

Krach im Keim ersticken

INTERVIEW Streitsüchtige Menschen lassen sich in Sekunden beruhigen, sagt Mediator Douglas E. Noll. Ein emotionaler Ausbruch hingegen löse keine Probleme. Wirklich?

Streit mit dem Partner, Ärger im Büro oder der Wutausbruch der Kinder - heftige Auseinandersetzungen sorgen für Frust und Leere. Lassen sich so Probleme lösen? Der Mediator Douglas E. Noll meint nein. Vielmehr solle man Gesagtes ausblenden und die Gefühle dahinter erkennen. So lasse sich der großen Krach im Keim ersticken. Emotionale Intelligenz und die Kunst des Zuhörens seien der Schlüssel zur Deeskalation, so Noll. MZ-Redakteurin Jessica Quick hat mit dem Friedensstifter gesprochen.

Herr Noll, der Begriff der emotionalen Intelligenz wird häufig benutzt. Wie aber lässt sich Streit damit lösen?

Douglas E. Noll: Emotionale Intelligenz beschreibt fünf verschiedene Fähigkeiten. Erstens das Bewusstsein für die eigenen emotionalen Erfahrungen zu haben. Zweitens die Fähigkeit, die eigenen Gefühle anzupassen. Und drittens die Fähigkeit, auch entgegen der eigenen Emotionen zu handeln. Dazu kommt viertens die Fähigkeit, die Gefühle anderer Menschen zu erkennen. Und fünftens die Fähigkeit, sich empathisch auf andere einzulassen.

Vorausgesetzt ich habe diese Fähigkeiten, wie kann ich damit mein Gegenüber beruhigen?

Ignorieren Sie die Worte des anderen! Versuchen Sie, seine Gefühle einzuschätzen und reflektieren Sie seine Emotionen mit

Über den Autor

Douglas E. Noll ist preisgekrönter Autor, Mediator und Trainer für die Entwicklung von Führungsqualitäten. Nach 22 Jahren beendete er seine Karriere als Rechtsanwalt, um Friedensstifter zu werden.

Sein Buch „Die elegante Art, Hitzköpfe und andere Streithammel zu beruhigen. Wie Sie in 90 Se-

kunden Ärger in Luft auflösen“ enthält praktische Übungen und Beispiele. Es ist im Scorpio Verlag erschienen.



einfachen Du-Aussagen, wie „Du fühlst dich nicht verstanden“. Wenn diese Drei-Schritte-Methode richtig eingesetzt wird, kann sie eine verärgerte Person in 45 bis 90 Sekunden beruhigen.

Gibt es verschiedene Methoden der Deeskalation je nach dem, mit wem ich streite?

Nein. Die Grundfertigkeit zur Streitschlichtung funktioniert sowohl bei genervten Jugendlichen, als auch bei wütenden Ex-Ehepartnern oder bei verärgerten Kollegen. Das menschliche Gehirn ist fest programmiert, wie es Informationen empfängt. Dementsprechend gibt es allgemeingültige Möglichkeiten, wie unser emotionales Zentrum beruhigt werden kann.

Wenn wir streiten, geben wir gerne dem anderen die Schuld. Warum?

Dies hat mit dem Selbstwertgefühl und mit dem Wahren des Ge-

sichts zu tun. Wir sind darauf konditioniert, für unsere Fehler keine Verantwortung zu übernehmen. Wir fühlen Scham und Schuld für unsere eigenen Fehler, was oft schmerzhaft genug ist. 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.

Gibt es so etwas wie einen guten Streit oder ist Streit per se negativ?

Ich glaube nicht, dass Streit je gut sein kann. Alle empirischen Beweise zeigen, dass Streiten und Konflikte schlecht für die Gesundheit sind. Studien in den USA oder Dänemark haben belegt, dass Streit etwa in Familien zu einem frühen Tod verursacht durch eine Vielzahl an Krankheiten und Süchten führen kann.

Aber kann ein emotionaler Ausbruch nicht auch einen reinigenden Effekt haben?

Meinungsverschiedenheiten sollten immer zivilisiert ablaufen, und es gibt keine Entschuldigung für Unhöflichkeit, Respektlosigkeit oder Grobheit. Es ist ein großer Mythos, dass ein echter emotionaler Ausbruch kathartisch, also reinigend sei. Dies basiert auf in Verruf gebrachte 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 ist, mit Gefühlen umzugehen. Die empirische Beweisführung zeigt aber das Gegenteil. Der effektivste Weg, um mit starken Emotionen wie in einem Streit fertig zu werden, ist, diese zu reflektieren.

Kleinere Kinder haben manchmal Phasen, in denen sie absolut trotzig sind. Wenn gutes Zureden nicht hilft, was soll man dann machen?

Ich unterrichte, dass man zuerst für die Deeskalation der Emotionen des Kindes sorgen sollte, danach kann man das Problem lösen. Falls man versucht, die Probleme vorher zu lösen, wird das Kind nicht in der Lage sein, dem Gesagten zuzuhören. Es wird mit seinem Trotzanfall weitermachen. Falls die Deeskalation bei dem Kind aber gelingt, haben Eltern außerdem eine viel bessere Chance, ihrem Nachwuchs eine dauerhafte Lehre zu erteilen.