

## Podcast: assertiviteit op het werk

**Je hebt het enorm druk en je collega vraagt voor de zoveelste keer of je een taak van hem kan overnemen. Je durft niet te weigeren. Achteraf ben je kwaad op jezelf omdat je hebt toegegeven. Herken je deze situatie? Wij geven tips om assertief te reageren.**

We schetsen zes situaties waarin je gesprekspartner jou op een of andere manier probeert te beïnvloeden of voor zijn kar te spannen. We vertellen er telkens bij hoe je op een assertieve manier kan reageren.

### 1. Een collega probeert je te overhalen om iets te doen dat je eigenlijk niet wil.

Mogelijke reactie: toon begrip voor zijn situatie, maar geef je eigen standpunt en blijf dit herhalen. Negeer de zijpaden waarop hij je probeert te lokken. Zonder boos te worden of je stem te verheffen, blijf je herhalen wat je zelf wilt. Let er wel op dat je blijft luisteren. Gebruikt hij eerlijke argumenten om je te overtuigen, zoek dan naar een compromis.

### 2. Een collega heeft kritiek op jou.

Mogelijke reactie: ga niet in de verdediging. Zoek geen verontschuldigungen of uitvluchten.

- **Heb je daadwerkelijk een fout gemaakt?** Geef dit dan gewoon toe. Je komt zelfverzekerder over als je je fouten erkent. Dit dwingt zelfs respect af!
- **Heb je het gevoel dat de ander het achterste van zijn tong niet laat zien** en nog andere punten van kritiek heeft? Vraag dan wat hem precies stoort. Bijvoorbeeld: 'Ik begrijp het niet, waarom zeg je dat?', 'Waaróm vind je het verkeerd dat ik dat doe?' of 'Daar ben ik me in het verleden niet bewust van geweest. Leg je het me even uit?' Zo krijg je alle bezwaren open op tafel. Besef wel dat je de ander op deze manier uitnodigt om nog meer kritiek te geven.

### 3. Een collega stelt je een vraag. Jij vermoedt dat hij bijbedoelingen heeft.

Mogelijke reactie: stel op jouw beurt een vraag. Bijvoorbeeld: 'Hoe bedoel je?' of 'Waarom vraag je dit?' Met zo'n vraag maak je een bocht terug naar de andere en kom je meer te weten. Bovendien creëer je extra tijd om te bedenken hoe je gaat reageren op zijn vraag.

### 4. Een collega zegt iets tegen je, maar jij hebt het gevoel dat zijn lichaamstaal wat anders uitdrukt.

Mogelijke reactie: stap af van de feitelijke inhoud van het gesprek en wijs de ander op zijn lichaamstaal. Bijvoorbeeld: "Je zegt wel dat het je niet uitmaakt dat onze afspraak niet doorgaat, maar ik merk aan je gezicht en aan je stem dat je teleurgesteld bent. Is dat zo?" Mensen onthullen hun ware gevoelens vaak via hun lichaamshouding.

### 5. Je hebt een conflict met een collega en praat niet meer met elkaar.

Mogelijke reactie: neem zelf het initiatief om de situatie uit te klaren. Stap op hem af en geef aan dat je een gesprek wilt. Breng jezelf op een punt dat je niet meer terug kan; zo dwing je jezelf om de communicatie terug op te nemen. Hoe langer je wacht met communiceren, hoe meer je emoties de bovenhand halen. Je gezond verstand verdrinkt in negatieve gevoelens, en je kan niet meer rustig nadenken. Laat het niet zo ver komen.

### 6. Een collega is aan het vitten over iets.

Mogelijke reactie: ga niet in op de kritiek en maak je ervan af met een nietszeggende

opmerking. Zeg bijvoorbeeld: 'Zo zou je het ook kunnen zien...' of 'Ja, het is niet altijd gemakkelijk...'. Het conflict wordt hiermee niet opgelost, maar er is nu een betere gespreksbasis. Je geeft de andere 'schijnbaar' gelijk om zijn vitterige gedrag te stoppen.