



Kirchenentwicklung 2030

Arbeitshilfe zum Umgang mit Ärger und Klagen

Übergang und Abschied

www.K2030.de



Erzdiözese
Freiburg

Arbeitshilfe zum Umgang mit Ärger und Klagen

Entscheidungen, etwas zu beenden oder zu schließen, gehen oft längere Prozesse mit vielen Überlegungen voraus. Oft rufen sie Ärger und Unmut hervor. Betroffene und selbst Außenstehende werden die Entscheidung(en) diskutieren und vielleicht kritisieren. Der Ärger richtet sich häufig nicht nur gegen die Entscheidung, sondern auch gegen die Verantwortlichen und Entscheidenden wie den Pfarrgemeinderat oder den Pfarrer.

Einige Faktoren sind im Gesamtprozess des Aufgebens und Beendens und bei der Kommunikation zentral:

- Wertschätzung und Würdigung
- Ehrlichkeit
- Beteiligung

Aber selbst wenn eine solche Entscheidung nach allen Regeln der Kunst kommuniziert wird, kann Ärger aufkommen. Ärger und kritische Stimmen lassen sich nie ganz vermeiden. Bestenfalls hilft es, mit dem zu erwartenden Ärger gemeinsam umzugehen, ihn mit anderen zu teilen und gemeinsam zu tragen.

Menschen haben unterschiedliche Strategien, mit Ärger und Wut umzugehen.

- **Offener reflektierte Umgang:**

Wenn Menschen mit einer Entscheidung oder Vorgehensweise nicht einverstanden sind, dann sprechen sie die Verantwortlichen direkt an und formulieren ihren Ärger bezogen auf die Sache. Sie können benennen, was ihnen nicht gefällt und was genau ihren Ärger ausgelöst hat.

- **Offener nicht-reflektierter Umgang**

Wenn Menschen nicht bzw. nicht darüber nachgedacht haben, was genau sie an einer Entscheidung oder Vorgehensweise ärgert, dann kann es passieren, dass sie Verantwortlichen gegenüber Vorwürfe oder Klagen äußern. Es gelingt nicht, diesen Ärger auf die Entscheidung zu richten, um die es geht, sondern der Ärger richtet sich direkt gegen die Person („Du hast nie...“, „Du machst immer...“, „Du bist so ...“). Ärger, der in dieser Form geäußert wird, kann von der Person, der gegenüber er ausgesprochen wird, schwerlich angenommen werden. Häufig ziehen solche Äußerungen Kränkungen oder Verletzungen nach sich und erschweren anschließend die Kommunikation.

- **Indirekter Umgang**

Manchen Menschen gelingt es nicht, ihren Ärger offen anzusprechen. Er äußert sich eher in Klagen, die offen gegenüber Verantwortlichen oder verdeckt gegenüber anderen Personen geäußert werden. In diesen Fällen ist es sehr schwer, zu benennen, was konkret verändert bzw. verbessert werden müsste, damit der Ärger wieder weniger wird oder verschwinden könnte.

Was dabei helfen kann, mit Ärger konstruktiv umzugehen:**Grundsätzlich:****A Persönliche Ebene von der sachlichen Ebene trennen!**

Machen Sie sich klar, dass eine Person, die eine Entscheidung getroffen und zu vertreten hat, nicht die Entscheidung ist. Es gibt i.d.R. gute Gründe, weshalb die Entscheidung getroffen wurde.

B Allgemeiner Unmut oder Ärger sollte auf die Sachebene zurückgeführt werden. Dabei hilft es, wenn Sie versuchen zu klären,

- was genau den Ärger ausgelöst hat.
- gegen welchen Sachverhalt sich der Ärger konkret richtet.
- wie eine Verbesserung aussehen könnte. (Wichtig: Keine Zusage machen, dass Ideen zur Verbesserung auch umgesetzt werden.

Konkrete Tipps:**1. Vermeiden Sie, dass einzelne Personen mit einer Entscheidung identifiziert werden.**

- Wenn es darum geht, die Entscheidung irgendwo zu vertreten, dann tun Sie das nie alleine. Gehen Sie immer mindestens zu zweit, z.B. mit dem Pfarrer oder einem Mitglied des PGR Vorstandes.
- Nehmen Sie immer eine Person mit, die ausreichende Sachkenntnisse zur Entscheidung parat hat. Wenn es z.B. um Entscheidungen zu Gebäuden geht, sollte immer jemand vom Stiftungsrat oder vom Bauausschuss dabei sein.

2. Formulieren Sie drei gute Gründe, die zu der Entscheidung geführt haben.

Diese Gründe müssen Sie ohne großes Überlegen vortragen können. Auch nachts um drei Uhr, wenn Sie auf dem Pfarrfest darauf angesprochen werden.

3. Geben Sie Auskunft, welche Alternativen Sie im Vorfeld noch bedacht haben und warum Sie diese verworfen haben.**4. Benennen Sie auch positive Aspekte der Entscheidung, z.B. wo und wie sie ggf. Ressourcen freisetzt. Wenn eine Entscheidung „von außen“ eingefordert wurde, z.B. durch Sparzwänge, geben Sie auch darüber Auskunft, wer zu welcher Zeit die getroffene Entscheidung eingefordert hat.**

Grundidee: Arbeitsgruppe der Diözesanstelle Mittlerer Oberrhein – Pforzheim.
Ergänzt von AG Abschied.