

Ärger nicht aufstauen!

Wieder einmal ausgerastet? Und das ausgerechnet zum ungünstigsten Moment? Dann sind Sie ein „Rabattmarken-Sammler“. Wie ist das zu verstehen?

■ Immer, wenn Sie sich geärgert haben, haben Sie nicht unmittelbar reagiert und gleich demjenigen, den es betraf, „ein paar geeignete Takte“ gesagt, sondern haben, wie früher mit den Rabattmarken, erst einmal gesammelt, quasi erst einmal eine Rabattmarke geklebt. Und – um im Bild zu bleiben – als das Heft voll war, haben Sie es präsentiert: Da hat denn der ganze Ärger so gereicht, dass Sie ausgerastet sind. Nur geschieht dies eben meist in einem völlig ungeeigneten Moment. Es soll sogar Menschen geben, die die Rabattmarken erst einlösen, wenn sie drei Hefte voll haben, dann natürlich mit entsprechend noch größerer Heftigkeit. Das Problem ist, dass die Umgebung das Sammeln der Rabattmarken gar nicht mitbekommen hat und nur den heftigen Ausbruch beim Einlösen erfährt und entsprechend fassungslos oder auch wütend wird; denn noch zuvor war dieser Mensch ja bei einer ähnlichen Sache völlig ruhig, wie es schien. Hilfreich ist solches Verhalten in gar keinem Fall.

Abhilfe schaffen

Wie kann man Abhilfe schaffen? Indem man lernt, sogleich zu reagieren, sich abzugrenzen, gut für sich selber zu sorgen, sich wichtig zu nehmen, auch, wenn es sich – scheinbar – nur um Kleinigkeiten handelt. So heißt es z.B. im Zen-Buddhismus: „Wirklich siegt, wer nicht kämpft.“ Das meint, dass derjenige letztendlich siegt, der so rechtzeitig die Dinge angeht, so lange diese noch klein sind.

Was heißt das konkret? Ärger erst gar nicht sich aufstauen lassen! Was könnte Sie daran hindern, rechtzeitig Ihre Rechte einzufordern? Meist sind es „Glaub-

enssätze“ wie beispielsweise:

- „Ich kann doch nicht gleich wegen jeder Kleinigkeit in die Luft gehen.“
- „Wenn ich gleich Krach anfangen, wenn mal etwas schief geht, habe nur ich selber hinterher den Ärger.“
- „Ich habe erst das Recht zu tadeln, wenn ich alles richtig beweisen kann.“

Dahinter steckt oft die unbewusste Einstellung, dass man nicht das Recht hat, bei „Kleinigkeiten“ etwas zu sagen, oder dass es noch mehr Ärger bringt, sodass man die Sache besser unter den Teppich kehrt. Das Problem ist eben, dass es dann bald unter dem Teppich zu stinken anfängt. Natürlich kann es gelegentlich beim Kunden wichtig sein, keinen Ärger zu zeigen. Aber selbst hier macht es dennoch oft Sinn, etwas Irritierendes – wenngleich behutsam – anzusprechen, z. B. woran man sich stößt oder dass man sich bei einer bestimmten, vom Kunden geäußerten Vorstellung nicht wohlfühlt. Das kann nämlich oft auch klärend sein. Beispiel: Der Kunde sagt: „Jetzt sind Sie ja doch zeitlich hingekommen trotz der zusätzlichen Beiputzarbeiten. Da brauchte ich die doch eigentlich gar nicht bezahlen; denn diese Zeit hatten Sie ohnehin kalkuliert.“ Hier könnte man antworten: „Da fühle ich mich ja fast bestraft, dass ich mich überhaupt angestrengt habe. Stellen Sie sich vor, Sie selber hätten sich enorm angestrengt, um trotz Schwierigkeiten das vorgegebene Ziel zu erreichen, wäre das denn für Sie genau das selbe, als hätten Sie das Ziel erreicht ohne diese Schwierigkeiten?“

Missverständnisse ausräumen

Wichtig ist gleich von Anfang an zu reagieren und mitzuteilen, was da gerade passiert, auch was in einem selbst vor-

geht, was da ärgert, irritiert usw. Das sollte man sowohl sachbezogen formulieren als auch seine Gefühle zum Ausdruck bringen. „Sachbezogen“ und „emotional“ sind nämlich keine Gegensätze. Man kann z.B. zum Mitarbeiter in einem sehr ärgerlichen Ton sagen: „Das ist jetzt schon das dritte Mal in kurzer Zeit, dass ... Zum dritten Mal gibt es deshalb Ärger mit dem Kunden. Mir kommen allmählich Zweifel, ob das wirklich alles so stimmt, was Sie da zu sagen haben. Informieren Sie mich das nächste Mal sofort, wenn es noch einmal besondere Vorkommnisse gibt!“ Das würde glatt seine Wirkung verlieren, wenn man die Worte nur gebetsmühlenartig vortrüge. Hier ist Ausdruck von Ärger angesagt! Ebenso ist es sachbezogen formuliert. Hierzu gehören drei Punkte: 1. Was ist passiert? (z.B. Zeitverzögerung). 2. Welche Auswirkungen hat das? Der Kunde ist verärgert, und man selber glaubt bald dem Mitarbeiter nicht mehr. 3. Was man erwartet, nämlich dass der Mitarbeiter beim nächsten Mal gleich Bescheid gibt, damit der Chef keine unangenehmen Überraschungen mehr erlebt und auch ggf. genügend Zeit hat, rechtzeitig gegenzusteuern.

Stress abbauen

Diese Art der Reaktion auf etwas Ärgerliches hilft, den eigenen Stress abzubauen, ohne im Betrieb ein schlechtes Klima zu schaffen; die ärgerlichen Worte kommen dort an, wohin sie gehören, in diesem Fallbeispiel beim – offenbar – unzuverlässigen Mitarbeiter. Letztendlich wird klar formuliert, was der Chef erwartet, sodass der Mitarbeiter weiß, woran er ist und sich darauf einstellen kann.

Irene Maria Klöppel