

Frage/Ziel	Wie kann ich freundlich und klar "Nein" sagen?
Voraussetzungen	die eigenen Wünsche und Grenzen kennen, ernst nehmen + wahren wollen
	Klarheit darüber, welches Verhalten eines Gesprächspartners für mich grenzwertig ist
	Beschäftigung (Positionen/Gründe/Gewinne/Konsequenzen) mit den Anteilen meiner Persönlichkeit <ul style="list-style-type: none"> ▶ die mich beim charmanten Durchsetzen und Abgrenzen unterstützen werden ▶ die verhindern wollen, dass ich mich abgrenze und durchsetze
Vor dem Gespräch	Klarheit über das eigene Gesprächsziel (Sach- und Beziehungsebene), meine Rollen und meinen Auftrag
	die innere Klarheit und der Wille, sich bei Bedarf abzugrenzen und durchzusetzen (kein innerer Konflikt)
	sich selbst positiv verstärken ("Danke, dass ich meine Grenzen achte und wahre." "Danke, dass ich selbstbewusst und sicher auftrete.")
DOs während des Gesprächs	<ul style="list-style-type: none"> ▶ offene, gerade, unverkrampfte Körper- und Geisthaltung ▶ gute Erdung (fester Stand / Kontakt zum Boden) ▶ sympathische / positive Präsenz ("Ich bin hier und das ist gut so :-)") ▶ ruhig und freundlich, aber bestimmt ▶ hart in der Sache, korrekt in der Form ▶ beharrlich, negative Energie aushaltend, ggf. Standpunkt wiederholen ▶ Touch-Turn-Talk einsetzen (Verständnis-Turn-eigener Standpunkt) ▶ Pausen setzen, den dabei entstehenden Druck ertragen, erwidern und verstärken ▶ Blickkontakt (aus)halten ▶ kurze, klare, eindeutige Aussagen machen ▶ klare, deutliche Sprechweise ▶ den anderen kommen lassen ▶ echt bleiben = Einheit von WAS (Inhalt) und WIE (Ausdruck) ▶ auf eigene Gefühle und Grenzen achten und diese ggf. ansprechen und dazu stehen ▶ sich Zeit nehmen, wenn man unter Zeitdruck steht ▶ Überblick verschaffen und behalten (roter Faden, Situation)
DON'Ts während des Gesprächs:	<ul style="list-style-type: none"> ▶ sich auf Diskussionen und Nebenkriegsschauplätze einlassen ▶ Weichmacher verwenden (vielleicht, eventuell etc.) ▶ sich entschuldigen (auch nonverbal z.B. durch unsichere Mimik, entschuldigendes Lächeln) ▶ aggressiv auftreten (den anderen abwerten, polemische Bemerkungen etc.) ▶ unüberlegte Angebote machen