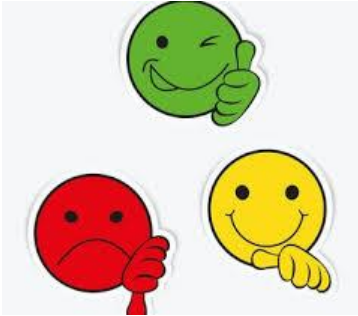


26. Dezember 2015



## Zeitfresser „Ja-Sagen“: Nein sagen und Anerkennung gewinnen

**Sicherlich kennen auch Sie Überredungskünstler, die Sie – häufig gegen Ihren eigentlichen Willen – zum Zusagen bewegen wollen.**

- Anordnung: „Herr Schmidt ist krank, übernehmen Sie doch bitte diesen Vorgang.“
- Schmeichelei: „Keiner kann das so gut wie Sie.“
- Vorwürfe: „Deine arme, kranke Tante würde sich sehr freuen, wenn du sie nach der langen Zeit einmal wieder besuchen kommst.“
- Emotionaler Druck: „Es ist deine Entscheidung, doch das merke ich mir.“
- Schlechtes Gewissen: „Ich habe Ihnen damals auch geholfen. Sie stehen in meiner Schuld.“

Es spricht sicher nichts dagegen, hin und wieder entsprechend flexibel zu reagieren. Problematisch wird es dann, wenn Sie zu oft und gegen Ihren eigentlichen Willen Ja sagen – denn auch Ihr Tag hat nur 24 Stunden.

### Tappen Sie in die „Ja-sage-Falle“?

Erkennen Sie Ihre Motive. Sagen Sie manchmal Ja, obwohl Sie Nein meinen? Dann hat die „Ja-sage-Falle“ zugeschnappt, und Sie müssen mit den Konsequenzen Ihrer Zusage leben. Damit das nicht passiert: Machen Sie sich zunächst bewusst, warum Ihnen ein Nein schwerfällt. Dahinter stecken zumeist Ängste. Wenn Sie sich hinterfragen, warum Sie Angst vor einer Absage haben, haben Sie bereitseinen ersten Schritt getan, um leichter Nein sagen zu können.

### Die häufigsten Motive:

- **Immer beliebt sein wollen.** Sie haben Angst, der andere könnte Sie nicht mehr mögen oder gern haben. Dieses Motiv gilt vor allem für die Beziehungen im Familien- und Freundeskreis.
- **Zu hoher Harmoniebedarf.** Sie haben Angst vor einem Konflikt. Ihr Gegenüber könnte Sie in einen Streit hineinziehen, aber das wollen Sie nicht.
- **Sich nicht festlegen wollen.** Sie haben Angst vor Verbindlichkeit. Ein klares Nein setzt Maßstäbe, die Sie vielleicht in nächster Zukunft nicht mehr ändern können.
- **Es könnte schlimmer kommen.** Sie haben Angst vor Veränderung. Ein Nein kann das ansonsten wohlgeordnete Beziehungsgefüge zu Eltern, Freunden, Vorgesetzten oder Mitarbeitern durcheinander wirbeln.
- **Das Image nicht ankratzen.** Sie haben Angst, als ungehobelter „Klotz“ wahrgenommen zu werden oder gar als selbstsüchtig zu gelten.



## Die meisten Ängste sind unberechtigt

Die meisten dieser Ängste sind übertrieben. Machen Sie sich deshalb bewusst: Wenn Sie einen Wunsch klar, aber verbindlich ablehnen, werden Sie sich mit größter Wahrscheinlichkeit weder unbeliebt machen noch Ihr Gegenüber verletzen. Denn mit Klarheit und Verbindlichkeit fördern Sie Vertrauen. Und wenn Ihr Gesprächspartner den Eindruck gewinnt, dass Sie seinen Wunsch mit Wohlwollen behandeln und aus nachvollziehbaren Gründen ablehnen, wird er auch in Zukunft das Gespräch mit Ihnen suchen!

Konflikte entstehen viel schneller, wenn Sie Nein meinen, aber Ja sagen. Durch Ihre eigene Unzufriedenheit, in die „Ja-sage-Falle“ getappt zu sein, belasten Sie nicht nur sich selbst, Sie übertragen Ihre Unzufriedenheit und Ihren Ärger vielleicht auch noch auf andere!

## Wie Sie richtig Nein sagen

Ihr Ziel sollte nicht nur sein, Nein zu sagen, sondern richtig Nein zu sagen. Das heißt: Vermitteln Sie Ihre Absage so, dass der andere sie verstehen kann und sich nicht gekränkt oder zurückgesetzt fühlt. Nehmen Sie sich insbesondere in ernsthaften und wichtigen Fällen Zeit für ein etwas ausführlicheres Gespräch! Bereiten Sie auch diese Unterhaltung so gut wie möglich vor, wenn die Zeit es zulässt.

## Bereiten Sie sich vor und zeigen Sie Interesse

Auch wenn Sie mit dem klaren Ziel in das Gespräch gehen, die Bitte, die Frage oder den Wunsch Ihres Gesprächspartners abzulehnen: Zeigen Sie zuerst einmal Interesse, und hören Sie dem anderen zu! Etwa so: „Worum geht es denn genau?“ oder „Das klingt interessant. Erzählen Sie mir mehr darüber?“ Bedenken Sie: Was uns oft kränkt oder wütend macht, wenn wir eine Absage erhalten, ist nicht die Absage an sich, sondern das Gefühl, als Mensch nicht respektiert zu werden.

Das heißt umgekehrt: Zeigen Sie für das Anliegen Ihres Gesprächspartners Interesse, fühlt dieser sich ernst und wichtig genommen. Wenn Sie seine Bitte dann später ablehnen, weiß er, dass sie sein Anliegen betrifft, nicht seine Person. Interesse ist aber nicht nur ein Gebot der Höflichkeit, vielmehr verschaffen Sie sich so auch wichtige Informationen, etwa darüber, wie wichtig Ihrem Gesprächspartner sein Anliegen ist und warum.

## Sagen Sie klar Nein

Nun ist es an der Zeit, klar und unmissverständlich Nein zu sagen. Damit es nicht ganz so hart klingt, drücken Sie gleichzeitig Ihr Bedauern aus: „Nein, tut mir leid, aber das geht nicht.“ „Leider kann ich Ihnen/dir nicht helfen.“ Viele Menschen empfinden es als unhöflich, so direkt zu sprechen. Stattdessen reden sie lieber um den heißen Brei herum:

- „Eigentlich ...“
- „Vielleicht ...“
- „Ich glaube, eher nicht ...“
- „Vermutlich nicht ...“
- „Eventuell später ...“

Dabei hoffen Sie, dass der andere die Untertöne schon verstehen und einen Rückzieher machen wird. Das ist aber in den meisten Fällen ein Irrtum.



### So klingt Ihr Nein freundlich, aber entschlossen

Klingt Ihre Stimme sicher, kommt Ihr Gegenüber gar nicht erst auf die Idee, mit Ihnen zu diskutieren. Wichtig: Gehen Sie mit der Stimme zum Ende des Satzes runter: „So kurzfristig kann ich den Termin nicht verschieben.“ Wenn Sie nicht hundertprozentig entschlossen sind, geht Ihre Stimme am Ende des Satzes automatisch hoch, wie bei einer Fragestellung: „Lässt sich der Termin verschieben?“ Der andere merkt durch Ihre Stimmlage intuitiv, dass Sie sich selbst unsicher sind. Er wird versuchen, Sie umzustimmen.

Bedenken Sie: Wer Sie um etwas bittet, möchte ein Ja hören. Deshalb tendiert er dazu, dieses Ja aus Ihrer Antwort herauszuhören – oder bei Bedarf auch „herauszukitzeln“. Mit vagen Formulierungen sind Missverständnisse und weitere Diskussionen geradezu vorprogrammiert.

### Begründen Sie Ihre Absage

Gute Gründe für Ihr Nein machen es Ihrem Gegenüber leichter, sich mit der negativen Antwort abzufinden. Aber Achtung: Halten Sie sich an die Reihenfolge. Erst nachdem Sie Ihr Nein geäußert haben, sollten Sie zu einer Begründung ansetzen! Sonst sieht es so aus, als wollten Sie sich herausreden.



Führen Sie nicht Tausende Gründe an, sondern greifen Sie den einen oder die zwei entscheidenden heraus. Dann fühlt sich der Bittsteller nicht überfahren, und es wirkt auch nicht so, als suchten Sie Ausflüchte.

Begründen heißt nicht rechtfertigen! Welchen Grund Sie auch haben, er ist genauso legitim wie das Anliegen des Fragestellers. Sie dürfen also durchaus vorbringen, dass Sie kein Interesse haben, müde sind oder etwas aus Prinzip ablehnen. Wichtig ist nur, dass Sie ehrliche, unmissverständliche Aussagen treffen – statt schwammiger, nur vermeintlich höflicher Ausflüchte.

### Zeigen Sie Alternativen auf

Sollte Ihr Gegenüber nun etwas sagen wie „Das ist verständlich. Dann werde ich Frau Y oder Herrn X bitten“, kann das Gespräch an diesem Punkt bereits zu Ende sein. Wahrscheinlicher ist allerdings, dass der Fragesteller nicht so schnell Alternativen parat hat. Helfen Sie ihm bei der Suche nach Lösungsmöglichkeiten und überlegen Sie mit. Zeigen Sie mögliche Alternativen auf und bringen Sie diese ins Gespräch mit ein. Im Folgenden finden Sie vier Überlegungen, die Sie fast immer anstellen können:

1. Sie bieten Ihre Hilfe zu einem späteren Zeitpunkt an.
2. Sie schlagen einen anderen Ansprechpartner vor.
3. Sie bieten Hilfe zur Selbsthilfe an, etwa „Ich kann nächste Woche leider nicht auf die Kinder aufpassen. Aber ich habe gehört, dass unsere Nachbarn eine neue, zuverlässige Babysitterin haben. Soll ich dir die Telefonnummer geben?“
4. Sie knüpfen Ihre Hilfe an eine Bedingung, die es Ihnen ermöglicht, doch noch Ja zu sagen, zum Beispiel „Ich war die ganze Woche unterwegs und möchte am Wochenende nicht verreisen. Wie wäre es, wenn du stattdessen mit dem Zug zu mir kommst und wir einen entspannten Tag in den Bergen verbringen?“