

Umgang mit Provokationen

“Das ist ja mal wieder typisch.”

Bei Provokationen niemals rechtfertigen!

■ **Bleiben Sie ganz freundlich-neugierig:**

“Was meine Sie damit?” “Warum sagen Sie das?” o.ä.
(Damit lenken somit die Kritik von sich auf die Sache.)

■ oder **Übergehen Sie die Provokation:**

“Wie kann ich Ihnen helfen?”
(Damit lenken Sie die Aufmerksamkeit auf das Ziel des Anderen.)