

Ein deutliches "Nein!" lässt sich erlernen

19.11.2010 | 10:20 | Melanie Manner (wirtschaftsblatt.at)

Wenn der x-te Mitarbeiter vor der Tür steht, sich die Projekte stapeln und der Tag zu kurz wird - dann ist es höchste Zeit, auch mal Nein zu sagen. Was gar nicht so einfach ist.

Nein sagen ist schwierig. Ist man zu grob, gibt's Ärger mit den Mitarbeitern oder dem Chef. Ist man nicht bestimmt genug, wird man ignoriert. Und sagt man's gar nicht, kriegt man Burnout und ist auch noch selbst daran schuld. Dagmar Deixelberger-Fritz ist Burnout-Coach in Innsbruck und bezieht ihre Klienten aus dem großen Pool derer, die zu oft brav Ja gesagt haben. "Burnout ist immer eine Sache des nicht Nein sagen Könnens", sagt sie bestimmt. Im Moment rennen ihr die Kunden die Türen ein. "Für viele ist es aufgrund der Wirtschaftskrise und der Arbeitsplatzunsicherheit extrem schwierig, es gibt große Ängste, den Job zu verlieren oder gemobbt zu werden."

Da hilft es nichts, wenn die Arbeiterkammer Wien zum Thema Nein-Sagen versichert, "es gibt Höchstgrenzen für die Arbeitszeit" und "Sie dürfen auch Nein sagen zu Tätigkeiten, zu denen Sie laut Arbeitsvertrag nicht verpflichtet sind." Die Frage ist bloß, wie.

Nicht geringschätzen

Jedenfalls nicht so: "Kommt überhaupt nicht in Frage!" Das ist laut Paul Bischofberger vom Kommunikationstrainingsinstitut .comeon ein sogenannter autoritärer Gesprächsstil, mit dem man eine Geringschätzung des anderen mit einem stark lenkenden Einfluss mischt. Das führt zu Widerstand: "Kein Mensch möchte gerne geringgeschätzt werden." Auch nicht so: "Du hast mir ja das letzte Mal auch nicht geholfen!" oder gar "Dafür werde ich nicht bezahlt." Obwohl es prinzipiell gut ist, ein Verständnis für die eigene Position zu suchen, sollte man dabei niemanden angreifen, sagt Deixelberger-Fritz. Außerdem nervt das Jammern die Mitarbeiter, die allesamt davon überzeugt sind, selbst am meisten zu tun zu haben.

Auszeit

Deixelberger-Fritz plädiert dafür, sich erst einmal Zeit für die Entscheidung zu lassen. "Notfalls indem man sagt: Ich muss schnell aufs Klo, ich komme gleich wieder." Die kurze Verschnaufpause verschafft eine andere Perspektive - man vermeidet, sich überumpeln zu lassen. "Wenn der Kollege in der Tür steht, glauben viele, man muss sofort Ja oder Nein sagen."

Die Zeit lässt sich nützen, um über Alternativvorschläge nachzudenken. Wer bereits zu viel zu tun hat, um einen neuen Auftrag anzunehmen, könnte dem Chef mitteilen, welche anderen Aufgaben gerade auf der To-Do-Liste stehen, und ihn selbst bitten, diese neu zu bewerten. Wer weiß, dass ein anderer Kollege sich bei der Materie besser auskennt, könnte das vorschlagen. Wer weiß, dass er später mehr Luft hat, könnte einen späteren Termin vorschlagen. "Aber nicht einfach pro forma, obwohl ich weiß, dass ich es nicht einhalten werde können."

Und selbst, wer nicht Ja sagen kann, kann Einfühlungsvermögen zeigen. Ein Beispiel: "Es tut mir leid, dass Sie in Zeitstress sind. Dennoch kann ich Ihnen heute nicht aushelfen, weil ..." Für einen solchen "partnerschaftlichen Stil" plädiert auch Bischofberger: "Ich kann Ihren Standpunkt gut verstehen und nachvollziehen. Bitte verstehen Sie auch mich, dass ich hier keine Ausnahme machen kann." Es gilt: Der Ton macht die Musik.