



TUN!

ZTN Vertriebsmail November 2009



ZTN Training & Consulting GmbH • Österreich - Deutschland - Schweiz • www.ztn.biz • info@ztn.biz

Richtig „Nein“ - Sagen

Für Viele ist **„Nein - Sagen“** eine große Herausforderung in der Kommunikation oder in Beziehungen.

Egal ob in der Erziehung, in der Partnerschaft, als Vorgesetzter, in Verkaufsgesprächen oder bei Anfragen und Bitten von Bekannten, Kollegen oder Freunden.

„Kannst Du mir mal schnell helfen?“ – und schon ist meine Arbeit unterbrochen!

„Hast Du heute Zeit, mit in's Kino zu gehen?“ – und eigentlich habe ich gar keine Lust!

„Kannst Du nicht diese Projektaufgabe übernehmen?“ – und eigentlich habe ich gar keine Zeit!

Warum fällt es uns oft so schwer „Nein“ zu sagen?

Es gibt vor allem 2 „Problemgruppen“:

Die eine Gruppe hat gar kein Problem damit, „Nein“ zu sagen. Leider kommt diese Ablehnung dann oft schroff und verletzend für den Gesprächspartner rüber.

Die andere Gruppe kann einfach nicht „Nein - Sagen“, weil sie niemanden verletzen will und immer auf Harmonie bedacht ist. Der andere könnte ja sauer oder enttäuscht sein.

Natürlich ist diese Gruppe (zunächst) beliebter bei anderen, hat aber häufiger ein Problem mit sich selbst. Immer etwas tun wozu man eigentlich keine Lust hat, kostet viel Kraft und noch mehr Zeit.

Das Thema **„Nicht - Nein - Sagen - Können“** spielt häufig in Zeitmanagementtrainings eine große Rolle.

Ein weiteres Problem ist, dass diese Gruppe dann irgendwann

sauer auf ihr Umfeld ist, weil sie sich ausgenutzt fühlt. Häufig schlägt die freundliche, hilfsbereite Art dann in's komplette Gegenteil um und man wird aggressiv oder wirft alles hin.

Also, wie sage ich richtig „Nein“, ohne meinen Gesprächspartner zu verletzen oder mich selbst verbiegen zu müssen?

Auch hier gilt die allgemeine Kommunikationsformel „hart in der Sache, aber weich zu Personen“.

D.h.: Klar und ehrlich meine Meinung ausdrücken, dabei aber einfühlsam mit meinem Gegenüber umgehen.

Schritt 1:

Wenn ich „Nein“ denke und nicht will oder kann, dann muss ich auch klar „Nein“ sagen.

Falsch sind hier die „Weichmacher“-Floskeln:

„Eigentlich habe ich keine Zeit...“

„Ich muss mal schauen...“

„Ungern, aber wenn's sein muss...“

Übrigens: Hier fühlt sich mein Gegenüber oft auch nicht wohl, obwohl ich ihm helfe. Er weiß ja, dass ich es nicht gerne mache und er eigentlich lästig ist.

Also Mut: „Nein, es geht nicht.“

Nicht schaden kann ein Kleines „es tut mir leid“.

Schritt 2:

Verständnis zeigen für das Anliegen des anderen und dies ausdrücken.

Schritt 3:

Bedanken für die Anfrage:

„Ich freue mich, dass Du mich

fragst!“, „fühle mich geehrt...“

Schritt 4:

Begründen des „Neins“

„Leider kann ich Dir nicht helfen, weil...“

„Ich möchte heute nicht in's Kino, weil...“

„Ich kann Dir heute nicht früher frei geben, weil...“

Schritt 5:

Alternativen vorschlagen

„Was hältst Du davon, Dir erst einmal selbst Gedanken zu machen, oder im Internet nachzuschauen?“

„Bitte lass mich meine Arbeit beenden, dann helfe ich Dir gerne!“

Wenn ich diese 5 Schritte beachte, werde ich den anderen weniger verletzen, er wird weniger enttäuscht sein.

Vielmehr wird er mich auf Dauer schätzen, denn er weiß, dass ich ehrlich bin. Er weiß, dass ich, wenn ich „Ja - Sage“ auch wirklich „Ja - Meine“ und gerne helfe.

Mögen wir nicht auch die Menschen, bei denen wir wissen woran wir sind?

Dieses **„sanfte Nein“** ist also gut für beide „Problemgruppen“. Es schont den Gesprächspartner und gibt mir Sicherheit.

Noch ein paar Tipps:

Häufig ist das „Ja - Sagen“ und „Nein - Meinen“ auch ein eingefahrener Reflex.

Also: Keine vorschnellen Antworten. Bitten Sie, soweit möglich, um Bedenkzeit und überlegen Sie dann genau: Wie fühle ich mich in dieser Situation, was will ich wirklich, welchen Preis zahle ich,

wenn ich immer „Ja - Sage“?

Manchmal hilft es auch, seine „inneren Konflikte“ offen anzusprechen:

„Ich bin jetzt hin und her gerissen. Ich würde Dir einerseits gerne helfen, andererseits möchte ich aber auch meine Arbeit zu Ende bringen. Aus diesem Grund bitte ich Dich um Verständnis...“

Überprüfen Sie Sich auch selbst: Wie gehen Sie mit einem „Nein“ Ihres Gesprächspartners um? Können Sie ein klares „Nein“ akzeptieren, oder nehmen Sie dieses persönlich? Auch hieran lässt sich Arbeiten.

Ein klares, sanftes „Nein“ hat viele Vorteile:

Zeitgewinn, Achtung durch den Gesprächspartner, Ehrlichkeit und vor allem auch Selbstachtung.

Sie werden sehen, wie gut es tut, mal klar „Nein“ zu sagen und damit Zeit zu gewinnen für Dinge, die Ihnen wirklich wichtig sind!



Kai Heß
Inhaber
ZTN Deutschland

ZTN

Training & Consulting
GmbH

Österreich

Bundesstrasse 36
6923 Lauterach
Tel: +43 5574 78021-0
Fax: +43 5574 78021-7

Deutschland

Finkenweg 9
95119 Naila
Tel: +49 9282 97840-8
Mail: kai.hess@ztn.biz

Schweiz

Alte Landstrasse 106
9445 Rebstein
Tel: +41 71 7700867
Mobil: +43 664 8536182