

Nee zeggen



Inleiding

Herken je de volgende situatie? Een dakloze vraagt om een euro voor het slaaphuis. Je voelt er niets voor en zegt: 'Nee, dank u.' Kan het gekker? Je bedankt hem voor de mogelijkheid die hij je biedt hem een euro te geven. Heel vaak verpakken we de boodschap 'nee' in een wolkje onzin. Maar vaker nog zeggen we gewoon geen 'nee'. Je hebt het razend druk en een collega vraagt of je nog even mee kunt denken met een nieuwe opdracht. Je zegt: 'OK, even dan.' Een van je medewerkers vraagt of hij iets eerder weg mag. Je zegt 'Overleg het even met je collega's' terwijl je weet dat zij het druk hebben. Let maar eens op: hoe vaak komt het voor dat iemand eenvoudig 'Nee' zegt? Gewoon 'nee', zonder excuses, zonder verzwakkende toevoegingen, zonder verklaringen. Kennelijk vinden we dat een kaal 'Nee' bot klinkt of onvriendelijk.

Nee zeggen is niet makkelijk.

Hoe komt dat toch? Een aantal oorzaken:

Je wilt het de ander naar de zin maken

Een van de simpelste verklaringen voor dit verschijnsel is het feit dat we geneigd zijn het anderen naar de zin te willen maken. Het is prettig als iemand je iets vraagt en je kunt daarin toestemmen. Het is onprettig om iemand iets te weigeren.

Je wilt de ander niet kwetsen

Soms kwets je de ander door te weigeren. 'Nee' zeggen kan dan een pijnlijke situatie opleveren. Dit soort situaties doet zich bijvoorbeeld voor als de ander denkt je een plezier te doen. 'Wil je een likje van mijn ijsje?' Je walgt bij het idee maar je zegt geen 'nee'. Hooguit doe je net of je geen citroenijs lust.

De ander is de baas

Er zijn natuurlijk ook situaties waarin je niet kunt weigeren. De deadline komt angstig dichtbij. Je verhaal moet af. De hoogste baas loopt even binnen: 'Heb je even?' vraagt hij. Knappe jongen die dan 'nee' zegt.

Er komt ruzie van

'Wil je me alsjeblieft even helpen?' Wanneer gaat hij nou eens naar die cursus 'Word'? Het is alweer raak. Je collega heeft een probleem en inderdaad, jij hebt de oplossing. Je kunt toch best even helpen? Maar het is iedere keer hetzelfde: hij is te beroerd om naar een cursus te gaan en jij draait daar voor op. Nee zeggen levert ongetwijfeld een knetterende ruzie op. En wie heeft er nu zin in ruzie?

Weigeren: hoe zeg je nee?

Nicolien vraagt: 'Harry, kun jij morgen wat eerder komen? We moeten om negen uur die presentatie geven en ik wil graag zeker weten dat alles het doet?' Geen onredelijk verzoek, zeker omdat Harry medewerker audiovisuele hulpmiddelen is. Maar Harry kan niet. Hij begint deze week om tien uur en werkt door tot zeven uur. Zijn collega Geert begint om acht uur en is dus de aangewezen persoon. Er is echter een probleem met Geert: hij kan prima een overheadprojector klaar zetten, de krijtjes controleren en zorgen dat de vergaderruimte opgeruimd is maar met de beamer en de laptop kan hij niet overweg. Nicolien weet het zeker: als Geert dit moet doen, komt het niet goed. Toch wil Harry weigeren. Hij heeft er geen zin in. Hij vindt het heerlijk om zich 's morgens nog even om te draaien als zijn vriendin naar haar werk moet. En trouwens, hij wil ook niet telkens opdraaien voor het feit dat Geert niet geschikt is voor zijn baan.

Een smoesje zou helpen: 'Het spijt me maar ik moet naar de tandarts om half negen.' Dat werkt prima heeft hij ontdekt. Maar dat smoesje heeft hij onlangs al eens gebruikt bij Nicolien. En bovendien, zo leert ze het nooit.

Handvatten bij het nee-zeggen

Er zijn een aantal handvatten die je kunt hanteren in het nee-zeggen.

Aan de hand van het voorbeeld van Harry en Nicolien worden hieronder de stappen doorgelopen.

1. *Zorg dat je weet wat je wilt*

Zie het voorbeeld op de voorgaande pagina. Harry weet wat hij (niet) wilt.

2. *Draai er niet om heen*

Er is hier maar één antwoord mogelijk: 'Nee'. Wat Nicolien ook meekrijgt van het antwoord van Harry, het moet duidelijk zijn dat Harry niet eerder komt. Begin dus geen ellenlange verhalen voordat je nee zegt.

3. *Geef een toelichting*

Natuurlijk kan Harry volstaan met een ferm 'nee'. En heel waarschijnlijk zal Nicolien ook niet doorvragen. Juist omdat het antwoord zo kort is. Maar de relatie komt wel in de knel. Gewoon 'nee' vatten mensen agressief op. En Nicolien en Harry zijn collega's en moeten met elkaar samenwerken.

Een toelichting is dus meestal op zijn plaats. Wees echter ook dan kort van stof.

'Nee, het spijt me, ik heb daar helemaal geen zin in. Ik werk deze week van tien tot zeven en ik vind het veel te lekker om 's morgens wat uit te slapen. Je moet Geert hebben, die werkt van acht tot zes.'

Vaak is dit voldoende. Soms ook niet. Voor Nicolien hangt er veel van af. Zij wil per se dat Harry haar hierbij helpt. Ze dramt wat door. Nu wordt het moeilijk voor Harry. Het is zo verleidelijk om dan toch maar 'ja' te zeggen. Het is verreweg de gemakkelijkste oplossing. Hij krijgt een zeer dankbare blik van Nicolien en het scheelt hem het gezeur nu. Maar hij loopt het risico dat Nicolien tegen haar collega's zegt: 'Harry is een prima vent. Je moet soms even aanhouden maar hij doet alles voor je.'

4. *Hou vol*

Verzin geen nieuwe excuses maar hou voet bij stuk. En als Nicolien door blijft drammen kan Harry ook nog een einde aan het gesprek maken met een ik-boodschap: 'Ik vind het niet leuk dat je zo door blijft gaan. Ik ga verder met mijn werk.'

Een waarschuwing is hier wel op zijn plaats. Trap niet in de valkuil dat je voor de ander oplossingen gaat bedenken: maak van andermans probleem niet te snel jouw probleem!

5. *Lichaamstaal*

Nee zeggen is niet genoeg. In mondelinge, face- to-face-communicatie wordt maar een fractie van de complete boodschap gevormd door de letterlijke inhoud van de tekst. De toon waarop je het zegt, je mimiek erbij en de manier waarop je staat: dat zijn dingen die minstens zo belangrijk zijn als dat ene woordje 'nee'.

Je moet niet alleen 'nee' zeggen, je moet het ook uitstralen. Sta of zit rechtop, spreek duidelijk en probeer je handen niet te verstoppen achter je rug maar ontspannen langs je lichaam te laten hangen of op tafel te leggen. En, wend je ogen niet af maar kijk de ander aan.

6. *Je kunt nog terug!*

En tja, je leest deze hand-out net te laat. Zojuist zei je 'ja' en nu zit je met de gebakken peren. Je kunt nog terug. Het is niet vreemd om op de ander af te stappen en te zeggen: 'Het spijt me. Ik heb er nog eens over nagedacht maar ik doe het niet.'

Leer nee zeggen

Tot zover is het allemaal theorie. Als je inderdaad vaker 'nee' wilt zeggen zul je deze theorie ook in de praktijk willen brengen. Begin als het even kan in een omgeving waar men je nog niet zo goed kent. Veel gedrag verloopt volgens vaste patronen. Als je gedurende langere tijd met elkaar omgaat, groei je in bepaalde gedragspatronen. Het is moeilijk om daaruit los te komen.

Let in vergaderingen eens op hoe mensen zich gedragen. Er zijn ongetwijfeld mensen waarvan je denkt: 'als ik het toch zo zou kunnen ..' Bestudeer hun gedrag, doe eens wat handgebaren na, probeer eens te gaan zitten zoals zij zitten en gebruik eens wat van hun kenmerkende zinnenetjes.

Soms hebben mensen last van het 'ze-zullen-wel-denken...' syndroom. Dat is meestal onterecht. Het is in zekere zin triest maar mensen denken niet zoveel na over wat anderen doen. Als je je echt heel anders gedraagt dan normaal zal men hooguit even fronsen. Laat je niet bij voorbaat belemmeren door wat jij denkt dat

anderen zullen denken. Nee, draai het om. Probeer je eens voor te stellen hoe het voelt als je voor jezelf kiest.

Wanneer je ja 'moet' zeggen

Soms is het simpelweg niet mogelijk om nee te zeggen. Een aantal tips voor deze situaties:

- Vertel de persoon dat je deze keer akkoord gaat met het verzoek, maar vraag hoe jullie het voor de volgende keer beter in kunnen plannen
- Zeg ja, maar neem de controle over door met een tijdsspanne terug te komen. Bijvoorbeeld: "Ik verwacht het aan het einde van de week te kunnen doen."
- Zeg ja, maar herinner de persoon eraan dat deze bij je in het krijt staat. Bijvoorbeeld dat deze volgende keer voor je invalt als jij een dag vrij nodig hebt.
- Leg een conditie vast. Bijvoorbeeld: "Wanneer het maar een uur in beslag neemt kan ik je wel helpen, meer kan ik je niet geven."

15 manieren om nee te zeggen

Deze manieren om nee te zeggen hebben verschillende beweegredenen en aandachtspunten.

1. *Ik ben betrokken bij meerdere projecten*
 - laat mensen weten dat je meerdere verantwoordelijkheden hebt
 - je hoeft geen excuses te verzinnen als je geen tijd hebt!
 - niemand neemt het je kwalijk als je tijd al bezet is!
2. *Ik voel me er niet lekker/prettig bij*
 - zeg het wanneer (een aantal) issues je een vervelend gevoel geven
 - het is een respectvolle manier om een situatie te vermijden
3. *Ik wil geen nieuwe verantwoordelijkheden op me nemen*
 - je zegt niet dat je nóóit meer zult helpen!
 - je grenzen aangeven is een talent
4. *Ik ben niet de meest gekwalificeerde persoon voor deze taak*
 - wanneer je het gevoel hebt dat jij niet de aangewezen persoon bent is daar niets mis mee!
 - het is goed om op voorhand je limitaties aan te geven
 - het is een goede manier om jezelf te behoeden van een overdonderd gevoel
5. *Ik houd niet van dat type werk*
 - wees niet bang om aan te geven dat je het gewoon niet wilt!
 - iemand anders vindt het wellicht wel leuk om te doen
6. *Ik heb geen ruimte meer in mijn agenda*
 - wees eerlijk als je agenda vol zit
 - "vol" hoeft niet letterlijk "vol" te betekenen
 - weet wanneer je er niets meer bij wilt/kunt hebben

7. *Ik vind het vervelend om mijn aandacht over verschillende projecten te verdelen*
 - laat mensen weten dat je het goed wilt doen als je het doet
 - je kan niet altijd focus hebben als je aandacht verdeeld is
 - je bent effectiever als je je met een (aantal) project(en) bezighoudt
8. *Ik heb een andere afspraak/verantwoordelijkheid*
 - je hoeft dit niet verder toe te lichten!
9. *Ik heb er geen ervaring mee*
 - helpen wil niet zeggen dat je compleet nieuwe vaardigheden moet/wilt leren
 - stel voor dat men iemand met ervaring zoekt
 - stel voor dat je helpt met iets waar je bekend mee bent
10. *Ik weet dat jij het zelf heel goed kunt*
 - mensen vragen vaak om hulp omdat ze hun eigen kwaliteiten onderschatten
 - laat hen weten dat je vertrouwen in hen hebt
 - door dit te zeggen doe je hen op de lange termijn een plezier!
11. *Ik wil geen half werk leveren*
 - accepteer het wanneer je weet dat je niet in staat bent kwaliteit te leveren
 - de reden maakt niet uit, je hoeft je niet te verantwoorden!
12. *Ik wil liever met iets anders helpen*
 - nee zeggen betekent niet dat je helemaal niet wilt helpen!
 - als iemand je vraagt iets te doen wat je écht niet leuk vindt; weiger!
13. *Laat me je voorstellen aan iemand die het wel kan*
 - als je niet kunt helpen kun je nadenken over iemand anders
 - dit kan erg waardevol zijn voor de 'vrager'
 - zorg ervoor dat deze persoon jou goed vervangt!
14. *Niet nu, maar later kan ik het wel*
 - wanneer je graag zou willen helpen maar je hebt nu geen tijd, zeg dat dan!
 - bied aan om op een ander moment te helpen
 - als men daar niet op kan wachten moet men iemand anders vinden
15. *Nee!*
 - soms is nee alleen genoeg
 - zeg het op een respectvolle manier!
 - beschadig de goede relaties niet!