Oefening 0 - BIJLAGE 1

WAT IS PASSIEF, AGRESSIEF EN ASSERTIEF GEDRAG?

Dit is Tilly

Tilly is onzeker en kan moeilijk zelf beslissen.

Ze durft niet veel te zeggen en haar eigen mening geven is een probleem.

Tilly voelt zich minder dan de anderen. Zij doet wat anderen haar zeggen.

PASSIEF

Dit is Andrea

Andrea is bazig.

Ze voelt zich wel eens beter dan de anderen.

Ze beveelt graag en houdt geen rekening met anderen. Soms is ze brutaal en agressief.

AGRESSIEF

Dit is Anna

Anna voelt zich goed in haar vel en is zeker van zichzelf. Zij zegt wat zij denkt.

Daarbij denkt ze aan zichzelf, maar ook aan anderen. Anna is assertief.

ASSERTIEF

Oefening 0 - BIJLAGE 1

PASSIEF

Niet iedereen reageert steeds assertief. We willen vaak dat de ander ons aardig vindt of we willen de ander niet kwetsen of zijn/haar vriendschap verliezen. Daarom durven we bijvoorbeeld niet nee zeggen.

Eigenlijk zijn we dan **bang om afgewezen** te worden. We noemen dit **passief gedrag**.

- Je kruipt in je schelp (passief, timide gedrag), zoals **Tilly**
- Je durft niet zeggen wat je wilt
- Je bent bang om met iemand in conflict te komen
- Je houdt je stil
- Het lijkt wel dat je met de situatie akkoord gaat

ik < de andere

Voorbeeldzinnen:

- Eh ... als jij het zo wilt ... dan is dat prima.
- Ik weet niet of ik dat kan.
- Sorry dat ik dit vraag.
- Ik wilde je niet lastigvallen.

Gevolg: onvrede (bij jezelf).

AGRESSIEF

Doordat we bang zijn of ons schuldig voelen, kunnen we soms **bot en aanvallend** reageren. Of we gaan te ver in het verdedigen van onze eigen belangen. We houden dan te weinig rekening met de gevoelens van de ander. Dit noemen we **agressief** gedrag.

Je verdedigt jezelf door de ander aan te vallen, door kwaad te worden.
Je komt dus voor jezelf op, maar je doet dat op een agressieve manier.
Soms betrek je er zelfs anderen bij. Je wekt alleen agressie op. Zoals Andrea.

ik > de andere

Oefening 0 - BIJLAGE 1

Voorbeeldzinnen:

- Je moet...!
- Omdat ik het zeg...!
- Jij doet altijd... (bv. je eigen zin)!
- Jij doet nooit... (bv. wat ik vraag)!
- Wie heeft dat gedaan?!

Gevolg: Je krijgt ruzie. Agressie lokt agressie uit!

ASSERTIEF

Assertief zijn, betekent gepast reageren op een situatie. Hierbij is de basis **respect voor jezelf én voor de ander**. Je komt voor jezelf op. Je praat over je gevoel of je mening. Je doet dit echt op een rustige manier zonder de andere aan te vallen, zodat de ander jouw reactie kan aanvaarden.

Je bent zoals Anna.

ik = de andere

Voorbeeldzinnen:

- Ik zou graag ...
- Ik merk ...
- Kunnen wij even overleggen ...
- Ik denk dat wij ...
- Het lijkt mij beter dat ....
- Ik voel me...

Gevolg: je krijgt ruimte om te onderhandelen.

Assertief gedrag heeft te maken met **gelijkwaardigheid**!

Het is echter ook belangrijk dat je je assertieve reacties **non-verbaal (via je lichaamstaal) ondersteunt**. Dit maakt wat je zegt **geloofwaardiger** en **krachtiger**.

Oefening 0 - BIJLAGE 1

Hoe moet je je non-verbaal gedragen als je assertief wilt zijn?

- Je neemt een stevige lichaamshouding aan en een ontspannen gezichtsuitdrukking
- Je spreekt met een lage rustige stem
- Je maakt oogcontact
- Je afstand tot de persoon waarmee je spreekt
  (zie **Bijlage 1**: Achtergrondinformatie van Oefening 2 van Deel 4)

Waarom is het (voor sommigen) moeilijk om assertief te zijn?

- Je wilt de ander niet kwetsen
- Je bent bang om vriendschap te verliezen
- Je bent bang om afgewezen te worden
- Je voelt je schuldig tegenover de ander
- Je had vroeger vervelende ervaringen met een bepaalde persoon

Hoe assertief je kan zijn, hangt ook af van onder andere:

- Je zelfbeeld/zelfvertrouwen, hoe zie je jezelf?
- Waar je eigen grenzen liggen
- De situatie op dat moment
- Hoe je je op dat moment voelt
- De ervaringen die je in het verleden had
- Wat je in je eigen opvoeding als voorbeeldgedrag hebt gehad

Voor- en nadelen van assertief reageren:

Voordelen	Nadelen
- De personen waarmee je omgaat weten duidelijk hoe jij erover denkt. - De kans is groter dat ze rekening met je houden. - De kans op conflicten is kleiner. - Je zelfvertrouwen groeit. - Je hebt een 'eerlijke' relatie met anderen.	- Reacties van anderen zijn soms niet in te schatten. - Je moet je 'bloot' geven/ kwetsbaar opstellen. - Je moet duidelijk op de voorgrond treden. - Mensen verwachten dat je altijd zo bent.

Oefening 0 - BIJLAGE 1

7 Tips om assertiever te worden

1. Wees realistisch en overdrijf niet!

Niet: Ik heb deze taak totaal fout afgewerkt.

Wel: Ik heb deze taak op de onderdelen x en y niet goed gedaan.
De onderdelen a, b en c voldoen helemaal aan de verwachtingen.

2. Gebruik ik-boodschappen

Voor jezelf opkomen, begint met het gebruik van het woord 'ik'. Door in de ik-vorm te spreken maak je duidelijk dat je verantwoordelijkheid neemt voor je eigen uitspraken. Je geeft aan dat je vertrouwen hebt in je eigen gevoelens en uitspraken en dat je het belangrijk vindt om deze aan anderen door te geven. Bovendien is spreken in de jij-vorm aanvallend en beschuldigend.

Niet: Als je ergens mee zit, kun je je niet concentreren.

Wel: Als ik ergens mee zit, kan ik me moeilijk concentreren.

3. Zeg duidelijk wat je niet bevalt

Maak je verhaal heel duidelijk. Zorg ervoor dat er geen misverstanden kunnen ontstaan.

Niet: Jij luistert nooit naar wat ik zeg.

Wel: Toen ik mijn mening gaf over de inhoud van de opleiding, leek het alsof je niet luisterde.

Niet: Jij bent ongeïnteresseerd.

Wel: Als ik je vraag om naar het kantoor te komen, heb je geen tijd. Ik heb daardoor het gevoel dat je niet geïnteresseerd bent.

4. Formuleer positief

Maak op een positieve manier duidelijk wat je wil. Dit is veel minder aanvallend voor de ander. Bovendien wordt het risico op een negatieve of aanvallende reactie veel kleiner. Denk eraan: agressie lokt agressie uit!

Niet: Ik vind het niet leuk dat je me telkens onderbreekt.

Wel: Ik zou het fijn vinden als je me laat uitpraten en wacht met reageren tot ik ben uitgesproken.

Oefening 0 - BIJLAGE 1

5. Laat (ook) je lichaam spreken!

- Sta of zit rechtop met je schouders naar achteren.
- Hou je handen en voeten in bedwang. Geen gewiebel en gefriemel.
- Spreek rustig, met duidelijke stem.
- Praat met een rustige en vastbesloten toon, oprecht en duidelijk.
  Niet te luid, maar zeker ook niet te zacht.
- Onderstreep je woorden met gebaren.
- Maak oogcontact. Kijk de ander aan.

6. Durf iets weigeren (van de klant)

- Iets weigeren, doe je het best zo kort en duidelijk mogelijk. Indien je niet echt een reden hebt om te weigeren, is het beter geen reden te geven. Bijvoorbeeld: je kan je gevoel niet goed benoemen. Maar de klant gaat over jouw grens.
- Indien je er wel een duidelijke reden hebt, vertel die dan kort en krachtig.

  Bijvoorbeeld:

  Je vraagt me om het gras te maaien. Ik kan dit niet doen. Het is een taak die niet is toegelaten binnen de dienstenchequesector.

  Als de klant blijft aandringen, kan je 2 dingen doen:

  1. Je gaat op zoek naar een tussenoplossing.

  Bijvoorbeeld:

  Ik ken een tuinman in de buurt die uw gras kan komen maaien.

  2. Je blijft volhouden en blijft klaar en duidelijk zeggen dat je de taak niet wil en mag doen. Tip: gebruik niet te veel redenen/argumenten want dan vindt de klant misschien een punt om je toch te overtuigen. We noemen dit ‘de plaat blijft hangen’-methode.

  Bijvoorbeeld:

  Wat je mij vraagt, mag ik niet doen.

Oefening 0 - BIJLAGE 1

7. Het durven vragen van informatie

Heel wat gesprekken zijn soms niet duidelijk.

Zoals onder andere:

- Iemand gebruikt woorden die je niet verstaat.

  Bv. de klant spreekt een dialect dat je niet kent. Je weet niet wat hij/zij bedoelt.

- Je mening wordt gevraagd en je weet hierover niet genoeg om je mening te geven. Je hebt bijkomende informatie nodig.

  Bv. Je hebt nog nooit met een bepaald product gewerkt en de klant vraagt wat jij er van vindt?

- Je krijgt kritiek, maar voor jou is die kritiek niet echt duidelijk.

  Bv. De klant zegt dat je het huis niet goed gepoetst hebt.

Je kan passief reageren en doen alsof je het begrijpt. Maar je kan ook assertief reageren door te zeggen: Ik begrijp je niet. Kan je dit uitleggen?

Vaak durven we dit niet omdat we bang zijn dat de anderen ons dom zouden vinden. We zijn bang om uitgelachen te worden, kritiek of boze reacties te krijgen.

Assertief taalgebruik

WEL	NIET
- ik wil - ik wil niet - ik vind - ik heb liever niet dat - ik heb daar geen tijd voor - ik ben het niet met je eens - ik doe niet mee - ik leen je liever geen geld - ik wil het nu graag over iets anders hebben **= duidelijk taalgebruik**	- je of men - ik moet - ik kan niet - aarzeltaal: misschien, eigenlijk, een beetje, in principe, ... **= geen duidelijk taalgebruik**