

## Wie Sie Selbstsicher Nein sagen

Wann immer Klara gefragt wurde, war sie zur Stelle. Sie half, wo sie konnte, auf sie war immer Verlass. Mit der Folge, dass man sie immer häufiger um einen Gefallen bat.

Manches Mal aber wurde es ihr zu viel. Innerlich rebellierte sie zwar, aber laut sagen mochte sie es nicht. Statt auf ihre eigenen Grenzen zu achten, hoffte sie, mit übergroßer Hilfsbereitschaft die Zuneigung und Anerkennung der anderen zu erhalten. Um vielleicht irgendwann einmal auch eine Gegenleistung zu bekommen. Doch die lässt in der Regel auf sich warten.

Diese Erkenntnis brachte Klara dazu, öfter eine Bitte abzulehnen. Sie schaffte es mit Übung und Mut, erfolgreich Nein zu sagen und das Gegenüber trotzdem nicht zu verletzen. Und siehe da, sie erntete mit diesem Verhalten mehr Respekt und Anerkennung und vor allem gewann sie dadurch Selbstvertrauen und mehr Zeit für eigene Aufgaben.

Folgenden Tipps haben Klara weitergeholfen. Da ist bestimmt auch was für Sie dabei:

- **Erbitten Sie Bedenkzeit**

Meist ist es nicht notwendig, sofort eine Antwort zu geben. Sie dürfen sich überlegen, ob sich das vorgetragene Anliegen mit Ihren eigenen Plänen vereinbaren lässt. Zusagen sind schnell gemacht, sie später wieder zurückzuziehen, ist oft schwierig und brüskiert das Gegenüber. Machen Sie sich klar, dass in den meisten Fällen, in denen eine Sache dringlich wird, sie bei anderen schon länger liegen geblieben ist. Das müssen Sie nicht ausbaden.

- **Erbitten Sie Erklärungen und mehr Informationen**

Oft ist nicht klar, wie viel Zeit- und Arbeitsaufwand eine Aufgabe mit sich bringt. Damit Sie klar abschätzen können, was auf Sie zukommt, fragen Sie, bevor Sie zusagen: „Was genau soll ich tun? Bis wann brauchen Sie es? Wie detailliert muss der Bericht sein? Wer kann mir u.U. helfen?“

- **Vermeiden Sie Aggressivität**

Bleiben Sie bei einem normalen Tonfall und einer angemessenen Lautstärke. Wer aggressiv reagiert, macht aus einer Antwort eine Beleidigung. Wenn Ihnen eine Bitte unangemessen erscheint, dann sagen Sie es. Wut, die in Ihnen hochkommt, bedeutet meist, dass Sie schon zu lange mit einem Nein gewartet haben. Dafür kann ihr Gegenüber nichts.

- **Keine Weichmacher**

Verwenden Sie eine starke und konkrete Sprache und vermeiden Sie Weichmacher. Sagen Sie „Ich werde das nicht unterschreiben“ statt „Es wäre mir lieber, wenn ich das nicht unterschreiben müsste.“ oder „Eigentlich möchte ich das nicht unterschreiben.“

- **Das Nein muss vorkommen**  
Oft werden Absagen so gut verpackt, dass sie gar nicht mehr als solche wahrgenommen werden: „Eigentlich passt es mir heute gar nicht...“ oder „Normalerweise mache ich so was nicht...“ Lehnen Sie klar und deutlich ab und verwenden Sie dabei die Worte ‚Nein‘ oder ‚nicht‘. Sagen Sie: „Nein, ich möchte das nicht tun.“ Oder etwas stärker: „Nein, dazu bin ich nicht bereit.“
- **Auf die Körpersprache achten**  
Wenn Sie mit Ihrer ablehnenden Antwort nicht ernst genommen werden, dann sollten Sie Ihre Körpersprache überprüfen. Mit eingeknickten Knien, gebeugtem Oberkörper, geneigtem Kopf und einem ‚Hab-mich-lieb-Lächeln‘ laden Sie Ihr Gegenüber förmlich ein, hartnäckig zu bleiben.  
Richten Sie sich auf, halten Sie Ihren Kopf gerade, weichen Sie dem Blickkontakt nicht aus und bleiben Sie bei einem sachlichen Tonfall, wenn Sie einer Bitte nicht entsprechen wollen. Auch eine deutliche, abwehrende Handbewegung unterstützt Ihre Worte.
- **Verzichten Sie auf Begründungen**  
Wenn Sie die Absage begründen wollen (was meist nicht nötig ist), verwenden Sie keine Ausreden. Vermeiden Sie auch Entschuldigungsformeln ("Es tut mir so leid...") Mit einer solchen Entschuldigung machen aus der Ihnen gestellten Bitte einen Befehl oder eine Anklage. Das kränkt den Anderen.
- **Wertschätzung macht die Absage leichter**  
Drücken Sie dem Bittenden gegenüber Ihre Wertschätzung aus: „Ich schätze sehr, dass Sie dieses Projekt mit mir machen wollen. Mit keinem anderen würde ich das lieber machen. Trotzdem muss ich Ihnen absagen.“ Spenden Sie dem Bittenden Anerkennung: „Das ist ein reizvolles Angebot...Es freut mich, dass Sie an mich gedacht haben...“
- **Grundsätzliche Ablehnungen sind nicht persönlich**  
Stellen Sie heraus, wenn eine Absage prinzipiell erteilen, dies ist für den Bittenden leichter zuzunehmen: „Das mache ich grundsätzlich nicht...“ „Ich kaufe nie etwas an der Haustüre.“
- **Sie bestimmen den Zeitpunkt**  
Manches Mal wollen Sie vielleicht den Bittenden gerne unterstützen, doch im Augenblick haben Sie den Kopf oder den Terminkalender voll. Dann bestimmen Sie den Zeitpunkt, wann es Ihnen möglich ist und entscheiden sich für ein zeitlich begrenztes Nein. „Im Prinzip mache ich das gerne, nur am Wochenende nicht.“ oder: „Im Augenblick geht es nicht, kommen Sie doch bitte in einer Stunde noch mal.“
- **Ein Teil-Nein kann entlasten**  
Nicht immer ist es nötig und sinnvoll, eine ganze Aufgaben zu übernehmen. Dann sollten Sie Ihr Gegenüber um Mithilfe bitten oder klar zum Ausdruck bringen, wozu

Sie bereit sind:

„Ich helfe Ihnen gerne, wenn Sie schon mal die Unterlagen heraussuchen.“ Oder: „Ich kann dich gerne zum Sport fahren, wenn du mir vorher hilfst, die Küche aufzuräumen.“ Wer ständig mit Anfragen bombardiert wird, die eigentlich zum eigenen Aufgabenbereich zählen, sollte sich klar abgrenzen. „Dieses eine Mal noch werde ich diesen Kundentermin übernehmen. In Zukunft aber bin ich dazu nicht mehr bereit. Es ist Ihre Aufgabe.“ Oder: Ich stehe gerne für Fragen zur Verfügung, aber die Präsentation kann ich nicht erstellen.“

- **Standhaft bleiben**

Bleibt Ihr Gegenüber hartnäckig: Bleiben Sie standhaft und sagen trotzdem ab. Wenn Sie gesprochen haben, reden Sie nicht weiter, sondern warten die Reaktion Ihres Gegenübers ab. In hartnäckigen Fällen verlassen Sie lieber den Raum, um weitere Diskussionen und Nachbohrversuche zu verhindern.

- **Der Trick mit Schallplatte mit Sprung**

Eine Hilfe ist auch die „Schallplatte mit Sprung“: Sie wiederholen immer wieder (auch mit sprachlichen Varianten) Ihre Absage. So z.B. wenn Sie eine schadhafte Ware ins Geschäft zurückbringen und statt eines Gutscheins oder einer Nachbesserung Ihr Geld wieder zurück haben wollen. „Ich möchte den Kaufpreis zurückerstattet haben.“ – „Wie ich schon sagte, möchte ich...“ – „Es geht mir nicht um einen Gutschein, ich möchte mein Geld zurück...“

- **Übernehmen Sie nicht alleine die Verantwortung**

Einem Vorgesetzten etwas abzuschlagen ist schwierig. Doch: Geben Sie die Verantwortung dahin, wo sie hingehört. Wiederholen Sie die Bitte als Frage: „Sie wollen also, dass ich die Präsentation heute noch fertig mache?“ Das schafft Klarheit und Sie gewinnen Zeit.

Bei einem Ja zeigen Sie die Folgen auf: „Wenn ich das mache, wartet der Kunde morgen auf die Kalkulation.“ Will der Chef die Extra-Arbeit trotzdem, dann klären Sie die Lage: „Wenn ich jetzt an der Präsentation arbeite, bleibt die angefangene Kalkulation liegen und kann erst in zwei Tagen abgegeben werden. Sind Sie damit einverstanden?“ Nun muss Ihr Chef entscheiden. Und Sie haben gezeigt, dass Sie sich und Ihre Arbeit ernst nehmen und Sie sich gut organisieren.

\*\*\*\*\*

Übrigens: Sie brauchen dem anderen nicht böse zu sein, weil er eine Bitte geäußert hat. So wie er das Recht hat, einen Wunsch zu äußern, haben Sie das Recht, Nein zu sagen – oder wenn Sie das wollen, aus vollem Herzen ein JA auszusprechen. Wer zu einem klaren Nein fähig ist, macht den Bittenden auch sicher, dass eine Zustimmung gerne gegeben wird. Und die Zuneigung Ihres Umfelds wächst nicht mit dem Grad Ihrer Hilfsbereitschaft