

Professioneel opkomen voor jezelf

Deel 2: Assertiviteit



2015

• • •
Meander Academie

Inhoudsopgave:

Inleiding en voorbereidingsopdracht	3
1. Wat is assertief gedrag en hoe word je assertiever?	4
2. Subassertief —- Assertief —- Agressief	5
3. Praktische aanwijzingen voor assertief gedrag	7
4. Assertief gedrag zonder angst of spijt	10
5. Situaties en voorbeelden en die vragen om assertiviteit	12
Bijlage 1: Korte persoonlijke analyse 'assertiviteit'	15

Inleiding en voorbereidingsopdracht

Inmiddels heb je bijeenkomst 1 van de training ‘Professioneel opkomen voor jezelf’ gevolgd, waarbij je aan de slag bent geweest met het onderdeel Feedback geven en ontvangen.

Tijdens bijeenkomst 2 komt het onderdeel Assertiviteit aan bod.

Ter voorbereiding van bijeenkomst 2 van de training wordt verzocht deze reader te lezen en onderstaande opdrachten te maken.

Vorbereidingsopdrachten

1. Vul in bijlage 2 de persoonlijke analyse ‘assertiviteit’ in en neem de uitkomsten mee naar de bijeenkomst
2. Beschrijf 3 situaties waarbij:
 - je assertief wilde zijn maar dat niet goed gelukt is
 - het assertief zijn wel goed gelukt is
 - je assertief gedrag van een ander hebt meegemaakt

Neem deze beschreven situaties mee naar de eerste bijeenkomst.

Meander Academie
2015

1. Wat is assertief gedrag en hoe word je assertiever?

Een definitie van assertief gedrag luidt: *assertief gedrag is in staat zijn op correcte wijze, dus zonder anderen te beledigen of kwaad te doen, voor jezelf op te komen.*



Die ene collega heeft weer niet zijn taken op tijd afgekregen en toch durf je er niets van te zeggen... Je wordt aangesproken door een verkoper op straat en je weet niet hoe je hem het best af kunt poeieren... Uiteindelijk wordt je zelfs donateur van zijn goede doel, omdat je geen goede redenen kunt vinden om niet te geven... Je partner haalt je over om uit eten te gaan, terwijl je eigenlijk liever thuis blijft. Om de lieve vrede te bewaren, besluit je toch om mee te gaan... Herken je dat soort situaties? Dan kan het goed zijn dat je wel wat meer assertiviteit kunt gebruiken.

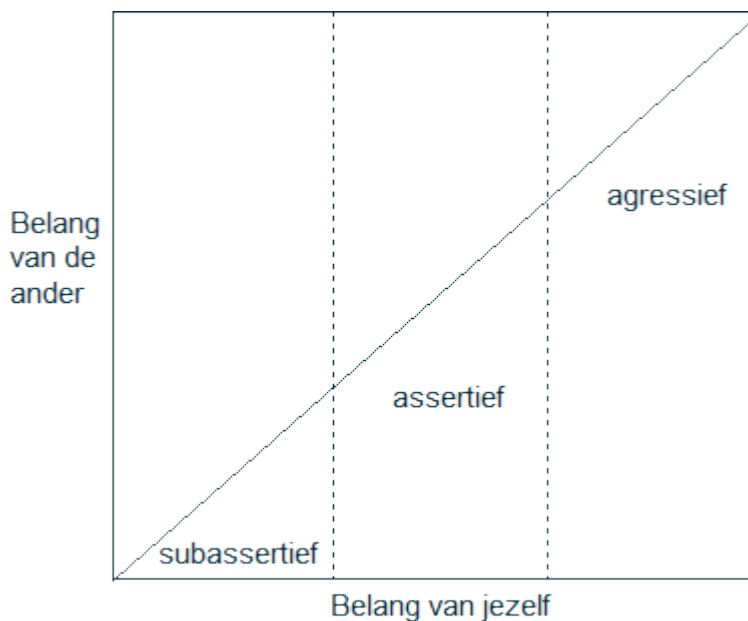
Assertiviteit is een belangrijke vaardigheid in onze maatschappij. Omdat er maar weinig duidelijk omschreven waarheden meer zijn (zoals geloof, of politieke overtuigingen), is het belangrijk dat we onze eigen mening vormen. Daaruit vloeit voort dat we ook voor die eigen mening moeten opkomen. Tegelijkertijd hebben andere mensen ook hun eigen mening en we willen hen daarin respecteren. Assertiviteit is een manier van handelen waarmee je tegelijkertijd je eigen belangen behartigt en die van anderen respecteert.

Het gedrag dat in de eerste alinea beschreven is, noemen we subassertief. Subassertieve mensen schikken zich naar anderen en komen niet voor hun eigen belangen op. Vaak doen ze dit omdat ze verwachten dat een assertieve reactie voor problemen zorgt. Wie bijvoorbeeld tegen zijn partner zegt dat hij liever thuis blijft, zou wel eens voor een echtelijke ruzie kunnen zorgen.

Agressieve mensen komen juist te sterk op voor hun eigen belangen en houden onvoldoende rekening met anderen. Wanneer een verkoper hen aanspreekt, zeggen ze bijvoorbeeld: "Ik ben van die oplichterij niet gediend en ik begrijp niet dat iemand zich voor dit werk leent". Hun partner snauwen ze toe: "Kun je nu nooit eens rekening houden met mij? Hoe kom je nu op het idee om naar de film te gaan op onze enige vrije avond?"

Agressieve mensen zoeken meestal geen hulp, omdat ze geen last van hun gedrag hebben. Hun omgeving heeft vooral last van hen. Zijzelf kunnen dit gedrag heel lang volhouden, natuurlijk vooral wanneer de ontvangende partij subassertief is.

In een schema zien de verhoudingen zoals die hiervoor besproken zijn, er als volgt uit:



2. Subassertief — Assertief — Agressief

Een voorbeeld:

Stel je voor: Je leidinggevende vraagt of je morgen over wilt werken, terwijl je net met je partner hebt afgesproken voor een romantische avond. Bovendien heb je deze week al twee keer overgewerkt. Welk antwoord zou jij geven?

Jij zegt:

A “Dat moet dan maar” (en voelt meteen al een knoop in je maag, omdat je dit ook weer tegen je partner moet gaan zeggen)

B “Bekijk het maar, het is al de derde keer deze week. Je zoekt het maar uit!”

C “Nee, helaas, morgenavond lukt het me niet. Ik heb al een andere afspraak staan die ik niet af wil zeggen”.

Zeg jij A?

Je durft niet te zeggen wat je wilt en laat je wat in de maag splitsen. Dit noemen we subassertief gedrag. Je laat je leiden door gedachten als: “Misschien wordt mijn leidinggevende wel boos als ik nee zeg” of “zo erg is het ook weer niet” of “anderen doen het ook, dus kan ik niet achterblijven”. Je geeft daardoor geen grenzen aan, neemt geen verantwoordelijkheid (je had namelijk al een afspraak) en voelt je zelfs het slachtoffer. Daardoor kom je ook met jezelf in de problemen.

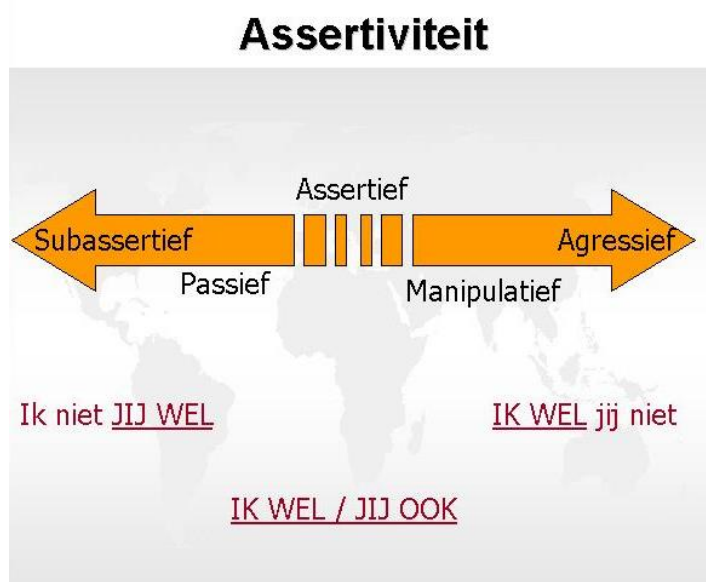
Zeg jij B?

De tweede reactie is ook niet effectief. Het is een voorbeeld van agressief gedrag. Je bereikt er misschien mee dat je niet hoeft over te werken, maar de relatie met je leidinggevende heeft wel wat deuken opgelopen. Een agressieve reactie is een buitenproportionele reactie. Je verbreekt er alle contact mee en hebt grote kans op ruzie. En waarom zou je het niet vriendelijk kunnen zeggen?

Zeg jij C?

Een voorbeeld van assertief gedrag. Je zegt wat je wilt, zonder grof of onderdanig te worden. Door vastberaden en vriendelijk een verzoek te weigeren, is de kans groot dat de ander zich jouw reactie zal aantrekken.

De kern van assertief gedrag is dat je voor jezelf durft op te komen, je eigen mening en je gevoel durft te uiten zonder je schuldig of onzeker te voelen, en zonder daarbij de belangen van je gesprekspartner onnodig te schaden.



Het komt vaak voor dat subassertieve mensen af en toe ook agressief gedrag vertonen. Ze laten een hele tijd over zich heen lopen en besluiten dan opeens dat het genoeg is geweest en vallen dan uit. Neem het voorbeeld uit de eerste alinea van dit hoofdstuk. Je partner neemt je elk weekend mee naar de stad. Om uit eten te gaan, een film te kijken of om het theater te bezoeken. Dit terwijl jij eigenlijk liever thuis zit. Je durft er echter niets over te zeggen en gaat steeds schoorvoetend mee. Uiteindelijk besluit je opeens dat het genoeg is geweest. Jij hoeft je niet altijd te schikken naar de plannen van je partner. Die avond zet je de hakken stevig in

het zand: "Ik vind dat je me altijd commandeert en dat je egoïstisch bent, je houdt nooit rekening met mij." Op deze uitspatting heb je een aantal weken kunnen broeden, dus nu komt het er in één keer allemaal uit. De stoom komt uit je oren en je verheft je stem. Als reactie daarop gaat je partner ook in het verweer en stelt zich ook agressief op. Een stevige ruzie ontwikkelt zich...

Deze manier van reageren is niet alleen onhandig, maar ook oneerlijk tegenover je partner. Hij wist namelijk helemaal niet dat je de uitstapjes in het weekeind niet leuk vond. Dat had je immers nooit gezegd! Misschien is het zelfs zo dat je partner de uitstapjes vooral ondernam om jou te vermaken. Wanneer je dit meteen aan het begin had gezegd, hadden jullie het er rustig over kunnen hebben en was er nooit een ruzie ontstaan. Wellicht hadden jullie er dan in goed overleg voor gekozen om de ene week wel en de andere week niet uit te gaan. Misschien had je partner het geen probleem gevonden en was je partner met een vriend naar de bioscoop gegaan.

Waarom reageer je subassertief?

Assertiviteit vanuit subassertiviteit aanleren is lastig, omdat er vaak diepere gevoelens bij betrokken zijn. Schaamte, angst en schuldgevoel verhinderen je om te zeggen wat je wilt, je grenzen aan te geven of toe te geven dat je iets niet snapt.

- Je wilt de ander niet kwetsen of bent bang om zelf gekwetst te worden.
- Je durft niet aan te geven dat je iets niet snapt omdat je je schaamt voor je gebrek aan kennis.
- Of je hebt op de een of andere manier in je hoofd dat je iets goed moet maken.

MAAR: Als je je eigen belang niet communiceert, verwacht je wel erg veel van een ander. Hoe kan iemand rekening houden met jouw belangen en gevoelens als je dat zelf niet aangeeft?

Ga bij jezelf na wat voor motieven je hebt om niet assertief te zijn. Je zult zien dat dit meestal geen rationele motieven zijn.

Waarom reageer je agressief?

Ook agressiviteit heeft vaak diepere wortels. Het heeft meestal te maken met angsten, onzekerheid en verwachtingen over gedrag van een ander.

- Je bent bang dat mensen over je heen zullen lopen en zet alles op alles om dit te voorkomen.
- Je verwacht dat de ander geen rekening zal houden met jouw belang. Je voelt je daar onzeker over en daarom benadruk je je eigen belang te sterk. Je ziet niet meer het belang van de ander.



Je agressieve gedrag zal er waarschijnlijk toe leiden dat mensen in het vervolg geen rekening zullen houden met jouw belang. Dit komt doordat ze alles op alles moeten zetten om in het contact met jou hun eigen hoofd boven water te houden. Zo zorg je er zelf voor dat je angsten werkelijkheid worden: mensen zullen inderdaad volledig gaan voor hun eigen belang omdat jij dat ook doet.

Om assertief te worden, is het belangrijk om praktische vaardigheden aan te leren. Het is dan belangrijk om te weten hoe je iemand op een respectvolle manier kunt vertellen wat jouw mening is. Daarbij gaat het om wát je zegt, maar ook de manier waaróp je dit zegt.

Het is belangrijk om in gedachten te houden wat assertief gedrag is: *Opkomen voor je eigen belangen en meningen, terwijl je die van anderen ook respecteert.*

3. Praktische aanwijzingen voor assertief gedrag

Wie zonder voorbereiding in de praktijk assertiever wil worden, kan van een koude kermis thuiskomen. Mensen zijn vaak helemaal niet zo gecharmeerd van assertiviteit. Zeker wanneer die assertieve reactie van iemand komt die zich normaal netjes gedeisd houdt. In deze paragraaf wordt besproken hoe je assertiviteit kunt oefenen doormiddel van praktische voorbeelden en tips. Op die manier ben je beter voorbereid, zodat je kans van slagen groter is.

De hier volgende aanwijzingen voor assertief gedrag zijn niet te zien als onfeilbare regels die je strikt moet volgen. De voorbeelden dienen als uitleg bij een breder principe en er is dus variatie mogelijk. Omdat communicatie zoveel verschillende vormen kent, is het belangrijk dat je spontaan blijft en je reacties kan aanpassen op de situatie.



Drie regels voor assertief gedrag

Hoe kun je nu op een assertieve manier voor je belangen opkomen? De belangrijkste regel hierbij is dat je zo feitelijk mogelijk beschrijft wat je belangen zijn. Dit betekent dat je direct, respectvol en specifiek moet zijn. Direct zijn is voor veel mensen moeilijk.

Voorbeeld: “Sorry, maar zou je misschien als het je zo uitkomt, wellicht eens kunnen nadenken over de afwas?”

Duidelijk niet direct! Die excuses zijn niet nodig. Je hebt namelijk het volste recht om voor je belangen op te komen. Daarnaast wordt je boodschap minder duidelijk door de verkleinwoordjes. De ander kan er uit opmaken dat het allemaal niet zo belangrijk voor je is en zal daarom wellicht je vraag negeren. Zeg dus duidelijk: “Ik zou graag willen dat jij de afwas voortaan doet.”

Respectvol betekent dat je de ander niet onnodig beledigt of beschuldigt. In bovenstaand voorbeeld had je bijvoorbeeld ook kunnen zeggen: “Ik vind dat de huishoudelijke taken oneerlijk verdeeld zijn en daarom wil ik dat jij de afwas voortaan doet.” De ander kan dit opvatten als een beschuldiging aan zijn adres, omdat je lijkt te zeggen dat hij oneerlijk is. Het is beter om te zeggen: “Ik zou het prettig vinden als we allebei even vaak de afwas doen.”

Specifiek betekent dat je alleen die onderdelen behandelt die belangrijk voor je zijn. Dus niet: “Ik vind dat we de huishoudelijke taken beter moeten verdelen”, als het alleen maar gaat over de afwas. Hoewel dit logisch lijkt, wordt dit in de praktijk vaak onvoldoende gedaan. Een mooi voorbeeld is de partner die vraagt: “Houd je nog wel van me?” terwijl er bedoeld wordt: “Ik wil dat je de afwas wat vaker doet.”

Wanneer je het verzoek zo verwoordt, zal de ander het sneller opvatten als een feitelijk verzoek en niet als een persoonlijke aanval. Daarom is het ook belangrijk dat je gevoelens en overtuigingen presenteert als zodanig. Het zijn jouw gevoelens en overtuigingen. Zeg dus niet: “Jij stelt je altijd zo agressief op”, maar “Ik voel me aangevallen wanneer je zo tegen me praat.” Op deze manier leg je de schuld minder duidelijk bij de ander. Bovendien heeft het als voordeel dat er weinig discussie over mogelijk is. Iemand kan moeilijk volhouden dat je iets niet voelt. Het is om diezelfde reden ook goed om niet in te gaan op de motivatie voor een bepaald gedrag. Als je zegt: “Je doet de afwas nooit omdat je liever lui op de bank ligt” kun je bedenken dat de ander vooral ingaat op het feit dat je hem als lui beoordeelt. Merk overigens op dat “nooit” ook geen feitelijk beschrijving is omdat hij vast ooit wel eens de afwas heeft gedaan.

Nee zeggen

Mensen die assertiever willen worden, hebben er vaak ook moeite mee om “nee” te zeggen. Hierbij is het belangrijk om onderscheid te maken tussen twee verschillende groepen. Allereerst zijn er mensen met wie je geen band hebt. Bijvoorbeeld verkopers op straat. Hier kun je zonder meer “nee” tegen zeggen. Het is belangrijk om je te beseffen dat het niet nodig is om een reden te geven. Sterker nog, het is beter van niet. Als je zegt: “Ik ben niet geïnteresseerd” heeft de verkoper niets om op in te haken. Als je echter zegt: “Ik



heb al een krant.” Kan hij nog inbrengen dat zijn krant een goede aanvulling is of beter is dan de andere krant. Gewoon nee zeggen is hier dus de beste oplossing.

Anders is het als je ‘nee’ moet zeggen tegen iemand waar je wel een band mee hebt. Dan is het vaak niet voldoende om alleen maar ‘nee’ te zeggen. Je moet dan juist wel argumenten geven. Hierbij is het belangrijk dat je bovenstaande regels volgt over direct zijn, respect tonen en specifiek zijn. Op die manier ziet de ander dat je goede redenen

hebt en dat je hem of haar niet wilt tegenwerken. Verder is het van belang dat je de gevoelens van de ander erkent en dat je hier wat meer woorden aan besteedt. Stel dat je partner vraagt om mee te gaan naar theater, terwijl jij liever thuis blijft. Het is dan handig om te zeggen dat je het initiatief op prijs stelt en dat je de situatie vervelend vindt. Dat maakt de weigering minder hard en versoepelt de communicatie.

Naast wát je zegt, is ook belangrijk hóe je het zegt. Uit onderzoek blijkt dat een vastberaden houding het best werkt. Dus op een kalme manier te werk gaan. Dit betekent dat je op een normaal tempo, zonder je al te druk te maken, zegt waar het op staat. Pas als je duidelijk merkt dat mensen je niet serieus nemen, wordt het tijd om wat sterker te communiceren door bijvoorbeeld nadruk te leggen op je woorden door luider te spreken.

Zoals je hebt gezien, is het theoretisch niet heel erg moeilijk om assertief te reageren. In veel gevallen is het zelfs zo dat mensen diep van binnen wel weten hoe ze het best te werk moeten gaan. Toch lukt het mensen vaak niet om deze principes in de praktijk toe te passen. Dit komt vaak doordat ze bang zijn voor de consequenties. In het volgende hoofdstuk wordt besproken hoe je daar mee om kunt gaan, zodat je daadwerkelijk resultaat zult gaan zien.

Het ontwikkelen van basisassertiviteit

Experimenteer eens met andere manieren van communiceren.

Voor mensen die vanuit subassertiviteit komen: oefen op assertief gedrag.

Begin klein: geef eens een assertieve reactie aan iemand die niet zoveel voor je betekent. Zeg een winkelbediende bijvoorbeeld dat je iets komt terugbrengen, en neem dan geen genoegen met een tegoedbon. Vervolgens zoek je steeds moeilijkere situaties op, tot je het ook bijvoorbeeld tegen je leidinggevende durft. (bron: Psychologie Magazine, 2005, nr. 4).

Ben je vaak wat agressief: formuleer eens een verzoek vriendelijk, glimlach erbij en kijk wat het resultaat is. Begin met het onderzoeken van de belangen van een ander. Vraag je af waarom iemand iets zegt. Wees nieuwsgierig naar de ander.

Van reactief naar actief assertief

Stel je gelijkwaardig op in een gesprek. Kom je als een slachtoffer binnen, dan zul je ook zo worden behandeld. En door agressief te worden, lok je vaak ook een agressieve reactie van een ander uit. In beide

gevallen geen begin waarmee je er allebei tevreden uitkomt. Jouw houding bepaalt hoe de ander jou benadert. Dit is het principe van 'gedrag lokt gedrag uit'.

Geef precies aan wat je wilt (vraag bijvoorbeeld aan iemand die je steeds onderbreekt of hij de volgende keer pas commentaar wil leveren op het moment dat je bent uitgesproken). Communiceer ook met je lichaamstaal. Sta rechtop op twee benen en adem rustig, dan kom je je overtuigender over.

Gebruik eventueel wat humor, dat maakt het hele gebeuren minder zwaar. Bovendien zorgt het ervoor dat je boodschap makkelijker wordt geaccepteerd.

Realiseer je het volgende: je kunt ook ergens op terugkomen. "Ik zei net wel 'ja', maar ik realiseer me dat..." Misschien niet ijzersterk, maar ook zeker een voorbeeld van assertief gedrag. Een voordeel hierbij is dat je zelf de juiste tijd en plaats kunt kiezen. Wacht niet te lang met reageren, maar stap ook niet op iemand af als hij het heel druk heeft.

4. Assertief gedrag zonder angst of spijt

Het blijkt dat sub-assertieve mensen anders denken dan assertieve mensen. Ze schatten de kans dat een meningsverschil op ruzie uitloopt veel hoger in en ze denken ook dat ze te angstig zullen zijn om een confrontatie tot een goed eind te brengen. Gelukkig is het goed mogelijk om deze gedachten aan te pakken en om te vormen in meer positieve, bekrachtigende gedachten.



Zoals hiervoor is beschreven, is assertief gedrag bepaald geen rakettechnologie. Wanneer je het trucje eenmaal doorziet, is er geen kunst aan. Toch blijkt dat veel mensen het moeilijk vinden om hun kennis in de praktijk te brengen. Dit komt bijna altijd doordat ze beperkende overtuigingen hebben met betrekking tot assertief gedrag.

Casus: assertiviteit op het werk

Tim werkt op een kantoor, waar zijn leidinggevende vaak vlak voor het eind van de dag nog met allerlei verzoeken kwam. Tim wil best overwerken, maar niet wanneer dat te voorkomen is. Op dit moment werd het echter puur veroorzaakt doordat de leidinggevende niet wilde of kon plannen. Tim wilde hier graag wat van zeggen, maar vond het moeilijk en kwam er steeds maar niet toe. Dit zorgde er voor dat hij minimaal drie keer per week een half uur overwerkte.

Tim ging naar cursus: Tijdens de cursus had Tim al laten zien dat hij precies wist hoe hij zijn probleem op een assertieve manier bij zijn leidinggevende moest neerleggen. Toch deed hij het steeds niet. Toen er door de trainer werd gevraagd wat er aan de hand was, bleek dat hij het effect van een assertieve benadering heel negatief inschatte. Tim was er vooral bang voor dat zijn baas boos zou worden. Zijn opmerking zou volgens hem opgevat worden als een gebrek aan betrokkenheid en zou hem bepaald niet in dank afgenomen worden. Dit zou er in resulteren dat zijn positie op het werk behoorlijk in gevaar zou komen.

Anders interpreteren

De reactie uit de casus kun je in een schema uiteenzetten:

Situatie (assertief gedrag) ⇒ Interpretatie (zorgt voor ruzie) ⇒ Gevoel/gedrag(angst/uitstelgedrag)

Vervolgens werd gekeken of Tim's interpretatie wel terecht was. Zou het niet ook zo kunnen zijn dat zijn leidinggevende helemaal niet door had wat hij steeds deed? Veel mensen zijn tenslotte zozeer met zichzelf bezig dat ze niet eens zien wat het effect van hun gedrag op anderen is. Bovendien zou het ook zo kunnen zijn dat de leidinggevende willens en wetens gebruik maakte van zijn medewerker. Immers, als iemand zonder mokken aan jouw wensen voldoet, is dat prettig. Zelfs in het geval dat de leidinggevende inderdaad vond dat overwerken bij het werk hoorde, hoefde dat niet te betekenen dat Tim zich daar ook aan moest houden. Een verschil van mening kan op een assertieve manier uitgesproken worden, zonder dat dit tot gezichtsverlies leidt.

Hoewel Tim inzag dat hij er met zijn interpretatie wellicht naast zat, durfde hij het onderwerp nog steeds niet goed aan de kaak te stellen. Alleen bij het idee kreeg hij al zweet in zijn handen en een droge mond. Het is dan vaak verstandig om stapje voor stapje te werk te gaan: eerst kijken naar wat Tim wel durft. Er zijn nog een aantal andere situaties in zijn leven waarin Tim assertiever wil worden. Die heeft Tim eerst aangepakt, situaties die minder bedreigend zijn, bv in een thuis situatie. Uiteindelijk kwam Tim weer uit bij het probleem met de leidinggevende. Tim raapte toen de moed bijeen en bracht het onderwerp ter sprake. De leidinggevende reageerde heel begrijpend en gaf aan er in het vervolg rekening mee te houden. Het kostte echter nog een hoop assertieve interventies voordat hij dat ook daadwerkelijk deed.

Zoals gezegd houdt angst voor de mogelijke consequenties ons vaak tegen om assertief te handelen. Wanneer je merkt dat dit bij jou ook zo is, is het van belang om te kijken welke overtuigingen je daadwerkelijk hebt. Wanneer je dat duidelijk hebt, kun je kijken of die overtuigingen wel juist zijn. Zo bleek in het bovenstaande voorbeeld dat een assertief optreden helemaal niet voor een conflict zorgde, maar juist voor begrip van de leidinggevende. Wanneer dit niet voldoende resultaat heeft, kun je proberen om te beginnen met assertieve handelingen die minder angst oproepen. Je zult dan zien dat assertief optreden helemaal niet zulke ernstige consequenties heeft en op die manier durf je langzamerhand ook moeilijkere situaties op een assertieve manier aanpakken.

Uiteindelijk is het oefenen van assertief gedrag het belangrijkste. Het bekijken van je overtuigingen kan echter wel helpen om sneller resultaat te boeken. Maar een combinatie van beide aanpakken is uiteraard het allerbest.

5. Situaties en voorbeelden en die vragen om assertiviteit

Tot slot van deze reader een aantal situaties en voorbeelden die vragen om assertiviteit:

Negatieve feedback

Je hebt last van het gedrag van een ander, en zegt daar wat van.

Hoe? Hanteer de ik-vorm. Beschrijf iemands specifieke gedrag, beschuldig hem niet als persoon, maar uit je gevoelens over dat gedrag. Vertel ook wat je wel wilt. Dit zijn belangrijke regels bij het geven van feedback

Voorbeeld:

Stel iemand laat je telkens niet uitpraten in een vergadering. Om gek van te worden! Hoe los je dat op? Door de ander duidelijk te maken dat je het hinderlijk vindt dat hij je niet laat uitpraten. Hoe je dat assertief kunt zeggen: "Je onderbrak me terwijl ik eigenlijk nog niet alle informatie had gegeven van dit agendapunt. En dat gebeurt de laatste tijd wel vaker in onze vergaderingen. Ik vind dat vervelend, want het geeft mij het gevoel dat je mijn bijdrage eigenlijk helemaal niet belangrijk vindt. Zou je me in het vervolg willen laten uitpraten?"

Voorbeeld:

Iemand valt je steeds in de rede terwijl je een verhaal aan het vertellen bent.

Jij zegt: "Ik vind het vervelend dat je me niet uit laat praten. Dan raak ik de lijn van mijn verhaal kwijt. Kun je me in het vervolg mijn verhaal gewoon even laten afmaken, voordat je met jouw mening komt?"

Je hebt een andere mening

Uitkomen voor een afwijkende mening kan soms best lastig zijn, zeker als je de enige bent. Toch zul je jouw mening op tafel moeten leggen. Vertel rustig je standpunt en geef daarvoor argumenten. Stel ook vragen over de standpunten van een ander.

Voorbeeld:

Tijdens een vergadering op je werk, verkondigt je leidinggevende dat hij niet meer wil investeren in de samenwerking met een andere afdeling. Iedereen valt hem bij.

Jij zegt: "Ik snap jullie irritatie, maar ben het er toch niet mee eens. We schieten daar uiteindelijk weinig mee op. Hoe zien jullie dan dat dit probleem op langere termijn wordt opgelost? We hebben de informatie van die afdeling volgend kwartaal wél nodig."

Je wilt een verzoek weigeren

Er wordt een beroep op je gedaan waaraan je niet wilt voldoen. Zeg dan gewoon nee! Je hoeft daar ook niet altijd een reden voor te geven. Houd het algemeen en geef anderen niet de mogelijkheid over jouw redenen te gaan discussiëren. Val niet in de valkuil van de verdediging en spreek je weigering rustig uit. Het is je goed recht om zo nu en dan eens nee te zeggen.

Voorbeeld:

Een collega vraagt: "Zou jij even deze klus van mij over willen nemen?"

Jij zegt: "Nee, dat kan ik er nu niet bij hebben. "

Je wilt iets van een ander

De truc is om er zelf om te vragen, eerst met de deur in huis te vallen, en dan je verzoek te onderbouwen. Draai er niet omheen en laat zeker niet je gesprekspartner raden naar je wens.

Voorbeeld:

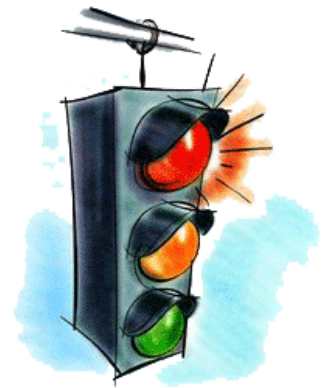
“Ik wil graag salarisverhoging. Mijn resultaten zijn goed. Ik vind het meer dan redelijk dat ik nu evenveel ga verdienen als mijn collega’s.” Het vervolg van deze mededeling zal zijn dat je gaat onderhandelen.

6. Zonder woorden communiceren

Communiceren met je collega's bestaat voor een deel uit woorden.

Het andere deel - de non-verbale communicatie door gebaren, houding, gezichtsuitdrukking - bepaalt hoe je collega jouw woorden interpreteert. Het is dan ook belangrijk dat je tijdens een gesprek alert bent op alle signalen die jij en jouw collega uitzenden. Het combineren van verbale en non-verbale communicatie is belangrijk voor effectieve communicatie.

Het gaat hier niet alleen om het herkennen en interpreteren van nonverbale signalen die jouw collega tijdens het gesprek uitzendt. Ook gaat het om het bewust omgaan met jouw éigen non-verbale gedrag. Om non-verbale signalen te kunnen interpreteren en hun belang te kunnen bepalen in het gesprek, kunt je dit vergelijken met de kleuren van een verkeerslicht.



Groene signalen: doorgaan!

Groene signalen geven aan dat je collega akkoord gaat met de uitspraken en voorstellen die je doet. Een teken dat je op de goede weg bent. Groene signalen zijn te herkennen aan:

- Gezicht: vriendelijk, glimlach, enthousiasme
- Armen: ontspannen, open
- Handen: ontspannen, open
- Benen: (eventueel over elkaar geslagen) in de richting van de ander
- Lichaam: rechtop, voorovergebogen.

Oranje signalen: voorzichtig zijn!

Oranje signalen geven aan dat er een obstakel is in de open communicatie. Ze geven een psychologische overgangssituatie aan bij jouw collega. De oranje signalen zijn te herkennen aan:

- Gezicht: gespannen, sceptisch, superieur, twijfel, gefrustreerd, op de hoede, ontevreden, schudden, naar beneden kijken, wegstaren, nadenken
- Armen: gekruist, gespannen
- Handen: in elkaar, gespannen, friemelend met objecten of aan kleding of lichaam, achter het hoofd in elkaar, vingers tegen elkaar slaan
- Benen: over elkaar geslagen en afgewend
- Lichaam: achterover leunend.
- Probeer de onzekerheid bij uw collega weg te nemen en stimuleer een open gesprek:
- Neem een open, ontspannen lichaamshouding in: ontspannen, licht voorover gebogen, de benen niet over elkaar geslagen, open en zichtbare handpalmen
- Imiteer nooit de oranje signalen van jouw collega: je versterkt daarmee het negatieve gedrag
- Antwoord non-verbaal met positieve, groene signalen
- Stel open vragen

Rode signalen: stoppen!

Wanneer je de oranje signalen van jouw collega negeert, bestaat er een grote kans dat ze veranderen in rode signalen. Rode signalen geven aan dat er praktisch onoverkomelijke barrières zijn. Ze maken het je onmogelijk het gesprek op dezelfde voet voort te zetten.

Rode signalen zijn te herkennen aan:

- Gezicht: boos, hoofd naar achteren, agressief, in het vage kijken
- Armen: krachtige armgebaren
- Handen: afkeurende gebaren, afwerend omhoog
- Benen: over elkaar afgewend, onrustig
- Lichaam: afgewend, stug en streng, weglopen.

Rode signalen geven aan dat er een flink probleem is in het gesprek.

Ook de toon van jouw collega verandert vaak: harder praten of juist langdurige stiltes. Er is dan ook maar één juiste reactie mogelijk: stop met praten en volg een andere benadering:

- Erken en respecteer het gedrag van jouw collega en geef aan dat je ziet dat hij rode signalen afgeeft
- Maak bespreekbaar wat je ziet of ervaart: 'Ik merk dat je ..., wat kunnen we hieraan veranderen?' of: 'Ik denk dat we allebei een andere taal spreken, misschien dat je nog eens wilt uitleggen wat je bedoelt?'
- Zend positieve signalen uit als deel van de andere benadering: open, ontspannen lichaamshouding en gebaren.

Bijlage 1: Korte persoonlijke analyse ‘assertiviteit’

Met deze korte persoonlijke analyse krijg je een indicatie over welk, al dan niet, assertief gedrag bij jou past.

NB: Deze assertiviteitstest - al enkele jaren de best bekeken test in zijn soort in Nederland - is een vertaalde en daarna aangepaste Amerikaanse test uit de jaren zeventig. Copyright Peter Spelbos.

Deze test is niet wetenschappelijk ontwikkeld. De uitslag geeft enkel een indicatie, meer niet. De te behalen scores zijn relatief en niet absoluut.

Instructie:

Deze analyse bestaat uit vijftientig uitspraken. Bepaal per uitspraak hoe deze op jou van toepassing is. De schaal loopt van 1 tot 5; 1=nooit, 2=soms, 3=regelmatig, 4=vaak, 5=altijd.

Tel vervolgens de scores op.

1	Ik spreek makkelijk vreemden aan	1	2	3	4	5
2	Ik ben onvriendelijk naar anderen	1	2	3	4	5
3	Ik kan <i>nee</i> zeggen wanneer ik dat nodig vind	1	2	3	4	5
4	Ik accepteer makkelijk hulp of advies	1	2	3	4	5
5	Ik luister goed naar anderen en corrigeer hen wanneer ik dat nodig vind	1	2	3	4	5
6	Ik zeg wat ik te zeggen heb op vergaderingen	1	2	3	4	5
7	Ik vind dat ik het recht heb anderen om hulp te vragen	1	2	3	4	5
8	Ik acht mijn mening van belang voor anderen	1	2	3	4	5
9	Ik blijf bijna altijd kalm tegenover boze mensen	1	2	3	4	5
10	Ik vertel makkelijk meningen en opvattingen die afwijken van wat gangbaar is	1	2	3	4	5
11	Ik blijf geduldig, ook als ik ingewikkelde informatie moet uitleggen	1	2	3	4	5
12	Ik ben in een conflictsituatie altijd zeer praktisch	1	2	3	4	5
13	Ik vraag makkelijk hulp	1	2	3	4	5
14	Ik deel mijn deskundigheid meestal met anderen	1	2	3	4	5
15	Ik vraag anderen vaak om feedback, ook als ik verwacht dat die negatief zal zijn	1	2	3	4	5
16	Ik doe verzoeken op een zelfverzekerde manier	1	2	3	4	5
17	Ik breng prioriteit aan in wat ik nog moet doen	1	2	3	4	5
18	Ik reageer nooit agressief	1	2	3	4	5
19	Ik geef mijn leidinggevende regelmatig feedback over zijn functioneren	1	2	3	4	5
20	Ik ben beleefd tegenover anderen, vooral als ik het niet met hen eens ben	1	2	3	4	5
21	Ik kom met compromissen als er conflicten zijn	1	2	3	4	5
22	Ik stel een oplossing voor als we in ons gezin een probleem hebben	1	2	3	4	5
23	Ik laat me nooit manipuleren	1	2	3	4	5
24	Ik weet in welke situaties hulp nodig is	1	2	3	4	5
25	Ik praat geregeld met mijn leidinggevende over hoe ik functioneer en welk werk er nog ligt	1	2	3	4	5
	Totaal score:					

Uitslag assertiviteitstest:

Indien de totaal score 60 punten of lager is óf als je meer dan tien items met twee of één hebt gescoord, betekent dat assertiviteit een aandachtspunt voor je is.

Tip: vraag ook eens aan familie, vrienden of collega's om de test voor jou in te vullen. Vergelijk jouw antwoorden met die van hen.