

ASSERTIVITEIT



Doelstellingen

- Leerlingen kunnen de term assertiviteit in eigen woorden uitleggen.
- Leerlingen kunnen uit voorbeelden grenzen stellen op een assertieve manier.
- Leerlingen kennen het verschil tussen een agressieve, passieve en assertieve manier van antwoorden.



Oefening 1 Grenzen stellen

Methode

- Deze oefening kan je klassikaal doen of je kan de leerlingen in groepjes verdelen.
- Geef de leerlingen de fiche en laat ze dit overlopen.
- Opdracht: lees onderstaande situaties en vul ze aan op een assertieve manier. Je maakt je grenzen duidelijk op een manier die helder is voor de klant, zonder aanvallend te zijn.
- Daarna worden de antwoorden klassikaal overlopen.
- Uitbreiding
Je kan de antwoordmogelijkheden als meerkeuzevragen aan de leerlingen geven. Dan is de opdracht dat ze een keuze maken en deze ook motiveren.

Nabespreking

- Welke manier van antwoorden verkies jij en waarom?
- Wat is assertief zijn voor jou?
- Vind je het moeilijk om assertief te zijn?
- Wat neem je mee tijdens je stage?

› Situatie 1: Extra taken weigeren

Sarah werkt als huishoudhulp bij de familie Janssen. Ze is net begonnen met stofzuigen als mevrouw Janssen binnenkomt.

«Sarah, zou je vandaag de auto kunnen wassen? Hij is al weken vuil.»

Sarah voelt zich ongemakkelijk. Ze weet dat je als huishoudhulp geen auto's mag wassen. Ze ademt rustig in en zegt:

Antwoorden voor de leerkracht

Gepaste assertieve reacties

- «Ik kan de auto niet wassen, dat valt niet onder mijn taken.»
- «Ik wil je graag helpen, maar een auto wassen mogen wij niet doen. Ik wil zowel jou als mezelf niet in de problemen brengen.»

Ongepaste assertieve reacties

- «Nee, dat doe ik echt nooit!» (Agressief)
- «Ik heb daar vandaag geen tijd voor.» (Ontwijkend)
- «Dat is niet mijn probleem.» (Onbeleefd)
- Stilzwijgend de taak weigeren (Passief)
- «Dat kan ik echt niet, wat een onzin!» (Boos)



Situatie 2: Onduidelijke instructies

Mohamed helpt bij meneer De Vries, een wat chaotische weduwnaar. «Maak de keuken maar schoon,» zegt meneer De Vries. Mohamed wil graag goed werk leveren en vraagt:

Antwoorden voor de leerkracht

Gepaste assertieve reacties

- «Kan je even met mij in de keuken tonen wat je concreet wil dat ik schoonmaak?»
- «Het is voor mij niet echt duidelijk wat ik dan moet doen, wat verwacht je precies?»
- «Kan je mij wat extra uitleg geven over hoe je precies wil dat ik de keuken schoonmaak?»
Extra uitleg: we leggen de nadruk op het woord «precies» omdat de taak niet helder is voor de huishoudhulp. Door het te specificeren maken we dit duidelijk.

Ongepaste assertieve reacties

- «Ik snap er helemaal niks van!» (Gefrustreerd)
- Zonder iets te vragen gewoon maar wat doen (Passief)
- «Dat is echt geen duidelijke uitleg van jou!» (Beschuldigend)
- Geïrriteerd zuchten of met de ogen rollen (Non-verbaal agressief)

Situatie 3: Ongemakkelijk voelen

Sander poetst bij een drukke zakenvrouw die geïrriteerd overkomt. De vrouw zucht: «Kun je niet wat sneller werken? Je doet maar wat.» Sander voelt zich gekwetst maar blijft rustig:

Antwoorden voor de leerkracht

Gepaste assertieve reacties

- «Ik vind de manier waarop je dit zegt niet prettig.»
- «Ik begrijp dat je wil dat ik sneller werk. Ik probeer de taken zorgvuldig af te werken. Kunnen we samen bekijken wat jij belangrijk vindt en wat ik in de toekomst anders aanpak?»
- «Kunnen we dit aub even bespreken? Wat bedoel je hiermee?»
- «Ik voel me niet op mijn gemak met deze toon.»

Ongepaste assertieve reacties

- «Jij bent een verschrikkelijke persoon!» (Aanvallend)
- Boos worden en roepen (Emotioneel)
- Helemaal niks zeggen (Onderdanig)
- «Dat zie je van hier, als je zo het vraagt. Ik zal nog wat trager werken...» (Agressief)

Situatie 4: Teveel taken

Emma krijgt te horen van mevrouw Janssens dat ze vandaag op 3 uur tijd:

Het hele huis (3 slaapkamers, 1 badkamer, woonkamer, keuken, inkomhal, gang, berging en wasplaats) moet schoonmaken:

- Dweilen
- Stofzuigen
- Ramen poetsen
- Was opvouwen
- Afstoffen
- ...

Emma beseft dat dit teveel is voor de beschikbare tijd. Ze zegt tegen mevrouw Janssens:

Antwoorden voor de leerkracht

Gepaste assertieve reacties

- «Dit lijkt me teveel om in de afgesproken tijd te doen.»
- «Ik wil graag helpen, maar dan hebben we meer tijd nodig. Ofwel bekijken we samen welke taken dat je wenst dat echt gedaan moeten zijn.»
- «We kunnen beter afspreken wat echt prioriteit heeft.»

Ongepaste assertieve reacties

- «Het is onmogelijk om dit allemaal te doen!» (Wanhopig)
- Zonder iets te zeggen taken half afmaken (Passief)
- «Het is hier altijd hetzelfde, veel te veel vragen!» (Beschuldigend)
- Beginnen te discussiëren of ruzie te maken (Agressief)



Scan mij voor meer info: ontdek onze softskill fiche en bijhorende video's.



ASSERTIVITEIT

Naam :



Oefening 1 Grenzen stellen

Lees onderstaande situaties en vul ze aan op een assertieve manier. Je maakt je grenzen duidelijk op een manier die helder is voor de klant, zonder aanvallend te zijn.

Situatie 1: Extra taken weigeren

Sarah werkt als huishoudhulp bij de familie Janssen. Ze is net begonnen met stofzuigen als mevrouw Janssen binnenkomt.

«Sarah, zou je vandaag de auto kunnen wassen? Hij is al weken vuil.»

Sarah voelt zich ongemakkelijk. Ze weet dat je als huishoudhulp geen auto's mag wassen. Ze ademt rustig in en zegt:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Situatie 2: Onduidelijke instructies

Mohamed helpt bij meneer De Vries, een wat chaotische weduwnaar. «Maak de keuken maar schoon,» zegt meneer De Vries. Mohamed wil graag goed werk leveren en vraagt:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Situatie 3: Ongemakkelijk voelen

Sander poetst bij een drukke zakenvrouw die geïrriteerd overkomt. De vrouw zucht: «Kun je niet wat sneller werken? Je doet maar wat.» Sander voelt zich gekwetst maar blijft rustig:

Situatie 4: Teveel taken

Emma krijgt te horen van mevrouw Janssens dat ze vandaag op 3 uur tijd het hele huis (3 slaapkamers, 1 badkamer, woonkamer, keuken, inkomhal, gang, berging en wasplaats) moet schoonmaken:

- Dweilen
- Stofzuigen
- Ramen poetsen
- Was opvouwen
- Afstoffen
- ...

Emma beseft dat dit teveel is voor de beschikbare tijd. Ze zegt tegen mevrouw Janssens:
