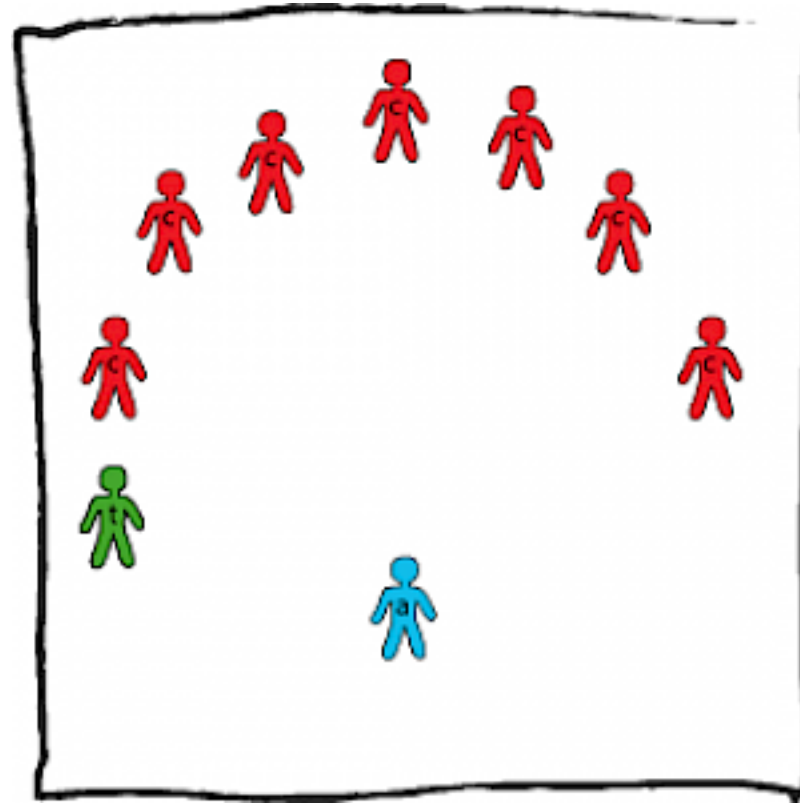


innovativedutch

De Kunst (en Wetenschap) van het 'nee zeggen'

1 oktober 2024, Jan Spruijt

Energizer

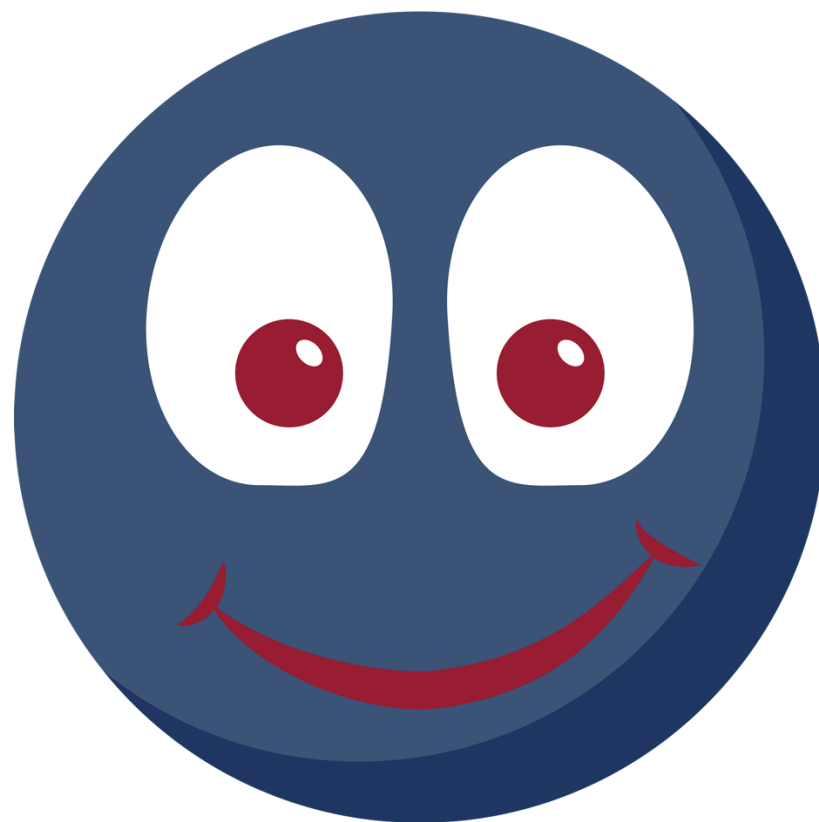


Agenda

Tijd	Activeit
09.30	Deel 1: Waarom nee zeggen?
10.45	Pauze
11.00	Deel 2: Wanneer nee zeggen?
12.15	Lunch
13.00	Deel 3: Hoe nee zeggen?
16.15	Reflectie en afsluiting

Verwachtingen

Aan het einde van deze workshop kun je een **persoonlijke richtlijn** gebruiken om assertief en duidelijk nee te zeggen, zodanig dat je trouw blijft aan je **persoonlijke waarden en voorkeuren**.



Deel 1: Waarom nee zeggen?

09.30 – 10.45

Waarom zeggen we ja?

- Bedenk voor jezelf een situatie waarin je 'ja' zei, terwijl je (achteraf) liever 'nee' had gezegd.
- Iedereen zegt wel eens ja terwijl we nee willen zeggen.
- De 'neezegger' is een spelbederver
- Vanuit sociaal-maatschappelijk oogpunt wordt een 'ja' makkelijker geaccepteerd dan een 'nee'.
 - Hierdoor wordt de 'vragende partij' bevoordeeld.
- Waarom zeggen we ja?
 - Relaties

Waarom zeggen we ja?

Beantwoord de volgende 5 vragen voor jezelf (en tel de punten op):

1 punt = niet waar | 2 punten = beetje waar | 3 punten = gemiddeld | 4 punten = waar | 5 punten = zeer waar

1. Ik vermijd conflicten ten koste van alles
2. Ik kom anderen tegemoet, zelfs als het mij niet uitkomt.
3. Het valt me op dat ik een sterke behoefte heb om anderen te behagen.
4. Ik ben wat men een 'people pleaser' zou noemen.
5. Ik vind het lastig om een meeting te beeindigen wanneer ik dat wil.
6. Ik gebruik liever een leugentje voor bestwil dan dat ik de confrontatie aan ga.

Waarom zeggen we ja?

Beantwoord de volgende 5 vragen voor jezelf (en tel de punten op):

1 punt = niet waar | 2 punten = beetje waar | 3 punten = gemiddeld | 4 punten = waar | 5 punten = zeer waar

20 of meer punten

Je bent een echte 'people pleaser'.

10-19 punten

Je kunt er in sommige gevallen baat bij hebben

om beter nee te leren zeggen.

9 punten of minder

Je hebt gezonde professionele assertiviteit.

Waarom zeggen we ja?

- Bedenk voor jezelf een situatie waarin je 'ja' zei, terwijl je (achteraf) liever 'nee' had gezegd.
- Iedereen zegt wel eens ja terwijl we nee willen zeggen.
- De 'neezegger' is een spelbederver
- Vanuit sociaal-maatschappelijk oogpunt wordt een 'ja' makkelijker geaccepteerd dan een 'nee'.
 - Hierdoor wordt de 'vragende partij' bevoordeeld.
- Waarom zeggen we ja?
 - Relaties
 - Reputatie

Waarom zeggen we ja?

Beantwoord de volgende 5 vragen voor jezelf (en tel de punten op):

1 punt = niet waar | 2 punten = beetje waar | 3 punten = gemiddeld | 4 punten = waar | 5 punten = zeer waar

1. Mijn reputatie vind ik erg belangrijk.
2. Ik wil graag dat anderen goede dingen over mij zeggen.
3. Het is belangrijk voor me dat anderen mij aardig vinden.
4. Ik ontvang graag goedkeuring en waardering van anderen.
5. Ik wil graag dat anderen zien hoeveel ik doe.
6. Ik maak me zorgen over wat anderen van mij denken.

Waarom zeggen we ja?

Beantwoord de volgende 5 vragen voor jezelf (en tel de punten op):

1 punt = niet waar | 2 punten = beetje waar | 3 punten = gemiddeld | 4 punten = waar | 5 punten = zeer waar

20 of meer punten

Je hecht wellicht teveel belang aan reputatie

10-19 punten

Je hebt een goede balans.

9 punten of minder

Je hecht wellicht te weinig belang aan reputatie.

Waarom zeggen we ja?

Ineffectieve gedachten over 'nee' zeggen:

- "Nee zeggen" is brutaal en aggressief.
- "Nee zeggen" is onaardig en egoïstisch.
- "Nee zeggen" zal de ander zich afgewezen laten voelen.
- Als ik "nee zeg" dan vindt de ander mij niet meer aardig.
- De wensen van anderen zijn belangrijker dan mijn wensen.
- Het is professioneel om te proberen altijd behulpzaam te zijn.
- "Nee zeggen" tegen kleine dingen voelt als zeuren.

Waarom zeggen we ja?

Effectieve gedachten over 'nee' zeggen:

- Andere mensen mogen iets vragen, en ik mag weigeren.
- “Nee” zeggen is een verzoek afwijzen, niet de persoon.
- “Ja” zeggen tegen het ene, is “nee” zeggen tegen iets anders.
- Mensen overschatten vaak hoe moeilijk de ander “nee” accepteert.
- Eerlijk “nee” zeggen geeft de ander ruimte om hetzelfde te doen.

Valkuilen

Onderzoek toont aan dat verschillende psychologische valkuilen ons vermogen om effectief "nee" te zeggen beïnvloeden:

1. Sociale druk en groepsdynamiek
2. Behoeftte aan actie en controle
3. Tunnelvisie
4. Angst

We lopen ze nu even door en schrijf op waar je je in herkent.

1. Valkuilen van Sociale druk en groepsdynamiek

- **Social Proof:** De neiging om keuzes te maken die in lijn liggen met wat anderen doen of wat de bedrijfscultuur voorschrijft. Dit kan ertoe leiden dat we ja zeggen, zelfs als dit niet in ons eigen belang is.
- **Reciprocity/Liking Bias:** We zeggen vaker ja tegen mensen die we aardig vinden of omdat we ons verplicht voelen om iets terug te doen.
- **Groupthink:** De angst om als buitenstaander te worden gezien kan ertoe leiden dat we meegaan met de groep, zelfs als we het niet eens zijn met de beslissing.
- **Default Effect:** De voorkeur om de status quo te behouden, waardoor we vasthouden aan bestaande werkwijzen, zelfs als die niet langer effectief zijn.

2. Behoefte aan actie en controle

- Action Bias: De neiging om in actie te komen, zelfs als dat betekent dat je ja zegt terwijl nee zeggen logischer zou zijn. Het idee dat iets doen beter is dan niets doen, is een krachtige motivator.
- Sunken Cost Fallacy: Het gevoel dat je moet doorgaan met een project omdat je er al veel in hebt geïnvesteerd, ondanks dat stoppen een betere optie zou zijn.
- Inability to Close Doors: De angst om deuren te sluiten en mogelijkheden te verliezen, wat ertoe leidt dat je ja zegt tegen te veel opties.

3. Tunnelvisie

- Overconfidence Effect: De neiging om onze eigen vaardigheden of kansen te overschatten, wat ertoe kan leiden dat we te veel hooi op onze vork nemen.
- Affect Heuristic: Het nemen van beslissingen op basis van emoties in plaats van rationeel denken. We vervangen de vraag "Wat denk ik hiervan?" vaak onbewust door "Hoe voel ik me hierover?".
- Alternative Blindness: De neiging om andere opties te negeren of over het hoofd te zien, waardoor we ja zeggen tegen de voor de hand liggende keuze zonder de alternatieven te overwegen.
- Not-Invented-Here Syndrome: De overtuiging dat alleen de oplossingen die we zelf hebben bedacht de beste zijn, wat kan leiden tot een afwijzing van externe ideeën of oplossingen.

4. Angst voor spijt

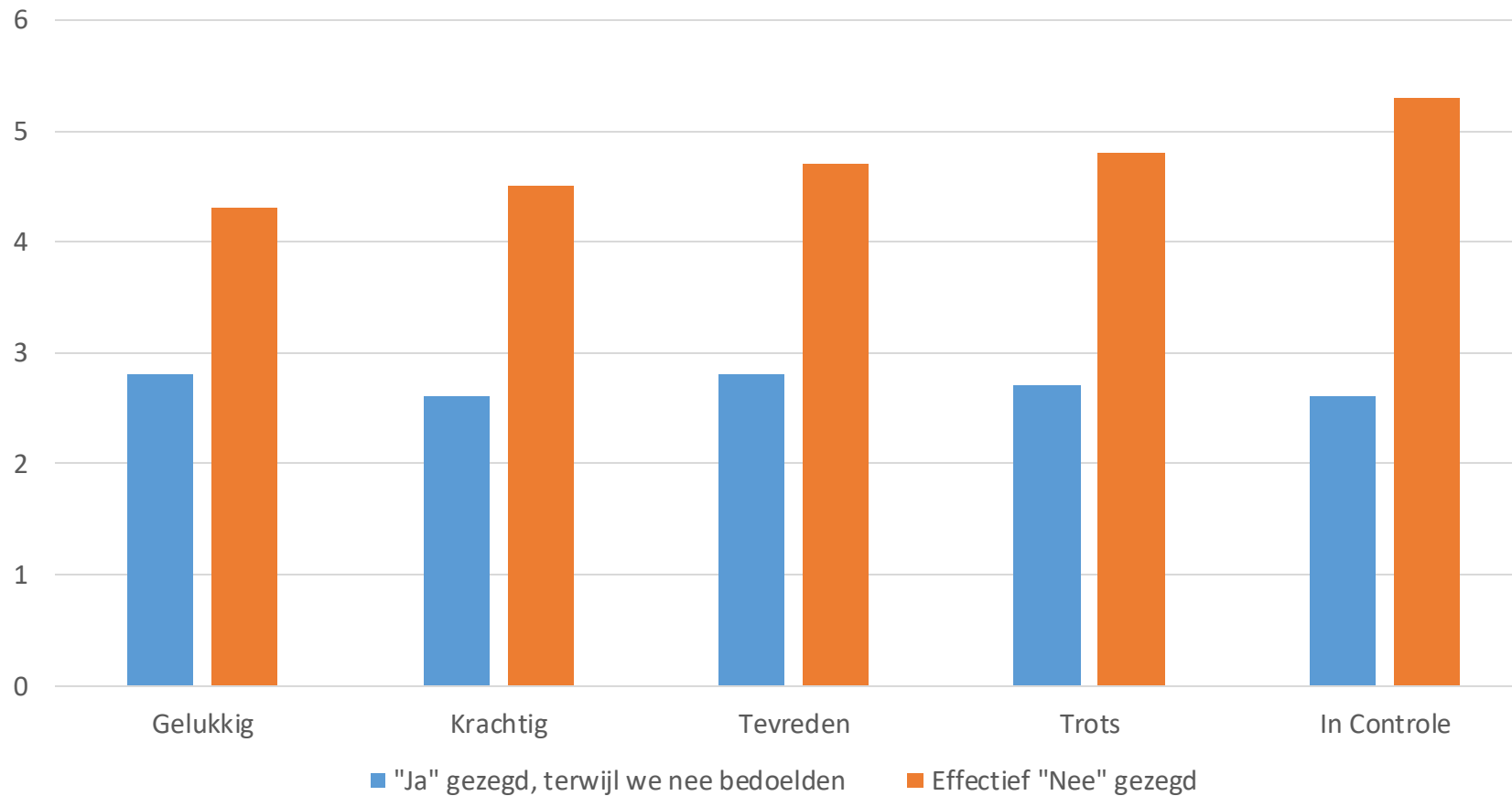
- Fear of Regret: De angst om spijt te hebben kan ons ertoe brengen ja te zeggen, uit angst dat nee zeggen later een gemiste kans blijkt te zijn.
- Loss Aversion: De angst om iets te verliezen (zoals een kans of een relatie) is vaak groter dan de wens om iets te winnen. Dit maakt het moeilijk om nee te zeggen.
- Fundamental Attribution Error: De neiging om jezelf de schuld te geven voor iets dat buiten jouw controle ligt, wat kan leiden tot onnodige verantwoordelijkheidsgevoelens en moeilijkheden bij het afwijzen van verzoeken.
- Neomania: De neiging om ja te zeggen tegen alles wat nieuw is, uit angst om een kans te missen of om achter te blijven.
- Ambiguity Aversion: Het vermijden van onzekerheid door ja te zeggen tegen een bekende optie, ook al is nee zeggen misschien de betere keuze.

Effecten



Effecten

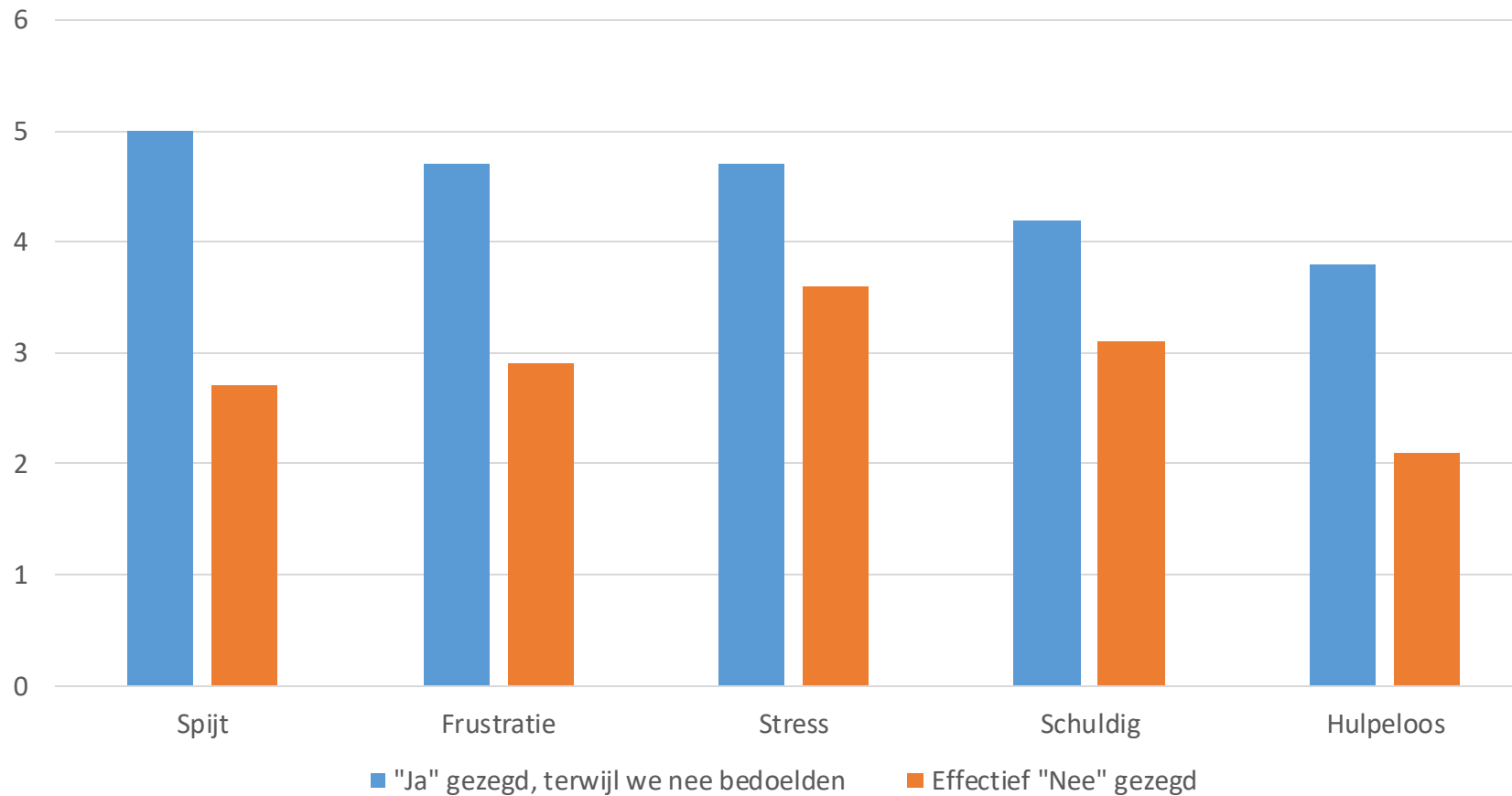
Wat gebeurt er met ons als we ja zeggen, terwijl we nee bedoelen?



Patrick (2023)

Effecten

Wat gebeurt er met ons als we ja zeggen, terwijl we nee bedoelen?



Patrick (2023)

Aan de slag

1. Maak een lijst van alle werkzaamheden van...
2. Verdeel een budget van €144.000 over de...
3. Wat is het verschil tussen je tijdsbesteding en budgetbesteding?
4. Vul de matrix in.
5. Bespreek jouw valkuilen met iemand die je goed kent

	urgent	niet urgent
belangrijk	<p><i>Doen</i></p> <p><i>direct doen, nu!</i></p> <p>deadlines, noodzaak crisis, conflicten sommige bijeenkomsten</p> <p><i>Moet dit echt nu?</i></p>	<p><i>...Later</i></p> <p><i>doen, inplannen!</i></p> <p>voorbereiding, evaluatie, communicatie, netwerken training, ontwikkeling, rust familie, 'quility time'</p> <p><i>Dient dit een 'hoger doel'?</i></p>
niet belangrijk	<p><i>Delegeren</i></p> <p><i>niet doen, laten doen.</i></p> <p>sommige besprekingen sommige post/telefoontjes sociale druk</p> <p><i>Wie kan/wil dit doen?</i></p>	<p><i>Afstoten</i></p> <p><i>nooit doen, niemand.</i></p> <p>kleine klusjes tussendoor trivale gesprekken irrelevante taken 'junk mail', 'social spam'</p> <p><i>Doet het ergens toe?</i></p>



Deel 2: Wanneer nee zeggen?

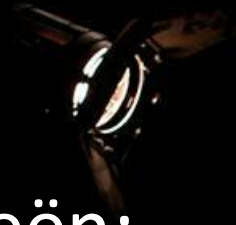
11.00 – 12.15

Wanneer nee zeggen?

“Sometimes we are blessed with being able to choose the time, and the arena, and the manner of our revolution, but more usually we must do battle where we are standing.”

- Audre Lorde

Spotlight



3 strategieën:

- Ontwijken:
 - Goede voorbereiding
 - Vertraag het antwoord (indien niet “Hell, yes!”)
- Verzachten: denk in scenario's
 - Wat als ik nee zeg?
 - Wat als ik ja zeg?
 - Wat zou ik een goede adviseer in deze situatie?
- Stralen: Een effectieve nee



Analyseer de vraag

Om te kunnen kiezen tussen “Hell, Yes!” of een effectieve nee, kunnen we de volgende strategie gebruiken.



Hero's journey

Stel jezelf de volgende vragen:

- Wil ik dit doen?
- Heb ik de middelen (tijd, energie en geld) om daar nu ja tegen te zeggen?
- Is dit in lijn met mijn persoonlijke doelstellingen?
- Heeft dit nu prioriteit?
- Wat zijn de persoonlijke voordelen voor mij?
- Zeg ik alleen maar ja omdat ik geen nee durf te zeggen?
- Welke andere dingen kan ik niet doen als ik hier ja tegen zeg?

DROOM-Raamwerk

DROOM-raamwerk

In 5 stappen naar een raamwerk om effectie nee te zeggen. Gebaseerd op het DREAM-framework van Patrick (2023)

1. Diagnosticeren – identificeer valkuilen

Wat zijn mijn valkuilen? Welke gewoontes wil ik verbeteren of werken niet voor mij? Wat staat mij tegen?

2. Reflecteren – persoonlijke uitgangspunten

Waarom wil ik verandering? Aan welke intrinsieke waarde(s) hecht ik? Welke voorkeuren worden niet gehonoreerd?

3. Opstellen – van een persoonlijke richtlijn

Waaruit bestaat mijn persoonlijk beleid: rituelen, regels of principes? Communiceren of alleen voor mezelf?

4. Ondernemen – probeer en leer

Waartegen ga ik nee zeggen? Hoe ga ik om met doordrammers? Weerhoudt iets anders mij ervan?

5. Monitoren – verbeteren en veranderen

Wat werkt voor mij in de praktijk en wat werkt niet? Zijn er (nieuwe) valkuilen die ik moet adresseren? Heeft het mijn werk veranderd?

Reflecteren

1. Reflecteer op de volgende aspecten:

- Welke waarden vind je belangrijk? (b.v. vrijheid, integriteit, zelfrespect, gezondheid)
- Welke principes hanteer je voor jezelf? (b.v. betrouwbaar zijn, anderen helpen, loyaal zijn)
- Welke prioriteiten staan voorop in je leven? (b.v. gezin, carrière, ontwikkeling)
- Welke voorkeuren heb je en waar voel je je goed bij? (b.v. rust, structuur, creativiteit, avontuur)

2. Schrijf dit op verschillende post-its en plak ze op de wand

3. Samen Categoriseren en bespreken

Opstellen – van beleid

Waarom een persoonlijke richtlijn?

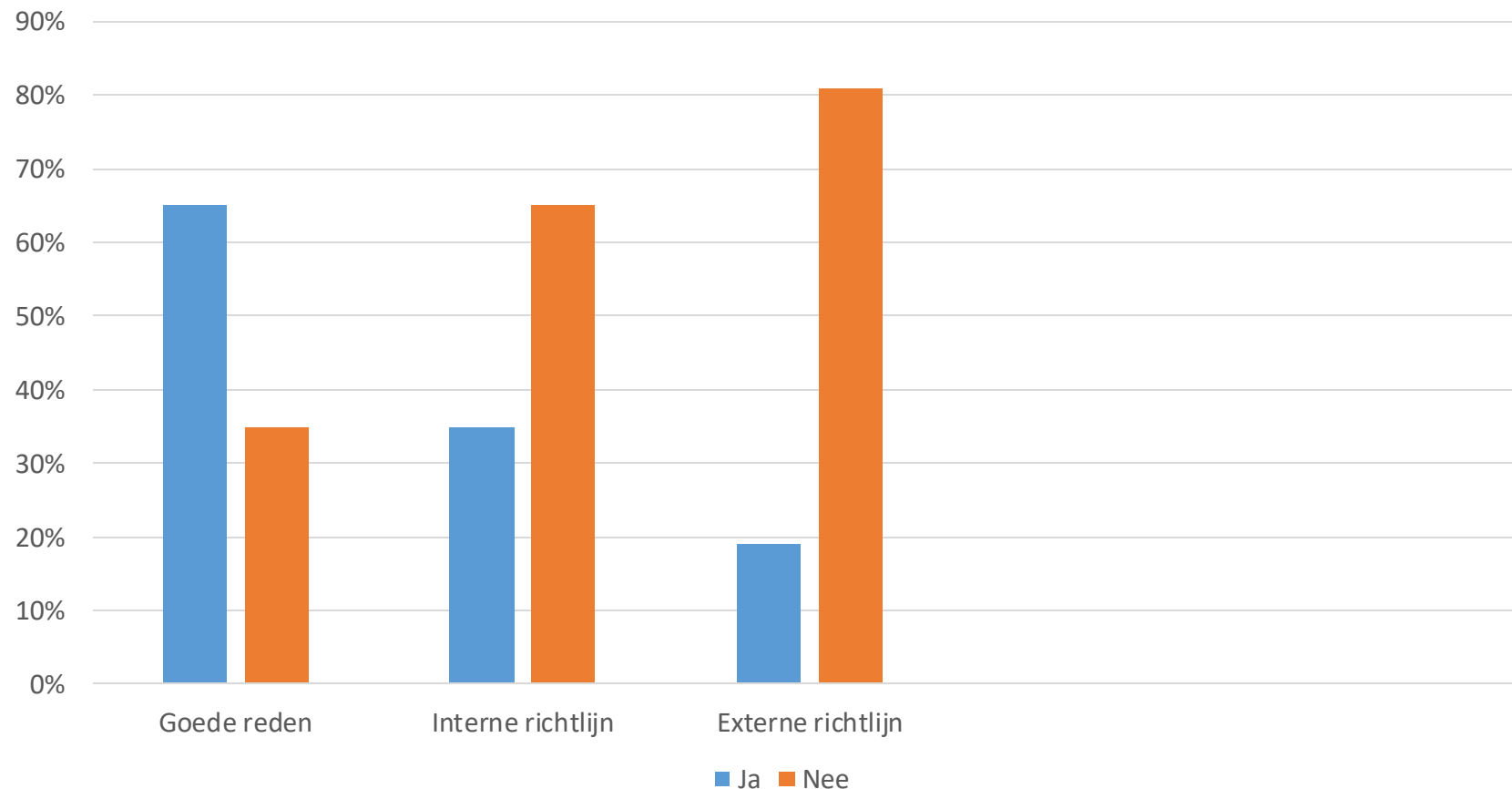
- Kompas: het helpt ons om het juiste pad te kiezen
- Magneet: het helpt ons om op het juiste pad te blijven
- Brug: het helpt ons om stappen te maken in persoonlijke ontwikkeling en zingeving

- Waaruit bestaat een richtlijn?
- Vertaal je persoonlijke doelen, voornemens, en grenzen naar een richtlijn.
- Je richtlijnen starten altijd met “Mijn beleid is...”
 - Mijn beleid is om in de ochtenden ongestoord werktijd voor focus te hebben
 - Mijn beleid is om geen werkgerelateerde berichten te beantwoorden buiten werktijden.
 - Mijn beleid is om niet gestoord te worden tijdens werkgesprekken, tenzij het echt dringend is.
- Expliciete richtlijn of impliciete richtlijn? (“Mijn beleid is...” vs “Dat doe ik nooit/altijd...”)

Voordeel van een persoonlijke richtlijn

Persoonlijke richtlijn vs 'een goede reden'.

Zou je dezelfde vraag 10 jaar later nog een keer stellen?



Persoonlijke richtlijn

Gebruik de rest van de tijd om je persoonlijke richtlijn te formuleren.

- Gebruik de eerder geformuleerde persoonlijke valkuilen
- Gebruik de eerder geformuleerde reflectie



Deel 3: Hoe nee zeggen?

13.00 – 16.30

Effectief weigeren

- **Verbale assertiviteit**
 - Authenticiteit: “ik ben iemand die” in plaats van “ik”
"Ik zeg nee tegen extra werk."
"Ik ben iemand die grenzen stelt om mijn kwaliteit van werk te waarborgen."
 - Concreet:
 - “Ik doe dat niet” in plaats van “ik kan dat niet”.
 - Absolutitistische woorden: altijd, nooit, volledig, iedereen
- **Non-verbale assertiviteit**
 - Je lichaam moet ook ‘nee’ uitstralen (krachtig, open en zeker)
 - Concientieus (je redeneert vanuit je richtlijn, dus verwijt dus niet de ander)

Effectief weigeren

- Assertiviteitsmatrix (Wignall, 2022)
- Principes
 - Wees recht door zee
 - Wees eerlijk
 - Houd het kort
 - Zeg het als je het lastig vindt
 - Spreek duidelijk en langzaam
 - Verexcuseer jezelf niet
 - Neem verantwoordelijkheid

Respect for Others

High

Low

Passive

Inhibiting your own wants and needs in favor of being overly accommodating of others.

Example:

Oh, no problem, Joan. You can get them to me whenever.

Assertive

Expressing your own wants and needs clearly and in a way that's respectful of others.

Example:

Hey Joan, I know you're busy this week, but please get those numbers to me by Friday at noon.

Passive-Aggressive

Expressing your own wants and needs indirectly and in such a way that you avoid responsibility.

Example:

Things would sure run a lot more smoothly around here if people actually submitted their reports on time.

Aggressive

Expressing your own wants and needs in a way that's disrespectful to the rights of others.

Example:

If you don't get those numbers to me soon there's gonna be hell to pay around here.

Low

High

Respect for Self

Tactieken

- Directe 'nee': Zeg gewoon 'nee' zonder je te verontschuldigen. De ander heeft het probleem, niet jij. Deze techniek kan effectief zijn, vooral bij verkopers.
- Reflecterende 'nee': Erken de inhoud en gevoelens van het verzoek, en voeg je assertieve weigering aan het einde toe. Bijvoorbeeld: "Ik weet dat je met me wilt praten over het organiseren van de jaarlijkse afdelingsbeoordeling, maar ik kan vandaag niet lunchen."
- Beredeneerde 'nee': Geef een korte en oprechte reden voor je weigering. Bijvoorbeeld: "Ik kan niet met je lunchen omdat ik een rapport moet afmaken voor morgen."
- Uitsluitend 'nee': Dit is geen definitieve 'nee'. Het geeft ruimte voor een mogelijke 'ja' in de toekomst. Gebruik dit alleen als je echt wilt voldoen aan het verzoek. Bijvoorbeeld: "Ik kan vandaag niet lunchen, maar ik kan het volgende week wel."
- Vragende 'nee': Dit is ook geen definitieve 'nee'. Het opent het verzoek om te zien of er een andere manier is om eraan te voldoen. Bijvoorbeeld: "Is er een andere tijd waarop je zou willen gaan?"
- Herhalende 'nee': Herhaal simpelweg je weigering keer op keer, zonder uitleg. Dit is bijzonder effectief bij aanhoudende verzoeken.

Moeilijke situaties

- Doordrammers:
 - Direct, mogelijk aggressief: terugkaatsen, dreigen, schelden, schreeuwen, beschuldigen
 - Indirect: inspelen op je schuldgevoel, schaamte, verplichting en gevoel van spijt, het persoonlijk maken, FOMO, silent treatment.
- Terugkomen op een eerdere ja:
 - Wees eerlijk, maar concreet – en bij doordrammers heel vasthoudend.
- Digitaal nee zeggen:
 - Daar waar mogelijk kun je bij een – inmiddels bekend – doordrammer, ook het antwoord uitstellen en later digitaal geven. Dat is eenvoudiger.
- Succesvolle mensen:
 - Mensen in topposities vertonen 10x zo vaak psychopatische gedragskenmerken dan anderen. Manipulatief, Zelfbeheersing, Charmant, Sympathiek, Leugens, Stressbestendig en Risicobereidheid, Aantrekkelijk (In Search of the Psychopatric Leader; Palmen, 2021).
 - Vertrouw op je instinct en communiceer je grenzen duidelijk.

Carrousel

Tijd	Groep 1	Groep 2	Groep 3	Groep 4
Ronde 1: 13:30	Vorbereiden Case	Vorbereiden Case	Vorbereiden Case	Vorbereiden Case
Ronde 2: 14:00	Rollenspel	Infographic	Observeren	Infographic
Ronde 3: 14:30	Infographic	Rollenspel	Infographic	Observeren
Pauze: 15:00				
Ronde 4: 15:15	Observeren	Infographic Update	Rollenspel	Infographic Update
Ronde 5: 15:45	Infographic Update	Observeren	Infographic Update	Rollenspel

Toelichting

Cases

- Er liggen 8 scenario's. Kies een scenario dat goed past bij één of meer groepsleden en bereid de casus voor:
 - Wat is de situatie? Wie gaat het gesprek voeren?
 - Wat zijn jouw valkuilen? Wat wil je voorkomen? En persoonlijke uitgangspunten?
 - Verwerk jouw persoonlijke richtlijn in de voorbereiding
 - Wat is je verwachting van het gesprek? Wat wil je er concreet uithalen? Wanneer ben je tevreden?
 - Spreek af wanneer 'aftikken' of 'time-out' gegeven kan/mag worden in je groep.
 - Oefen de casus binnen de groep
 - 30 minuten voorbereiden -> 30 minuten oefenen <-> 30 minuten observeren

Infographics

&

Verwachtingen

THERE'S A POEM FOR THAT

TEDEd

THE ROAD NOT TAKEN

ROBERT FROST

