

# \* GESUNDHEITS Journal

DAS MAGAZIN IHRER BKK  
GILDEMEISTER SEIDENSTICKER  
02|12

*Umfrage* Was bedeutet Sommer für Sie? \* *Gefahr von oben* Bitte schützen Sie Ihre Haut! \* *Grünstofftrend* Coole Kräuterdrinks \* *Spezial: Streiten* Streitregeln \* *Mediation* \* Was Frau und Mann meinen, wenn sie und er sprechen \* *Kolumne: Richtig* Feedback geben \* *Lustige Wasserspiele* für den See \* *Sommersong-Quiz*



FERIENJOBS

## Tipps fürs erste Geldverdienen



# Streit geht auch anders

***Gut geübte Streitkunst*** Wie können wir Konflikte besser begegnen? \* ***Der Dritte muss es richten*** Ein Einblick in die Praxis eines Mediators \* ***Lost in Translation*** Was Mann und Frau sich so sagen und dabei eigentlich nicht meinen \* ***Kolumne: Kennen Sie schon die Sandwichtechnik?*** Richtig Feedback geben mit viel Lob dazwischen

In jedem Lebewesen steckt irgendwo auch manchmal ein Streithahn! Streiten ist eine Urform der Kommunikation. Zur Kunst erhoben, kann sie nicht nur befreiend, sondern gesund sein



# Streitkünste

Er hat einen schlechten Ruf, **dabei ist er gar kein so übler Geselle**. Über den Streit und die Kunst, ihn zu beherrschen

—— Text Barbara Lang

**Streit heißt Konflikt!** Und das klingt nach Ärger. Ärger wollen wir nicht. Harmonie ist doch viel schöner. Stimmt! Aber leider nicht immer machbar. Wo Menschen zusammen sind, müssen sie sich auch miteinander auseinandersetzen. Miteinander! Nicht gegeneinander! Aber wie soll das gehen, wenn zwei gegensätzliche Standpunkte aufeinanderprallen? Genau hier kommt die hohe Kunst des Streitens ins Spiel. Eine Kunst, die wir alle nur mehr oder minder gut beherrschen, die aber lern- und ausbaubar ist. Vorausgesetzt, der Wille ist da. Sagen Sie: „Ja, ich will!“, ehe Sie nun weiterlesen: „Ja, ich will streiten – aber richtig!“

**Streit heißt Kommunikation!** Er ist zunächst einmal nichts Negatives, denn jemand geht auf einen anderen zu. Er will verstanden werden oder seinerseits verstehen. Dies ist zumindest im Idealfall die Grundlage für einen beginnenden Streit. Für einen konstruktiven Streit. Wer jedoch das Rechthaben, das Gewinnen, das Runtermachen im Sinn hat, beginnt einen Streit um des Streitens willen. Er ist zunächst nicht an Lösung interessiert, sondern hat eine vollkommen andere Motivation. Da geht es vielleicht um Neid, um alte Verletzungen, Benachteiligung, Rachegefühle, Machtansprüche, die im Streit – meist im Angriff oder in subtilen, spitzen Bemerkungen – ein Ventil finden. Wer dieser Art von Streit den Zündstoff nehmen und ihn auf eine konstruktive Ebene bringen will, muss viel Einfühlungsvermögen haben – egal ob Streitgegner oder Schiedsrichter. Er muss den Streit als vordergründige Kulisse erkennen, hinter der sich das eigentliche Drama abspielt. Dessen Thema überhaupt herauszufinden, zu thematisieren und

aufzulösen, ist dann schon die hohe Kunst der Psychologie. Meist besser durch einen Mediator, einen allparteilichen Vermittler, zu erreichen. Im Arbeitsleben ist diese Art von Streit – der oft zum Mobbing mutiert – häufig Ausdruck vorangegangener Fehlkommunikation oder falscher Organisation. Es geht selten um die vorgeschobene Sache und erstaunlicherweise oft auch gar nicht um die jeweilige Person. Im Privatleben zeigen sich durch solch destruktive Streitstrukturen auch Altlasten wie unterdrückte Gefühle. Aber: Wie auch immer ein Streit verläuft, wo auch immer seine Ursachen liegen – eins ist Streit auf keinen Fall: ein Armutszugnis!

**„Nicht jene, die streiten, sind zu fürchten, sondern jene, die ausweichen“**

Marie von Ebner-Eschenbach

**Streit ist Chance!** Und wenn wir ihn als solche ansehen und annehmen, gehen wir schon viel gelassener und unverkrampfter in die Auseinandersetzung. Wir müssen uns nicht schämen, weil wir Dinge klären wollen. Manch falsch verstandener Harmoniewille macht mehr kaputt als ein klares Wort, das eine Lösung zum Ziel hat. Aber, wie so oft im Leben, kommt es auf den Stil an, den wir nur durch Übung verbessern können. Psychologen wissen, es gibt eine positive und eine negative Streitkultur. Von der Art und Weise hängt nicht nur der Erfolg der Auseinandersetzung ab, sondern auch das Be- und Empfinden der Streitpartner. Psychische und physische Probleme können die Folge von falschem Streitstil sein. Immer nur die Wut >

**Gesundes Streiten sollte eine gemeinsame Lösung, einen Kompromiss zum Ziel haben. Wer zu stur, zu nachgiebig oder immer gleich beleidigt ist, riskiert auf Dauer gesundheitliche Einbußen**



runterzuschlucken, sich beleidigt zurückziehen oder sich übermäßig kämpferisch zu zeigen, macht auf Dauer krank. Der Psychologe Philipp Yorck Herzberg von der Helmut-Schmidt-Universität in Hamburg nennt diese drei Konfliktlösungsstile „schädlich“. Der vierte mögliche Ansatz, den Herzberg bei seinen Untersuchungen mit Paaren beobachtet hat, ist am erfolgversprechendsten: sich um Kompromisse bemühen. Die Kunst des Streitens, so könnte man es vielleicht auf den Punkt bringen, sollte immer einen Weg offen lassen oder öffnen. Sturheit, Rückzug oder Nachgiebigkeit hingegen machen diesen Weg zu!

**Streit ist Kunst.** Eine Fertigkeit, die geübt und reflektiert werden muss. Immer wieder. Sie unterliegt bestimmten Regeln, die etwa besagen, dass das Zuhören wichtiger ist als das Reden. Dass man sich Verallgemeinerungen abgewöhnen muss („Nie machst du ...“) und Beleidigungen tabu sind. Dass Ursachen gefunden, nicht aber Schuldige gesucht werden sollten. Aber auch, dass Klarheit und Authentizität wichtig sind. So gilt das einstige psychologische Patentrezept, die Ich-

Botschaft, neuerdings als überholt. In manch sachlichen Diskussionen, etwa im Arbeitsleben, können sie zwar noch immer deeskalieren und, im Gegensatz zu einem Vorwurf, nicht infrage gestellt werden („Ich fühle mich

**„Ich merke wohl, im Ehestand muss man sich manchmal streiten, denn dadurch erfährt man was voneinander“ J. W. v. Goethe**

übergangen“ contra „Sie haben mich übergangen“). Jedoch wirken sie allzu häufig aufgesetzt und einstudiert. Vor allem bei Familie und Freundschaften kommt es auf Echtheit an, auf Glaubwürdigkeit. Da darf dann schon auch mal die Lautstärke anschwellen und Wut oder Enttäuschung herausgeholt werden, denn Streit ist immer auch eine Herzensangelegenheit. Emotionen lassen sich nun mal nicht von ihm abspalten. Sie können wie ein reinigendes Gewitter niedergehen und aus der dicken Luft wieder Frische machen – durch anschließendes Analysieren, Klären und Auflösen. Denn eins gehört zum guten Streit wie Argument und Gegenargument: das Ende und im Idealfall auch die Versöhnung. —————

# Wenn zwei sich **streiten**

... freuen sie sich auf einen Dritten. **Als neutraler Vermittler** zwischen den Stühlen kann er für Verständnis, Frieden und Neubeginn sorgen

— Text Barbara Lang

**Ein Mediator gibt keine Ratschläge und präsentiert keine fertigen Lösungen. Er begleitet beide Parteien und lässt die Beteiligten selbst ihren Weg finden. Sosan Azad, Mediatorin und Pressesprecherin des Bundesverbandes Mediation ([www.bmev.de](http://www.bmev.de)), gibt Tipps aus ihrer Vermittlerpraxis**

## Die Vorbereitung

Als Vermittler müssen Sie für alle Beteiligten vertrauenswürdig, unparteiisch und allparteilich sein. Klären Sie Termine und Regeln wie ausreden lassen, Vertraulichkeit einhalten oder Offenheit garantieren.

### 1. Phase: Zielformulierung und Themenfindung

Die Konfliktbearbeitung beginnt mit der Frage: Was soll geklärt werden? Ihre Aufgabe als Vermittler ist es, einen gemeinsamen Nenner herbeizuführen. Anschließend geht es ums Ziel. Zielformulierung einer Scheidung ist beispielsweise das gemeinsame Haus. Hier müssen erst mal Aspekte wie Kredit, Finanzen, Mobiliar, neue Wohnsituation und Kinder geklärt werden.

### 2. Phase: Position und Emotion formulieren

Jeder Beteiligte gibt zunächst seinen Standpunkt zu den einzelnen Themen ab. Nicht selten beharren die Parteien stur auf ihrer Sichtweise. Ihre Vermittlerkunst besteht darin, aktiv zuzuhören, Rückfragen zu stellen, zu spielen („Du bist gerade sehr aufgebracht“) und so die emotionale Ebene in den Konflikt zu bringen: Wie geht es dir damit?

### 3. Phase: Werte finden und Perspektive wechseln

Über die Interessen, Gefühle und Bedeutungen führt man die Medianten zu ihren Werten. Die Kernfrage „Was ist gut und wichtig für mich?“ lockert häufig verhärtete Positionen. Darauf aufbauend folgt die Frage: „Welche dieser Werte sind verletzt worden?“ – sie löst beim Gegenüber oft das vermisste Verständnis aus. Idealerweise findet jetzt ein Perspektivwechsel statt!

### 4. Phase: Lösungsweg und Realitätscheck

Im Idealfall wandeln sich nun die Konfliktpartner zu Kooperationspartnern. Alles ist gesagt, alle Seiten beleuchtet. Nun folgt die Annäherung an eine Lösung: In manchen Fällen ebnet bereits das Verständnis den Weg zum gemeinsamen Weitermachen. Manchmal bedarf es noch ausführlicher Vereinbarungen. Und manchmal sehen die Parteien ein, dass keine gemeinsame Zukunft mehr möglich ist – aber ein guter Abschluss. Dann ist die Trennung die Lösung und muss gestaltet werden. Ehe die letzte Phase beginnen kann, sollten alle Vereinbarungen auf ihre Tauglichkeit geprüft werden: Ist das alles machbar? Müssen wir dafür noch jemanden mit einbeziehen, um Erlaubnis bitten? Muss noch etwas ergänzt, verändert werden?

### 5. Phase: Mediationsvereinbarung und Umsetzung

Die Vereinbarung wird schriftlich oder mündlich getroffen. Nach einer Zeit der Umsetzung und des Ausprobierens ist ein erneutes Evaluationsgespräch ratsam, um Festgelegtes nachzubessern.——

