

PLUSPUNKTE

IMPULSE FÜR POLITIK- UND POTENZIALENTWICKLUNG

Sieben Wege, das „Nein“ beziehungsorientiert zu formulieren

»Nein« kann das Schlüsselwort zu mehr Souveränität, eigener Zeitgestaltung und mehr Zufriedenheit sein. Es kommt aber auch darauf an, das »Nein« so zu formulieren, dass es für den anderen etwas leichter verdaulich wird.

1. **»Geben Sie mir etwas Bedenkzeit.«** Oder, noch präziser: »Lassen Sie mich darüber nachdenken. Ich rufe sie in einer Stunde zurück.« Rufen Sie in einer Stunde an, und sagen Sie höflich und klar Nein, ohne weitere Begründung. Die Bedenkzeit und das zuverlässige Zurückrufen machen Ihre Absage weniger schroff.
2. **»Das ist ein reizvolles Angebot!«** Würdigen Sie das Anliegen des anderen zunächst mit einem Satz der Anerkennung. Machen Sie dann aber deutlich, dass Ihre Kräfte derzeit anderweitig so stark gebunden sind, dass Sie zu diesem schönen Projekt leider Nein sagen müssen. Erklären Sie dabei nicht, was »das andere« ist und warum es Ihnen wichtiger ist. Das könnte zu Widerspruch oder sogar Streit führen.
3. **»Ich schätze Sie sehr!«** Wenn Sie eine Bitte oder Anfrage erreicht, loben Sie Ihren Gegenüber und stärken Sie die Beziehung. Leiten Sie danach die Absage ein mit den Worten: »Mit keinem würde ich das lieber machen als mit Ihnen. Aber dieses Mal muss ich Ihnen absagen.«
4. **»So etwas mache ich prinzipiell nicht.«** Menschen verkraften eine Absage leichter, wenn sie wissen, dass sie nicht persönlich gemeint ist, sondern grundsätzlich gilt: »Ich kaufe grundsätzlich nichts an der Tür.« »Ich hatte in letzter Zeit kaum Zeit für meine Familie und habe jetzt ganz klar dort die Priorität gesetzt.«
5. **»Das tut mir wirklich leid für Sie!«** Diese Absage hilft besonders bei indirekten Anfragen: »Wir würden ja so gern mit der ganzen Familie kommen, aber leider sind die Hotels so teuer ...« Interpretieren Sie nichts in die Anfrage des anderen hinein (»Er will wohl, dass ich ihn als Übernachtungsgast zu Hause einlade«), sondern bleiben Sie bei dem, was der Bittsteller wörtlich sagt, und zeigen Sie ihm auf der emotionalen Ebene Verständnis.
6. **»Das passt im Augenblick gerade nicht.«** Diese Leerformel, die eigentlich nur verschiebt, stellt so manchen Fragesteller zufrieden. Er lässt seine Bitte fallen. Falls er insistiert, setzen Sie noch eine Leerformel drauf: »Ich fürchte, das kann ich jetzt nicht sagen.« Seien Sie um so vorsichtiger mit dieser Variante, je persönlicher die Beziehung ist. Werden Sie gebeten, etwas an einem bestimmten Tag zu tun, können Sie statt: »Nein, keine Lust« zunächst auch »Nein, an diesem Termin geht es nicht« sagen. Das verletzt den Bittsteller weniger.
7. **»Hm ... Nein.«** Letztlich die beste Methode. Wenn Sie Nein meinen, sagen Sie auch Nein mit einer kleinen Pause davor, die nachdenken und Verständnis für den anderen signalisieren. Sagen Sie das »Nein« mit fester Stimme, und blicken Sie den anderen dabei an. Sonst wirkt es so, als sei doch noch Verhandlungsspielraum. Fügen Sie keine Begründung an, sonst ermuntern Sie den anderen zu einer Diskussion. Eine klare Antwort erspart Ihnen später Ärger. Vorteil: Sie vermeiden Missverständnisse und sind für Ihr Gegenüber klar einschätzbar.

aus: Werner Tiki Küstenmacher: *Simplify you life*,
erschienen im Campus-Verlag.

Jetzt alle „Pluspunkte“ im Bildungswiki der Parteischnule im Willy-Brandt-Haus: <http://parteischnule-wiki.spd.de>.