



Raus aus der Schusslinie & auf den Punkt bringen

Kleiner Gruß aus der Mental-Küche

Ziele:

- Mit verletzender Kritik/Angriffen souverän umgehen
- Sich schützen
- Konkretisieren, worum es geht
- Lösungen für Miss-Stände finden

Material:

Nichts außer den eigenen Händen und Gedanken
Blatt Papier oder Flip-Chart oder Gegenstand

Wo anwendbar:

- wenn mich jemand angreift
- bei Reklamationen, Beschwerden
- sowohl privat als auch beruflich
- bei Selbstmanagement-Seminaren

Ablauf:

- Jemand kommt verärgert auf mich zu und greift mit Worten an
- Für kurzen Moment aushalten und den **Anderen in seiner Emotion**, seinem Anliegen **Ernst nehmen**: „Oh, Du klingst sehr verärgert ...!“ bis der Andere nickt oder ein „ja“ gibt
- Jetzt sich **raus aus der Schusslinie** an die Seite des Anderen drehen **und eine neue Zielscheibe bieten**: z.B. die Hand oder ein Blatt Papier oder auf den Flip-Chart zeigen und fragen: „Was genau ist es, was Dich stört?“
- **Lösungen finden**: Entweder selbst Vorschläge machen oder miteinander Lösungsideen entwickeln: „Was brauchst Du, damit Du wieder zufrieden bist?“

Videos:

- Teil I zeigt, wie es eben schief geht <https://youtu.be/xSV8iU76hrE>
- Teil II https://youtu.be/_oH7b2P-FCK und III https://youtu.be/J_9-zNgZE6s sind Varianten, wie es funktionieren kann

