

>> Mensch ärgere Dich! – oder nicht?

Wie Sie Ärger aufrichtig aussprechen können und Ihre Glaubwürdigkeit dabei bewahren

In einer von C. M. Lewis im Jahr 2000 veröffentlichten Studie im «Journal of Organizational Behavior» wurden Mitarbeitende befragt, wie sie die Führungs- und Fachkompetenz ihrer Vorgesetzten einschätzen, wenn diese ihrem Ärger Ausdruck verleihen. Sowohl bei Frauen als auch bei Männern sank diese merklich. Muss man somit seinen Ärger am Arbeitsplatz unterdrücken?

Zum Glück ist man sich heute der Bedeutung der Gefühle auch im beruflichen Umfeld bewusster. Viele neuere Gesundheitsstudien weisen darauf hin, dass unterdrückter, aber auch exzessiv ausgelebter Ärger gesundheitsschädigend ist. Zudem wirkt er sich ungünstig auf unsere Leistungsfähigkeit aus. Wie aber kann Wut und Ärger auf eine Art und Weise ausgedrückt werden, dass wir unser Gesicht wahren und gleichzeitig gehört werden?

In der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) ist Ärger eine wichtige Warnmeldung, dass Bedürfnisse nicht erfüllt sind. Wenn sich bei einem Auto die Ölstand-Warnleuchte meldet, fahren Sie auch nicht einfach weiter. Sie reagieren, um einen Motorschaden zu vermeiden. Das gleiche gilt bei der Warnmeldung «Ärger». Diesen einfach hinunter zu schlucken, belastet den Magen. Lassen Sie den Ärger explosionsartig raus, ist das nachweisbar schlecht für Blutdruck und Beziehungen. Bei der Warnmeldung «Ärger» lohnt es sich deshalb inne zu halten und nachzuforschen, was wir im Moment brauchen.

«Ärger zeigt mir zwei Dinge: ich bekomme nicht, was ich will und ich gebe jemand anderem die Schuld dafür.»

sagt Marshall B. Rosenberg, der Vater der GFK. Uns macht nicht wütend, was Menschen tun, sondern unsere urteilenden Gedanken darüber.

Beispiel: Daniels Kollege Peter kommt später als vereinbart zur Sitzung. Daniel ärgert sich: «Peter ist so was von unzuverlässig und nimmt seinen Job überhaupt nicht ernst!» In seinem Kopfkino sieht er, wie Peter andauernd mit Kolleginnen plaudert – das ein-

zige, was ihn offenbar interessiert! Diese Vorstellung bringt sein Blut in Wallung. Wenn er Peter jetzt auf die Verspätung und die Plaudereien ansprechen würde, könnte er seine Wut kaum unterdrücken. In diesem Gemütszustand ist er weder handlungsfähig, noch stehen die Chancen für eine weitere konstruktive Zusammenarbeit gut.

Das ärgerliche am Ärger ist, dass man sich selber damit schadet.

Daniel möchte sich Gehör verschaffen, auf eine Art und Weise, die konstruktiv ist und ihn persönlich weiter bringt. In einem GFK-Seminar hat er gelernt, dass es sinnvoll ist, zuerst alle Urteile niederzuschreiben und diese danach in eine wertfreie Beobachtung, Gefühle, Bedürfnisse und eine konkrete Bitte zu übersetzen.

Daniel hat gute Erfahrungen gemacht, bei Ärger ein Time-out zu nehmen und sich klar darüber zu werden, um was es ihm wirklich geht. Deshalb entscheidet er sich für eine Kaffeepause mit Papier und Bleistift und reflektiert seinen Ärger. Er geht dabei nach den folgenden Schritten vor: (siehe Tabelle)

Dieser Prozess führt Daniel vom «ausser-sich-sein» hin zu seiner innerlichen Befindlichkeit. Die Klarheit über seine Bedürfnisse bringt ihn wieder in Kontakt mit seinem inneren Motor. Mit dieser Energie spricht er sein Anliegen klar und verständlich an: «Peter, du bist heute eine Viertelstunde nach Sitzungsbeginn erschienen und ich konnte Dir nicht alle Aufgaben übergeben. Danach habe ich Dich auf dem Gang mit den Kolleginnen der anderen Abteilung reden sehen. Ich bin frustriert, weil ich dringend Entlastung brauche. Lass uns bitte jetzt zusammensitzen und schauen, wie du mich entlasten kannst. Okay?» Es erübrigt sich, zu ergänzen, dass Peter diese Bitte gut hören konnte und gerne darauf eingegangen ist.

Ärger ausdrücken heisst also nicht: «Du bist falsch!» oder «Du bist schuld!», sondern «So geht es mir und das brauche ich jetzt.» Das Wissen darüber, was wir brauchen, macht uns wieder handlungsfähig. Damit kann auch Ärger am Arbeitsplatz konstruktiv ausgedrückt werden.

Vera Heim

In 5 Schritten Ärger produktiv umwandeln	
1. Beobachtung	Erkennen Sie den Auslöser für Ihren Ärger, ohne ihn mit Bewertungen zu vermischen.  <i>Heute ist Peter eine Viertelstunde nach Sitzungsbeginn erschienen. Ich konnte deshalb nicht alle Punkte mit ihm besprechen, die mir wichtig sind. Danach habe ich Peter mit den Kolleginnen der anderen Abteilung auf dem Gang sprechen sehen.</i>
2. Kopfkino	Werden Sie sich der Gedanken als Ursache bewusst, die Sie wütend auf eine andere Person gemacht haben. Was denken Sie selbst in diesem Moment über die andere Person?  Der zentrale Teil: Seien Sie ausführlich, denn jedes Urteil ist ein Wegweiser zu einem Bedürfnis <i>«Der ist so was von unzuverlässig! Der macht hier eh nur was er will! Der kommt doch extra zu spät in die Sitzung, weil er sich vor neuen Aufgaben drücken will!» «Ich ertrinke hier in Arbeit und er plaudert stundenlang mit den Damen der anderen Abteilung. Flirten ist wohl das Einzige, was ihn hier interessiert! Für was wird er eigentlich bezahlt?»</i>
3. Bedürfnis	Wandeln Sie die verurteilenden Gedanken in Bedürfnisse um: Für welche Ihrer Bedürfnisse wollen Sie sich einsetzen?  <i>Beispielsweise Verlässlichkeit, Entlastung, alle leisten gleichermassen einen Beitrag</i>
4. Befinden	Wie fühlen Sie sich jetzt in Kontakt mit diesen Bedürfnissen, die in der Ausgangssituation zu kurz gekommen sind?  <i>frustriert, erschöpft, unter Druck</i>
5. Bitte	Welche Bitte könnten Sie jetzt an sich selbst haben?  <i>Darauf spreche ich ihn heute Nachmittag an. Ich werde ihn bitten mit mir abzuklären, wie er mich jetzt entlasten kann.</i>

aus dem NEWS LETTER 08/2010

Haben Sie Lust auf mehr Lesestoff rund um das Thema Gewaltfreie Kommunikation?

Dann senden Sie uns ein E-Mail mit dem Namen „Bestellung >>auf-gespürt“ und Ihrer Post- und E-Mail-Adresse an office@tcco.ch. Sie erhalten dann kostenlos und 2 Mal/Jahr das Magazin per Post und/oder per E-Mail zugestellt.