



assertief reageren

voorbeeld

Docent tegen student: Tja, ik had je iets te zeggen; ik vind dat je in de groep te weinig zegt, dat je te weinig als persoon naar voren komt. Op een opleiding als de onze is dat wel vereist. Ik vind daarom dat je je gedrag moet veranderen. Als ik over twee maanden geen duidelijke vooruitgang zie, zal ik op de rapportvergadering zeggen dat ik je niet geschikt vind voor onze opleiding.

Student 1 zegt: "Ik zal eraan gaan werken", maar denkt:

Wat vreselijk dat hij dat zegt, ik kan ook niks!

of: Wat zullen de anderen wel niet denken als ze dit horen; die denken natuurlijk ook al lang dat ik niet geschikt ben!

of: Ik ben het helemaal niet met hem eens, maar dat zal ik maar niet zeggen want dan wordt hij nog kwaad ook.

of: Ik snap niet wat hij bedoelt, maar ik durf het niet te vragen.

Student 2: Hoe kunt u dat nou beoordelen; u ziet me maar één uur per week. U hebt uw oordeel wel erg snel klaar!

Docent: Misschien kan het toch geen kwaad als je eens goed tot je laat doordringen wat ik je probeer duidelijk te maken. Als je gedrag niet verandert, loopt het gegarandeerd mis.

Student: Nou, dat zullen we dan wel zien.

Student 3: Ik heb wat moeite met wat u zegt. Misschien zeg ik wel niet veel bij u in de klas, maar ik voel me in deze groep ook niet zo op mijn gemak. In andere situaties laat ik me wel duidelijk horen. Bovendien vind ik het niet terecht dat u daar meteen dergelijke consequenties aan verbindt, want u heeft dit nog nooit eerder tegen mij gezegd.

Docent: O, heb ik je dat nog nooit gezegd? Dan ben ik inderdaad wat te snel met mijn conclusies. Ik stel voor dat we het er dan eens over hebben waarom je je niet op je gemak voelt in de groep.

Assertiviteit heeft te maken met de mate waarin en de manier waarop je in allerlei situaties voor jezelf opkomt. Assertief zijn betekent kunnen kiezen voor een reactie die je zelf wilt. Assertief zijn betekent vrijmoedig zijn, voor je eigen mening uitkomen, je gevoelens durven uiten. Het uitgangspunt daarbij is dat je zelf verantwoordelijk bent voor je gedrag, dat je zelf bepaalt of wat je doet 'goed' of 'slecht' is en dat je je daarbij niet laat overheersen door wat anderen van je denken (of door wat je denkt dat zij van je denken). Wanneer je je assertief opstelt, gedraag je je als een onafhankelijke, zelfstandige persoon die best rekening wil houden met wat anderen vinden, maar die zelf de keuzen blijft maken.

Dit laatste hoofdstuk gaat over assertiviteit. Het betreft een complexe maar belangrijke vaardigheid. Assertiviteit helpt je om je in groepen staande te houden, om je aan anderen te presenteren zoals je werkelijk bent, om voor je eigenwaarde niet afhankelijk te zijn van wat anderen van je vinden. In je latere werk als hulp- of dienstverlener is het een noodzakelijke vaardigheid. Een belangrijk doel van alle hulp- en dienstverlening is immers anderen te helpen een zelfstandig en onafhankelijk leven te leiden. Een voorwaarde daarvoor is dat je daarbij zelf als voorbeeld kunt dienen.

We gaan eerst in op het belang van assertiviteit, daarna op een aantal situaties waarin het belangrijk is je assertief op te stellen. Tot slot presenteren we een aantal oorzaken als verklaring waarom we niet altijd assertief reageren. Beschouw dit hoofdstuk samen met de discussievragen, de oefeningen, het huiswerk en de videoband als een mogelijkheid om je eigen mate van assertiviteit eens kritisch te beschouwen en zo nodig te verbeteren.

10.1 Het belang van assertiviteit

Veel mensen gedragen zich naar wat ze denken dat anderen van hen verwachten; ze willen niet het risico lopen van onplezierige confrontaties, zij spelen op safe. Deze mensen laten hun gedrag door anderen bepalen. 'Dat durf ik niet,' is dan de verklaring die zij voor hun gedrag geven. Anderen durven dat risico wel te lopen, omdat zij vinden dat zij het recht hebben uit te komen voor hun eigen belangen, opvattingen en gevoelens. De keus die je in dit opzicht maakt, heeft alles te maken met wat het 'zelfbeeld' genoemd wordt, dat wil zeggen met je eigen oordeel over jezelf, wat je van jezelf denkt. Bij velen van ons is dat zelfbeeld gevuld met meer negatieve dan positieve opvattingen. Een aantal van die opvattingen ('etiketten') heb je overgenomen. Ze zijn je in je opvoeding opgeplakt en je draagt ze tot de dag van vandaag met je mee; ze bepalen nog steeds je gedrag. Voorbeelden daarvan zijn: 'dat kun jij toch niet,' of: 'als je dat doet, vind ik je niet aardig,' of: 'je moet ook eens

rekening houden met anderen.' Als je om je heen kijkt zie je hoe vaak dergelijke uitspraken (verbaal, maar vaak ook non-verbaal) op kinderen worden afgevuurd.

De andere etiketten zijn het resultaat van een keuze die je zelf hebt gemaakt om vervelende of moeilijke taken/situaties te ontlopen. Dan gaat het om opvattingen over jezelf die je je als het ware zelf hebt aangepraat: 'Ik ben te oud,' of 'Ik ben daar niet slim genoeg voor,' of 'Ik ben daar nou eenmaal te verlegen voor.' Je houdt jezelf voor dat je nu eenmaal zo bent en je bent daarmee opgehouden te groeien. Je hebt een excuus gevonden om de situatie aan anderen over te laten.

Zo hebben we allemaal wel een aantal ideeën meegekregen en aangeleerd, waardoor we anderen de situatie laten bepalen, maar die - als je ze eens kritisch zou bekijken - niet waar of in elk geval sterk overdreven blijken te zijn. We spreken dan ook van irrationele ideeën. De kern van assertiviteit is dat je jezelf kunt voorhouden: 'Waarom zou ik dat niet kunnen?' 'De wereld stort niet in als iemand me een keer niet aardig vindt,' 'Hoezo, te oud?' of 'Waarom zou ik in mijn schulp kruipen?' Dergelijke irrationele ideeën bepaalden in ons voorbeeld de reactie van student 1. Hij komt niet voor zichzelf op omdat er allerlei schrikbeelden door zijn hoofd spoken. Hij kruipt in zijn schulp. Dergelijk gedrag noemen we *subassertief*.

Daartegenover staat de reactie van student 2. Die kan niet rustig duidelijk maken dat hij het er niet mee eens is en waarom niet, maar wordt meteen nijdig en valt tegen de docent uit. Deze voelt zich aangevallen en reageert navenant. Dergelijk gedrag noemen we *agressief*.

De derde student vindt de juiste middenweg. Hij maakt zonder omwegen duidelijk wat zijn standpunt is, maar doet dat rustig en zakelijk. Hij komt op voor zichzelf op een manier die geen weerstand oproept maar juist begrip en medewerking. Een dergelijke reactie noemen we *assertief*.

We maken deze begrippen nog eens duidelijk met twee andere voorbeelden.

Voorbeeld 1

Je staat in de winkel en bent net aan de beurt, maar iemand anders gaat voor.

- *Subassertief*: je zegt niets, maar wacht af tot de ander zijn boodschappen heeft gedaan.
- *Agressief*: je valt uit tegen degene die voordringt: 'Bent u nou helemaal; ik sta hier ook niet voor niks. U moet net zo goed op uw beurt wachten als iedereen. Kom nou, ik was eerst!'
- *Assertief*: je zegt rustig en beslist: 'Sorry, maar ik was voor u aan de beurt, ik stond hier het eerst. Dus als u nog even wilt wachten?'

Voorbeeld 2

Je hebt een afspraak met een medestudent dat hij bij jou 's avonds wat komt drinken en kletsen. Je gaat ervan uit dat hij rond half elf wel zal vertrekken, maar hij blijft maar zitten. Zelf wil je eigenlijk op tijd naar bed.

- **Subassertief:** je blijft maar zitten wachten tot hij uit zichzelf om half een opstapt. Bij het weggaan zeg je ook nog 'Leuk dat je er was!'
- **Agressief:** om elf uur zeg je geërgerd: 'Nou, jij bent ook een plakkerd, zeg! Blijf je altijd zo lang hangen?'
- **Assertief:** als het half elf is, zeg je: 'Ik was van plan om vanavond op tijd naar bed te gaan. Ik had er eigenlijk niet op gerekend dat je het erg laat zou maken.'

Deze voorbeelden zul je zelf wel kunnen aanvullen met situaties die je zelf hebt meegemaakt. Het zal duidelijk zijn dat je in dergelijke situaties door niets te zeggen of indirecte toespelingen (op je horloge kijken, de glazen vast gaan opruimen e.d.) weinig invloed zult hebben op het gedrag van de ander, tenzij deze zelf de non-verbale signalen oppikt. Die invloed heb je wel door een agressieve reactie. Soms zal de ander daarvan schrikken en je je zin geven; andere keren zal de ander er zelf ook agressief door worden. Op lange termijn maak je er in elk geval geen vrienden mee: agressiviteit stoot af. Door assertief te reageren maak je de ander rustig duidelijk wat je wilt en daarmee vergroot je de kans dat de ander op een voor jou wenselijke manier zal reageren.

We kunnen deze verschillende 'gedragstijlen' als volgt omschrijven:

Subassertief gedrag bestaat uit handelingen die de rechten van de ander erkennen, maar de eigen rechten vergeten. Het wordt gekenmerkt door het feit dat de behoeften en wensen van de ander altijd voorgaan op de eigen behoeften en wensen. Je blijft passief.

142 **Agressief gedrag** heeft betrekking op een gedragsstijl die veel respect heeft voor de eigen rechten en wensen, maar weinig respect voor de ander. Dergelijk gedrag kan bestaan uit vijandigheid, vernedering, onderdrukking e.d.

Indirect subassertief/agressief gedrag wordt gekenmerkt door een gemis aan respect voor de rechten van zowel jezelf als de ander. Als je je van een dergelijke gedragsstijl bedient, geef je niet op een rechtstreekse manier uitdrukking aan je eigen behoeften en wensen, maar veeleer op een indirecte en manipulatieve manier. Dergelijk gedrag heeft vaak agressieve componenten die gericht zijn tegen de ander. Voorbeelden hiervan zijn complimenten die in feite vernederingen zijn, non-verbaal gedrag dat door de ander als een belediging zou kunnen worden opgevat, of demonstratief glazen en asbakken opruimen als je iemand de deur uit wilt hebben.

Assertief gedrag is dat gedrag dat in hoge mate respect toont voor zowel de eigen rechten en behoeften als voor die van de ander. Dat betekent overigens niet dat je altijd instemt met wat de ander wil.

Assertiviteit is iets anders dan de ander willen overheersen of brutaal zijn; het gaat er juist om dat je zelf niet door anderen overheerst wilt worden. Je wilt respecteren en gerespecteerd worden; je wilt rekening houden met de belangen van anderen, maar je staat erop dat zij dat ook met jouw belangen doen. Door een assertieve reactie doe je een beroep op iemands redelijkheid. Gelukkig bezitten de meesten van ons die ook. Assertiviteit betekent ook niet dat je altijd stug moet vasthouden aan wat je als je eigen rechten beschouwt. Je bent namelijk ook assertief als je voor jezelf beslist om de situatie maar te laten lopen, om er niets van te zeggen. Je denkt dan bijvoorbeeld: 'Het is wel vervelend dat hij voor zijn beurt gaat, maar ik heb echt geen zin om daar nu een scène voor te riskeren.' Essentieel is dat je die beslissing neemt uit vrije wil, dat wil zeggen terwijl je er wel iets over zou *durven* zeggen.

10.2 Situaties waarin assertief reageren moeilijk kan zijn

Hieronder geven we voorbeelden van een aantal situaties waarin het belangrijk is om je assertief op te stellen, maar waarin veel mensen dat vaak moeilijk vinden. Het is geen compleet overzicht; je zult deze lijst met gemak zelf verder kunnen aanvullen.

Verantwoording afleggen. Soms moet je je verantwoorden voor bepaald gedrag. Assertiviteit betekent dan dat je voor je gedrag uitkomt en de consequenties neemt. Je hebt bijvoorbeeld een verslag niet ingeleverd omdat je het nog niet af hebt. Op de vraag: 'Waar is jouw verslag?' antwoord je 'Ik heb het thuis laten liggen, ik breng het volgende keer wel mee.' Een mooi voorbeeld van subassertief gedrag. Je durft niet voor de waarheid uit te komen, je verzint een acceptabel smoesje.

Je komt regelmatig te laat in de werkgroep en een van je medestudenten zegt er wat van. In plaats van 'Sorry, je hebt gelijk,' zeg je: 'Moet ik jou daar soms verantwoording voor afleggen?' Waarom zo agressief?

Voor je mening uit- of opkomen. In een groepsdiscussie zijn de meesten van mening dat het niet meer van deze tijd is om naar de kerk te gaan. Zelf ga je elke week. Als aan jou gevraagd wordt hoe jij erover denkt, kom je daar niet voor uit, maar je houdt je op de vlakte ('Maakt mij niet uit,' of je haalt je schouders op) of valt uit. Waarom er niet voor uitgekomen wat je eigen opvatting is; je ziet wel hoe de anderen reageren.

Voor je gevoelens uitkomen. Gevoelens die je ten opzichte van een ander hebt, hoef je niet op te potten. Dat geldt zowel voor situaties waarin je je aan iemand ergert, als voor situaties dat je de ander aardig vindt. Je ergernis uit je niet omdat je bang bent dat de ander kwaad zal worden, dat je iemand aardig vindt hou je voor je uit angst dat hij het gek zal vinden als je zoiets zegt. Wat kan er eigenlijk gebeuren?

Nee zeggen. Als iemand je iets vraagt waarin je geen zin hebt of wat je niet redelijk vindt, kun je dat het beste zonder omwegen zeggen. Denk aan situaties dat iemand iets van je wil lenen, bij je op bezoek wil komen, enz. Je kunt natuurlijk steeds weer smoesjes verzinnen of uitvalen, maar waarom niet gewoon gezegd waar het op staat?

De ander iets vragen. Iedereen kent het gezegde: nee heb je, ja kun je krijgen. Toch laten we dat vaker voor een ander gelden dan voor onszelf. Het gaat meestal om tegenovergestelde situaties als bij nee zeggen, dus als je zelf iets wilt lenen, als je het leuk zou vinden bij iemand op bezoek te gaan of samen uit te gaan, enz. Je moet er natuurlijk wel rekening mee houden dat de ander kan weigeren. Volgende keer beter!

Een keus maken. Soms sta je voor de situatie dat je moet kiezen, terwijl je dat liever niet zou doen. Je woont op kamers en je ouders willen dat je elk weekend naar huis komt. Zelf heb je daar niet zo veel zin in. Dan kun je het beste een duidelijke keus (en afspraak) maken in plaats van elke week weer te moeten bedenken hoe je er onderuit kunt komen. Keuze maken betekent wel dat je eerst de mogelijke gevolgen van alle alternatieven in je overwegingen betreft en later de consequenties van je keus aanvaardt.

Waar krijgen voor je geld. We kopen allemaal wel eens een kat in de zak; een trui waar een vlekje op blijkt te zitten, schoenen die toch net iets te klein of te groot blijken te zijn, een vulpen die na twee dagen gaat lekken, enz. Het zou normaal zijn als je terugging naar de winkel en erop stond dat het artikel werd geruild. Toch doen heel wat mensen dat niet; die mopperen en blijven met onbruikbare spullen zitten.

Onderhandelen. Niet altijd lopen de belangen van mensen gelijk. De verkoper van tweedehands auto's wil een zo hoog mogelijke prijs, de koper wil zo voordelig mogelijk uit zijn. Ook in dat soort situaties is er sprake van assertiviteit als je voor je eigen belangen opkomt en gaat onderhandelen.

Bovenstaande situaties zul je wel herkennen en met eigen voorbeelden kunnen uitbreiden. Assertief reageren geeft geen garantie voor succes

maar je houdt wel steeds je eigenwaarde; je hoeft je voor jezelf niet te schamen. Als de medestudent die op bezoek was, zich door jouw assertieve reactie toch buiten de deur gezet voelt, is dat natuurlijk vervelend, maar dat ligt dan meer aan zijn eigen gevoeligheid dan aan jouw reactie. Je hoeft jezelf dat dan niet kwalijk te nemen. Als je ouders het er mee oneens blijven dat je niet elk weekend naar huis komt, is dat hun goed recht, maar het verandert niets aan het recht dat je zelf hebt om je eigen leven te gaan leiden. Eigenlijk is het helemaal niet spectaculair als je assertief reageert; het zou heel normaal moeten zijn. Toch is het dat niet. Belangrijk is daarom je af te vragen wat je ertoe brengt in voorkomende situaties niet assertief te reageren, maar uit te wijken naar of subassertief of agressief gedrag.

10.3 Oorzaken van niet-assertief gedrag

In de vorige paragraaf werd al aangestipt dat we vaak uitgaan van irrationele gedachten. Daarmee wordt bedoeld dat ons gedrag bepaald wordt door opvattingen die we hebben over hoe we ons behoren te gedragen, maar dat het daarbij gaat om opvattingen die veel te absoluut en daardoor onredelijk (irrationeel) zijn. Voorbeelden van dergelijke gedachten zijn:

- iedereen moet me aardig vinden
 - ik moet het iedereen naar zijn zin proberen te maken ook al wil ik zelf iets anders
 - ik moet dankbaar zijn voor wat anderen voor me doen, ook al ben ik het er niet mee eens
 - als je ouderen (ouders) tegensprekt, zwaait er wat
 - ik mag geen fouten maken, want dan vinden ze me stom
 - de anderen kunnen alles veel beter dan ik
 - ik kan mezelf toch niet veranderen
- enz.

In al die gevallen wordt een gedachtenfout gemaakt, nl. dat het verschrikkelijk zou zijn als... of dat het jou niet mag overkomen dat..., of er wordt uitgegaan van etiketten (vanuit de opvoeding meegekregen of zelf aangeleerd). Iets wat op zichzelf wel vervelend kan zijn als het zou gebeuren, maar waarvan helemaal niet vaststaat dat het in concrete situaties ook werkelijk zal gebeuren, belemmert je al bij voorbaat om voor jezelf op te komen, om je eigen weg te gaan. De gedachtenfout bestaat uit het niet juist, niet objectief waarderen van de situatie. Je gaat overgeneraliseren, overdrijven, voorbarige conclusies trekken of jezelf veroordelen.

Overgeneraliseren. Je kunt overgeneraliseren door opmerkingen over je gedrag te beschouwen als een waardering van je hele persoon: 'dat heb je niet goed gedaan' krijgt dan de betekenis: 'je deugt niet!' Je kunt ook overgeneraliseren door aan ervaringen in een of enkele situaties absolute conclusies te verbinden over je eigen capaciteiten: 'Dat kan ik toch niet, daar ben ik niet geschikt voor!'

Overdrijven. Wanneer iets vervelend is, is het nog niet verschrikkelijk; wanneer iets tegenvalt, is het nog niet catastrofaal. Door de betekenis van bepaalde ervaringen te overdrijven, praat je jezelf in de put en maak je jezelf vleugellam in de omgang met anderen.

Conclusies trekken zonder bewijzen. Wanneer je uitgaat van een van bovenstaande irrationele gedachten, vind je in concrete situaties altijd wel aanknopingspunten die de juistheid van deze gedachten lijken te bevestigen. De gedachten sturen immers je waarneming en je interpretatie van wat je waarneemt en maken deze selectief. Zo kun je aan het feit dat een ander je in de rede valt tijdens een groepsdiscussie, de conclusie verbinden dat je blijkbaar iets stoms gezegd hebt, of dat de anderen het niet de moeite vinden naar je te luisteren. Je vergeet dan dat je evengoed een groot aantal andere conclusies zou kunnen trekken.

Jezelf veroordelen. Als je uitgaat van irrationele, overdreven verwachtingen ten aanzien van wat je zelf moet kunnen, zul je regelmatig in jezelf teleurgesteld worden. Iedereen maakt fouten, je kunt het anderen niet altijd naar de zin maken, maar dat betekent nog niet dat je helemaal niets waard bent. Toch komt die gedachte dan op.

10.4 Kenmerken van assertief gedrag

146

De kenmerken van assertief gedrag kunnen zowel negatief als positief worden geformuleerd. Negatief geformuleerd zou je kunnen zeggen dat je je gedrag niet moet laten bepalen door de irrationele gedachten en de daarbij horende gedachtenfouten zoals die hierboven uiteen zijn gezet. Dat betekent dat je moet proberen moeilijke situaties zo objectief mogelijk te analyseren, waarbij je met name de motieven voor je eigen reacties in alle eerlijkheid onder ogen moet zien. Ga voor jezelf na of je gedrag gebaseerd is op rationele of irrationele gedachten, op een reële of een irreële inschatting van mogelijke consequenties.

Positief geformuleerd zou je kunnen zeggen dat je je in je reacties op mensen en situaties moet houden aan de regels die we hebben geïntroduceerd in de hoofdstukken over het onder woorden brengen van je mening en je gevoelens en over het geven en ontvangen van feedback.

De kern van assertief gedrag blijft echter de overtuiging dat je het recht hebt voor je eigen belangen, je eigen meningen, je eigen gevoelens op te komen en dat je je dat recht door anderen niet moet laten ontnemen. Zij claimen dat recht voor zichzelf ook en in dat opzicht ben jij niets minder dan de ander.