

HULPMIDDEL GRENZEN STELLEN EN NEE ZEGGEN

Jij wilt iemand een verzoek doen:

- Bepaal het resultaat wat je wilt
- Wees duidelijk & specifiek
- Toon begrip voor de ander
- Zeg hoe u zich voelt
- Herhaal uw verzoek
- Als de ander uw verzoek afwijst, stel een compromis voor.

Iemand doet een verzoek aan jou:

Als je aan het verzoek kunt en wilt voldoen, prima.

Als je er eigenlijk niet aan kunt of wilt voldoen, zeg je dat dan? En hoe doe je dat?

Weet:

De ander heeft het recht om je een verzoek te doen.

En jij hebt het recht om een verzoek te weigeren!

Hoe weiger je een verzoek op een assertieve, en directe en respectvolle wijze?

De niet-assertieve medewerker zal het moeilijk vinden om een verzoek te weigeren, en dit oplossen door-tegen zijn eigen gevoel of belang in- in te stemmen met het verzoek. Of hij wringt zich in alle bochten om het verzoek te weigeren op een manier dat hij er niet de verantwoordelijkheid voor krijgt. Bijvoorbeeld door een excuus te verzinnen, te hakkelen en te stamelen, gebruik van woorden als 'eigenlijk' en 'misschien', te doen alsof hij het verzoek niet gehoord heeft, 'ja' te zeggen en 'nee' te doen of bot reageren.

Hoewel het vaak de intentie van de medewerker is om vooral aardig gevonden te blijven, is het effect eerder averechts.

Een assertieve afwijzing zal de medewerker eerder het respect van zijn omgeving opleveren. De ander hoeft dan niet te gissen naar de betekenis en de consequenties van een 'nee' of 'ok dan maar' en weet waar hij aan toe is.

Tips voor een assertief 'nee':

1. Herken je 'bottom-line'
Ben eerlijk naar jezelf: Kun je aan het verzoek voldoen? Wil je aan het verzoek voldoen? Neem een beslissing over wat je de ander in ieder geval niet kunt bieden.
2. Zeg nee
Niet 'uhm', 'ja maar', maar een helder en ondubbelzinnig 'nee'.
3. Geef de reden van je weigering.
4. Indien nodig, herhalen.
5. Indien mogelijk, denk mee
Misschien kun je meedenken over een andere oplossing, een alternatief. Of wil je je bereidheid tonen om op een ander moment wel bij te springen. Geef dat aan.

Helderheid en eerlijkheid is de kracht van assertiviteit.

Heldere en eerlijke communicatie waarbij rekening gehouden wordt met de belangen aan beide kanten.

Dit komt de relatie en het resultaat op het werk ten goede!