

JAN SCHOUTEN & JOKE LINGSMA

PERSOONLIJKE EFFECTIVITEIT

**ASSERTIEF GEDRAG
ALS BASISVAARDIGHEID**

Opkomen voor jezelf zonder anderen onnodig te kwetsen

INHOUD

Voorwoord	9
DEEL EEN – WERK EN LEVEN	
Tien belangrijke overwegingen	15
DEEL TWEE – AAN DE SLAG	
1 Jouw huidige situatie: wil je verder?	25
2 Ik of je	37
3 Reageren	40
4 Hoe beoordeel jij jezelf?	52
5 Waarom ... Ik begrijp het niet ... Ik wil weten ...!	54
6 Stille invloeden	63
7 Binnen en buiten	76
8 Ik vind: de manier van doen van anderen	85
9 Erop afstappen	93
10 Schaamte: verbergen of je laten zien	106
11 Ik en de ander	110
12 Grenzen stellen	122
13 Het gevaar van subassertief optreden in ‘onbelangrijke’ situaties	130
14 In de klem, uit de klem	138
15 Ingepakt worden en chantage	146
16 Inpakken en doordrammen	158
17 Puntjes op de i en verdergaan	165
Samen-oefen-programma	171
Antwoorden	177
Aanbevolen literatuur	182

TIEN BELANGRIJKE OVERWEGINGEN

1 WAAR GA JE VOOR?

In dit eerste deel houden wij het erop dat assertief optreden inhoudt: opkomen voor jezelf, je gevoelens en meningen uiten, zonder een ander onnodig te kwetsen.

In het volgende deel diepen wij deze definitie uit en nodigen wij je uit om stap voor stap je eigen gedrag te onderzoeken en vooruit te komen.

Wij gaan ervan uit dat je dat de moeite waard vindt. Misschien zeg je tegen jezelf: 'Ik wil assertiever worden.' Of 'Ik wil vaker laten zien wat ik kan.' Of 'Ik wil effectiever worden en beter uit de verf komen.' Iedereen (en ook jij) heeft daar een mening over en geeft dat in zijn of haar eigen bewoordingen weer.

Er moet wel een stevige wil bij je aanwezig zijn om aan deze onderneming te beginnen. Subassertief optreden is een lastige gewoonte. Het veranderen en vervangen van deze gewoonte is een langdurig traject. Het gaat niet vanzelf, anders had je het al gedaan of meer gedaan.

Waarom investeer je zo veel tijd en energie in deze klus? Wat zit erachter? Natuurlijk, je wilt effectiever worden. Of is het ook zo dat je je daardoor meer tevreden hoort te voelen, rustiger, zeg maar gelukkiger?

Geluk: het is geen gemakkelijk woord, maar laten we zonder al te theoretisch te worden een aantal veelgehoorde kenmerken opnoemen.

- Een gevoel van zelfvertrouwen, dat wil zeggen een idee dat als je iets wilt, je ook zult kunnen slagen.
- Een gevoel van onverstoorbare rust, ook wanneer je niet slaagt.
- Een gevoel van macht over jezelf, een vitaal gevoel.
- Energieverlies door onnodige spanning blijft tot een minimum beperkt.
- Je kunt je storingsvrij richten op en opgaan in werk, liefde en spel.
- Je verstandhouding met 'de ander' is vrij van afstandscheppende en nodeloze energievretende wrevel en vijandigheid.

- De zorg voor de ander is in balans met de zorg voor jezelf.
- Een gevoel van onvoorwaardelijke eigenwaarde.

Als je op een geduldige manier je eigen subassertieve gewoonte onderzoekt en gaandeweg verbetert, zul je merken dat je op deze punten vooruit zult gaan. Maar, sorry als we je nu op een overdreven manier in bescherming nemen. Assertief optreden is geen haarlemmerolie, geen patentgeneesmiddel voor andere dieper gewortelde vragen waar je mee zit.

En het biedt zeker geen oplossing voor wat ons allen bindt: het verdriet dat bij het leven hoort.

2 DE ZORGBALANS

Het lijkt erop dat wij mensen in spagaat geboren zijn en vrijwel voortdurend twee lastige puzzels tegelijkertijd moeten oplossen: zorgen voor jezelf en zorgen voor de ander. Dat is onze opgave.

Een dergelijke benadering maakt het wel lastig. Het lijkt veel gemakkelijker om assertiviteit, zoals helaas soms gebeurt, alleen maar op te vatten als ‘hoe kom ik op voor mezelf?’ Je ziet boeken verschijnen met ‘Nee’ op de kaft, alsof het woord ‘Ja’ er niet meer toe doet.

In de traditie waarin wij en veel van onze collega’s al decennia werken, definiëren we assertief als: opkomen voor jezelf zonder een ander nodeloos te kwetsen.

Nodeloos? Hoezo: nodeloos? Omdat pijn helaas niet altijd te voorkomen is. Je kunt het voorkomen door je in te houden. En terecht kies je er dan voor. Maar als je ervoor kiest de ‘zorgbalans’ in een bepaalde situatie meer in evenwicht te brengen door nu eens wél je gerechtvaardigde wensen, meningen en gevoelens te uiten, kan dat – ook al ben je zo vriendelijk mogelijk – toch pijn doen. Wij vragen daar begrip voor.

3 WAARSCHUW JE OMGEVING

Als je besluit tot een betere, meer evenwichtige zorgbalans en je laat meer van jezelf zien, moet je ervan uitgaan dat niet iedereen daar blij mee is. Per slot van rekening heb je je omgeving lange tijd behoorlijk verwend met je subassertieve gedrag. Sommigen genieten ervan dat je uit je schulp kruipt, maar anderen ergeren zich en vragen zich af waar je mee bezig bent!

Je omgeving verdient het, dat je uitlegt waar je mee bezig bent en anderen kunnen nu je gedrag beter begrijpen.

4 AGRESSIEF GEDRAG IS IETS ANDERS DAN ASSERTIEF GEDRAG

Agressief gedrag houdt in: opkomen voor jezelf en de ander daarbij nodeloos kwetsen. Dit ervaart men als afstandscheppend en afstotend. Agressief gedrag uit zich ook door middel van zachte dwang, dat gepaard gaat met lieve lachjes, zachte stemmetjes, toespelingen op je beste wil et cetera.

Vaak is dat moeilijker te ontkennen dan het agressieve 'kortelontjesgedrag' of hufterige gedrag waar Nederlanders in steeds meer situaties mee te maken hebben. Dergelijk gedrag is niet alleen afstotend en afstandscheppend, maar ook vaak regelrecht bedreigend. En het heeft niets met assertiviteit te maken.

Hoe is er op een fatsoenlijke en effectieve manier paal en perk te stellen aan dit soort psychisch geweld? Door er een grens aan te stellen en door assertief op te treden.

5 SUBASSERTIEF GEDRAG WERKT AGRESSIEF GEDRAG IN DE HAND

Juist subassertief gedrag laat agressie voortwoekeren. Interessant is dat als ouders zich ten opzichte van hun kroost subassertief opstellen, dit op den duur agressieve kinderen oplevert. Bij dergelijke ouders leert het kind niet dat anderen ook recht hebben op hun eigen gevoelens en grenzen. Het kind leert ook niet de lichte frustratie een plaats te geven. Het kind blijft alleen in de eigen gedachten en gevoelens geïnteresseerd en slaat die van anderen over.

Deze opvoedingsachterstand als gevolg van subassertief gedrag van ouders, levert in veel gevallen het agressieve gedrag op dat wij allen zo verafschuwen.

6 DE VOORDELEN VAN SUBASSERTIEF GEDRAG INLEVEREN?

Maar als je gewoon bent je in een aantal situaties subassertief op te stellen, verwen je niet alleen de ander, om het zo maar eens uit te drukken, je verwent ook jezelf. Bedoeld wordt: er zijn gemakken verbonden aan subassertief gedrag.

7 DE PRIJS VAN ASSERTIEF GEDRAG

Alles heeft een opbrengst en alles heeft een prijs, dat geldt ook voor assertief gedrag. De ervaring leert dat in veel situaties de opbrengst ruim opweegt tegen de prijs: anderen genieten van je pogingen, vinden die normaal of juichen die toe. Maar er zijn situaties waarin het meer dan ooit nuttig is je verstand te gebruiken, ook voor mensen die gewend zijn assertief op te treden.

Je kunt er natuurlijk voor kiezen om je assertieve reactie op te schorten. Ook kun je het slim, indirect spelen. Dat wil zeggen: langs indirecte weg je punt op tafel krijgen. Een manier is om samen met anderen op te trekken.

De volgende manier is echt indirect. Wij vragen hier bijzondere aandacht voor de klokkenluider: iemand die na eerdere interne pogingen de fraude of andere misstanden naar buiten wil brengen. Weet dat als je in een dergelijke positie verkeert, je door onhandigheid ongenadig veel tikken kunt oplopen. Zoek altijd eerst indirecte wegen, laat je bijstaan, verkoker niet. Blijf verstandig voortgaan op de rechtvaardige weg.

Dat is ook van belang als er sprake is van pesten op het werk. Heb je te maken met langdurige pesterijen? In bedrijven, instellingen of scholen moet je hogerop in de organisatie op steun kunnen rekenen. Blijft die steun uit, zoek die dan elders bij een vakvereniging, bij een jurist, bij sterke mensen in je omgeving.

Is er keuze? Ja, er is altijd een keuze. Als je erover nadenkt, gaat die niet alleen om de vraag: 'Hoeveel tikken kan ik van de buitenwereld verwachten? En wil ik dat? Is het de moeite waard?' Het gaat ook om de vraag: 'Als ik dit verzwijg, heb ik daar dan vrede mee?' Je gevoel van eigenwaarde is in het geding.

Moet ik blijven zwijgen, wanneer ik zie dat die jongen steeds door de hele groep gepest wordt? Wanneer blijkt dat bijna al mijn collega's zich schuldig maken aan stelen op het werk? Wanneer ik die rotmoppen moet aanhoren – en het bulderende gelach – over mensen die dezelfde andersoortige seksuele geaardheid hebben? Moet ik blijven zwijgen? Moet ik mijn dyslexie blijven verzwijgen? Moet ik de handtastelijkheden en de gore grappen blijven dulden, ook al vinden mijn collega's dat niet kinderachtig? Zij lijken het zelfs lollig te vinden.

8 AAN WELKE SLEUTELS KUN JE DRAAIEN?

Denk aan een situatie waarin je gewoonlijk subassertief blijft optreden: je komt niet voor je mening uit, je uit je gevoel niet en je gaat over je eigen grenzen heen. Dit alles om ervoor te zorgen dat de band met die ander niet onnodig beschadigt. Maar wil je dat wel? Eigenlijk wil je je assertiever gedragen, maar ja, je komt er niet toe. Herken je dit? Goed, dan gaan we verder.

Zijn de volgende vragen de nuttigste in die situatie?

- *Waarom doe ik dat toch?*
- *Wat moet ik doen?*

Geen van beide vragen lijken ons nuttig. De nuttigste vraag is:

- *Als ik nu niet ingrijp, blijf ik dit dan ook in de toekomst doen?*

Deze vraag helpt je met de volgende vragen. Welke machten houden jou in de greep? Waarom blijf je hangen in een optreden waar je zelf niet tevreden over bent? Het helpt je de sleutels te ontdekken om de macht te doorbreken.

De volgende machten houden je subassertieve gedrag in stand. Om tot ander gedrag te komen, geven we je als oplossing deze sleutels:

- Je fantaseert bij te veel situaties dat de ander verdrietig en boos zal worden en je gaat er van tevoren al vanuit dat jouw fantasieën kloppen.

Sleutel: stop met fantaseren. Onderzoek bij anderen of je fantasieën kloppen.

- Je gaat ervan uit dat die ander jou nodig heeft om voor zichzelf te zorgen en je houdt jouw verdriet of boosheid op een overdreven manier in, zelfs waar je die op gepaste wijze zou kunnen brengen.

Sleutel: onderzoek deze fantasie en nuanceer die.

- In dergelijke situaties raak je gespannen en zonder na te denken glijd je in je subassertieve gedrag. Je denkt dat je de spanning niet aankunt. Of je leeft eroverheen en laat je de verkeerde kant op sturen.

Sleutel: doe ontspanningsoefeningen om te weten te komen hoe spanning zich bij jou manifesteert. Ben je weer gespannen, dan weet je dat je kunt kiezen.

- Vermijden doet lijden. Als het je lukt om een lastige situatie te vermijden, ben je in eerste instantie erg opgelucht. Daardoor maak je het echter voor jezelf alleen maar moeilijker om in een soortgelijke situatie ander gedrag te vertonen.

Die opluchting is als het ware een aanmoediging voor en versterking van je vermijdingsgedrag.

Sleutel: doorbreek deze gewoonte in kleine stapjes: van gemakkelijk naar moeilijk. Kijk hoe anderen het oplossen. Werk dit boek grondig door. Volg een training.

- In je omgeving vinden mensen het wel goed dat je je subassertief blijft opstellen. De schouderklopjes, knuffels en complimentjes zorgen ervoor dat je het subassertieve gedrag instandhoudt.

Sleutel: denk na over het feit dat je anderen aan het verwennen bent. Word niet wrevelig, bedenk dat het door jezelf komt en dat je er ook voordelen van hebt. Beslis wat in de toekomst jouw standpunt zal worden of blijven.

- Je vindt het moeilijk om de juiste woorden te vinden en weet niet goed hoe je het moet zeggen.

Sleutel: luister eens naar andere mensen. Hoe zeggen zij het en welke woorden gebruiken zij daarbij? Pas die woorden ook eens toe en kijk of het het gewenste resultaat oplevert.

- Je denkt: ‘Ik kan er niks van en het lukt me toch niet.’

Sleutel: concentreer je op de momenten dat het wél lukt. Het veranderen van gedrag lukt niet ineens. Met behulp van dit boek kun je het stap voor stap oefenen. Ga van eenvoudig naar moeilijk en lukt het een keer niet, probeer dan opnieuw of ga een stap terug.

- Ik blijf maar analyseren, maar er verandert niets.

Sleutel: doe iets en onderneem actie. Gewoonteverandering gaat helaas niet van de ene dag op de andere. Het heeft tijd nodig. Begin met kleine dingen anders te doen.

9 IEMAND VERDER HELPEN?

De aangereikte sleutels kunnen je helpen om een persoon die aan je zorg is toevertrouwd verder te helpen.

Van tevoren moet je je goed realiseren dat het niet helpt om iemand die zich subassertief gedraagt, te bespotten of op een belerende toon toe te spreken. Dat is een straf die de angst en daarmee het probleem alleen maar vergroot. Agressief straffend gedrag is altijd uit den boze.

Het allerbelangrijkste is volgens ons:

- iemand te prijzen (niet in de groep en altijd gemeend) als het wél lukt
- iemand hoop te geven op een praktische manier.

Van belang is dat je je goede wil ook kritisch onderzoekt. Stel jezelf de volgende vragen: ‘Waarom laat iemand over zich heen lopen? Heeft hij zorgen waar je nog niet van weet? Of is het een rustige persoon? Heeft de betrokkene er zelf last van of fantaseer je dat maar?’

Jammer genoeg hebben we er in dit boek niet de ruimte voor om er verder op in te gaan, maar misschien brengt het je op ideeën. Je kunt ons altijd met je vragen bereiken op assertiviteit@thema.nl.

10 AFSLUITING

Dit eerste deel startten we met tien overwegingen. In het tweede deel begin je met ‘het eigenlijke werk’. Neem onze volgende opmerkingen goed in je op. We hebben voor de stapsgewijze methode gekozen: van gemakkelijk naar moeilijk (successieve approximatie). De eerste stappen kunnen irritant eenvoudig lijken, maar we raden je aan om er al je aandacht aan te geven: die dingen die je al beheerst, moet je versterken. Ze vormen de basis voor alle verdere stappen.

Je zult in het boek veel voorbeelden aantreffen. Die dienen ertoe je verbeelding te prikkelen. Dat is hun enige nut. Alle voorbeelden komen uit de sfeer van werk en leven, maar kunnen allemaal tezamen nooit de rijkdom van jouw leven evenaren.

1

JOUW HUIDIGE SITUATIE: WIL JE VERDER?

Dit deel van het boek bevat:

- Stukjes ‘theorie’ en uitleg over verschillende manieren van omgaan met anderen; niet alleen over assertiviteit, maar ook over communicatie in het algemeen.
- Opdrachten bij theorie en uitleg; de ‘antwoorden’ hierop vind je in de bijlage achter in dit boek.
- Vragen om zelfonderzoek te stimuleren en je beoordelingsvermogen te vergroten. Het is belangrijk dat je een goede manier vindt om de informatie en de bevindingen ‘op te slaan’. Eenmaal opgeslagen kun je het boek doorgeven aan anderen. Laat dit boek niet in de kast liggen!
- Oefeningen en opdrachten die je individueel of met anderen kunt doen.

Dit deel is zo opgebouwd dat het ‘gemakkelijke’ eerst komt en daarna het ‘moeilijke’ werk volgt. Toch kunnen de onderwerpen ook in het begin best lastig zijn. We raden je aan deze opbouw te volgen en stapsgewijs de oefeningen uit te voeren. De oefeningen verderop in het boek kun je pas goed doen, als je de eerdere hoofdstukken hebt bestudeerd.

Om de eenvoud in het begin te bewaren, is in de eerste hoofdstukken de aandacht vooral gericht op ‘ik’ en dat ben jij zelf. Het is van groot belang dat je in een lastige situatie je eigen reactie onder controle hebt. Pas als je jezelf kunt ‘sturen’, ben je in staat om de ander mee te nemen, enthousiast te maken en daardoor de situatie te laten ontstaan die jij wenselijk vindt. Het is dus een eerste doel om vooral jouw eigen stevigheid te vergroten.

En de ander dan? Juist, die is er ook. Geleidelijk wordt meer gekeken naar de manier waarop we in contacten een open oog kunnen hebben voor de wensen van