



DE WIJNGAERT

RE - INTEGRATIE

WERKBOEK Loopbaanbegeleiding

DOELEN

STRATEGIEËN

JE CV

STERKTES EN ZWAKTES

VAARDIGHEDEN

SOLLICITATIE BRIEF

SOLLICITATIE GESPREK

LEREN OMGAAN MET STRESS

KOM OP VOOR JEZELF

LEREN OMGAAN MET CONFLICTEN





Inleiding

Als je straks weer een baan hebt, kun je in leuke en gemakkelijke situaties terecht komen. Je kunt te maken hebben met aardige klanten, gezellige en vriendelijke collega's en prettige medewerkers verder binnen de organisatie waarin in je werkt. Dit zijn situaties waarin het makkelijk is om met elkaar om te gaan.

Maar soms kom je ook hele lastige situaties tegen. Klanten die te veel van je vragen, niet aardig tegen je zijn, collega's die chagrijnig zijn, of de leidinggevende die voor de zoveelste keer aan je vraagt of je wilt overwerken. Dit zijn situaties waarin het soms wat moeilijkheden geeft in de omgang met elkaar. Je kan je door deze situaties gespannen voelen of geïrriteerd raken, je verlegen opstellen of schuldig voelen. Soms krijg je er zelfs hoofdpijn of maagpijn van.

Het is goed om je af te vragen hoe het komt dat je je zo voelt. Zijn de mensen om je heen zo vervelend of zijn er zoveel problemen? Of zou je wel eens eerlijk willen zeggen wat je denkt of voelt terwijl je dat niet doet?

Veel mensen vinden het vaak moeilijk om duidelijk te zeggen wat ze wel en wat ze niet willen. Ze vinden het lastig om hun grens aan te geven. De ene keer zeggen ze maar helemaal niets en de andere keer verzinnen ze een smoesje of een uitweg. Eigenlijk proberen ze ervoor te zorgen dat ze alleen maar de ander tevreden houden, terwijl ze zichzelf niet prettig voelen. Ze zeggen dus 'ja' tegen de ander en 'nee' tegen zichzelf. Dit gedrag wordt subassertief gedrag genoemd.

Subassertief gedrag = 'ja' zeggen tegen een ander en 'nee' zeggen tegen jezelf.

Andere mensen zeggen direct wat ze denken of voelen wanneer iemand hen iets vraagt of zegt. Zonder met anderen rekening te houden, zeggen ze wat ze ergens van vinden. Vaak gaan ze dan zelfs harder praten of schreeuwen. Soms gaat het zo ver dat er ruzie van komt. Of ze zeggen iets op een bepaalde toon of met zulke woorden dat de ander niets meer terug durft te zeggen. Deze mensen zeggen 'ja' tegen zichzelf en 'nee' tegen de ander. Dit gedrag wordt agressief gedrag genoemd.

Agressief gedrag = 'ja' zeggen tegen jezelf en 'nee' zeggen tegen de ander.

Als je altijd subassertief of agressief reageert, heb je kans op problemen. Als je altijd subassertief reageert heb je kans op spanningen. Je krijgt steeds meer het gevoel dat je te kort komt. In het ergste geval word je er letterlijk ziek van. Wanneer je altijd agressief reageert kun je bereiken dat niemand meer iets met je te maken wil hebben, omdat er gemakkelijk ruzie kan komen.

Geen van beide manieren van reageren is handig in je werk, en ook niet in je privéleven. Maar hoe moet het dan wel? Om prettig te kunnen werken zul je van tijd tot tijd zaken bespreekbaar moeten maken. Er is een tussenvorm van gedrag, namelijk assertief gedrag. Assertief zijn betekent niet dat je altijd overal nee tegen zegt, maar dat je op een prettige, duidelijke manier leert zeggen dat je iets niet kan doen, mag doen of wilt doen. Dit is de manier van reageren waarbij je rekening houdt met je eigen wensen en behoeften, maar ook met de wensen en behoeften van anderen.



**Kort gezegd komt het erop neer dat je:
Van buiten doet en zegt, wat in overeenstemming is met wat je van binnen wilt en voelt.**

Bij assertief zijn is het belangrijk dat je:

- vraagt wat je wilt
- zegt wat je wilt zeggen (op een duidelijke en respectvolle manier)
- doorvraagt als je iets niet begrijpt
- 'nee' zegt als jij dat nodig vindt en dit ook volhoudt
- bedenkt waarom je het ergens niet mee eens bent
- 'ja' zegt als je het ergens mee eens bent
- je niet blijft verontschuldigen
- bedenkt dat de ander ook recht heeft op zijn/haar mening
- bedenkt dat jij recht hebt op jouw mening.

Het gaat er bij assertiviteit niet om dat je altijd overal 'nee' op moet zeggen. Als je altijd maar overal 'nee' op zegt, zullen mensen dit ook niet waarderen. Er moet een balans gevonden worden tussen je persoonlijke behoefte en de behoefte van anderen.

Wanneer je je assertief gedraagt en kunt onderhandelen, hoef je dus niet altijd 'ja' te zeggen en ook niet altijd 'nee'. Het is goed om te realiseren dat je een keuzemogelijkheid hebt en die keuze laat afhangen van de situatie. Waar het om gaat is, dat je leert je eigen wensen, behoeften en grenzen kenbaar te maken. Je doet dit op zo'n manier dat je ook begrip toont voor de wensen, behoeften en grenzen van anderen.

Hieronder vind je enkele voorbeelden van successievelijk; a) subassertieve, b) agressieve en c) assertieve reacties.

Voorbeeld 1

Je zit op je werk in de kantine. Er komt een man binnen, die, terwijl hij een grote sigaar rookt, naast jou komt zitten. Je hebt nogal last van de rook.

- a Je hebt in stilte last van de rook, en je denkt iedereen heeft het recht om te roken als hij dat wil.
- b Je wordt erg boos, vraagt hem of hij wil gaan of die sigaar uit te doen, en je verkondigt de nadelen en de gevaren voor de gezondheid als je veel rookt.
- c Je vraagt hem vriendelijk maar beslist of hij hier niet wil roken, omdat je er last van hebt. Of je vraagt hem om op een andere stoel te gaan zitten, als hij wil blijven roken.



Voorbeeld 2

Jij en je partner hebben een belangrijke afspraak, die al weken van tevoren was gepland. Vandaag is het zover en je wilt meteen na je werk naar huis. Maar in de loop van de dag komt je leidinggevende zeggen, dat hij wil dat je vanavond langer blijft om een speciale opdracht af te maken.

- a Je vertelt niets van je plannen en geeft toe.
- b Zenuwachtig en kortaf zeg je "nee, ik werk vanavond niet over", dan lever je kritiek op je leidinggevende omdat hij het werk niet beter georganiseerd heeft en je gaat verder met het werk waar je mee bezig was.
- c Vriendelijk maar beslist vertel je je baas van je plannen en zegt dat je vanavond echt niet kunt werken aan die speciale opdracht.

Voorbeeld 3

Je hebt een fout gemaakt. Je leidinggevende ziet het en geeft je nogal nors te kennen, dat je niet zo slordig had moeten zijn.

- a Je blijft excuses maken, zegt dat het je spijt, dat je stom bent geweest en dat je zult zorgen dat het nooit meer gebeurt.
- b Je stuift verontwaardigd op en zegt dat hij er op geen enkele manier recht op heeft, kritiek te leveren op jouw werk. Je zegt hem dat hij je met rust moet laten en voortaan niet meer lastig moet vallen
- c Je geeft toe dat je een fout hebt gemaakt en dat je de volgende keer beter uit zult kijken. Je voegt eraan toe dat je vindt dat hij wat nors is en dat je daar geen reden toe ziet.

Assertief zijn houdt soms in dat je nee moet zeggen tegen verzoeken die je onredelijk vindt of waar je geen tijd voor hebt.

In het werk kom je taken tegen die je wilt doen. Hier zeg je 'ja' tegen. Je komt ook taken tegen die je wel wilt en kunt doen, maar alleen als je er voldoende tijd voor hebt, of de vraag om taken te verrichten die beter door een ander gedaan zouden kunnen worden. Dit moet je goed overwegen. Het hangt af van de situatie die je zelf inschat, of je er 'ja' of 'nee' tegen zegt. Als laatste komen we opdrachten tegen die we echt niet kunnen doen. Hiertegen zeggen we 'nee'.

Er zijn verschillende punten die helpen om nee te kunnen zeggen:

- Oefen met het woord 'nee' (dit doen we in onderstaande oefening)
- Categoriseer van tevoren de verzoeken die in de groep 'nee' vallen. Op deze manier ben je erop voorbereid als deze vraag gesteld wordt. (weet van jezelf wat je wel en wat je niet wilt)
- Oefen in het weigeren van verzoeken. De zinnen voor het weigeren van een verzoek moeten beleefd maar standvastig zijn.
"Nee, sorry dat verzoek zal ik moeten weigeren."
"Nee, ik ben niet de juiste persoon om dat te doen."
"Nee, ik kan dat niet doen, ik hou me daar niet mee bezig."
- Laat in je stem horen dat je echt niet van plan bent om het te doen, wees vastberaden. Als je dit niet doet, horen mensen dat je niet zeker bent van jezelf en zullen ze je proberen over te halen.



Oefening 1: nee zeggen.

Sommige mensen kunnen moeilijk nee zeggen, wanneer zij worden geconfronteerd met in hun ogen onredelijke verzoeken of opdrachten, waaraan zij niet willen beantwoorden. Het gaat er bij deze oefening om dat je leert stem te geven aan je gevoel en leert duidelijk te maken wat je wel of niet wilt.

Vraag voor deze oefening een gezinslid, collega of vriend. Deze persoon stelt je een vraag of geeft je opdracht zoals:

- strik mijn veter even.
- doe de boodschappen even voor mij.
- doe het raam even dicht.

Het de bedoeling dat je eerst subassertief dan agressief, en vervolgens assertief reageert.

Hoe zeg je bijvoorbeeld "nee" op de verschillende manieren:

Agressief: nee, dat doe ik niet, wat denk je wel!

Subassertief: nee (zacht), of alleen nee schudden. Als de ander nogmaals het verzoek doet stem je er wel mee in. Je durft eigenlijk geen nee te zeggen.

Assertief: nee, dat doe ik niet, dat kan je toch zelf ook doen.

Oefening 2: De assertieve woordenlijst.

Soms schieten ons de woorden tekort om anderen op een rustige manier te vertellen wat wij willen. In deze oefening worden zinnen geoefend die van pas kunnen komen bij het duidelijk maken van wat je wilt.

Hier onder staan een aantal zinnen.

Deze zinnen staan op subassertieve, agressieve of assertieve manier beschreven.

De bedoeling van deze opdracht is dat je probeert er elke keer een assertieve zin van te maken.

Voorbeeld:

Ik heb liever niet dat u zich daar mee bemoeit. Dit is nog al een agressieve zin.

Assertief zou zijn: ik vind het lief dat u me probeert te helpen, maar ik doe het liever zelf op mijn eigen manier.

Schrijf voor elke zin op, wat de assertieve manier van reageren is.

1. Ik wil nu met rust gelaten worden.
2. Ik wil dat je me helpt.
3. Ja.
4. Het interesseert me niet.
5. Dat is niet waar.
6. Maak niet zoveel lawaai.
7. Schiet eens een beetje op!



8. Los dat zelf maar op.
9. Ik heb daar geen tijd voor.
10. Kun je even stil zijn?
11. Dat kun je niet maken!
12. Ik heb er geen zin meer in.
13. Ik ben het niet met je eens.
14. Dat is wel waar!
15. Ik heb daar recht op.
16. Gelul!
17. Ik ben er tegen.
18. Ik doe niet mee.
19. Ik wil niet dat je dat doet.
20. Dat is jouw probleem.
21. Dat neem ik niet.
22. Dat wil ik niet.
23. Ik ga, dag!
24. Ik blijf hier.
25. Nee.
26. Ik wil niet dat je gaat.
27. Daar heb ik niets mee te maken.
28. Ik ga wat anders doen.
29. Probeer het zelf maar eens.
30. Ik verwacht meer van je.
31. Dat kun je zelf wel.
32. Kun je me een tientje lenen?
33. Begin jij maar vast.
34. Wat kan jou dat nou schelen?
35. Ik leen jou liever geen geld.
36. Daar begin ik niet aan.
37. Wil je even buiten wachten.
38. Ik verveel me.
39. Wat je nu vertelt is onzin.
40. Ik wil het over iets anders hebben.
41. Jij moet ook je steentje bijdragen.
42. Ik wil nu meteen een afspraak met u maken.
43. Ik word er doodziek van.
44. Nee, dat kan ik niet.
45. Nee, ik ga naar de film.
46. Aardig dat u me wilt helpen maar ik los mijn problemen liever zelf op.
47. Ik geloof niet dat jou dat iets aangaat.
48. Ik heb het gevoel dat je me voor de gek houdt.
49. Je hebt groot gelijk.
50. Dat vind ik een goed voorstel van je.
51. Je hebt groot gelijk dat je je ermee bemoeit.
52. Dat is waar, jij hebt gelijk.
53. Dat komt me slecht uit.
54. Ik heb nu wel tijd.
55. Ik vind het genoeg zo.



56. Ik heb nu geen tijd om te praten.
57. Ik zou het fijn vinden als je rekening hield met mijn wensen.
58. Dat kan ik beter zonder jou.
59. Kan de radio wat zachter?
60. Ik doe graag mee.
61. Ik wil je helpen.
62. Dat vind ik vervelend.

(als je hiermee klaar bent, bekijk dan de antwoordvoorbeelden in de bijlage)

Voor het volgende deel van de oefening heb je weer de hulp nodig van iemand, zoals eerder aangegeven. Deze persoon stelt je een vraag en jij geeft hier een assertief antwoord op.

Voorbeeld vragen:

Hoe gaat het met je vriendin?

Kan jij vandaag overwerken?

Je moet me helpen.

Je krijgt geen salaris deze maand.

Ik wil dat je nog even wat voor me doet voordat je naar huis gaat.

Vind je het goed als ik even gebruik maak van jou spullen?

Kan je morgen een uurtje vroeger beginnen?

Ik moet naar het ziekenhuis, kan jij het werk van mij overnemen?

Er zijn zieken maar het werk moet af, zou jij willen overwerken?

We hebben besloten dat het overwerk niet meer opgeschreven mag worden.

Er heeft zich net iemand ziek gemeld, kan jij zijn dienst overnemen?

Verzin zelf zinnen uit je eigen praktijksituatie.

Een keer assertief zijn is niet altijd voldoende.

Voorbeeld

De vergadering is ten einde. Je staat op het punt om naar huis te gaan en op dat moment schiet een collega je aan. Hij vraagt of je meegaat een kop koffie drinken. Je hebt er geen zin in en zegt: 'nee dank je, ik heb andere plannen.'

Op zichzelf is dit een goede manier van assertief reageren op een vraag van iemand anders. Maar de ander is er ook nog en probeert het nog een aantal keer. Hij wil graag met je koffie drinken en houdt aan, niet een keer, niet twee keer, maar drie keer.

Telkens weer herhaalt hij zijn vraag. In principe heeft de ander daartoe recht: hij zorgt voor zichzelf. Het gaat er nu om: slaag ik erin om, ook wanneer hij aandringt, voor mijzelf te zorgen.

Van binnen vind je het niet prettig dat de ander aandringt en je wilt dat hij stopt.

'Ik snap best, dat je zo aandringt, maar ik begin het nou niet leuk meer te vinden en ik wil dat je erover ophoudt.'



Oefening 3: De verzoeker of opdrachtgever blijft doordrammen en jij wilt er beslist niet aan voldoen.

Doe deze oefening wederom met een tweede persoon die de verzoeken tot je richt en jij hebt de opdracht om deze verzoeken op een assertieve manier af te wijzen. De verzoeker zeurt net zolang door en jij houdt voet bij stuk, totdat het de verzoeker duidelijk is, wat hij ervan vindt en/of wat jij wil.

Voorbeeld:

Persoon 1: Ik wil dat jij het raam even dicht doet

Persoon 2: Nee

Persoon 1: Waarom niet, je kan toch wel even het raam dicht doen?

Persoon 2: Nee, dat wil ik niet.

Persoon 1: Wat is het nou voor moeite om het raam even dicht te doen.

Persoon 2: Ik vind het vervelend dat je de vraag blijft herhalen, ik doe het raam niet dicht, ik wil er verder niet meer over praten, laten we doorgaan met waar we mee bezig zijn.

Geef je een reactie waarin het verzoek wordt afgewezen, dan zeg je wat je wel en niet wil. Nee, dat wil ik niet, ik vind het vervelend, dat je die vraag blijft herhalen, ik doe het raam niet dicht, ik wil er verder niet meer over praten, laten we doorgaan. Als iemand steeds een verzoek doet waar jij het niet mee eens bent, geef je als het ware feedback aan deze persoon. Je kunt dit het beste doen op een assertieve maar toch respectvolle manier.

Feedback geven; hoe doe je dat?

Begin de zin met Ik... (ik merk)

Benoem het gedrag van de ander (ik merk dat je me steeds opdrachten geeft)

Je gevoel daarbij uitspreken. (ik vind het niet prettig dat u dat doet)

Het effect van het gedrag benoemen (want dan voel ik me niet prettig, ik werk al hard genoeg)

Vraag wat je van de ander wilt (misschien kunnen we een werkplanning maken waar we allebei tevreden mee zijn)

Als je feedback geeft op deze manier heb je de grootste kans dat je met ander in contact kan blijven. Dat wil niet zeggen dat je altijd je zin krijgt, maar wel dat je nog kunt onderhandelen.

(zie meer over feedback geven en krijgen in de bijlage 2 van dit hoofdstuk)



Om te onthouden!
Lees dit geregeld nog eens door.

*

Om assertief te kunnen reageren moet je eerst voor jezelf goed weten wat je wilt en wat je voelt. Dit is nodig om de ander duidelijk te maken wat je wilt. Wil je iets wel of niet doen, heb je tijd voor wat je gevraagd wordt, ben je het eens met wat je gezegd wordt enz.

Als je voor jezelf duidelijk hebt wat je wilt, dan pas kun je dit kenbaar maken aan je omgeving. Zinnen die je daarbij kunt gebruiken, heb je kunnen oefenen in oefening 2.

Het is belangrijk om nog even te benadrukken dat als je assertief bent dit niet betekent dat je altijd overal 'nee' tegen moet zeggen. Dit zullen veel mensen niet waarderen. Er moet een balans gevonden worden tussen je persoonlijke behoefte en de behoefte van anderen.

Ga voortaan als iemand je een verzoek doet, bij jezelf na wat je wilt.

De eerstkomende weken kun je de verzoeken die je krijgt eens opschrijven. Zo kun je voor jezelf goed op een rijtje krijgen hoe assertief je bent. En in welke situaties je nog niet reageert, zoals je zou willen. Probeer dit eens te veranderen. Je zult zien dat de reactie van de ander ook niet meer de reactie is die je verwacht.

Een schema voor het bijhouden van je gedrag staat op de volgende pagina.

*

Verder hebben we gezien dat assertief reageren soms niet voldoende zal zijn om een verzoek af te wijzen.

De ander zal (zeker als je niet helemaal standvastig overkomt) het vaak nog eens proberen.

Ook dan is het zaak voet bij stuk te houden. Dit hebben we geoefend in oefening 3.

Tenslotte

Assertief zijn komt niet alleen tot uiting in de woorden die je gebruikt. Je houding speelt hierin ook een rol.

Met je houding kun je eens oefenen als je op straat loopt. Probeer in een drukke winkelstraat in een rechte lijn te lopen: probeer de mensen niet te ontwijken, maar laat de mensen voor jou wijken. Loop rechtop en kijk de mensen aan die je tegemoet komen. Je zult merken dat veel mensen opzij zullen gaan door de houding die je aanneemt.

Sta eens stil bij situaties uit de praktijk en probeer onderstaande vragen voor elke situatie te beantwoorden. Op deze manier word je je meer bewust van je gedrag.



Wat gebeurde er?	Waar en wanneer gebeurde het?	Wat waren je gedachten en gevoelens?	Wat zei je?	Hoe was je houding?	Wat waren de gevolgen voor jezelf?	Wat waren de gevolgen voor de ander?



Bijlage 1: assertieve-woordenlijst, oefening 2.

1. Zou je me even alleen kunnen laten? Ik heb nog heel veel te doen.
2. Zou je me kunnen helpen? Ik red het niet alleen.
3. Ja, dat is goed.
4. Ik heb er niet zo'n interesse in, ik hou me daar niet zo mee bezig.
5. Dat klopt niet, het is namelijk zo....
6. Kun je wat minder lawaai maken, ik probeer me te concentreren.
7. Kun je misschien een beetje doorwerken? Dan ben ik ook eerder klaar.
8. Probeer het eerst zelf maar op te lossen, als het niet lukt kan ik je altijd nog helpen.
9. Ik heb daar nu geen tijd voor, je zou het aan iemand anders kunnen vragen.
10. Kun je even stil zijn?
11. Dat kun je zo niet doen.
12. Ik kan dat er niet ook nog bij doen, ik heb het al te druk.
13. Ik ben het daar niet mee eens, je kunt beter...
14. Volgens mij is het wel waar, want...
15. Ik heb daar ook recht op, net als ieder ander.
16. Dat is niet waar, want....
17. Ik ben er tegen.
18. Ik doe niet mee, want ...
19. Zou je daar mee kunnen stoppen? Ik heb er last van.
20. Daar kan ik niets aan doen, je zult er zelf aan moeten werken.
21. Daar ga ik niet mee akkoord, want...
22. Ik heb liever niet dat je dat doet.
23. Ik ga weg, tot morgen, dag
24. Ik blijf waar ik nu ben, dat is gemakkelijker.
25. Nee
26. Ik wil niet dat je gaat, je kunt beter hier blijven, dan werken we er samen aan.
27. Daar ga ik niet over, daarvoor moet je bij....zijn.
28. Ik heb daar nu geen tijd voor, ik ben al ergens anders mee bezig.
29. Probeer het zelf maar eens.
30. Ik denk dat je wel harder kan werken dan dat je tot nu toe hebt laten zien.
31. Dat kun je zelf ook doen, dat kun je wel.
32. Kun je me een tientje lenen? Je krijgt het morgen van me terug, ik ben mijn geld vergeten.
33. Als jij alvast begint dan kom ik je zometeen helpen.
34. Dat hoeft jou toch niets uit te maken? Het gaat jou niet aan.
35. Ik leen liever geen geld uit, ik heb al vaker mijn geld niet teruggekregen.
36. Daar kan ik niet aan beginnen, ik zit al tot over mijn oren in het werk.
37. Wil je even buiten wachten?
38. Ik verveel me.
39. Wat je nu vertelt, daar ben ik het niet mee eens, want....
40. Ik wil het over iets anders hebben.
41. Het is belangrijk dat jij ook je steentje bijdraagt.
42. Ik wil zo snel mogelijk een afspraak met u maken, er is nogal haast bij.



43. Ik vind het erg vervelend.
44. Nee dat kan ik niet, want...
45. Nee, ik kan niet overwerken, ik ga naar de film.
46. Aardig dat u me wilt helpen maar ik los mijn problemen liever zelf op.
47. Dat is iets tussen mij en ... Ik heb liever niet dat jij daar iets over zegt.
48. Ik heb het gevoel dat je me niet serieus neemt.
49. Je hebt groot gelijk.
50. Dat vind ik een goed voorstel van je .
51. Je hebt groot gelijk dat je je ermee bemoeit.
52. Dat is waar, jij hebt gelijk.
53. Dat komt me slecht uit.
54. Ik heb nu wel tijd.
55. Ik vind het genoeg zo.
56. Ik heb nu geen tijd om te praten.
57. Ik zou het fijn vinden als je rekening hield met mijn wensen.
58. Dat kan ik beter zonder jou.
59. Kan de radio wat zachter?
60. Ik doe graag mee..
61. Ik wil je helpen.
62. Dat vind ik vervelend.