

Wertschätzend Nein sagen



Mitarbeiter, Zulieferer, Kunden – sie alle haben Wünsche. Die kannst du nicht immer erfüllen. Aber "nein" zu sagen ist halt nicht so einfach: Es stört die Harmonie, wir lehnen einen Menschen und dessen Wünsche ab, haben vielleicht Angst davor, als "böse" angesehen zu werden. Und ein „nein“ wirkt kalt, abweisend und es demotiviert das Gegenüber. Hier ein Beispiel, wie das „nein“ vom Gegenüber sicher akzeptiert wird; im Beispiel geht es um Kevins Wunsch nach einem kurzfristigen Urlaub.

Aufmerksamkeit schenken

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

Empathie entgegenbringen

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

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...“

Klare Absage: „nein“

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

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....?“ (...)