

---

# Emotionen im Coaching

---

Bettina Schreyögg

# Emotionen im Coaching

Kommunikative Muster  
der Beratungsinteraktion

 Springer

Bettina Schreyögg  
Hamburg, Deutschland

Dissertation Humboldt-Universität zu Berlin, 2014

ISBN 978-3-658-07993-2      ISBN 978-3-658-07994-9 (eBook)  
DOI 10.1007/978-3-658-07994-9

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Springer Fachmedien Wiesbaden 2015

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Fachmedien Wiesbaden ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media ([www.springer.com](http://www.springer.com))

## Vorwort

Kommunikation, Beratung und Emotionen – drei Themen, die jedes für sich genommen alltagsweltlich wie forschungstheoretisch reizvoll und komplex sind. In ihrer Kombination bilden sie die Kernthematik der vorliegenden Arbeit: die Betrachtung emotionsfokussierender Gesprächstechniken in der Beratung. In Beratungsgesprächen finden professionell gerahmte Interaktionen statt. Dabei helfen die Narrationen den Ratsuchenden, Erfahrungen zu verarbeiten und sich nach innen und außen zu positionieren. Dass Bewertungsprozesse von Individuen an deren Emotionen gebunden sind und umgekehrt, lässt die Annahme einer zentralen Funktion von Emotionen in der Beratungskommunikation zu. Doch was ist das Spezifische an der „Sprache“ von Beraterinnen und Beratern, bezogen auf die Emotionsarbeit? Um diese Frage zu verhandeln, wird das zentrale „Handwerkszeug“ von Beraterinnen und Beratern, die Kommunikation, zum Gegenstand dieser Forschungsarbeit. Neben kommunikations- und interaktionstheoretischen Ansätzen sind für die Auseinandersetzung mit dem Gegenstand der dialogorientierten Personenberatung insbesondere pädagogische und psychologische Konzepte zur Beratungstheorie und –praxis von Relevanz wie auch emotionstheoretische Erkenntnisse der neurowissenschaftlichen Forschung.

Kommunikation, Beratung und Emotionen – desgleichen drei Weggefährten, die meinen akademischen und beruflichen Werdegang geprägt haben. Vom Psychologie- sowie Zusatzstudium der Erwachsenenpädagogik über die Coachingausbildung und Beratungspraxis bis hin zur erziehungswissenschaftlichen Promotion und Beratungsforschung. Die Summe des Ganzen hat mich zu der Forschungsfrage geführt. Die Lerngelegenheiten sind manchmal unzertrennlich mit den Menschen verbunden, die Wege begleitet oder Themen nahbar gemacht haben. Meine Dankempfindung gilt denjenigen, die jeweils auf ihre Weise zum Entstehen dieser Arbeit beigetragen haben. An erster Stelle danke ich Frau Prof. Dr. Wiltrud Gieseke, die mir ermöglicht hat, diese Dissertation neben meinen beruflichen Entwicklungen und Standortwechseln zu verfassen. Insbesondere bin ich Frau Gieseke für ihre fachlichen und individuellen Inspirationen dankbar, die ich früh aus ihrer Lehre ziehen konnte. Erst die erziehungswissenschaftlichen Perspektiven auf Beratungstheorie und -praxis haben meine Absicht zu dieser

interdisziplinären Arbeit erweckt. Ausdrückliche Dankbarkeit möchte ich Frau Gieseke dafür aussprechen, mich als Frau und auch als Mutter zweier kleiner Kinder für die Fertigstellung der Arbeit beständig motiviert zu haben. Herrn Prof. Dr. Dieter Nittel danke ich für die Übernahme der Gutachterfunktion und die damit verbundene intensive Auseinandersetzung mit der Arbeit, die von seinen fachlichen Anmerkungen sehr profitiert hat.

Herrn Prof. Dr. Dieter Frey möchte ich meinen Dank für seine Unterstützung aussprechen sowie für die Möglichkeit, Teile der Studie in Kooperation mit dem LMU Center for Leadership and People Management an der Ludwig-Maximilians-Universität durchzuführen. In diesem Zusammenhang danke ich ganz besonders den LMU-assoziierten Coachs für ihre engagierte Mithilfe.

Zu großem Dank bin ich denjenigen verpflichtet, die sich bereit erklärt haben, an Pre-Tests wie an der Hauptuntersuchung dieser Arbeit teilzunehmen, und die damit den zentralen Forschungszugang ermöglicht haben. Prof. John D. Krumboltz danke ich für das wertvolle Gespräch zur US-amerikanischen Counseling-Praxis und für die Ermöglichung einer Probeaufnahme an der Stanford University.

Gerlinde Sonnenberg an der Humboldt-Universität zu Berlin möchte ich Dank für ihre organisatorische Unterstützung über den gesamten Zeitraum aussprechen. Astrid Schreyögg, die mir als Expertin mehrfach mit Rat und Tat zur Seite stand, möchte ich für ihre anregenden und nützlichen Literaturquellen danken. Für die Entlastungen kurz vor Drucklegung der Arbeit danke ich allen professionellen und helfenden Händen und ganz besonders meinem Vater.

Mit größter Anerkennung seien an dieser Stelle meine Freundinnen genannt, die das Muttersein mit einem hohen beruflichen Engagement verbinden – besonders meine Freundin und Kollegin Tanja, der ich hier für vielfältige Hilfestellungen Danke sagen möchte. Ein Dank von Herzen geht an Dorén, die Meilensteine mit mir geteilt hat, sowie an meine empathische Freundin Monisha, die es nicht leid wurde, meine klagenden Erzählungen in der Endphase auszuhalten.

Meiner Familie danke ich für ihre Zeit, die sie mit meinen Kindern verbrachte und damit dem Werden dieser Arbeit Platz eingeräumt hat. Ein besonderer Dank geht an meine Eltern und Schwiegereltern sowie an Barbara Schreyögg und Friedel Schreyögg. Meinen Eltern fühle ich mich einmal mehr verbunden, da sie mich zu Selbstreflexion und Beharrlichkeit erzogen haben. In tiefer Dankbarkeit achte ich die beständige private Entlastung und von Zweifeln freie Ermutigung durch meinen Ehemann, der mir sicher zur Seite stand. Max und Johanna, das Buch ist jetzt endlich fertig!

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	<b>5</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>11</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>13</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>15</b>
<b>2 Theoretische Grundlegung von Beratung und Coaching</b> .....	<b>21</b>
2.1 Der Beratungsdiskurs in der Erwachsenenbildung .....	23
2.2 Coaching als Profession .....	26
2.3 Coaching als Lernprozess .....	30
<b>3 Emotionen und Lernen</b> .....	<b>35</b>
3.1 Begriffsbestimmungen: Affekt, Emotion, Gefühl .....	36
3.2 Meilensteine der neueren Emotionsforschung .....	36
3.3 Lernen durch Neubewertung .....	41
<b>4 Sprache und Emotionen</b> .....	<b>49</b>
4.1 Kommunikation als Handlungsform in der persönlichen Einzelberatung .....	50
4.1.1 Zur Gesprächsstruktur und Gesprächskompetenz .....	51
4.1.2 Der Dialog als Haltung: Personenzentrierte Gesprächsführung .....	56
4.2 Funktionen emotionaler Kommunikation .....	59
4.3 Emotionsfokussierende Gesprächstechniken .....	61
4.3.1 Das Fragen in Funktion emotionaler Kommunikation .....	63
4.3.2 Das Verbalisieren in Funktion emotionaler Kommunikation .....	71

<b>5</b>	<b>Forschungstheoretischer Ansatz und methodische Konzeption.....</b>	<b>75</b>
5.1	Forschungsgegenstand und Ziel der Studie.....	77
5.2	Wissenschaftliche Fragestellungen und sensibilisierendes Konzept.....	78
5.3	Wissenschaftstheoretischer Hintergrund.....	81
5.4	Forschungsmethodik und Vorgehen .....	86
5.5	Durchführung der Interviews.....	91
5.6	Durchführung der qualitativen Untersuchung.....	92
5.7	Durchführung der quantitativen Befragungen .....	95
5.7.1	Fragebogeninstrument .....	95
5.7.2	Aufbereitung der Daten .....	101
5.7.3	Reflexionsprotokoll .....	102
5.8	Gesprächswissenschaftliche Grundlagen der Analyse.....	104
5.8.1	Beratung als Diskurs.....	105
5.8.2	Musteranalyse: Die Suche nach Makrostrukturen .....	106
5.8.3	Konversationsanalyse: Die Aufschlüsselung der Mikrostruktur.....	108
5.8.4	Vergleich der Sequenzanalyse in Muster- und Konversationsanalyse .....	111
5.9	Ein integratives Auswertungsverfahren zur Analyse der Coachinggespräche .....	113
<b>6</b>	<b>Forschungsergebnisse. Explorative Gesprächsanalysen der kommunikativen Emotionsregulation im Coaching.....</b>	<b>123</b>
6.1	Erläuterungen zur Fallauswertung und Ergebnisdarstellung.....	123
6.2	Fallübergreifende Aspekte der Musteranalysen .....	126
6.2.1	Kommunikative Aufgaben im Coaching .....	126
6.2.2	Allgemeine Rahmenbedingungen der Musterrekonstruktion.....	127
6.3	<i>Fall 1</i> „Ich glaub, dann hätte ich Angst“ .....	127
6.3.1	Auditive Analyse  Fall 1 .....	128
6.3.2	Leseanalyse  Fall 1.....	129
6.3.3	Coachreflexion  Fall 1.....	130
6.3.4	Sequenzanalyse  Fall 1.....	131
6.3.5	Bestimmung des kommunikativen Zwecks  Fall 1 .....	134
6.3.6	Analyse kognitiv-emotionaler Prozesse  Fall 1.....	134
6.3.7	Musterrekonstruktion  Fall 1.....	136
6.3.8	Musterprüfung  Fall 1 .....	139
6.3.9	Resümee der Gesprächsanalyse  Fall 1 .....	140

6.4	<i>Fall 2</i>	„Weil ich nicht genug bin, da muss ich viel erreichen.“	142
6.4.1	Auditive Analyse	Fall 2	143
6.4.2	Leseanalyse	Fall 2	146
6.4.3	Coachreflexion	Fall 2	147
6.4.4	Sequenzanalyse	Fall 2	150
6.4.5	Bestimmung des kommunikativen Zwecks	Fall 2	153
6.4.6	Analyse kognitiv-emotionaler Prozesse	Fall 2	153
6.4.7	Musterrekonstruktion	Fall 2	155
6.4.8	Musterprüfung	Fall 2	157
6.4.9	Resümee der Gesprächsanalyse	Fall 2	161
6.5	<i>Fall 3</i>	„Das wird ein schwarzer Fleck sein, der bei mir auf der Weste klebt.“	163
6.5.1	Auditive Analyse	Fall 3	164
6.5.2	Leseanalyse	Fall 3	169
6.5.3	Coachreflexion	Fall 3	170
6.5.4	Sequenzanalyse	Fall 3	174
6.5.5	Bestimmung des kommunikativen Zwecks	Fall 3	178
6.5.6	Analyse kognitiv-emotionaler Prozesse	Fall 3	179
6.5.7	Musterrekonstruktion	Fall 3	180
6.5.8	Musterprüfung	Fall 3	182
6.5.9	Resümee der Gesprächsanalyse	Fall 3	184
6.6	<i>Fall 4</i>	„Ich bin ja auch mutterseelenallein da.“	186
6.6.1	Auditive Analyse	Fall 4	187
6.6.2	Leseanalyse	Fall 4	189
6.6.3	Coachreflexion	Fall 4	191
6.6.4	Sequenzanalyse	Fall 4	195
6.6.5	Bestimmung des kommunikativen Zwecks	Fall 4	196
6.6.6	Analyse kognitiv-emotionaler Prozesse	Fall 4	197
6.6.7	Musterrekonstruktion	Fall 4	197
6.6.8	Musterprüfung	Fall 4	198
6.6.9	Resümee der Gesprächsanalyse	Fall 4	199
6.7	<i>Fall 5</i>	„Wie es sich anfühlen soll, das weiß ich schon.“	201
6.7.1	Auditive Analyse	Fall 5	202
6.7.2	Leseanalyse	Fall 5	204
6.7.3	Coachreflexion	Fall 5	208
6.7.4	Sequenzanalyse	Fall 5	209
6.7.5	Bestimmung des kommunikativen Zwecks	Fall 5	211
6.7.6	Analyse kognitiv-emotionaler Prozesse	Fall 5	212
6.7.7	Musterrekonstruktion	Fall 5	213
6.7.8	Musterprüfung	Fall 5	215



---

6.7.9	Resümee der Gesprächsanalyse  Fall 5 .....	215
6.8	<i>Fall 6</i> „Manchmal will ich ja auch nicht nett sein.“ .....	216
6.8.1	Auditive Analyse  Fall6 .....	218
6.8.2	Leseanalyse  Fall6.....	220
6.8.3	Coachreflexion  Fall6.....	222
6.8.4	Sequenzanalyse  Fall6.....	228
6.8.5	Bestimmung des kommunikativen Zwecks  Fall6 .....	230
6.8.6	Analyse kognitiv-emotionaler Prozesse  Fall6.....	232
6.8.7	Musterrekonstruktion  Fall6.....	233
6.8.8	Musterprüfung  Fall6 .....	233
6.8.9	Resümee der Gesprächsanalyse  Fall6 .....	237
6.9	Interaktionsmuster kommunikativer Emotionsregulation.....	240
6.10	Befragungsergebnisse .....	246
6.11	Bewertung der Forschungsfragen .....	249
<b>7</b>	<b>Kritische Würdigung .....</b>	<b>253</b>
<b>8</b>	<b>Fazit und Ausblick .....</b>	<b>259</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>263</b>
	<b>Anhang.....</b>	<b>279</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Grobgliederung des Buches.....	18
Abbildung 2: Fünf Phasen eines Gesprächs .....	53
Abbildung 3: The Model for a Counseling Approach (Ali & Graham 1996, S. 46) .....	54
Abbildung 4: Techniken personenzentrierter Kommunikation in Anlehnung an Crisand & Crisand (2008, S. 32) und Patzrek (2007, S. 136 f.).....	73
Abbildung 5: Der qualitative Forschungsprozess.....	76
Abbildung 6: Forschungsdesign der Studie „Zur Bedeutung der kommunikativen Emotionsregulation im Beratungsgespräch“ .....	77
Abbildung 7: Die Gegenstandsentsfaltung im Beratungsprozess (in Anlehnung an Steinke 1999, S. 127).....	83
Abbildung 8: Hermeneutischer Zirkel nach Danner (1994, S. 57) .....	84
Abbildung 9: Zirkularität im Forschungsprozess (in Anlehnung an Pfister 2003, S. 18).....	86
Abbildung 10: Überblick der methodischen Gesamtkonzeption (eigene Darstellung) .....	87
Abbildung 11: Bandbreite der Aus- und Weiterbildungen der teilnehmenden Coachs.....	91
Abbildung 12: Frage 3 zu „signifikanten Momenten“ aus dem Reflexionsprotokoll .....	103
Abbildung 13: Vorgehen der Musteranalyse nach Becker-Mrotzek & Meier (2002, S. 2 ff.).....	108
Abbildung 14: Modifiziertes Vorgehen für die Muster- und Sequenzanalyse in Anlehnung an Becker-Mrotzek & Meier (2002, S. 32 ff.).....	114
Abbildung 15: Schema der Fallauswertung und Ergebnisdarstellung .....	123
Abbildung 16: Vorher-Nachher-Abweichung in Fall 1 .....	141

Abbildung 17: Vorher-Nachher-Abweichung in Fall 2 .....	163
Abbildung 18: Vorher-Nachher-Abweichung in Fall 3 .....	186
Abbildung 19: Vorher-Nachher-Abweichung in Fall 4 .....	200
Abbildung 20: Vorher-Nachher-Abweichung in Fall 5 .....	216
Abbildung 21: Vorher-Nachher-Abweichung in Fall 6 .....	239
Abbildung 22: Strukturdiagramm kommunikativer Emotionsregulation im Coaching .....	244

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Unternehmensgrößen der Coaching-Kunden. Aus: Coaching-Markt-Analyse 2011 (Gross & Stephan 2011, S. 16).....	30
Tabelle 2:	Häufig angewendete Fragetypen in der Beratungskommunikation (eigene Darstellung).....	64
Tabelle 3:	Offene und geschlossene affektive Fragen (eigene Darstellung).....	70
Tabelle 4:	Operationalisierung der Forschungsfragen.....	80
Tabelle 5:	Chronologie des Forschungsprozesses.....	88
Tabelle 6:	Untersuchungsdesign.....	90
Tabelle 7:	Durchführungsprotokoll der Audioaufnahmen.....	94
Tabelle 8:	Skalenübersicht „Fragebogen vor jedem Coaching“.....	97
Tabelle 9:	Skalen zum Erleben von Emotionen (Behr & Becker 2004, S. 7).....	98
Tabelle 10:	Items der Skalen „Akzeptanz eigener Emotionen“ und „Erleben von Emotionsregulation“ (Behr & Becker 2004, S. 16 ff.).....	99
Tabelle 11:	Skalenübersicht „Fragebogen nach dem Coaching“.....	101
Tabelle 12:	Numerische Kodierung der fünfstufigen Skalenurteile.....	102
Tabelle 13:	Analysegesichtspunkte der Sequenzanalyse nach Deppermann (2008, S. 55 ff.).....	110
Tabelle 14:	Übereinstimmende Zweckbestimmungen in der Musteranalyse (Becker-Mrotzek & Meier 2002) und in der detaillierten Sequenzanalyse (Deppermann 2008).....	112
Tabelle 15:	Erweitertes Auswertungsschema für die Gesprächsanalysen.....	115
Tabelle 16:	Ausschnitt signifikanter Moment I aus dem Reflexionsprotokoll Fall 1.....	130
Tabelle 17:	Ausschnitt signifikanter Moment I aus dem Reflexionsprotokoll Fall 2.....	148

Tabelle 18:	Ausschnitt signifikanter Moment II aus dem Reflexionsprotokoll Fall 2.....	149
Tabelle 19:	Ausschnitt signifikanter Moment III aus dem Reflexionsprotokoll Fall 2.....	149
Tabelle 20:	Ausschnitt signifikanter Moment I aus dem Reflexionsprotokoll Fall 3.....	171
Tabelle 21:	Ausschnitt signifikanter Moment II aus dem Reflexionsprotokoll Fall 3.....	172
Tabelle 22:	Ausschnitt signifikanter Moment III aus dem Reflexionsprotokoll Fall 3.....	174
Tabelle 23:	Ausschnitt signifikanter Moment I aus dem Reflexionsprotokoll Fall 4.....	191
Tabelle 24:	Ausschnitt signifikanter Moment II aus dem Reflexionsprotokoll Fall 4.....	194
Tabelle 25:	Ausschnitt signifikanter Moment I aus dem Reflexionsprotokoll Fall 5.....	208
Tabelle 26:	Ausschnitt signifikanter Moment I aus dem Reflexionsprotokoll Fall 6.....	223
Tabelle 27:	Ausschnitt signifikanter Moment II aus dem Reflexionsprotokoll Fall 6.....	224
Tabelle 28:	Ausschnitt signifikanter Moment III aus dem Reflexionsprotokoll Fall 6.....	225
Tabelle 29:	Kurzdarstellung der Muster A bis D unter Zuordnung von Komplexität, Sequenzen, Gesprächsphasen und Belegstellen der Quellen und Prüfungen.....	240
Tabelle 30:	Kurzdarstellung der Muster E bis H unter Zuordnung von Komplexität, Sequenzen, Gesprächsphasen und Belegstellen der Quellen und Prüfungen.....	242
Tabelle 31:	Ergebnisse der Vorher-Befragung (Fragebogen vor dem Coaching) Items 49–58.....	247
Tabelle 32:	Ergebnisse der Nachher-Befragung (Fragebogen nach dem Coaching) Items 1–10.....	248
Tabelle 33:	Zuordnung von Bezugsquellen aller Befragungsergebnisse.....	249