

„Nein sagen. Mit Format!“

Partner, Kinder, Freunde, Mitarbeiter, Kunden – sie alle haben Wünsche. Die kannst du nicht immer erfüllen. Aber "nein" zu sagen ist halt nicht so einfach: Es stört die Harmonie; du willst nicht unfreundlich sein, niemanden ablehnen, hast vielleicht Angst davor, als "böse" angesehen zu werden. Und ein „nein“ wirkt kalt, abweisend und es demotiviert deinen Gesprächspartner.

Aber trotzdem: Es muss sein. Hier ein Tipp, wie das Nein-Sagen leichter fällt: Benutze ein Format, eine Vorlage, in der die einzelnen Schritte genau festgelegt sind. Du kannst dir eine solches Format selber erarbeiten. Oder du nimmst einfach dieses hier. In dem Beispiel hier geht es um die Chefin Lotte und um einen ihrer Mitarbeiter, Kevin. Der bittet Lotte, kurzfristig, um eine Woche Urlaub. Das aber geht auf keinen Fall. Lotte muss nein sagen.

Nein sagen: Beispiel-Format

1. Aufmerksamkeit schenken

Die eigene Arbeit unterbrechen, Platz anbieten, den Wunsch ohne Unterbrechung äußern lassen. Zuhören, anschauen.

2. Empathie entgegenbringen

„Kevin, das kann ich verstehen, da hast du ja wirklich ein Problem; tut mir leid, das zu hören.“

3. Infos nennen für „nein“

„Allerdings bist du nicht der einzige mit dieser Anfrage; gestern waren schon Jutta und Carsten da mit dem gleichen Wunsch. Und drei Teamer im Urlaub – das geht natürlich nicht. Ich denke, du wirst deswegen sicher verstehen, dass...“

4. Klare Absage: „nein“

ich dir deinen Urlaubswunsch abschlagen muss. Klingt hart, kommt für dich vielleicht auch überraschend. Aber ich kann da gar nicht lange drüber nachdenken. Und an diesem „nein“ wird sich auch nichts ändern.“

5. Service/Alternativen anbieten

„Ist verständlich, dass du jetzt enttäuscht und grummelig auf mich bist. Vielleicht können wir ja mittelfristig eine Lösung für dein Problem finden, sprich mich doch Ende des Monats noch einmal an. Wie wäre es zum Beispiel mit....? Oder vielleicht ein....?“ (...)

Wenn du über die Bitte nicht sofort entscheiden kannst oder willst, dann sag´ das: „Da muss ich drüber nachdenken“. Es zeugt von Wertschätzung, wenn du einen Termin nennst, bis wann du das entschieden hast – und den Termin dann auch einhältst.