

# Mini-cursus Assertiviteit

Communiceren is een kunst. Daar zijn we ons in deze organisatie maar al te goed van bewust. Het is geen uitzondering dat gesprekken met een arts, een geliefde of zelfs een wildvreemde een andere aanpak behoeven wanneer jouw ziekte van acuut naar langdurig gaat. Je wil in je gesprekken natuurlijk niet onbegrepen worden en vooral jouw gespreksdoel op een vlotte wijze bereiken. Laat assertieve communicatie nu net een goede manier zijn om voor jezelf, je belangen en je doelen op te komen.

## **Assertieve communicatie is communicatie waarbij je opkomt voor jezelf en je zowel respect voor jezelf als voor de ander toont in de**

**situatie.** We spreken over een situatie omdat je altijd communiceert, ook als je niet praat.

Volgens een onderzoek van professor Mehrabian communiceren we voor 55% non-verbaal, dus zonder woorden maar met lichaamstaal, houding, kleding, etc. Paraverbale communicatie of beter gezegd de manier waarop we communiceren (luid, zacht, geagiteerd,...) neemt 38% in beslag. Dan blijft er nog 7% over voor de eigenlijke woorden die we uitspreken. Hoewel we dit onderzoek met een korreltje zout moeten nemen, geeft het een algemeen beeld van hoe onze communicatie eruitziet. We willen dan ook graag dat je dit in je achterhoofd houdt wanneer je een moeilijk, zakelijk, meelevend of medisch gesprek voert.

Je mate van assertief communiceren hangt vaak samen met verschillende factoren zoals cultuur, opvoeding, levensgebeurtenissen, maatschappij, sociale status, mensen waarmee je omgaat en zo veel meer. De ene beschikt van nature over het assertieve kantje, de ander moet er zijn stinkende best voor doen. Deze mini-cursus helpt jou op weg met een aantal tips om jouw gesprek op een fijne assertieve manier vorm te geven.

In deze mini-cursus vind je informatie over:

- De vier communicatietypes
- Tips & tricks om assertief te communiceren
- Specifieke techniek om een boodschap assertief te brengen
- Feedback geven en ontvangen
- Spelbrekers

# De vier communicatietypes

In onze communicatie onderscheiden we grof gezien vier types. We lichten de vier types toe met voorbeelden. Wie weet herken jij je wel in een van deze beschrijvingen.

## Type 1: Het assertieve type Lieve

Het assertieve type vindt het belangrijk om op te komen voor zichzelf en de ander. Ze houdt haar eigen belangen in de gaten, maar ook die van de ander. Haar stijl is mild, maar toch direct. Lieve zegt op een vriendelijke, doch duidelijke toon wat ze nodig heeft en waar het voor staat.

**Houdt rekening met:** zichzelf en de ander

**Voorbeelden van zinnen die Lieve uitspreekt:**

'Bedankt voor je voorstel. Ik kan hier helaas niet mee akkoord gaan omdat...'

'Sorry, maar ik kan die avond niet. Ik kom graag een andere keer.'

'Ik vind het erg jammer, maar vandaag kan ik geen bezoek ontvangen, ik voel me niet goed genoeg.'

## Type 2: Het agressieve type Sofia

Het agressieve type wil haar belangen zo goed mogelijk verdedigen. Het maakt niet uit wie ze daarvoor moet kwetsen. Zij moet en zal haar doel bereiken, ongeacht hoe de ander dit ervaart. Sofia walst niet zelden over haar gesprekspartners heen om haar gelijk te halen of om zichzelf te verdedigen.

**Houdt rekening met:** zichzelf

**Voorbeelden van zinnen die Sofia uitspreekt:**

'Die behandeling is totale flauwekul. Zelfs de grootste domkop zou hier nog niet mee akkoord gaan.'

'Ik kom niet.'

'Blijf maar gewoon weg. Ik heb helemaal geen behoefte aan jullie gezelschap.'

## Type 3: Het passieve type Jim

Het passieve type wil niemand kwetsen en iedereen te vriend houden. Hierdoor verliest hij zichzelf en zijn belangen uit het oog. Ook al wil hij iets stiekem niet, toch zal hij het beste van

zichzelf geven om de ander te plezieren of niet te kwetsen. Dit type is van zeer goede wil en wil vaak door iedereen aardig gevonden worden. Jim doet veel voor de ander ten koste van zichzelf.

**Houdt rekening met:** de ander

**Voorbeelden van zinnen die Jim uitspreekt:**

'Oké, ik ga helemaal akkoord.' (Hoewel Jim eigenlijk een andere mening heeft)

'Ik zal er alles aan doen om er te zijn.'

'Kom maar, ik zorg er wel voor dat ik me goed genoeg voel om jullie te ontvangen.'

## Type 4: Het passief-agressieve type Tijn

Het passief-agressieve type durft men ook wel het manipulatieve type te noemen. Het is iemand die niet helemaal van slechte wil is, maar ook niet helemaal eerlijk is.

De passief-agressieve communicator zal niet direct zeggen waar het op staat of hij zal gewoon *ja* zeggen en *nee* doen. Het is niet altijd makkelijk om de passief-agressieve medemens te ontmaskeren, soms maakt hij gewoon gebruik van een mechanisme dat hij zich onbewust eigen heeft gemaakt.

**Houdt rekening met:** zichzelf, af en toe met de ander

**Voorbeelden van zinnen die Tijn uitspreekt:**

'Pffff, ik heb vast geen andere keuze dan akkoord gaan?'

'Ik zal wel komen als het echt moet.' (Tijn komt vervolgens niet)

'Ik zal jullie dan maar ontvangen zeker?'

In welk type herken jij jezelf? Kijk eens kritisch naar hoe jij communiceert met de ander.

- Praat je altijd zoals Lieve of vertoon je trekjes van Sofia wanneer je moe bent?
- Zijn er bepaalde mensen die de rol van Tijn in jou triggeren?
- Of ben jij meer een Jim als je in gesprek gaat met iemand die over jouw gezondheid moet beslissen omdat je deze hoger op de hiërarchische ladder plaatst?

Het is niet ondenkbaar dat je meerdere types bent in verschillende fases en op verschillende momenten in je leven. Soms verander je zelfs van type op verschillende momenten van de dag of met verschillende soorten gesprekspartners. Hier is niets mis mee. Het belangrijkste is dat je bepaald gedrag in jezelf herkent, want dan kan je het ook aanpassen. Wij streven er als organisatie naar dat elke medewerker weet hoe hij assertief voor de dag kan komen. Dat assertief zijn voor sommigen een leerschool is, daar zijn we ons van bewust. Niemand is perfect en iedereen stapt wel een keer met het verkeerde been uit bed. We zijn allemaal wel

eens Sofia, Jim of Tijn. Toch zijn we ervan overtuigd dat we makkelijk Lieve kunnen zijn met de juiste tools in handen en met de juiste kennis.

## Tips en tricks voor assertieve communicatie

Er is geen eenduidig recept voor assertieve communicatie. Elk gesprek en elke gesprekspartner is nu eenmaal anders. We hebben daarom een hoop tips verzameld die je ondersteunen om assertief te zijn. Experimenteer en probeer de tips allemaal uit. Roept een bepaald thema heel veel weerstand of zelfs boosheid op? Dan zou het zomaar kunnen dat die tip juist voor jou bedoeld is.

Je hoeft ook niet alles meteen goed te kunnen. Oefen voordat je met het echte werk begint eens met een gesprekspartner waar je altijd veilig mee kunt communiceren. Geef elkaar daarna eerlijke feedback. Een goede voorbereiding is vaak al het halve werk om goed beslagen ten ijs te komen.

- **Let op je lichaamstaal:**

Treed de ander tegemoet met een open houding, maak oogcontact en vergeet niet te glimlachen. Vergeet niet op je ademhaling te letten. Adem ontspannen in en uit via je buik, dat helpt om de rust te bewaren. Zet daarnaast je beide voeten stevig op de grond. Als je goed geaard bent, kan je beter in je kracht blijven. Jouw lichaamstaal afstemmen op de ander werkt als een tovermiddel.

- **Laat emoties achterwege:**

Wanneer je emotioneel bent is het nooit handig om op je strepen te staan. De kans is namelijk groot dat wanneer emoties je overmannen, jij in agressief gedrag vervalt of juist helemaal niets zinnigs meer kunt zeggen. Vraag bij voorkeur om uitstel om je beslissing of je boodschap mee te delen als je voelt dat je te emotioneel bent. Een goede nachtrust maakt heftige emoties vaak wat zachter.

- **Veer mee:**

Hoewel we net omschreven dat we heftige emoties achterwege moeten laten, is het wel belangrijk dat je de emoties van je gesprekspartner erkent. Toon, als het enigszins past in het gesprek, ook begrip voor zijn situatie. Begrip tonen is niet hetzelfde als het onderspit delven.

Voorbeeld:

‘Ik snap dat je het niet fijn vindt dat ik weer annuleer, maar ik kan echt niet.’

- Kies het juiste **moment** & de juiste **tijd**:  
Hét juiste moment bestaat niet altijd, toch kan je wel met bepaalde factoren rekening houden. Zorg ervoor dat je iemand niet overvalt met zware mededelingen wanneer iemand gehaast, zelf emotioneel of onvoorbereid is. Vaak is het handig om een afspraak te maken en iemand van tevoren al in te lichten over het thema van het gesprek. Laat je daarnaast niet afleiden. Bepaalde gesprekken voer je nu eenmaal niet in een druk restaurant of op het perron al wachtend op de trein.
- Wees **eerlijk voor jezelf**:  
Als jij weet wat je wil, kan je dat ook overbrengen naar de ander. We weten dat je niet altijd weet wat je wil, maar probeer te onderzoeken waar je grenzen liggen. Dat helpt bij het maken van beslissingen en bij het eventuele onderhandelen.
- Durf door te **vragen**:  
Ga eerst goed na wat de ander bedoelt voordat jij hem van jouw mening dient. Het helpt om open vragen te stellen. Open vragen beginnen vaak met waarom, wat en hoe.  
Enkele voorbeelden:  
'Wat bedoel je hier juist mee?'  
'Hoe zie jij dat dan?'  
'Wat verwacht je precies van mij?'  
'Waarom lijkt dit jou de beste oplossing?'  
Wat na het doorvragen je gesprek kort samen om te onderzoeken of je de vraag of boodschap goed begrepen hebt. Want als jij exact weet waar het over gaat, kan jij ook beter een onderbouwd antwoord formuleren.  
Een samenvatting van een gesprek kan je zo beginnen:  
'Als ik het goed begrijp, dan verwacht jij van mij dat ik... en...?'  
'Dus jij bedoelt...'
- Durf **bedenktijd** te vragen:  
Ben jij zo iemand die te snel *ja* zegt en daar achteraf spijt van heeft? Durf dan bedenktijd te vragen en vertel je gesprekspartner wanneer je op de vraag terugkomt.  
Enkele voorbeelden:  
'Mag ik hier even over nadenken? Ik geef je morgenavond een antwoord.'  
'Dat weet ik eigenlijk niet. Ik moet dat eerst overleggen. Ik app je donderdag wat het wordt.'

- Wees **to the point** en verklaar jezelf niet nader:

Om de ander niet te kwetsen willen we soms wel een smoesje verzinnen of een hele resem redenen opsommen waarom iets niet kan. Er is niets mis met het feit dat je heel kort in één zin zegt dat je niet aanwezig kunt zijn. Je hoeft niet altijd ál je beweegredenen op tafel te leggen. Zeer overtuigende gesprekspartners zouden door al je redenen zelfs openingen proberen te creëren om je toch te overtuigen om bijvoorbeeld mee te gaan naar dat feest waar ze je voor uitnodigen.

‘Sorry, maar ik kan niet naar jouw feest komen,’ is vaak meer dan voldoende als antwoord. Een ‘Sorry, maar ik heb geen babysitter,’ kan ervoor zorgen dat de aandringer zelf een babysitter voor je zoekt.

- Blijf bij de **feiten**:

Als je je mening wil verdedigen of iemand ergens op wil wijzen, is het belangrijk dat je bij de feiten blijft. Bereid je daarom goed voor, neem eventueel bewijs mee naar het gesprek. De zinnen ‘Dat heeft u ooit een keer zo tegen me gezegd,’ of ‘De verpleegster beweerde dat het zoiets met magnesium was maar ik weet het niet zeker,’ zijn niet altijd even handig als je je gelijk wil halen of goed wil onderhandelen. Als je dus niet te veel voer voor discussie wil of als je argumenten niet snel neergesabeld mogen worden, is een lijstje met feiten een grote handigheid.

- Durf bij je **standpunt te blijven**:

Het is niet omdat jij assertief communiceert dat de ander dat altijd zal doen. Durf bij je standpunt te blijven en vriendelijk maar kordaat op je strepen te staan. Je hoeft geen ellenlange verdediging aan te boren. Een hele handige truc is om je standpunt te blijven herhalen. Het klinkt misschien een beetje gek, maar zelfs de meest hardnekkige aandringer geeft het na een tijdje op.

Voorbeeld:

‘Kom je vanavond mee feesten?’

‘Nee, sorry, ik kan niet. Een andere keer ga ik graag mee.’

‘Ach kom, je bent al zo lang de deur niet meer uit geweest.’

‘Nee, ik kan niet.’

‘Echt flauw, je bent al zo lang niet meer mee geweest.’

‘Nee, ik kan niet.’

Vermijd daarnaast te allen tijde de slachtofferrol. Jij mag gerust je excuses aanbieden, maar blijf dit niet doen. Eenmaal sorry zeggen volstaat.

- Spreek voor **jezelf**:  
Spreek vanuit de ik-vorm en ga antwoorden niet invullen voor een ander. Het is belangrijk dat jij steeds zegt wat jij zelf wil en niet wat jij denkt dat een ander zou willen. Vermijd daarnaast dat je volop in de aanval gaat en onbewust iemand gaat beschuldigen door te schermen met de jij-vorm. 'Ik vind het vervelend om dit te doen' klinkt heel anders dan 'Jij dwingt me steeds om dit te doen.'
- Geef de ander **ruimte**:  
Geef de ander de ruimte om te reageren of zijn kijk op de zaken te verduidelijken door ook stiltes te laten. Zoals hierboven al eerder vermeld, is het ook belangrijk dat je je gesprekspartner niet aanvalt, maar dat je gewoon zo objectief mogelijk zegt wat de situatie met je doet en hem ook laat uitpraten.
- **Wees niet bang**:  
Wees niet bang voor de mening van de ander. Het is maar een mening. Vraag jezelf af wat het ergste is dat je kan overkomen als de ander niet mee is in je verhaal of jou hierdoor niet meer leuk vindt. Indien iemand geen rekening met jouw behoeftes wil houden, is hij het vast niet waard om met jou om te gaan.
- Houd het **persoonlijk**:  
Het kan niet altijd, maar moeilijke gesprekken voer je bij voorkeur NIET via e-mail, app of sms. Een telefoontje is handig, maar het grootste resultaat bereik je vaak met een persoonlijk gesprek. Vermijd te allen tijde een welles-nietes via mail of tekstberichten. Hoewel dit sneller en makkelijker lijkt, kan het meer schade aanrichten en je meer tijd kosten om het achteraf recht te zetten.
- **Oefen!**  
Assertief communiceren is niet voor iedereen even makkelijk. Het vergt soms wat oefening en de ene dag kan je assertiever zijn dan de andere. Het helpt om moeilijke gesprekken voor te bereiden. Praat tegen je spiegelbeeld of oefen met je partner of een goede vriend(in) die je wat weerwoord durft te geven. Bereid je voor op een aantal scenario's, maar ga niet van het slechtste uit. Doemscenario's werken niet motiverend, maar oefening baart wel kunst.

# Gesprekstechniek & script: Een moeilijke situatie aankaarten

Sommige gesprekken zijn complex en de voorbeelden zijn daarom ook niet altijd in één boek te vangen. Toch kan je met behulp van de juiste tools een gesprek sturen opdat het goed afloopt voor beide partijen. Stel je voor dat je je grens wil stellen en dat jij een bepaalde oplossing wil, dan helpt dit jou script met de volgende vier stappen om het assertief op te lossen.

## **Situatie:**

Collega Timo wil graag dat zijn vrouw hem meer ondersteunt in het huishouden. Door zijn ziekte heeft hij het te zwaar om zowel te poetsen, te koken als voor de kinderen te zorgen. Zijn vrouw heeft hier niet veel zin in want zij heeft zelf een zware baan en is kostwinner. Timo weet dit, maar wil het toch proberen. Als hij niets doet gaat hij eraan onderdoor en zal hij zich in de toekomst nog slechter voelen.

## Stap 1: Ik-vorm

Timo brengt de situatie zoals hij ze ziet en voelt in kaart. Hij gebruikt de ik-vorm en blijft weg van beschuldigingen.

‘Lieverd, ik weet dat jij een hele drukke baan hebt en hard je best doet. Je staat vroeg op en komt laat thuis. Hierdoor komt er in het huishouden en in de zorg voor de kinderen veel op mijn schouders terecht.’

## Stap 2: Impact

Timo verklaart zo objectief mogelijk wat voor impact deze situatie op hem heeft. Ook hier is geen ruimte voor schuld of beschuldigingen.

‘Ik vind het erg vervelend om dit te vertellen omdat je juist zo hard werkt. Toch begint het huishouden in combinatie met de zorg voor de kinderen me erg zwaar te vallen. Als ik zo doorga, ga ik er volledig aan onderdoor en kan ik binnenkort niets meer. Ik voel dat ik dringend hulp nodig heb.’

## Stap 3: Oplossing

Als Timo zelf al een oplossing heeft, kan hij die voorleggen. Hij kan ook vragen of zijn vrouw een oplossing voor deze situatie heeft. Het is wel belangrijk dat hij duidelijk maakt wat hij nodig heeft.

'Hoe zou je het vinden als we voor vier uur per week een poetsvrouw in dienst nemen? Dan kan jij je werk blijven doen en word ik voor een groot deel ontlast.'

Of als Timo nog niet goed weet wat hij exact wil:

'Hoe kunnen we dit oplossen? Wat stel jij voor?'

## Stap 4: Afspraak

Timo probeert tot een afspraak te komen en bevestigt die op het eind van het gesprek. Hij is zo concreet mogelijk tijdens de samenvatting en benadrukt bij voorkeur ook het positieve gevolg.

'Het is heel fijn dat we hebben afgesproken dat we deze maand nog het poetsbureau zullen inzetten en dat er voor vier uur per week een poetsvrouw komt. Dit zal me echt helpen om mijn energie beter te bewaren.'

Deze vier bovenstaande stappen zijn een fantastische leidraad voor moeilijke gesprekken en kan je op veel situaties toepassen. De stappen zijn ook een mooi handvat voor je voorbereiding. Er is niets mis mee om alles van tevoren uit te schrijven en het eens te oefenen in de spiegel of met een neutrale gesprekspartner. Je zal zien dat het echte gesprek dan vaak vlotter verloopt.

# Feedback geven en ontvangen

Hoewel feedback geven en ontvangen lijkt op alles wat we hierboven benoemd hebben, vinden we het toch handig om de regels van de kunst nog even op een rij te zetten. Feedback is vaak kritiek met een strikje eromheen. Probeer het daarom steeds opbouwend en netjes te houden. Denk er ook aan om feedbackgesprekken enkel te voeren als je je emotioneel goed voelt. Rustige emoties zijn en blijven namelijk wel een belangrijk ingrediënt voor de goede afloop van je gesprek.

## Feedback geven

Onze gouden regels om feedback te geven, zien eruit als volgt:

- Vertrek vanuit de situatie waar je mee zit. Ga niet in de aanval en begin vooral niet met 'Jij doet altijd...'
- Spreek voor jezelf. Begin met 'Ik vind...' of 'Ik voel dat...' of 'Als iemand tegen me zegt dat ik waarschijnlijk de boel belazer, dan voel ik...'
- Blijf bij de feiten, wees concreet, beknopt, specifiek en grijp terug naar voorbeelden of bewijsmateriaal.
- Geef aan wat er wel of niet zou moeten veranderen volgens jou.
- Geef de ander ook de ruimte om te reageren.
- Last but not least: laat je heftige emoties thuis.

**Voorbeeld 1:** Andrea is niet tevreden over haar behandeling en kaart dit aan bij de huisarts: 'Beste dokter. Ik zou graag iets aankaarten want ik voel me bij deze situatie niet zo lekker. Voor mij voelt deze manier van behandelen niet prettig. Ik heb heel veel bijwerkingen van de medicijnen zoals zware hoofdpijn en slapeloosheid, wat ik voor de behandeling niet had. Daarnaast valt elke dag naar het ziekenhuis reizen me erg zwaar. Ik zou graag met u willen kijken hoe we dit anders kunnen aanpakken. Ik zou graag een ander medicijn willen en een oplossing vinden voor het vele reizen. Hoe kijkt u hier tegenaan?'

**Voorbeeld 2:** Mo vindt het vervelend dat zijn vrienden sinds hij ziek werd anders tegen hem doen: 'Marc en John, sinds ik ziek ben heb ik het gevoel dat jullie anders tegen mij praten. Het is ook al meer dan een maand geleden dat jullie nog iets over onze voetbalploeg

hebben verteld. Voor mij lijkt het alsof jullie mij willen sparen met nieuws over dingen die ik niet meer kan. Maar hierdoor voel ik me nog meer buitengesloten uit jullie leefwereld. Ik zou het echt fijn vinden als we weer zoals vroeger konden praten.'

## Feedback ontvangen

Niet alleen feedback geven, maar ook feedback ontvangen kan op verschillende manieren. Deze tips zorgen ervoor dat je feedback makkelijker in ontvangst kunt nemen en dat het gesprek prettiger verloopt.

- Luister eerst volledig naar wat de ander te zeggen heeft.
- Vraag eventueel door of om verduidelijking als het niet helemaal helder is wat de ander bedoelt.
- Het is normaal als je even helemaal uit de lucht valt. Soms is het niet makkelijk om meteen op een gepaste manier te reageren. Vraag eventueel wat bedenktijd.
- Zeg duidelijk hoe deze boodschap op je overkomt en waar je je wel of niet in kunt vinden.
- Is de feedback gegrond? Bied je excuses aan en/of zeg hoe je de situatie zult veranderen in de toekomst.

**Voorbeeld:** Mariana krijgt te horen van een vriendin dat ze boos is omdat Mariana bijna nooit meer ingaat op een uitnodiging om 's avonds eens wat te gaan drinken. Haar vriendin heeft de indruk dat Mariana niet meer met haar wil afspreken:

'Ik schrik hier wel van. Het spijt me als het zo op je overkomt. Ik had hier eigenlijk niet zo over nagedacht. Het is alleen dat ik door mijn ziekte niet voldoende energie heb om 's avonds af te spreken. Ik spreek heel graag nog eens met je af. Kan jij eventueel ook overdag wat gaan drinken? Ik laat je dan morgen weten wanneer het past.'

## Feedback waar je niets mee kan:

Naast goede feedback bestaat er ook zoiets als slechte feedback of ronduit grove kritiek. Je bent niet altijd verplicht om iets met de feedback te doen.

Ga dus eerst altijd zo objectief mogelijk bij jezelf na:

- Wie geeft mij deze feedback?

- Heeft deze persoon gelijk of redeneert hij enkel vanuit zijn eigen belang?
- Kan ik hier iets mee?
- Is deze persoon bij de feiten gebleven en heeft hij hier voorbeelden van?
- Zou ik iets van deze persoon willen leren, kijk ik naar hem op of wil ik iets van hem aannemen? Wil ik nog samenwerken met hem?

Zijn de antwoorden op bovenstaande vragen negatief en heb jij voldoende objectieve zelfkennis? Weet dan dat je niet altijd met negatieve feedback aan de slag moet. Vaak is negatieve feedback een projectie van eigen problemen of frustratie van de gesprekspartner. Niet alles wat iemand zegt hoeft terecht te zijn. Je kan je feedbackgevende gesprekspartner dan gewoon bedanken voor zijn opmerking en het laten rusten.

## Opgelet, spelbrekers!

Wij hopen dat deze cursus jou een handvat geeft om op te komen voor je eigen belangen en om fijne gesprekken te voeren. We willen je echter nog wel één ding meegeven. Bij de meeste gesprekspartners werkt de beschreven aanpak voor meer assertiviteit in de minicursus echt goed. Er zijn helaas wel altijd uitzonderingen. Je kan namelijk nog zo mooi, vriendelijk, assertief en volgens het boekje communiceren; wanneer de tegenpartij elke communicatievorm van tafel veegt, heeft onze cursus helaas geen effect.

De technieken uit deze cursus werken heel vaak, maar je gesprekspartner moet enigszins van goede wil zijn. Vooral de categorie mensen die niet in staat is om een vorm van empathie te tonen of zich in te leven in anderen zouden wel eens een gesprekspartner kunnen zijn die geen oren heeft naar jouw boodschap. Hoe goed je deze ook brengt. Ook mensen die emotioneel door een zeer zware tijd gaan of ronduit boos op je zijn, zouden je beste bedoelingen van tafel kunnen vegen. Blijf echter altijd uitgaan van het beste van de mens, probeer zo rustig mogelijk te blijven en ga toch het gesprek aan. Bij voorbaat denken dat iets verloren is omdat je je gesprekspartner niet hoog hebt zitten, zou zonde zijn. Wie niet waagt, niet wint.