

W

DIE WEGLEITER

**Umgang mit Ärger,
Kränkung und Konflikt
im Arbeitsleben**



W

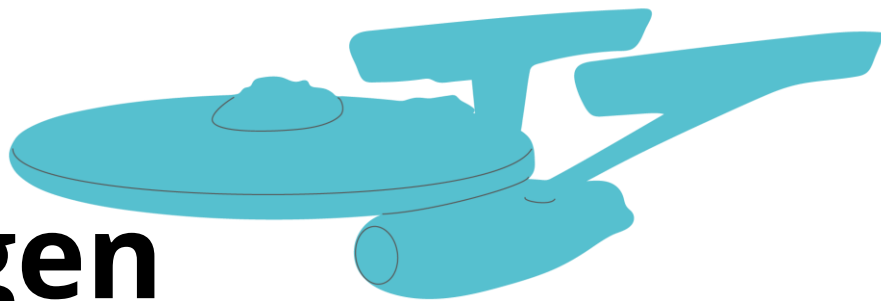
Utopie

Eine Arbeitswelt ohne

Ärger

Kränkungen

Konflikte





W

Überblick

- Ärger
- Kränkung
- Konflikt
- Ausstiegsszenarien und Strategien



W

Ärger

- Besser als sein Ruf
- Wertvolle Emotion
- Problem: Intensität
- Umgang mit Ärger



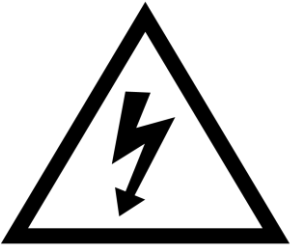
W

Wozu dient Ärger?

- Gesunde Grenzen setzen
- Mobilisierung von Energie
- Aufzeigen von Änderungsbedarf
- Hilfreiche Fragen:
Was muss geschützt werden?
Was muss wiederhergestellt oder gestärkt werden?

W

Achtung Frustrationsgefahr!



Das Verhalten eines Mitarbeitenden, eines Vorgesetzten oder einer Kollegin ändern zu wollen.

W

Hinweise auf Ärger-Blockaden

Ausdrucksstark

Periodische Wutanfälle
Feindseligkeit
Radikale Grenzziehung



Hemmend

Verstrickungen
Selbstaufopferung
Grenzverlust



Tip: Sprechen Sie klare Worte oder setzen Sie korrigierende Aktionen, statt zu explodieren oder Ihren Ärger zu unterdrücken.



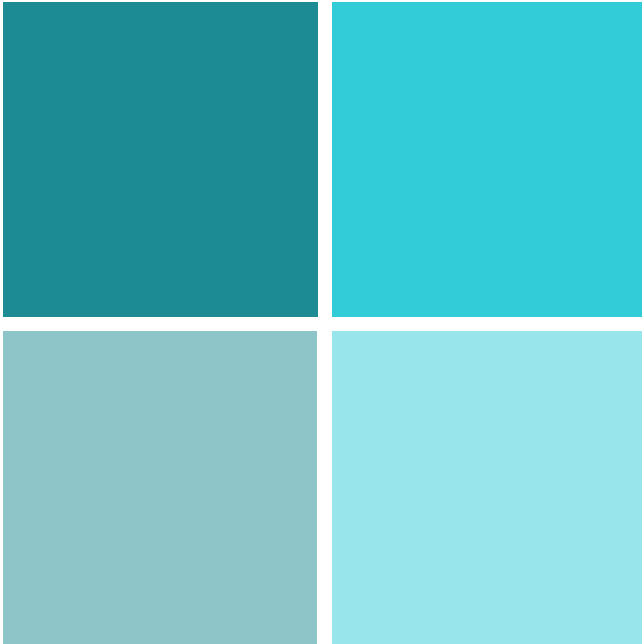
W

Anzeichen von Ärger erkennen

- Erhöhte Irritierbarkeit, Gereiztheit
- Schwierigkeiten, sich zu entspannen
- Sehr laute Ausdrucksweise
- Starke körperliche Anspannung
- Hohe Konfliktbereitschaft

W

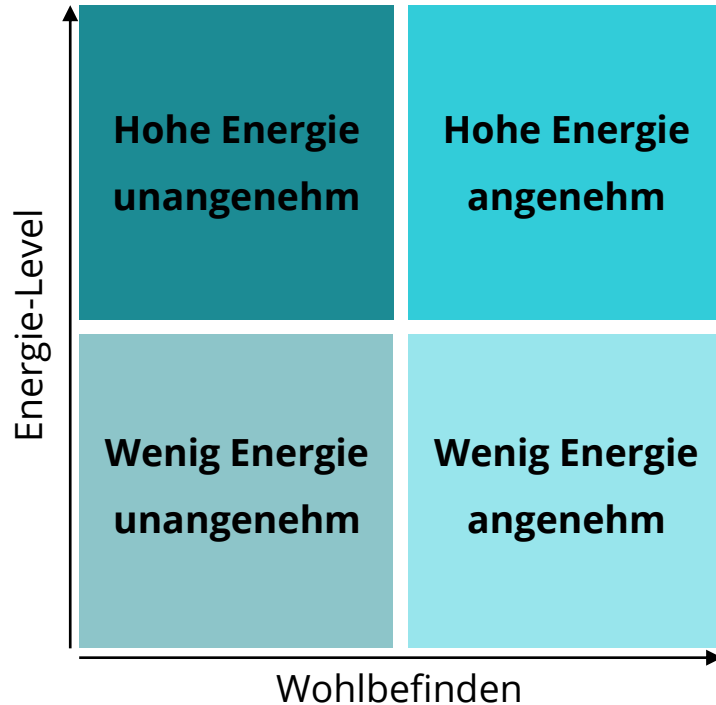
Check-in



Wie fühlen Sie sich gerade?

W

Emotion wahrnehmen



Wie fühlen Sie sich gerade?

W

Emotion benennen

wütend

aufgeregt

deprimiert

dankbar

W

Auslöser identifizieren



- Was ist passiert?
Identifizieren von beobachtbaren Fakten
- Was wollte ich erreichen bzw. bewirken?
Identifizieren von Bedürfnissen, Werten



W

Umgang mit leichtem Ärger

- Wahrnehmen der Emotion
- Benennen der Emotion
- Identifizieren von Bedürfnissen und Werten
- Kommunizieren

W

Umgang mit starkem Ärger



Kurzfristig: Stopp!



Mittelfristig: individuelle Wutventile



Langfristig: regelmäßiger Stressabbau

W

6 Anti-Ärger-Strategien

- Ablenkung oder aus der Situation gehen
- Ärgerliche Gedanken protokollieren
- Akzeptanz und Gelassenheit üben
- Selbstberuhigungsstrategien anwenden
- Dankbarkeitstagebuch schreiben
- Sport oder Entspannungsübungen



W

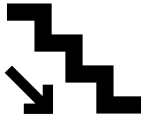
Wahlmöglichkeiten



Ärger-Ausstieg



Wenn Botschaft des Ärgers entschlüsselt werden kann
→ Auslöser und Bedürfnis erkannt → Check



Wenn nicht, Einstieg in Kränkungsynamik



W

Kränkung

Verletzung der Gefühle, der Ehre, Würde
oder der Selbstachtung eines Menschen

- Eine Aktion von einer Person, die kränkt
- Eine Reaktion von einer Person, die sich gekränkt fühlt
- Ein Prozess, der zwischen Kränkendem und Gekränktem stattfindet



W

Begriffe für Kränkung

Affront	Angriff	Ausfall	Beleidigung
Beschimpfung	Bloßstellung	Brüskierung	Demütigung
Diffamierung	Diskreditierung	Diskriminierung	Ehrverletzung
Erniedrigung	Entehrung	Entgleisung	Herabwürdigung
Insultation	Schande	Schmähung	Unbill
Unrecht	Übergriff	Verletzung	Verunglimpfung

W

Große und kleine Kränkungen

Zurückweisung

Gesichtsverlust

Belehrung

Ignoranz

Ironische Bemerkungen

Ungerechtigkeiten

Demütigungen

Kritik

Taktlosigkeit



W

Einflussfaktoren

- Aktuelle Stress- und Belastungssituationen
- Seelische und körperliche Verfassung
- Bisherige Lebenserfahrungen, Kränkungerlebnisse
- Erlittene Traumata (Gewalt, Unfall, Entwicklungsdefizite)
- Bindungserfahrungen
- Innere Einstellung sowie äußere Umstände

W

Kränkungsreaktionen



Blockade



Aggression



Schmerz



Scham

W

Blockade



- Blackout
- Reduktion der Reaktions- und Handlungsfähigkeit
- Dämpfung der Vitalität
- Unterdrückung des Leistungs- und Kreativitätspotenzials

W

Aggression



- Ausgleich oder Krieg
- Kränkungswut gegen Kränker
- Kränkung als Aggression gegen Unbeteiligte
- Aggression gegen sich selbst

W

Schmerz



- Verletzung des Selbstwertgefühls
- Trifft auf einen „wunden Punkt“
- Aktiviert Alarmsystem
- Gehirn unterscheidet nicht zwischen körperlichem und seelischem Schmerz

W

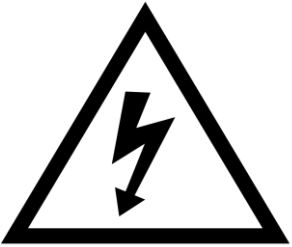
Scham



- Verminderung der Selbstsicherheit
- Vermeidung von Situationen aus Angst vor Fehler oder Bloßstellung
- Blockierung der Kreativität
- Versagen, Ansprüche an sich selbst nicht zu erfüllen

W

Kränkungsdynamik



Achtung:
Dynamik unverarbeiteter Kränkungen

W

Kränkungs-**d**ynamik als Endlosschleife



Mehr Blockade

Mehr Aggression

Mehr Schmerz

Mehr Scham

W

Musterunterbrechung notwendig



Mehr Blockade



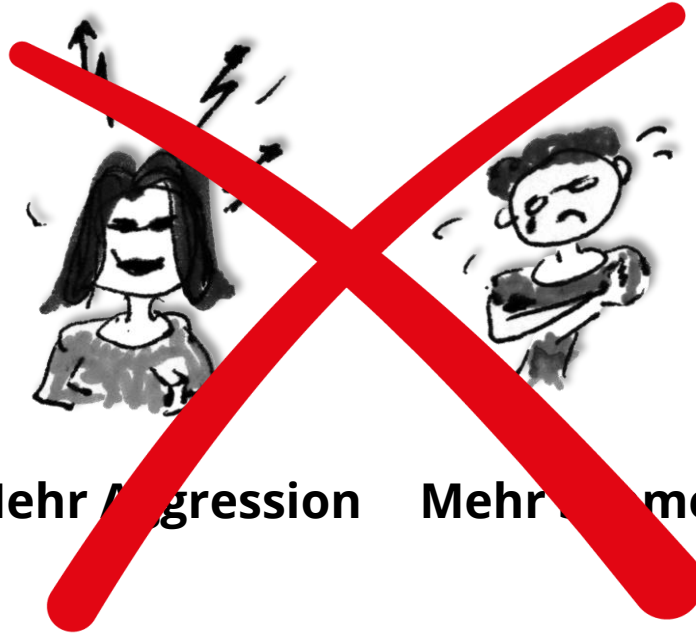
Mehr Aggression



Mehr Schmerz



Mehr Scham





W

Was tun, wenn Sie gekränkt wurden

- Eigene Gefühle zulassen
- Mut, aus Sprach- und Hilflosigkeit auszusteigen
- Nachfragen, wie es gemeint ist
- Vertrauenspersonen einbinden
- Bei Bedarf professionelle Unterstützung annehmen



W

Was tun, wenn Sie jemanden gekränkt haben

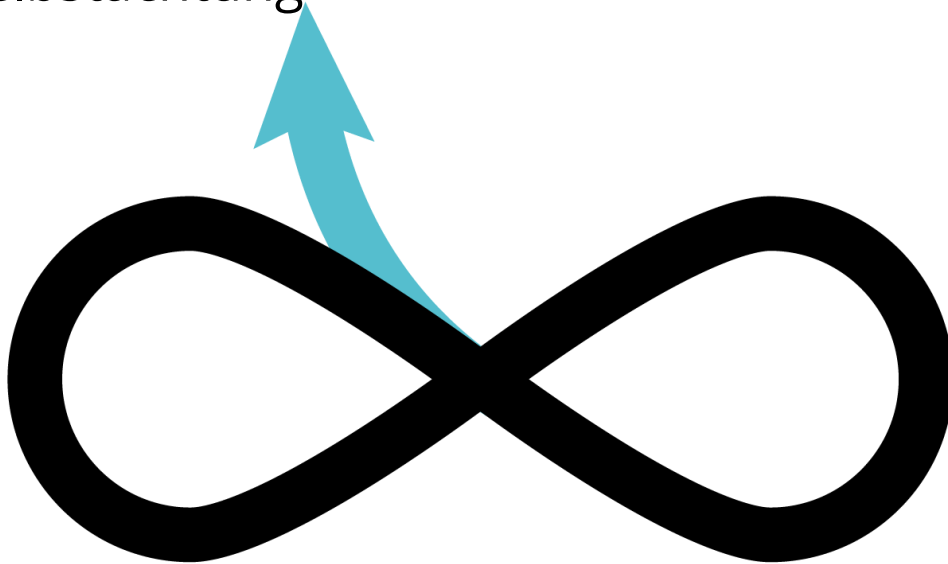
- Sich aufrichtig entschuldigen
- Verantwortung übernehmen
- Nachfragen, was gekränkte Person jetzt brauchen könnte
- Aus Fehlern für die Zukunft lernen
- Wertschätzend kommunizieren

W

Ausstieg aus Kränkungsynamik

nach Bärbel Wardetzki

Selbstachtung





W

Ich-Stärke entwickeln

Dopamin: Belohnungsbooster

Eine Aufgabe abschließen
Selbstfürsorge Aktivitäten
Kleine Erfolge feiern

Oxytocin: Kuschelhormon

Ein Haustier streicheln
Ein Baby oder Händchen halten
Umarmungen

Serotonin: Stimmungstabilizer

Meditieren
Waldspaziergang
Sonne tanken

Endorphin: Schmerzkiller

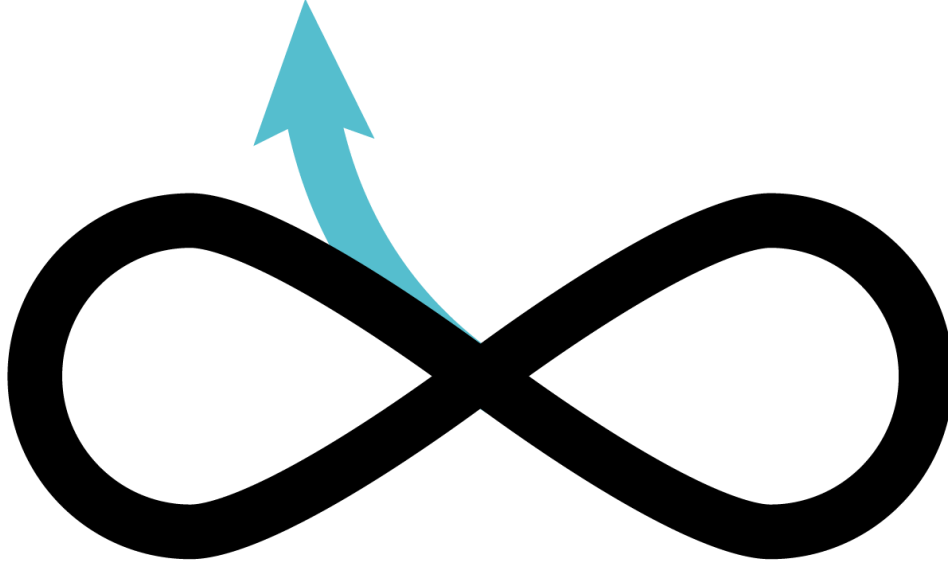
Herzhaft Lachen
Zartbitterschokolade
Ins Kabarett gehen

W

Ausstieg aus Kränkungsynamik

nach Bärbel Wardetzki

Selbstwirksamkeit





W

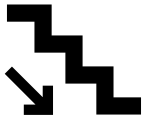
Wahlmöglichkeiten



Kränkungsausstieg



Wenn Kränkung erkannt werden kann → Selbst- und Fremddachtung → Kommunikation auf Augenhöhe



Wenn nicht, Einstieg in Konfliktdynamik



W

Definition Konflikt

nach Friedrich Glasl

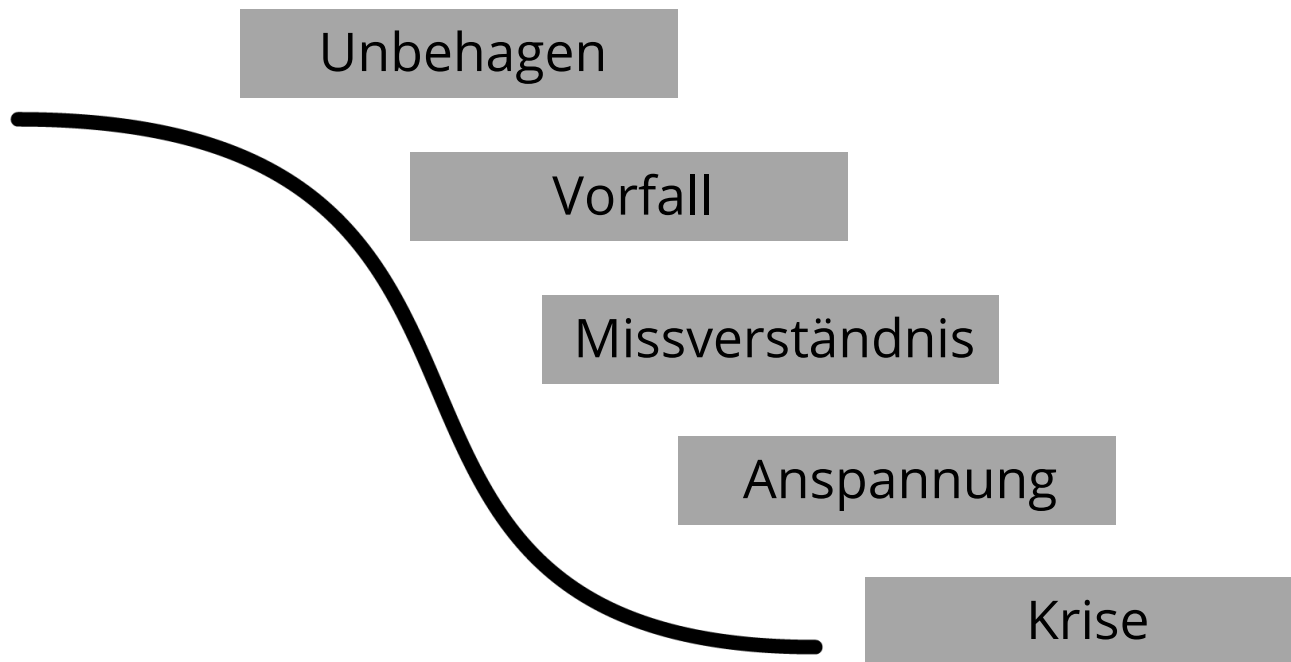
“Interaktion zwischen Akteuren
(Individuen, Gruppen, Organisationen),
wobei **wenigstens ein Akteur** Unvereinbarkeiten im

Denken, Vorstellen, Wahrnehmen, Fühlen oder Wollen

mit dem/den Anderen in der Art erlebt, dass im Realisieren
eine Beeinträchtigung durch den/die Anderen erfolgt.”

W

Konfliktentwicklung





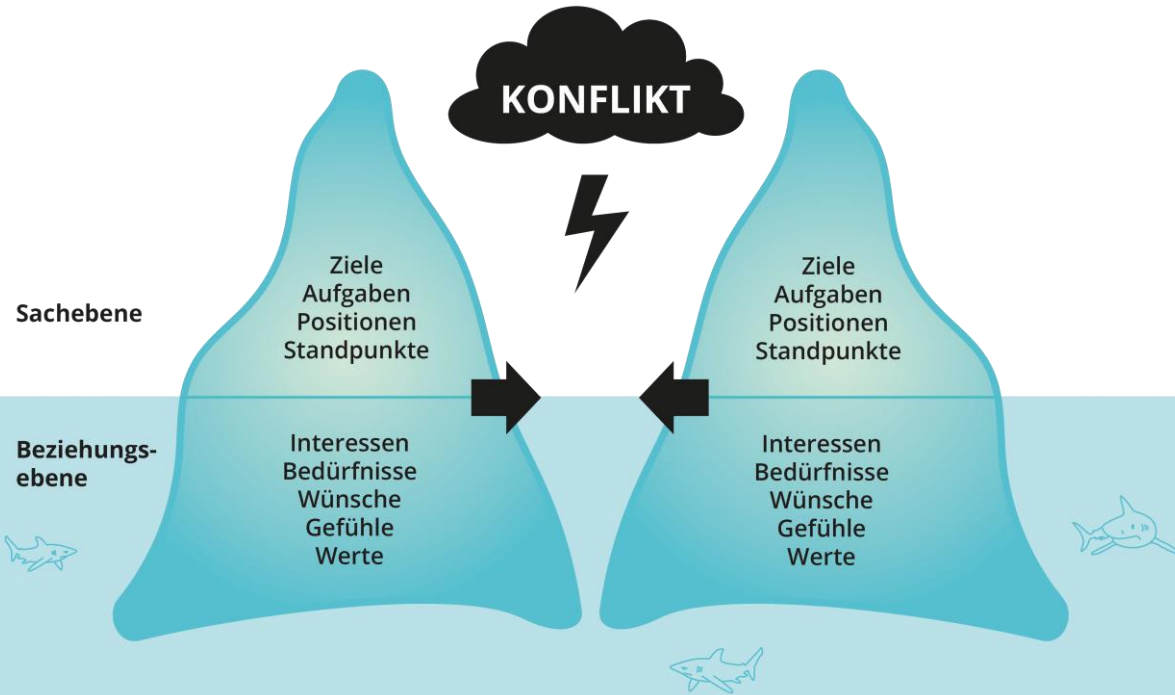
W

Mögliche Konfliktauslöser

- Individuelle Wahrnehmungsdifferenzen
- Unfaire Behandlung
- Verletzung des eigenen Territoriums
- Begrenzte Ressourcen
- Veränderungen

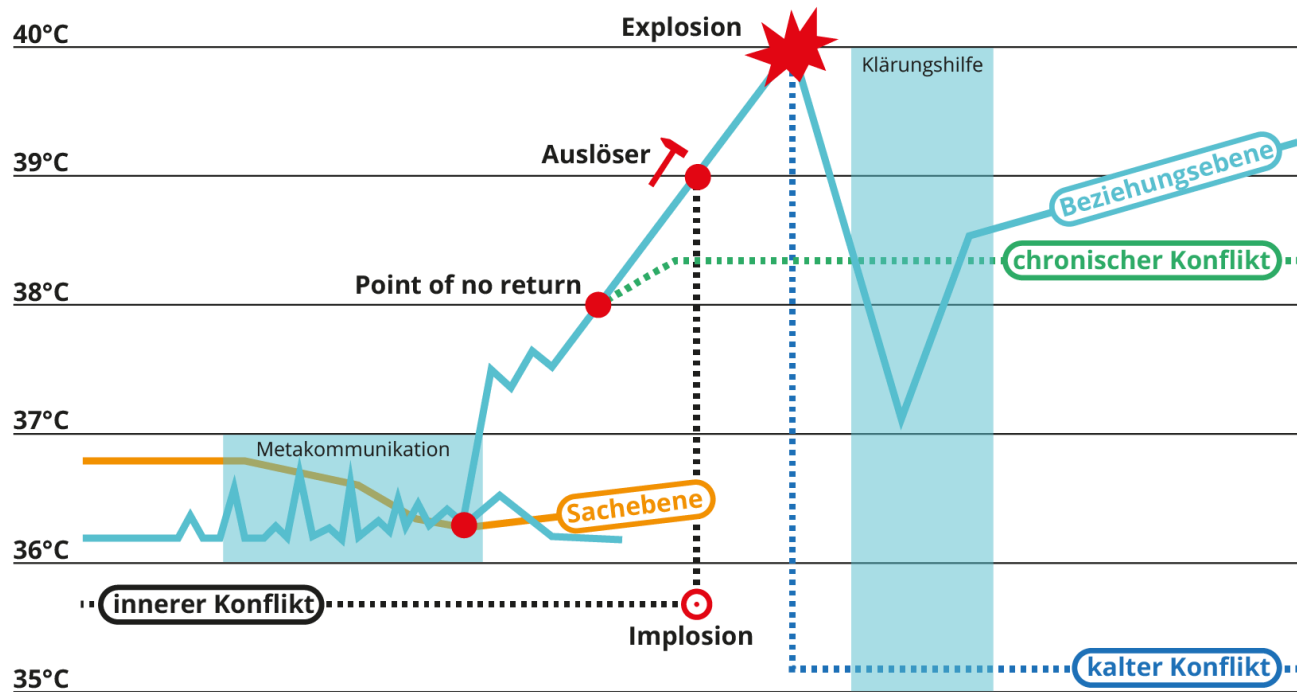
W

Sach- und Beziehungsebene



Konfliktfieberkurve

basierend auf: Christoph Thomann Klärungshilfe



Grafik © Bettina Wegleiter



W

Perspektivenwechsel

Vermeidungsorientiert

Konflikt

unerwünschte Störung
Kampf um Sieg oder Niederlage

Handlungsorientiert

Konflikt

Chance und normal
Herausforderung, um zu lernen

W

Perspektivenwechsel

Folgen der Vermeidung

Verhärtung

Eskalation

Abbruch von Beziehungen

Schlechte Zusammenarbeit

Leistungssenkung

Hohe Kosten



Ergebnisse der Bearbeitung

Persönliche Entwicklung

Soziales Lernen

Verbesserung der Beziehungen

Gute Zusammenarbeit

Produktivität

Wohlbefinden





W

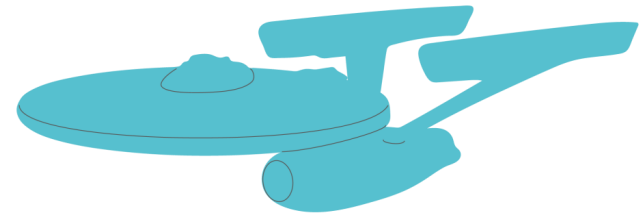
5 Tipps für den Alltag

- Stellen Sie sich Ihren Problemen
- Üben Sie sich in Selbstfürsorge
- Erlauben Sie sich zu fühlen
- Denken Sie lösungs- und handlungsorientiert
- Pflegen Sie einen wertschätzenden Umgang

W

Quintessenz

- Ärger balancieren lernen
- Ich-Stärke bei Kränkungen entwickeln
- Konflikte aktiv bearbeiten

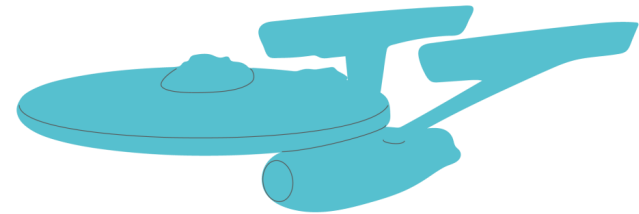


W

Empowerment

Achten Sie zur Stärkung Ihrer Selbstachtung und Selbstwirksamkeit auf Ihre emotionale Balance.

Gutes Gelingen!





W

Literatur

Bradberry, T. & Greaves J. (2016). Emotionale Intelligenz 2.0. Mvg Verlag, München.

Glasl, F. (1998). Selbsthilfe in Konflikten. Verlag Paul Haupt, Bern.

Thomann, C. (2014). Klärungshilfe 2. Konflikte im Beruf. Rowohlt Taschenbuch Verlag, Reinbek bei Hamburg.

Wardetzki, B. (2021). Kränkung am Arbeitsplatz. Kösel Verlag, München.

Foto © Andrea Sojka
Grafiken © Bettina Wegleiter