

Assertiviteit

Sommige mensen hebben geleerd dat wat anderen willen belangrijker is dan wat zij zelf willen of nodig hebben. Deze mensen zijn voornamelijk op hun omgeving gericht en zetten zichzelf op de tweede plaats. Zij kunnen het gevoel hebben dat het egoïstisch is om iets van anderen te vragen of vinden dat zij het niet waard zijn om iets te eisen. Of ze merken pas na een klus dat ze eigenlijk al heel moe waren of liever “nee” hadden gezegd.

Begripsbepaling: assertiviteit

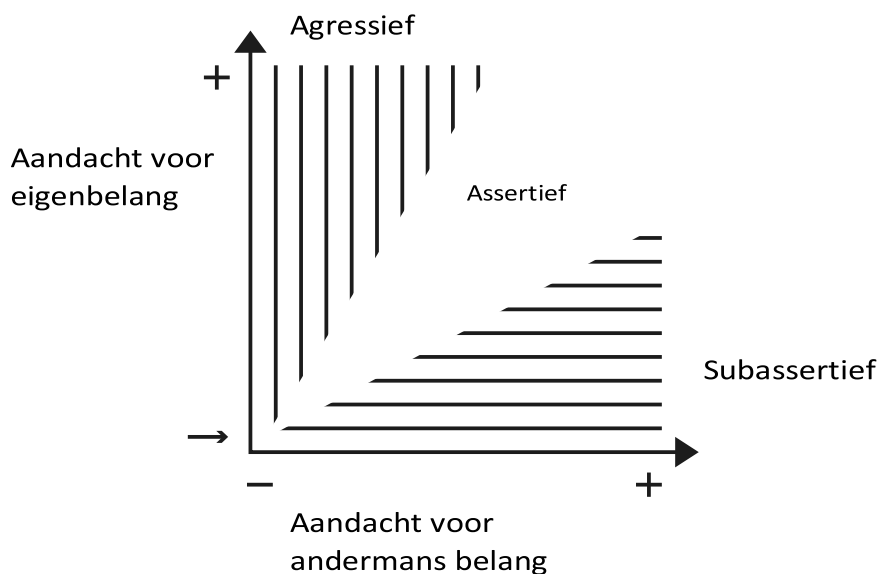
Wat wordt nu eigenlijk verstaan onder assertiviteit? Ten eerste betekent assertiviteit dat u opkomt voor uzelf, voor uw eigen belangen, en dat u uiting geeft aan uw wensen en verlangens op een open, directe en redelijke manier. Assertief gedrag is zeggen wat er in je omgaat, wat je voelt en wat je wilt. Dat is één deel van assertiviteit. Het andere deel heeft te maken met de ander: u laat de ander in zijn waarde en hebt ook oog en begrip voor zijn belangen. Assertief gedrag is ook het bespreken van de dingen die je irriteren aan een ander en jezelf hierin niet laten leiden of weerhouden door angst. Vaak wordt het begrip assertiviteit geassocieerd met ‘vuist op de tafel gedrag’, waarbij aan de eerste doelstelling tegemoetgekomen wordt maar de tweede vergeten wordt: de ander doet er niet meer toe. Dit is geen assertief, maar agressief gedrag!

Assertiviteit houdt het evenwicht tussen aandacht voor het eigenbelang en aandacht voor het belang van de ander. Het onderscheidt zich daarmee van ‘subassertief’ gedrag aan de ene kant en ‘agressief’ gedrag aan de andere kant. Bij subassertief gedrag is men geneigd om andermans belang telkens boven het eigen belang te plaatsen. Bij agressief gedrag overweegt de aandacht voor het eigen belang boven het begrip voor de ander. Assertief gedrag is dus sociaal gedrag.

Drie vormen van sociaal gedrag

Er zijn verschillende vormen van sociaal gedrag: subassertief, assertief en agressief gedrag. Ze lopen als het ware op een glijdende schaal in elkaar over.





Subassertiviteit

Je komt onvoldoende op voor je eigen belangen. Je laat makkelijk over je heen lopen en hebt de neiging gevoelens van ergernis, boosheid of verdriet niet snel te laten merken, maar deze gevoelens voor je te houden. Hetzelfde geldt voor blijdschap of ontroering. Mensen kunnen heel positief reageren op een subassertief persoon: zij kunnen immers gemakkelijk hun eigen gang gaan zonder dat deze subassertieve persoon protesteert.

Voorbeelden van subassertief gedrag zijn:

- Snel toegeven
- Gevoelens van ergernis, boosheid en verdriet voor je houden
- Je mening niet uiten
- Zwijgen als iets verkeerd loopt
- Geen conflicten aangaan, dus onenigheid vermijden
- Achteraf kritiek geven op anderen
- Niet op iets terugkomen als anderen je overtroeven

Van subassertief gedrag is dus sprake wanneer u:

- geen aanspraak maakt op uw rechten, of dat doet op een manier die anderen gemakkelijk kunnen negeren;
- uw gedachten, gevoelens en overtuigingen uit op een voorzichtige, verontschuldigende manier;
- uw meningen of gevoelens helemaal niet uit;
- uzelf systematisch wegcijfert;
- de oorzaak van uw handelen buiten uzelf plaatst.



Agressiviteit

Als je je agressief gedraagt, stel je je eigen belangen op de eerste plaats, zonder daarbij (voldoende) rekening te houden met de ander. Boosheid en irritatie worden veelal snel en op een verkeerde manier tot uiting gebracht. Agressie heeft op de omgeving vaak een negatieve uitwerking. Anderen worden angstig of gespannen van de verbale (schelden) en soms ook fysieke uitingen van de agressieve persoon. Als iemand anderen overheerst door de manier waarop hij uiting geeft aan zijn wensen of gevoelens en zijn eigen belangen steeds voorrang geeft boven die van anderen, dan is er sprake van agressief gedrag. Iemand die langere tijd subassertief gedrag vertoont, dus al langere tijd zijn wensen en gevoelens binnen houdt, kan agressief gedrag gaan vertonen. Je houdt in feite je ergernissen voor je, totdat de bom barst.

Voorbeelden van agressief gedrag zijn:

- Overheersen van anderen / je mening opdringen
- Niet openstaan voor de mening van een ander
- Negeren van anderen
- Geïrriteerdheid, opvliegend gedrag
- Anderen geen gelegenheid geven iets te verklaren
- Voortdurend kritiek op anderen hebben

Van agressief gedrag is dus sprake wanneer u:

- op zo'n manier aanspraak maakt op uw rechten, dat u de rechten van de ander geweld aandoet;
- uzelf 'groter' maakt ten koste van anderen en daardoor de ander vernedert;
- ervan overtuigd bent dat uw mening altijd belangrijker is dan die van de ander;
- vijandig, neerbuigend of minachtend doet en/of anderen de schuld geeft (vaak om zelf buiten schot te blijven).



Assertiviteit

Als je je assertief gedraagt, heb je respect voor jezelf en voor je eigen belang, maar houd je daarbij tegelijkertijd ook rekening met (de belangen) van anderen. Gevoelens worden op een adequate manier geuit. De mensen in de omgeving reageren vaak positief op een assertief persoon. Het is duidelijk wat de assertieve persoon wil; de ander weet dus wat hij aan je heeft.

Voorbeelden van assertief gedrag zijn:

- Kritiek en complimenten geven
- Duidelijk aangeven wat je zou willen
- Een verzoek weigeren
- Aangeven wanneer je last hebt van het gedrag van een ander
- Eerlijk gedachten en gevoelens weergeven
- Ergens op terugkomen

Van assertief gedrag is dus sprake wanneer u:

- aanspraak maakt op uw rechten op een manier waarbij u de rechten van de ander geen geweld aandoet;
- uw gedachten, gevoelens en overtuigingen uit op een open, eerlijke en directe manier
- kunt laten merken dat u begrip hebt voor de positie van de ander
- uw eigen verantwoordelijkheid neemt en u u niet verschuilt achter een ander ('ik wil dit morgen geregeld hebben' i.p.v. 'ik moet dit van Marieke morgen geregeld hebben').

Assertief gedrag houdt in feite in, dat je kunt kiezen tussen assertief, subassertief en agressief gedrag. Niet de situatie of de omgeving bepaalt hoe jij je gedraagt, maar jij zelf. Soms kan het namelijk een bewuste keuze zijn om niet direct op iets te reageren of om iemand te helpen als het eigenlijk niet goed uitkomt. Omdat u daarmee voor u eigen belangen en gevoelens opkomt, kunt u stress voorkomen of beperken. U wint er het respect en de medewerking van anderen mee. Men kan erop vertrouwen dat u doet wat u zegt en dat u zegt wat u doet.

Waarom gedragen mensen zich niet assertief?

Subassertief gedrag lijkt in eerste instantie niet zoveel voordelen te hebben: je moet iets doen waar je geen zin in hebt, je overbelast jezelf omdat anderen voortdurend bij je komen voor vragen, je komt niet aan je eigen werk toe. Dingen hinderen of kwetsen je, maar je zegt er niets van. Ook voor anderen zijn er nadelen verbonden aan jouw niet-assertieve gedrag: je maakt niet duidelijk hoe je over iets denkt en anderen weten niet wat ze aan je hebben. Toch zijn er ook 'voordelen' aan subassertief gedrag: je voorkomt conflicten of onenigheid. Het aangeven van wat je wilt zal spanning veroorzaken. Door de confrontatie niet aan te gaan, voorkom je op korte termijn het gevoel van spanning. Op lange termijn levert subassertief gedrag echter juist meer spanning en problemen met anderen op.



Redenen waarom mensen zich subassertief gedragen:

- Je denkt dat subassertief gedrag beleefd en bescheiden is. Waarden en normen spelen hierbij een rol (b.v. Je mag niets zeggen als de ander nog niet uitgepraat is).
- De opvatting dat assertief gedrag kwetsend is voor de ander.
- Je hebt nooit geleerd om je eigen emoties, wensen en meningen te uiten.
- Je hebt het idee dat je behulpzaam bent door jezelf subassertief op te stellen.
- Je bent bang voor de negatieve gevolgen van assertief gedrag.
- Je denkt dat de ander je eerder zal accepteren als je subassertief opstelt.

Redenen waarom mensen zich agressief opstellen:

- Je hebt het idee dat agressief gedrag de enige manier is om de ander te bereiken.
- Je hebt nooit geleerd je assertief of subassertief op te stellen.
- Je voelt jezelf minder ten opzichte van een 'machtiger' persoon, wat je compenseert door jezelf agressief te uiten.
- Je denkt dat je assertief bent wanneer je je mening 'doordrukt' bij de ander.

Oorzaken waarom mensen zich niet assertief opstellen

☐ Sociale angst

Als iemand zich niet prettig voelt en gespannen is in sociale situaties, spreken we van sociale angst. Dit kan samenhangen met de angst om negatief beoordeeld te worden door anderen in sociale situaties. Deze angst kan gekoppeld zijn aan het gedrag of aan bepaalde lichamelijke reacties (angst om te blozen of te zweten).

☐ Inadequaat sociaal gedrag

Iemand kan onvoldoende vaardigheden hebben om tot assertief gedrag te komen. Je hebt nooit geleerd hoe je bijvoorbeeld een verzoek kunt weigeren, op welke wijze je je mening kan verwoorden of hoe je kunt reageren op kritiek.

☐ Niet-realistische gedachten

Iemand heeft bepaalde overtuigingen of ideeën over assertief gedrag of de mogelijke gevolgen ervan. Men kan bijvoorbeeld onrealistische verwachtingen hebben over hoe de ander zal reageren. Je wilt b.v. vaker "nee" zeggen, maar je bent bang dat je dan je baan zult verliezen. Het gaat dus om overtuigingen, ideeën, zelfveroordeling, waarden en normen.



Specifieke sociale vaardigheden

Om tot assertief gedrag te komen, zul je moeten beschikken over een aantal specifieke sociale vaardigheden.

- ☐ Een verzoek doen
 - Bedenk van tevoren wat je wilt zeggen.
 - Zeg tegen de ander dat je iets wilt vragen.
 - Doe het direct en in de ik-vorm.
 - Wees duidelijk in wat je wilt, praat er niet omheen.

- ☐ Het weigeren van een verzoek
 - Vraag bedenktijd als je het heel moeilijk vindt om direct “nee” te zeggen: “Ik zou daar graag even over willen nadenken. Je hoort het dan en dan van me.”
 - Antwoord kort, vermijd omslachtige verdedigingen. Zeg op een zo eenvoudig mogelijke manier dat je niet wilt ingaan op het verzoek. Geef eventueel een reden voor je weigering.
 - Toon respect, toon dat je weigering geen afwijzing is van de persoon die het vraagt, maar van het verzoek.

- ☐ Geven van kritiek / feedback
 - Beschrijf het gedrag dat je hebt waargenomen (zonder oordelen/beschuldigingen of interpretaties). Doe dit zo snel mogelijk nadat je het gedrag waargenomen hebt.
 - Vermijd lange monologen. Zorg ervoor dat de ander je kan begrijpen.
 - Benoem het gedrag dat je stoort door middel van een ik-boodschap (“Ik vind het lastig als je...”).
 - Zeg dus “Ik vind...” in plaats van “Het is zo...” of “Iedereen weet toch dat....”
 - Vermijd termen als “altijd” en “nooit”.
 - Maak de ander geen verwijten. Leg de nadruk op de hinder die je ervan ondervindt.
 - Laat bij negatieve feedback weten dat het om deze specifieke situatie gaat en niet over het algemene functioneren van de ander.
 - Geef de reden van het commentaar aan. Dit is zowel nuttig bij complimenten als kritiek. Het verschaft de ander informatie waar hij wat aan heeft.
 - Geef aan wat je graag van de ander zou willen, het gewenste gedrag (“Ik zou het fijn vinden als... het op prijs stellen als....”).
 - Zoek eventueel samen naar een oplossing of compromis. Dit is met name belangrijk wanneer het gaat om kritiek.
 - Laat elkaar uitpraten. Val elkaar niet in de rede, ook als je het er niet mee eens bent.
 - Praat niet voor elkaar, met andere woorden: ga niet zaken voor elkaar invullen (“Jij doet dat omdat....”).

De belangrijkste feedbackregels zijn:

- Praat over concreet gedrag, niet over de persoon
- Wees specifiek, niet algemeen



- Praat over feitelijke waarnemingen, niet interpretaties
 - Doe dit beschrijvend, niet veroordelend
 - Spiegelend, en niet adviserend
 - Benoem het zo spoedig mogelijk na het gebeurde
 - Praat over wat het met u doet, vanuit 'ik'
 - Indien mogelijk, benoem ook wat er goed gaat
- ☐ Reageren op kritiek / feedback
- Vraag door naar wat de ander precies bedoelt.
 - Benoem het gevoel dat je bij de ander ziet ("Ik zie dat het je boos maakt...").
 - Benoem de behoefte die er achter de opmerking zit ("Ik zie dat het je boos maakt dat ik de spullen
 - niet op hun plek terug leg, omdat jij graag erop wilt kunnen vertrouwen dat alles voorhanden is
 - en er direct over wilt kunnen beschikken.").
 - Toon begrip voor de gevoelens van de ander.
 - Beoordeel de kritiek: vind je de kritiek terecht? Herken je de kritiek? Heb je deze eerder gehad?
 - Als je het ermee eens bent, geef dan een bevestiging.
 - Als je het oneens bent of niet begrijpt, vraag dan naar het hoe en waarom.
 - Vraag voorbeelden van het gedrag en vraag eventueel naar wat je zou kunnen verbeteren.
 - Vraag jezelf af wat je met de feedback wilt doen. Zeg tegen degene die je feedback geeft of je al
 - dan niet iets met de feedback wilt doen.
 - Doe er vervolgens al dan niet iets mee.

Bedenk ook dat de ander het misschien net zo spannend vindt om u aan te spreken als u het vindt om aangesproken te worden. Als u hiervoor uw waardering kunt laten zien neemt u waarschijnlijk voor beide kanten een stuk spanning weg.

Voorbeelden:

- Ik voel me onder druk gezet, omdat u mij geen keus lijkt te geven. Ik wil graag dat u mij uitlegt
- waarom u denkt dat dit zo en niet anders moet;
- Ik ben blij dat u hiermee komt, ik leg u graag uit waarom ik dit zo aangepakt heb.
- Ik waardeer het dat u mij dit vertelt. Hebt u ook een idee hoe ik het anders kan doen?
- Ik hoor dat het u nogal dwars zit. Dit is niet mijn bedoeling. Hoe lossen we dit op?

Evenzo kunt u de ander laten zien wat het met u doet.

- Ik schrik hiervan. Dit komt voor mij heel onverwacht. Ik ben wel blij dat u mij dit vertelt, ik had geen idee..



☐ Je mening geven

- Ga bij jezelf na wat je eigenlijk van het onderwerp vindt.
- Vestig de aandacht op jezelf, geef aan dat je iets wilt zeggen over het desbetreffende onderwerp.
- Zeg datgene wat je wilt zeggen, wees kort en bondig en ga niet in op details.

☐ Informatie vragen

- Vraag of de ander tijd heeft voor je of maak eventueel een afspraak.
- Vraag naar de informatie die je graag zou willen hebben. Wees duidelijk in wat je precies zou willen.
- Vat de informatie die de ander je gegeven heeft samen en ga na of je het goed begrepen heeft.
- Bedank de ander.

☐ Grenzen stellen

- Geef je mening weer in de ik-vorm.
- Wees concreet en rechtstreeks.
- Vermijd: "Ik kan niet, ik moet, ik mag niet...."
- Benoem wat je mening is en wat je zou willen ("Ik vind, ik wil....")
- Bedenk wat goed voor jezelf is en vraag je af of je jezelf niet op de laatste plaats stelt.

Niet alleen wàt je zegt is bij assertief gedrag belangrijk, ook de manier waarop je het zegt is van belang. Wanneer mensen assertief reageren terwijl ze er verlegen bij staan, vinden we iemand al snel minder geloofwaardig. Wanneer je gaat oefenen met de eerdergenoemde vaardigheden, let daarbij dan op de volgende aspecten:

- Een kalme, stevige stem, niet te hard maar zeker niet te zacht.
- Zorg dat je oogcontact houdt.
- Let op je mimiek (b.v. geen lach wanneer je serieus bent).
- Spreek niet te snel.
- Let op je lichaamshouding (rechte houding, opgericht hoofd).

Hieronder volgen enkele 'functionele gedachten', die helpen om het geven en ontvangen van feedback in perspectief te plaatsen:

U hebt het recht...

- Om een verzoek te doen
- Om een verzoek te weigeren
- Om fouten te maken
- Om u aan zijn/haar fout te storen
- Op uw eigen mening
- Om het oneens te zijn
- Om de ander aan te spreken op zijn gedrag
- Om te schrikken van...

De ander heeft het recht...

- Om uw verzoek te weigeren
- Om u een verzoek te doen
- Om zich aan uw fout te storen
- Om fouten te maken
- Om het niet met u eens te zijn
- Op een eigen mening
- Om daarvan te schrikken/ het moeilijk te vinden
- Om u aan te spreken op uw gedrag

Het geven van kritiek in 5 stappen

Omdat het geven van kritiek voor veel mensen lastig is als het om assertiviteit gaat, wordt dit hieronder nog eens stap voor stap uitgewerkt.

☐ Stap 1: Zorg dat de ander tijd voor je heeft

Zorg dat er gelegenheid bestaat om datgene wat je dwars zit te bespreken. Maak eventueel een afspraak met de ander. Wanneer je zaken met iemand wilt bespreken en deze persoon heeft andere plannen, is de kans groot dat de ander niet openstaat voor je feedback.

☐ Stap 2: Spreek je gevoelens uit

Hierdoor laat je de ander weten wat je gevoelens zijn. Op die manier voorkom je dat je iemand "overvalt" met je gedrag. Die ander heeft er misschien geen idee van dat jij zijn gedrag als lastig ervaart. Vertel ook duidelijk welk negatief effect zijn gedrag op je heeft.

Voorbeelden:

- "Het zit me dwars dat..."
- "Ik vind het storend dat..."
- "Ik heb er last van dat..."

☐ Stap 3: Benoem het gedrag van de ander dat je lastig vindt

Het is van belang dat je het storende gedrag van de ander beschrijft, dus niet veroordeelt of de ander beschuldigt. Het doel is dat de ander begrijpt over welk gedrag het gaat. Voor effectief assertief gedrag is duidelijkheid heel belangrijk.

☐ Stap 4: Vertel de ander welke gevolgen het lastige gedrag voor je heeft

Het is voor de ander nuttig te weten dat je iets vervelend vindt en wat je vervelend vindt, maar dat is niet voldoende. De ander zal veel eerder bereid zijn om tot een compromis te komen als hij ook weet wat de vervelende gevolgen van zijn gedrag voor jou zijn.

Voorbeelden:

- "Het zit me dwars dat jij steeds te laat komt, want daardoor kom ik zelf ook steeds te laat op mijn werk."
- "Ik vind het storend dat je de radio zo hard zet, want daardoor kan ik me tijdens het werk niet concentreren."
- "Ik heb er last van dat je de ramen tegenover elkaar open zet, want daarvan word ik verkouden."

☐ Stap 5: Laat weten wat je van de ander wilt en kom tot afspraken

Wie een ander niet duidelijk vertelt wat hij graag zou willen, laat die ander daarnaar raden en dat kan tot misverstanden leiden. Deze stap van assertief gedrag wordt vaak vergeten, maar is toch onmisbaar. De ander kan zijn lastige gedrag pas veranderen, als hij weet wat hij dan wèl moet doen.



Voorbeelden:

- “Het zit me dwars dat je steeds te laat komt, want daardoor kom ik zelf ook steeds te laat op mijn werk. Ik wil graag dat je me op tijd ophaalt.”
- “Ik vind het storend dat je de radio zo hard zet, want daardoor kan ik me tijdens het werk niet concentreren. Ik wil graag dat je de radio zachtjes aanzet, zodat het alleen voor jezelf goed te horen is.”
- “Ik heb er last van dat je de ramen tegenover elkaar open zet, want daarvan word ik verkouden. Ik wil je vragen een van de ramen dicht te doen.”

Niet-realistische gedachten

Soms willen we “nee” zeggen, maar zeggen we: “Ja, dat is goed, dat doe ik voor je.” Of iemand maakt je een verwijt en nog voordat je goed naar hem geluisterd hebt, bied je al je excuses aan. Iedereen vertoont wel eens subassertief gedrag. We doen dat vaak niet zomaar. Meestal speelt er zich van alles in je hoofd af. Van sommige gedachten ben je je heel bewust, veel andere gedachten merk je niet eens meer op en zijn dus onbewust. Je denkt ze zo snel. Het is een automatisme geworden. Daarom noemen we het ook automatische gedachten. Deze automatische gedachten zorgen er vaak voor dat je al dan niet voor assertief gedrag kiest.

Enkele automatische gedachten die vaak voorkomen en samenhangen met subassertief gedrag zijn:

- “Als ik om hulp vraag, vinden anderen dat ik zwak ben.”
- “Ik wil anderen niet opzadelen met mijn problemen.”
- “Als ik voor mezelf opkom, ben ik egoïstisch.”
- “Ik zou het eigenlijk moeten weten.”
- “Als ik kritiek uit, worden ze boos op me.”
- “Ik moet het alleen kunnen.”

Om tot assertief gedrag te komen, zul je vaak je gedachten moeten bijstellen. Je kunt je afvragen in hoeverre je gedachten eigenlijk waar zijn.

- Ben je egoïstisch als je niet op het verzoek van een ander ingaat?
- Wie bepaalt eigenlijk of dat wel of niet egoïstisch is?
- Moet ik alles alleen kunnen?
- Is het wel zo prettig voor een ander als ik mij zelf over de kop werk, overspannen of ziek word? Of zouden mijn collega's dan liever hebben dat ik om hulp vraag?
- Betekent kritiek van een ander zonder meer dat ik fout ben?
- Vindt een ander het altijd wel zo prettig als ik me direct aanpas?

Dus: om assertiever te kunnen worden, is het belangrijk om je eigen automatische, vaak niet-realistische gedachten te onderzoeken, uit te dagen en bij te stellen. Je kunt dit doen door middel van cognitieve therapie.



Misvattingen over assertiviteit

Mogelijk denk je na het lezen van dit verhaal dat je altijd assertief moet zijn of dat assertiviteit conflicten zal voorkomen. Hieronder worden deze misvattingen gerelativeerd.

- **Misvatting 1:** Assertief zijn is hetzelfde als altijd je stem laten horen

Wie assertief is kan goed voor zijn eigen belangen opkomen, maar hoeft dit niet altijd te doen. Wanneer iemand in een winkel voor zijn beurt gaat, kan het soms handiger zijn om er niets van te zeggen, omdat een discussie over voordringen soms meer tijd kost dan het er bij te laten zitten. Het belangrijkste is echter om te leren er niet voor terug te schrikken en op de daarvoor geschikte momenten de eigen wensen of mening duidelijk te maken.

- **Misvatting 2:** Assertief zijn staat gelijk aan “nooit conflicten hebben”

Assertief zijn is niet hetzelfde als nooit ruzie of conflicten hebben. Soms kan het zelfs heel bevrijdend werken om een meningsverschil eens “uit te vechten” in plaats van het alsmear te laten smeulen. Door dit laatste kunnen de verhoudingen vaak in veel ernstiger mate verstoord raken.

- **Misvatting 3:** Door assertief te zijn krijg ik altijd wat ik wil

Het feit dat je je assertief gedraagt is natuurlijk nog geen garantie dat de ander inderdaad doet wat jij van hem vraagt, maar het maakt de kans daarop wel groter. Bovendien voorkomt assertief gedrag het opkroppen van ergernis en woede en dat kan eventuele ongewenste uitbarstingen voorkomen. Daarnaast is het van belang dat assertief gedrag een gesprek tussen jou en de ander op gang kan brengen, waardoor je eerder een compromis zal vinden.

Mocht jouw assertieve gedrag niet tot het gewenste gevolg leiden, probeer dan één of meer van de stappen opnieuw. Voorkom dat je denkt dat je duidelijk en assertief bent, terwijl dat voor de ander niet zo blijkt te zijn. Zorg ervoor dat het voor de ander duidelijk is wat je bedoelt.



Tenslotte wat tips voor assertief 'nee verkopen':

1. (Her) ken uw 'bottom-line'

Voordat u reageert, zult u eerst naar uzelf toe eerlijk moeten zijn. Kunt u aan het verzoek voldoen? Wilt u er aan voldoen? Neem een beslissing over wat u de ander in ieder geval niet kunt bieden. Dit is uw bottom-line waaraan u niet tornt. Bepaal dan pas uw wisselgeld: kunt u de ander tegemoet komen, of een alternatief aandragen?

2. Zeg nee

Niet 'uhm', 'ja maar', maar een helder en ondubbelzinnig 'nee'.

3. Geef de reden van uw weigering.

4. Indien nodig, herhalen.

Wanneer de ander het niet opgeeft, herhaal de heldere boodschap van 2 en 3. Blijf erbij, blijf het desnoods herhalen, maar haal er niet meer redenen bij. Dat verzwakt uw positie alleen maar.

5. Indien mogelijk, denk mee.

Kunt u begrip opbrengen voor de positie van de ander? Laat dit merken – enkel door het te benoemen, niet door concessies te doen! Misschien kunt u meedenken over een andere oplossing. Of u wilt tonen om op een ander moment wél bij te springen. Dit is uw wisselgeld.

Helderheid en eerlijkheid is de kracht van assertiviteit. Heldere en eerlijke communicatie waarbij rekening wordt gehouden met de belangen van beide kanten, komt de relaties en de resultaten op het werk ten goede.

Terwijl de 'subassertieve' medewerker overdreven zorg toont voor de relatie, en de 'agressieve' medewerker overdreven aandacht voor het resultaat of de eigen positie, toont de assertieve medewerker op evenwichtige wijze zorg voor de relatie én zorg voor het resultaat.

