

Ärger loswerden (transformieren)

Tipp

Wenn Sie Ärger möglichst rasch loswerden wollen, tun Sie folgendes:

1. Notieren Sie die auslösende **Beobachtung***.
2. Notieren Sie ungefiltert alle **urteilenden und wertenden Gedanken**, die sie im Zusammenhang mit dem Ärger über die involvierte Person haben (das können auch Sie selber sein).
3. Überlegen Sie für jede Aussage, für welches **Bedürfnis*** von Ihnen diese steht.
4. Notieren Sie die **Gefühle***, die Sie haben, wenn Sie herausfinden, dass es Ihnen um dieses Bedürfnis geht.
5. Formulieren Sie zu jeder Aussage eine konkrete **Bitte***, die Sie in diesem Zusammenhang an eine andere Person oder an sich selber haben.

* 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

Ärger kann manchmal ganz schön mühsam sein. Wenn Sie sich so richtig ärgern, verhalten Sie sich anderen Menschen gegenüber vielleicht oft nicht so, wie Sie möchten. Vielleicht beeinträchtigt Sie der Ärger manchmal bei der Arbeit so sehr, dass Sie nicht mehr richtig arbeiten können. Je nach Situation, kann es mehrere Stunden dauern, bis sich der Ärger gelegt hat. Mit diesem Vorgehen haben Sie ein Instrument, mit dem Sie Ärger effizient transformieren können. Der hier vorgeschlagene Prozess benötigt etwa 15 bis 30 Minuten. Wenn Sie finden, dass das viel Zeit ist, vergleiche Sie diese Zeit mit derjenigen, die Sie sonst brauchen, bis ihr Ärger „verflogen“ ist.

Wenn Sie sich ärgern, dann ist dies immer verbunden mit wertenden Gedanken. Ein wichtiger Teil dieses Prozesses betrifft die Identifikation dieser Gedanken. Sie dienen uns als Wegleiter zu den Bedürfnissen, die sich in einer bestimmten Situation für uns nicht erfüllen.

Beispiel

1. **Auslösende Beobachtung:** Frau Müller sagt mir am Telefon, dass die Bereitstellung der Aula nicht wie von mir gewünscht per 07.00 Uhr möglich ist, sondern lediglich per 07.30 Uhr, sofern zwei Mitarbeitende von meinem Team bei der Vorbereitung mithelfen.
2. **Meine urteilenden und wertenden Gedanken:**
 - A. Kann denn Frau Müller nicht verstehen, dass sich meine Kursleiterin vorbereiten und sie die Aula einrichten möchte, bevor sie beginnt?
 - B. Sollen wirklich Mitarbeitende von meinem Team für das Aufräumen und Bereitstellen der Aula abgezogen werden? Und dann erst noch aufräumen für ein Fest, das nichts mit uns zu tun hat?
 - C. Warum hat hier eigentlich die Durchsetzung der regulären Arbeitszeiten für das Team von Frau Müller Vorrang gegenüber der geplanten Arbeitszeit meiner 15 Teammitglieder?

- D. Und warum wird das einfach so entschieden, ohne vorher Rücksprache mit mir zu nehmen?
 - E. Muss ich nun wirklich meiner Referentin und allen Mitarbeitenden meines Teams mitteilen, dass sich der gesamte Zeitplan um eine halbe Stunde nach hinten verschiebt?
3. Die **Bedürfnisse**, die hinter den einzelnen Aussagen (A - E) stehen:
- A. Klarheit
 - B. Verlässlichkeit
 - C. Klarheit
 - D. Miteinbezogen sein bei Dingen, die mich betreffen
 - E. Verlässlichkeit, Rücksichtnahme
4. **Wie ich mich fühle**, wenn ich an die einzelnen Aussagen denke.
- A. ratlos, erstaunt
 - B. traurig
 - C. irritiert
 - D. traurig
 - E. ohnmächtig, traurig
5. **Bitte**, die ich in Bezug auf diese Aussagen habe.
- A. Ich möchte Frau Müller meine Situation schildern und sie fragen, wie das für sie ist, wenn sie das von mir hört.
 - B. Ich möchte Frau Müller sagen, dass wir aktuell sehr unter Zeitdruck stehen und weil wir keine Plusstunden machen können, die Erfüllung unserer Aufträge in Gefahr ist, wenn wir Arbeitszeit in andere Aufgaben stecken müssen.
 - C. Ich möchte meinen Vorgesetzten fragen, wie er die Prioritäten bezüglich Arbeitszeiten setzt.
 - D. Ich möchte Frau Müller bitten, mich direkt zu kontaktieren, wenn etwas nicht wie von mir gewünscht umsetzbar ist.
 - E. Wenn es keine andere Möglichkeit gibt, werde ich meine Referentin und mein Team über die Verschiebung informieren.

Sie können zur Bearbeitung eines Ärgers das Prozessblatt „Prozess Ärger transformieren“ benutzen.