

Julia Weber

## «Grmpfl!»

Warum es so wichtig ist, Gefühle in Sprache zu übersetzen

Dieser Artikel beschreibt auf Basis des Zürcher Ressourcen Modells (ZRM®; Storch & Krause, 2017) Gefühle, die als eine wichtige Quelle von Konflikten in Teams angesehen werden können. Der erste Teil gibt einen Einblick in das grosse Feld der Gefühle. Zu diesem Zweck machen wir einen Ausflug in die Psychologie, genauer gesagt zu den Zwei-Prozess-Theorien und widmen uns der Frage, woher Gefühle kommen und was Gefühle sind.

Im zweiten Teil geht es um die Sichtbarmachung und Übersetzung von Gefühlen, damit diese als zusätzliche Informationsquelle für die Bearbeitung von Konflikten in Teams herangezogen und genutzt werden können.

Keywords: Selbstmanagement, Gefühle, Konflikte, ZRM®, Affektbilanz

### Zwei Systeme: der Verstand und das Emotionale Erfahrungsgedächtnis

Jedes menschliche Gehirn verfügt über zwei Systeme, die dem Besitzer zu Situationen, Personen und Themen Bewertungen schicken und dadurch Verhalten steuern und Entscheidungen herbeiführen. Aus einer langen geistes- und psychologiegeschichtlichen Tradition hat sich die Unterscheidung zwischen analytischem Denken (hier: der Verstand) und ganzheitlicher Intuition (hier: das Emotionale Erfahrungsgedächtnis) ergeben. Diese Systeme unterscheiden sich stark in ihren Arbeitsweisen, die auf hirnanatomisch verschiedenen Strukturen und Lagen beruhen (Hüther, 2010; LeDoux, 2016). Dank der bildgebenden Verfahren wie Hirnscan

oder MRT ist es möglich, die beiden Systeme sichtbar zu machen und zu unterscheiden. Neurologisch betrachtet sitzt der Verstand im präfrontalen Cortex, direkt hinter unserer Stirn. „Der Cortex gilt als Entstehungsort von allem, was nach üblicher Meinung uns Menschen zu Menschen macht, nämlich Bewusstsein, Denken, Vorstellen, Erinnern, Handlungsplanung und Sprache“ (Roth und Ryba 2016, S. 95). Ist Aktivität im Cortex zu verzeichnen, so sind diese Aktivitäten bewusstseinsfähig. Die Person kann dann Auskunft über ihre Gedanken, Gefühle und Ähnliches geben. Das Emotionale Erfahrungsgedächtnis wird neurologisch in einem aus Sicht der Evolution sehr alten Hirnareal lokalisiert, das wir mit den Tieren gemeinsam haben. Es ist ein ausgedehntes Netzwerk von

kleineren und größeren Arealen, die mit Gefühlen zu tun haben und auch als limbisches System bezeichnet werden. Zu diesem System zählen unter anderem der Nucleus accumbens, die Amygdala, der Hippocampus und der Hypothalamus. Das limbische System ist „der Entstehungsort von Affekten, Gefühlen, Motiven, Handlungszielen, Gewissen, Empathie, Moral und Ethik und damit diejenige Instanz, die weitgehend unsere Persönlichkeit bestimmt, einschließlich unseres individuell-egoistischen und sozialen Handelns“ (Roth und Ryba 2016, S. 129).

Die anschließende Tabelle gibt einen ersten Überblick über die beiden Systeme und deren

beurteilung nicht möglich. Die Bewertung des Verstandes erfolgt nach „was ist richtig und was ist falsch“. Hierbei spielen oftmals Erziehung und soziale Normen eine entscheidende Rolle.

Das Emotionale Erfahrungsgedächtnis arbeitet hingegen unbewusst und schnell. Innerhalb von 200-300 ms ist eine Bewertung oder ein Handlungsvorschlag aus diesem System vorhanden. Im Moment ihres Entstehens kann diese Bewertung allerdings noch nicht in Sprache gefasst werden. Die Bewertungen des Unbewussten werden über die sogenannten somatischen Marker (Damasio, 2003) kommuniziert. Somatische Marker sind diffuse Gefühle und/oder Körperempfindungen. Diese werden z.B.

	Verstand	Emotionales Erfahrungsgedächtnis
Verarbeitungsmodus	bewusst	unbewusst
Arbeitstempo	langsam	schnell
Kommunikationsmittel	Sprache	Somatische Marker
Informationsverarbeitung	seriell	parallel
Bewertung	richtig/falsch	mag ich/mag ich nicht

**Tabelle 1:** Verstand und Emotionales Erfahrungsgedächtnis (vgl. Storch & Krause, 2017)

unterschiedliche Arbeits- und Funktionsweisen.

Mit dem Verstand können wir Aufgaben planen, zeitliche Abläufe berechnen und Vor- und Nachteile eines Verhaltens abschätzen. Der Verstand erinnert uns an Anstehendes und ermahnt uns bei Unvernünftigem. Dieses System arbeitet langsam und genau. Hat der Verstand eine Information verarbeitet, so ist der Mensch in der Lage, über Sprache die Bewertung des Verstandes zu kommunizieren. Im besten Fall werden hierfür 900 ms benötigt, es kann aber auch manchmal Stunden, Tage oder Wochen dauern, bis dem Verstand etwas klar geworden ist. Durch seine serielle Informationsverarbeitung kann der Verstand immer nur eine Information zur selben Zeit ver- und bearbeiten. Diese Arbeitsweise wird klar, sobald man aufgefordert wird, gleichzeitig zwei Gedanken zu denken. Das ist mit dieser Informationsver-

als mulmiges Gefühl im Bauch, Freude im Herzen oder Kloß im Hals wahrgenommen und beschrieben. Mit diesen Signalen kommuniziert das Unbewusste seine Bewertung über die Situation, unsere Rolle dabei und den möglichen Ausgang der Situation. Diesen Kommentar generiert es aus sämtlichen Erfahrungen, die wir bereits in unserem Leben zu dem betreffenden Thema gesammelt haben. Es wird zwischen positiven und negativen somatischen Markern unterschieden (siehe Tabelle 2).

Die Informationsverarbeitung dieses Systems verläuft parallel, sodass gleichzeitig sehr viele Informationen aus der In- und Umwelt verarbeitet und daraus Bewertungen im Zeithorizont „Hier und Jetzt“ gebildet werden können (Kuhl 2001). Die Bewertungskategorie dieses Systems erfolgt im Hinblick auf das Wohlbefinden des Gesamtorganismus nach den Kriterien

### Somatische Marker

Positive	Negative
Warmes Gefühl im Bauch	Loch im Magen
Freies Durchatmen	Nackenhaare stellen sich auf
Gänsehaut am ganzen Körper	Druck auf Schultern
Kopfhaut kribbelt	Nackenverspannung
Gefühl von Leichtigkeit	Enge in der Brust
Lachen im Gesicht	Pochende Halsschlagader

«Grmpfl»-Gefühl näher zu erläutern. Wenn die Comicfigur genau erklären wollte, was für eine Laus ihr über die Leber gelaufen ist, dann bräuchte sie Zeit, um die Sachlage mit dem Verstand zu überdenken. Durch die Zeitdimension kann aus einem «Grmpfl» ein Argument werden.

Oft haben Menschen mit einem «Grmpfl»-Gefühl das Problem, nicht zu wissen, was sie sagen sollen. «Kannst du nachher noch schnell den einen Kunden anrufen und ihn fragen, was er noch

**Tabelle 2:** Somatische Marker (Weber, 2017)

„mag ich und mag ich nicht“, was ist zuträglich für das individuelle Wohlbefinden und was ist störend. Das Emotionale Erfahrungsgedächtnis hat evolutionsbiologisch die eine große Aufgabe: uns möglichst sicher und wohlbehalten durchs Leben zu führen und dabei das momentane individuelle Wohlbefinden im Auge zu haben.

Von großer Bedeutung ist die Tatsache, dass der Verstand nur wenige direkte Verbindungen zum unbewussten System hat. Umgekehrt kontrolliert und beeinflusst das Emotionale Erfahrungsgedächtnis die bewussten Ebenen jedoch stark. Dies erklärt, warum vernünftige Ratschläge und Einsichten allein nicht in der Lage sind, Menschen nachhaltig zu beeinflussen, während unsere Gefühle, besonders auch in Form von Stress, Angst und Schmerz, starken Einfluss auf unser Denken und Handeln haben können.

Wer in der Kindheit Comics gelesen hat, erinnert sich sicher an eine ganz bestimmte Situation, die immer dann eintritt, wenn einer der gezeichneten Figuren etwas nicht in den Kram passt. Die Figur sitzt dann da mit einem wellenförmigen Mund, einer in Falten gelegten Stirn, und in der Sprechblase steht: «Grmpfl». Dieses «Grmpfl» ist ein somatischer Marker und beinhaltet eine deutliche negative Bewertung. Die Figur, die den somatischen Marker hat, hat in diesem Moment jedoch keine Worte, um ihr

für Informationen von uns bezüglich des Auftrags braucht?» Das unbewusste System meldet sich sofort, innerhalb von den bereits genannten 200-300 ms, denn es hat für heute schon ganz andere Dinge geplant. Sie nehmen ein deutliches «Grmpfl» wahr. Aber was soll man da jetzt antworten? Soll man «Grmpfl» sagen? Das geht doch nicht. Also sagt man nichts, zuckt mit den Schultern und übernimmt den Job. Gerade weil das Emotionale Erfahrungsgedächtnis keine «richtige» Sprache hat, wird dessen Bewertung oft übergangen. Oder auch folgende Situation: Man sitzt in einer Teambesprechung und es taucht ein «Grmpfl» auf. Da man nicht genau weiss, womit dieses «Grmpfl» genau zu tun hat und was es bedeutet - man also keine Sprache zur Verfügung hat - wird das «Grmpfl» nicht in der Runde geäußert und runtergeschluckt. Dieser negative somatische Marker wirkt jedoch weiter und es kann bei Wiederholungen zu einem Aufstauen mehrerer «Grmpfl» kommen, die sich einerseits beispielsweise durch ein heftiges Herumschreien wegen einer Kleinigkeit spontan und ungefiltert entladen können. Andererseits kann das Ansammeln von zu vielen «Grmpfl» auch zu einem generellen negativen Gefühl bei der Arbeit führen, die Gefühle sind nicht mehr getrennt, sondern in einem Einheitsbrei vermischt.

Grundsätzlich gilt als Regel: Menschen, die ihr Leben im Einklang mit dem Emotionalen Erfahrungsgedächtnis und den somatischen Mar-

kern gestalten können, erleben eine grössere Zufriedenheit mit ihrem Alltag, als Menschen die dies nicht tun (Kuhl 2010; Weber 2013). Wer das unbewusste System zu lange vernachlässigt, den beschleicht irgendwann das Gefühl, fremdbestimmt zu leben (Kuhl, 2001; Baumann, Kaschel & Kuhl, 2005). Abgesehen von seinem wichtigen Beitrag zur persönlichen Lebenszufriedenheit ist das Emotionale Erfahrungsgedächtnis auch daran beteiligt, wenn in einem Team (oder in einer Familie) schlechte Stimmung herrscht (Storch & Storch, 2019).

Wenn ein Mensch die Bewertungen seines unbewussten Systems in Sprache fassen möchte, muss ein Übersetzungsvorgang stattfinden. Man muss gewissermassen einen Dolmetschvorgang für das eigene unbewusste System einschalten. Zur Visualisierung und Übersetzung der somatischen Marker wurden im Rahmen des Zürcher Ressourcen Modells (Storch & Krause, 2017) zwei Tools entwickelt: die Affektbilanz und der Ideenkorb.

## Die Affektbilanz

Die Affektbilanz ist ein Arbeitstool aus dem ZRM®, das die affektive Komponente des somatischen Markers abbildet, ohne dass diese unbewusste Bewertung körperlich wahrgenommen werden muss. Das Abbilden der Bewertung auf der Affektbilanz macht die Bewertung für den Verstand sichtbar und bietet einen kognitiven Zugang zu den somatischen Markern.

Die Affektbilanz besteht aus zwei getrennten Skalen zur Darstellung von positiven und negativen Affekten. Die entsprechenden anatomischen Strukturen im Gehirn, die positive und negative Affekte erzeugen, sind an unterschiedlichen Stellen verortet (LeDoux, 2016). Das Belohnungssystem, in dem unter anderem das Glückshormon Dopamin erzeugt wird, produziert die positiven Affekte. Das Bestrafungssystem ist für die negativen Affekte zuständig. Hier wird beispielsweise das Stresshormon Cortisol erzeugt. Es ist möglich, dass beide Systeme

gleichzeitig, unabhängig voneinander, aktiv sind. Ist dies der Fall, dann spricht man im Alltag von gemischten Gefühlen.

Links befindet sich die Skala für negativen Affekt, rechts die Skala für positiven Affekt (vgl. Abbildung 1). Die Skalen sind bewusst ohne Einteilung, das heißt nur mit den Endpunkten 0 und 100 versehen. Der Grund dafür ist: Der Verstand ist mit dieser Art der Darstellung - es handelt sich hierbei um visuelle Analogskalen - überfordert und gibt das Zepter an das Emotionale Erfahrungsgedächtnis ab. Das unbewusste System kann die Intensität auf dieser Art Skala einschätzen, es braucht dazu keine Unterstriche und Zahlen. Nachdem das Unbewusste die Intensität an den beiden Skalen markiert hat, kann der Verstand im Anschluss daran die Stärke als Zahl eintragen.

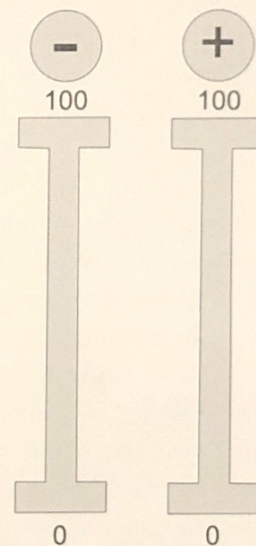


Abbildung 1: Affektbilanz (Weber, 2017)

Die Affektbilanz kann zu sämtlichen Situationen, Themen und Personen gemacht werden, bei denen die Bewertung des unbewussten Systems von Interesse ist. Wird zu dem gleichen Thema von jedem Mitarbeitenden jeweils eine Affektbilanz gemacht und diese dann mit Klebepunkten im Plenum visualisiert, so sorgt dies bei den meisten Beteiligten für grosses Erstaunen, dass zu ein und dem selben Thema so viele unterschiedliche Bewertungen vorhanden sind. Wichtig ist dabei folgendes und muss un-



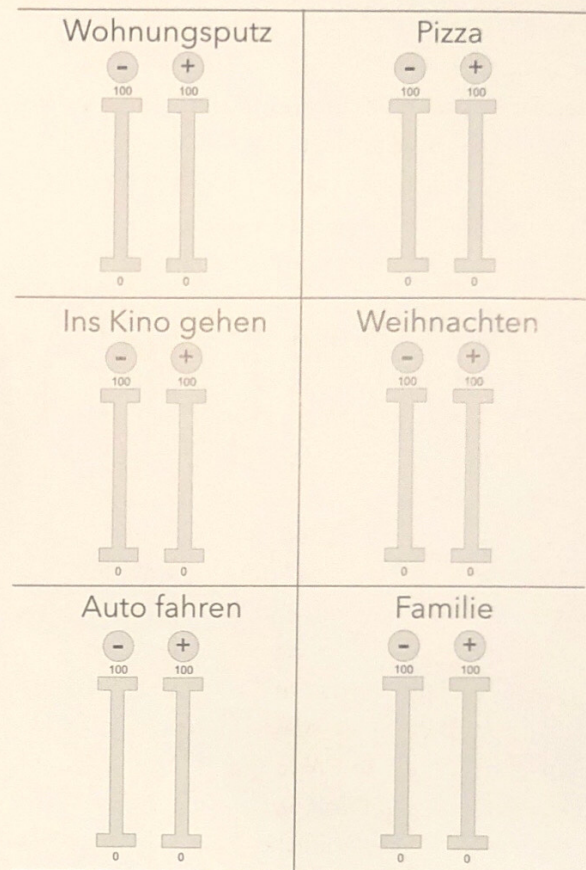
bedingt beachtet werden: Die affektive Bewertung des Emotionalen Erfahrungsgedächtnis ist höchst individuell und muss nicht begründet werden. Den meisten Menschen wird diese Individualität schnell klar, wenn sie gefragt werden, welches Nahrungsmittel oder Essen bei ihnen eine starke negative Affektbilanz aufweist. Die Nahrungsmittel, die von Menschen genannt werden, sind sehr unterschiedlich: Leber, Kutteln, Rosenkohl, Gulasch, Meerestiere, Sellerie, Tofu, Paprika. Wie Sie aber vielleicht bei sich merken und auch aus Erfahrung wissen, sind Essensvorlieben von Mensch zu Mensch unterschiedlich. Die Abbildung auf der Affektbilanz ist individuell und hängt von den eigenen Vorlieben und auch Erfahrungen ab, die bisher im Leben zu einem Thema gesammelt wurden. Darüber wird nicht diskutiert und es erfolgt ohne die Verstandesbewertung, was richtig und was falsch ist. Bei dem Thema „Essen“ ist das den meisten Menschen schnell klar.

Bei der Arbeit mit der Affektbilanz ist weiter wichtig, dass die Markierungen der Intensität auf der negativen und positiven Skala möglichst schnell gemacht werden. Und zwar wirklich gemacht und nicht nur gedacht werden! Wenn Sie eine Affektbilanz zeichnen und dann fünf Minuten davor sitzen und grübeln, wo Sie die Markierungen setzen, wird nicht die affektive Bewertung des unbewussten Systems, sondern die kognitive Bewertung des Verstandes abgebildet und das ist nicht der Sinn der Sache. Also einfach möglichst spontan und schnell zwei Markierungen auf den beiden Skalen setzen.

Hier folgt nun eine kleine Übung, damit Sie mit der Affektbilanz vertraut werden. Bitte tragen Sie zu folgenden Themen spontan und aus dem Bauch heraus Ihre Affektbilanzen ein. Sie können das Blatt auch vorab kopieren und in Ihrem Team verteilen, um so mal einen ersten Eindruck zu erhalten, wie unterschiedlich die Bewertungen des Emotionalen Erfahrungsgedächtnissen sind.

Wurde die Affektbilanz zu einem Thema gemacht, kann im Anschluss die Analyse mittels Verstandes erfolgen. Hierbei gibt es drei Varianten:

## Affektbilanzen zu verschiedenen Themen



**Abbildung 2:** Übung zur Affektbilanz (Weber, 2017; Arbeitsblatt 3)

Affektbilanz gemacht und dem Verstand ist klar, woher die negative und/oder positive Bewertung stammt. Dies kann bei manchen Themen nur schon durch die bloße Visualisierung auf den beiden Skalen geschehen.

Affektbilanz gemacht und der Verstand hat ein paar Ideen, woher die negative und/oder positive Bewertung stammen könnte.

Affektbilanz gemacht und der Verstand hat keine Ahnung, woher die negative und/oder positive Bewertung stammen könnte.

Im ersten Fall stehen den Menschen dann Worte zur Verfügung. In den beiden anderen Fällen wird eine weitere Methode aus dem ZRM® eingesetzt, die die Bewertung des Unbewussten für den Verstand dolmetscht: der Ideenkorb.

## Der Ideenkorb

Mit dem Ideenkorb werden die Bewertungen des Emotionalen Erfahrungsgedächtnis in Worte und Sätze übersetzt. Bei diesem Vorgehen nutzt man die Gehirne von anderen Menschen für neue Ideen. Oft sind Menschen gegenüber den Bedürfnissen, Kommentaren und Gründen des eigenen Unbewussten blind, besonders wenn sie nicht darin geübt sind, die somatischen Marker in ihrem Alltag mit einzubeziehen. Man braucht jedoch nicht immer aufwändige psychologische Beratung oder Therapie, sondern kann sich mit dem Ideenkorb selbst helfen, indem man fremde Gehirne um eine Ideenspende bittet. Der Ideenkorb bietet die Möglichkeit, das unbewusste System zu explorieren, und zwar expertenunabhängig. Da wir selbst ja immer nur Zugang zu den Dingen haben, die uns bewusst sind, können wir Stunden, Tage oder Wochen im bewussten Teil des Hirns rumwühlen und eine Sache durchdenken, ohne unbedingt auf Gründe des Unbewussten für die Bewertung zu stoßen. Beim Ideenkorb werden deshalb Gehirne anderer Menschen, sogenannte *Fremdgehirne* genutzt, um unbewusste Gründe für Gefühlsbewertungen bewusst zu machen und diese mit Sprache zu versehen.

Die Person, die Ideen braucht, bittet andere um Ideenspenden. Hierzu stellt sie einen imaginären Korb vor sich auf, den Ideenkorb. Die Spender legen nun ihre Ideen in den Korb, ohne dass diese vom Ideensammler kommentiert werden. Dies ist ein wichtiger Punkt, da Kommentare wie „Nein, das kommt für mich nicht in Frage“ oder „Ist das dein Ernst?“ die Kreativität der Fremdgehirne bremsen und sie in eine Richtung lenken. Da die Bewertungskategorien von Verstand und Unbewusstem jedoch unterschiedlich sind, ist es wichtig, dass möglichst viele verschiedene Ideen, auch politisch inkorrekte, sozial unerwünschte und unorthodoxe Ideen in den Korb gegeben werden. Es geht beim Ideenkorb nicht darum, objektive und richtige Interpretationen zu diskutieren. Ziel dieser Übung ist ausschließlich, reichhaltiges Material zur vorliegenden Affektbilanz zu pro-

duzieren. Offenheit und Vielfalt stehen an oberster Stelle.

Die Person, die die Gründe des unbewussten Systems übersetzen will, geht also zu verschiedenen Personen und stellt folgende zwei Fragen:

«Was fallen Dir für Gründe ein, warum ein Mensch zum Thema XY negative Gefühle haben könnte?»

«Was fallen Dir für Gründe ein, warum ein Mensch zum Thema XY positive Gefühle haben könnte?»

Wenn der Korb gut gefüllt ist, kann der Besitzer diesen mit Hilfe seines unbewussten Systems auswerten. Alle Gründe, die für den Besitzer stimmig und auch gefühlt sinnvoll sind, werden dem Korb entnommen. Nun sind die Gründe bekannt. Nur wenn der Verstand in Menschen-sprache nachvollziehen kann, worum es dem Emotionalen Erfahrungsgedächtnis mit der Bewertung geht, kann nach einer guten Lösung gesucht werden. Entweder wieder mit der Ideenkorbmethode oder in einem ganz normalen Gespräch.

Damit «Grmpfls» nicht aufstauen und in Konflikten entladen werden, sondern für eine konstruktive Kommunikation im Team genutzt werden können, ist es wichtig, diese bewusst zu machen und mit Sprache zu versehen. Die Methoden des ZRM® bieten hier eine einfache und schnelle Möglichkeit, damit «Grmpfls» nicht runtergeschluckt, sondern kommuniziert werden können.

## Literaturverzeichnis

Baumann, N., Kaschel, R. & Kuhl, J. (2005). Striving for unwanted goals: Stress-dependent discrepancies between explicit and implicit achievement motives reduce subjective well-being and increase psychosomatic symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 89 (5), 781-799.

- Damasio, A., (2003). Ich fühle, also bin ich. Die Entschlüsselung des Bewusstseins. 4. Auflage. Paul List Verlag: München.
- Hüther, G. (2010). Bedienungsanleitung für ein menschliches Gehirn. 10. Auflage. Vandenhoeck & Ruprecht : Göttingen.
- Kuhl, J. (2010). Lehrbuch der Persönlichkeitspsychologie: Motivation, Emotion und Selbststeuerung. Göttingen: Hogrefe.
- Kuhl, J. (2001). Motivation und Persönlichkeit. Interaktionen psychischer Systeme. Göttingen: Hogrefe.
- LeDoux, J. (2016). Angst. Wie wir Furcht und Angst begreifen und therapieren können, wenn wir das Gehirn verstehen. Wals bei Salzburg: Ecowin.
- Roth, G., Ryba, A. (2016). Coaching, Beratung und Gehirn. Neurobiologische Grundlagen wirksamer Veränderungskonzepte. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Storch, M. & Krause, F. (2017). Selbstmanagement - ressourcenorientiert. Grundlagen und Trainingsmanual für die Arbeit mit dem Zürcher Ressourcen Modell (ZRM). 6. Auflage. Bern: Hogrefe.
- Storch, M. & Kuhl, J. (2012). Die Kraft aus dem Selbst. Sieben PsychoGyms für das Unbewusste. Bern: Huber Verlag.
- Storch, M. & Storch, J. (2019). Schluss mit dem Hintenrumgerede! Die 15-Minuten-Wurmkur für ehrliche Kommunikation. Bern: Hogrefe.
- Weber, J. (2013). Turning Duty into Joy! Optimierung der Selbstregulation durch Motto-Ziele. Dissertation, Lehrstuhl für Differentielle Psychologie und Persönlichkeitsforschung, Universität Osnabrück.
- Weber, J. (2007). Ich fühle was ich will! - Selbstmanagement für Menschen mit Essstörungen. Lizentiatsarbeit, Pädagogisches Institut, Universität Zürich.

### Die Autorin

Julia Weber, Dr., Psychologin und Diplompädagogin, ist Geschäftsführerin des Instituts für Selbstmanagement und Motivation Zürich (ISMZ). Sie ist zertifizierte ZRM® Trainerin, ZRM® Ausbildungstrainerin und hauptverantwortlich für die wissenschaftlichen ZRM® Studien am ISMZ. Ihre Arbeitsschwerpunkte im Gruppen- und Einzelsetting sind Motivation und Willenskraft, Persönlichkeitsentwicklung, Selbstmanagement, Gefühlswahrnehmung und -steuerung.