

ASSERTIVITEIT



Wat is assertiviteit?

Assertief zijn, betekent opkomen voor jezelf met respect voor de andere(n) en jezelf.

Je kan jouw standpunten en jouw behoeften kenbaar maken door jezelf duidelijk uit te drukken en respectvol te handelen.

Ik ben een assertieve huishoudhulp als:

- Ik me concentreer op wat ik wil zeggen en ik met respect spreek.

- Ik mijn behoeften en verzoeken op een nauwkeurige, beleefde, rustige en eerlijke manier uitdruk.
- Ik duidelijk zeg wat ik denk of wil, met respect voor de ander, zowel in mijn woordkeuze als in mijn gebaren.
- Ik de andere(n) aankijk wanneer ik spreek zonder te dreigen of hun blik te ontwijken. Zelfs als ik het niet eens ben met de andere(n) en er een conflict is.
- Ik de andere(n) niet probeer te manipuleren.



Voorbeelden

Uit het dagelijkse leven

Je staat in de supermarkt te wachten aan de kassa en plots komt er een mijnheer voor jou staan in de rij.

Een assertieve reactie kan de volgende zijn: "Hallo, ik sta hier al even in de rij en plots komt u voor mij staan, dit vind ik helemaal niet leuk. Kunt u achteraan aanschuiven, alstublieft? Dankuwel!"

Je hebt een avondje uit gepland met twee vriendinnen, Emma en Lisa. Emma stelt voor om alle drie hetzelfde topje en dezelfde broek te dragen. Jij voelt je niet zo goed in deze kleding en zegt dat je dit liever niet doet. "Ik draag dit liever niet, ik voel me comfortabeler en meer ontspannen als ik zelf kan kiezen wat ik aan doe."

Op het werk

Je klant heeft al enkele weken geen WC-reiniger meer in huis, hoewel je dit al gemeld hebt. Hoe reageer je assertief?

"Ik merk dat er nog geen WC-reiniger aanwezig is. Zonder dit product is het voor mij moeilijk om jullie toilet schoon te maken. Zo kan ik mijn werk niet goed doen. Ik zou het enorm appreciëren als jullie ervoor zorgen dat bij de volgende poetsbeurt er weer WC-reiniger aanwezig is."

Soms heb je klanten die je vragen om de auto te wassen, 10 minuten op hun kind te passen, het gras af te rijden,... Om taken uit te voeren die je niet mag doen. Deze moet je hoe dan ook weigeren, maar op de juiste manier. Durf te zeggen dat je dit niet mag doen, omdat ze niet toegelaten zijn. Ook al is dit niet gemakkelijk.



Tips en tricks

- Praat over je emoties in plaats van ze te tonen. Wanneer je boos bent, zeg dit, zonder te schreeuwen. Zeg dat je verdrietig bent in plaats van enkel te huilen.
- Check of je begrepen hebt wat de ander bedoelt.
- Let op je (non-verbale) houding als je iets zegt of bespreekt.

Hoe zeg ik iets op een assertieve manier?

1. Beschrijf de situatie nauwkeurig

"Ik kwam om 8 uur aan en er lag heel veel speelgoed verspreid over de woonkamer. In de keuken stonden de ontbijtborden met toast, chocolade en ontbijtgranen nog op tafel. Er was melk gemorst en de pyjama van het dochttertje lag op de grond. Op het aanrecht stond het vaatwerk van de vorige dag."

2. Geef je emotie weer

"Ik voelde me ontmoedigd, omdat het een groot huis is om op 3 uur schoon te maken. Ik dacht dat ik het nooit zou halen en had zin om te huilen."

3. Stel een oplossing voor

"Ik kan de keuken opruimen en poetsen, maar dan doe ik één slaapkamer niet of andersom. Wanneer ik heel het huis moet schoonmaken, zal dit langer dan 3 uur duren."

4. Gevolg van de oplossing

"Als ik meer uren heb, kan ik alles opruimen en schoonmaken. Zo is iedereen gelukkig: jullie omdat alles netjes en schoongemaakt is, en ik omdat ik goed werk geleverd heb."

