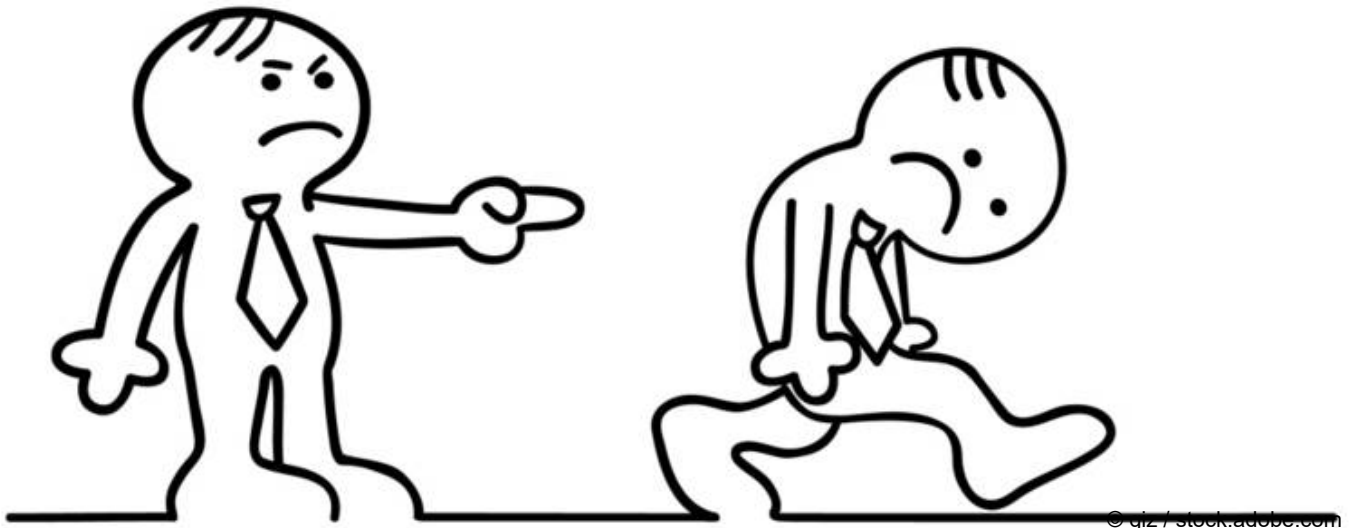


<< (/news-1722308.html) Zum Dossier: Psychologie im Alltag (/psychologie-im-alltag-2142209.html)
05.12.2019

Nein sagen ohne schlechtes Gewissen

von Nina Konopinski-Klein

Sowohl in der privaten als auch in der Berufswelt werden wir mit Situationen, Aufforderungen und Wünschen konfrontiert, die nicht immer unserer Einstellung oder unserem Willen entsprechen. Eine klare, sofortige Reaktion schützt uns vor Zuständen und Sachlagen, die wir vermeiden möchten.



Fallbeschreibung

Es herrschte absolute Stille, als der neue Kollege, Herr Müller, auf die Frage des Apothekenleiters*, ob er bereit sei, für den erkrankten Kollegen den Nachtdienst zu übernehmen, „nein“ sagte. Alle erstarrten: Herr Müller hatte klar „nein“ gesagt und ergänzend hinzugefügt, dass er sich an diesem Tag um seine pflegebedürftige Mutter kümmern müsse. Das entspreche der Absprache zwischen den Geschwistern, und diesmal sei er dran. Der Vorschlag des Apothekenleiters sei für ihn zu überraschend gekommen. Grundsätzlich sei er gerne bereit einzuspringen, diesmal gehe es aber nicht.

Die Kollegen, gewohnt sich ohne Diskussion auch oft zu eigenen Ungunsten zu fügen, allein schon, um keine unschönen Kommentare des Leiters zu hören, staunten nicht schlecht, als dieser gelassen in die Runde fragte: „Ist jemand von Ihnen bereit, am Samstag zu kommen?“. Die anschließenden Gespräche im Pausenraum kreisten um diese Situation. Grundtenor war die Frage: „Warum hat der Chef diese Absage sofort akzeptiert?“.

Hintergrund: Warum ist nein sagen so schwer?

Diese Frage stellen sich vor allem Personen, die sich nicht trauen bzw. nicht geübt sind, nein zu sagen. Gründe für die Angst oder Bedenken liegen oft in der Erziehung, persönlichen Erfahrungen, mangelndem Selbstbewusstsein oder der Position innerhalb der Gruppe. Vielen Menschen fällt es schwer, selbstverständlich und selbstbewusst etwas abzulehnen. Sie befürchten, ihr Nein könnte andere enttäuschen, zu Konflikten führen oder Ablehnung erzeugen. Zum richtigen Neinsagen gehört jedoch auch, glaubwürdig zu erscheinen und andere Personen nicht zu verletzen. Ein Nein ist ein wichtiges Instrument, um Entscheidungen zu treffen, um die eigene Arbeitsbelastung zu reduzieren und damit über die verfügbare Zeit zu bestimmen.

Serie: Psychologie im Alltag

Teil 1: Prokrastination (<https://www.apotheke-und-marketing.de/prokrastination-hat-viele-gesichter-2260129.html>)

Teil 2: Mitarbeitergespräche (<https://www.apotheke-und-marketing.de/schwierige-mitarbeitergespraeche-meistern-2264679.html>)

Teil 3: Feedback geben und annehmen (<https://www.apotheke-und-marketing.de/feedback-geben-und-annehmen-2282214.html>)

Teil 4: Kundengespräche (<https://www.apotheke-und-marketing.de/richtiges-fragen-und-zuhoeren-fuer-ein-gutes-kundengespraech-2287455.html>)

Teil 5: Richtig delegieren (<https://www.apotheke-und-marketing.de/aufgaben-abgeben-2449529.html>)

Teil 6: Die Betriebsfeier (<https://www.apotheke-und-marketing.de/betriebsfeier-chance-oder-problem-2421579.html>)

Teil 7: Souverän auftreten (<https://www.apotheke-und-marketing.de/souveraen-auftreten-selbstsicher-und-nicht-frech-sein-2451365.html>)

Teil 8: Konflikte im Alltag (<https://www.apotheke-und-marketing.de/konflikte-gehoren-zum-alltag-2465293.html>)

Teil 9: Mein Smartphone und ich (<https://www.apotheke-und-marketing.de/mein-smartphone-und-ich-2479200.html>)

Teil 10: Nein sagen ohne schlechtes Gewissen

Teil 11: Probleme lösen durch gezielte Kommunikation

Das Nein im Alltag

Worauf sollte man daher achten, um sowohl bei einem Ja als auch bei einem Nein ernst genommen zu werden? Wichtig ist es, das Nein der Situation anzupassen. Ein prinzipielles Nein (genauso wie ein bedingungsloses Ja) zu allen Ideen, Vorschlägen und Aussagen macht die Person unglaubwürdig und lässt an ihrer Souveränität zweifeln.

Eigener Entscheidungsspielraum

„Können wir jetzt über den Dienstplan sprechen?“. Statt: „Nein, jetzt nicht“, ist besser: „Es tut mir leid, aber ich bin gerade mit der Abrechnung beschäftigt. Wenn ich fertig bin, komme ich gerne auf Sie zu“.

Genauso zu bedenken ist die eigene Rolle im Entscheidungsprozess. Sind Sie überhaupt imstande bzw. befugt, eine Zu- oder Absage zu treffen? Ein Nein auf eine Arbeitsanweisung des Vorgesetzten sollte durchdacht und gut begründet sein. Berücksichtigen Sie dabei Ihren Entscheidungsspielraum und Ihre hierarchische Stellung.

Aufgaben nicht sofort ablehnen

Ein Vorgesetzter wendet sich an einen neuen, unerfahrenen Mitarbeiter: „Bitte räumen Sie die Schubladen mit den Werbeartikeln um“. Statt zu antworten: „Nein, ich bin schließlich auch ein Apotheker“ ist besser „Ich kann das gerne machen. Herr Meier. hat mir jedoch angeboten, mich in die Lagerführung einzuweisen. Ich würde dies gerne zuerst wahrnehmen. Ist es für Sie in Ordnung?“.

Der richtige Zeitpunkt

Ist der Zeitpunkt für Diskussionen und Entscheidungen richtig gewählt? Stellen wir uns eine brenzlige Situation an der Theke vor. Der Vorgesetzte oder Kollege entscheidet schnell und vor allem anders, als Sie es für richtig empfinden.

Dies ist weder Ort noch Zeit, um sofort darüber zu sprechen. Warten Sie lieber eine bessere Zeit ab, wenn sich die Gemüter beruhigt haben und äußern Sie Ihre differente Meinung. Signalisieren Sie gleichzeitig dem Gegenüber Ihre Wertschätzung: „Ich habe die vorherige Situation an der Theke beobachtet. Mir ist Folgendes dabei aufgefallen“.

Nicht zur Entscheidung drängen lassen

Handeln Sie nicht unter Zeitdruck. Wenn Sie nicht sofort wissen, wie Sie reagieren oder entscheiden sollten, lassen Sie sich nicht in die Enge treiben, sondern bitten Sie um Aufschub: „Ich würde Ihnen gerne zusagen, kenne aber die Pläne meiner Partnerin nicht. Ihre Bitte betrifft meine Privatzeit, die ich nicht alleine verwalten kann. Hierfür haben Sie sicher Verständnis. Ich kann Sie gerne morgen darüber informieren, ob ich den Dienst übernehmen kann oder nicht“.

Seien Sie sich Ihres Ja oder Nein bewusst und kommunizieren Sie dieses stimmig. Ein Nein, das Ihrem Verhalten nach einem „vielleicht“ oder „weiß ich nicht, aber ich protestiere trotzdem“ entspricht, macht dies nicht authentisch.

Klare Sprache und Gestik

Unterstreichen Sie Ihr Nein mit der Körpersprache: klare Stimme, sich aufrichten, Augenkontakt, Kopfschütteln. Statt der Aussage: „Ich kann nicht kommen. Na ja, vielleicht könnte ich es so arrangieren“, würde Ihnen ein klares: „Nein, ich kann dies leider zu diesem Zeitpunkt nicht machen, aber zwei Tage später gerne“, weiter helfen und eine für beide Seiten positive Situation bringen.

Wie du mir, so ich dir

Seien Sie offen für die Argumente des Gegenübers und zeigen Sie Ihren guten Willen. Auch wenn Sie vielleicht der Meinung sind, „nein“ sagen zu müssen/wollen, geben Sie ihm eine faire Chance, sein Anliegen zu präsentieren, und zeigen Sie Verständnis. Vielleicht ist diesmal tatsächlich eine Notsituation entstanden, in der nur Sie alleine helfen können? Ein Ja oder Nein in einer solchen Situation kann Folgen in der Zukunft haben („wie du mir, so ich dir“) und sich bei anderen Gelegenheiten für Sie positiv oder negativ erweisen.

Wie wichtig ist die Aufgabe?

„Ich kann Ihr Anliegen sehr gut verstehen und nachvollziehen. Das kann ich aber nicht erledigen, weil...“ oder „Auch wenn ich meine ganze Planung über den Haufen werfe, mache ich heute eine Ausnahme. Ich werde kommen, bitte Sie aber dafür...“.

Priorisieren Sie den Wunsch des Gegenübers und stellen Bedingungen. Setzen Sie die Aufgaben in Kontext, und entscheiden Sie entsprechend: „Sobald jemand die Abrechnung übernimmt, stelle ich mich gerne den ganzen Tag an die Theke“.

Delegieren Sie Aufgaben, die Sie nicht übernehmen können, statt nur nein zu sagen. „Würde ich gerne machen, aber das kann auch sehr gut von unserer neuen Praktikantin erledigt werden“.

Fazit

Haben Sie keine Angst vorm Neinsagen. Sätze, wie „Das möchte ich nicht“, „Das kann ich nicht“, „Das geht nicht“ sind kein Ausdruck von Egoismus, sondern dienen Ihrem Selbstschutz und dem Erhalt Ihrer Arbeitskraft. Wem nutzt es, wenn Sie ständig ja sagend auf alle Wünsche Ihrer Umgebung eingehen und nach kurzer Zeit mit Burnout für längere Zeit aus dem Berufsleben ausscheiden? Sollten Sie merken, dass die von Ihrem Gegenüber gestellte Aufforderung Ihre Kapazitäten übersteigt, hilft auch hier eine klare Aussage:

„Ich war immer gerne bereit, zusätzliche Aufgaben zu übernehmen. Bin ich jetzt auch. Ich merke jedoch, dass meine Kräfte zurzeit verbraucht sind. Ich brauche etwas Zeit, um mich zu stabilisieren und möchte mich vorübergehend nur auf meine primären Aufgaben konzentrieren. Ich danke Ihnen für Ihr Verständnis“.

Die Autorin

Nina Konopinski-Klein ist Coach und Trainerin für Ärzte, Apotheker und weitere Mitarbeiter im Gesundheitswesen sowie Buchautorin (CCT-Coaching Consulting Training).

**Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Text das generische Maskulinum verwendet. Sofern nicht anders angegeben, sind damit alle Geschlechter gemeint.*
