

Standhaft beim „NEIN“ bleiben Von Profis lernen

Sie haben sich entschieden: Nein, keine Gefälligkeit mal eben zwischendurch, wenn Ihr eigener Schreibtisch überquillt. Nein, Sie leihen niemanden Ihr Ohr, der nur Ärger bei Ihnen abladen will. Nein, Sie machen heute auch keine Überstunden, weil Ihr Kollege oder Ihr Chef ganz dringend noch etwas von Ihnen haben will.

Nein! Sie stehen nicht mehr als Erfüllungsgehilfe, Mülleimer oder Feuerwehr zur Verfügung. Das hatten Sie sich fest vorgenommen. Sie sagen das deutlich. Doch, was wenn Ihr Gegenüber dran bleibt, Ihr Nein ihn unbeeindruckt lässt und er weiter insistiert?

Die **Bandbreite der angewendeten Gegenstrategien**, die Sie doch noch zur Erfüllung der Bitte bringen sollen, **kann vielfältig sein**. Der gerade noch hilfeschuchende Mitmensch

- bleibt hartnäckig: *„Ich brauche das, weil... Es muss doch einen Weg geben, dass...“*
- lässt seiner Enttäuschung freien Lauf und greift Sie an: *„Das hätte ich aber nicht von Ihnen erwartet! Auf Sie war wohl mal Verlass!“*
- pocht auf sein Gewohnheitsrecht: *„Das war doch noch nie ein Problem für Sie. Das haben Sie doch schon immer gemacht!“*
- appelliert an Ihr Verantwortungsbewusstsein: *„Wie können Sie mich denn nur so im Stich lassen!“*
- schmeichelt Ihren Fähigkeiten: *„Das kann keiner außer Dir! Sie schaffen das – wenn nicht Sie, wer dann?“*
- drückt auf die Tränendrüse: *„Ich brauche doch Ihre Hilfe. Sie sind meine letzte Rettung.“*
- droht mit Kontaktabbruch: *„Ja, was ist denn das für eine Freundschaft, wenn ich Dir noch nicht einmal diesen Gefallen wert bin.“*
- wirft Ihnen Egoismus vor: *„Wie kann man nur so rücksichtslos sein und sich nur um sich selbst kümmern.“*
- zieht den Sonderfall-Joker: *„Könnten Sie vielleicht nicht noch...ausnahmsweise...nur heute...“*

Egal welche Variante (oder welche Kombinationen davon) er wählt, um Sie unter Druck zu setzen. Es wird anstrengend. Menschen haben außerdem einen sechsten Sinn, wenn es darum geht, die richtigen Knöpfe zu drücken. Das trifft Sie dann in Mark und Bein. Sie knicken ein.

Was können Sie in dieser Situation von Profis lernen?

Was tun Kinder, wenn sie etwas nicht bekommen, was sie gerne haben möchten?

Auch sie ziehen alle Register, um ein einmal gesagtes Nein umzukehren. Und sie geben nicht auf, sondern bleiben einmal mehr dran als das verneinende Gegenüber.

Kinder haben darüber hinaus gelernt, wann sich ihr Einsatz lohnt! Sie sehen Ihr Zögern, hören Ihre Zweifel und spüren Ihre Unsicherheit. Darin sind sie Meister. Jedes Signal, das auch nur die leiseste Hoffnung aufkeimen lässt, wird sofort registriert. Und die gefundenen Schwachstellen werden für die eigene Sache erbarmungslos genutzt.

Am Ende ist einmal mehr bewiesen, dass dranbleiben sich auszahlt!

Sie kennen aber auch die Situationen, in denen Sie unmissverständlich deutlich machen, dass diese Grenze fest ist und nicht überschritten wird. Kinder akzeptieren das. Schnell. Und konzentrieren ihre Kraft prompt auf Erfolgversprechenderes, oder?

Aus Ihren Erfahrungen mit diesen meisterhaften Kinder-Strategien können Sie dreierlei lernen, um das nächste Mal standhaft bei Ihrem Nein zu bleiben:

Lektion Nr. 1: Beharrlichkeit siegt

Nehmen wir einmal folgende Situation an: Ihr Kollege bittet Sie, länger zu bleiben und ihn bei einer dringenden Aufgabe zu unterstützen. Ihre Reaktion darauf könnte so klingen:

- *„Ich habe heute Abend eine Verabredung – dazu will ich pünktlich kommen – deswegen werde ich um 17h heute das Haus verlassen“* – Ihr Kollege lässt jedoch nicht locker.
- *Ich kann Sie gut verstehen. Sie möchten dass, ABC noch erledigt wird. Ich werde Ihnen dabei allerdings heute nicht helfen.* – Jetzt macht Ihr Kollege Druck.
- *Sie haben vollkommen Recht. Das ist eine ungewohnte Situation für Sie. Deswegen ist es mir wichtig, dass Sie sich frühzeitig um eine andere Lösung kümmern können. Ich werde heute um 17h Feierabend machen.*

Die drei Reaktionen sind im Grunde genommen die gleiche Aussage, nur immer anders formuliert. Und das ist auch das Geheimnis, um nicht einzuknicken. Wiederholen Sie – solange wie nötig – die immer gleiche Aussage mit anderen Worten. Es ist so, wie es ist. Das gilt es für den Anderen zu lernen. Die beharrliche Wiederholung setzt sich am Ende durch.

Lektion Nr. 2: Wer Hoffnungssignale sendet, verliert

Nehmen Sie dem anderen von Anfang an die Hoffnung. Das spart Ihnen beiden Zeit und Energie und ist zudem eine Frage von Fairness. Denn: Ihr Gegenüber startet erst dann die Suche nach anderen Lösungswegen, wenn er sicher weiß, dass es keine Alternative zu der von Ihnen geäußerten Absage gibt. Helfen Sie ihm so schnell wie möglich damit anzufangen. Und unterlassen Sie klugerweise folgende Hoffnungssignale:

- Entschuldigungen
Vermeiden Sie, wenn Sie die schlechte Nachricht überbringen, Aussagen wie: *„Leider kann ich Dir nicht helfen. Es tut mir so leid, aber ich habe eine Verabredung...“*
Ich bin immer dafür, sich zu entschuldigen, wenn ein Fehler bei mir liegt. Doch damit erzeugen Sie beim anderen das Gefühl, dass Sie die Situation auch nicht in Ordnung finden. Die Angewohnheit sich zu entschuldigen – das soll in den meisten Fällen nett wirken, das Negative abfedern. Genau diese Wirkung hat es auch!
- Weichmacher – Konjunktive
Worte bringen Gedanken zum Ausdruck. Formulierungen mit *„eigentlich, vielleicht, eventuell, ich glaube, denke, hoffe, vermute, könnte, würde, sollte...“*, vermitteln Ihrem Gesprächspartner Ihre Unsicherheit. Damit entsteht der Eindruck, dass das letzte Wort noch nicht gefallen ist. Da ist noch etwas möglich. Diese gesendete Resthoffnung lädt zum Nachhaken geradezu ein.
- „Ich überlege es mir noch einmal.“
In den meisten Fällen ist diese Aussage pure Hilflosigkeit. Sie wissen einfach nicht mehr, was Sie sagen sollen. Und wie in Urzeiten ergreift Sie der Fluchtgedanke – bloß raus aus dem unangenehmen Gespräch. Mit dieser kurzfristige Reaktion sind Sie fürs Erste gerettet. Doch das dicke Ende bleibt nicht aus. Irgendwann müssen Sie Farbe bekennen und enttäuschen dann entweder sich selbst oder Ihren Gesprächspartner gleich zweimal.

Lektion Nr. 3: Nachsicht & Geduld helfen

Bekanntermaßen haben unzählige Erwachsene als Kinder gelernt, dass sich dran bleiben lohnt, um ein einmal ausgesprochenes „*Nein*“ doch noch zu drehen. Darüber hinaus haben beispielsweise Eltern, die ihre Zuwendung vom Gehorsam abhängig machen, bei ihren Kindern einen Grundstein fürs spätere „*Ja*“ sagen gelegt. Diese festen Angewohnheiten verliert man nicht einfach, nur weil man älter wird.

Sie wollen, dass sich die Dinge künftig ändern?

Denken Sie daran: Für die anderen ist es ungewohnt und die sich ankündigende Veränderung eher unfreiwillig.

Rechnen Sie deshalb im Vorfeld damit, dass Ihr Gegenüber Sie auf die Probe stellen und Ihre Standfestigkeit prüfen wird. Üben Sie Nachsicht mit ihm und nutzen Sie den Grenztest als Trainingsgelegenheit, um immer besser zu werden.

Aber auch Sie müssen sich umstellen. Da tut Geduld gut, denn gelerntes Verhalten zu ändern, dauert. Bleiben Sie dran, auch wenn – besonders am Anfang – das eine oder andere ungewollte „*JA*“ Ihre Pläne durchkreuzt. Sie werden merken, es lohnt sich, Verantwortung nicht nur für den anderen und seine Belange, sondern für sich selbst zu übernehmen. Für die eigenen Bedürfnisse und Wünsche – auch das gehört zum Gesunden Selbstmanagement dazu.

Viel Erfolg dabei!