

# Schweizer Familie

[www.schweizerfamilie.ch](http://www.schweizerfamilie.ch)

Nr. 20  
17. Mai 2018  
Fr. 5.50



**VEGANE KÜCHE**  
**TIPPS UND**  
**REZEPTE FÜR**  
**EINSTEIGER**  
SEITE 56

**FERNWEH**  
**MIETEN SIE**  
**EIN**  
**WOHNMOBIL**  
SEITE 72

# «LACHEN GIBT KRAFT»

**ROB SPENCE, KOMIKER**  
SEITE 12

# «PARKIEREN SIE IHR EGO VOR DER TÜR»

Jeder Hitzkopf lasse sich schnell beruhigen, sagt der amerikanische Mediator Douglas Noll. Wichtig dabei: Ruhig bleiben und dem Wütenden seine Gefühle wie einen Spiegel vorhalten.

— Interview Annette Wirthlin Illustrationen John Devolle

Als ich Douglas Noll über Skype anrufe, ist es bei ihm acht Uhr morgens. Er lebt mit seiner Frau in Kalifornien, nahe dem Yosemite-Nationalpark. Hellwach blickt der 67-Jährige in die Kamera. «Hi, I'm Doug», sagt er mit einem breiten Grinsen. «Sie sind bereits mein zweites Interview heute.»

Mich würde es nicht wundern, wenn er zuvor auch bereits eine Stunde Jazz-Violine geübt oder den Kampfsport Tai-Chi trainiert hätte. Das sind nur zwei der vielen Hobbys, die im Lebenslauf des Amerikaners stehen. Douglas Noll, ursprünglich Jurist, ist ein gefragter Mann. Der preisgekrönte Buchautor und Mediator wird gerufen, wenn es darum geht, hartnäckige Konflikte zwischen Einzelpersonen oder Gruppen zu schlichten. Und dies auf der ganzen Welt.

## Herr Noll, wieso gibt ein erfolgreicher Anwalt nach 22 Jahren seinen Job auf und wird Friedensstifter?

Um der Menschheit zu dienen. Irgendwann realisierte ich, dass ich die Probleme meiner

Klienten oft noch schlimmer machte, anstatt ihnen dabei zu helfen, sie zu lösen. Da beschloss ich, wieder an die Uni zu gehen und einen Abschluss in Friedens- und Konfliktforschung zu machen.

## Sie bringen Menschen bei, Auseinandersetzungen friedlich zu lösen. Was ist dabei das Allerwichtigste?

Dass man nicht auf die Worte des Gegenübers achtet, sondern auf die Gefühle, die dahinterstecken.

## Gab es zu dieser Einsicht ein Schlüsselerlebnis?

Ja. Es war bei einer Mediation mit einem Paar in Scheidung. Die beiden hassten sich wie die Pest und schrien sich nur noch an. Einer Eingebung folgend, forderte ich die Frau auf, die Worte ihres Mannes zu ignorieren und nur zu beschreiben, was er wohl gerade fühlt. Sie tat es. Da schlug ihr Noch-Ehemann die Hände vors Gesicht und begann zu schluchzen. «Das ist das erste Mal in zwanzig Jahren, dass du mir zugehört hast», sagte er. Ich war so baff, dass ich dieses Phänomen genauer untersuchen wollte.

## Und was haben Sie herausgefunden?

Wütende Menschen lassen sich innert Kürze besänftigen, wenn wir ihnen einfach ihre Gefühle spiegeln. Das lässt sich sogar mit Gehirnschans belegen.

## Das müssen Sie erklären.

Wenn wir aufgebracht sind, können wir unsere Gefühle nicht mehr verstehen und verarbeiten. Das ist so, weil das Denzentrum unseres Gehirns quasi heruntergefahren ist. Wenn eine andere Person meinen Gefühlszustand benennt, leiht sie mir sozusagen für einen Moment ihr Denzentrum aus, bis mein eigenes wieder aktiv wird. Das läuft unbewusst ab, ist aber umso effektvoller. Und führt dazu, dass wir uns in weniger als 90 Sekunden wieder einkriegen.

Douglas Nolls neuestes Buch trägt den Titel «Die elegante Art, Hitzköpfe und andere Streithammel zu beruhigen». Er beschreibt darin drei Schritte, um einen Menschen zu beruhigen – oder zu deeskalieren, wie man in der Fachsprache sagt. Erstens: Ignorieren Sie seine Worte. Zweitens: Versuchen Sie zu ergründen, was die Person gerade fühlt. An der Oberfläche handelt es sich meist um Wut. Dahinter verbergen sich aber andere Emotionen wie Angst, Sorge, Ekel, Schmerz, Scham, Demütigung, Verlassenheit, sich ungeliebt fühlen. Drittens: Spiegeln Sie die Gefühle Ihrem



Achtung, Explosionsgefahr: Zwei Hitzköpfe sind mindestens einer zu viel.

Gegenüber in direkten Du-Aussagen zurück. Etwa: «Du bist traurig.» Dieses Vorgehen nennt der Experte «Affect Labeling», also Gefühlsbenennung.

## Wie behalte ich die Beherrschung, wenn mir eine Arbeitskollegin Beleidigungen an den Kopf knallt?

Parkieren Sie Ihr Ego vor der Tür. Konzentrieren Sie sich zu hundert Prozent auf

die Gefühle der Kollegin, und blenden Sie deren Worte aus. Natürlich müssen Sie ihr klarmachen, dass sie nicht so mit Ihnen umspringen darf. Aber das ist Problemlösung und kommt erst später, wenn die Person sich beruhigt hat.

## Aber wie soll ich wissen, was meine Arbeitskollegin empfindet?

Sie wissen es nicht, Sie raten nur! Es macht nichts, wenn Sie falsch tippen. Vermutlich

wird sie Sie selbst korrigieren: «Ich bin nicht traurig, sondern total genervt.» Dann nehmen Sie das einfach auf: «Aha. Du bist genervt, weil dich niemand unterstützt. Du fühlst dich allein gelassen.» Sobald Sie mit Ihrer Einschätzung richtig liegen, beruhigt sich das Gegenüber.

## Woran merke ich das?

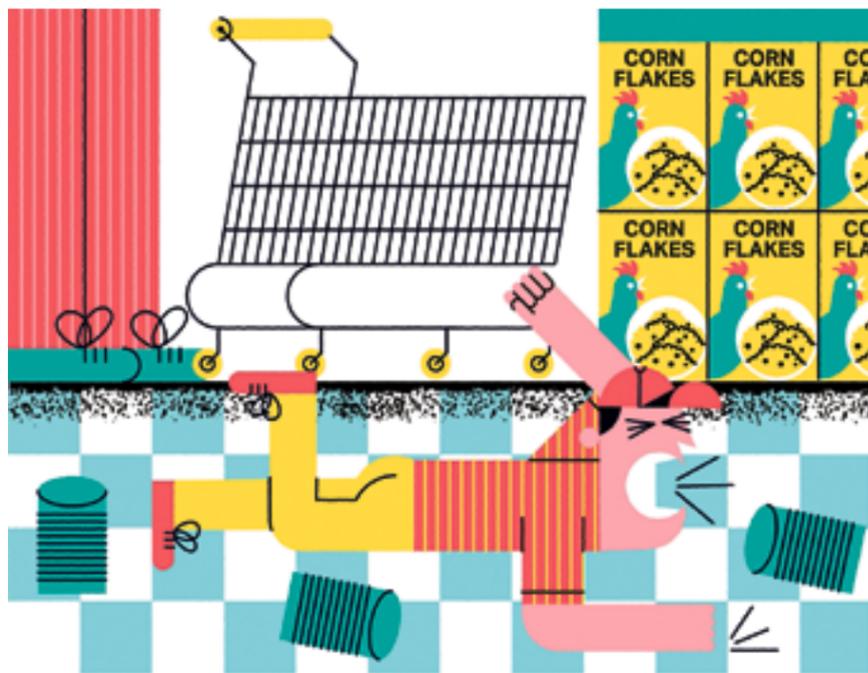
Es gibt vier unmissverständliche Anzeichen. Die Schultern entspannen sich, ein →



«Achten Sie nicht auf die Worte des Gegenübers, sondern auf die Gefühle, die dahinterstecken.»

Douglas Noll, Mediator

Das Kind tobt – was hilft? Aufhören, «Hör auf!» zu schreien.



«Reg dich nicht so auf!», «Schäm dich, in deinem Alter!». Wir sagen solche Dinge ständig zueinander, um unsere Ängste zu kompensieren.»

erleichterter Seufzer, ein Nicken oder eine verbale Rückmeldung wie «Ja!» oder «Genau!».

**Ich kenne Hitzköpfe, mit denen das sicher nicht so einfach funktioniert.**

Sie täuschen sich. Es funktioniert mit jedem Menschen. Mit der trötzlichen Kindergärtnerin ebenso wie mit dem jähzornigen Chef. Ausgeprägte Hitzköpfe haben – oft aufgrund frühkindlicher Prägung – besonders Mühe damit, ihre Gefühle in Worte zu fassen. Tut man das für sie, nimmt man ihnen schnell die Luft aus den Segeln.

**Gerät das Gegenüber nicht noch mehr in Rage, wenn es merkt, dass ich eine Technik an ihm anwende?**

Im Gegenteil. Die Leute werden sich sogar bedanken. Denn was Ihnen vielleicht als herablassend und nachäffend erscheint, ist in Tat und Wahrheit eine Form des tiefen Zuhörens und der Empathie.

**Kann man die Fähigkeit, die Gefühle anderer zu lesen, auch erlernen?**

Ja, aber es braucht etwas Übung. Ich empfehle, Affect Labeling in möglichst risikoreichen Situationen zu üben. Sagen Sie einfach mal zur Bedienung im Café: «Sie sehen heute richtig happy aus» – natürlich nur, wenn es stimmt –, und schauen Sie, was passiert.

**Was denken Sie?**

Sie wird lächeln und sich freuen, weil Sie ihre Gefühle bestätigt haben. Erst wenn Sie die Fertigkeit erfolgreich an Ihren Kindern und Freunden getestet haben, können Sie sie auch bei negativen Gefühlsregungen und an cholerischen Zeitgenossen anwenden. Das Tolle daran ist: Wenn Sie Affect Labeling über ein paar Wochen an Ihren Mitmenschen üben, werden Sie automatisch auch besser darin, die eigenen Gefühle zu erkennen und zu benennen.

**Was bringt es mir, wenn ich sagen kann: «Ich bin wütend»?**

Sie können mit dieser Wut «arbeiten». Menschen, die fähig sind, ihre eigenen Gefühle zu benennen, können ihre Impulse besser kontrollieren, sprich: sich selbst de-eskalieren. Sie verfügen über eine höhere

emotionale Intelligenz, haben mehr Einfühlungsvermögen und meistens ein zufriedeneres Leben.

Im Jahr 2010 führte Douglas Noll in Kalifornien, im damals grössten Frauengefängnis der Welt, zusammen mit einer Berufskollegin einen Workshop zu gewaltfreier Kommunikation durch. Die teilnehmenden Insassinnen lernten dank seiner Deeskalationsmethode, Streit friedlich zu lösen, und einige wurden selbst zu Friedensstifterinnen ausgebildet. Bandenaufstände, Streitigkeiten und Mobbingnahmen ab. Seither wurde das Trainingsprogramm mit dem Namen «Prison of Peace» (Gefängnis des Friedens) auch in weiteren Strafanstalten der USA und Europas eingesetzt. Das Projekt wurde, wie Noll sagt, zum «intensivsten Erlebnis meiner gesamten Karriere».

**Was fasziniert Sie an der Arbeit mit Kriminellen, die andere Menschen getötet haben?**

Ich bringe diesen Menschen zum ersten Mal in ihrem Leben bei, dass man Kon-

flikte auch ohne Gewalt lösen kann – und dass man immer eine Wahl hat. Das ist, als ob man einem Verdurstenden in der Wüste Wasser reichen würde. Zuerst glaubt er es nicht, doch dann probiert er es aus, und es geschehen wunderbare Dinge.

**Welche zum Beispiel?**

Einmal traf ich im Gefängnis auf eine Insassin, die still in einer Ecke weinte. Sie sass seit 15 Jahren, weil sie betrunken Auto gefahren war und bei einem Unfall eine vierköpfige Familie ausgelöscht hatte. Ihren Sohn hatte sie seit dem Unfall nie mehr gesehen, obwohl sie ihm jede Woche schrieb. Sie erzählte mir: «Letzte Woche habe ich ihm geschrieben und dabei Ihre Prinzipien angewendet. Ich schrieb ihm, wie traurig er wohl gewesen sein muss, ohne seine Mutter aufzuwachsen. Er hat mir zum ersten Mal geantwortet. Er ist wütend auf mich, aber er will mich besuchen kommen.»

**Wieso tendieren Menschen dazu, Konflikte auf aggressive Art und Weise zu lösen?**

Weil wir kulturell darauf programmiert sind. Wir haben meist nichts anderes ge-

lernt, ausser dass der Stärkere gewinnt. Hat ein Zweijähriger einen Gefühlsausbruch, kriegt er einen Klaps auf den Hintern oder wird ohne Essen ins Bett geschickt. Oder emotional entwertet.

**Das heisst?**

Das Gefühl, das er gerade erlebt, wird von den Eltern negativ beurteilt oder ihm gänzlich abgesprochen. «Reg dich nicht so auf!», «Schäm dich, in deinem Alter!», «Sei ein Mann!», «Alles halb so schlimm!». Wir sagen solche Dinge ständig zueinander, um unsere eigenen Ängste zu kompensieren. Es macht das Gegenüber aber nur noch wütender. Bei Kindern ist emotionale Entwertung besonders schädlich.

**Wieso?**

Kinder lernen auf diesem Weg, dass Gefühle etwas Schlechtes sind. Dabei müssen sie eine breite Palette von Gefühlserfahrungen durchleben, damit sich die Gefühlszentren ihres Gehirns überhaupt richtig entwickeln können.

**Angenommen, eine Fünfjährige räumt im Supermarkt in einem Anfall das halbe Gestell leer.**

**Was tut man als Mutter?**

Anstatt «Hör auf!» zu schreien, bücken Sie sich zum Kind herunter und sagen: «Du bist total gelangweilt gerade. Einkaufen ist nicht lustig für dich.» Machen Sie weiter mit Affect Labeling, bis sich das Kind beruhigt hat. Danach machen Sie mit der Kleinen einen Vertrag: «Wenn wir hier fertig sind, gehen wir zusammen auf den Spielplatz, wie wäre das?»

**Klappt die Methode auch bei einem verstockten 14-Jährigen?**

Klar. Angenommen, Sie wollen wissen, wie es in der Schule war, und er brummt nur gelangweilt vor sich hin, sagen Sie: «Du hattest einen langen Tag, bist erschöpft und willst einfach deine Ruhe haben und Videogames spielen.» Wenn er schweigt, fahren Sie einfach weiter. Solange er nicht davonläuft, funktioniert es. Plötzlich haben Sie den Code geknackt, und es kommt ein erleichtertes «Ja». Gut möglich, dass ein paar Minuten später eine echte Konversation entsteht.

**Und der Ehepartner? Der wird mich doch durchschauen!**

Da müssen Sie subtil vorgehen, sonst wird es komisch. Verpacken Sie das Affect Labeling in eine beiläufige Bemerkung: «Schatz, du bist gerade etwas frustriert.» Wenn er nicht gut darauf reagiert, hören Sie auf, und versuchen Sie es ein anderes Mal wieder. Meine Frau und ich machen übrigens ständig Affect Labeling miteinander – und wir haben eine wunderbare Ehe.

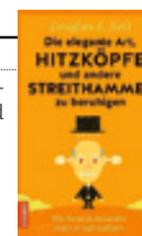
**Was würde es in der Gesellschaft verändern, wenn Ihre Deeskalationsmethode an allen Schulen unterrichtet würde?**

Unglaublich viel! Es gäbe wohl immer noch viele Meinungsverschiedenheiten,

aber wir würden einander zuhören und respektieren. Gewalt würde rasant abnehmen. Von 400 Gefangenen, die bei «Prison of Peace» mitgemacht haben und später in die Freiheit entlassen wurden, ist nur ein einziger rückfällig geworden. ■

**ZUM WEITERLESEN**

In seinem Buch «Die elegante Art, Hitzköpfe und andere Streithammel zu beruhigen» beschreibt Douglas Noll, wie man konfliktgeladene Situationen im Alltag rasch entspannen kann. Scorpio Verlag, 26.50 Fr. [www.scorpio-verlag.de](http://www.scorpio-verlag.de)



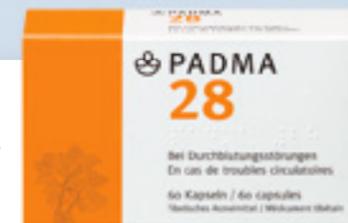
ANZEIGE

**Gesunde Durchblutung mit PADMA 28.**



**Durchblutungsstörungen: Eingeschlafene Füsse können ein Warnsignal sein.**

Tibetisches Arzneimittel. Aus Pflanzen und Mineralien. Hergestellt in der Schweiz.



Dies ist ein zugelassenes Arzneimittel. Lesen Sie die Packungsbeilage. PADMA AG  
**PADMA**  
[www.padma.ch](http://www.padma.ch)