeit. Wird sie als „zuviel“ erlebt, entstehen Schamgefühle. Diese Wechselwirkungen sind wie feine Mechanismen, die jeweils die Diskrepanzen zwischen der Person und ihrer Umwelt (System-Umwelt-Diskrepanzen) ausbalancieren. Gerade am Beispiel der Gabe wird deutlich, dass manche Handlungen „nur“ emotional ausgeglichen bzw. beantwortet werden können.

Simmel beleuchtete Phänomene wie Dankbarkeit, Scham, Liebe, Diskretion aber auch Konkurrenz, Streit, Hass. Allen gemeinsam ist, dass sie – ob angenehm oder unangenehm – Zusammenhalt und Bindung zwischen Individuen herstellen. Simmel war einer der ersten, der die positiven Wirkungen des Streites benannt und hervorgehoben hatte.

b) Kollektive entwickeln gemeinsame Gefühlsdispositionen, und diese Gefühle geben dem Individuum wiederum soziale Orientierung

Bei der Erörterung der Frage, wie soziale Integration und Ordnung möglich seien, arbeitete Emile Durkheim (1858-1917) mit dem Begriff des „Kollektivbewusstseins“, welches die Gesamtheit von religiösen Überzeugungen und Gefühlen einer Gesellschaft bezeichnet. Wer diesen kollektiven Gefühlen zuwider handelt, setzt intensive Gefühlsreaktionen frei: Verachtung, Zurechtweisung, Beschämung. Eine Kranken-



2) Luc Ciompi dazu: „Einig sind sich praktisch alle ForscherInnen einzig darin, dass seit Jahrzehnten nicht nur zwischen, sondern auch innerhalb der beteiligten Fachbereiche eine beklagenswert definitorische Konfusion herrscht.“ (zit. Ciompi, 2005: S 65).

3) vgl. Simmel, G.: Grundfragen der Soziologie. Berlin, 1970: S 42. Außerdem ders.: Schriften zur Soziologie. Frankfurt am Main, 1983

schwester berichtet, dass sie von der Trauer eines Ehemannes und der Mutter einer verstorbenen Patientin so bewegt war, dass sie selber weinen musste. „Im ersten Moment schämte ich mich überhaupt nicht, doch als eine ältere Kollegin mich beiseite schob und meinte, ich sollte doch nicht weinen und vorläufig im Schwesternzimmer verschwinden, da war's vorbei mit meiner Unbefangenheit.“⁴⁾

Durkheim betonte, was später oft als „emotionale Ansteckung“ in Gruppen thematisiert wird: durch Gefühlsaus-tausch verstärken sich ähnliche Gefühle gegenseitig.⁵⁾

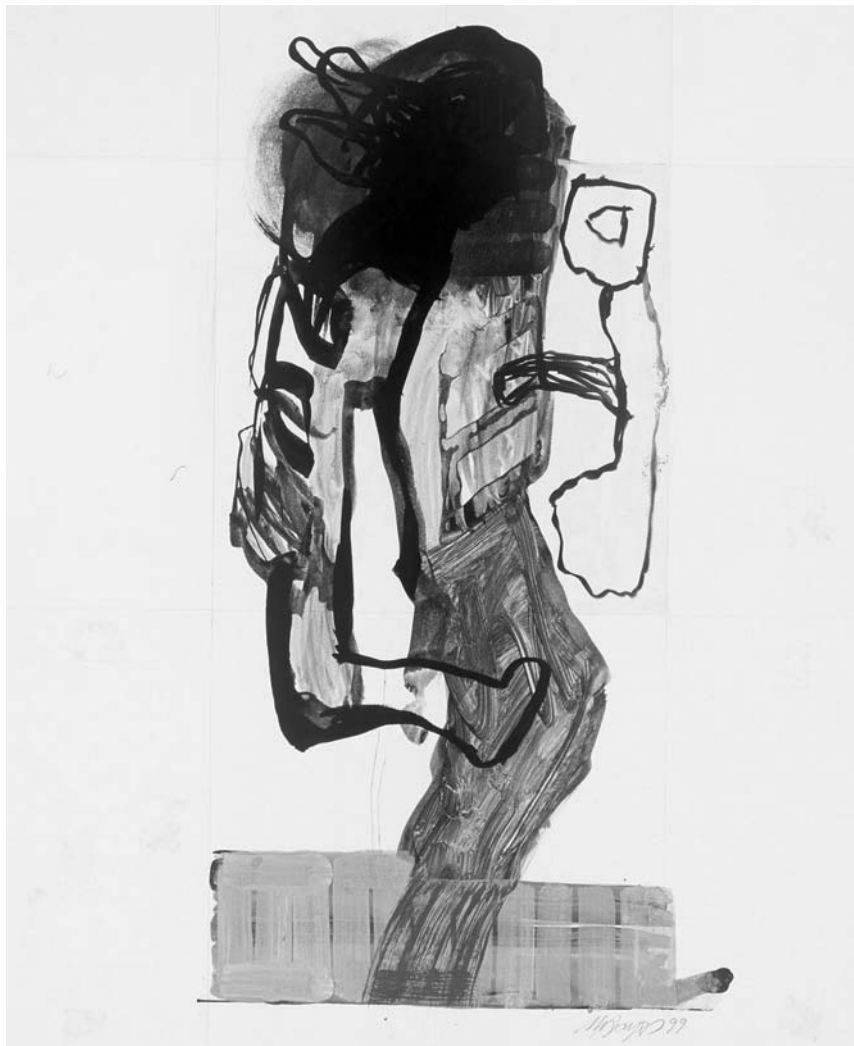
In der Mediation bedeutet diese Grundannahme, dass sich Konfliktparteien in ihren emotionalen Äußerungen mehr oder weniger bewusst an jeweils einflussreichen Kollektiven orientieren: sowohl in der Empörung vor dem Verhalten anderer als auch in der Angst vor dem Sichtbarmachen eigener Bedürfnisse verbergen sich tief empfundene Überzeugungen, die jeweils im sozialen Umfeld geteilt oder sanktioniert werden.

c) Emotionen stabilisieren und ermöglichen Machtverhältnisse

Diese Aussage leitet sich von Max Weber (1864-1920) ab⁶⁾. Er arbeitete in vergleichenden Untersuchungen verschiedener Religionen die Zusammenhänge zwischen religiös vermittelten Gefühlen, vor allem die Angst vor Verdammung, und der Wirtschaftsform des Kapitalismus heraus. Diese Angst vor Verdammnis trieb die kulturelle Entwicklung weiter – in Richtung einer Arbeitsmoral, die dem Kapitalismus zuträglich war.

Noch stärker ging Weber auf die Funktionen von Gefühlen ein, als er Formen der Herrschaft und hier insbesondere die charismatische Herrschaft analysierte: Gehorsam bewegt sich immer zwischen Furcht und Loyalität. Erst diese Gefühle ermöglichen die Ausübung und Anerkennung von Macht.

Bestehende Verhältnisse sind also immer emotional „gestützt“:



sie verändern sich, wenn sich Emotionen verändern – und umgekehrt.

Helena Flam betont in diesem Zusammenhang die Bedeutung von Schamgefühlen, Angst, Traurigkeit und Resignation: „Diese Gefühle werden durch die sozialen Macht- und Statusstrukturen produziert. Zugleich leisten diese Prozesse einen Beitrag zur Aufrechterhaltung der Strukturen, solange sich die Missachteten den Misserfolg selbst zuschreiben und durch ihre Gefühle geschwächt werden. Wenn aber, und das passiert manchmal, die Macht- und Statuslosen sich selbst nicht mehr die Schuld für diesen Zustand geben, dann reagieren sie mit anderen Gefühlen, die sie dazu bringen, soziale Erwartungen bzw. Vorschriften zu verletzen“⁷⁾. Aus dieser Dynamik entstehen soziale und politische Konflikte – und Veränderungen.

d) Zahlreiche Merkmale der Moderne wie Differenzierung oder Flexibilisierung erfordern vom Einzelnen erhöhte Affekt-kontrolle und „emotionale Kompetenz“

Die Bedeutung und der Umgang mit Emotionen unterliegen in diesem Sinne einem historischen Entwicklungsprozess. Norbert Elias (1897-1990) hatte dafür mit seiner Zivilisationstheorie die klassische Grundlage geliefert:

4) Zit. Aus: Kropinunigg, U.: Indianer weinen nicht. Über die Unterdrückung von Tränen in unserer Kultur. Frankfurt am Main, 2005. S19

5) vgl. Durkheim, E: Über die Teilung der sozialen Arbeit, 1893/1999, S 208-210. außerdem ders.: Der Selbstmord, 1897/1993

6) vgl. dazu: Weber, M.: Schriften zur Soziologie. Stuttgart, 1995



er rekonstruierte, wie insbesondere in der Renaissance eine zunehmende Selbstbeobachtung des Verhaltens gefordert wurde. Nicht mehr spontane Triebe und Affekte bestimmen seither das Verhalten, sondern gesellschaftliche Regeln von Anstand und Affektkontrolle.

Nach Elias erweist sich spontane, affektgeleitete Aggressivität unter Bedingungen, in denen plötzliche Überfälle, Raubmorde und Kriege alltägliche Bedrohungen darstellten, als vorteilhaft.

In friedlicheren Gesellschaften hingegen, in denen eine stabile Ordnungsmacht dem Einzelnen soviel Sicherheit bietet, dass er selbst auf Gewalt verzichten kann, wird die Kontrolle und Regulation der Affekte eine Vorausset-

zung für das Zusammenleben. Selbstzwänge, insbesondere die Scham, funktionieren weitgehend auch ohne die aktuelle Präsenz sanktionierender Gewalten.

Diese Zivilisationsthese setzt nicht voraus, dass heute die soziale Kontrolle durch reinen Selbstzwang und Scham gelingt! In sozialen Bereichen, wo Menschen von Chancen der sozialen Teilnahme so weit abgekoppelt sind, dass sie nichts mehr zu verlieren und zu befürchten haben, treten Gewalt und Selbstjustiz auf den Plan und die alltäglichen Bedrohungen früherer Zeiten werden Realität.

Diese gesellschaftlichen Entwicklungen hin zu Selbstkontrolle, Selbsthilfe und Selbst-Management bringen immer

auch unterstützende Systeme mit sich – am Bildungsmarkt, in der Literatur, in den Medien, im Dienstleistungssektor sind viele Spuren zu entsprechenden Hilfen – auch zur Mediation.

3. Emotionssoziologie heute – weitere Perspektiven

Aus der Fülle an emotionssoziologischen Untersuchungen seit den 1970er Jahren stellen wir zwei wesentliche Blickrichtungen vor, die sich aus zahlreichen (hier nicht detailliert ausgeführten) Studien und VertreterInnen zusammensetzen.

a) Das Verhältnis von Emotionen und sozialer Struktur

In der Alltagserfahrung gehen wir davon aus, dass die Gefühle, mit denen wir auf Umstände reagieren, selbstgemacht sind und wir Wahl- und Entscheidungsmöglichkeiten haben. Dieser Erfahrung widersprechen so manche emotionssoziologische Ansätze, die davon ausgehen, dass Emotionen von sozialen Strukturen und sozialen Beziehungen bestimmt werden. Hier wird das emotionale Erleben mit der *Stellung* von Einzelnen und von Gruppen innerhalb der näheren und weiteren sozialen Beziehungen gesehen.

Ein Ansatz dieser Richtung ist jener von Theodore Kemper. Für ihn ist die wichtigste Voraussetzung jeder soziologischen Theorie der Emotionen, „... dass eine extrem große Klasse menschlicher Emotionen aus wirklichen, vorgestellten, erwarteten oder erinnerten Ergebnissen sozialer Beziehungen besteht.“⁷⁸⁾

In seinen Ausführungen stellte er *Status* und *Macht* als die beiden Dimensionen des Sozialen dar, durch die Strukturen der Über- und Unterordnung geschaffen werden. Macht versteht er als die Fähigkeit, die eigenen Ziele und Vorstellungen auch gegen den Willen des anderen durchsetzen zu können, also den anderen durch Zwang, Bedrohungen, Bestrafung usw. zu beeinflussen. Der Status spiegelt das

7) Flam: 2002, S 150

8) Kemper in Kahle: 1981, S 138

Spektrum an positiven Unterstützungen und Zuweisungen wieder, von Respekt, Lob, emotionaler oder finanzieller Unterstützung bis hin zu Gunstbeweisen, Belohnungen und Privilegien. Wesentlich dabei ist, dass Macht ausübung und Statuszuweisungen „echte“ Emotionen erzeugen: Stolz und Freude oder Wut und Scham etc.

In der Mediation ist die Beachtung dieser beiden Dimensionen von großer Tragweite: Status und Macht sind zunächst keine vordergründigen, sichtbaren Merkmale. Manchmal sind sie sogar stark tabuisiert und auf direktem Wege nicht ansprechbar. Erst durch Emotionen werden sie gleichsam enthüllt. Wenn MediatorInnen einen wachsamen Blick auf die auftretenden Emotionen werfen und diese als Hinweise für die meist wenig bewussten Prozesse von Machtverteilung und Statuszuteilung nutzen, können Kernpunkte von Konflikten benennbar und damit auch verhandelbar gemacht werden.

In diesem Sinne bieten wir in der Mediation die Möglichkeit, Emotionskämpfe rund um Macht und Status nicht dem freien Kräftespiel zu überlassen, sondern in Aushandlungsprozessen bessere Bedingungen für ein Zusammenwirken und –leben zu schaffen.

b) Emotionen in zwischenmenschlichen Interaktionen

Die zweite Blickrichtung führt uns weg von den Strukturen hin zu konkreten Interaktionen. Dabei werden Emotionen als Konstruktionen aufgefasst: in der Begegnung mit anderen sind wir laufend damit beschäftigt, die eigenen Gefühle und die Gefühle des Gegenübers zu deuten und zu interpretieren.

Damit dies leichter gelingt, stehen uns erlernte Regeln zur Verfügung. Eine Vertreterin dieses Ansatzes ist Arlie Russell Hochschild, die für diese Regeln den Begriff „feeling rules“⁹⁾ prägte. Sie helfen uns in verschiedenen Situationen zu wissen, welche Gefühle angemessen sind, wie intensiv diese sein dürfen und wie lange sie andauern sollen.

Der Gedanke an solche sozialen Anweisungen für intime, persönliche Empfindungen mag befremden. Verständlicher wird dies mit einer Grundannahme aus der Ethnomethodologie: die Grundlage des alltäglichen Lebenszustandes besteht darin, vieles als gegeben anzunehmen und nicht zu hinterfragen. Harold Garfinkel war für „Krisen-Experimente“ bekannt, die einen Bruch mit der Oberfläche des Alltagslebens provozierten¹⁰⁾. So schickte er beispielsweise StudentInnen mit der Aufforderung nach Hause, sich dort wie ein fremder Gast zu benehmen: sie sollten alles, was im Gespräch unklar sein könnte, immer wieder hinterfragen.¹¹⁾ Die Familienmitglieder reagierten stark emotional: das ständige Nachfragen der StudentInnen („was meinst Du mit ...?“) und die Abweichung vom erwarteten „normalen“ Verhalten beim Heimkommen wurde mit Ärger und Feindseligkeit erwidert.

Die alltägliche Realitätskonstruktion ist ein emotionaler Prozess, dessen Gefühle am intensivsten zum Vorschein kommen, wenn die soziale Realität zerbricht.¹²⁾

MediatorInnen kennen dieses Unwohlsein auf das Hinterfragen von scheinbar alltäglichen Selbstverständlichkeiten. Erst das „Aufdecken“ von emotio-

nal behüteten Alltagsregeln ermöglicht einen dialogischen Entwurf von passenden neuen Regeln. Hier ist aber auch Vorsicht geboten: die jeweiligen Alltagsregeln sind aus gutem Grund behütet, und es ist mit Empathie und Augenmaß abzuwägen, wie viel an „Aufdeckung“ für die MediandInnen verträglich ist. Mediation soll kein emotionales Chaos verursachen, das würde u.a. auch das dialogische Verhandeln verunmöglichen.

Hochschild hat bei ihren Forschungen die alltäglichen Gefühlskonstruktionen von Flugbegleiterinnen und Verwaltungsangestellten analysiert. In ihrer Untersuchung „Das gekaufte Herz – Zur Kommerzialisierung der Gefühle“ zeigte sie auf, wie Gefühle in dieser täglichen Arbeit reguliert, kontrolliert und arrangiert werden.

Wir erleben in verschiedenen Bereichen gültige Gefühlsregeln, die interpretiert werden müssen. In dieser Gefühlsarbeit (emotion work) versucht man laufend,

9) vgl. Gerhards: 1988, S 171 f.

10) vgl. Dazu: Garfinkel in: Steinert: 1973, S 280-293 sowie eine zusammenfassende Darstellung in Treibel: 1993, S 135f.

11) vgl. Terpe: 1999, S 24

12) vgl. Terpe: 1999, S 28



die subjektiven Empfindungen mit den Gefühlsregeln in Einklang zu bringen. Eine Methode ist das „Deep-Acting“: das Bemühen, die tatsächliche emotionale Befindlichkeit mit der jeweiligen Erwartung in Einklang zu bringen. Eine andere Methode ist die des „Surface-Acting“: hier wird nur am Ausdruck der Gefühle gearbeitet, es wird also gelächelt, freundlich und einfülsam mit dem Kunden umgegangen auch wenn in der inneren Befindlichkeit vielleicht gerade Verachtung, Abscheu oder Wut obenauf ist.¹³⁾

Konfliktsituationen sind in diesem Sinne eine massive Anforderung an Gefühlsarbeit: die unvereinbaren Ziele, Vorstellungen und Gewohnheiten von Konfliktparteien sind begleitet von Brüchen zwischen Gefühlen, die erlebt und gespürt werden und Gefühlen, die man „haben sollte“. Erwartete Gefühlsregeln in der Familie, in der Partnerschaft, am Arbeitsplatz, in der Nachbarschaft prallen mit den erlebten Gefühlen in konkreten Situationen zusammen.

Es bedarf eines besonders geschützten und definierten Rahmens, in dem Vertrauen und Vertraulichkeit geschaffen werden, um die erlebten Gefühlsqualitäten ins Gespräch bringen zu können. Bleiben die Konfliktparteien auf der Ebene des „surface acting“, so kann man davon ausgehen, dass das Verständnis füreinander irregeleitet wird. Die oberflächliche Darstellung von vermeintlich erwarteten Gefühlen hindert zu erkennen, wie wichtig und bedeutend Situationen eingeschätzt und erlebt werden.

Diese Oberflächen sind besonders in Konflikten bedeutsam, die sich zwischen unterschiedlichen RollenträgerInnen in einem hierarchischen System abspielen, wie beispielsweise Konflikte zwischen Geschäftsführung und Betriebsrat, zwischen Vorgesetzten und MitarbeiterInnen. Hier bewährt sich in der Mediation besonders, die sachlich-inhaltlichen Sichtweisen mit Fragen zu öffnen, die es den Konfliktparteien ermöglichen, ihre Sichtweise auch auf die jeweiligen Erwartungen und Emotionen rund um ihre Rolle und Funktion darzustellen.

4. Ausblick: Emotionen in der Mediation – Aufruf zur Gefühlsduselei?

Emotionen gewinnen also dort an Gewicht, wo vorhandene Regeln, Normen und Gewohnheiten brüchig werden. Wo trifft das mehr zu als in Konfliktsituationen? Also: Gefühle in der Mediation betonen? Emotionen in den Mittelpunkt? Wird der alte Slogan „lass es einfach zu“ wiederbelebt?

Die Frage selber ist auf dem fatalen Dualismus zwischen Emotionalität und Rationalität aufgebaut! Es ist die über Jahrhunderte eingeübte Teilung von Körper und Geist. Dass diese Trennung nur „theoretisch“ vorgenommen wurde und in der Praxis hinderlich ist, mag inzwischen vor allem durch gehirnphysiologische Beweisführungen¹⁴⁾ in weiten Kreisen angekommen sein. Aber das Nicht-dualistische Denken, also das konsequente Verstehen und *Leben* von einer Einheit Körper-Geist, Ratio-Emotio wird uns noch einige Zeit und Übung kosten.

Ein flotter Schritt in diese Richtung wäre schon getan, wenn in der Mediation Emotionen als wichtige Ressource

erkannt und genützt werden: als Wegweiser in die wenig bewussten, wirkmächtigen, unsichtbaren sozialen Hintergründe der Konfliktthemen.

Literatur

- Flam, H.: Soziologie der Emotionen. Konstanz, 2002
- Gerhards, J.: Soziologie der Emotionen. Fragestellungen, Systematik und Perspektiven. Weinheim und München, 1988
- Hochschild, A.R.: Das gekaufte Herz. Zur Kommerzialisierung der Gefühle. Frankfurt am Main/New York, 1990
- Kemper, Th. D.: Auf dem Wege zu einer Theorie der Emotionen: Einige Probleme und Lösungsmöglichkeiten. (S 134–154). In: Kahle, G.(Hrsg.): Logik des Herzens. Die soziale Dimension der Gefühle. Frankfurt am Main, 1981
- Schützeichel, R.(Hrsg.): Emotionen und Sozialtheorie. Disziplinäre Ansätze. Frankfurt am Main, 2006
- Terpe, S.: Die Schaffung sozialer Wirklichkeit durch emotionale Mechanismen. Der Hallesche Graureiher 99-6. Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg, 1999

Umfassende Literaturangaben finden sich unter www.mediation.voe.at

