



SOUVERÄN NEIN SAGEN

Wir können freundlich-konsequent Grenzen setzen und das sollten wir auch! Denn jede Grenzüberschreitung, die wir unkommentiert hinnehmen, macht etwas mit uns. Wann es an der Zeit ist, das simple Wort „Nein“ selbstbewusst zu nutzen, das lesen Sie hier.

Es ist diese eine Stammkundin, die pampig wird, weil sie „ihren“ Wunschtermin nicht bekommt. Vielleicht ist es auch der Hauswart, der wiederholt „nur ganz kurz“ auf Ihrem Stellplatz parkt. Bestimmt haben Sie auch eine Kundin mit „Haaren auf den Zähnen“, die Fragen zu Ihrer politischen Einstellung oder Familienplanung gestellt hat und die es sich nicht nehmen lässt, Ihre fachlichen Arbeiten zu kommentieren oder gar infrage zu stellen?

FINGERSPITZENGEFÜHL GEFRAGT

Solche Situationen kennen wir alle. Im beruflichen Kontext bringen viele von uns bereits das nötige Fingerspitzengefühl oder ausreichend Erfahrung mit, um zu wissen, wann eine Diskussion beendet, eine Grenze gezogen werden muss oder eine Diskussion gar nicht erst eröffnet wird. Die Themenfelder sind weit,

und so ist es auch von Situation zu Situation immer eine Einzelfallbetrachtung, wie „hart“ reagiert werden muss oder sollte. Die Ereignisse sind fließend, und so ist es an uns, mit viel Menschenkenntnis, Einfühlungsvermögen und Professionalität innerhalb von Sekunden abzuwägen, ob der freche Spruch einer sonst sehr treuen und liebevollen Kundin gekontert werden muss.

Gerade Berufsanfängern oder schüchternen Menschen fehlt dieses Fingerspitzengefühl häufig, und sie wünschen sich einen Leitfaden, wie man in welcher Situation gut reagieren kann. Das hat auch etwas mit Schlagfertigkeit zu tun. Im richtigen Moment wendig im Kopf zu sein, den passenden Ton zu treffen, ohne respektlos zu werden.

Es ist wichtig, sich mit dem Thema zu befassen, gerade wenn Sie wissen, dass Sie im Bereich Schlagfertigkeit Herausforderungen haben. Denn „Nein“ sagen zu können oder durch

andere Formulierungen zu zeigen, „Bis hier hin und nicht weiter“, hat sehr viel mit Selbstfürsorge zu tun.

SELBSTFÜRSORGE ODER TOLERANZ?

Kennen Sie das Gefühl, dass Sie etwas mitmachen oder zumindest „nicht ansprechen“, weil Sie denken, das sei den Konflikt nicht wert? Oder man fängt an, seinen eigenen Standpunkt klarzumachen, stößt dann aber auf Widerstand und lässt es doch lieber bleiben? Ach, es ist nicht so wichtig! Die Harmonie auf der Arbeit oder im Kundengespräch soll im Vordergrund stehen. Vielleicht hilft wegducken und durchhalten?

Jedoch: Mit dem Durchwinken der Situation spürt man, dass ein kleines Gewicht die eigenen Schultern belastet. Dabei lag Ihnen das Wort „Nein“ schon auf der Zunge. Aber Sie haben es nicht genutzt, weil Sie das Wohlergehen des anderen über Ihr eigenes gestellt haben. Das kann – je nach Si-



Sollte eine Kundin Fragen zu politischen Geschehnissen, zur Familienplanung oder anderen äußerst privaten Angelegenheiten stellen, sollten Sie dies nicht unkommentiert lassen.

FOTOS AUF DIESER SEITE: KK_FACE/SHUTTERSTOCK.COM



Auf schwierige Fragen können Sie auch mit einem Augenzwinkern kontern.

situation und Thema – in Ordnung sein. Nicht jedes Thema muss besprochen werden. Nicht jede anderslautende Meinung muss vertreten werden. Man kann auch mal schweigen. Man kann aber auch versuchen, darauf zu achten, um welches Thema es geht:

Personen statt, sodass andere ein schlechtes Bild bekommen könnten?

Wenn wir nicht lernen, uns selbst zu vertreten und Grenzen zu kommunizieren und zu schützen, verleugnen wir uns selbst und machen uns das professionelle Arbeiten mit und an

Ding“ durchzuziehen. Rücksichtslos verhält man sich dann, wenn man Verletzungen und Nachteile anderer bewusst in Kauf nimmt, um die eigenen Interessen zu verfolgen. Rückgrat zu beweisen, bedeutet hingegen, den anderen mit im Blick zu haben, das Für und Wider abzuwägen und so zu kommunizieren, dass beide Seiten sich gesehen fühlen.

„ WENN WIR NICHT LERNEN, UNS SELBST ZU VERTRETEN UND GRENZEN ZU KOMMUNIZIEREN, VERLEUGNEN WIR UNS SELBST UND MACHEN UNS DAS PROFESSIONELLE ARBEITEN MIT UND AN UNSEREN KUNDEN UNNÖTIG SCHWER.

- Ist es eine Belastung, die immer größer wird? Eine Grenze, die überschritten wurde?
- Eine Verletzung, die man selbst durch das Verhalten des anderen erlitten hat?
- Könnte es sein, dass sich diese oder ähnliche Situationen wiederholen und dass die Wiederholung dann umso schwerer wiegt?
- Vielleicht findet die Grenzüberschreitung auch im Kreis mehrerer

unseren Kunden unnötig schwer. Das kann auf Dauer zu seelischen Beeinträchtigungen, Sorgen, Belastungen, gar zu Krankheiten führen.

RÜCKGRAT UND TOLERANZ

Rückgrat bitte nicht mit Rücksichtslosigkeit verwechseln. Nur, weil wir in der Lage sein sollten, unsere Interessen zu vertreten, bedeutet das nicht, ohne Rücksicht auf Verluste Meinungen zu vertreten oder „unser

DAS NEIN

Das Wort „Nein“ zeigt: bis hierhin und nicht weiter. Oder es verdeutlicht, dass etwas nicht so läuft, umgesetzt oder geplant wird, wie unser Gegenüber es sich vielleicht denkt. Dem einem Nein im beruflichen Kontext geht häufig ein Dialog oder gar Schlagabtausch zu irgendeiner Situation voraus. Das kann eine Diskussion über Urlaubstage mit der Praktikantin sein, eine Kundin, die gerne ein „flexibleres Zeitfenster“

ONLINE MEHR ERFAHREN!

Exklusiv für Online-Abonnenten: Wie Sie souverän auf negative Bewertungen im Internet reagieren, lesen Sie auf unserer Internetseite unter www.beauty-forum.com. Geben Sie einfach die Nummer 150745 im Suchfeld ein.

haben möchte, oder die Reinigungshilfe, die lieber morgens statt abends putzen möchte, obwohl das für Sie organisatorisch nicht möglich ist. Mit dem Nein kürzen wir ermüdende Diskussionen ab und ziehen eine Grenze. Es ist ein simples Statement.

- „Nein. Sie können nicht morgens putzen kommen.“

Kinder würden jetzt fragen: „Warum denn nicht?“

Im beruflichen Kontext eröffnen Sie bitte kein Diskussionsforum. Dazu gleich mehr. Denn in der Regel haben Sie Ihre Gründe bereits kundgetan. Sie werden durch wiederholtes Nachfragen nicht wahrer. „Wie gesagt“, ist alles, was Sie hier noch antworten müssen.

KEIN SCHLECHTES GEWISSEN

Dabei klingt dieses Nein oft viel schroffer, als es sein muss. Die eigenen Grenzen aufzuzeigen, kann elegant, klar, freundlich und gleichzeitig konsequent erfolgen. Nehmen wir folgendes Beispiel:

Sie befinden sich mit einer Kundin gehobenen Alters in der Behandlung. Sie unterhalten sich über dieses und jenes, plötzlich wird das Gespräch persönlich, und die Kundin fragt:

- „Und, gehen Sie auch zur Demo gegen den Krieg? Ist doch unser aller Pflicht, richtig?“

Rhetorische Tricks

Es geht auch eine Nummer sanfter. Wem das klare „Nein“ in manch einer Situation zu drastisch erscheint, kann auch zu folgenden, rhetorischen Tricks greifen, aber Achtung: Benutzen Sie diese nicht als Weichspüler für knifflige Situationen:

- „Lassen Sie uns sachlich bleiben. Ich kann einfach keinen Termin am Montag anbieten.“
- „Es gefällt Ihnen nicht, dass am Montag kein Termin frei ist, das habe ich verstanden. Und gleichzeitig kann ich Ihnen nur am Mittwoch etwas anbieten.“

Sofern Sie mit Ihrem Kunden die Situation klären müssen, ist es äußerst hilfreich, dies unter vier Augen zu tun.

Oft schaukeln sich Situationen hoch, wenn wir das Gefühl haben, uns beweisen zu müssen, oder uns ins rechte Licht rücken müssen.

Wenn solch eine Situation vor anderen entsteht, unterbrechen Sie das Gespräch und bitten Sie die Person in einen anderen Raum. Konfliktgespräche trägt man am besten unter vier Augen aus. Das zeigt Ihrem Gegenüber auch, dass Sie reagieren, das Gespräch führen und trotzdem die Etikette wahren.

Im Foyer oder Kassenbereich sollten daher nach Möglichkeit niemals aufreibende Gespräche geführt werden.

Tipp: Keine Einladung zur Diskussion!

Das Wort „Nein“ ist ein vollständiger Satz.

- Das Nein muss nicht begründet oder analysiert werden.
- Sofern Ihre Kundin erneut nachfasst, reicht ein: „Wie gesagt“, um das Nein zu bekräftigen.
- Es geht hier nicht darum, einen gemeinsamen Nenner zu finden.
- Nach einem kurzen Überraschungsmoment akzeptieren und respektieren auch charakterstarke Typen die rote Linie für gewöhnlich sehr gut.
- Trauen Sie sich. Es lohnt sich.



Fragen oder Äußerungen zu politischen Geschehnissen, solchen des Weltgeschehens, zur Familienplanung oder anderen äußerst privaten Angelegenheiten sollten nicht unkommentiert bleiben. Wie „hart“ Sie hier kontern, hängt von der Situation, dem Gegenüber und auch davon ab, ob Sie zukünftig auf ein gutes Miteinander angewiesen sind.

War das ein Angriff oder nur ein gedankenloser, einmaliger Kommentar der Kundin, über den man schmunzeln kann? Meist spielt sich diese „Überprüfung“ innerhalb von Sekunden ab, wir nehmen es häufig gar nicht wahr.

Eine klare, gleichzeitig höfliche Antwort könnte lauten:

- „Nein, das ist Privatsache.“
- „Die Frage ist für mich indiskret. Darauf möchte ich nicht antworten.“
- Mit einem Augenzwinkern versehen: „Fragen zu meinem Gewicht beantworte ich nur meiner Waage, aber danke für Ihr Interesse, liebe Frau Müller.“

WIDERSTAND EINPLANEN

Wer Grenzen setzt, wird auf Widerstand, Unverständnis, vielleicht sogar auf Wut und Enttäuschung stoßen. Denn derjenige, dem die Grenze aufgezeigt wurde, wird sich zunächst in seinem Ego verletzt fühlen und, je nach Charakter, dagegen angehen. Die eigenen Grenzen bitte nicht gleich wieder einreißen, nur weil es knifflig wird! Konsequenz bleiben. Da wir die meiste Zeit unseres Lebens auf der Arbeit verbringen, ist es wichtig, auch im beruflichen Kontext einen Umgang mit kniffligen Situationen zu wagen.



Francesco Reich

Der Autor ist Unternehmensberater und Mitinhaber der Vital Kosmetikakademie in Berlin. Seinen Fokus legt der Betriebswirt seit Jahren auf die Bereiche Controlling, Finanzen und Marketing in der Kosmetik- und Wellnessbranche.
www.vital-kosmetikakademie.de