

Proefles

.....

Secretary Management Master



Thema: Assertiviteit of krijg meer voor elkaar met lef



Door

Hanneke Steenbekkers

trainer Secretary Management Master

.....

www.secretary.nl/master

 **Secretary**
Management Institute

Assertiviteit: krijg meer voor elkaar met lef

Lef, wat is dat? Volgens het woordenboek is het Bargoens voor durf. Het heeft dus te maken met durven. Durven op te staan, durven sterk te staan (terwijl je het gevoel hebt dat niet te kunnen doen of te zijn!). Hier gaat het vooral over dat je meer voor elkaar krijgt met lef, voor jezelf en voor je manager.

Durf heeft ook te maken met assertiviteit:

“Als je laat zien wat je wilt, vergroot je de kans dat je krijgt wat je wilt.”

Assertief betekent zelfbewust, zelfverzekerd, met zelfvertrouwen. Assertiviteit komt van het Engelse werkwoord 'to assert', dat 'bevestigen' betekent.

Assertief zijn wordt gedefinieerd als het opkomen voor je eigen belangen, zonder dat je daarbij de belangen van een ander geweld aandoet. Je bent je bewust van je eigen belang en het organisatiebelang, jouw bedoeling en die van de organisatie, jouw rechten en plichten en die van de organisatie. Je komt op voor jezelf en je organisatie.

Het vreemde is dat velen van ons wel kunnen opkomen voor de belangen van de organisatie, maar minder goed voor zichzelf. Terwijl opkomen voor jezelf noodzakelijk is! Ook jij moet voldoen aan de eisen die de organisatie stelt, ook jij dient op de hoogte zijn van de missie/visie/strategie van de organisatie en daarnaar te handelen. Dan ontkom je er ook niet aan om die belangen, die ook jouw belangen zijn, te volgen. Uiteraard zonder de relatie met de ander te schaden.

In principe is assertiviteit gericht op continuïteit, op het open houden van de communicatie met anderen. Door het open, eerlijke en directe karakter van assertiviteit, kan assertief gedrag de communicatie met de ander juist stimuleren. En dat komt het organisatiebelang weer ten goede.

Tips om je assertief te gedragen

Durf 'nee' te zeggen! Het bespaart je veel tijd. Tijd die je beter aan de gezamenlijke belangen kunt besteden.

Vergeet ook niet dat jij een rol hebt in de organisatie, naast de directie. Vaak ben je een verbindende factor in de organisatie en wordt er via twee kanten aan je getrokken. Als je dan niet voor jezelf opkomt, sneeuw je onder.

Op het moment dat je geconfronteerd wordt met een (onterechte) eis van een ander, kun je de volgende stappen zetten:

- zoek eerst uit wat de ander van je wil, zodat dat heel duidelijk en concreet voor je is;
- stem in met de waarheid die in de woorden van de ander zit/kan zitten, of met het recht van de (kritiserende) ander op zijn eigen mening;
- op deze plaats kun je het eens zijn met de ander, overigens zonder dat je daarmee zegt dat je ongelijk hebt. Leg je mening of behoefte niet uit en verdedig dit ook niet. Hiermee verzwak je je positie;
- vertel vervolgens dat je toch niet wilt doen wat de ander van je vraagt. Blijf rustig, kwaad worden helpt niet (integendeel). Zet de juiste non-verbale acties in: pas je gedrag aan naar wat je zegt.

Assertief, agressief, passief: het verschil

Assertiviteit verschilt van agressiviteit en passiviteit. Agressie kenmerkt zich door het gericht zijn op het eigen belang, zonder rekening te houden met de elementaire rechten van anderen. Bij passiviteit (oftewel sub-assertief gedrag) cijfert de betrokkene zichzelf weg. Sub-assertieve mensen hebben weinig zelfvertrouwen en zijn vaak niet overtuigd van hun eigen vaardigheden en bekwaamheden.

Sub-assertief gedrag: snel toegeven, stil blijven, onenigheid vermijden, ‘ik ben niet oké, jij bent oké’. Niet voor jezelf opkomen, de verantwoordelijkheid bij een ander neerleggen, over je heen laten lopen, geen nee durven zeggen.

Voordelen sub-assertief gedrag:

- geen onenigheid;
- geen spanning.

Nadelen sub-assertief gedrag:

- werk doen waar je geen zin in hebt of waarvoor je niet benoemd bent;
- anderen weten niet wat ze aan je hebben of wat ze aan je over kunnen laten;
- je krijgt een rotgevoel over jezelf.

Agressief gedrag: overheersen van anderen, negeren van anderen, ‘ik ben oké, jij bent niet oké’. Je zin doordrijven, desnoods door de ander te kwetsen. Nee, daar heb ik geen zin in, zoek het zelf maar uit.

Voordelen agressief gedrag:

- het geeft je, kortdurend, een goed gevoel;
- je krijgt je zin voor dit moment.

Nadelen agressief gedrag:

- de relatie met de ander lijdt eronder;
- je maakt meer kapot dan je lief is.

Assertief gedrag: duidelijk formuleren van eigen wensen, spreken voor jezelf, helder en respectvol uiten van kritiek en waardering, 'ik ben oké, jij bent oké'. Voor jezelf opkomen zonder een ander te kwetsen.

Voordelen assertief gedrag:

- je wint meer respect, voor jezelf en anderen;
- je houdt de relatie in stand.

Nadelen assertief gedrag:

Geen 😊

Non-verbale communicatie: belangrijk!

Assertiviteit wordt voor een groot deel bepaald door je non-verbale communicatie. Je houding en je manier van spreken geven allerlei tekenen af aan de ander die daaruit afleidt 'hoe de vlag ervoor staat'. Non-verbaal gedrag is te sturen, ook door jou!

Tijdens de les oefenen we met verbaal en non-verbaal gedrag. De docent laat je ervaren hoe krachtig non-verbale communicatie is. We gaan in op:

- *iemand aankijken;*
- *manier van spreken;*
- *lichaamshouding.*

Verzoek doen, verzoek weigeren en grenzen stellen

Hoe gemakkelijk het ook lijkt om iemand een verzoek te doen, in de praktijk vinden veel mensen het bezwaarlijk om een ander iets te vragen. Je wilt misschien niet lastig zijn of je bent bang dat de ander 'nee' zegt.

Een verzoek kunnen doen is een belangrijk aspect van assertief gedrag. Als je op een vriendelijke manier een verzoek doet en de ander heeft het recht om je verzoek te weigeren, hoeft het doen van een verzoek geen enkel probleem te zijn.

Wel is het belangrijk dat je het verzoek op een goede manier doet:

- bedenk van tevoren wat je wilt zeggen;
- zeg dat je iets wil vragen;

- doe het direct, duidelijk en in de ik-vorm.

Een verzoek weigeren is ook lastig, vooral voor mensen met sub-assertief gedrag. Ook hiermee oefenen we tijdens de les, vooral om sub-assertief gedrag te herkennen (ook bij een ander). **Als je op een assertieve manier een verzoek weigert, zegt je duidelijk nee en geef je de reden voor je weigering.** Ter bevordering van de relatie kun je direct proberen om tot een afspraak te komen. Dit wordt vaak nagelaten. Ondanks dat je nee zegt (voor dat moment) kun je meedenken in het zoeken naar alternatieven voor de ander.

Met het rustig en duidelijk aangeven van je grenzen vergroot je je zelfrespect en het respect van anderen voor je gevoelens en wensen. Als je niet aangeeft wat je denkt, voelt en wilt, nodig je anderen uit om over je heen te lopen. Vaak gebeurt het omdat anderen niet weten wat er in je omgaat en wanneer voor jou de maat vol is. Ze kennen je grens niet. Anderen nemen de ruimte die wij hen geven.

Een aantal zaken is van belang bij het aangeven van je grenzen:

- spreek in de ik-vorm: dat komt geloofwaardig en respectabel over en je verschuilt je niet;
- oordeel of normaliseer niet;
- wees concreet en rechtstreeks;
- vermijd: 'ik kan niet', 'ik moet', 'ik mag niet'. Gebruik: 'ik wil' en 'ik vind'.

Samengevat

Assertief zijn wil zeggen dat je helder aangeeft hoe je over iets denkt en wat je wilt. Assertief zijn wil niet zeggen dat je altijd maar probeert je zin te krijgen. In geval van onenigheid kun je altijd nog proberen om tot een compromis te komen. En soms, gaat de wil van je manager boven jouw wil uit...

Ook:

- durf fouten te erkennen en kom meteen met de oplossing;
- neem initiatief en doe een voorstel: 'ik stel voor dat we...';
- durf vragen te stellen (de domste vraag is de vraag die je niet durft te stellen!).

Een nawerkopdracht

Iedere lesdag van de Secretary Management Master eindigt met een nawerkopdracht. We geven je hieronder een voorbeeld van een nawerkopdracht van, bijvoorbeeld, dag 5.

Zoek op het internet een test over assertiviteit of maak er een zelf. In deze test moeten vragen voorkomen over (sub-)assertiviteit en agressiviteit. Vraag je manager en twee of drie collega-managers van hem/haar om deze test in te vullen, zowel voor henzelf als voor jou. Vul zelf ook de test in voor jezelf en voor de bevroegde managers.

Leg de uitslagen naast elkaar:

- de testen gemaakt door de managers over zichzelf;
- de testen gemaakt door de managers over jou;
- de testen gemaakt door jou over de managers;
- de test gemaakt door jou over jezelf.

Zoek de verschillen en overeenkomsten en bespreek deze met de managers. Schrijf hierover een stuk van maximaal twee A4-tjes. Bespreek met hen ook het onderdeel grenzen stellen en omgaan met verzoeken. Hoe doen zij dat? Zijn er tips? Trucs?

De volgende elementen dienen in je opdracht terug te komen:

- Assertiviteit
- Sub-assertiviteit
- Agressiviteit
- Grenzen stellen
- Omgaan met verzoeken
- En de relatie met (non)verbaal gedrag

Succes!

Alle nawerkopdrachten zijn input voor de uiteindelijke scriptie die je schrijft. Zie deze scriptie als jouw persoonlijk groeitraject voor de toekomst. Je leert kort en bondig schrijven en hebt uiteindelijk de ervaring om voorbereidende stukken voor jouw manager te schrijven.

Zie je op tegen het schrijven van een scriptie? Dan ben je niet de enige! Ja, dit lukt je zeker, want je staat er niet alleen voor: jouw manager, docent én medecursisten zijn jouw coach. [Lees hier diverse voorwoorden van deelnemers die de scriptie afgerond hebben.](#)

Meer weten over de opleiding Secretary Management Master?

Als topsecretaresse moet je van veel zaken op de hoogte zijn en op het niveau van jouw manager meedenken: je gaat sterker fungeren als directiesecretaris.

Tijdens de jaaropleiding Secretary Management Master werk je intensief aan jouw assertiviteit en krijg je goed inzicht in het werkveld van jouw manager(s). Je neemt een deel van zijn/haar taken over en je maakt een gigantische stap in je persoonlijke ontwikkeling.

Deze unieke bedrijfskundige opleiding is gericht op senior management assistentes, (directie)secretaresses of personal assistants met HBO denk- en werkniveau en enkele jaren werkervaring. Gedurende één jaar leer je jouw bedrijf beter kennen en zie je meer verbanden tussen diverse afdelingen. Je ontwikkelt een stabielere persoonlijkheid en je zet jouw eigen gedrag bewust in om anderen te beïnvloeden.



Gedurende de hele opleiding is het tempo hoog en krijg je persoonlijke begeleiding van de docent. Je kunt met al jouw vragen te allen tijde bij haar terecht!

Lees meer over deze opleiding: www.secretary.nl/master