

Konsumentenverhalten

Kroeber-Riel / Gröppel-Klein

12. Auflage 2025

ISBN 978-3-8006-7466-4

Vahlen

schnell und portofrei erhältlich bei

beck-shop.de

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de steht für Kompetenz aus Tradition. Sie gründet auf über 250 Jahre juristische Fachbuch-Erfahrung durch die Verlage C.H.BECK und Franz Vahlen.

beck-shop.de hält Fachinformationen in allen gängigen Medienformaten bereit: über 12 Millionen Bücher, eBooks, Loseblattwerke, Zeitschriften, DVDs, Online-Datenbanken und Seminare. Besonders geschätzt wird beck-shop.de für sein umfassendes Spezialsortiment im Bereich Recht, Steuern und Wirtschaft mit rund 700.000 lieferbaren Fachbuchtiteln.

ist es durch „**Programmatic Advertising**“⁵¹ möglich, passgenaue Werbekampagnen an die Konsumenten zuzusenden, somit ist es auch möglich, z. B. in den sozialen Medien, Konsumenten zu ermitteln, die den Darstellern in der Werbung ähnlich sind.

Emotionen können ansteckend sein (mimicry). Das Gehirn empfindet und ahmt nach, d. h., wir können nachfühlen, was wir sehen (emotionale Ansteckung).⁵²

Das gelingt uns vor allem bei nahestehenden oder vertrauten Personen (durch Aktivierung der für affektive Prozesse zuständigen Gehirnareale), weniger bei fremden Personen.

Soll Empathie durch Werbefilme entfacht werden, gelingt dies einfacher, wenn eine Ähnlichkeit zwischen den Akteuren in der Werbung und den Zuschauern besteht.

Zajonc (1980) gilt als ein Begründer der biologischen Emotionstheorien (siehe „Lazarus-Zajonc-Debatte“) und ist der Ansicht, dass aufgrund dieses angeborenen Überlebensmechanismus Menschen auf Reize reagieren können, ohne zu wissen, was sich genau dahinter verbirgt. Einfache sensorische Informationen reichen aus, um körperliche Reaktionen (wie beispielsweise Flucht) auszulösen. Zudem können Individuen unabhängig von oder zeitlich vor kognitiven Aktivitäten emotionale Empfindungen entwickeln. Nach Zajoncs Verständnis sind Emotionen angeboren, gehen mit physiologischer Aktivierung, körperlichen Veränderungen sowie einem

⁵¹ Beim „Programmatic Advertising“ werden über maschinelles Lernen und Algorithmen Daten der Nutzer (z. B. von Social Media) berücksichtigt, und zwar so, dass werbetreibende Unternehmen genau festlegen können, welche Werbekampagnen sie welchen Personen wann und wo präsentieren wollen. Somit versucht man, Zielgruppen ohne Streuverluste möglichst effizient zu erreichen und die Allokation des Werbebudgets zu optimieren. Allerdings wird Programmatic Advertising aus Datenschutzgründen auch kritisiert.

⁵² Der Begriff der emotionalen Ansteckung bezieht sich vor allem auf die Wirkung nonverbal ausgedrückter Emotionen in Interaktionsprozessen. Nerdinger (2019) schreibt dazu: „(1) In Interaktionen versuchen Menschen automatisch und kontinuierlich, ihren Gesichtsausdruck durch Mimikry mit dem Gesichtsausdruck ihrer Gesprächspartner zu synchronisieren. Eine gelungene Synchronisierung des Ausdrucks ist ein entscheidendes Indiz für den Erfolg einer Interaktion. (2) Die emotionale Erfahrung wird in jedem Moment der Interaktion durch die neuronale Rückmeldung der Mimik gesteuert. Dies wird als Facial-Feedback-Hypothese bezeichnet. Demnach wird die Stellung sämtlicher Gesichtsmuskeln laufend neuronal verarbeitet, wodurch die jeweiligen, einem aktuellen Gefühlsausdruck zugehörigen Gefühle erlebt werden. (3) Als Konsequenz aus (1) und (2) können Interaktionspartner die Emotionen des anderen nachempfinden.“

spezifischen Gesichtsausdruck einher. Somit schließt sich Zajonc der Definition von Basisemotionen an.

Auf ihn geht auch die sogenannte „**Mere-Exposure-Hypothese**“ zurück, die besagt, dass eine positive Grundhaltung zu einem Gegenstand unbewusst entwickelt werden kann, allein dadurch, dass man diesem Gegenstand häufig ausgesetzt ist (Zajonc, 1968; 2001)⁵³. Die Mere-Exposure-Hypothese wurde von Beginn an kontrovers diskutiert, doch es verdichtet sich die Annahme, dass dieser Effekt empirische Gültigkeit erfährt. Bornstein und Craver-Lemley (2016) führten beispielsweise eine (Replikations-)Studie durch, bei der sie Probanden mit mehr oder weniger komplexen Reizen bis zu 50 Mal konfrontierten (jeder Stimulus wurde 0, 1, 2, 5, 10, 25, 50 mal für je 5 Sekunden eingeblendet). Sie wählten als einfache Reize z. B. sogenannte Welsh-Figuren, das sind standardisierte Bildreize, hier Polygone, wie Kreuze oder Dreiecke. Als komplexe Reize wählten sie optische Täuschungen. Anschließend wurde mittels neunstufiger Skalen gemessen, wie sehr die Probanden die Stimuli mochten und wie komplex sie die Bildreize empfanden. Ganz grundsätzlich können die Autoren feststellen, dass der Mere-Exposure-Effekt Gültigkeit hat, also dass sich in diesem Experiment bewahrheitete, dass Individuen Stimuli mehr mögen, wenn sie sie häufiger sahen. Allerdings gilt dies nur unter zwei Bedingungen: Unabhängig von der Komplexität der Stimuli stiegen die Werte für das Gefallen der Reize nur bis zur fünfmaligen Exposition, danach stagnierten die Reize und die Gefallenswerte sanken. Zudem war der Mere-Exposure-Effekt für die komplexen Reize stärker ausgeprägt als für die einfachen Stimuli. Die Autoren schlussfolgern daher, dass eine umgekehrte U-Funktion zwischen Anzahl der Expositionen und Gefallen besteht und nehmen an, dass bei zu häufiger Exposition Langeweile entsteht („Overexposure-Effect“). Die Autoren erklären ebenso, dass die Ergebnisse auch mit den Erkenntnissen zur „Perceptual Fluency“ einhergehen („Flüssigkeit der Wahrnehmung“, siehe Ausführungen im Abschnitt „Kognitive Prozesse“): Die Wiederholung der Stimuli (insbesondere der komplexen Stimuli, die insgesamt durch die Wiederholung noch mehr profitierten als die einfachen) führt dazu, dass sie einfacher verarbeitet werden können und dadurch auch als „wahrhafter“ wahrgenommen werden. Bornstein und Craver-Lemley (2016) gehen schließlich davon aus, dass der Anstieg der Gefallenswerte bereits nach einmaliger Exposition bei den komplexen

⁵³ Zajonc (1980, S. 163) schreibt: „Affective reactions to a stimulus may be acquired by virtue of experience with that stimulus even if not accompanied by such an elementary cold cognitive processes as conscious recognition.“

Stimuli Folge einer schnellen (reflexiven) affektiven Reaktion sei. Dies deckt sich mit den Erkenntnissen von Bargh und Chartrand (1999), die beispielsweise schreiben, dass alleine die Exposition mit einem Reiz dazu führen kann, dass wir ihn mögen: „Our preferences may be made literally before we know it. [...] non-conscious evaluations may be linked to behavioral dispositions to either approach or to avoid the particular stimulus being evaluated. [...] Immediately and unintentionally a perceived object is classified as good or as bad, thus results, in a matter of milliseconds, in a behavioral predisposition toward that stimulus“ (S. 473f.).

Mrkva und Van Boven (2020) überprüften ebenfalls den Mere-Exposure-Effekt und präsentierten den Studienteilnehmern einige Stimuli neunmal und andere Stimuli dreimal oder nur einmal bzw. gar nicht. „Overexposure“ konnte hier nicht ausgelöst werden und – wie vom Mere-Exposure-Effekt angenommen –, steigerte die Häufigkeit der Exposition die Sympathie mit den Stimuli. Doch interessant war, dass insbesondere die neunmalige Exposition die positiven Einschätzungen der Reize intensivierten. Die Autoren gehen davon aus, dass durch die so häufige Darbietung zusätzlich ein Salienzeffekt ausgelöst wurde, d. h., die Teilnehmer betrachteten die neunmal präsentierten Stimuli besonders aufmerksam und mochten sie daher umso mehr.

Yang, Deng und Bhadauria (2020) untersuchten auf Basis des Mere-Exposure-Effekts, ob pro-soziales Verhalten (in dem man sich von Produkten abwendet, die gegen gesellschaftliche Normen verstoßen, z. B. in Ausbeutungsbetrieben produziert worden sind) durch die häufige Konfrontation mit schönheitsbezogenen Wörtern (z. B. schön, attraktiv, süß) ausgelöst werden kann, was sie bestätigen können. Die Autoren gehen davon aus, dass solche Wörter automatisch Assoziationen wie „eine schöne Seele“ aktivieren, die wiederum mit pro-sozialem Verhalten verbunden sind. Dabei kontrollierten sie als alternative Erklärung, ob die Schönheitswörter nicht einfach auch eine bessere Stimmung bei den Teilnehmern auslösten und sie daher pro-sozialer agierten (was nicht der Fall war).

Doch belegen nun diese Experimente die Gültigkeit der Mere-Exposure-Hypothese oder nicht bzw. gilt hier eine linear ansteigende Funktion oder eine umgekehrte U-Funktion?

Montoya, Horton et al. (2017) führten eine Metaanalyse durch, bei der sie insgesamt 118 empirische Studien berücksichtigten, und kommen zu dem Schluss, dass die einfache Frage „Warum mögen wir einen Stimulus, je häufiger wir ihn gesehen haben?“ gar nicht so einfach zu beantworten sei: „The answer, however, requires a rela-

tively complicated response, involving an understanding of memory systems, habituation and inhibition, neural responsiveness, cognitive representation formation, and recognition and preference systems“ (ebenda, S. 477). Ihre Ergebnisse zeigen zusammenfassend, dass der Mere-Exposure-Effekt unter bestimmten Bedingungen gilt:

- Die Wahrscheinlichkeit ist hoch, dass eine umgekehrte U-Funktion unterstellt werden muss; die Gefallenswerte steigen mit zunehmenden Expositionen (aufsteigender Ast) bis zum einen Höhepunkt, dann fallen die Werte ab.
- Der aufsteigende Ast kann vor allem für visuelle Reize, nicht für auditive Reize nachgewiesen werden.
- Die jeweilige Expositionszeit darf nur kurz sein.

Der Mere-Exposure-Effekt hat insbesondere für die Werbewirkungsforschung eine hohe Bedeutung. Er bedeutet, dass man durch bloße Wiederholung von Reizen (z. B. des neuen Markennamens) das Gefallen erhöhen kann.

Wir werden auf den Mere-Exposure-Effekt im weiteren Verlauf dieses Buchs immer wieder zu sprechen kommen.

Doch nicht nur die Anzahl der Expositionen kann das Gefallen von Reizen verändern, auch die Körperhaltung, in der man sich befindet, wenn man mit neuen Stimuli konfrontiert wird, spielt eine Rolle, wie das „Klassiker-Experiment“ von Cacioppo, Priester und Berntson (1993) belegt. Ihre Studie zeigte im Ergebnis, dass Probanden eine höhere Affinität zu neuartigen Stimuli erlebten, wenn sich ihre Körper in Haltungen befanden, die mit Annäherung (approach) anstatt mit Ablehnung (avoidance) assoziiert werden. Das ist beispielsweise der Fall, wenn der Arm so gekrümmt wird, als ob man etwas zu sich heranziehen möchte.

Bargh und Chartrand (1999) führten ein Experiment durch, bei dem sie zwei Gruppen von Versuchspersonen positive und negative Wörter als Stimuli vorgaben und folgende Instruktionen gaben:

Gruppe A: Drücke einen Hebel sofort von dir weg, wenn das Wort positiv ist. Ziehe den Hebel sofort zu dir hin, wenn das Wort negativ ist.

Gruppe B: Umgekehrte Instruktion (hinziehen des Hebels bei positivem Wort, wegdrücken bei einem negativen Wort).

Bei beiden Gruppen wurde die exakte Zeit gemessen, die die Probanden für die Aufgaben brauchten. Als Resultat zeigte sich, dass die Probanden der zweiten Versuchsgruppe, bei denen die Valenz der Wörter und die Körperbewegung kongruent waren, signifikant schneller

reagierten als die Probanden der ersten Gruppe, bei der das positive Wort eine abstoßende Körperhaltung auslösen sollte. Die Autoren erklären, dass es sehr viele, oftmals im Unbewussten liegende Interaktionen zwischen affektiven und motorischen Prozessen gebe, die ohne intervenierende kognitive Aktivitäten erfolgen, deren Erforschung in Zukunft noch viele Arbeiten hervorrufen werde.

Wir werden diesen Aspekt in Kapitel C. VI noch einmal thematisieren.

Doch kommen wir zurück zu den **Basisemotionen**. Diese gehen, wie bereits ausgeführt, mit einem spezifischen, mimischen Ausdrucksverhalten einher. Individuelle oder soziokulturelle Einflüsse können allerdings das subjektive Erleben und das Ausdrucksverhalten der primären Emotionen modifizieren. So versuchen z. B. Menschen aus dem asiatischen Kulturraum in Situationen, in denen sie sich beobachtet fühlen, ihren Gesichtsausdruck zu beherrschen und häufiger zu kaschieren. „Kultur wirkt unmittelbar durch kulturelle Gebote des richtigen und angemessenen Fühlens und des angemessenen Ausdrucks der Gefühle auf die Entstehung von Emotionen ein“ (Gerhards, 1988, S. 201).

Zur Wiederholung: Die biologische Programmierung erklärt, warum unterschiedliche Individuen (in unbeobachteten Situationen gilt das kulturübergreifend) auf bestimmte emotionale Stimuli (z. B. Schlüsselreize) gleich reagieren. Die biologisch-orientierten Emotionsforscher lehnen die These ab, dass Emotionen auch ohne die Beteiligung aktivierender Prozesse allein aufgrund gedanklicher Vorgänge entstehen könnten. Für sie steht die physiologische Aktivierung im Mittelpunkt der Forschung. Emotionen werden als biologische Funktionen des Nervensystems betrachtet, die ohne aktivierende Prozesse nicht möglich sind. Es wurde lange und kritisch diskutiert, welche Emotionen zu den Basisemotionen zählen. Ekman (2016) führte eine Befragung unter 250 führenden Emotionsforschern durch, die zu dem Schluss kommt, dass die überwältigende Mehrheit (> 75%) folgende Emotionen zu den Basisemotionen zählt:

- Ärger (anger)
- Furcht (fear)
- Ekel (disgust)
- Traurigkeit (sadness)
- Glück (happiness)

Ungefähr die Hälfte der Forscher ordneten auch Scham (shame), Überraschung (surprise) und Verlegenheit in die Gruppe der Basisemotionen ein, während Schuld (guilt), Verachtung (contempt), Liebe (love), Ehrfurcht (awe), Schmerz/Leid (pain), Neid (envy), Barmherzigkeit (compassion), Stolz (pride) und Dankbarkeit (gratitu-

de) hier weniger genannt und somit eher als sekundäre Emotionen angesehen werden.

Eine solche Umfrage kann natürlich nicht definitiv klären, welche Emotionen im Sinne von Izard (2011, S. 371) nun tatsächlich biologisch programmiert sind („largely derived through bio-evolutionary processes“) und welche Emotionen sich erst im Laufe des Sozialisationsprozesses herausbilden. Das Problem wird besonders deutlich bei der Emotion Scham. Kleine Kinder schämen sich beispielsweise nicht, wenn sie aufstoßen, im Gegenteil, viele Mütter loben das kleine Kind, wenn es ein „Bäuerchen“ gemacht hat. Doch im Laufe der Erziehung wird den Kindern klargemacht, dass sich das Aufstoßen in der Öffentlichkeit nicht gehört, und daher ist es den meisten peinlich, wenn ihnen als Erwachsener so etwas widerfährt. Die Prädisposition, sich zu schämen, gilt als angeboren, doch dass man sich tatsächlich schämt (und worüber) bildet sich erst im Laufe des Lebens aus. Ist Scham nun eine primäre oder sekundäre Emotion?

Dies ist eine Frage, die nicht nur Forscher bewegt, sondern auch die ganz **praktische Kommunikationspolitik**. Nachdem AIDS publik wurde, gab es einen bekannten TV-Werbefilm, bei dem ein junger Mann ganz verlegen Kondome auf das Laufband vor der Kasse legte und nicht wollte, dass andere mitbekamen, was er zu kaufen beabsichtigte. Die Kassierererin rief jedoch laut durch den ganzen Laden „Tina, was kosten die Kondome?“, sodass jeder im Geschäft den Kaufwunsch des jungen Mannes hören konnte. Eine junge, attraktive Kundin, die vor dem Mann an der Kasse stand (und deren Anwesenheit ihn besonders verlegen stimmte), nannte dann einen Preis, der aber von einer sehr viel älteren Kundin mit dem Vermerk „heute im Sonderangebot“ korrigiert wurde. Diese durchaus lustige Kampagne war dazu gedacht, im Zeitalter von AIDS den Menschen ihre Scham beim Kauf von Kondomen zu nehmen, sodass sich mehr Personen verantwortlich schützen. Dieses Ziel wird aber grundsätzlich nur dann erreicht, wenn das, wovor wir uns schämen, erlernt bzw. verlernt werden kann. Oder anders ausgedrückt: Wenn Scham eine sekundäre Emotion ist, gelingt dies leichter.

Die Debatte, welche Emotionen zu den primären zählen, wird sicherlich auch in Zukunft andauern (Eder & Brosch, 2017, S. 209; oder Ortony, 2022, der z. B. anzweifelt, bei Überraschung handele es sich um eine Primäremotion). Auch unter den Anhängern der Theorie gibt es Unterschiede, wie der Vertiefungskasten zu den Konzepten von Izard (2011) und Plutchik (2003) zeigt.

Vertiefungskasten: Die biologischen Theorien von Plutchik und Izard

Besonders bekannte Emotionstheorien, die sich mit unterschiedlichen Arten von Emotionen beschäftigen, sind die Ansätze von Plutchik (1958, 2003) und Izard (1971, 2011).

Plutchik (1962) vertritt die „Psychoevolutionary Theory“; in seinem Modell der Emotionen (Plutchik, 2003) werden die Emotionen nach Intensität, Polarität und Ähnlichkeit zu anderen Emotionen in konzentrischen Ringen angeordnet (vgl. Abb. 49). Es gibt hier acht Basisemotionen (Plutchik, 2003), die den mittleren Ring bilden: Angst (fear), Ärger (anger), Freude (joy), Traurigkeit (sadness), Vertrauen (trust), Ekel (disgust), Erwartung (anticipation) und Überraschung (surprise). Die Anordnung der Emotionen im Ring stellt die Ähnlichkeitsbeziehungen dar; Emotionen, die sich gegenüber liegen, sind einander entgegengesetzt (Bipolarität). Vom äußeren zum inneren Ring nimmt die Intensität einer Emotion zu (z. B. Heiterkeit – Freude – Begeisterung). Die Darstellung in Kegelform verdeutlicht die beschriebene Struktur des Modells: Die vertikale Dimension vergewärtigt die Intensität der Emotionen, der im Querschnitt betrachtete Kreis zeigt die Ähnlichkeitsbeziehungen zwischen einzelnen Emotionen. Die einzelnen Emotionen werden von Plutchik (2003) mit entsprechenden Verhaltensweisen und Funktionen umschrieben (z. B. Überraschung mit der Körpersprache des plötzlichen Stoppens oder Erstarrens (freezing) und der Funktion der Orientierung). Die Körpersprache ist durch genetische Selektion entstanden und

gibt dem Menschen zudem eine Art Rückmeldung. Dadurch werden zu starke Verhaltensschwankungen vermieden und Homöostase (Selbstregulation) ermöglicht. Sieben Emotionen, Angst, Ärger, Freude, Traurigkeit, Ekel, Verachtung und Überraschung, die sich sowohl bei Plutchik (2003) als auch bei Izard (2011) versieht er Verachtung mit einem Fragezeichen) finden, werden im Rahmen von Ekman's Forschungsarbeiten (z. B. 1988) zum mimischen Ausdrucksverhalten ebenfalls als grundlegende Dimensionen identifiziert (Matsumoto, LeRoux et al., 2000).

Sekundäre Emotionen sind nach Plutchik (2003) Emotionen, die sich aus der Mischung von Basisemotionen ergeben. Sie entstehen dann, wenn ein Reiz bei der Bewertung mehr als eine primäre Emotion auslöst. Bei unähnlichen Primäremotionen kann dadurch ein Konflikt ausgelöst werden. Andere Emotionen ergänzen sich (z. B. Freude + Vertrauen = Liebe). So entstehen Dyaden oder Triaden, wobei Plutchik (2003) bei einer Kombination zweier benachbarter Primäremotionen von einer primären Dyade spricht. Wenn eine Primäremotion zwischen den beiden zu kombinierenden Primäremotionen liegt, bezeichnet er diese Kombination als eine sekundäre Dyade. Eine tertiäre Dyade entsteht, wenn Primäremotionen, die durch mindestens zwei Emotionen getrennt sind (z. B. Furcht + Ekel = Scham), gleichzeitig empfunden werden. Triaden entstehen durch die Kombination von drei primären Emotionen (Plutchik 2003). Wenn zwei

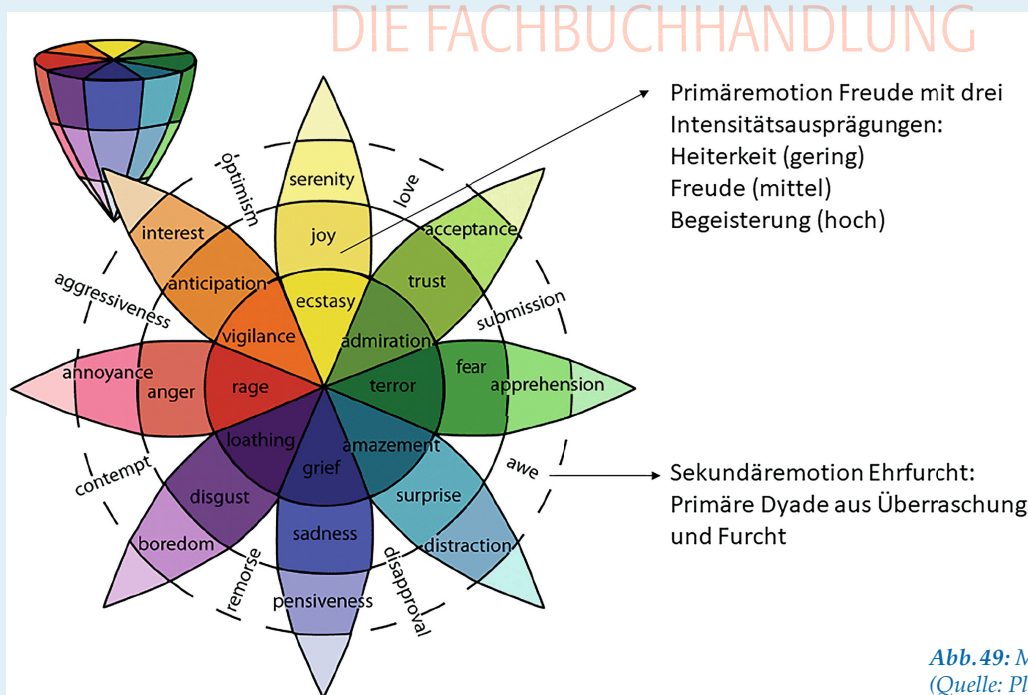


Abb. 49: Modell der Emotionen
(Quelle: Plutchik, 2003)

entgegengesetzte Primäremotionen auftreten und gleich stark sind, führt dies zu einer gegenseitigen Hemmung (siehe auch das Stichwort Mixed Emotions).

Izard (1971) vertritt die „Differential Emotions Theory“. Die Differential Emotions Theory „is a set of principles and hypotheses primarily about motivational and regulatory functions of discrete emotions“ (Izard, 2011, S.372). In jüngeren Veröffentlichungen unterscheidet Izard (2007, 2011) zwischen Basisemotionen und Emotionsschemata. Basisemotionen (2011 auch als „first-order emotions“ bezeichnet) sind – wie schon dargelegt – bei Izard Emotionen, die eine evolutionär-neurobiologische Basis haben, mit einem spezifischen (Ausdrucks-)Verhalten einhergehen und eine subjektive Gefühlseinschätzung auslösen. Darin stimmt er mit Plutchik überein. Emotionsschemata sind dagegen Prozesse, die sich aus dem Wechselspiel von Emotionen, Bewertungs-

vorgängen und höheren Kognitionen ergeben. Dabei können innere Bilder, Erwartungen, komplexe Bewertungen und das Gedächtnis von Bedeutung sein. Izard (2007) beruft sich bei den Emotionsschemata somit nicht ausschließlich auf die Aktivierungstheorie (propagierende Kausalkette: Emotionen → Kognitionen), sondern nähert sich den Appraisal-Theorien (propagierende Kausalkette: Kognitionen → Emotionen) an. Er plädiert für eine Betrachtung von Emotionen vor dem Hintergrund dynamischer Interaktionen zwischen Emotionen und Kognitionen: „A new emotion derives from the processing of new information by the neural system or networks that underlie emotion and cognition“ (Izard, 2007, S.272). Zwischen Plutchiks und Izards Aufstellungen der Basisemotionen bestehen weitgehende Übereinstimmungen, sie differieren jedoch in Bezug auf die Sekundäremotionen und die in den neueren Veröffentlichungen von Izard (2007, 2009) propagierten Emotionsschemata.

Die biologischen Theorien können uns erklären, warum bestimmte Reize kulturübergreifend zu den gleichen Reaktionen führen, was sich auch in der Mimik der Menschen widerspiegelt. Ähnliches gilt auch für Attrappen, wenn sie den biologisch programmierten Reizen ähnlich sehen.

Schlüsselreize erweisen sich auch in der Werbung als sehr vorteilhaft, wie wir bereits im Abschnitt „Aktivierung“ ausführlich geschildert haben. Würden Menschen jedoch nur auf Schlüsselreize reagieren, wäre das Spektrum möglicher effizienter Stimuli sehr eingeschränkt. Die biologischen Emotionstheorien werden daher auch mit den Erkenntnissen der Lerntheorien, insbesondere der (emotionalen) Konditionierung (siehe ausführlich im Abschnitt Lernen) gekoppelt, d. h., wir lernen im Verlauf des Lebens konditionierte Stimuli, auf die wir emotional reagieren. Das können bestimmte Situationen sein, Merkmale anderer Menschen, aber auch Objekte (Eder & Brosch, 2017, S.209). So werden viele Menschen, die mit dem Zug reisen, ein sehr mulmiges Gefühl haben, wenn über ihnen in der Ablage ein Koffer liegt, aus dem deutlich ein Ticken zu vernehmen ist, und sind erleichtert, wenn sie sehen, dass es sich um einen harmlosen Reisewecker handelt.

Kritische Würdigung: Die biologischen Theorien sind vielleicht auch deshalb en vogue, weil die psychophysiologischen Indikatoren recht einfach zu messen sind (auch automatisch mit einer entsprechenden Software, wir werden auf die Messung weiter unten noch ausführlich eingehen). Allerdings müssen sich auch die biologischen Theorien diverse Kritikpunkte gefallen lassen.

Dazu zählt, wie ausgeführt, die nicht eindeutige Zweiteilung von Primär- und Sekundäremotionen. Es gibt zudem auch Reize, die in unterschiedlichen Kulturen unterschiedliche Bedeutungen haben (z. B.: Spinnen sind nicht immer furchteinflößend oder ekelerregend, sondern sie gelten in manchen Gegenden auch als Delikatesse). Schließlich wurde aus Sicht der Kognitionspsychologie vor allem angezweifelt, dass Emotionen direkt vom limbischen System ausgelöst werden können, ohne dass kognitive Prozesse involviert sind (Eder & Brosch, 2017, S.209). Die moderne Gehirnforschung trägt heute dazu bei, diesen Disput teilweise zu befrieden, wie wir nach Darstellung der sogenannten Hemisphärenforschung noch sehen werden (s. u.).

Konstruktivistische Theorie: Eine Kombination biologischer und kognitiver Emotionstheorien stellen die konstruktivistischen Ansätze dar. Rothermund und Eder (2011, S.166) definieren Emotionen als „objektgerichtete, unwillkürlich ausgelöste Reaktionen, die mit zeitlich befristeten Veränderungen des Erlebens und Verhaltens einhergehen“. Danach zeichnen sich Emotionen aus durch

- Affektivität (unbewusste oder bewusste Empfindungen),
- Objektgerichtetheit (man ist stolz *auf* etwas oder hat Angst *vor* etwas),
- Unwillkürlichkeit (man kann zwar versuchen, bestimmte Situationen, die mit erwarteten Affektzuständen einhergehen, zu meiden oder gezielt aufzusuchen (siehe auch das Stichwort: „Affect Optimization“), aber die „Auslösung der Emotion selbst liegt nicht in unserer Hand“, ebenda S. 166),

- eine begrenzte zeitliche Dauer (siehe auch die Abgrenzung zu Stimmungen oder zu Temperamenten, also zeitlich stabilen Persönlichkeitseigenschaften).

Ausgehend von dieser Definition ordnen Rothermund und Eder (2011, S.168) den Emotionen verschiedene Komponenten zu: Ausdruck (Mimik, Gestik, Stimme), Erleben (subjektive Erfahrung), Kognition (Einschätzung und Bewertung, Kategorisierung, Ursachenzuschreibung, Labeling), Physiologie (periphere Erregung, zentralnervöse Aktivierung, Reflexe) und Motivation (Handlungsbereitschaften, funktionaler Effekt der Emotion).

Auf der Basis dieser unterschiedlichen Komponenten und der Theorie von Barrett (2006) erörtern Rothermund und Eder (2011, S.190) die sogenannte „konstruktivistische Emotionstheorie“, die infrage stellt, dass jede diskrete Emotion mit einem *spezifischen* Reaktionsprofil einhergeht. Konstruktivistische Ansätze betonen die Variabilität von Reaktionen innerhalb eines Emotionstyps. Die Autoren führen in ihrem Beitrag das Beispiel an, dass die drei Situationen Angst vor einem knurrenden Hund, Angst während der Achterbahnfahrt oder Angst vor dem Wertverlust des Aktiendepots zwar alle als Angstzustand benannt werden, aber doch mit erheblichen unterschiedlichen physiologischen und körperlichen Veränderungen einhergehen. Somit hätten einzelne Emotionen kein spezifisches und abgrenzbares Reaktionsprofil mehr und es werde schwierig, sie richtig zu erfassen. Die konstruktivistischen Ansätze gehen von der These aus, dass „konkrete Emotionen wie Angst, Ärger oder Freude **auf emotionalen Kategorisierungen von diffusen ‚Rohgefühlen‘ bzw. sogenannten Basisaffekten** (englisch core affect)“ beruhen (Rothermund & Eder, 2011, S.191). Zur Illustrierung führen sie das Unbehagen an, das ein Student erleben kann, wenn er ein Referat halten muss, und das als Angst, Ärger oder Krankheitssymptom interpretiert werden kann, je nachdem, ob sich die Person das Unbehagen mit Nervosität, fehlendem Interesse seitens der Zuhörer oder mit einer Grippe erklärt. Die konstruktivistischen Emotionstheorien gehen also nicht wie die biologischen Ansätze von dem Antreffen einer bestimmten Situation oder wie die kognitiven Ansätze von einer spezifischen Situations-einschätzung aus, sondern von der Vorstellung, dass eine Emotion dann entsteht, wenn eine „Gefühlsreaktion unserer Vorstellung von einer ‚typischen‘ emotionalen Reaktion entspricht“ (Rothermund & Eder, 2011, S.191).

Die konstruktivistischen Theorien stellen eine Weiterentwicklung der bereits erläuterten Zwei-Faktoren-Theorie von Schachter und Singer (1962) dar (Eder & Brosch, 2017). Die „Rohgefühle“ bzw. „Core Affects“ können

anders als bei Schachter und Singer jedoch nicht nur im Erregungsniveau, sondern auch in der Valenz variieren, also darin, ob sie als angenehm oder unangenehm empfunden werden. Die eigentliche spezifische Emotion entsteht dann aber erst durch die Kategorisierung mithilfe interpretativer Schemata. Welchen Stellenwert wir also einer Gefühlsreaktion zuschreiben, hängt davon ab, ob diese in ein emotionales Skript passt, das eine *typische* Emotion (Freude, Ärger etc.) beschreibt (Rothermund & Eder, 2011, S.195). Die konstruktivistische Theorie berücksichtigt somit zum einen die Bedeutsamkeit der physiologischen Prozesse und erklärt zum anderen, wie der Appraisal-Vorgang durch die Einbeziehung kognitiver Schemata gelenkt werden kann. Somit besteht hier eine Analogie zu dem Emotionsschema-Konzept von Izard (2007), mit dem Unterschied, dass Izard die Basisemotionen als eigenständige Kategorie neben den Emotionsschemata belässt. Es bleibt festzuhalten:

Nach der konstruktivistischen Theorie entsteht eine Emotion durch Kategorisierung von unspezifischen affektiven Zuständen. Diese Auffassung korrespondiert mit der Arbeitsdefinition: Emotion = innere Erregung + kognitive Interpretation.

Einfach ausgedrückt: Die konstruktivistischen Ansätze gehen davon aus, dass die subjektive Einschätzung einer Situation und der Stellenwert der damit einhergehenden Gefühlslage davon abhängig ist, welchem „emotionalen Skript“ die Situation zugeordnet wird. Dabei werden „sensorische Bottom-up-Prozesse (Basisaffekte) mit gedächtnisbasierten Top-down-Prozessen (Kategorisierungen)“ kombiniert (Eder & Brosch, 2017, S.212).

Kritische Würdigung: Bei der Selbstzuschreibung von Emotionen, wenn also „Deutungshoheit“ für das eigene Erleben besteht, ist durchaus nachvollziehbar, dass der Einzelne einschätzen kann, wie er sich fühlt. Doch wann werden die „Rohgefühle“ überhaupt ausgelöst? Das ist bisher noch ungeklärt (Eder & Brosch, 2017, S.212). Und wie kommt es, dass es menschlichen Individuen oft sehr gut gelingt, treffend einzuschätzen, wie sich andere fühlen? Adolphs (2006, S.50) geht davon aus, dass das Wiedererkennen von Emotionen bei anderen in der wahrnehmenden Person Vorstellungen hervorrufen müsse (sogenannte Rekonstruktionen von somatosensorischen Repräsentationen), die simulieren, wie sich die signalisierte Emotion anfühlen müsste. Durch Analogien mit unseren eigenen Zuständen können wir uns in andere hineinversetzen, dazu brauchen wir aber Hinweise auf Dopplungen spezifischer Charakteristika. Sind hierbei die bereits erläuterten Spiegelneuronen hilfreich, die die mentale Simulation ermöglichen? Oder besitzen wir eine

„Theory of Mind“, also die Fähigkeit, sich die mentalen Zustände und inneren Prozesse anderer Menschen erklären und dadurch die Gefühle, Wahrnehmungen und Gedanken anderer einordnen und Verhaltensweisen prognostizieren zu können (Singer, 2006; Tracy, 2014)?

Hier sind noch Fragen offen. Es lassen sich jedoch aus dem skizzierten konstruktivistischen Ansatz in Verbindung mit der Zuschreibung emotionaler Zustände anderer Personen interessante Fragestellungen für zukünftige Studien für das Marketing ableiten. Lassen wir uns z. B. in Verkaufsgesprächen bei der Einschätzung der Servicequalität von unserem „Wissen“ über typische Emotionen leiten? Anders gefragt: Nehmen wir beispielsweise nur dann ein Mitgefühl des Verkäufers als aufrichtig wahr, wenn er diese Emotion so ausdrückt, wie sie unserer Ansicht nach typischerweise gezeigt werden sollte? Und führt dies zu einer positiven Evaluation des Verkaufsgesprächs? Letzteres ist zu erwarten. Eine Metastudie von O’Boyle, Humphrey et al. (2011) kommt zu dem Schluss, dass Manager und Managerinnen, die mit (auch ihren eigenen) Emotionen umzugehen wissen und die die Gefühle anderer „zu lesen“ verstehen, also eine hohe „emotionale Intelligenz“ aufweisen, in ihren Tätigkeiten erfolgreicher sind als diejenigen Manager, die eine geringe emotionale Intelligenz haben⁵⁴. Die abhängige Variable „job performance“ wurde sowohl anhand objektiver Kriterien als auch durch Befragung anderer (z. B. übergeordneter Führungskräfte) gemessen.

Schließlich wird kritisiert, dass universell auftretende Emotionen und Ausdrucksformen nicht mit den konstruktivistischen Ansätzen erklärt werden können.

Die Tabelle 2 zeigt eine vergleichende Gegenüberstellung der biologischen, kognitiven (Appraisal Theories) und der konstruktivistischen Theorie.

Izard (2009, S.2; 2011) macht noch einmal den Unterschied zwischen Basisemotionen und Emotionsschema deutlich. Letztere kommen durch die Interaktion von Affekt und Kognition zustande, wie es auch der konstruktivistische Ansatz unterstellt. Dieser Vorstellung schließt sich im Prinzip auch LeDoux⁵⁵ (2022) an. Danach

⁵⁴ Zur Problematik der Messung des Konstrukts „emotionale Intelligenz“ siehe auch Joseph, Jin et al. (2015) oder O’Connor, Hill et al. (2019). Es geht hierbei um Fragen, ob man emotionale Intelligenz auch durch Selbstbefragung messen oder ob sie nicht auch als Kombination von bestimmten Persönlichkeitsvariablen dargestellt werden kann.

⁵⁵ LeDoux (2022) beschäftigt sich mit den (neurowissenschaftliche) Grundlagen der Angst und insbesondere mit der Bedeutung der Amygdala. Er beschreibt, dass eine Gefahr unwillkürlich Angst auslösen und daher als Primäremotion verstanden werden kann, die notwendig ist, um das Überle-

ben der menschlichen Spezies zu sichern. Die bewusste Angst brauche jedoch eine kognitive Interpretation: „Im Gegensatz zu den Basisemotionalisten, und wie die Konstruktivisten betrachte ich die *bewusste* Erfahrung von Angst als ein Produkt kortikaler, kognitiver Aktivität. Anders als die traditionellen Konstruktivisten betrachte ich jedoch Erregung und Valenz als Aktivitäten, die durch den jeweiligen angeborenen Überlebenskreislauf ausgelöst werden, der in diesem Moment aktiv ist“ (ebenda, S.6).

helfen Basisemotionen dem Menschen durch die Auslösung blitzschneller, oftmals automatischer (also nicht bewusster) Reaktionen beim Überleben oder sie tragen zum Wohlergehen bei (z. B. Fluchtverhalten, Lächeln und Annäherungsverhalten). Bei einem Emotionsschema findet ein dynamischer Austauschprozess zwischen den subjektiv erlebten Erregungen und kognitiven Einschätzungen statt, der dann zu Verhalten führt.

c) Hemisphärenforschung

Doch haben unterschiedliche Theorien und Begrifflichkeiten überhaupt ihre Berechtigung oder lassen Izards (2009) Überlegungen auf eine „Joint Theory of Emotions“ hoffen? Die Antwort auf diese Frage könnte mithilfe der neuropsychologischen Ansätze der Emotionsforschung gefunden werden.

Seit Beginn der Emotionsforschung wird versucht, Emotionen bestimmte **neuroanatomische Ursprünge** zuzuordnen (Dagleish, Dunn & Mobbs, 2009; Roth & Strüber, 2020). Beispielsweise werden (s. o.) die Bedeutung des limbischen Systems (Dicke, 2020) und die funktionellen Unterschiede zwischen der linken und rechten Gehirnhälfte für die Generierung von Emotionen diskutiert. Die Hemisphärenforschung ist eine bereits hundertjährige Forschungsrichtung innerhalb der Gehirnforschung, die sich mit den Funktionen der linken und rechten Gehirnhälfte (den sogenannten Hemisphären) beschäftigt. Dabei ging man in den 1980er-Jahren davon aus (z. B. Tucker, 1981), dass bei dem gesunden rechtshändigen Menschen die rechte Gehirnhälfte holistische (ganzheitliche) Informationen, z. B. Bilder, räumliche Umwelten, gefühlsmäßige Eindrücke, verarbeitet, während in der linken Gehirnhälfte ausschließlich die analytische Informationsverarbeitung, das „rationale Denken“, stattfindet. Die rechte Hemisphäre versucht demnach, Sinneseindrücke simultan zu bewältigen, während links die Informationen nacheinander (sequenziell), also in einer bestimmten Reihenfolge verarbeitet werden. Die rechte Gehirnhälfte sieht Analogien, die linke versucht Ursache und Wirkung zu erkennen. So kam die Hemisphärenforschung früher auch zu dem Schluss, dass Emotionen rechtshemisphärisch verarbeitet werden (zur Entstehung der Hypothese siehe Gainotti, 2019).

ben der menschlichen Spezies zu sichern. Die bewusste Angst brauche jedoch eine kognitive Interpretation: „Im Gegensatz zu den Basisemotionalisten, und wie die Konstruktivisten betrachte ich die *bewusste* Erfahrung von Angst als ein Produkt kortikaler, kognitiver Aktivität. Anders als die traditionellen Konstruktivisten betrachte ich jedoch Erregung und Valenz als Aktivitäten, die durch den jeweiligen angeborenen Überlebenskreislauf ausgelöst werden, der in diesem Moment aktiv ist“ (ebenda, S.6).

Als Begründung wurden die sogenannten Split-Brain-Untersuchungen aufgeführt, nach denen Patienten mit einer nicht intakten rechten Hemisphäre nicht mehr fähig waren, Geschichten mit einem emotionalen Inhalt nachzuerzählen, Gefühle über eine Veränderung der Stimmlage auszudrücken oder Emotionen durch mimisches Ausdrucksverhalten zu zeigen. Doch man ging schon damals davon aus, dass die beiden Hälften in einer wechselseitigen Balance-Beziehung stehen. So kann die linke Gehirnhälfte eine Art Regulativ darstel-

len bzw. die Aktivität der rechten Gehirnhälfte hemmen. Die rechte Gehirnhälfte kann dagegen die kognitiven Prozesse in der linken Hemisphäre unterstützen oder bremsen. So sind die Ergebnisse von IQ-Tests abhängig von den Angstgefühlen der Probanden, und die Effizienz kognitiver Informationsverarbeitungsprozesse kann – wie bereits mehrmals angesprochen – von der Stimmung des Individuums beeinflusst werden. Heute ist man der Ansicht, dass sehr viel mehr Austauschprozesse zwischen der rechten und der linken Gehirnhäl-

Theorieansatz	Biologisch	Kognitiv	Konstruktivistisch
Emotionsursache	Biologische Schlüsselreize und emotional gelernte Reize (durch emotionale Konditionierung)	Situationsbewertung (Appraisal-Vorgänge)	Interpretation von Basisaffekten (Core Affects)
Emotionsentstehung	Jede Basisemotion wird als ein eigenständiges System (Modul) angesehen. Die Verarbeitungsprinzipien der Emotionsmodule, z. B. das Furchtmodul im Subkortex, lassen sich durch kognitive Prozesse nur sehr begrenzt beeinflussen.	Die kognitiven Prozesse im Kortex (z. B. Bewertung von Goal Congruence und Goal Relevance) bestimmen die Emotion und lösen erst anschließend körperliche Reaktionen aus.	Die Basisaffekte werden unter Zuhilfenahme von Vorstellungen über typische Emotionen (Schemata, Skripte) interpretiert.
Komponentenmodell	Ja	Ja	Ja
Reaktionsprofile	Ja	Ja	Nein
Stärken	Evolutionsbiologische Perspektive und Fundierung, universeller Emotionsausdruck erklärbar, Analogien im Tierreich hilfreich	Alltagsplausibel, Unterschiede zwischen und innerhalb von Personen erklärbar, hohe Präzision durch Reflexion des emotionalen Zustands	Soziokulturelle Unterschiede erklärbar, breiter Erklärungsanspruch (Emotion, Stimmung, Affekt)
Schwächen	Unterschiedliches emotionales Erleben zwischen und innerhalb von Personen kann nicht erklärt werden, begrenzt auf Basisemotionen (deren genaue Anzahl unklar ist), Auslösung von Emotionen noch nicht eindeutig geklärt, Reaktionskohärenz nicht immer gegeben	Kognitive Verursachung von nicht kognitiven Erlebnissen fragwürdig, nicht kognitive Einflüsse (z. B. Drogen) werden nicht erfasst, automatische Reaktionen nicht erklärbar, Reaktionskohärenz gering	Unklare Ursachen von Basisaffekten, unklare Auslöser einer emotionalen Kategorisierung, universeller Emotionsausdruck kann nicht erklärt werden, bislang weniger empirisch geprüft
Marketingrelevanz	Sehr bedeutsam, wenn Wirkung von Schlüsselreizen z. B. in der Werbung erklärt werden soll	Affektantizipation (Fantasien über Produkte) im Marketing bedeutsam	Könnte interessante Perspektiven liefern bei Analysen zwischenmenschlicher Emotionen in Interaktionsprozessen sowie bei der Frage, in welchen Situationen Erleichterung ausgelöst wird

Tab.2: Emotionstheorien im Überblick in Anlehnung an Rothermund und Eder, 2011, S.197