

Psychologie:

Richtig streiten

Lieber mal schreien als dauernd sachliche Ich-Botschaften von sich geben – Psychologen empfehlen neue Regeln zur Konfliktlösung. Eine Anleitung für den gelungenen Zoff mit Erfahrungen von Menschen, die diesen beherrschen.

Von Susanne Schäfer

5. April 2011, 8:00 Uhr ZEIT Wissen Nr. 3/2011



Bloß nicht sagen: »Wie kann man nur so blöd sein, die Kamera zu vergessen!« Lieber eine Ich-Botschaft senden: »Schatz, ich ärgere mich, weil ich im Urlaub gerne Fotos mache und das jetzt nicht möglich ist.« Klingt ungewohnt. Noch einmal üben, den fremden Satz. Dann laut sagen, aber nicht zu laut! Lass den Tiger im Käfig.

Wer Konfliktratgeber liest, lernt meist Regeln für sanftes Streiten: immer sachlich bleiben und ohne direkte Kritik seinen Standpunkt vertreten. Psychologen der neuen Schule halten davon nicht viel. Sie betrachten Streit als normalen und wichtigen Teil des Alltags. Schließlich müssen Kollegen oder Nachbarn Konflikte austragen, in Beziehungen muss ein Partner dem anderen zeigen, wenn er gekränkt ist – und das geht eben nicht immer ruhig und sachlich. Trotzdem: Gutes Streiten kann man lernen, und zwar ohne sich so zu verbiegen, wie die Ratgeber der alten Schule es verlangen.

Ganz ohne Verbote und Tabus geht es beim Streitenlernen allerdings nicht. Der Psychologe Philipp Yorck Herzberg von der Helmut-Schmidt-Universität in Hamburg unterscheidet vier Konfliktlösungsstile von Paaren – drei davon sind so schädlich für die Beziehung, dass man sie sich abgewöhnen sollte: sehr kämpferisch zu streiten, sich schnell zurückzuziehen und zu nachgiebig zu sein.

Aussicht auf Erfolg haben Herzberg zufolge vor allem Paare, die sich um Kompromisse bemühen. Der Psychologe und seine Mitarbeiter haben das an echten Konfliktfällen erforscht. In ihren Studien lassen die Wissenschaftler Paare Aufgaben lösen, zum Beispiel einen gemeinsamen Urlaub planen. Paare mit positivem Stil streiten sich zwar auch darüber, ob sie Wellness oder Wandern wollen, einigen sich aber bald: dieses Jahr Bäder und Massagen, nächstes Jahr Rucksack und Zelt. Außerdem zeigen sie einander, dass sie die Meinung des anderen wahrnehmen, auch wenn sie diese nicht teilen. »Es wirkt oft Wunder, wenn man explizit ausspricht: Ich sehe, dass du da anders denkst«, sagt Herzberg.

Paare dagegen, die auf eine der drei schädlichen Arten streiten, sind mit ihrer Beziehung meist weniger zufrieden, hat der Psychologe mithilfe von Fragebögen und Persönlichkeitstests herausgefunden.

Beim kämpferischen Stil wird einer von beiden zynisch, beleidigt den anderen oder versucht, ihn zu dominieren. Ihm geht es oft nicht um die Sache, sondern um den persönlichen Angriff. Eine kämpferische Ehefrau wird womöglich nur genervt die Augen verdrehen, wenn ihr Partner einen Kompromiss vorschlägt. Und wenn einem Mann, der so streitet, keine Argumente einfallen, sagt er gerne mal: »Du bist wie deine Mutter.«

Defensiver, aber ebenfalls schädlich ist ein Rückzug. Wer ihn im Streit antritt, ist meist schon bei kleinen Anlässen beleidigt. »Auf den Partner wirkt das oft so, als interessiere sich der andere gar nicht für den Konflikt«, sagt Herzberg.

Allenfalls kurzfristig hilft Nachgiebigkeit: Wer seine eigenen Bedürfnisse leugnet, um es dem anderen recht zu machen, erreicht vorübergehenden Frieden, aber keine Lösung des Konflikts. »Wenn jemand immer Zugeständnisse macht, staut sich Groll an, und der Partner erscheint nach einer Weile übermächtig«, sagt Herzberg. Nachgiebige Streiter erwarteten oft Dankbarkeit, weil sie ihre Position für den anderen aufgeben. »Häufig fragt sich der Partner in der Situation aber, was der andere eigentlich will.«

Menschen, die im Streit schnell beleidigt oder zu nachgiebig sind, haben häufig größere psychische Probleme, ergaben die Untersuchungen. »Rückzug ist eine Form von Selbstschutz und meist Ausdruck eines geringen Selbstwertgefühls«, sagt Herzberg. Und wer zu schnell von seinen Standpunkten abrückt, fühlt sich oft unsicher in der Beziehung und klammert aus Angst, den Partner zu verlieren. Die Ursache kann in der Beziehung zu den Eltern liegen – die beleidigten und die nachgiebigen Streiter haben schon hier oft schlechte Erfahrungen gemacht. Wenn beispielsweise ein Vater die Familie verlässt, kann das bei Kindern Bindungsangst auslösen.

Was die Sache noch schwieriger macht: Während der kämpferische Streitstil schlecht für die Beziehung ist, schadet es der Gesundheit, Wut zu unterdrücken und anderen gegenüber freundlich zu tun. Psychologen der Universität Frankfurt am Main ließen Studenten in einem Rollenspiel Kundencenter-Mitarbeiter darstellen. Die Probanden, die auch unverschämten Kunden gegenüber auf Wunsch der Psychologen immer freundlich blieben, hatten einen höheren Blutdruck als diejenigen, die zurückpöbeln durften. Langfristig kann es schädlich sein, bei der Arbeit gute Laune oder Mitgefühl vorzutäuschen – dadurch steigt die Gefahr, an Burn-out zu erkranken.

Persönlichkeit kann man schwer ändern, dafür aber den Konfliktstil

Wie aber streitet man so, dass weder die Beziehungen zu anderen noch die eigene Gesundheit leiden? Wie laut darf man werden? Und kann man gutes Streiten lernen, auch wenn man schon als Kind schlechte Erfahrungen gemacht hat?

Die Beleidigten und die Nachgiebigen haben gute Aussichten: Zwar kann man Herzberg zufolge die Persönlichkeit, in diesem Fall die Ängstlichkeit, nur schwer ändern, dafür aber den Konfliktstil. »Oft hilft es schon, die Streitpartner auf ihre typischen Muster aufmerksam zu machen«, sagt er. »Wenn wir Paaren eine Videoaufzeichnung von ihrem Streit über die Urlaubsplanung zeigen, sind viele überrascht, weil sie während der Auseinandersetzung aufgebracht waren und vieles gar nicht wahrgenommen haben.« Die Übung könne typische Abläufe bewusstmachen. Dass es auch als Übung für daheim taugt, sich beim Streiten zu filmen, bezweifelt der Psychologe jedoch. »Ich stelle mir vor, dass man dieses Mittel auch missbrauchen könnte, um den Partner zu verunsichern.« Eher könne eine Paartherapie helfen. Nachgiebige Menschen lernen dort zum Beispiel, wie sie ihren Partner dazu bringen, mehr auf ihre Bedürfnisse zu achten.

Der Paartherapeut und emeritierte Psychologieprofessor Dirk Revenstorf bittet Paare in seinen Sitzungen, Streits nachzuspielen, die sich wirklich so ereignet haben. »Du wolltest doch den Schreiner anrufen, damit er die Terrassentür richtet«, sagt die Frau dann zum Beispiel. Der Mann nimmt sich vor, das zu tun, aber sie kommt ihm zuvor und ruft selbst an. »Immer muss ich alles regeln«, schimpft sie. »An der Stelle unterbreche ich den Dialog und frage die Frau, wie es ihr geht«, sagt Revenstorf. »Nach einer Weile kommt dann zum Beispiel heraus, dass sie unbewusst Angst vor Kontrollverlust hat.« Der Mann dagegen sei vielleicht enttäuscht, dass sie ihm alles aus der Hand nimmt. »Ich stelle mich dann hinter ihn und fasse ihm leicht auf die Schultern, damit er das auch körperlich spürt«, erklärt Revenstorf. Im Gespräch zeige sich möglicherweise, dass er schon vom Vater unterdrückt wurde und daher das Bedürfnis hat, mal auf den Tisch zu hauen. »So lernen beide, sich selbst und den Partner besser zu verstehen und mit Konfliktsituationen entspannter umzugehen«, sagt Revenstorf.

Gute Nachrichten gibt es auch für alle, die im Streit gerne laut werden: Eine Grundregel der Psychologie besagt, dass Kommunikation stimmig sein muss. Wer sich ärgert, sollte das auch zeigen, laut werden ist also erlaubt. Aber wie laut? Das ist von der Situation abhängig. »Im Beruf muss man Ärger vorsichtig dosieren, sollte ihn aber zeigen«, sagt Maud Winkler, Paartherapeutin und Coach für Führungskräfte. »Wenn man wütend ist, weil der Kollege die gemeinsame Idee in der Konferenz als seine präsentiert hat, kann man nicht vollkommen ruhig bleiben. Sonst wird er nicht verstehen, wie schlimm der Vorfall für einen ist.«

In der Beziehung laut zu werden, kann man dagegen riskieren – schädlich ist hier eher eine respektlose Haltung, weniger die Lautstärke. Auch die einst in Verruf geratenen Du-Botschaften sind inzwischen wieder erlaubt. Lange predigten Paartherapeuten, man solle immer Ich-Botschaften formulieren (»Ich fühle Ärger in mir aufsteigen, weil das Geschirr immer noch dreckig ist« statt »Jetzt hast du immer noch nicht abgespült«). Psychologen befürchteten, Du-Botschaften könnten wie Beurteilungen von oben herab klingen. Ich-Botschaften dagegen sollten es dem Gesprächspartner erleichtern, die Kritik anzunehmen.

Die neue Schule der Kommunikationspsychologie hat allerdings erkannt, dass Du-Botschaften authentischer sind und sich besser einprägen. Gerade wenn Menschen über längere Zeit Konflikte vermieden hätten, könne »eine vorübergehende Phase von Angriffen, Vorwürfen und Beschuldigungen geradezu heilsam sein«, schreibt der Kommunikationspsychologe Friedemann Schulz von Thun. »Ich-Botschaften sind häufig zu soft und wirken antrainiert«, sagt auch Maud Winkler. Im Zweifelsfall gelte:

Klarheit vor Schönheit – lieber deutlich sagen, was Sache ist, als sanfte Sätze zu formulieren, in denen die eigentliche Aussage verloren geht.

Entscheidend ist ohnehin nicht, wie man im Affekt streitet, sondern wie gut man hinterher analysiert und auflöst, was wen warum geärgert hat und worum es wirklich ging. Heftige Auseinandersetzungen sind daher nicht schlimm, findet auch Maud Winkler. »Brüllen und Heulen kann auch eine Entladung sein«, sagt sie. Viele Paare täten sich danach leichter, Konflikte zu klären.

Auf die konkrete Wortwahl komme es dabei nicht so sehr an, betonen die Psychologen, sondern auf die Haltung. »Wichtig ist, wie man mit eigenen Konflikten umgeht«, sagt Maud Winkler. »Wenn man bei sich die Ursache dafür sucht, dass man gerade unausgeglichen ist, anstatt dem Partner oder Kollegen die Schuld daran zu geben, lassen sich Konflikte besser lösen.« Mit sich selbst einigermaßen im Reinen zu sein hilft ihrer Erfahrung nach enorm. Statt schnell gekränkt zu sein, könne man dann versuchen, zu verstehen, warum man wie reagiert und welche Gefühle und Reaktionen man beim anderen auslöst.

Leichter umzusetzen ist womöglich ein anderer Vorschlag: Vorbeugung. Maud Winkler empfiehlt Partnern, Kollegen und Nachbarn, regelmäßig über Konflikte zu reden, bevor diese in Streit ausarten. »Viele haben Angst, Probleme anzusprechen, weil sie denken, dass sie zum Beispiel am Arbeitsplatz dadurch das kollegiale Verhältnis stören. Dabei ist es ja schon gestört, die Missstimmung ist ja schon da.« Deshalb rät Winkler, lieber rechtzeitig den Mut für eine Konfrontation aufzubringen.

Wenn solche Vorbeugungsmaßnahmen heftige Auseinandersetzungen nicht verhindern, gibt es einen Trost: Vielleicht hilft regelmäßiges Üben, richtig gut im Streiten zu werden. Theoretisches Wissen allein reicht dazu nämlich nicht, wie die Erfahrung des Psychologen Philipp Yorck Herzberg zeigt. »Meine Frau sagt immer: ›Du beschäftigst dich doch den ganzen Tag mit Konfliktlösung – warum merke ich bloß nichts davon?‹«