

Empathisch auf einen verärgerten oder wütenden Menschen eingehen

Wenn jemand verärgert oder wütend ist, kommt es häufig zu zwei Reaktionen von uns: Wenn wir den Ärger oder die Wut des Gegenübers nicht mit uns in Verbindung bringen, fühlen wir uns vielleicht hilflos oder ratlos. In diesem Fall können wir im Prinzip gleich vorgehen, wie wenn eine Person traurig ist (siehe „Empathisch auf einen traurigen Menschen eingehen“). Anders ist es, wenn wir den Ärger oder die Wut des Gegenübers mit uns selber in Verbindung bringen. Dann kann es sein, dass wir uns selber ärgern oder wütend werden oder dass wir Scham- und Schuldgefühle haben.

Tipp

Wenn sich jemand ärgert oder wütend ist und Sie selber Ärger, Wut, Scham- oder Schuldgefühle erleben, tun Sie Folgendes:

1. Sagen Sie ihrem Gegenüber, dass bei ihnen grad Einiges abläuft und Sie zuerst Klarheit darüber erhalten wollen, worum es bei ihnen geht, bevor Sie reagieren.
2. Vermutlich lohnt es sich, wenn Sie sich kurz zurückziehen und Sie sich Notizen machen können. Mit ein wenig Übung können Sie es dann auch im Kopf machen.
3. Sammeln Sie alle Aussagen, die Sie sich nun sagen. In der Regel handelt es sich dabei um urteilende, wertende Aussagen über die andere Person oder über sich selber.
4. Wählen Sie die Aussage aus, die Sie am stärksten emotional bewegt (z.B. ärgert oder wütend macht) und klären Sie, für welches unerfüllte Bedürfnis* diese Aussage steht.
5. Prüfen Sie, wie Sie sich fühlen, wenn Sie daran denken, dass ihnen dieses Bedürfnis wichtig ist.
6. Prüfen Sie, ob Sie in diesem Zusammenhang eine Bitte an sich oder ihr Gegenüber haben. (Es kann gut sein, dass bereits das Erkennen des Bedürfnisses, welches bei ihnen zu kurz kommt, dazu führt, dass Sie ruhig werden und der Ärger oder die Wut weggeht.)
7. Prüfen Sie danach, ob es noch weitere Aussagen oder Gedanken (im Zusammenhang mit der oben beschriebenen Situation) gibt, die Ärger, Wut, Scham- oder Schuldgefühle bei ihnen auslösen. Falls ja, verfahren Sie mit diesen wie vorher von 4.-6.
8. Wenn Sie keinen Ärger, Wut und keine Scham- oder Schuldgefühle mehr erleben, können Sie empathisch auf ihr Gegenüber eingehen. Verfahren Sie dazu wie im Dokument „Empathisch auf einen traurigen Menschen eingehen“.

* Damit dieses Vorgehen funktioniert, ist es wichtig, dass Sie verstehen, was in der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) unter diesen Begriffen genau verstanden wird. Lesen Sie dazu das Merkblatt „Die vier Schritte“. Eine Sammlung von Gefühlen und Bedürfnissen finden Sie im Dokument „Sammlung von Gefühlen und Bedürfnissen“.

Begründung

Vielleicht werden Sie nun sagen, dass Sie auf diese Weise gar nicht dazu kommen, auf den Ärger oder die Wut ihres Gegenübers zu reagieren, weil Sie viel Zeit für die Klärung ihres eigenen Ärgers oder ihrer eigenen Wut brauchen. Das mag sein. Und trotzdem lohnt es sich aus meiner Erfahrung, lieber nicht auf mein Gegenüber zu reagieren, so lange ich selber verärgert oder wütend bin. So lange wir wütend, verärgert voller Scham- oder Schuldgefühle sind, können wir uns kaum empathisch auf unser Gegenüber einlassen. Wir sind zu sehr mit unseren eigenen Gefühlen und Urteilen beschäftigt.