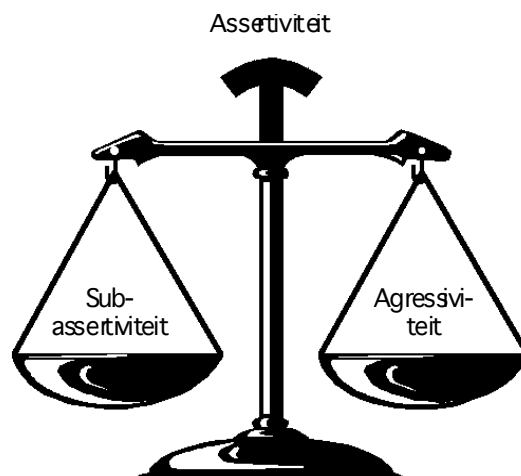


ASSERTIVITEIT

drs. M.F. Serrurier Schepper

1 SITUATIE

Assertiviteit is een zelfbewuste, psychische weerbaarheid waardoor u in staat bent op te komen voor uw eigen belangen en uiting te geven aan uw gevoelens, wensen en gedachten op een zodanige wijze dat er ook respect voor de ander uit blijkt. Het gaat er niet om dat u altijd uw mening naar voren moet brengen of om het feit dat u de ander wilt domineren. Nee, assertiviteit gaat om het maken van bewuste keuzes ten aanzien van uw gedrag. Niet iedereen weet de balans te vinden van assertiviteit.



De balans kan te ver doorslaan naar het respect voor de ander (subassertief) of naar het eigen belang (agressief). Personen die subassertief reageren houden nauwelijks rekening met hun eigen voorkeuren en belangen. Zij hebben moeite met het stellen van grenzen en het uiten van hun eigen gevoel.

Aan de andere kant van de balans staat agressiviteit. Dit zijn personen die volledig gericht zijn op het realiseren van hun eigen belang, zonder rekening te houden met de wensen en behoeften van de ander. Agressieve personen uiten hun gevoelens op een heftige wijze en zij kunnen anderen kleineren of beledigen.

Hieronder treft u een test aan waarmee u inzicht krijgt in uw eigen plek op de balans van assertiviteit. De uitkomst stelt u vervolgens in staat te reflecteren op uw eigen gedrag en u in het vervolg bewust te zijn van het effect van uw handelen.

2 TEST

U krijgt zeven cases voorgelegd. Per case kunt u tien punten verdelen over de drie verschillende antwoorden. Het antwoord dat het meest op u van toepassing is, geeft u de meeste punten, het antwoord dat het minst op u van toepassing is geeft u de minste punten. Indien een antwoord geheel op u van toepassing is, kunt u dit ook alle tien de punten toekennen. Per case moeten dus altijd tien punten verdeeld worden.

1 Uw baas vraagt of u een zeer dringende en belangrijke opdracht wilt uitvoeren. Aangezien hij de hele dag in vergadering zit en u de enige bent die hem kan helpen, voelt u de druk op u toenemen. Echter uw eigen agenda zit vol. Wat doet u?

- a Ik geef aan dat ik graag zou willen helpen, maar dat ik gezien mijn overvolle agenda hem niet van dienst kan zijn.
- b Ik geef aan dat ik het druk heb, maar uiteindelijk durf ik geen nee tegen deze belangrijke opdracht te zeggen.
- c Ik zeg dat ik de opdracht niet aan kan nemen.

2 Het is een zeer zomerse dag en uw secretaresse is naar uw mening iets te schaars gekleed. Wat doet u?

- a Ik stap op haar af en zeg dat haar kleding ontoelaatbaar is.
- b Ik maak terloops een opmerking over de buitentemperatuur en haar zomerse outfit.
- c Ik ga naar haar toe en vertel haar dat ik begrijp dat het buiten warm is, maar ik geef ook aan dat hetgeen zij nu draagt niet geheel gepast is.

3 U zou vandaag een rapport inleveren bij uw baas, maar u hebt het nog niet af. U baas vraagt u waar het rapport is. Wat zegt u?

- a Ik heb het helaas nog niet af, maar ik doe mijn uiterste best om het vandaag nog af te krijgen.
- b Maak u niet druk over dat rapport, het komt heus wel, ik doe mijn best.
- c Ik ga even kijken waar ik het rapport heb gelaten.

4 U hebt een beoordelingsgesprek met één van uw medewerkers. Tot op heden blijven zijn resultaten ver achter bij hetgeen jullie eerder afgesproken hebben. Wat doet u?

- a Ik geef aan dat ik ontevreden ben en ik vraag waarom hij zijn resultaten niet gehaald heeft.
- b Ik zeg dat ik teleurgesteld ben in zijn resultaten en ik ga samen met hem na wat de reden daarvan is en op welke wijze hij dit zelf kan oplossen.
- c Ik draai in eerste instantie een beetje om de hete brij heen en geef dan uiteindelijk aan dat ik niet helemaal tevreden ben met zijn resultaten.

5 Tien minuten geleden zou een vergadering beginnen, maar één van uw medewerkers is er nog niet en u heeft besloten op hem te wachten. Uiteindelijk komt hij binnen. Wat doet u?

- a Ik begin direct met de vergadering.
- b Ik zeg dat hij tien minuten te laat is en dat dit de laatste keer is dat ik op hem heb gewacht.
- c Ik geef aan dat ik het vervelend vindt dat hij te laat is en vraag hem de volgende keer op tijd aanwezig te zijn.

6 Er moet een belangrijke beslissing worden genomen. Door middel van het opsteken van uw hand stemt u vóór het besluit. U zit op de laatste stoel en tot op heden heeft niemand zijn hand opgestoken. Echter u bent vóór het te nemen besluit. Wat doet u?

- a Ik steek mijn hand rustig op.
- b Ik steek mijn hand snel op en ik kijk uitdagend om me heen.
- c Ik steek mijn hand niet op.

7 U gaat morgen op vakantie en eigenlijk moet u vanavond nog inpakken. Echter het rapport waar u samen met een collega aan hebt gewerkt is nog niet af, ondanks dat u dit wel beloofd hebt. Wat doet u?

- a Ik werk de hele avond door, waardoor ik geheel gestresst en slecht voorbereid op vakantie ga.
- b Ik leg het rapport op het bureau van mijn collega en hoop dat deze het alsnog af kan maken.
- c Ik ga naar mijn collega toe en leg hem de situatie uit. Vervolgens vraag ik of hij het rapport van mij over zou kunnen nemen.

3 DIAGNOSE

Zet per vraag uw scores in de onderstaande puntentabel. Tel daarna per kolom uw scores op.

| Vraag | Subassertief | Assertief | Agressief |
|--------|--------------|-----------|-----------|
| 1 | B | A | C |
| 2 | B | C | A |
| 3 | C | A | B |
| 4 | C | B | A |
| 5 | A | C | B |
| 6 | C | A | B |
| 7 | A | C | B |
| Totaal | | | |

Uit de bovenstaande tabel kunt u aflezen of u overwegend assertief, subassertief of agressief reageert.

4 ADVIES

Zoals uit de introductie is gebleken, balanceert assertiviteit tussen de uitersten agressiviteit en subassertiviteit. In dit gedeelte worden per categorie een aantal tips en aanbevelingen gegeven voor het optimaliseren of behouden van dit evenwicht.

Subassertief (36 of meer punten)

Waarschijnlijk schuift u uw eigen belangen veelvuldig aan de kant om vervolgens een ander te plezieren of om een confrontatie te vermijden. Doordat u zwijgt en u zich wat onderdanig opstelt, zullen anderen u ook gemakkelijk kunnen overschaduwen. Het advies luidt als volgt.

Kom eens wat vaker op voor uw eigen belang en voor hetgeen u wenst te bereiken. Vertrouw daarbij op uw eigen intuïtie en uw kwaliteiten. Toon wat meer durf en experimenteer in een 'veilige' omgeving met nieuw gedrag. Bijvoorbeeld door duidelijk stelling te nemen en op te komen voor uw eigen mening. Probeer ook eens over uw eigen angstdrempel heen te stappen en te ervaren dat het opkomen voor uw eigen belang niet altijd door anderen als negatief of agressief ervaren wordt. Misschien bent u iemand die zich al snel laat leiden door irrationele gedachten en hebt u de neiging om in zelfversterkende gedachten en opvattingen te gaan geloven. Stel dan eens uw eigen gedachtegang ter discussie, bijvoorbeeld aan de hand van de Rationele Effectiviteits Training (zie literatuur).

Assertief (36 of meer punten)

U bent in de meeste situaties uiterst effectief en u maakt bewuste keuzes met betrekking tot het al dan niet verwezenlijken van uw eigen belang. Aanschouw echter nogmaals de puntentabel en bekijk naar welke kant van de balans 'subassertiviteit - agressiviteit' u het meeste neigt. Wees u ervan bewust dat er nog steeds situaties zijn waarin u niet altijd optimaal functioneert. Door u bewust te zijn van de situaties waarin u subassertief of agressief reageert en door vervolgens uw gedrag ook aan te passen,

zult u alleen maar aan effectiviteit winnen.

Agressief (36 of meer punten)

U bent overwegend bezig met het verwezenlijken van uw eigen belang. Hierdoor kunt u veelvuldig in conflict raken met anderen en zullen deze conflicten gemakkelijk escaleren. Wees u zich er dan ook van bewust dat uw gelijk halen niet hetzelfde is als gelijk krijgen. Wellicht dat u op de korte termijn uw eigen belangen realiseert, maar op de lange termijn schaadt u de relatie met de ander. Hierdoor staan anderen steeds minder welwillend tegenover u. Probeer eens wat minder fel en direct te reageren. Ga eerst eens na wat de belangen van een ander zijn en ervaar wat er gebeurt als u andermans belangen centraal stelt. Probeer u in de ander te verdiepen door op een onbevooroordeelde wijze te luisteren, door te vragen en samen te vatten. Hierdoor voelen anderen zich serieus genomen en zullen zij u ook serieuzer nemen. Want voordat u begrepen wordt, zult u eerst de ander moeten leren begrijpen.

5 VERWIJZINGEN

Boeken

Assertiviteit, N. Shelton & S. Burton, TFC Trainingsmedia, 2000

Door middel van praktische oefeningen leert u de principes van assertiviteit doorgronden en onder de knie te krijgen. U bouwt aan uw zelfvertrouwen, u leert obstakels overkomen en u herkent het verschil tussen assertief, agressief en subassertief gedrag. De inzichten en vaardigheden die u met dit boek opdoet, zijn bruikbaar in de privé- en werkomgeving.

Vaardigheidsmeter: Assertiviteit, P. Quarry & E. Ash, TFC Trainingsmedia, 2000

De vaardigheidsmeter is ontwikkeld door twee bedrijfspsychologen en het geeft een helder beeld van de lezers vaardigheden op het gebied van assertiviteit. Door middel van een zelfanalyse en door 360-graden feedback wordt dit beeld steeds verder ingevuld. Het boek bevat eenvoudig in te vullen vragenlijsten, scoreformulieren en analyseschema's, waarmee de lezer tot een gegrond oordeel en mogelijke vervolgstappen komt.

RET, een andere kijk op problemen, A. Ellis, Thema Uitgeverij Schouten en Nelissen, 1998

In dit werkboek worden stapsgewijs de principes van Rationele Effectiviteits Training (RET) toegelicht. De RET gaat ervan uit dat het veelvuldig niet de situaties of de omgeving zijn die stressgevoelens en subassertief gedrag veroorzaken, maar onze eigen gedachten over die situaties. Aan de hand van praktijkoefeningen en opdrachten leert u uw eigen irrationele gedachten op te sporen, te onderzoeken en ook daadwerkelijk aan te pakken.

Websites

www.queendom.com

Op deze site treft u een korte (gratis) en lange (tegen betaling) assertiviteitstest aan. Binnen enkele minuten hebt u de uitslag op de test en krijgt u tips en aanbevelingen voor uw verdere ontwikkeling. Het nadeel van deze site is dat u zich eerst aan dient te melden, alvorens u de test in kunt vullen.

<http://users.erols.com/beachkitty/introvert/index.html>

Deze site is genaamd 'Assertive Introvert' en geeft de voordelen van het introvert zijn aan. Er worden handzame en grappige tips gegeven, hoe u juist nog meer rust in uw leven kunt creëren. Tevens is er een 'Introverts lexicon', waarin op humoristische wijze de kijk van een extrovert en een introvert met elkaar worden vergeleken. Daarnaast vindt u een aantal links en verwijzingen naar diverse psychologische en persoonlijkheidstests.