



So geht streiten richtig

Text: Thierry Moosbrugger

Bild: zVg

Gestritten wird überall – das lässt sich wohl nicht vermeiden und ist auch oft reinigend. Damit der Streit – ob im Büro, zu Hause, auf dem Sportplatz oder wo auch immer – tatsächlich etwas Positives bewirkt, braucht es eine gute Streitkultur. Das sagt einer, der es wissen muss – der Basler Ombudsmann Thierry Moosbrugger. Sein Buch zu diesem Thema «50 X besser streiten» hat sich schnell zu einem Verkaufsschlager entwickelt – für uns hat er einige wichtige Punkte herausgepickt.

50 × besser streiten als Spickzettel

«50 × besser streiten» ist eine Art Werkzeugkiste mit vielen Übungen und Gedankenanstößen. Sehr verkürzt stelle ich hier einige Werkzeuge vor. Es ist ein bisschen wie ein «Spickzettel» mit Stichworten. Die eigentlichen Übungen und Hintergründe dazu sind dann eben im Buch erklärt.

Streiten ist doof. Immer. Streiten ist auch unvermeidlich und gehört zum Leben. Wie Grippe und die Steuererklärung.

Weil Kommunikation in Konflikten jedoch ganz anders funktioniert als im Alltag, sind praktische Lösungen gefragt – herumbrüllen nützt ebenso wenig wie Streit schönreden. Was hilft: besser streiten lernen.

Das Ziel: Die Konfliktenenergie möglichst rasch verstehen, auflösen oder umwandeln, damit Win-win-Lösungen entstehen – ob im Büro, zu Hause, auf dem Sportplatz oder wo auch immer.

1. Konfliktkommunikation läuft anders

In der Alltagskommunikation haben wir eine grosse Verstehenstoleranz. Anders im Streit: Ich fühle mich vom Gegenüber angegriffen und in Frage gestellt, die Beziehung ist bedroht, mein emotionales Zentrum im Alarmzustand.

Deshalb sind in Konflikten kleine Worte Wegweiser beziehungsweise Abzweigungen, ob ein Streit in Richtung Eskalation oder in Richtung Lösung geht.

Konkrete Tipps:

- Verbanne Superlative und Wörter wie «immer», «nie», «überall», «nirgend» aus deinem Wortschatz.
- Formuliere Sätze positiv statt negativ. Zum Beispiel: «Ich möchte heute um 17 Uhr in den Feierabend gehen» (statt «Ich möchte heute keine Überstunden machen»).
- Verwende konsequent «und» statt «aber». Zum Beispiel: «Ja, du hast recht, und ich möchte noch beifügen, dass ...» (statt «Ja, du hast recht, aber ich möchte noch beifügen, dass ...»).

2. Bremsen, kühlen, Schritt zurück

Alles, was in einem Streit Tempo reduziert, Abkühlung bringt und Abstand schenkt, ist hilfreich. Wo Bauch und Herz rasen und rauchen, kann das Hirn nur schlecht funktionieren. Das rückt eine gute Lösung in weite Ferne.

Konkrete Tipps:

- Time-out: Kündige wie eine Hockeymannschaft an: «Ich brauche ein Time-out!» Verlasse den Raum und mache eine Minute irgendetwas anderes (Kaffee trinken, WhatsApp checken, Luft schnappen, Treppenrennen).
- Die Futurum-Zwei-Methode: Gehe in Gedanken zwei Tage, zwei Monate und zwei Jahre in die Zukunft und überlege dir, was du jetzt tun kannst, das dich dann stolz machen würde, wenn du zurückschaust.
- «Was ist das Thema?» Stelle immer wieder die Frage, was das Thema ist, um nicht in Nebensächlichkeiten abzuschweifen.

3. Verantwortung übernehmen

Wir kennen das: «Ich MUSSTE noch Mails beantworten.» Schuld, dass mein Team eine Viertelstunde warten musste, sind also die Mails, ich bin ein Opfer und habe ein Recht auf Verständnis. So beliebt diese Strategie auch ist, auch sie ist ein Abzweiger in Richtung Eskalation.

Konkrete Tipps:

- Für sein Verhalten geradestehen. Also: «Ich habe meinen Tag schlecht organisiert.» oder «Ich habe vergessen, euch über meine Verspätung zu informieren, ich bitte euch um Entschuldigung.»
- Verwende «ich» statt «man». Auch «man» ist ein Trick, die Verantwortung abzuwälzen.

4. Wertschätzung: doppelt wichtig

Schon im Alltag ist Wertschätzung ein Kernbedürfnis. Und im Streit wird das Ausdrücken jeder Art von Wertschätzung nochmals wichtiger, gerade weil ich mich verunsichert und in Frage gestellt fühle. Und ja, klar: Es ist eine Herausforderung,

das Gegenüber zu loben, wenn ich mich angegriffen fühle.

Konkrete Tipps:

- «Ja – (pause machen)»: Jede Äusserung des Gegenübers mit einem «Ja» quittieren, und danach eine kleine Mini-Pause machen, bevor ich weiterrede. Das ist gleichzeitig eine Mini-Entschleunigung (siehe oben) und ist für mein Gegenüber ein Zeichen, dass das Gesagte bei mir «angekommen» ist – das ist bereits eine wichtige Wertschätzung.
- Alles Positive sagen, das ich sagen kann: «Danke für Ihre Offenheit, auch wenn es schwierig ist, das anzunehmen.» – «Sie haben Ihre Kritik gut auf den Punkt gebracht.» – «Danke für die Ehrlichkeit, auch wenn sie schmerzt.» – «Danke, dass Sie trotz meiner Kritik ruhig bleiben.»

5. Die Fussballlogik

Ein Ball rutscht Messi unter dem Fuss hindurch, Ronaldo verschießt einen Elfmeter – für mich ist der Fussballsport ein Vorbild, wenn ein Streit wieder mal eskaliert ist. Grosschance versiebt? Rote Karte erhalten? Zum zehnten Mal im Offside gestanden? Tja. Pfliffe akzeptieren, Strafe hinnehmen, weiter trainieren und von neuem versuchen.

Konkrete Tipps:

- Meine grossen Fails: Von jedem Star gibt es Sammlungen von unglaublichen Fehlern im Internet. Machen auch Sie einen Katalog Ihrer übelsten Fehler. Es stärkt Ihren Humor und ist ein Ausdruck des «Fehler sind Helfer»-Prinzips.
- Meine kleinen Erfolge: Dasselbe in Positiv. Ein «Success-Book» ist Motivation und Erfahrungsschatz, aus dem Sie schöpfen können.

... und, wenn mir dann mal ein wunderbares Tor beziehungsweise eine tolle Lösung nach einem Streit gelingt, dann darf ich mich durchaus überschwänglich wie ein Fussballer darüber freuen und mit dem Gegenüber mit einem «Friedensbier» anstossen. ●

→ www.50xbesserstreiten.ch