



Wie Sie Ihren Ärger schnell und souverän besiegen

Bestimmt kennen Sie das:

- Es vergeht kaum ein Tag ohne Ärgernis. Angefangen vom Ärger über die Unfreundlichkeit eines Kunden am Telefon, den Ärger über unmotivierte Mitarbeiter bis hin zum Ärger über eigene Missgeschicke oder den Ärger zuhause.
- Sie ahnen, dass vieles leichter sein könnte, wenn Sie sich nicht so oft ärgern würden.
- Sie wünschen sich einen konstruktiven Umgang mit Ihrem eigenen Ärger, so dass Ihnen nicht immer eine Mauer aus Gegenwehr entgegenkommt.
- Sie hätten gern ein Handwerkszeug, das Sie verlässlich unterstützt, mit dem Ärger von Kunden und Mitarbeitern souverän umzugehen und diesen aufzulösen.
- Am liebsten hätten Sie eine klare und respektvolle Kommunikation, die hilft, Fehler und Missverständnisse auszuräumen.

Ich zeige Ihnen, wie Sie herausfinden können, worum es bei Ihrem Ärger geht.

Mit dem Dokument erhalten Sie

- **Das wichtigste Ärger-Knowhow**
- **Eine Kurzreflexion zur Aufdeckung des eigenen Ärger-Verhaltens**
- **Fünf konkrete Schritte zur Verwandlung von Ärger**

**Wichtig zu wissen: Ärger ist nichts Schlechtes – ganz im Gegenteil!
Ärger ist ein bedeutsames Signal, das es ernst zu nehmen gilt!**

Ihr Ärgerverhalten unter die Lupe genommen

Um Ärger konstruktiv managen und verwandeln zu können, ist es sinnvoll, dass Sie sich als erstes Ihr eigenes Ärger-Verhalten bewusst machen. Dann kennen Sie die Stellschrauben, an denen Sie drehen können.

Nehmen Sie sich einen Moment Zeit und beantworten Sie aufrichtig folgende Fragen:

1. Was genau passiert, wenn Sie sich ärgern?

Wie bemerken Sie überhaupt, dass Sie ärgerlich sind?

Welches sind Ihre Ärger-Symptome?

Was erleben Sie genau auf der Körperebene bei Ärger?

Was tun Ihre Gedanken bei Ärger?

2. Gegen wen richtet sich bevorzugt Ihr Ärger?

Es gibt zwei unterschiedliche Richtungen in die sich der Ärger bewegt.

Ärgern Sie sich eher über sich oder über andere?

Kommt darauf an? Dann beschreiben Sie, worauf es jeweils ankommt.

3. Wie äußern Sie Ihren Ärger und welche Wirkung erzielen Sie dabei?

Schlucken Sie ihn runter oder machen Sie ihm reichlich Luft?

Bei der ersteren Strategie grummelt der Ärger meistens innerlich weiter und poppt bei der nächsten Gelegenheit wieder hoch. Wenn Sie ihm reichlich Luft machen, dann kennen Sie sicher die Wirkung, dass schlechte Stimmung entsteht. Und Sie kennen die Entgegnung mit Aggression und Widerstand.

Der nach außen gerichtete Ärger zeigt sich direkt durch

- Vorwürfe
- Moralische Urteile
- Schuldzuweisungen
- Sarkasmus
- _____

Oder zeigt sich indirekt durch

- Rückzug
- Kontaktabbruch
- Aus dem Weg gehen
- _____

Welche Wirkung erzielen Sie bei Ihrem Gegenüber?

- Abwehr und Gegenvorwurf
- Widerstand
- Betroffenheit
- Schuldgefühle
- Rückzug
- _____

Wie wirkt Ihr ärgerliches Verhalten für Sie selbst?

- Kurzfristig befreiend
- Schuldgefühle auslösend
- Beschämend
- _____

Ist das Resultat genau das, was Sie wirklich wollen?

Wichtig zu wissen: Für unseren Ärger sind wir selbst verantwortlich.

Verstehen wie Ärger zustande kommt und was hinter Ärger steckt

Drei Beispiele zur Verdeutlichung:

1. Beispiel:

Ein Kunde ruft an und beschwert sich lautstark am Telefon, dass der Techniker nicht das richtige Tool eingebaut hat.

Sie denken: Einfach unverschämt, wie sich dieser Kunde am Telefon aufführt.

Und: Techniker Huber ist wieder einmal völlig unzuverlässig gewesen. Das wird Konsequenzen haben.

2. Beispiel:

Sie haben ein Team-Meeting und drei von den fünf Mitarbeitern sind in ihr Smartphone vertieft.

Ihre Gedanken: Das ist respektlos. Unmögliches Benehmen.

3. Beispiel:

Eigener Ärger in einer Verhandlung mit Lieferanten.

Sie denken: Ich hab einfach zu schwach reagiert. Da habe ich mir wieder eine Blöße gegeben.
Ich sollte mich mehr im Griff haben.

Sie sehen: **Ärger ist immer mit Gedanken verknüpft** und zwar mit verurteilenden und bewertenden Gedanken. Der Ärger entsteht nicht, weil jemand – einschließlich Sie selbst – etwas getan hat, sondern aufgrund der Gedanken, die Sie über denjenigen bzw. über sich selbst haben.

Wichtig zu wissen: Hinter jedem Urteil steckt ein unerfülltes Bedürfnis!

Die gute Nachricht ist: es gibt einen guten Grund, weshalb Sie sich ärgern.
Diesen guten Grund gilt es herauszufinden, damit Sie den Ärger tatsächlich auflösen können.
Damit Sie nicht in den urteilenden Gedanken und Worten stecken bleiben.

Wenn Sie die Ursache des Ärgers kennen und verstehen, dann können Sie sich konstruktiv für das einsetzen, was Ihnen wirklich wichtig ist, anstatt sich und andere nieder zu machen.
Klingt sinnvoll, oder?

Die Anleitung, wie Sie Ihren Ärger in 5 Schritten auflösen

Wählen Sie eine eigene Situation aus, die für Sie ärgerlich war oder noch ärgerlich ist:

1. Beschreiben Sie kurz den Auslöser Ihres Ärgers.

Bleiben Sie ganz sachlich bei den Fakten. Sachlich bedeutet, dass Sie nur das beschreiben, was jemand gesagt hat und was genau Sie gesehen haben.

2. Raum für Ihre Gedanken – Urteile und Bewertungen transparent machen

Was sind Ihre urteilenden und bewertenden Gedanken? Schreiben Sie diese wirklich offen und ganz unzensuriert auf. Hier hat Ihr Frust Platz:

3. Herausfinden, um was es Ihnen wirklich geht

Nehmen Sie Ihren Ärger ernst und übernehmen Sie dafür Verantwortung, indem Sie herausfinden, was genau Sie brauchen. Hinter den Urteilen und Interpretationen stehen Bedürfnisse, die für Sie ganz wichtig sind.

Schauen Sie sich die Übersicht der Bedürfnisse am Ende des Dokuments genau an. Was ist für Sie wirklich wertvoll in Bezug auf die oben geschilderte Situation?

Wenn Sie mehrere Bedürfnisse identifiziert haben, dann wählen Sie **das allerwichtigste Bedürfnis** in Bezug auf die Situation aus.

Nehmen Sie sich einen Moment Zeit und spüren Sie die positive Bedeutung dieses Bedürfnisses. Können Sie wahrnehmen, wie wichtig das Bedürfnis für Sie ist?

4. Fühlen erwünscht

Wie geht es Ihnen jetzt, wenn Sie herausgefunden haben, was genau die Ursache des Ärgers ist? Wie fühlen Sie sich jetzt?

- Frustriert
- Traurig
- Schmerzlich berührt
- Verletzt
- _____

Hinter Ärger liegt ein tieferes Primärgefühl. Dieses Gefühl ist körperlich wahrnehmbar. Es lohnt sich, genau zu fühlen.

Falls dennoch wieder Ärger hochkommt, dann sind noch urteilende Gedanken da. Gehen Sie zurück zu Punkt 2. Schreiben Sie Ihre neuen wertenden Gedanken auf und erforschen Sie unter 3. die zugrundeliegenden Bedürfnisse. Diese Schleife kann mehrmals durchlaufen werden bis sich das „Kopfkino“ beruhigt hat.

Wichtig zu wissen: Ärger ist ein Sekundärgefühl, das in uns entsteht, wenn wir über uns oder andere urteilen. Ärger ist mit wertenden Gedanken verknüpft.

5. Ins Handeln kommen

Nehmen Sie das neu gewonnene Wissen und die Bewusstheit über Ihr Bedürfnis und blicken Sie nochmal zur auslösenden Situation. Was hat sich verändert?

Gibt es etwas, was Sie selbst tun können, damit sich Ihr Bedürfnis in solchen oder ähnlichen Situationen erfüllt?

Oder wollen Sie die Situation in einem persönlichen Gespräch ansprechen und mit Ihrem Gegenüber klären? Dann haben Sie jetzt die wertvolle Basis dafür

- ohne sich in Urteilen und Bewertungen zu verstricken
- ohne Gefahr zu laufen, eskalierend zu agieren.

Sie können souverän das ansprechen, was den Ärger ausgelöst hat. Sie benennen das, was Sie brauchen und das, was Sie gerne von Ihrem Gegenüber hätten, damit sich ihr Bedürfnis erfüllt – klar und eigenverantwortlich.

**Wollen Sie Ihre Ärger-Souveränität entwickeln?
Wollen Sie Ihre soziale Kompetenz weiter ausbauen?**

**Ich unterstütze Sie gerne dabei.
Als Ergebnis erreichen Sie Klarheit und Wertschätzung in Kommunikation und Zusammenarbeit.
Für sich selbst gewinnen Sie mehr Gelassenheit und Zufriedenheit.**



Rufen Sie mich an
oder mailen Sie mir!

Ich freue mich auf Sie!

Ihre,

Christine Schmidt

Christine Schmidt
Menschliches & Zwischenmenschliches

Am Eichholz 21
88239 Wangen-Haslach
Telefon: 07528 – 92 79 348
c.schmidt@zwischen-menschliches.de

www.zwischen-menschliches.de

Anhang

Bedürfnisse / Werte – eine alphabetische Auswahl zur Anregung

Abwechslung	Genießen	Ruhe
Aktivität	Gesundheit	Rücksichtnahme
Anerkennung	Gemeinschaft	Selbstbestimmung
Akzeptanz	Gleichwertigkeit	Selbstrespekt
Aufrichtigkeit	Glück	Selbstverantwortung
Austausch	Großzügigkeit	Selbstvertrauen
Authentisch sein	Harmonie	Selbstverwirklichung
Autonomie	Herausforderung	Sicherheit
Balance von	Hilfsbereitschaft	Sinnhaftigkeit
· Arbeit und Freizeit	Humor	Schutz
· Geben und Nehmen	Identität	Umweltschutz
· Sprechen und Zuhören	Initiative	Umweltbewusstsein
· Aktiv sein und ausruhen etc.	Innerer Friede	Sexualität
Einen Beitrag leisten	Integrität	Soziales Engagement
Bewegung	Inspiration	Spiritualität
Bewusstheit	Kultur	Stärke
Beständigkeit	Kompetenz	Struktur
Bildung	Konfliktfähigkeit	Tatkraft
Effektivität	Kongruenz	Tiefe
Ehrlichkeit	Kontakt	Toleranz
Einfachheit	Konzentration	Unterstützung
Einfühlsamkeit	Kraft	Verbundenheit
Engagement	Kreativität	Vergnügen
Entspannung	Lebensfreude	Vertrauen
Entwicklung	Lebenserhalt	Verständigung
Erfolg	Liebe	Verlässlichkeit
Ernst genommen werden	Menschlichkeit	Vielfalt
Feiern	Mitgefühl	Vorwärtskommen
Flexibilität	Mitgestalten	Persönliches Wachstum
Freiheit	Mut	Wahrgenommen werden
Freizeit	Nähe	Wärme
Freude bereiten	Natur	Weitblick
Freundlicher Umgang	Offenheit	Wertschätzung
Freundschaft	Optimismus	Wirtschaftliche Sicherheit
Frieden	Originalität	Zeit sinnvoll nutzen
Gastfreundschaft	Ordnung	Zeit effektiv nutzen
Geborgenheit	Partnerschaftlicher Umgang	Zentriertheit
Gehört werden	Privatsphäre	Zielstrebigkeit
Gesehen werden	Raum für persönlichen Ausdruck	Zugehörigkeit
Gelassenheit	Respekt	Zusammenarbeit