

Philipp Karch



**WAS MICH ÄRGERT,
ENTSCHEIDE ICH!**

Konflikte klug bewältigen

Philipp Karch



**WAS MICH ÄRGERT,
ENTSCHEIDE ICH!**

Konflikte klug bewältigen

Philipp Karch

Was mich ärgert, entscheide ich!

Konflikte klug bewältigen

1. Auflage 2018

© BusinessVillage GmbH, Göttingen

Bestellnummern

ISBN 978-3-86980-442-2 (Druckausgabe)

ISBN 978-3-86980-443-9 (E-Book, PDF)

Direktbezug unter www.BusinessVillage.de/bl/1047

Bezugs- und Verlagsanschrift

BusinessVillage GmbH

Reinhäuser Landstraße 22

37083 Göttingen

Telefon: +49 (0)5 51 20 99-100

Fax: +49 (0)5 51 20 99-105

E-Mail: info@businessvillage.de

Web: www.businessvillage.de

Lektorat

Katja Hille

Layout und Satz

Sabine Kempke

Illustration auf dem Umschlag und im Buchblock

Daniel Stieglitz, www.danielstieglitz.de

Grafische Umsetzung des fünfstufigen Anti-Ärger-Modells

Sebastian Mai, www.mediendesign-mai.com

Copyrightvermerk

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar.

Das gilt insbesondere für Vervielfältigung, Übersetzung, Mikroverfilmung und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Alle in diesem Buch enthaltenen Angaben, Ergebnisse und so weiter wurden von dem Autor nach bestem Wissen erstellt. Sie erfolgen ohne jegliche Verpflichtung oder Garantie des Verlages. Er übernimmt deshalb keinerlei Verantwortung und Haftung für etwa vorhandene Unrichtigkeiten.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen und so weiter in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürfen.

Inhalt

Über den Autor	9
Einleitung – Wer hat was von diesem Buch?	11
1. Zehn Tipps für Ärgernotfälle	19
1.1 Wegorientieren: Du bist dann mal woanders – für immer	20
1.2 Wegpausieren: Gönn dir eine Auszeit – für heute	21
1.3 Wegvisualisieren: Hol die Scheuklappen raus	22
1.4 Wegrationalisieren: Günstig gedeutet – gelassen geblieben	23
1.5 Wegnihilieren: Auch mal verzichten können	23
1.6 Wegirritieren: Den Angreifer ins Leere laufen lassen	24
1.7 Wegakzeptieren: Die Dinge aushalten – noch ganz gut	26
1.8 Wegtolerieren: Die Dinge aushalten – gerade noch so	26
1.9 Wegexilieren: Da ist die Tür, Kollege	27
1.10 Wegverdünnisieren: Keine Chance? Dann nix wie weg	28
2. Das Warum hinter dem Ärger und die Kunst, loszulassen	31
2.1 Was ist ein Konflikt? Und was ist ein Konfliktangebot?	32
2.2 Von der Erwartung zur Enttäuschung: das BIBER-Modell	35
2.3 Beobachten versus bewerten – du hast die Wahl	38
3. Ein Modell, fünf Phasen – und der Ärger ist weg!	43
4. Deeskalieren (Phase 1): Entschärfen, was explodieren könnte	47
4.1 Abkühlen im KANAL: Fünf Strategien zu Gelassenheit und Selbstkontrolle	49
4.2 Signale richtig deuten: Die sechs Konfliktmerkmale	55
4.3 Störungen bewusst wahrnehmen: Neun Eskalationsstufen	64
5. Analysieren (Phase 2): Verstehen, was vorgefallen ist	73
5.1 Zielkonflikte: Das Was	78
5.2 Methodenkonflikte: Das Wie	82
5.3 Rollenkonflikte: Das Wer	84
5.4 Ressourcenkonflikte: Das Womit	87
5.5 Bedürfniskonflikte: Die Motive	90

5.6 Glaubenssatzkonflikte: Die Annahmen	95
5.7 Haltungskonflikte: Der Status	101
5.8 Kommunikationskonflikte: Die Reizformulierungen	107
5.9 Zusammenfassung	112
6. Minimieren (Phase 3): Auflösen, was sich auflösen lässt	115
6.1 Peter und Paul: Erkenne die Not des anderen	118
6.2 BIBER: Prüfe deine Konstruktionen	122
6.3 Reframing: Nutze deine Lernchance	127
6.4 Situationsmodell: Finde die Laus und die Leber	133
6.5 Positive Absicht: Zieh die Matroschka aus	138
6.6 Entwicklungsquadrat: Erkenne Yin und Yang	145
6.7 Zirkularität: Sieh die Henne und erblicke das Ei	156
6.8 The Work: Schau in den Spiegel an der Wand	161
6.9 Negativität: Mach Schluss mit der Empathie	170
6.10 Zusammenfassung	172
7. Konfrontieren (Phase 4): Grenzen setzen, wo sich Grenzen setzen lassen	175
7.1 Was heißt hier Feedback? – Sieben Thesen	178
7.2 Die konstruktive Strategie: Sachlich aufklären	184
7.3 Die provokative Strategie: Schlagfertig kontern	220
7.4 Die offensive Strategie: Nonverbal irritieren	228
7.5 Die Rahmenbedingungen wählen: Die Zeit, den Kanal und das Publikum	236
7.6 Zusammenfassung	246
8. Positionieren (Phase 5): Loslassen, wenn es nichts mehr zu tun gibt	249
8.1 Akzeptieren – Love it (1/2): Schon okay!	253
8.2 Tolerieren – Love it (2/2): Echt schade!	254
8.3 Exilieren – Leave it (1/2): Da ist die Tür!	255
8.4 Verdünnisieren – Leave it (2/2): Es reicht!	256
8.5 Zusammenfassung	257

9. Was würdest du tun? Üben am Beispiel	259
9.1 Fallbeispiel 1: Das Sommerfest und die Diva	260
9.2 Fallbeispiel 2: Der Abteilungsleiter und die Fremdsprache	263
9.3 Fallbeispiel 3: Die Helikopter-Mami und die Note 2	266
9.4 Fallbeispiel 4: Der Busfahrer und die Münzen	269
9.5 Fallbeispiel 5: Der Latte und die Tanne	272
10. Fazit und Ausblick: Was jetzt ansteht und möglich ist	277
Anhang	287
Das Anti-Ärger-Modell und seine fünf Phasen	288
Reflexionsfragen	296
Literaturverzeichnis	299
Glossar	301

Über den Autor



Philipp Karch ist Coach, Trainer und Speaker für Ärger-Minimierung. Er studierte Landschaftsökologie in Münster und Environmental Studies in Los Angeles. Als Verlagsredakteur, Politikberater eines Wirtschaftsverbandes und Projektleiter in Agenturen war er immer wieder konfrontiert mit der Komplexität von Ärger- und Konfliktdynamiken.

Seit 2010 leitet Philipp Karch Führungskräfte trainings und Seminare, hält Infotainment-Vorträge und bietet Konfliktklärungsgespräche sowie Einzelcoachings an. Für sein Kernthema »Schwierige Gesprächssituationen meistern« vermittelt er Schlüsselkompetenzen in den Bereichen Emotionale Kompetenz, Motivation und Feedback.

Wenn nötig, bricht er hierfür auch Tabus.
Sein Motto: Tacheles reden. Und das mit Takt.

Kontakt

E-Mail: mail@philipp-karch.de

Web: www.philipp-karch.de

Einleitung –

Wer hat was von diesem Buch?



Dieses Buch ist *nicht* für dich geeignet, wenn du dich fast nie ärgerst. Solche Menschen soll es ja geben. Nicht viele, aber vielleicht gehörst du zu ihnen. Dieses Buch ist auch nichts für dich, wenn du Ärger sogar geil findest. Solche soll es ja auch geben. Menschen, die Ärger als angenehme Lebendigkeit erleben und ihr Leben als langweilig einstufen, wenn Ärger fehlt. Und es ist wahrscheinlich auch nichts für dich, wenn dir Förmlichkeit und Höflichkeit wichtig sind. Wenn dich zum Beispiel dieses Duzen hier schon aus der Bahn wirft, leg das Buch lieber weg.

Wenn du allerdings zu jenen Menschen gehörst, die sich weniger oft oder weniger lange oder weniger heftig über andere ärgern wollen, dann wirst du in diesem Buch viel Nützliches finden. Und wenn du sogar zu jenen gehörst, die sich nicht nur über andere ärgern, sondern über den Ärger selbst, dann wird dieses Buch auf jeden Fall für dich richtig sein. Es wird dir die Augen öffnen für die eine oder andere Selbsttäuschung und dich dabei unterstützen, dir selbst auf die Schliche zu kommen.

Doch beginnen wir erst einmal mit dem, was uns alle umgibt. Wo stehen wir gerade in unserer Berufs- und Arbeitswelt? Früher war nicht alles besser, aber vieles einfacher. Vor allem im Hinblick auf Konflikte und Konfliktangebote. Die Situation am Arbeitsplatz war weniger komplex und weniger kompliziert: Deine Position war klar, dein Aufgabenspektrum konstant, dein Arbeitsvolumen erträglich. Zwar gab es schon immer Missverständnisse und Auseinandersetzungen. Doch Tragweite und Umfang waren anders: Die Dinge waren erwartbar, überschaubar und handhabbar.

Und was hat sich nicht alles in den letzten Jahren geändert! Das Arbeitstempo: Immer schneller prasseln Anforderungen auf uns herein. Ob Anrufe, E-Mails oder Deadlines. Wir müssen öfter und schneller liefern. Dazu das Arbeitspensum: Für viele war es vor nicht allzu langer Zeit normal, dass sie die Arbeit spätestens ab 17 oder 18 Uhr verließen und mit ihren Familien zu Hause den Abend verbrachten. Nicht nur physisch, sondern auch psychisch. Die Arbeit blieb da, wo sie hingehört: im Büro, am Arbeitsplatz.

Heute fehlt in vielen Familien oft ein Elternteil beim Abendessen, und wenn doch beide da sind, denkt einer wahrscheinlich immer mal wieder an die liegen gebliebene Arbeit. Loslassen ist schwer geworden, weil der Schreibtisch einfach nicht mehr richtig leer werden will. Und schließlich die Rollenbilder: Früher hattest du wahrscheinlich eine eindeutige Stellenbeschreibung, ein konstantes Team, einen klar umrissenen Tätigkeitsbereich und einen einzigen Arbeitsort. Alles an seinem Platz. Tagein, tagaus. Heute weißt du manchmal morgens noch nicht, welche Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten dich den Tag über erwarten. Die von dir verlangte Rollenflexibilität ist hoch. Mal Konzeption, mal Produktion, mal Vertrieb. Mal musst du Entscheidungen allein treffen, mal auf Augenhöhe mitdiskutieren, mal nur informiert sein. Denk nur an die vielen E-Mails im CC, die du täglich ablegst und hoffst, nie darauf angesprochen zu werden.

Wir halten fest: Arbeit als solche hat sich für viele gravierend verändert. Doch neben Arbeitstempo, -umfang und Rollenflexibilität gibt es noch ein weiteres ernst zu nehmendes Phänomen: die Kosten für Konflikte. Nach einer KPMG-Studie aus dem Jahre 2009 bewegen sich projektbezogene Konfliktkosten zwischen 50.000 und 500.000 Euro, je nach Projektgröße (<https://www.kpmg.de/Publikationen/11479.asp>).

Wodurch entstehen diese Kosten konkret? Manche Angestellte werden vielleicht kündigen, und die Firma verliert wichtiges Know-how. Andere werden (dauerhaft) krank, und die Firma verliert an Produktivität. Und einige Mitarbeiter kooperieren einfach nicht mehr, und die Firma verliert an Zusammenhalt, Offenheit und Wertschätzung. Du kennst die beiden Schlagworte »Dienst nach Vorschrift« und »innere Kündigung«? So nennt die Gallup-Studie *Engagement Index* (<http://www.gallup.de/183104/engagement-index-deutschland.aspx>) aus dem Jahre 2016 zwei Haltungen, die sinnbildlich für die oben beschriebenen Trends stehen. Nach dieser Studie haben 15 Prozent der Beschäftigten innerlich gekündigt und 70 Prozent sind emotional gering gebunden, das heißt, sie machen lediglich Dienst nach Vorschrift. Weder Arbeitgeber noch Arbeitnehmer können mit dieser

Entwicklung zufrieden sein. Und ein bloßes Weiter-so ist deshalb keine gute Lösung. Nehmen wir dies alles zusammen – auf der einen Seite die hohe Wahrscheinlichkeit von Konflikten, auf der anderen Seite die hohen Kosten – besteht offensichtlich Handlungsbedarf. Was also ist zu tun? Welche Optionen hast du?

Option 1: Nichts tun. In der stillen Hoffnung: Wird schon gut gehen. »Et hätt noch emmer joot jejange«, sagt der Kölner. Allerdings: Auch der 1. FC Köln ist immer mal wieder auf den hinteren Rängen (und manchmal sogar in der zweiten Liga). Aus meiner Sicht heißt das: Wer marginalisiert, ist blind. Wer beschönigt, lügt sich in die Tasche. Und wer ernsthaft Dinge aussitzt und die Augen zumacht, darf sich nicht wundern, am Ende eine hohe Rechnung zu zahlen.

Option 2: Abhauen. Zunächst sicher ein verständlicher Gedanke: den ganzen Schlamassel einfach zurücklassen und anderswo neu anfangen. Problem: Wer garantiert dir, dass es dort besser sein wird? Womöglich nimmst du deine Probleme einfach nur mit, und du gerätst vom Regen in die Traufe. Und wer garantiert dir, dass du überhaupt eine neue Stelle findest, sich dein Gehalt nicht verschlechtert, die Pendelei nicht zunimmt? Wir sehen: Abhauen birgt so manches Risiko.

Option 3: Eine ernsthafte Auseinandersetzung mit den Konfliktangeboten. Du erkennst, was Konflikte mit dir zu tun haben und entwickelst dich dabei weiter. Du baust eine ganzheitliche Konfliktkompetenz auf – mit den beiden Säulen Prävention und Bewältigung.

Entscheidest du dich für diese dritte Option, was kannst du dann konkret tun? Du kannst ein Seminar besuchen und den einen oder anderen Aha-Moment erleben. Nicht falsch, aber reicht das? Du kannst zusätzlich ein Coaching beginnen, das tiefer geht und dadurch nachhaltiger wirkt. Oft eine gute Idee, aber der Prozess kann recht kostspielig werden. Du kannst auch eine Therapie machen, falls der Leidensdruck bereits sehr hoch ist. In

bestimmten Fällen genau der richtige Ansatz, wobei sich die gewünschten Erfolge häufig erst zeitversetzt einstellen. Was auch immer du bei Option 3 versuchst, es bleibt das Risiko, dass das Unterfangen weniger wirkt, als du erwartest, länger dauert, als du möchtest und teurer wird, als du es dir wünschst.

Ob du dich für Weiterbildungen, Coaching oder Therapie entscheidest, dieses Buch unterstützt dich auf deinem Weg zur neuen Ärger-Kompetenz. Das Buch verbindet Theorie und Praxis, der Schwerpunkt liegt eindeutig auf der Praxis, nach dem Grundsatz »So wenig Theorie wie möglich und so viel wie nötig.« Es geht dabei um ein einziges Ziel: Deine Konflikte so schnell wie möglich zu lösen, um wieder souverän und gelassen handeln zu können.

Das Buch ist in fünf Kapitel unterteilt. In Kapitel 1 *Zehn Tipps für Ärgernotfälle* erhältst du Anregungen, wie du unmittelbar und wirkungsvoll reagieren kannst, wenn Ärger droht. Diese Handlungsideen dienen dir als Soforthilfe, um dich zu schützen – und zwar vor zu viel Ärger. Dabei geht es nicht darum, den Konflikt unbedingt aufzulösen oder dauerhaft zu bewältigen. Zunächst möchtest du ihm nur mal eben schnell ausweichen. Wohlwissend, dass der Ärger wiederkommen kann. Doch es gibt Situationen, da reicht dir genau das: Hauptsache eine schnelle Linderung im Hier und Jetzt.

Solche Quick-and-Dirty-Ansätze sind zwar vielfach einsetzbar, aber nicht immer nachhaltig. Es wird Konflikte geben, denen du nicht nur punktuell aus dem Weg gehen möchtest, sondern die du für immer loswerden willst. Für dieses Anliegen vermittelt dir Kapitel 2 – *Das Warum hinter dem Ärger und die Kunst loszulassen* – den so wichtigen Unterschied zwischen Konflikten und Konfliktangeboten. Du wirst sehen: Von Natur aus gibt es überhaupt keine Konflikte – sie entstehen allein durch dich. Und wenn sie allein durch dich entstehen, dann können sie auch allein durch dich wieder verschwinden. Durch einen einfachen Trick. Mehr dazu ab Seite 31.

Diesen Trick der Ärgerauflösung wirst du künftig häufig anwenden können. Ich schätze, 85 bis 90 Prozent deiner bisherigen Konflikte wirst du so auf einen Schlag loswerden. Wunderbar. Doch was machst du mit den übrigen? Mit jenen Ärgersituationen, die du weder quick-and-dirty wegminimieren noch einfach so auflösen kannst? Für diese hartnäckigen Fälle bietet sich der High-and-Wide-Ansatz in den Kapiteln 3 bis 8 an: Ein Modell, fünf Phasen und der Ärger ist weg – das Anti-Ärger-Modell (AÄM), das Kernstück dieses Buches. Das AÄM ist ein hocheffektives und leicht zugängliches Instrument, das dir in jedem erdenklichen Konflikt im beruflichen oder privaten Alltag zur Seite steht.

In diesen Kapiteln des Buches werde ich dir Schritt für Schritt die fünf Phasen des Prozesses erläutern, den du mit dem Anti-Ärger-Modell durchläufst (siehe auch auf die Abbildung auf der folgenden Seite). Das Kapitel 4 *Deeskalieren (Phase 1): Entschärfen, was explodieren könnte* vermittelt dir wichtige Beruhigungs- und Entspannungsstrategien, die du gleich zu Beginn der Konfliktwahrnehmung einsetzen kannst, um die Situation zu entschärfen. In Kapitel 5 *Analysieren (Phase 2): Verstehen, was vorgefallen ist* stelle ich dir acht Konfliktursachen vor, die dir begreiflich machen, was überhaupt vorgefallen ist – und warum. Das Kapitel 6 *Minimieren (Phase 3): Auflösen, was sich auflösen lässt* vermittelt dir neun Strategien zur Ärgerminimierung, um den größten Ärger loszulassen und dich anschließend besser wehren zu können. Und genau darum geht es dann in Kapitel 7 *Konfrontieren (Phase 4): Grenzen setzen, wo sich Grenzen setzen lassen*: um das komplexe Thema Feedback. Hier erfährst du, wie du gekonnt Grenzen setzen kannst, damit du dich in Zukunft weniger ärgerst. Im abschließenden Kapitel 8 *Positionieren (Phase 5): Loslassen, wenn es nichts mehr zu tun gibt*, lernst du, wie du ganz am Ende loslassen kannst, wenn es für dich nichts mehr zu tun gibt.

Die fünf Phasen des Anti-Ärger-Modells



In Kapitel 9 *Was würdest du tun? Üben am Beispiel* kannst du prüfen, inwieweit du die neuen Kompetenzen schon parat hast, um sie im Alltag anzuwenden. Ob du sie nur kennst oder auch schon kannst. Denn nur das, was auch praktisch funktioniert, ist tatsächlich gut.

Kapitel 10 *Fazit und Ausblick* fasst wesentliche Aussagen des Buches noch einmal zusammen und wirft einen Blick auf das, was ansteht und möglich ist.

Mein Bemühen war es, das Buch möglichst kurzweilig zu gestalten, damit dir das Lesen und Lernen leichtfällt und sogar Spaß macht. So entstand – hoffe ich – ein effektives Werkzeug für die Praxis, das sich schnell erfassen lässt und dich bei der Konfliktarbeit auch immer mal wieder zum Schmunzeln bringt.

Einsteigen kannst du nun, wo auch immer du möchtest. Sämtliche Teile des Buches sind unabhängig voneinander verständlich. Du kannst also gleich eine Seite umschlagen und dir ein paar Quick-and-Dirty-Ansätze draufpacken. Oder ab Seite 31 erst mal einen Großteil deiner Konflikte im Handumdrehen auflösen. Oder gleich zu Seite 47 ff. gehen, um dich dem ganzheitlichen Anti-Ärger-Modell zu widmen. Wie auch immer du beginnst, eins ist sicher: Deine bisherige Zeit- und Energieverschwendung angesichts unnötiger Ärgermomente wird signifikant zurückgehen. Und bald wirst du voller Stolz und Erleichterung sagen können: Ärger war gestern!

Zugunsten einer besseren Lesbarkeit wurde in diesem Buch auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Verwendet wurde ausschließlich die männliche Bezeichnung, wobei sämtliche Bezeichnungen für beide und sonstige Geschlechter gelten.

1.

Zehn Tipps für Ärgernotfälle



Du ärgerst dich über jemanden und brauchst auf die Schnelle ein paar wirksame Strategien? Dann ist dieses Kapitel ideal für dich. Es stellt dir zehn knackige Ausweichstrategien vor, mit denen du einem Konflikt – zunächst – aus dem Weg gehen kannst. Die gute Nachricht: Alle zehn sind einfach zu verstehen und leicht umzusetzen. Mit Erfolgsgarantie im Hier und Jetzt. Und damit kommen wir auch schon zur schlechten Nachricht: Die zehn Quick-and-Dirty-Strategien beheben das Problem nicht – häufig werden sie es lediglich verlagern.

Du hast also die Wahl: Du kannst dir mit Quick-and-Dirty schnelle Linderung verschaffen oder mit dem AÄM ganzheitliche Lösungen anstreben. Damit du stets gut vorbereitet bist, solltest du am besten beide Verfahren kennen und können. So kannst du flexibel und je nach Situation mittels Quick-and-Dirty laue Angriffe parieren oder mit dem AÄM massiven Ärgernissen begegnen.

Betrachten wir die zehn Quick-and-Dirty-Strategien anhand eines Beispiels aus dem Berufsalltag: Nehmen wir an, dein Kollege Stefan verdreht im Gespräch immer mal wieder empört die Augen, seufzt auch gern dazu und haut gelegentlich die eine oder andere Reizformulierung raus, zum Beispiel »Du hast doch keine Ahnung!« oder: »Völlig daneben, was du da sagst!«. Dich stören diese Formulierungen und du willst derartige Angriffe nicht einfach so hinnehmen. Schau dir an, wie du diesem Stefan quick and dirty begegnen kannst.

1.1 Wegorientieren: Du bist dann mal woanders – für immer

Du hast einfach keine Lust, das Verhalten deines Kollegen auszuhalten. Du hast aber auch keine Lust aufzubegehren und etwas zu sagen. Du hast Lust auf ein Leben ohne diese Kommunikationsweisen. Du wünschst dir Ruhe und Frieden. Und ohne weiter nachzudenken, ob es schlauere Lösungen

geben könnte, entscheidest du dich zu gehen. Und zwar für immer. Niemand zwingt dich, an einem Ort zu bleiben, an dem du hohe (emotionale) Kosten zahlst, weil andere Menschen sich kommunikativ danebenbenehmen. Du gehst, weil du dir sagst: »Dafür ist mir mein Leben zu kurz.« Dein Gehen ist für dich keine beschämende Flucht eines Verlierers, sondern das selbstbewusste Gehen des Überlegenen.



Was bedeutet das Wegorientieren für dich und deine Kompetenz zur Konfliktvermeidung? Welche Vorteile winken? Welche Nachteile drohen?

Vorteile und Nutzen	Nachteile und Risiken
<p>Du gehst Stefan definitiv aus dem Weg. Du sparst Energie und Zeit, denn das einzige, was du machst, ist Kofferpacken.</p>	<p>Du nimmst das Problem möglicherweise mit, weil am neuen Ort auch ein Stefan sein könnte. Die Welt ist endlich, du kannst nicht ewig abhauen.</p>

1.2 Wegpausieren: Gönn dir eine Auszeit – für heute

Entscheide dich für die kleine Schwester von Wegorientieren, das Wegpausieren, wenn du nicht für immer gehen möchtest. Dann gönnst du dir einfach eine Auszeit. Eine kleine SMS, ein kurzer Anruf, eine offizielle Krankschreibung – dir fällt bestimmt etwas ein, um deine vorübergehende Abwesenheit zu begründen. Vielleicht bleibst du ja auch mal ganz ohne Info weg.



Auf Dauer ist dies natürlich keine nachhaltige Strategie, weil du dich ja nicht ewig verstecken kannst. Du brauchst also noch etwas anderes.

Vorteile und Nutzen	Nachteile und Risiken
<p>Du gehst Stefan <i>heute</i> aus dem Weg.</p> <p>Du sparst Energie und Zeit: keine Interaktion mit Stefan.</p>	<p>Du löst das Problem nicht, sondern du sitzt es nur aus, du verschiebst es.</p> <p>Wer zu oft wegpausiert, kriegt Ärger: böse Blicke oder Abmahnungen.</p>

1.3 Wegvisualisieren: Hol die Scheuklappen raus



Du hast keine Lust auf Wegpausieren, weil du dich nicht verstecken willst und die Konsequenzen scheust. Dann entscheide dich für das Wegvisualisieren.

Du entscheidest dich, den Kollegen dieses Mal zu ignorieren: Dein Blick wandert von Person zu Person, aber Stefan sparst du konsequent aus. Vielleicht schaust du ihn aus Versehen mal kurz an, damit deine Strategie nicht auffällt. Doch du trägst selbst gewählte Scheuklappen: Was dir guttut, nimmst du wahr. Was dir nicht gut tut, blendest du aus.

Vorteile und Nutzen	Nachteile und Risiken
<p>Einfach umzusetzen, weil nur du deine Wahrnehmung bestimmst.</p>	<p>Wie reagierst du, wenn Stefan dich (darauf) anspricht?</p> <p>Wie reagierst du, wenn andere auch einen auf Stefan machen?</p>

1.4 Wegrationalisieren: Günstig gedeutet – gelassen geblieben

Du hast keine Lust auf Wegvisualisieren, weil dir die Risiken zu hoch sind? Außerdem willst du selbst entscheiden können, wen du wann und wie lange anschaust? Dann entscheide dich für das Wegrationalisieren.

Nehmen wir an, du hast – aus Versehen – doch kurz zu Stefan hingeschaut. Und dabei gesehen, dass Stefan schon wieder dieses Ding mit den Augen macht. Doch du ärgerst dich nicht, denn du denkst: »Bestimmt hat er eine attestierte Nervenkrankheit«. Stefan seufzt wieder so lautstark. Doch du glaubst: »Wahrscheinlich hat er Asthma«. Stefan verwendet wieder Reizformulierungen. Doch du redest dir ein: »Garantiert hat er sich nur versehentlich im Wort vergriffen.« Was auch immer du hörst und siehst, du findest stets eine für dich günstige Interpretation. Durch diese wohlwollend umgeformte Deutung entgehst du gekonnt allen Kränkungsangeboten.



Vorteile und Nutzen	Nachteile und Risiken
Gute Schutzfunktion bei Erstkontakten, zum Beispiel bei einer Rede vor einem fremden Publikum.	Zweifel an der Plausibilität. Ist dauerhaft kaum aufrecht zu erhalten.

1.5 Wegnihilieren: Auch mal verzichten können

Du hast keine Lust mehr auf Wegrationalisieren, weil du dir einfach nicht die ganze Zeit etwas vormachen willst und kannst? Dann entscheide dich für das Wegnihilieren.

Verzichte in bestimmten Situationen für eine bestimmte Zeit auf bestimmte Bedürfnisse. Und wenn es nur für fünf Sekunden ist. Bricht dir deshalb gleich ein Zacken aus der Krone? Auf keinen Fall. Die Welt geht nicht unter. Sie wird nur kurz ganz leicht, weil dein Rucksack an Bedürfnissen nichts mehr wiegt. Verzichte nicht aus Angst, sondern aus Intelligenz – weil ein kurzes Außerkraftsetzen dich unabhängig macht. Nie würdest du deine Bedürfnisse grundsätzlich aufgeben, und schon gar nicht die wesentlichen. Aber in diesem klitzekleinen Moment verzichtest du auf die Befriedigung dieser klitzekleinen Bedürfnisse. Weil dieser Verzicht nicht existenzgefährdend ist, und du dich nicht grundsätzlich verleugnest.

Du lässt kurzzeitig los, nicht weil du musst, sondern weil du schlau bist: selbstgewählter, temporärer Bedürfnisverzicht.



Vorteile und Nutzen	Nachteile und Risiken
Unmittelbare Befreiung jeglicher Ärgergedanken.	Du könntest dich daran gewöhnen. Aus der Stärke kann eine Schwäche werden (leichtfertiges Aufgeben).

1.6 Wegirritieren: Den Angreifer ins Leere laufen lassen



Du hast keine Lust auf Wegnihilieren, weil dir deine Bedürfnisse zu wichtig sind? Du willst ein integres Leben führen und dich behaupten, statt dich zu unterwerfen? Dann entscheide dich für das Wegirritieren.

Du signalisierst dem Kollegen, dass du für seine Attacken nicht zur Verfügung stehst, indem du ihn ins Leere laufen lässt. Es geht dabei nicht um Aufklärung, sondern um Verwirrung. Zünde Nebelkerzen. Und genieße die Enttäuschung im Gesicht deines Gegenübers, wenn er feststellen muss, dass er dich nicht getroffen hat. Falls dein Gegenüber sagt: »Was du gesagt hast, ist unpassend!«, kannst du zum Beispiel folgendermaßen wegirritieren:

- *Ja!*
- *Es kann gut sein, dass meine Offenheit und Direktheit auf dich **unpassend** wirken.*
- *Was genau hast du beobachtet, dass du für **unpassend** hältst?*

Habe Spaß mit den Irritationsstrategien wie diesen (weitere findest du im Kapitel 7.3 *Schlagfertiges Kontern*). Und falls du jetzt schmunzeln musst und gewisse moralische Einwände wahrnimmst, schau ins Grundgesetz und stelle fest, dass nichts davon verboten ist. Und was nicht verboten ist, ist erlaubt.

Dein Gesichtsausdruck und deine Stimme sind wichtige Erfolgsfaktoren bei diesen Irritationsstrategien. Je liebevoller dein Blick und je sanfter deine Stimme, desto größer der Effekt.

Vorteile und Nutzen	Nachteile und Risiken
<p>Du setzt einen Kontrapunkt. Du verschaffst dir Zeit zum Nachdenken.</p>	<p>Mancher wird diesen Konter als Provokation (miss-)verstehen und nachlegen. Die Auseinandersetzung kann eskalieren.</p>

1.7 Wegakzeptieren: Die Dinge aushalten – noch ganz gut



Du hast keine Lust auf Wegirritieren, weil dir das zu heikel ist und du glaubst, dass du nicht schlagfertig genug bist? Dann entscheide dich für das Wegakzeptieren.

Du hast keine Lust auf Typen wie Stefan. Du stellst fest, dass du das Auftreten des anderen zwar nicht wertschätzt, aber dass du es ganz gut aushalten kannst. Nicht mit Freude, aber mit Gleichgültigkeit. Es ist, wie es ist. Du kannst einen Haken dranmachen und es einfach so ertragen, ohne innerlich zu hadern.

Vorteile und Nutzen	Nachteile und Risiken
Sofortiger Entspannungseffekt. Unabhängigkeit vom Verhalten des anderen.	Du wirst zum Spielball des anderen. Du überschreitest deine Grenze des Erträglichen.

1.8 Wegtolerieren: Die Dinge aushalten – gerade noch so



Du hast keine Lust auf Wegakzeptieren, weil du dir deiner eigenen Grenzen nicht so sicher bist? Dann entscheide dich für die kleine Schwester von Wegakzeptieren, das Wegtolerieren.

Du weißt, dass du Typen wie Stefan nicht mehr gut aushalten kannst. Sondern nur noch gerade so. Du sagst zwar nichts, aber du haderst. Du leidest. Statt eines Hakens bleibt ein Hadern.

Vorteile und Nutzen	Nachteile und Risiken
Sofortiger Entspannungseffekt. Unabhängigkeit vom Verhalten des anderen.	Du wirst zum Spielball des anderen. Du überschreitest deine Grenze des Erträglichen. Du bezahlst einen Preis für das Unterdrücken deines Widerstands.

1.9 Wegexilieren: Da ist die Tür, Kollege

Du hast keine Lust auf Wegtolerieren, weil du das auf Dauer nicht aushältst und dich ohnehin schon zu lange unterworfen hast? Dann entscheide dich für das Wegexilieren.

Weil du nicht (mehr) annehmen willst, was dein Gegenüber dir anbietet, muss dieser gehen. Voller Entschlossenheit bringst du ihn dazu, den Ort des Geschehens zu verlassen. Dauerhaft. Denn auch du hast unverrückbare Grenzen. Wenn sie erreicht sind, gilt für den anderen: Highlander, es kann nur einen geben. – Und das ist nicht der andere.



Vorteile und Nutzen	Nachteile und Risiken
Dauerhafte Befreiung vom Ärger-Anbieter.	Hohe Wahrscheinlichkeit für Widerstand. (Wer geht schon gerne freiwillig?) Schlammschlacht mit ungewissem Ende. Schuld- und Schamgefühle.

1.10 Wegverdünnisieren: Keine Chance? Dann nix wie weg

Du hast keine Lust auf Wegexilieren, weil du das deinem Gegenüber nicht antun willst? Oder weil du es vergeblich probiert hast und der andere noch immer da ist? Dann entscheide dich für Wegverdünnisieren.



Mit dieser letzten der zehn Quick-and-Dirty-Strategien gelingt dir der selbstbestimmte Abgang. Du hast getan, was du tun konntest. Der andere ist nicht kooperativ und nicht veränderungsbereit. Also entscheidest du, den Ort des Geschehens selbstbestimmt und erhobenen Hauptes zu verlassen. Dauerhaft. Denn das Leben ist definitiv zu kurz für eine derartige Energie und Zeitverschwendung. Du gehst nicht als Opfer, sondern als Entscheider.

Vorteile und Nutzen	Nachteile und Risiken
Dauerhafte Befreiung vom Ärger-Anbieter.	Du nimmst das Problem möglicherweise mit, weil am neuen Ort auch ein Stefan sein könnte. Die Welt ist endlich, du kannst nicht ewig abhauen.

Noch eine kleine Ergänzung am Ende dieses Kapitels: Das Wegverdünnisieren (Strategie 10) ähnelt in seiner Verhaltensweise dem Wegorientieren (Strategie 1) – in beiden Fällen verlässt du den unerwünschten Ort für immer. Es gibt jedoch einen wesentlichen Unterschied hinsichtlich des Zeitpunkts und der Haltung: Beim Wegorientieren gehst du sofort, ohne für dich und deine Überzeugungen einzutreten. Beim Wegverdünnisieren gehst du hingegen erst nachdem du alles gegeben hast. Ob du sofort gehst

oder erst am Ende, du gehst in beiden Fällen als Gewinner beziehungsweise Entscheider. Je nachdem, wie du die konkreten Rahmenbedingungen vor Ort erlebst, wirst du dich einmal für das sofortige und einmal für die zeitversetzte Variante entscheiden.

Wie in der Einleitung angedeutet, können dir diese zehn Quick-and-Dirty-Strategien in so mancher Situation aus der Patsche helfen. Es wird aber auch komplexere Situationen geben, in denen du systematischer oder ganzheitlicher vorgehen willst. In Kapitel 2 *Das Warum hinter dem Ärger und die Kunst, loszulassen* erfährst du hierfür gleich den so wichtigen Unterschied zwischen Konflikten und *Konfliktangeboten*. Und zudem einen ganz einfachen Trick, wie du im Handumdrehen einen Großteil deiner unnötigen Konflikte auf einen Schlag auflösen kannst – ohne im Außen irgendetwas tun zu müssen.

2.

**Das Warum hinter dem Ärger und
die Kunst, loszulassen**

