



Monika Radecki

Nein sagen

Die besten Strategien

TASCHEN
GUIDE

HAUFE.

**Alle Inhalte dieses eBooks sind
urheberrechtlich geschützt.
Die Herstellung und Verbreitung
von Kopien ist nur mit
ausdrücklicher Genehmigung
des Verlages gestattet.**

Downloads online unter: www.haufe.de/arbeitshilfen

Exklusiv und kostenlos
für Buchkäufer!



Und so geht's:

- ➔ Einfach unter www.haufe.de/arbeitshilfen den Buchcode eingeben
- ➔ Oder direkt über Ihr Smartphone bzw. Tablet auf die Website gehen



Buchcode:

TGA-HL12

Kostenlose Downloads zu folgenden Themen:

- Betriebswirtschaft
- Recht und Geld
- Management
- Kommunikation und Soft Skills

Nein sagen

Die besten Strategien

Monika Radecki

3. Auflage

Inhalt

Finden Sie in jeder Situation das passende Nein	5
▪ Typische Situationen erkennen	6
▪ Keine falschen Kompromisse	17
▪ Helfen Sie sich selbst: Selbst-Coaching	23
▪ So meistern Sie unfaire Situationen	27
Welchen Neinsager-Stil nutzen Sie?	31
▪ Typensache: Stolpersteine und Chancen	32
▪ Die Vermeider: „Sei lieb“	36
▪ Die Selbstverneiner: „Sei perfekt“	38
▪ Die Kämpfer: „Sei stark“	40
▪ Die Drängler: „Beeil dich“	43
▪ Die Jein-Sager: „Streng dich an“	45
▪ So nutzen Sie die Typisierungen	48
Das richtige Nein – der wichtigste Schritt zu Ihrer Balance	51
▪ Bauen Sie innere Stabilität und Haltung auf	52
▪ Sparen Sie Zeit – mit einem angemessenen Nein	57
▪ Prioritäten helfen, Grenzen zu ziehen	60
▪ Sagen Sie Nein – das schenkt Energie	63
▪ Wenn Sie dennoch keine Balance finden	68

Positiv abgrenzen: So sagen Sie konstruktiv Nein	69
▪ Grenzen akzeptieren oder erweitern	70
▪ Nein – nicht gegen andere, sondern für sich selbst	73
▪ Seien Sie klar und deutlich	76
▪ Würdigen Sie den anderen	80
▪ Bieten Sie Wahlmöglichkeiten an	89
▪ Nutzen Sie die Sprache Ihres Körpers	91
Zusätzliche Kompetenzen: So kommen Sie weiter	97
▪ Nicht alles geben – Smalltalk	98
▪ Gönnen Sie sich Genuss	103
▪ Motivation ist die halbe Miete	108
▪ Tun Sie sich mit anderen zusammen	111
▪ Sagen Sie, was Sie wollen	113
▪ Strategien für Fortgeschrittene	116
▪ Positiv Grenzen setzen – in sieben Tagen	118
▪ Ausblick	122
▪ Literatur	124
▪ Stichwortverzeichnis	125

Vorwort

Global denken, sich grenzenlos bewegen – das wollen wir alle. Aber gleichzeitig erleben wir auch Zwänge: Wir müssen uns täglich beweisen, um unseren Job nicht zu verlieren. Wir möchten unseren Kunden unsere Dienstleistung verkaufen. Wir wollen kooperativ im Team arbeiten. Und daheim brauchen wir Harmonie, um aufzutanken. Da scheint es kaum möglich zu sein, sich abzugrenzen, Nein zu sagen.

Und dann gibt es noch die Mitmenschen, die uns ein Ja abjagen, ohne dass wir es wollen: die Verkäuferin, die uns eine teure Gesichtscreme aufschwätzt, die Chefin, die uns zusätzliche Arbeit auf unseren Schreibtisch schiebt, oder ein Freund, der seine Bitte so nett verpackt, dass wir sie erfüllen.

Neinsagen ist tabu. Zwar nehmen wir uns hier und da Freiheiten. Aber nicht immer erlauben wir es uns, die Grenzen, die wir brauchen, offen und deutlich auszusprechen. Doch gerade das wäre wichtig, damit es uns gut geht und damit wir innovativ und zielorientiert arbeiten (und leben) können.

Wie Neinsagen gelingt, zeigt dieser Taschen-Guide. Lernen Sie, die Situationen zu erkennen, in denen Sie bisher ein Nein versäumt haben, und fangen Sie an, sich auf Ihre höchstpersönliche Weise positiv abzugrenzen und weiterzukommen.

Monika Radecki

Finden Sie in jeder Situation das passende Nein

Wir alle kennen Situationen, in denen uns das Nein nicht über die Lippen kommt, oder in denen nach einem Nein alles beim Alten bleibt.

In diesem Kapitel lesen Sie,

- wie Sie lernen, Nein zu sagen, obwohl Sie Ja sagen möchten,
- wie Sie herausfinden, in welchen Situationen Ihnen das passiert, und wie Sie es ab sofort besser machen können und
- wie Sie innere Konflikte erkennen und mit ihnen umgehen können.

Typische Situationen erkennen

Im täglichen Leben gibt es viele Gelegenheiten, in denen es sinnvoller und besser wäre, Nein zu sagen.

Analysieren Sie die Umstände

Beispiel:



Herr M. hat seit Wochen zu viel zu tun. Dass sein Schreibtisch zu voll ist, liegt nicht an ihm. Seit seine Kollegin erkrankt ist, stapeln sich die Aktenberge. Sein Kollege L. steht morgens in seinem Büro mit einem dringenden neuen Projekt. „Ja, das sehe ich ein“, sagt Herr M., „das gehört in meine Zuständigkeit.“

Kennen Sie Gesprächssituationen, in denen Ihr Gefühl sagt: Da läuft etwas verkehrt. Aber bevor Sie wissen, was das sein könnte, ist die Lage schon entschieden – der andere ist „sein Problem“ losgeworden. Sie haben es auf dem Tisch. Erst später fällt Ihnen ein: Ein einfaches Nein hätte gereicht. Oftmals geht es gar nicht um ein striktes Nein, zum Beispiel in Situationen, in denen es zu konfliktuell wäre, solche scharfen Grenzen zu ziehen. Das harsche Nein ist gar nicht nötig, wenn ein deutliches „Jetzt nicht“ reicht. Manche Menschen reagieren schlagfertig und prompt – sogar in Überraschungssituationen. Was aber tun, wenn man selbst nicht so schlagfertig ist? Analysieren Sie Überraschungssituationen, in denen Sie unbedacht Ja gesagt haben. Überlegen Sie, wie Sie besser reagiert hätten. Wenn Ihnen das schwer fällt, sollten Sie sich Unterstützung holen, etwa bei einem guten Kollegen oder bei einem vertrauten Menschen. Beim nächsten Mal werden Sie eine solche Situation aktiver gestalten.

Kommen Sie sich auf die Schliche

Ich möchte Ihnen eine Reihe von Situationen vorstellen, in denen ein Nein ungesagt blieb. Einige werden Ihnen bekannt vorkommen. Und warum diese Erkundungstour? Kennen wir unsere typischen Fallen, dann können wir sie umgehen – wir können sogar einen ganz *anderen* Weg einschlagen. Oft wissen wir, dass wir eine Gewohnheit haben, die uns nicht gut tut. Und leider schauen wir dort – ebenso gewohnt – nicht so genau hin. Das bringt einen vorübergehenden Vorteil: Wir nehmen unsere Schwächen kaum wahr. Aber diese Unschärfe „kostet“ auch: Wir machen dasselbe wieder und wieder. Stopp! Lehnen Sie sich einen Moment zurück: Identifizieren Sie die Situationen, in denen Sie regelmäßig ein Nein versäumen, das angebracht gewesen wäre.

Wie viel Energie kostet Sie das zusätzliche Projekt (das Ihr Kollege Ihnen aufs Auge drückt), das verschwendete Geld (über eine unnötige Ausgabe, die Sie sich haben aufschwätzen lassen), das Ärgern darüber ...? Wie würden Sie gern all diese gesammelte Energie nutzen?

Falle 1: Selbstbild „umsichtige Führungskraft“

Beispiel:



Zum Führungsstil von Frau K. gehört, dass sie ein offenes Ohr für die Belange ihrer Mitarbeiter hat. Nicht nur, weil sie ein netter Mensch und eine umsichtige Führungskraft ist. Sondern sie weiß, dass sie damit Zeit investiert, um zu erfahren, was in der Abteilung los ist. Heute steht sie total unter Druck. Sie weiß nicht, wo sie anfangen soll. Außerdem fehlt ihr der Nerv, weil gerade ein Anruf kam, dass ihre Mutter im Krankenhaus ist. Nun hat Herr S. ein Anliegen, und Frau K. hat gar nicht den Kopf, um zu fragen: „Ist es wirklich so dringend? Worum geht's genau?“ Also winkt

sie Herrn S. ins Zimmer, setzt ein geschäftsmäßiges Gesicht auf und verdrängt ihre persönlichen Sorgen.

Im Alltag gestatten sich manche Menschen nicht, ihre eigenen Schwächen einzugestehen, sie überfordern sich damit in guter Absicht. Sie haben das Gefühl, ihre Rolle nicht auszufüllen, ihren Job nicht gut oder sich angreifbar zu machen, wenn sie zugeben, dass ihre Grenze in dem Augenblick erreicht ist. Mit etwas Abstand würden sie (und Frau K.) schnell sehen: Neinsagen ist viel häufiger möglich, als wir denken. Wichtig ist dabei, den anderen sein Gesicht wahren zu lassen. Frau K. hätte das Anliegen von Herrn S. würdigen können. Dann hätte sie aber um Verständnis für ihre Situation gebeten (und sie nicht näher erläutert) – eine angemessene, verständliche Grenze. Herr S. hätte ihr das wahrscheinlich nachgesehen, selbst wenn er dadurch, dass seine Frage zunächst unbeantwortet bleibt, etwas ausgebremst wird.

Falle 2: Harmoniestreben

Manches Nein könnte sympathisch überkommen, wenn man es denn so äußern würde. Oft tun wir jedoch das Gegenteil. Vor allem im Privaten möchten wir mit Zustimmung oder einem Gefallen verhindern, dass die Harmonie gestört wird – oder noch schlimmer: dass *wir* es sind, die die Harmonie durch unsere Ablehnung stören. Oder wir sagen erst Nein, knicken dann aber ein und stimmen halbherzig doch zu. Aber eine solche Rechnung geht selten auf, weder privat noch beruflich. Wenn wir tun, worum man uns bittet oder wovon wir meinen, dass es der Harmonie dient, ohne dass wir selbst es wollen, sind wir häufig über die Konsequenzen enttäuscht: Kein Him-

mel geht auf. Keine Fanfaren ertönen. Dabei ist es manchmal recht einfach, mit einem Augenzwinkern „Nö“ zu sagen, sich abzugrenzen und damit sogar dem anderen Menschen zu vermitteln: „Sie sind mir trotzdem sympathisch.“

Falle 3: Perfektionismus

Manchmal muss man nicht Nein zu jemand anderem sagen, sondern zu einem blockierenden Anteil in sich selbst. Es geht nicht immer darum, anderen Grenzen zu setzen, sondern darum, aufzupassen, dass man nicht in eine eigene Falle tappt.

Beispiel:



Frau B. erlebt eine äußerst stressige Phase im Job. Die ganze Produktion muss fertig gestellt werden. Und dann hat der wichtigste Kunde eine Anfrage – die kann Frau B. nicht liegen lassen. Ihre größte Falle, das weiß sie, ist ihr Perfektionismus. Frau B. bearbeitet also die Anfrage, ohne Rücksicht auf ihre sonstige Arbeit. Sie holt sich keine Unterstützung im Team oder beim Vorgesetzten und macht einen kostenintensiven Fehler.

Es erfordert Übung, sich selbst Grenzen zu setzen. Für den einen ist es eine echte Mutprobe, seinem inneren Perfektionisten Stopp zu sagen. Und für jemand anderen kann es sehr wichtig sein, seinem inneren Schweinehund Beine zu machen und in einer entscheidenden Situation aktiv zu werden. Wer diesen Schritt tatsächlich geht, sieht bald: Das lohnt sich, und manchem Fehler beugt man damit effektiv vor.

Falle 4: Rollenkonflikte

Vielleicht kennen Sie auch das: Manches Nein ergibt sich aus einem Zusammenhang, den man nicht allein verantwortet.

Wir „spielen“ in unserem Berufs- und Privatleben viele Rollen. Allein im Beruf sind wir zum Beispiel:

- die eigene Persönlichkeit,
- Träger einer Funktion (z. B. Vertriebsmitarbeiter),
- Inhaber einer hierarchischen Stellung innerhalb des Hauses (z. B. Leiter der Vertriebsabteilung),
- Vertreter des Hauses nach außen,
- außerdem Kollege
- und Teilnehmer beim Abteilungsstammtisch.

Einige dieser Rollen nehmen wir gleichzeitig ein. Nun kann es passieren, dass wir als Führungskraft unterwegs sind, uns aber bei einer Frage eines Mitarbeiters als private Persönlichkeit angesprochen fühlen – oder umgekehrt. Die Rollen stehen mit unterschiedlichen Interessen, Zielen und Stilen in Verbindung. Und so kann es vorkommen, dass wir Nein sagen müssen, weil ein Konzept es so erfordert, obwohl die innere Stimme Ja sagen möchte. Da hilft es, sich seine Rollen und die entsprechenden unterschiedlichen Ziele bewusst zu machen – denn ohne diese „Rollenklärung“ werden wir konfus. Das ist so, als hätten wir mehrere vitale Hunde an der Leine, die uns in entgegengesetzte Richtungen ziehen. Man vergisst dann manchmal, dass man selbst eigentlich Herr der Lage ist und vorgeben sollte, wo es langgeht.

Beispiel:



Herr Z. ist Zeitschriftenredakteur. In seiner Redaktion ruft Autor B. an, dem er Tage vorher einen Beitrag abgesagt hatte. B. argumentiert und streitet. Herrn Z. liegt das Thema von B. persönlich am Herzen, aber der Beitrag passt einfach nicht – das