

Standardgefühle

Wie die Psychologie in den Markt integriert wurde

Eva Illouz

Lange Zeit postulierte das "vormoderne" Denken die Existenz einer Seele: "über" dem Körper, unergründlich, tief, ewig und in Verbindung mit dem Göttlichen. Das Christentum verlieh dem natürlich kraftvoll Ausdruck: "Ja ist denn, Herr, mein Gott, etwas in mir, das Dich fassen könnte?", fragt Augustinus in einem Versuch der Selbstdefinition.¹ Seelen sind also unendlich und zutiefst mit der kosmischen Ordnung verwoben. Sie können aber durch etwas aufgewühlt und entstellt werden, das man "Leidenschaften" nannte und im Christentum gelegentlich mit den sieben Todsünden gleichsetzte - von denen man sich durch verschiedene Formen von Buße reinigen konnte. Seelen waren in ein moralisches Verständnis des Personseins eingebettet und mit einem System moralischer Grundsätze verknüpft. Die Schulung der Gefühle war also ein Element der umfassenden Bildung von Seele und "Charakter" eines künftigen Mitglieds der menschlichen und religiösen Gemeinschaft. So wurde eine bestimmte Vision von Gut und Böse, von Verdammung und Erlösung begründet.

Wie ist es nun hiermit? „Michael Galpert dreht sich in seinem New Yorker Apartment im Bett herum, der Wecker klingelt. Der 28-jährige Internetunternehmer zieht das Stirnband ab, das seine Gehirnströme über Nacht aufgezeichnet hat, und studiert das Balkendiagramm seiner Tiefschlaf-, Leichtschlaf- und REM-Phasen. Er marschiert ins Bad und stellt sich auf seine Waage, die Gewicht und Körpermasse an eine Onlinedatei sendet."

Später "breitet jemand aus Großbritannien ein über dreieinhalb Meter großes Liniendiagramm aus, das seine Stimmungsschwankungen im Lauf des letzten Jahres verzeichnet. [...] Schritte, Schweiß, Koffein, Erinnerungen, Stress, sogar Sex und Partnersuche - all dies lässt sich berechnen und bewerten wie die Durchschnittsleistung eines Baseballspielers. Und wenn es nicht schon eine App oder dergleichen gibt, die die entsprechenden Werte verfolgt, dürfte sich das binnen weniger Jahre ändern."² Moderne Menschen wie Michael Galpert verhalten sich zu ihrem eigenen Selbst wie zu etwas Kenntlichem, Endlichem, einem Ensemble materieller, chemischer Kräfte, das sich an einem durch-

schnittlichen und abstrakten Standard von "Normalität" messen und kontrollieren lässt.

55 Der Übergang von der Seele und den Leidenschaften zu Gefühlen als einem Ensemble beherrschbarer Einheiten lässt sich als Bestandteil dessen verstehen, was Max Weber "Entzauberung" nannte: den Verlust von
60 Glauben und Sinn, den man als ein bezeichnendes Merkmal unserer modernen Zeit betrachten kann. Die Entzauberung entstand zum einen mit der Rationalisierung der Lebensführung durch die Institutionen von
65 Wissenschaft und Technik, die die Kategorie des "Mysteriums" außer Kraft setzten und die Welt auf eine Reihe erkennbarer Größen reduzierten. Ein weiterer Antrieb war das vom Markt geforderte ökonomische Verhalten, das unter anderem verlangt, dass sich
70 unser Innenleben und unsere Äußerungen mit unserem Eigeninteresse decken, damit wir effizient und gewinnorientiert agieren können. Was keinen unmittelbaren Profit
75 versprach, stand von da an unter dem Verdacht der Nutzlosigkeit.

Aber dieser Entzauberung konnte durch ein intensives Gefühlsleben begegnet werden,

das dem Menschen zu einem Gefühl der
80 Sinnhaftigkeit und einem leidenschaftlichen
Verhältnis zur Gesamtheit seiner Erfahrun-
gen verhelfen würde. So glaubte jedenfalls
Weber. Er hatte noch keine Vorstellung von
den gewaltigen Kräften, die nach dem Ersten
85 und insbesondere nach dem Zweiten Welt-
krieg selbst noch das Gefühlsleben rationali-
sieren sollten.

Nicht alle unsere Gefühle werden uns be-
wusst, und traditionell gelten Gefühle als
90 schwer kontrollierbar. Lange Zeit gingen wir
davon aus, dass wir vielleicht lernen können,
unsere Gefühlsäußerungen zu beeinflussen,
die Gefühle selbst sich aber jeder Dressur
verweigern. Dies war zweifellos auch der Fall
95 - bis sich Wissenschaft und Markt zusam-
mentaten.

Wilhelm Wundt verkündete, die Seele sei für
die Wissenschaft vom Menschen irrelevant,
und Männer (wie wahrscheinlich auch Frau-
100 en) müssten sich anhand konkreter, objekti-
ver, physisch beobachtbarer Phänomene
verstehen lassen. Er trug viel dazu bei, dass
sich die experimentelle Psychologie als Dis-
ziplin etablierte, und leitete die Umfirmie-
105 rung der "Seele" zur - steuerbaren und wan-
delbaren - "Persönlichkeit" oder "Psyche"
ein.³ Die experimentelle Psychologie entwi-
ckelte sich zur einzigen wissenschaftlich legi-
timierten Form von Psychologie.

110 Doch es war die klinische Psychologie, die
den größten kulturellen Einfluss hatte und
die Modelle der Seele und des Selbst durch
das ärztliche Ideal der geistigen Gesundheit
und des Wohlbefindens radikal umformte.
115 Damit prägte sie die zeitgenössischen Gesell-
schaften in sämtlichen Bereichen, von der
Wirtschaft (durch Managementtheorien)
über Familie und Schule (durch Modelle der
Kindererziehung), Intimität und Sexualität
120 (durch Eheberatung), Militär (durch die Be-
handlung von Traumata), Gefängnisse (durch
Rehabilitationsprogramme), Werbung und
Marketing, Massenmedien (durch Talkshows)
bis hin zu internationalen Konflikten (durch
125 die Behandlung von Kriegstraumata und Ge-
noziderlebnissen).⁴

Ein gesundes Selbst als käufliches Produkt

Nachdem die Psychologie in den Markt inte-
griert worden war, breitete sich das Thera-
130 piewesen weltweit in vielerlei Gestalt aus -
ein Prozess, der die "Person", das "Wohlbe-
finden" und die "geistige Gesundheit" in un-
sichtbare und einflussreiche Güter verwand-
elte, mit deren Hilfe die "reparierte" Person
135 gleichermaßen produziert wie konsumiert
wird. Um dieses neue Produkt - das gesunde,
positive, funktionierende Selbst - zu verkauf-
en, griffen experimentelle wie klinische Psy-
chologie auf standardisierte Werkzeuge zu-

140 rück, um die Person und ihre Gefühle zu er-
kennen und zu messen.

Im Bereich der Produktion diente die Sprache
der Psychologie dazu, die Belegschaften um-
zugestalten. Vor allem in den 1920er Jahren
145 verzeichneten die klinischen Psychologen, die
nicht selten auf der Basis einer vereinfachten
Interpretation von Freuds psychodynami-
schen Theorien operierten, große Erfolge in
der Armee bei der Rekrutierung von Soldaten
150 und der Heilung von Kriegstraumata. Die
Unternehmen griffen auf die Psychologie
zurück, um Arbeitnehmer zu beurteilen, das
zwischenmenschliche Klima in den Unter-
nehmen zu verbessern und die Produktivität
155 zu erhöhen.

Mit Hilfe von Persönlichkeitstests, wie sie
Anfang des 20. Jahrhunderts entwickelt wor-
den waren⁵ und von da an ein zentrales Ele-
ment des amerikanischen Organisationswe-
160 sens bildeten,⁶ zielten die Psychologen da-
rauf ab, die am besten geeigneten Kandida-
ten für einen bestimmten Arbeitsplatz zu
finden. Dem lag die Annahme einer engen
Verbindung zwischen Persönlichkeitsmerk-
malen und Arbeitsleistung zugrunde: Von
165 den 1930er Jahren an wurden im Gefolge
Elton Mayos - des Begründers der "Human
Relations"-Bewegung, die das Management
in eine Wissenschaft verwandelte - die Emp-
170 findungen von Arbeitnehmern zum zentralen

Gegenstand von Managementtechniken. Das emotionale Verhalten wurde in diesem Zusammenhang ein wesentliches Kriterium.⁷

175 Es ging also darum, Menschen zu koordinieren und zur Kooperation anzuhalten. Der Wunsch, den Arbeitsprozess disziplinierter und effizienter zu gestalten, hatte für die Führungen von Belegschaften seit Beginn des 20. Jahrhunderts ein "Problem" aufgeworfen:
180 Wie leitet man Menschen zur Arbeit an, um das Meiste und Beste aus ihnen herauszuholen? Hatten die Vorarbeiter in kleinen Fabriken zuvor zu verschiedenen Formen von Gewalt gegriffen, um die Arbeiter zur Ausführung anstrengender oder schwieriger Tätigkeiten zu bringen, lehrten die Psychologen
185 jetzt emotionale Beherrschung.

Der neue Manager verkörperte jetzt Effizienz und Rationalität, denn seine wichtigste Funktion bestand nunmehr darin, den *menschlichen* Prozess wirtschaftlicher Produktivität in Gang zu bringen und zu leiten. Rationalität erforderte die strenge Kontrolle der Gefühle, zumal der negativen. Auch eine heitere
190 Grundeinstellung wurde nachdrücklich angeordnet, weil sie die Kooperation förderte. Freundlichkeit, Teamgeist, positives Denken, Einfühlungsvermögen wurden zu wünschenswerten Fähigkeiten eines Managers,
200 der emotionale und menschliche Interaktio-

nen in ökonomische Produkte umzuwandeln hatte.

205 Die diversen Managementtheorien, die zwischen den 1930er und 1970er Jahren in populären Leitfäden ausgearbeitet wurden, trafen sich in einem kulturellen Leitmodell, dem der "Kommunikation". Gut kommunizieren können, ist das, was heute einen guten Manager, Lehrer, Ehemann auszeichnet.
210 Kommunikationsfähigkeit verlangt, dass wir uns selbst "objektiv" einschätzen. Das heißt: zu wissen, wie wir auf andere wirken. Und das bedeutet, sich der ziemlich komplexen Aufgabe permanenter Selbstbeobachtung zu unterziehen, sich seine Gefühle bewusst zu machen und sie zu benennen - immer mit dem Ziel, das eigene Selbstbild zu evaluieren und mit dem Bild zu vergleichen, das andere von uns haben.
220 Gut kommunizieren können heißt darüber hinaus, das Verhalten und die Gefühle anderer zu interpretieren und sich einzufühlen: eine entscheidende Fähigkeit, um Konflikte zu vermeiden und Kooperationsketten in
225 Gang zu setzen. Mit "Kommunikation" wurden Techniken und Mechanismen eingeübt, die überall - von der häuslichen Sphäre bis zur Politik - Anwendung finden sollten, um Beziehungen zu glätten, um die eigenen Interessen zu vertreten und gleichzeitig die Interessen der anderen, ob die des eigenen Kin-

des, der eigenen Frau oder der Kollegen, "anzuerkennen". Um diesem Ideal der "Kommunikation" zu entsprechen, muss man
235 seine Gefühle permanent verbalisieren und intellektualisieren; negative Gefühle muss man überwinden, um positive zu erleben; extreme Gefühle sollen einer gemäßigten Emotionalität weichen, in der die eigene
240 Autonomie und die Fürsorge für andere in einem harmonischen Verhältnis stehen; anpassungsfähige Temperamente sind im Vorteil, weil sie kooperationsfähiger sind; und der Ausdruck von Gefühlen ist dem Gebot,
245 die eigenen Interessen zu wahren und zu verteidigen, nachgeordnet. Gefühle unter Kontrolle zu haben, wurde also von da an als Zeichen der Reife begrüßt und gefördert - denn ein psychologisch reifes Selbst wäre
250 eines, das um seine eigenen Interessen weiß.

Die Vorstellung, dass sich von Gefühlen auf berufliche und soziale Kompetenz schließen lässt, ist nirgends so deutlich geworden wie in dem berühmten Begriff der "emotionalen
255 Intelligenz", der einen ausdrücklichen Zusammenhang zwischen emotionaler Selbststeuerung, wirtschaftlicher Produktivität und sozialem Erfolg herstellt.

260 **Die modische Vorstellung von der emotionalen Intelligenz**

Dieses Konzept entstand in den 1980er Jahren und entwickelte sich rasch zu einem neu-

en Instrument der Bewertung von Arbeitsleistung. Mit ihm konnten die Psychologen nun die Merkmale einer Welt "entdecken", die sie selbst mitgeprägt hatten, namentlich den Umstand, dass Gefühle benutzt werden konnten, um Menschen zu evaluieren. Mit der "emotionalen Intelligenz" war die Be-

hauptung verbunden, dass die Art, wie wir mit Gefühlen umgehen, Wesentliches darüber aussagt, wer wir sind, und dass Gefühle im Gegenzug eine Währung darstellen, die sich in Führungspositionen umtauschen lässt.

Damit war das Ende jenes langen Prozesses erreicht, in dem Gefühle dafür instrumentalisiert wurde[n], ein wirtschaftlich produktives Selbst und eine entsprechende Identität hervorzubringen.

Emotionale Intelligenz - die Fähigkeit zur Selbstkontrolle - wird als Instrument zur Klassifikation von Arbeitnehmern eingesetzt und hat einen stark homogenisierenden Effekt: Menschen besuchen Workshops, um zu lernen, wie man sein emotionales Verhalten gezielt modifiziert; die erzieherische Praxis will Kindern die entsprechende Ausstattung mitgeben, um im Team zu funktionieren. Stets geht es darum, Selbstkontrolle, gute Laune, Einfühlungsvermögen und Flexibilität zu kultivieren. Emotionale Intelligenz und "Kommunikation" sind austauschbare Begriffe, die derselben Vorstellung einer auf Kooperationsbereitschaft und Effizienz ge-

trimmten Emotionalität anhängen, wie sie entscheidend ist für wirtschaftliche Leistungsfähigkeit.

"In Berufen mittlerer Komplexität (Verkäufer, Mechaniker) ist ein Leistungsträger zwölfmal produktiver als einer aus der Gruppe der schwächsten Mitarbeiter und um 85 Prozent produktiver als ein durchschnittlicher Mitarbeiter. In den komplexesten Berufen (Versicherungsagent, Kundenbetreuer) ist ein Leistungsträger um 127 Prozent produktiver als ein durchschnittlicher Mitarbeiter. Untersuchungen der Kompetenzen in über 200 Unternehmen und Organisationen weltweit besagen, dass ungefähr ein Drittel dieses Unterschieds auf technische Fertigkeiten und kognitive Fähigkeiten zurückzuführen ist, während zwei Drittel auf die emotionale Kompetenz zurückzuführen sind. (In Führungspositionen auf oberster Ebene sind vier Fünftel des Unterschieds auf die emotionale Kompetenz zurückzuführen.)"⁸

Wir haben es hier mit einem der originellsten Aspekte der Wirtschaft im 20. Jahrhundert zu tun: Die Person und ihre Gefühle sind zur Zielscheibe einer Industrie geworden, deren wichtigster Artikel eben die *Person* ist. Die Techniken zur Verarbeitung und Handhabung menschlicher Leiden und Konflikte lassen sich theoretisch endlos wiederholen, recyceln und neu konsumieren, weil der Idealzustand

nicht definiert ist und sich ständig erweitert. Damit der Mensch immer rentabler werde, haben sie die Seele standardisiert.

Fußnoten:

- 330 (1) Augustinus, "Bekenntnisse. Confessiones", Frankfurt am Main (Insel) 1987, S. 15.
 (2) April Dembosky, "Invasion of the Body Hackers", "Financial Times", 10. Juni 2011, www.ft.com.
 (3) Wilhelm Wundt, "Grundriß der Psychologie", Leipzig (Engelmann) 1896.
- 335 (4) Eva Illouz, "Die Errettung der modernen Seele. Therapien, Gefühle und die Kultur der Selbsthilfe", Frankfurt am Main (Suhrkamp) 2009.
 (5) Hugo Münsterberg, "Psychologie und das Wirtschaftsleben. Ein Beitrag zur angewandten Experimental-Psychologie", Leipzig (Barth) 1912. Er entwickelte Persönlichkeitstests für Arbeitnehmer und begründete das Feld der Berufsberatung.
 (6) Andrew Abbott, "The System of the Professions. An Essay on the Division of Expert Labor", Chicago (University of Chicago Press) 1988, S. 149.
- 345 (7) Heute gibt es 2 500 verschiedene Persönlichkeitstests, an denen eine 400-Millionen-Dollar-Industrie hängt. Vgl. Annie Murphy Paul, "Cult of Personality", New York (Free Press) 2004.
 (8) Cary Cherniss, "The Business Case for Emotional Intelligence", New Jersey 1999, www.eiconsortium.org/reports/business_case_for_ei.html, zitiert nach: Illouz, siehe Anmerkung 4, S. 352 f.

Aus dem Englischen von Michael Adrian

- 355 Eva Illouz ist Professorin für Soziologie und Anthropologie an der Hebräischen Universität in Jerusalem. Auf Deutsch ist soeben von ihr erschienen: "Warum Liebe weh tut. Eine soziologische Erklärung", Berlin (Suhrkamp) 2011.
- 360 Le Monde diplomatique Nr. 9647 vom 11.11.2011, 411 Zeilen, Eva Illouz