

AG: „Psychologische Aspekte der professionellen Emotionsarbeit“

Ablauf:

- kurzer, theoretischer Hintergrund
- praktische Übungen i.S.e. ABC-Trainings
- Reflektion

1 Theoretischer Hintergrund:

Interpersonale Emotionsarbeit bedeutet, den eigenen Gefühlseindruck an die situativen Anforderungen der Interaktion mit dem Anderen anzupassen und die tatsächlich empfundenen eigenen Gefühle aktiv zu beeinflussen (nach Büssing & Glaser, 2003).

Emotionen: „Wie fühlt sich jemand?“

Dabei ist es wichtig sich zunächst die Funktion und Arten von Emotionen bewusst zu machen.

Funktionen:

- Erstbewertung eines Reizes
- Selektion der Wahrnehmung
- Handlungssteuerung (Zuwendung/Abwendung)

Arten von Emotionen:

- Interesse
- Freude
- Unmut/Trauer
- Überraschung
- Furcht
- Ärger/Wut
- Ekel
- Scham

Motivation: „Warum tut jemand etwas (nicht)?“

Unterscheidung zwischen Motiven und Bedürfnissen.

Motive

„...sind latente Verhaltensbereitschaften, die angeregt werden müssen und nur aus ihren Manifestationen im Erleben und/oder Verhalten erschlossen werden können.“

Bedürfnisse

„...bewusste verhaltenssteuernde Prozesse.“

Bedürfnisse	Motive
Selbstverwirklichung	Entfaltungsmotiv
Achtungsbed.	Leistungsmotiv
Bed. nach Zugehörigkeit	Machtmotiv
Sicherheitsbed.	Anschlussmotiv
Physiologische Bed.	Angst, Aggression
	Neugier
	Hunger , Durst, Sexualität

Ein wichtiges Bestimmungsstück in der Interaktionsarbeit ist es, sich bewusst zu machen, dass der Andere und ich selber mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Emotionen in die jeweiligen Situationen geht. Neben der Kommunikation (verbal, nonverbal) gibt es dadurch einen zweiten Interaktionsweg.

Um klar zwischen den Gefühlen des Anderen und der eigenen Emotion zu trennen bieten sich im Vorfeld einer schwierigen Interaktion folgende Fragen zur Standortbestimmung an:

- Welche Bedürfnisse habe ich im Moment?
- Welche Emotionen bringe ich mit?
- Darf ich meine echten Gefühle zeigen?

Zu Reflektion nach dem Gespräch sollte sich die Frage gestellt werden:

- Hat sich mein Befinden verändert?

2 Praktische Übungen

Um dieses Zusammenspiel deutlich zu machen wurde eine praktische Übung in Kleingruppen durchgeführt. Dabei wurde folgende Anleitung gegeben:

1. *Lernender: Beschreiben Sie eine Situation in der Ihre Gefühls- und Bedürfnislage nicht zu der des Gegenübers gepasst hat.*
2. *Lernender: Versetzen Sie sich in der Vorfeld dieser Situation und notieren Sie Ihre Bedürfnisse und Gefühle.*
Lernhelfer: Notieren Sie Ihre momentanen Bedürfnisse und Gefühle
3. *Lernender/Lernhelfer: Spielen Sie die Situation nach.*
Beobachter: Notieren Sie die auftretenden Gefühle und Bedürfnisse
4. *Lernender: Reflektieren Sie Ihr Befinden.*
Lernhelfer: Reflektieren Sie Ihr Befinden.
Beobachter: Stellen Sie Ihre Beobachtungen vor.
5. *Ziehen Sie gemeinsam ein kurzes Fazit.*

3 Reflektion

Am Ende der AG wurde das Thema reflektiert und die Teilnehmer waren überrascht, wie intensiv sich das „Spannungsfeld“ in der Emotionsarbeit selbst in einem Workshop erleben lässt.