

# **STRESS IM GESPRÄCH VERMEIDEN**

## **SINNVOLL STREITEN LERNEN**

Alfred Debrunner, Dr. phil.

Psychotherapeut FSP

Eine gewisse Spannung, ja sogar ein wenig Aufgeregt-Sein wird bei jedem wichtigen Gespräch vorhanden sein. In Problem-Situationen, bei Widerspruch und bei Konflikten geraten wir jedoch leicht ins Streiten und die Spannung wird unerträglich. Unangenehmer Streit-Stress (Aerger, Wut, Unsicherheit, Angst, Verwirrtheit, Trauer) lässt sich aber vermeiden, wenn wir akzeptieren, dass faires Streiten eine notwendige Voraussetzung ist für gute Konfliktlösungen, in denen beide Partner/Innen gewinnen.

**SGGPsy**

SCHWEIZERISCHE GESELLSCHAFT FÜR GESUNDHEITSPSYCHOLOGIE  
SOCIETE SUISSE DE PSYCHOLOGIE DE LA SANTE

## Stress im Gespräch vermeiden - sinnvoll streiten lernen!

Wir begegnen dem Problem in Familie und Beruf, in Gesprächen zwischen Kindern, Kindern und Eltern oder zwischen Erwachsenen: Unverständnis und unausgesprochene Konflikte hinterlassen Stress, und dieser Stress ist bei der nächsten Begegnung wieder da. Der günstige Moment, in dem man reinen Tisch machen könnte, kommt nicht von selbst, und die innere Spannung wird verdrängt. Angst vor offener Konflikt-Austragung verstärkt den Stress und kann der Anfang einer negativen Beziehungsentwicklung sein. Ängste sind auch an der Entstehung von psychischen und körperlichen Beschwerden beteiligt.

Aber die Angst vor dem Streiten ist nicht ganz unberechtigt: Beim Streiten können wir einander leicht psychische Verletzungen zufügen; das Selbstwertgefühl wird gekränkt.

Wie lernen wir, Konflikte im Gespräch zu lösen, ohne dass ein Partner / eine Partnerin Angst um die eigene Selbständigkeit haben muss?

Zwei Extreme sind zu vermeiden: Keine/r der Partner/Innen soll sich wie eine Dampfwalze durchsetzen, und keine/r soll sich widerstandslos zur Seite drängen lassen. Unverständnis muss überwunden oder mindestens angesprochen werden. Es geht nicht um „sanfte“ Durchsetzung mit Tricks, ebenso wenig um harmoniesüchtige Vergeschwisterung. Die eigene Kompetenz und Macht darf und soll auf den Tisch, und Differenzen dürfen und sollen ausgetragen werden. Ein mit ehrlichen Mitteln geführter Kampf ist besser als verlogene „Fried-höflichkeit“. Wenn bestimmte Grundsätze beachtet werden, ist Streiten ein guter Weg zur Klärung von Gegensätzen und Lösung von Konflikten.

Vor 30 Jahren hat GORDON seine „**niederlagelose Methode**“ zur Konfliktlösung dargestellt, die im Wesentlichen auf der Anwendung von zwei Techniken beruht, dem **Aktiven Zuhören** und den **Ich-Botschaften**.

Mit Aktivem Zuhören meint er einführendes Zuhören, verbunden mit der Rückmeldung, wie das Gehörte verstanden wurde.

Mit Ich-Botschaft ist gemeint, dass persönliche Ansichten nicht verborgen werden (z.B. hinter Man-Formulierungen), sondern dass in einer Aussage die eigene Meinung deutlich gemacht wird.

Die Methode lässt sich in der Familie anwenden, wie auch im Berufs- und Freizeitbereich. Wesentlich für die friedliche Konfliktlösung ist dabei die

**Einstellung:** „Ich will deine Aussagen ernst nehmen, und in meinen eigenen Aussagen will ich klar zu meinen persönlichen Ansichten stehen!“

Zusammenarbeit auf der **Sachebene** ist erst dann möglich, wenn wir Verständnis füreinander aufgebaut haben; denn die **Beziehungsebene** muss zuerst in Ordnung gebracht werden. Wechselseitiges Verständnis stellt sich nur ein, wenn wir unsere unterschiedlichen **Erfahrungen und Ziele / Absichten**, die bei der „Sache“ eine Rolle spielen, kundtun, und uns in die Erfahrungen und Ziele des/der andern einfühlen. So legen wir im Streiten unsere **Perspektive** dar, und wir lernen die Perspektive des Gegenübers kennen und achten.

Da unsere Sprache die komplexen Zusammenhänge hinter den tatsächlichen Aussagen höchstens andeuten kann, ist es begreiflich, dass immer wieder Missverständnisse entstehen können. SCHULZ VON THUN hat 4 verschiedene Ebenen von Aussagen unterschieden. Auch in rein **sachlich** klingenden Fragen (z.B. „Hat die Katze ihr Futter erhalten“) spielen sie mit: Die **Selbstoffenbarung** (Mir ist die Katze lieb.), die **Beziehungsdefinition** (Ich Sorge mich - du sorgst dich nicht, d.h. in Beziehung zur Katze bin ich wichtiger als du!) und ein **Appell** (Du sollst auch zum Rechten schauen!). Je nach dem, wie mein/e Partner/in die Frage versteht, d.h. ob er/sie gerade das „Sach-Ohr“, das „Selbstoffenbarungs-Ohr“, das „Appell-Ohr“ oder das „Beziehungs-Ohr“ benützt, wird er/sie - mehr oder weniger friedlich oder aggressiv - reagieren.

Wenn wir beginnen, unsere Erfahrungen hinter unseren Aussagen ernst zu nehmen, begegnet uns die ganze Palette unserer **Gefühle**. Nicht nur die heitere und positive, auch die Schatten-Seite drängt zum Ausdruck: Verlusterfahrungen erzeugen vielleicht Tränen der Trauer oder Wut und Aggression, aus Erfahrung von Niederlagen, Aufregung und Stress entstehen Verzagtheit, Angst und Unsicherheit. Das **Offenlegen von Erfahrungen und Gefühlen** scheint ein Umweg zu sein, aber nur wenn wir zu diesem Umweg bereit sind, erreichen wir Beziehungsklärung und mitmenschliches Verstehen.

Wir können uns darin üben, im Fall von Widersprüchen, Konflikten und Problemen nicht primär eine (unsere!) **Lösung** anzustreben, sondern in einen **Prozess** des Aushandelns zu treten: Kontakt, Selbstdarstellung, Verstehen und Aushandeln - das ist Streiten!

Beidseitiges Ansprechen von Erfahrungen, Zielen und Gefühlen (ohne den andern / die andere zu überfahren oder den eigenen Minderwertigkeitsgefühlen zu verfallen), sowie der Perspektivenwechsel verwandeln den „Streitstress“ in **gespannte Erwartung von mehr persönlichem Verständnis und Autonomie**.

Streitend kämpfen wir dann nicht nur um das Gehört- und Verstanden-Werden, sondern auch um eine vorläufig unbekannt gemeinsame Zukunft: Wir haben die Chance, **miteinander Gewinner und Gewinnerin** zu werden!

Wir streiten, damit jede/r ihre/seine persönliche Ansicht einbringen kann und verstanden wird. Doch die zwei Ziele, sich selbst einzubringen *und* das Gegenüber zu verstehen, scheinen sich nicht leicht zu vertragen: Um mich selbst einbringen zu können, brauche ich persönliche Ueberzeugtheit und gesunde Angriffigkeit, was leicht als Ueberheblichkeit und feindseliger Angriff missverstanden werden kann. Umgekehrt kann es sein, dass mir Einseitigkeit zugeschrieben wird, oder dass ich mich in Unsicherheit oder Fehlerhaftigkeit ertappt fühle. Streiten führt tatsächlich oft zu vermehrter **Distanz**, zu **Wut auf das Gegenüber und zu Angst vor dem Versagen**.

Streiten ist nur dann sinnvoll, wenn wir diese **Stress-Empfindungen als Aufforderung zur Problemlösung** wahrnehmen: Verstehen und Verstanden-Werden schaffen neuen Kontakt und das Offenlegen der persönlichen Ansichten führt zu einem deutlichen Profil der Unterschiede.

Wenn wir den **Streit-Stress**, d.h. unseren Aerger, unsere Sorge, Unsicherheit, Angst und Verwirrtheit **als Signal für eine klärende Auseinandersetzung** auffassen, und wenn wir bereit sind, hinter den sachlichen Differenzen die unterschiedlichen persönlichen Erfahrungen und Gefühle offenzulegen und zu achten, dann besteht eine gute Chance, dass unser Streit sinnvoll wird: So finden wir am ehesten eine **niederlagelose Lösung** und gehen **beide als Gewinner/Innen** aus dem Streit hervor.

### **Empfohlene Literatur:**

- Cohn Ruth C.: Von der Psychoanalyse zur Themenzentrierten Interaktion, Stuttgart 1975
- Cohn Ruth C., Ch Terfurth (Herausg.): Lebendiges Lehren und Lernen: TZI macht Schule, Stuttgart 1993
- Flammer August: Einführung in die Gesprächspsychologie, Bern 1997
- Gordon Thomas: Familienkonferenz, Hamburg 1972 und neuere Auflagen
- Schulz von Thun Friedemann: Miteinander reden 1, Rowohlt 1981
- Schulz von Thun Friedemann: Miteinander reden 2, Rowohlt 1989
- Watzlawick Paul, I. H. Beavin, D. D. Jackson: Menschliche Kommunikation, Bern 1969

