**Verbales Judo**

1. **Empathie herstellen um Spannungen zu verringern:**

* Nicht auf die Worte achten, sondern auf das **Gefühl/Bedürfnis** was **hinter den Worten** steht.
* Alle Menschen haben das Grundbedürfnis, **wahrgenommen zu werden**. Das heißt nicht, dass ich Ihnen Recht geben muss aber, dass ich zeige, dass ich sie sehe und höre.

*„Ich kann sie laut und deutlich hören.“*

*„Ich nehme wahr, dass sie wütend sind.“*

*„Ich wäre an ihrer Stelle auch traurig.“*

*„Ich kann mir kaum vorstellen, wie das für sie sein muss.“*

1. **Überleitung mit eingeübten Wortlaut:**

*„wie auch immer“, „dennoch“, „jedoch“, „nichts desto trotz“*

1. **Eigenes Ziel auf Sachebene darstellen:**

*„möchte ich sie bitten……“, „ist es mir wichtig, dass……“*

Auch das geben von **Optionen** ist hier oft hilfreich:

*„Ist es ihre Wahl, ob wir A machen oder ich zu B gezwungen bin.“*

*„Was hätten Sie für eine Idee, wie wir diese Situation hilfreich gestalten können.“*

**Wichtig:**

1. Der **Ton** (33 %) und der **nonverbale Ausdruck** (60%) von mir werden vom gegenüber viel stärker wahrgenommen als die Worte (7%) selbst. Deshalb muss ich vor allem auf die ersten beiden Punkte besonders Acht geben.
2. Ich sollte mir feste Sätze für 1. und 2. **antrainieren**, um sie in der „hitzigen“ Situation auch benutzen zu können. Die Gefahr des Rückfalls in alte Verhaltensmuster ist sonst sehr hoch.
3. Ich sollte mir klar darüber werden, was **meine Schwachpunkte** sind, worauf ich besonders schnell reagiere (hot button).