



## Haben Sie auch einen Brot-Pass?

oder: Wie Sie Ärger-Zahltag künftig verhindern können

Sammeln und sparen wie früher. Das ist die Idee hinter dem Punkte sammeln, die mit Bahn-Card, Payback-Karte oder Brot-Pass bei vielen Menschen den Einzug ins Portmonnaie geschafft hat. Wie früher das Heft wird heute die Karte gezückt, um die Kundentreue zu dokumentieren. Am Ende winkt ein Gutschein, ein Nachlass auf den nächsten Einkauf oder das Extra-Brot.



## Wie wird ein Mittel zur Kundenbindung zum Ärger-Zahltag?

Das altbekannte Rabattmarkensystem hat sogar den Einzug in die Konfliktwissenschaft geschafft. Sie kennen das vielleicht:

Ein Ärger - eigentlich nicht der Rede wert und doch deutlich spürbar - ist auf einmal da.

Wie aus der Welt schaffen, ansprechen ohne den anderen vor den Kopf zu stoßen? Hmh... Was, wenn ich kleinlich oder ungerecht bin? Was, wenn ich zu emotional werde, mich angreifbar mache oder die gute Stimmung aufs Spiel setze? Lohnt sich das überhaupt?

Also: Lieber runterschlucken. Nichts sagen. Hoffen, dass es nicht noch einmal vorkommt. Ist ja nicht so wichtig! NUR: vergessen ist er nicht! Insgeheim, oft unbewusst merken Sie sich die Gegebenheit. Dann kommt die nächste und nächste Situation...

Irgendwann explodieren dann auch die stillsten Leier. Irgendwann ist auch hier Zahltag!

Mit Glück trifft der Ausbruch diejenigen, die für Ihren Zorn verantwortlich sind, aber nur mit Glück. Und vielleicht haben Sie auch schon einmal gefragt, was in Ihr Gegenüber gefahren ist, bei einem geringfügigen Anlass aus der Haut zu fahren. Statt das persönlich zu nehmen, denken Sie künftig einfach mitfühlend: Aha - hier ist gerade Zahltag - kenn ich!:-)

## Sammeln Sie Ärger?

Das ist die spannende Frage, wenn Sie nicht zum allzeit explosiven Vulkan werden möchten. Grundsätzlich gilt: Kleinigkeiten, die nicht wichtig sind, werden in Ihrem Gehirn nicht gespeichert. Sie wenden sich dann einfach anderen Dingen zu und haben in Kürze die Angelegenheit wieder vergessen! Beim Sammeln setzen Sie hingegen einen inneren Stempel und erinnern Sie sich ganz genau, dass schon einmal Ähnliches passiert ist. Jeder neue Sammelpunkt brennt das Erlebte eine Rille tiefer in Ihr Gedächtnis.

Das ist Sammel-leiden-schaft im wahrsten Sinne des Wortes.

## Wie können Sie Zahltag künftig verhindern?

Da hilft nur eins: Stehen Sie zu Ihrem Ärger und nehmen Sie sich selbst wichtig! Sprechen Sie Differenzen - und seien Sie am Anfang noch so klein - sofort an. Wer direkt beim ersten Unbehagen reagiert, kann sich zum einen noch sozialverträglich äußern. Zum anderen geben Sie sich und dem anderen damit eine Chance. Möglicherweise kennt Ihr Gegenüber Ihre Erwartungen gar nicht...

Und wenn es wirklich nicht so wichtig ist, lenken Sie sich ab und vergessen Sie die Angelegenheit. Ein für alle Mal.

## Also: Welcher Ärger ist für Sie so wichtig,...

dass sich die Mühe und das Risiko des miteinander Redens lohnt? Am besten jetzt. Sofort. Denn, denken Sie daran: „Der Ärger ist ein blödes Vieh... Es frisst nur dich, den Anlass nie!“ (Karl-Heinz Söhler, dt. Dichter)