



## Inhalt S. 1

**Kapitäne im Gehirn - Wie uns Emotionen steuern**

## S. 2

**Von Wutbolzen und Zornkönigen**

## S. 3

**Mit mehr Emotionen zum Ziel**

Liebe Leserin, lieber Leser

Das Anti-Ärger-Institut in Leipzig – ja, auch so etwas muss es geben! – hat in einer Studie festgestellt: Frauen ärgern sich mehr als Männer. Jüngere mehr als Ältere, Hausfrauen mehr als Selbstständige und Ostdeutsche mehr als Westdeutsche.

Und Schweizer – man höre und staune – ärgern sich mehr als Deutsche. Österreicher landen gar abgeschlagen auf einem schwachen 3. Ärgerplatz. Ärgerlich?

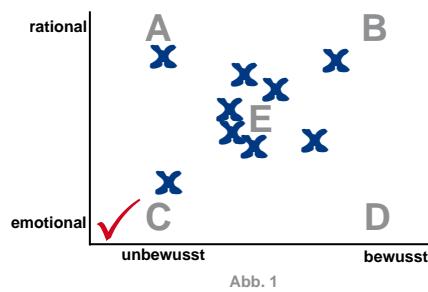
Nun ja. Immerhin stellte Gallup schon 2005 fest, dass demotivierte oder verärgerte Mitarbeiter einen volkswirtschaftlichen Schaden von rund 250 Milliarden Euro verursachten. Jährlich. Dies ist dann schon mehr als ärgerlich. Da sind Lösungen gefragt, wie sich mit Ärger sinnvoll umgehen lässt.

Für den NOVELIST 16 haben wir daher einen wahren Wut-Experten gewonnen: Christoph Burger, der Autor des „Zornkönigs“, eines sehr amüsanten und die Augen öffnenden Buches über das mächtige Königreich des Ärgers. Er wird Sie in dieser Ausgabe über die sinnvollen Seiten des Ärgers informieren.

Und wenn Sie mehr wissen wollen: Wir konnten Christoph Burger für einen Vortrag am 27. Februar 2008 in Zürich gewinnen.

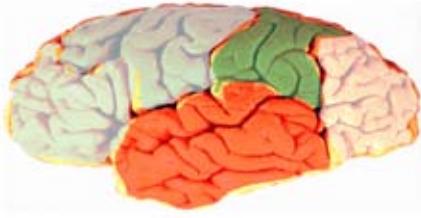
Bis dahin, fröhliches Ärgern

**Oliver Moskart & Sven Herrmann**



Die meisten Kreuze ballen sich in der Mitte. Ausreißer setzen ihr Kreuz eher an den Rändern, die wirklichen Extreme

werden selten gewählt. Das Bild zeigt die subjektive Sicht der Teilnehmer. Was sagt jedoch die Wissenschaft? Gibt es eine objektiv richtige Antwort? Erstaunlicherweise: Ja! Von Seminarteilnehmern meist ungläubig aufgenommen ist die wissenschaftlich korrekte Antwort links unten im Bereich C. Und dies gilt für alle Menschen, so die Gehirnforschung.



Seit den siebziger Jahren wird diese Frage untersucht und die Beweise wurden immer erdrückender: Wir treffen letztlich alle Entscheidungen emotional und unbewusst! Unser rationales Denken, der Cortex, beteiligt sich in Form eines Beraters an den Entschlüssen, aber der Boss ist und bleibt das limbische System, das komplett emotional und unbewusst arbeitet. Der bekannteste deutsche Gehirnforscher, Prof. Gerhard Roth, sagt: „Bewusstsein tritt auf, wenn das limbische System dies für notwendig hält. Der Cortex ist in diesem Sinne ein unglaublich leistungsfähiges Instrument des limbischen Gehirns, aber eben nur ein Instrument.“ An einer anderen Stelle

verdeutlicht Roth: „Niemand kann aus freier Entscheidung, das heißt willentlich, seine Emotionen steuern oder voraussehen, sondern das tut das Unbewusste, und das bewusste Ich erfährt dies anschließend (und meint, es selbst habe dies getan).“

Zugegeben: Diese wissenschaftliche Erkenntnis kommt uns sehr unwahrscheinlich vor. Schließlich kennen wir uns doch selbst und merken, wenn wir rational denken. Das Problem: Unsere unbewussten Anteile können wir nicht dagegen setzen, weil wir sie eben nicht bemerken. Ein Beispiel: Sie entscheiden sich nach langem Abwagen, nach Beratung, Preisvergleich und Probefahrt für ein neues Auto. Diesen langwierigen und anstrengenden Prozess bemerken Sie. Und Sie erkennen bewusst auch den Moment, in dem Ihre Autowahl getroffen ist. Gehirnforscher können jedoch nachweisen, dass Ihnen die Entscheidung immer erst später (bis zu 1,5 Sekunden!) bewusst wird, als sie unbewusst getroffen wurde.

Sie können dies an einem Gedankenexperiment nachvollziehen. Angenommen wir drehten einen Film über die ersten zwei Minuten Ihres Tages. Der Wecker brächte Sie auf Touren, Sie recken und strecken sich und gehen ins Bad. Nichts

passiert, keine Chance für Hollywood. Dennoch waren Ihre unbewussten Gehirnteile pausenlos aktiv und haben bereits in den ersten Minuten Ihres Tages tausende von Entscheidungen getroffen. In der Regel lauteten sie: Nichts Besonderes los, du kannst einfach weiter ins Bad gehen. Beispielsweise wissen Sie, dass der Boden trocken ist und das ist gut so. Wenn jemand dort nachts eine Pfütze Wasser hinterlassen hätte, würden Sie es bemerken: Egal ob Sie mit rechts oder mit links hineintappen, egal ob beim ersten oder zehnten Schritt. Das ist nur möglich, indem Sie bei jedem einzelnen Schritt die Eindrücke auswerten, die Ihre Füße an Ihr Gehirn schicken.

*„An seinem Ärger festzuhalten ist genauso wie eine glühende Kohle in die Hand zu nehmen, um sie nach jemandem zu werfen; du bist derjenige, der sich verbrennt.“*

Buddha

Psychologen können beispielsweise nachweisen, dass Personalentscheidungen in den ersten Sekunden bis wenigen Minuten des Vorstellungsgesprächs getroffen werden – weil schon zu diesem Zeitpunkt Millionen von Eindrücken eingetroffen sind, auch wenn Ihr Bewusstsein wenig davon mitbekommt. Das Gleiche gilt für Kaufentscheidungen, Kündigungen, Verhandlungen ....

## Von Wutbolzen und Zornkönigen - Über die Rolle von Emotionen

Welche Rolle kommt den Emotionen zu, die so stark sind, dass sie Ihnen bewusst werden? Der Emotionsforscher Joseph LeDoux: „Wenn uns eine Emotion packt, dann deshalb, weil etwas Wichtiges, vielleicht etwas Bedrohliches geschieht, und auf dieses Problem wird ein Großteil der Ressourcen des Gehirns angesetzt. Emotionen lösen eine Fülle von Aktivitäten aus, die alle nur einem Ziel dienen. Emotionen bewirken eine Mobilisierung und Synchronisierung der Aktivitäten des Gehirns.“ Mit anderen Worten: Emotionen markieren wichtige Abweichungen vom Normalen.

Welche Rolle übernimmt dabei der Ärger? Er schlägt Alarm, wenn Sie beeinflussbare Ist-Soll-Diskrepanzen feststellen. Er ist für alles zuständig, was sich

künftig ändern soll und was Sie aus eigener Kraft wenden können.



Bedenkt man diese wichtige Funktion,

hat der Ärger einen erstaunlich schlechten Ruf. Woher das kommt? Es gibt zwei Gründe. Erstens: Ärger ist ein negatives, unangenehmes Gefühl. Deshalb ist er allerdings nicht weniger nützlich. Schließlich schaffen wir eine Alarmanlage auch nicht ab, nur weil es uns nicht passt, was sie anzeigt oder wie sie anzeigt. Zweitens: Wenn Sie den Alarm ignorieren und nichts tun, schadet Ihnen das auf Dauer, ebenso wie eine überempfindliche Alarmanlage, die Sie durchs Leben treibt, ohne dass Sie recht vorankommen. Wutbolzen sind also genauso in die verkehrte Richtung unterwegs wie Emotions-Schluckspechte, die allen Frust hinunterschlucken. Wie werden Sie zum souveränen Zornkönig?

Das Geheimnis des richtigen Ärgernutzens liegt darin, dass Sie auf Ihren Groll

passende Antworten finden und entsprechend handeln. Ein Mitarbeiter, der immer wieder Ihre Geduld heraus fordert, muss zu einem ernsten Gespräch gebeten werden, das mit klaren Absprachen endet. Ein Kunde, der Sie immer weiter im Preis drückt, sollte Anlass dafür geben, sich neue Kunden, ein neues Produkt oder einen anderen Markt zu suchen. Betriebliche Abläufe, die die angebotene Dienstleistung in den Augen der Kunden nicht verbessern, müssen mit entschiedenen Gegenmaßnahmen wie Servicequalitätstests und zielgerichteten Trainings beantwortet werden.

Ihre Wut über unbefriedigende Ergebnisse nutzen Sie in diesen Fällen produktiv: Sie verstehen Ihre Rage als Hinweis auf Felder, in denen Sie dringend handeln sollten. Sie analysieren Ihre Situation und legen passende Maßnahmen fest.

## Zur Person: Christoph Burger



Christoph Burger ist der „Ärger“-Spezialist im Team von NOVELIS training & beratung.

Als gelernter Diplom-Psychologe und zertifizierter Management-Trainer und Change-Manager führt er firmeninterne als auch offene Trainings durch.

Seit 2006 wirdmet er sich hauptsächlich dem Thema „Der Zornkönig - Wie Sie Ihren Ärger positiv nutzen“ und ist zu Deutschlands Experte Nummer Eins für die „Ärger-Nutzung“ gereift.

Zornkönig-Veranstaltungen finden wahlweise als Ganztages-Veranstaltung oder als anregender Power-Vortrag in Kurzform statt (nächster Termin am 27. Februar 2008 in Zürich, siehe Seite 4).

## Mit mehr Emotionen zum Ziel - Wehrhaftigkeit, Motivation und Bedürfnis-Anzeiger

In der Geschäftswelt werden starke Emotionen tabuisiert – höchstens die positive Variante wird akzeptiert. Begeisterung über einen gelungenen Geschäftsabschluss ja, laut geäußerter Frust nein. Dabei steckt im Frust ebenfalls viel Potential. Energie sowieso, aber eben auch wichtige Hinweise darauf, wo es brennt.

Sanfter Unmut, Ärger bis hin zur ausgewachsenen Wut bedeuten immer das Gleiche: Ändern Sie die Dinge, sonst wird die Situation noch unerfreulicher. Dabei sind verschiedene, gleichermaßen nützliche Anwendungen zu unterscheiden.

### 1. Wehrhaftigkeit

Wenn ein Lieferant, Kunde, Mitarbeiter, Kollege oder Chef Ihre Grenzen verletzt: Lassen Sie sich dies nicht bieten. Kein stilles Grummeln, kein Hinunterschlucken des Unmuts ist gefragt, kein lautes Toben (dem eine halbherzige Entschuldigung folgt und alles unverändert lässt), sondern eine klare Formulierung, was Sie von wem wollen. „Lieber Kollege, ich habe dir schon oft geholfen, aber jetzt ist mal Schluss.“ Oder: „Chef, um meine Arbeit zu machen, benötige ich diese Befugnis.“

Voraussetzung der Wehrhaftigkeit ist hier, dass Sie spüren, wo Ihre Grenzen verletzt wurden. Wer seine Gefühle wach hält, ist deshalb schwer abzuschlieben. Häufig reicht schon das klare Signal, dass man eine bestimmte Sache nicht mit sich machen lässt und der Angreifer sucht sich leichtere Beute. Preise etwa sollten nicht verhandelbar sein – wenn ein Kunde weniger zahlen will, reduzieren Sie die Dienstleistung.

Dies leitet über zum nächsten Fall der Ärgernutzung:

### 2. Motivation

Wenn Sie in eine geschäftliche Situation geraten sind, die einen Kunden in die Lage versetzt, Ihnen die Preis-Pistole auf die Brust zu setzen: Befreien Sie sich mittelfristig aus dieser Situation. Vielleicht müssen Sie dieses eine Mal den Preiskampf noch akzeptieren – aber Sie

leiten noch heute eine andere Entwicklung ein. Dabei dürfen Sie sich gerne die unbefriedigende Situation in der Verhandlung, in der Sie nachgeben mussten, genau einprägen. Ihr hier erlebtes negatives Gefühl



ist der Stachel, der Ihr künftiges Handeln vorantreibt.

Die Erfahrung zeigt, dass ein herzhafter Wutanfall auch Ideen ermöglicht, die zuvor nicht denkbar waren. Besser Sie lassen sich für einige Stunden in eine – business-unübliche – Verzweiflung fallen und kreie-

## NOVELIST 16

### impressum

#### herausgeber & redaktion:

NOVELIS training & beratung  
sven herrmann und oliver moskart  
zeppelinstraße 33  
71069 sindelfingen

tel. +49 (0) 7031 – 268 300  
fax. +49 (0) 7031 – 268 302  
E-Mailto: info@novelis.de  
internet: www.novelis.de

#### fotos & bilder:

NOVELIS training & beratung  
Christoph Burger

# Der Zornkönig

Wie Sie Ihren Ärger positiv nutzen



**Mittwoch, 27. Februar 2008  
19:00 Uhr**

**World Trade Center Zürich**

ren danach ein völlig neues Geschäft, als dass Sie sich Ihre Gefühle verbieten und weiter im freudlosen Betriebsalltag dahin schleppen. Da bisher nur wenige Wettbewerber die negative Energie zu nutzen wissen, ist Ihnen Ihr Vorteil gewiss.

### 3. Bedürfnis-Anzeiger

Im Coaching lassen sich persönliche Entscheidungen bis ins Unbewusste hinein ergründen: Konflikte machen darauf aufmerksam, wenn Bedürfnisse verletzt werden. Diese Bedürfnisse sind die wahren Antriebe unseres Verhaltens. Sie zeigen uns schwach und werden deshalb hinter dem wütenden Poltern versteckt.

Wenn Sie Methoden anwenden, die einen Blick ins Innere des zornigen Tyrannen werfen, kommen Sie sich selbst auf die Schliche. Dadurch können Sie Fallstricke aus dem Weg räumen, über die Sie zuvor immer wieder stolpern.

Stimmt die eingeschlagene Karriere noch? Sollten Sie die Branche beibehalten? Sind gänzlich neue Ziele zu be-

### Power-Vortrag „Der Zornkönig“ am 27. Februar 2008 in Zürich

Entdecken Sie das Universum des mächtigen Zornkönigs und sein größtes Vermögen, den Ärger:

Ärger ist Energie – Die Kunst besteht darin, diese Ärger-Energie positiv im Alltag einzusetzen. Nutzen Sie Ärger

- als Motivation
- für Ihre Kreativität
- als Zielorientierung
- zur Weiterentwicklung der Persönlichkeit.

Unterhaltsam und augenzwinkernd von Christoph Burger, dem Autor von „Der Zornkönig“ präsentiert, erleben Sie eine positive Sichtweise auf den kleinen Frust wie den großen Ärger, seien es Reibereien im Team, aufgebrachte Kunden oder Pannen bei der Arbeit.

Im Anschluss an den Vortrag findet eine Diskussion mit Christoph Burger statt.

Das Buch „Der Zornkönig“ (Neuerscheinung auf der Buchmesse 2007) kann nach der Veranstaltung zum Vorzugspreis erworben werden.

Kommen Sie auch, und lernen Sie Ihren Ärger positiv zu nutzen:

Datum: **27. Februar 2008**

Uhrzeit: Beginn 19:00 Uhr

Ort: **World Trade Center, Zürich**

Bei Anmeldung bis **11.02.2008** erhalten NOVELIST-Abonnenten den Eintritt zum ermäßigten Preis (statt regulär CHF 149 bzw 90€):

**CHF 109**

(65 €)

Anmeldungen per Email/Telefon an:

[anmeldung@novelis-akademie.ch](mailto:anmeldung@novelis-akademie.ch)

Telefon: +41 (0)41 360 22 88

++49 (0)7031 268 300

teilen und den Winkeln Ihrer Persönlichkeit liegt.

Sie reduzieren die negative Energie und schaffen im gleichen Atemzug positive Akzente bis hin zur nachhaltigen Unternehmensstrategie, die Ihnen die entscheidenden Vorteile vor dem Wettbewerb bringt.

**>>> am 28. März 2008 erscheint Ihr**

**NOVELIST 17**

### Thema: Präsentationen

- Starke Wirkung: Mehr Power, weniger Powerpoint
- Alternative Multimedia & Co - warum immer nur Tortendiagramme und Tabellen?
- Welche Präsentationsmittel für welches Publikum?