

## Ho, halt, stop!

Ik ben heel trots op Karin. Karin is directiesecretaresse en een klant van mij. Tot voor kort ging ze al smoezen verzinnend door haar werkende leven. Vragen van collega's waarop ze geen 'nee' durfde te zeggen, pareerde ze met excuses en ontwijkingen.

'Sorry hoor, maar eigenlijk heb ik nog een klus voor Kees-Jan te doen. Bovendien móet ik vandaag iets eerder weg: mijn dochtertje is grieperig en net vanavond laat de oppas het afweten. Je kent het wel, de wet van Murphy. Dus, als je het niet erg vindt ... Maar natuurlijk wil ik je graag helpen, het is alleen dat ... Oké dan, wanneer moet dat verslag op je bureau liggen?'

Karin maakte met veel omhaal van woorden van een eenvoudig 'nee' een lang verhaal vol draaierijen en spijtbetuigingen. Vaak bood ze niet eens weerstand. Maar dat behoort nu tot het verleden. Voortaan geen 'sorry', 'eigenlijk' of smoezen meer voor Karin, maar een duidelijk, vriendelijk en respectvol 'nee'.

Welke stappen heeft Karin nu ondernomen om al die verbale aanvallende bewegingen af te weren? Heel simpel, door wekelijks één op maat gesneden assertiviteitsstap te zetten. Voor Karin waren dat om te beginnen de vragen: wat wil ik nu precies en wat voel ik daarbij? De volgende stap was actie ondernemen naar Corina, haar assistente die het altijd nét druk had op de momenten dat Karin een beroep op haar deed. Via Kees-Jan, haar teamgenoot, voerden we de moeilijkheidsgraad op en belandden uiteindelijk bij Roderick, haar leidinggevende. Dé ideale tegenstander voor ons doel: 'nee' zeggen tegen een moeilijke persoon over een moeilijk onderwerp. Met inspanning van al haar krachten leerde Karin zich in het assertieve spel te bekwamen. En ze bracht haar werkzaamheden tot de juiste proporties terug, zodat ze nu – in combinatie met thuiswerken – op redelijke tijdstippen huiswaarts kan keren.

Wat is nu het geheime recept om van weinig assertief gedrag naar duurzaam assertief gedrag door te stromen? Afgezien van de vele oefeningen die Karin op haar pad heeft meegekregen, geldt als basis de volgende gouden regel: spreek in de ik-vorm. Hanteer vaker de woorden 'willen' en 'vinden' dan 'niet kunnen' of 'moeten'. Houd het kort en algemeen, geef geen gedetailleerde uitleg, verdedig je niet. Zo vermijd je onnodige discussies. Kom met een voorstel. Toon begrip voor de ander. En houd vriendelijk maar beslist voet bij stuk.

En nu? Nu voelt Karin zich zo weerbaar en zelfbewust dat ze ook wil leren assertief met kritiek om te gaan. Maar vooralsnog hebben haar stappen om 'stop!' te zeggen meer rust in haar leven gebracht.

Ursela van Stekelenburg

Auteur, coach en consultant

[www.hoehaalikhetbesteuitmezelf.nl](http://www.hoehaalikhetbesteuitmezelf.nl)

[www.cleverwise.nl](http://www.cleverwise.nl)

ursela@cleverwise.nl