Das ist eine

ganz heikle ISIC

Raus mit der Sprache! Es gibt Dinge, die einfach mal gesagt werden müssen, auch wenn es Ihnen unangenehm ist. 13 Situationen mit Redebedarf – und wie Sie immer die richtigen Worte finden

Illustrationen: Dieter Braun Text: Eva Engelhardt

Vor dem Partner zugeben, dass sein Geschenk nicht gefällt

Okay, es hätte schlimmer kommen können. Zum Beispiel, wenn Sie jetzt die Besitzerin eines neuen Bügeleisens wären. Doch die Oma-Ohrringe sind auch nicht viel besser. Während Sie sich artig bedanken, geht Ihnen nur eins durch den Kopf: Wie sagen Sie's ihm? "Das Risiko liegt auf der Hand: Wer gleich über Geschenke meckert, bekommt das nächste Mal gar nichts mehr", sagt Cordelia Schnell, Expertin für provokatives Coaching aus Hamburg (www.schnell-erfasst.de). Ist sein Fehlgriff ein Einzelfall, sollten Sie es deshalb dabei belassen. Tragen Sie die Ohrringe 2 Wochen zum Abendessen, und dann ab damit in die hinterste Ecke des Badezimmerschranks! Thema erledigt. Liegt Ihr Partner allerdings regelmäßig daneben, müssen Sie aktiv werden. "Bauen Sie alle seine gesammelten Werke doch mal dekorativ auf dem Küchentisch auf", rät Schnell. Wenn Sie dann gemeinsam vor dem leuchtenden Sektkühler, dem Tom-und-Jerry-Badehandtuch und der Kaminfeuer-DVD stehen, brauchen Sie nur noch einen Satz zu sagen: "Na Schatz, merkst du was?"

Einen Freund nach dem Geld fragen, das er Ihnen schon länger schuldet

Vor 3 Wochen haben Sie Ihrem Kumpel 7,50 Euro für die überteuerte Parkgarage ausgelegt, weil der doofe Automat mal wieder keine Scheine fressen wollte. Bis heute kam jedoch außer seinem "Danke, du bist die Beste!" nichts zurück. Natürlich hätten Sie die Kohle gerne wieder. Doch wenn Sie jetzt nachhaken, kommen Sie sich spießig vor. Ein kleiner Trick: "Drehen Sie das Ganze einfach um und fragen Sie ihn bei nächster Gelegenheit ebenfalls, ob er Ihnen Geld leihen kann", rät Expertin Schnell. Wofür, spielt keine Rolle. Wichtig ist, dass Sie ihm ein paar Tage später lediglich die Differenz zum Parkticket zurückgeben müssen. Dann genügt nämlich der Hinweis: "Hier ist das Restgeld von neulich, ich hab es gleich mit der Tiefgarage verrechnet." Und voilà - schon sind Sie quitt!

Dem Boss beichten, dass Sie versehentlich die Präsentation gelöscht haben, die Sie gleich vor einem Kunden halten sollen

Nur nicht unterkriegen lassen! Mit ein wenig Humor meistern Sie auch dieses Malheur. Starten Sie so: "Chef, ich weiß, Sie sind ein Computer-Experte. Verraten Sie mir doch bitte mal dringend, wie ich nicht immer meine Dateien lösche." Nächster Schritt: "Bieten Sie einen Lösungsvorschlag an, um den Schaden zu begrenzen", empfiehlt Ulrike Giller, Business-Coach aus Brey bei Koblenz ("Schlagfertig werden im Business", Verlag Re Di Roma, um 13 Euro). Zum Beispiel: "Geben Sie mir 10 Minuten, dann habe ich ein Handout mit den wichtigsten Punkten für Sie." Ihr Boss kennt die Präsentation noch nicht? Perfekt! "Sehen Sie diese Katastrophe als Chance, etwas Neues zu probieren, zum Beispiel eine freie Rede", so Giller. Treten Sie mit einem Flipchart vor und verkünden Sie selbstsicher: "Sie haben doch Powerpoint sicher auch schon über, ich mache das heute mal ganz anders."



Nein sagen, ohne als Drückeberger dazustehen

"Eine Notlüge ist in der Regel ein Zeichen von Schwäche", sagt Dr. Cornelia Topf, Kommunikations-Trainerin aus Augsburg (www.metatalk-training.de). Also sparen Sie sich in Zukunft zeitraubende Ausreden. Ab jetzt gilt es, ehrlich zu sein, wenn es ums Thema "Nein" geht. Die wichtigste Maßnahme zur Besserung: Machen Sie sich klar, dass es Ihr gutes Recht ist, etwas abzulehnen, wenn Ihnen danach ist. Keine Lust, beim 100. Umzug Ihrer Freundin Schränke in den 5. Stock zu schleppen? Dann sagen Sie's! "Bitte versteh mich, ich habe dir schon bei so vielen Umzügen geholfen, ich kann einfach keine Kisten mehr sehen." Die Kommunikations-Expertin: "Insbesondere Frauen haben oft ein Problem damit, zwischen der Sache an sich und der Beziehung zu dem jeweiligen Gesprächspartner zu trennen." Im Klartext: Ein Nein zum Umzug wird als Nein zur Freundschaft gedeutet und deswegen schnell in "Ja, klar helfe ich!" umgewandelt. Üben Sie daher bewusst, eine Bitte abzulehnen, auch wenn es Ihnen anfangs schwerfällt. Und plagt Sie Ihr schlechtes Gewissen, können Sie es mit kleinen Ausgleichsleistungen beruhigen. Denn, ganz ehrlich, was gibt es Besseres als selbst gebackenen Kuchen für abgekämpfte Umzugshelfer?

Einem Kollegen vermitteln, dass er

stinkt

Das Erste, was Ihnen morgens im Büro entgegenkommt, ist die herbe Schweißnote Ihres Tischnachbarn. Klare Sache: Sie haben ein ernsthaftes Geruchsproblem zu klären. Auch wenn es der Wahrheit entspricht – um das Wort "stinken" sollten Sie einen Bogen machen. "Verpacken Sie im Gespräch mit Ihrem Kollegen am besten auch eine mögliche Erklärung, so helfen Sie ihm elegant aus der Patsche", rät Business-Coach Giller. Gutes Beispiel: "Es täte mir sehr leid, wenn Sie von anderen darauf angesprochen würden, deshalb sage ich es Ihnen unter vier Augen: Ich weiß, Sie machen viel Sport, daher riechen Sie manchmal etwas unangenehm nach Schweiß. Ist Ihnen das aufgefallen?" Keine Sorge: Wenn Sie respektvoll bleiben, wird sich Ihr Arbeitsklima garantiert nicht verschlechtern – ganz im Gegenteil.

Der Freundin schonend beibringen, dass ihr Mann eine Affäre hat

Eins ist klar: Ihre Freundin muss es wissen. Zwar gibt es für so eine Nachricht eigentlich keinen geeigneten Zeitpunkt, dennoch sollten Sie auf eine ruhige Minute warten. Ideal ist auch eine Umgebung, in der Sie von niemandem gestört werden. Stellen Sie auf jeden Fall sicher, dass nicht plötzlich ihr Mann hereinplatzt, damit Sie nicht ungewollt Teil einer unschönen Auseinandersetzung werden. Oberstes Gebot für den Dialog: Verfallen Sie auf keinen Fall in Mutmaßungen. "Erzählen Sie Ihrer Freundin ganz sachlich, was Sie beobachtet oder von wem Sie was gehört haben. Die Bewertung der Ereignisse überlassen Sie ihr", sagt Paar- und Familientherapeut Christoph Uhl aus Berlin (www.auf-zu-neuen-ufern.com). Und auch wenn es schwerfällt: Sparen Sie sich die Schimpftraden – die helfen Ihrer Freundin jetzt nicht weiter, besonders, wenn sie den Mann noch liebt. Wichtiger ist ein offenes Ohr.

Einen Geschäftspartner darum bitten, Geld für Sie auszulegen

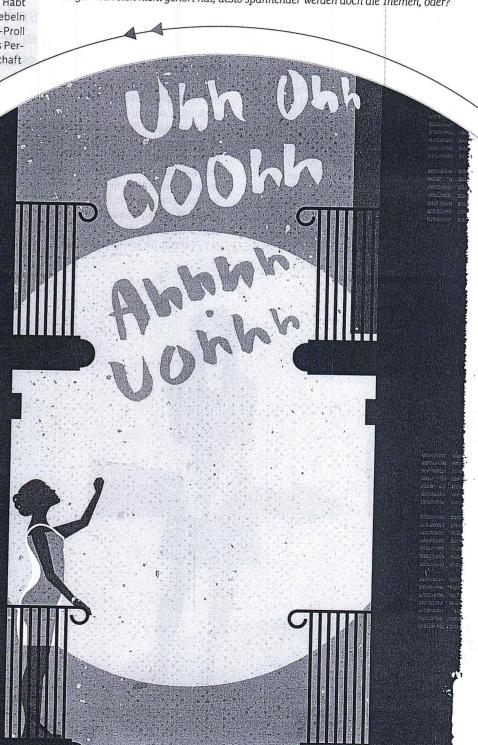
Die Kreditkarte vergessen? Kommen Sie jetzt bloß nicht mit einer Ausrede! "Wenn Ihnen das Wort ,peinlich' auf der Zunge liegt, dann vergessen Sie es", sagt Expertin Schnell., Besonders Frauen neigen dazu, sich für jede Situation x-mal zu entschuldigen. Erklären Sie die Sache einmal und dann lassen Sie es gut sein." So funktioniert es: "Herr Müller, ich habe gerade in mein Portemonnaie gesehen. Ich habe es nicht geahnt, Sie auch nicht, aber heute zahlen erst mal Sie!" Ja, das wird Ihnen schwerfallen, aber sehen Sie es so: Danach können Sie herzhaft darüber lachen. Und Ihr Geschäftspartner sicherlich auch - zumindest, sobald Sie das Geld zurückgezahlt haben.

Den Nachbarn sagen, dass sie zu laut Sex haben

Beim ersten Mal nutzen Sie die Gelegenheit zu einer genussvollen Gegenoffensive. Beim zweiten Mal legen Sie die Hip-Hop-Sammlung Ihres Partners auf und lärmen zurück. Beim dritten Mal ist Ihre kleine Nichte zu Besuch, und jetzt wird's peinlich. "Fassen Sie sich ein Herz und klingeln Sie bei Ihren Nachbarn – natürlich erst, wenn das Gestöhne vorüber ist", sagt Kommunikations-Trainerin Topf, Ein Student Anfang 20 öffnet die Tür. Sie: "Hey, ich freu mich, dass du mit Bettina so viel Spaß hast. Habt ihr eigentlich schon mal Sex mit Mundknebeln ausprobiert?" Ein mittdreißiger Anzug-Proll steht vor Ihnen? Sie: "Darf ich Ihnen etwas Persönliches sagen? Die gesamte Nachbarschaft hört mit, wenn Sie sich vergnügen. Ich möchte Ihnen wirklich nicht den

Spaß vermiesen, aber haben Sie schon einmal versucht, Mittag zu essen, während im Hintergrund ein Porno lief?" Der Mutter klarmachen, dass Sie nicht täglich mit ihr telefonieren können

Für Psychologen ein altbekanntes Thema, für Mütter eher nicht: Abgrenzung. Die Tochter ist erwachsen, und die Eltern sind nicht mehr der Mittelpunkt der Welt. "Oft wird dieser ganz normale Abkapselungsprozess aber als Zurückweisung missverstanden", sagt Familientherapeut Uhl. Lassen Sie es nicht so weit kommen! Sagen Sie Ihrer Mama lieber Folgendes: "Ich habe dich wirklich sehr lieb. Natürlich möchte ich so viel wie möglich an deinem Leben teilhaben. Andererseits habe ich ein eigenes Leben. Auch wenn ich es wirklich gerne täte, kann ich dich nicht jeden Tag anrufen." Schlagen Sie ihr im gleichen Atemzug ein festes Telefon-Ritual vor. Dafür halten Sie sich einen Abend in der Woche für Mama frei. "So zeigen Sie Ihrer Mutter, dass Sie sich gerne Zeit für sie nehmen", sagt Uhl. Und mal unter uns: Je länger man sich nicht gehört hat, desto spannender werden doch die Themen, oder?



Den Vorgesetzten darauf hinweisen, dass seine Hose offen ist

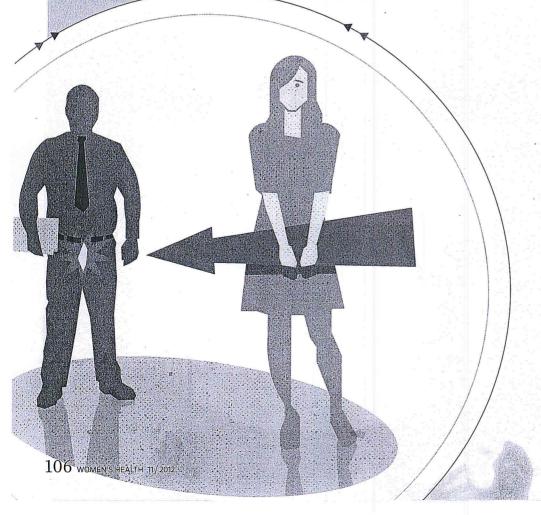
Sollen Sie wirklich? Na klar! Denn in Verlegenheit kommt er heute ohnehin. besonders, wenn er abends merkt, dass er den ganzen Tag so unterwegs war. Also machen Sie es kurz und schmerzlos: "Kleiner Hinweis, Ihr Hosenschlitz ist offen." Mehr ist nicht nötig. "Lenken Sie sofort danach vom Thema ab, indem Sie über etwas anderes reden", rät Business-Coach Giller. Etwa so: "Ah, da hinten kommt auch schon der Herr Raabe, jetzt kann das Meeting ja losgehen." Warten Sie auf keinen Fall, bis das Problem behoben ist, bevor Sie mit dem Gespräch fortfahren. Diese unnötige Aufmerksamkeit lässt das Ganze peinlich werden. Ach ja, und für den Fall, dass Ihr Vorgesetzter ein besonders pfiffiges Kerlchen ist: Überlegen Sie sich schon einmal eine Antwort auf die Frage: "Warum schauen Sie mir eigentlich in den Schritt?"

Mit der Freundin darüber sprechen, dass sie sich so stark verändert hat, seit sie mit ihrem Neuen zusammen ist

Vorsicht, ganz heikles Thema! Die Wahrscheinlichkeit ist groß, dass private Worte hier etwas lauter ausgesprochen werden. Wählen Sie daher einen Ort, an dem Sie beide unter sich sind. Ein Spaziergang möglichst weit weg von anderen Menschen ist perfekt. Sie haben Angst, dass sie Ihnen die Freundschaft kündigt? "Sprechen Sie genau das offen an", so Expertin Schnell. Ihre beste Freundin, einst eine wahre Naturschönheit, ist plötzlich stark gebräunt, und auch ihr Dekolleté ist deutlich präsenter geworden? Erklären Sie offen, welche Veränderungen Sie an ihr bemerken und welche Bedenken Sie in Bezug auf den neuen Mann in ihrem Leben haben. Wichtig: Zeigen Sie ihr, dass Sie sie nicht verurteilen, sondern sich Sorgen machen. Und stellen Sie Ihre Freundin bloß nicht vor die "Er oder ich"-Wahl. Cordelia Schnell: "Da ziehen Sie leicht den Kürzeren."

Der kleinen Schwester durch die Blume sagen, dass sie in ihrem neuen Outfit wie ein billiges Flittchen aussieht

Die Worte "Schwesterherz, wie viel nimmst du pro Stunde?" versprechen eine eher geringe Aussicht auf Erfolg. Also bitte etwas diplomatischer, schließlich können Sie hier ganz gewaltig Gefühle verletzen. "Besonders bei emotionalen Themen nehmen Menschen Kritik viel besser auf, wenn sie in einem positiven Kontext verpackt ist", erklärt Kommunikations-Trainerin Topf. Die Faustregel: 80 Prozent loben, 20 Prozent vorsichtig bemängeln. Finger weg von der "Du hast sehr schöne Ohrringe, aber …"-Technik! Den Braten riecht sie sofort. Lieber: "Ich finde, in dem Kleid kommt deine Figur nicht so zur Geltung wie sonst. Weniger grelle Farben stehen dir generell viel besser. Weißt du noch, das grüne Shirt letzte Woche …?" Ist sie trotzdem beratungsresistent, steckt sie vermutlich mitten in der Pubertät. Gedulden Sie sich noch 2 Jahre, dann merkt sie's von alleine.



Den Chef nach einer Gehaltserhöhung fragen

Vorbereitung ist hier der Schlüssel zum Erfolg. Also überstürzen Sie besser nichts. Punkt 1: Fragen Sie Freunde in ähnlichen beruflichen Positionen nach deren Gehalt. So können Sie besser einschätzen, wo Sie stehen. Punkt 2: Listen Sie Ihre Tätigkeiten und Erfolge in Ihrem Unternehmen einmal komplett auf. Damit können Sie auf die Frage "Warum glauben Sie, mehr Gehalt zu verdienen?" souverän antworten. Und Punkt 3: "Warten Sie einen guten Zeitpunkt ab", rät Business-Coach Giller. Ihr Boss hat heute besonders gute Laune? Los geht's! "Auch ein Lob ist ein prima Einstieg in eine Gehaltsverhandlung", erklärt Giller. Das kann sich zum Beispiel so anhören: "Vielen Dank, es freut mich, dass Sie meine Arbeit schätzen. Es wäre schön, wenn Sie das noch mit einer Gehaltserhöhung unterstreichen würden." Die Expertin: "Gehen Sie nicht mit dem Anspruch in das Gespräch, sich sofort zu einigen. Tragen Sie Ihr Anliegen vor und geben Sie Ihrem Chef dann 2 Tage Zeit, darüber nachzudenken". Was dann noch zu tun bleibt? Nichts - außer natürlich, den Champagner kaltzustellen.