

**Auf 180! Sicherer Umgang
mit starken Gefühlen
im Büro**

*plus Gefühls- und
Bedürfnisliste*



Einleitung

**Ja, es gibt sie: Gefühle im Büro.
Und manchmal scheint unser Gegenüber förmlich
überzukochen. Aggression, Wut und Ärger kommen
in den besten Büros vor.**

Wie du ab heute deinen Kollegen, Kunden oder Vorgesetzten ganz souverän begegnen kannst, erfährst du hier:

5-Schritte Ärger-Soforthilfe-Programm.

Denke jetzt an eine Situation, in der dein Gegenüber ausgeflippt ist. Vielleicht war es ein wütender Kunde, der die Auslieferung seiner Bestellung herbeisehnt? Die wütende Chefin, die ungeduldig auf die Fertigstellung bestimmter Listen wartete? Oder ein Kollege, dem im Meeting der Kragen platzte?

Mit diesem 5-Schritte-Ärger-Soforthilfe-Programm erfährst du,

- was passiert, wenn Menschen wütend werden,
- wie du sie wieder runter holen kannst.



Einleitung

Ein paar hilfreiche Grundannahmen entnommen aus der Gewaltfreien Kommunikation vorweg:

- Alle Menschen haben die selben Bedürfnisse, unabhängig von Alter, Herkunft, Geschlecht, ...
- Wir erfüllen uns jederzeit mit einer bestimmten Handlung ein Bedürfnis.
- Es sind die Strategien, über die wir uns streiten.

Wie Aggression, Wut, Ärger entstehen

Durch körperlichen oder verbalen Angriff, Verletzung von Rechten, ...

Übliche Reaktionen auf diesen Auslöser:

Kampf, Flucht, Tod stellen



Einleitung

So kann sich jemand fühlen, der auf 180°C ist und dessen Bedürfnisse nicht erfüllt sind:

ärgerlich, aggressiv, aufgeregt, entsetzt, erschreckt, frustriert, gereizt, heftig, hilflos, ratlos reizbar, sauer, unter Druck, ungehalten, unzufrieden, wütend, zornig, ...



Bedürfnisse, die möglicherweise nicht erfüllt sind:

Gesehen werden, Gehört werden, Wertschätzung, Autonomie, Ruhe, Vorankommen – Wirksamkeit, Effizienz, Klarheit (Sicherheit), Ordnung/Struktur



Einleitung

Was passiert im Kopf und Körper?

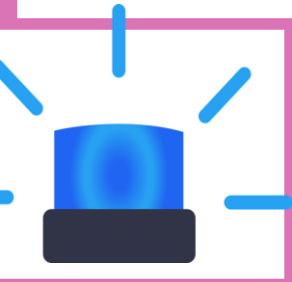
- Im Gehirn werden Stresshormone ausgeschüttet,
- der Blutdruck steigt an,
- die Schweißbildung wird vermehrt,
- Tunnelblick,
- Kein klarer Gedanke ist mehr möglich, außer an Kampf, Flucht oder Tod stellen,
- das Schmerzempfinden wird gesenkt und das gefährliche ist
- die Risikobereitschaft steigt stark an,
- bei verbalen Auslösern kommen noch eigene Gedanken, Bewertungen und Interpretationen hinzu, so dass sogenannte Sekundärgefühle wie Wut, Ärger, Schuld und Scham entstehen können,

Die Folge davon: Menschen sind nur noch schwer ansprechbar.

Die gute Nachricht ist: Es ist erlernbar, in solchen Situationen handlungsfähig zu bleiben.

Und wie das geht, erfährst du jetzt.





Schritt 1: Erkenne die Notsituation an und schaffe einen sicheren Rahmen

Wende dich der Person zu.

Halte Augenkontakt und Abstand halten.
Auf keinen Fall berühren.

Sprich die Person mit Namen an (z.B. Thomas, ich höre, dass ...)

Falls ihr euch in einem Meeting befindet, schlag Einzelgespräche vor, um die Sicherheit für alle zu wahren.

Warum?

Dieser erste Schritt hilft dir **sofort** Abstand zu dem Ärger zu gewinnen und bringt dich aktiv ins Handeln.

Du gewinnst die Aufmerksamkeit deines wütenden Gegenübers.





Schritt 2: Erste Hilfe oder Notfallempathie

Benenne den Alarmzustand.

„Thomas, es reicht dir wirklich!“ oder „Thomas, es steht dir hier“ oder „Thomas, du kannst nicht mehr“ oder „Thomas, du brauchst dringend eine Veränderung“...)

Nutze ggf. die Worte, die die wütende Person auch nutzt.

Warum?

Die Person bekommt mit, dass ihr jemand zuhört und bemerkt, da versteht endlich mal jemand, wie es ihr geht.





Schritt 3: Benenne das Gefühl

Benenne jetzt die Gefühle deines wütenden Gesprächspartners

„Du bist so richtig sauer!“ oder „Du könntest die Wände hoch gehen“ oder „Du könntest platzen vor Wut“...

Das machst du so lange, bis sich dein Gegenüber entspannt.

In der Regel reicht eine Wiederholung. Probier es aus.

Warum?

Mit den ersten beiden Schritten, bist du in das Bewusstsein deines Gegenübers vorgedrungen. Jetzt mit diesem dritten Schritt, erreichst du ihn auf der Gefühlsebene.

In der Regel geht das gaaanz schnell.





Schritt 4: Vermute das unerfüllte Bedürfnis

Und jetzt vermutest du das unerfüllte Bedürfnis.

„Du brauchst Klarheit?“ oder *„Du möchtest, dass es hier endlich voran geht?“* oder *„Du möchtest gesehen werden, damit was du alles leistest?“*

Welches Bedürfnis es auch immer ist. Du hast den Schlüssel gefunden, um die Wut in Entspannung und Bereitschaft zum Gespräch zu verwandeln.

Warum?

Durch das Vermuten eines unerfüllten Bedürfnisses bist du genau an dem Punkt angelangt, warum dein Gegenüber so ausgeflippt ist.

Denn dieses Bedürfnis ist vermutlich schon seit langer Zeit unerfüllt und du bist die Person, die das endlich, endlich erkannt hat. Dein Gegenüber fühlt sich gesehen, verstanden und wird ruhig und ruhiger.





Schritt 5: Die Lösung

Gehe zurück zur auslösenden Situation und frage:

„Wo genau erlebst du das?“ oder „Was konkret frustriert dich?“

Lenke den Blick vom Mangel auf die Ressource:

„Was genau würde dir in dieser Sache helfen?“

Warum?

Durch die Verknüpfung des Bedürfnisses mit der auslösenden Situation unterstützt du deine Gesprächspartner dabei, den Wutausbruch zu reflektieren und eine eigene Lösung zu finden.





Anhang:

**Gefühls- und
Bedürfnisliste**

Gefühlsliste und Grundannahmen in der Gewaltfreien Kommunikation

Alle Gefühle sind gleichwertig, es gibt keine guten oder schlechten Gefühle. Wir bewerten Gefühle danach, ob unsere Bedürfnisse erfüllt oder nicht erfüllt sind.

Gefühle sind Wegweiser zu unseren Bedürfnissen. Sind Bedürfnisse erfüllt, fühlen wir uns „gut“, sind sie nicht erfüllt, fühlen wir uns „schlecht“.

Meine Gefühle werden von Handlungen anderer AUSGELÖST, aber NICHT VERURSACHT.

Die Ursache meiner Gefühle sind meine unerfüllten oder erfüllten Bedürfnisse.

Ebenso wenig bin ich die Verursacherin der Gefühle anderer Menschen.



Gefühlsliste und Grundannahmen der Gewaltfreien Kommunikation

Gefühle, wenn unsere Bedürfnisse erfüllt sind

Aktiv, angeregt, begeistert, behaglich, belebt, berührt, bewegt, dankbar, energievoll, enthusiastisch, erfüllt, erleichtert, erlöst, Erregt, erstaunt, fasziniert, frei, freudig, friedlich, froh, fröhlich, gebannt, geborgen, gelassen, glücklich, heiter, hoffnungsvoll, interessiert, lebhaft, liebevoll, lustig, motiviert, munter, mutig, neugierig, ruhig, sanft, selig, sicher, sorglos, überrascht, überschwänglich, unbekümmert, unternehmungslustig, vertrauensvoll, wach, zärtlich

Gefühle, wenn unsere Bedürfnisse nicht erfüllt sind

abwesend, ängstlich, alarmiert, allein, angespannt, angstvoll, apathisch, bekümmert, besorgt, bestürzt, betrübt, bitter, deprimiert, desinteressiert, düster, durcheinander, einsam, elend, entsetzt, erschöpft, erschrocken, frustriert, furchtsam, gleichgültig, hilflos, irritiert, kalt, kleinmütig, konfus, krank, kribblig, Langeweile, lethargisch, matt, melancholisch, miserabel, müde, mutlos, niedergeschlagen, passiv, ungeduldig, unruhig, unsicher, unstet, schlaff, Schmerz, träge, traurig, überlastet, verdrossen, (verletzt)*, verwirrt, verzagt, verzweifelt



Bedürfnisliste und Grundannahmen der Gewaltfreien Kommunikation

Alle Menschen haben die selben Bedürfnisse, unabhängig von Alter, Herkunft, Geschlecht, Kultur, Religion, ...

Menschen handeln immer, um ihre Bedürfnisse zu erfüllen. Eines der Bedürfnisse ist Beitragen zur Erfüllung der Bedürfnisse anderer Menschen oder allgemein „um das Leben zu bereichern“. Das schließt zum Beispiel ein, sich für die Umwelt oder Tierschutz zu engagieren.

Die Erfüllung der Bedürfnisse ist nicht an eine bestimmte Person, einen bestimmten Ort, eine bestimmte Zeit, ein bestimmtes Objekt und/oder eine bestimmte Handlung geknüpft.

Es ist notwendig Bedürfnisse zumindest hin und wieder zu erfüllen, um zu überleben, uns zu entwickeln und gesund zu sein/bleiben.

Werden Bedürfnisse nicht erfüllt, kommt es zu Spannungszuständen.



Bedürfnisliste und Grundannahmen der Gewaltfreien Kommunikation

Physiologische Bedürfnisse

- Atmung / Luft
- Schlaf / Ausruhen / Erholung
- Nahrung – Essen und Trinken
- Schutz / Wärme / Sicherheit
- sensorische Anregung / Berührung
- Bewegung
- Licht
- Urinieren/Stuhlgang
- Sexueller Ausdruck

Ich-bezogene Bedürfnisse (nur ich kann sie mir erfüllen)

- Selbständigkeit / Selbstbestimmung / Autonomie
- Selbstvertrauen
- Vertrauen
- Integrität (meine Handlungen stimmen mit meinen Werten überein)
- Kreativität
- Ehrlichkeit / Echtheit / Authentizität
- Wirksam-sein, Bewirken, Beteiligung am Leben, Sinn
- In der Mitte sein – mit sich Eins sein

Soziale Bedürfnisse (ich und andere können sie mir erfüllen)

- Zugehörigkeit
- Anerkennung / Akzeptanz (dass + wie ich bin)
- Wertschätzung (für das, was ich tue)
- Unterstützung
- Bildung (Erkenntnis / Wachstum)
- Liebe
- Intimität: Nähe, Zärtlichkeit, Geborgenheit
- Verstehen (große Zusammenhänge)
- Friede
- Schönheit
- Begeisterung / Freude
- Feiern / Bedauern, Trauern
- Ordnung / Ritual
- Spiritualität
- Einfühlung

Gefühls- und Bedürfnisliste entnommen aus: www.gewaltfrei-uebungen.de

Bedürfnisse (nach Laurence Reichler, 1997, nach Dr. Obrecht, Schule f. soziale Arbeit, Marshall Rosenberg und Dr. med. Irmtraud Kauschat)

