

AKOM *leben!*

Ihr Healthstyle-Magazin

Prävention

Wie bleibst du trotz Stress gesund?

Coaching

Deeskalation

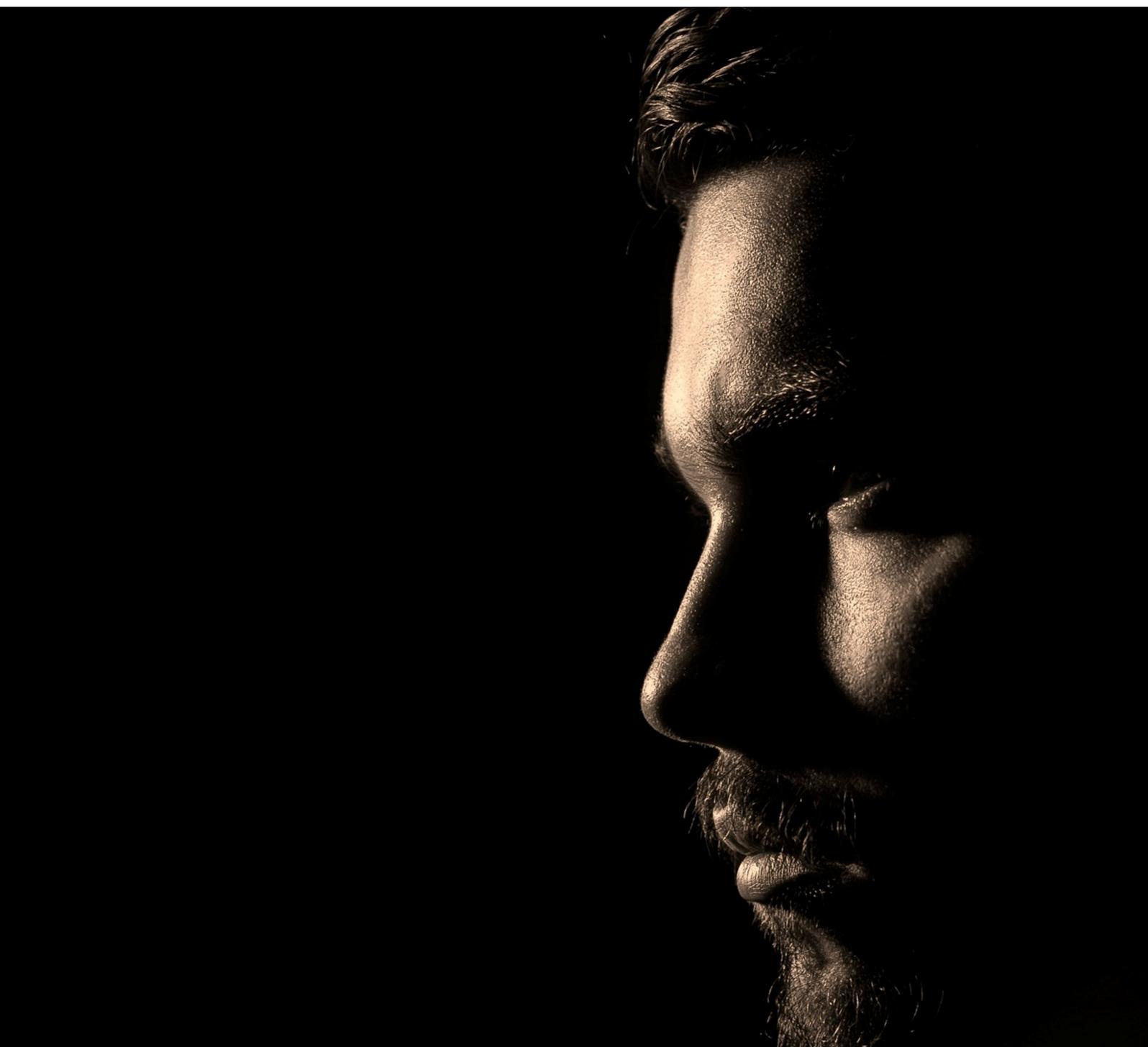
Naturheilkunde

Schilddrüse



GESUNDHEIT • PRÄVENTION • COACHING • LEBENSMUT

03
2018



Deeskalation

**Thema | Sekundenschnell Ärger in Luft auflösen
Gewaltfreie Konfliktlösung ist möglich**



Foto: ©Kaspars Grinvalds - Fotolia.com

Douglas E. Noll

Familienstreitereien, Ärger am Arbeitsplatz bis hin zu politischen Konflikten können mit einer einfachen Methode erfolgreich gemeistert werden. Die Grundlage dafür bilden emotionale Intelligenz und die Kunst des Zuhörens. Als Mitbegründer des Prison of Peace-Projekts und durch seine Arbeit mit Häftlingen in kalifornischen Hochsicherheitsgefängnissen kommt Rechtsanwalt Douglas E. Noll zu dem Schluss, dass wir statt auf die Worte auf die Gefühle der anderen hören müssen. Mit der Wahrnehmung und der Widerspiegelung der Gefühle des Gegenübers lässt das eigentliche Problem hinter dem Streit ergründen und eine Problemlösung herbeiführen.

Menschen akzeptieren Gewalt als Lösungsweg für Streitigkeiten, weil sie oft nicht wissen, dass sie Alternativen haben. Zudem neigen Menschen, die durch ihre Erziehung und ihre Umwelt auf Gewalt programmiert sind, dazu, auf Gewalt zurückzugreifen, um Konflikte beizulegen, anstatt auf friedliche Wege. Wir sollten daran denken, dass gewalttätige Killer nicht als solche auf die Welt kommen, sondern dass sie durch äußere Umstände dazu gemacht werden.

Nicht der Stärkere gewinnt

Und es herrscht oftmals der Glaube, dass der Stärkere oder jener, der Druck ausübt, gewinnt. Doch das stimmt nicht. Beispielswei-

se im Tai-Chi, der ältesten Kampfkunst, gilt: je schwächer du bist, desto stärker bist du; und je verletzlicher du bist, desto mächtiger bist du. Ein Tai-Chi-Meister kann einen stärkeren Gegner jeder Zeit durch Nachgiebigkeit und Verletzlichkeit besiegen. Das Gleiche gilt für viele andere Konflikte. Natürlich geschieht es mitunter, dass man angesichts von Aggression und Gewalt zum Schutz Gegengewalt einsetzen muss. Dennoch erreichen Gewalt und Aggressivität als offensive Strategie selten die beabsichtigten Ergebnisse.

Außerdem tendieren wir dazu, beim Streiten immer dem anderen die Schuld zu geben. Das hat mit dem Selbstwertgefühl und dem Wahren des Gesichts zu tun. Wir sind darauf konditioniert, für unsere Fehler keine Verantwortung zu übernehmen. Wir fühlen Scham und Schuld für unsere eigenen Fehler, was wir oft als schmerzhaft genug empfinden. Folglich neigen wir dazu, Verantwortung anderen in die Schuhe zu schieben. Persönliche Verantwortung für die eigenen Fehler anzuerkennen, erfordert ein hohes Maß an emotionaler Intelligenz und ein starkes Selbstwertgefühl.

Es gibt fruchtbare Diskussionen, aber keinen fruchtbaren Streit

Manche Menschen denken, Streit reinigt die Beziehung. Ich aber glaube nicht, dass dieser je gut sein kann. Alle empirischen Beweise zeigen, dass sich Streit und Konflikte schlecht auf unsere Gesundheit auswirken. Studien in den USA und in Dänemark belegten, dass Streit in Familien nicht selten zu frühem Tod durch eine Vielzahl an Krankheiten und Süchten führt. Dass es oftmals zum Streit kommt, weil der eine von Natur aus ruhiger und der andere hitziger ist, erweist sich auch als nicht richtig. Persönlichkeit ist nur teilweise genetisch bedingt und meist durch unsere Umwelt mitbestimmt. Das heißt, unsere Persönlichkeiten programmieren sich in uns durch unser frühes Lernumfeld als Säuglinge und Kleinkinder. Wir mögen auf bestimmte Charaktereigenschaften prädisponiert sein, jedoch werden diese Eigenschaften vielmehr durch unsere Umwelt aktiviert oder gehemmt. Die gute Nachricht jedoch: jene, die sich

ändern möchten, können ihren Verstand umprogrammieren. Für manche ein relativ einfacher Prozess, für andere dagegen sehr schmerzhaft und schwierig.

Unhöflichkeit, Respektlosigkeit oder Grobheit sind immer inakzeptabel

Prinzipiell sollten Meinungsverschiedenheiten immer zivilisiert ablaufen und es gibt keine Entschuldigung für Unhöflichkeit, Respektlosigkeit oder Grobheit. Es handelt sich um einen großen Mythos, dass ein echter emotionaler Ausbruch einen kathartischen oder reinigenden Effekt nach sich zöge. Dies basiert auf in Verruf gebrachten Ideen Freuds, die ihre Gültigkeit schon vor einigen Jahrzehnten eingebüßt haben. Nichtsdestotrotz gilt in der Laienpsychologie weiterhin, dass seinem Ärger Luft zu machen, der richtige Weg sei, mit Gefühlen umzugehen. Die empirische Beweisführung zeigt aber das Gegenteil.

Der effektivste Weg, um mit starken Emotionen fertig zu werden, bleibt jedoch, diese zu reflektieren.

Natürlich gibt es einfache und schwierige Meinungsverschiedenheiten. Gruppenkonflikte beispielsweise stellen eine große Herausforderung dar und brauchen mehr Zeit, um gelöst zu werden. Zwischen Gruppen mit unterschiedlichen Werten und Überzeugungen ist die einzig mögliche Lösung, zu verstehen und anzuerkennen, dass die Vorstellungen anderer verschieden sind. Das Gleiche gilt bei Ärger mit Arbeitskollegen, bei Mobbing und Personen, die sich gegen Konfliktlösungen sperren. Es besteht definitiv die Möglichkeit, einen Streit zu deeskalieren, selbst, wenn eine Partei nicht lockerlassen will. Wenn Menschen einmal deeskaliert wurden, neigen sie dazu, sich zu beruhigen und machen somit Problemlösungen möglich. Folglich löst sich damit ihr Verlangen in Luft auf, mit dem Streit fortzufahren. Und auch die Grundfertigkeit zur Streitschlichtung funktioniert sowohl bei unempfindlichen Jugendlichen, bei wütenden Ex-Ehepartnern als auch bei anderweitig verärgerten, aufgeregten Personen. Das menschliche Gehirn arbeitet

nach einer festen Programmierung, wie es Informationen empfängt; und entsprechend gibt es ebenfalls allgemeingültige Möglichkeiten, wie unser emotionales Zentrum beruhigt werden kann.

Fünf Fähigkeiten, streitsüchtige Mitmenschen zu beruhigen

Die emotionale Intelligenz beschreibt fünf verschiedene Fähigkeiten zur Deeskalation: erstens das Bewusstsein für die eigenen emotionalen Erfahrungen, zweitens die Fähigkeit, die eigenen Gefühle anzupassen, drittens die Fertigkeit, auch entgegen der eigenen Emotionen zu handeln, viertens das Können, die Gefühle anderer Menschen zu erkennen, und fünftens die Eignung, sich emphatisch auf andere einzulassen. Daraus ergeben sich drei Schritte zur Eskalation: Ignorieren Sie die Worte des anderen, versuchen Sie seine Gefühle einzuschätzen und reflektieren Sie seine Emotionen mit einfachen Du-Aussagen, wie „Du fühlst dich nicht verstanden“. Wenn diese 3-Schritte-Methode richtig eingesetzt wird, kann sie eine verärgerte Person in 45 bis 90 Sekunden beruhigen.

In nur drei Schritten Konflikte in 90 Sekunden beseitigen

Die Grundlage, in kürzester Zeit Personen zu beruhigen und Situationen zu entschärfen, bilden also emotionale Intelligenz und die Kunst des Zuhörens. Als Mitbegründer des Prison of Peace-Projekts und durch meine Arbeit mit Häftlingen in kalifornischen Hochsicherheitsgefängnissen gelangte ich zu dem Schluss, dass die Lösung des Problems verblüffend einfach ist.

Statt auf die Worte müssen wir auf die Gefühle der Menschen hören.

Eine emotionsgeladene Situation oder Person zu deeskalieren, besteht, wie gesagt, aus drei erlernbaren Schritten: Ignorieren Sie die gesprochenen Worte. Ergründen Sie die Gefühle des Gegenübers.

→ Douglas E. Noll

ist ein preisgekrönter Autor, Mediator und Trainer für die Entwicklung von Führungsqualitäten. Nach 22 Jahren beendete er seine erfolgreiche Karriere als Rechtsanwalt, um Friedensstifter zu werden. Er ist Mitbegründer des Prison of Peace und hilft Menschen weltweit, schwere und emotional tief verankerte Probleme zu lösen. Er lebt mit seiner Frau in Kalifornien.



Kontakt: www.dougnoll.com

Und spiegeln Sie diese in direkten Du-Sätzen, wie „Du bist traurig“, „Du bist verärgert“ etc. wider.

Diese Methode wird affect labeling bezeichnet und bedeutet, dem wütenden Menschen zuzuhören und seine geäußerten Gefühle anschließend in einfachen ›Du‹-Aussagesätzen wiederzugeben. So helfen wir einem verärgerten Menschen, sein emotionales und physisches Erleben in Worte zu fassen und ihm dadurch bewusst zu machen. Sobald der Verärgerte seine Gefühle zu benennen weiß, kann er mit ihnen arbeiten. Die Folge: er beruhigt sich dabei. Das funktioniert erstaunlich gut und erstaunlich schnell.

Schritt 1: Ignorieren Sie die gesprochenen Worte

Das widerspricht unserer täglichen Erfahrung. Aber, wenn Sie auf die Worte des anderen hören, können Sie nicht gleichzeitig seine Gefühle erkennen. Unser Gehirn konzentriert sich immer nur auf eine Sache. Außerdem sagen wütende Menschen oft gemeine Dinge. Diese lösen bei Ihnen wahrscheinlich eine emotionale Reaktion aus und Sie geraten dann leicht in den Sog einer Auseinandersetzung. Ignorieren Sie die Worte und fokussieren Sie sich auf die Gefühle, schützen Sie sich vor emotionalem Ärger. Die Worte des Wütenden verlieren an Schärfe, weil Sie nicht über die Beleidigung nachdenken.

Schritt 2: Ergründen Sie die emotionale Erfahrung des Sprechers

Woher wissen Sie, welche Gefühle eine andere Person erlebt? Denken Sie nicht darüber nach. Dieser Teil kommt ganz von selbst, denn wir sind von Natur aus empathische Wesen. Wir müssen lediglich aufmerksam sein. Außerdem deckt man mit neun Grundaffekten 100 Prozent aller emotionalen Erfahrungen ab. Bei Deeskalation brauchen wir uns sogar nur sechs grundlegende Affekte zu merken, in ihrer üblicherweise auftretenden Reihenfolge: Wut, Angst, Sorge, Ekel, Schmerz-Scham-Demütigung und Verlassenheit/Sich-ungeliebt-Fühlen.

Wenn Sie sich an diese Grundliste halten, liegen Sie fast immer richtig. Außerdem ist es nicht schlimm, wenn Sie sich mal täuschen. Für gewöhnlich korrigiert Sie Ihr Gegenüber dann und sagt: „Nein, ich bin nicht wütend. Ich bin frustriert!“ In diesem Fall machen Sie erneut affect labeling und sagen: „Oh, du bist

frustriert.“ Ihr Gegenüber wird Ihnen dankbar sein, dass Sie versuchen, ihm wirklich zuzuhören.

Schritt 3: Spiegeln Sie die Gefühle in direkten Du-Sätzen wider

Als die wirksamsten Reaktionen auf wütende Mitmenschen erweisen sich kurze „Du“-Aussagesätze, wie: „Du bist wütend.“ „Du bist frustriert.“ „Du bist besorgt.“

Ein Beispiel für ein einfaches affect labeling zwischen zwei Freunden:

Probieren Sie die Schritte aus. Bitten Sie einen Freund, Ihnen eine kurze Geschichte über ein Ereignis zu erzählen, das sich vielleicht am Vortag ereignete. Machen Sie affect labeling und verwenden Sie dabei „Ich“-Aussagen; anschließend tun Sie dasselbe noch einmal mit „Du“-Aussagen. Ihr Freund wird bestätigen, dass er bei Verwendung der „Du“-Sätze mehr das Gefühl hatte, dass Sie ihm intensiv zugehört haben.

Sprecher (S): „Mein Mann hört mir nie zu.“

Hörer (H): „Du bist frustriert und fühlst dich nicht ernst genommen.“

S: „Ja! Wenn ich ihn frage, wie es ihm geht, ist er vollkommen verschlossen.“

H: „Du bist traurig, weil er nicht auf dich eingeht.“

S: „Es kann manchmal so einsam sein. Es ist, als lebten wir in zwei verschiedenen Welten.“

H: „Du bist einsam und traurig und fühlst dich ungeliebt.“

S: „Ja, genau! Danke, dass du mir zuhörst.“ (Die Person nickt zustimmend, ihre Schultern hängen herab, und sie seufzt erleichtert auf.)

H: „Kein Problem! Hab ich gern gemacht.“

S ärgert sich nicht mehr. S hat sich beruhigt.

Es ist wirklich so einfach, wie hier dargestellt!

Wenn Sie mit einer wütenden oder verärgerten Person affect labeling machen, sollten Sie auch auf drei Dinge achten. Hören Sie auf verbale Rückmeldungen, wie „Mhm“ oder „Ja!“. Sie zeigen, dass Sie eine Verbindung zum Sprecher besteht und er bestätigt Ihnen unbewusst, dass Sie ihn verstanden haben. Zweitens: Achten Sie auf hängende Schultern. Wütende Menschen ziehen ihre Schultern hoch. Haben sie sich beruhigt, lassen sie sie wieder runter. Und achten Sie ebenfalls auf erleichterte Seufzer, Ausatmen oder andere Zeichen von Entspannung. Auch das sind unbewusste Hinweise, dass die Person sich beruhigt hat.

AKOM *leben!*

📖 Mehr zum Thema

Douglas E. Noll: Die elegante Art, Hitzköpfe und andere Streithammel zu beruhigen, Scorpio Verlag, 2018