



## NEIN-SAGEN BEI BERECHTIGTEN WÜNSCHEN / ANLIEGEN

<b>V</b> erständnis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verständnis für das Anliegen des Gesprächspartners zeigen</li> <li>• Freundliche Körpersprache</li> <li>• Positive Grundhaltung</li> </ul>
<b>I</b> nteressen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Darlegung der eigenen Interessen und Zielsetzungen</li> <li>• Klare Kommunikation</li> </ul>
<b>A</b> blehnung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulierung der Ablehnung als Konsequenz aus den Interessen</li> <li>• Begründung</li> </ul>

### Beispiel

Ein Kollege bittet Sie, ihm bei einer komplizierten Berechnung zu helfen. Er fühlt sich unsicher. Sie bereiten jedoch ein wichtiges Kundengespräch vor:

»Karl, ich verstehe, dass du bei diesen Berechnungen unsicher bist und mich um Hilfe bittest.«  
(Verständnis)

»Ich habe morgen einen wichtigen Termin beim Kunden Heinze auf den ich mich vorbereite. Dieser Auftrag ist sehr wichtig für unser Unternehmen und darf nicht an die Konkurrenz gehen.«  
(Interesse)

»Da ich noch alle Unterlagen zusammenstellen und aufwendige Berechnungen erstellen muss, kann ich dir heute leider nicht helfen.«  
(Ablehnung)

## NEIN-SAGEN BEI UNBERECHTIGTEN FORDERUNGEN

<b>G</b> efühle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rückmeldung über die Gefühle, die das Anliegen bei ihnen auslöst</li> <li>• Vermeiden von Aggressivität</li> </ul>
<b>I</b> nteressen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Darlegung der eigenen Interessen</li> <li>• Aufzeigen der Folgen die entstehen, wenn sie der Bitte nachkommen</li> <li>• Klare Kommunikation</li> </ul>
<b>B</b> itte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulieren einer Bitte, dass ihr Gesprächspartner in Zukunft sein Verhalten ändern soll</li> <li>• Begründung</li> <li>• Formulierung der Ablehnung</li> </ul>

### Beispiel

Anna Bertha arbeitet ein sehr kompliziertes Angebot aus. Da platzt ihre Kollegin Paula Müller herein und bittet sie, ihr bei einer Analyse zu helfen. Anna Bertha hat Paula Müller schon oft geholfen und sich immer wieder geärgert, dass die Kollegin immer in letzter Minute erscheint

»Ich kann gut verstehen, dass du Hilfe möchtest«  
(=positiver Beginn)

»Ich bin verärgert über dein Verhalten. Meistens kommst du in letzter Minute und willst meine Hilfe«  
(= Gefühle)

»Heute arbeite ich selbst an einem komplizierten Angebot« (=Interessen)

»Frage mich in Zukunft einen Tag vorher. Dann sage ich dir, ob ich Zeit habe oder nicht. Dann kannst du noch entsprechend disponieren. Heute geht es leider nicht«  
(=Bitte/Ablehnung)