

# Inhoud

Over de auteurs	7
Dankwoord van de auteurs	9
Inleiding	11

## Deel 1 De betekenis van assertief zijn

1 Wat betekent het om assertief te zijn?	19
2 Voel u goed en geef anderen een goed gevoel	49
3 Zeggen wat u wel en niet wilt	71
4 Omgaan met verwachtingen en verzoeken van andere mensen	93

## Deel 2 De praktijk

5 Assertief zijn bij uw familie	123
6 Assertief zijn bij uw vrienden	135
7 Assertief zijn op het werk	149
8 Hoe krijgt u een goede dienstverlening?	165

<b>9</b>	<b>Assertief zijn tijdens een sollicitatiegesprek</b>	<b>179</b>
<b>10</b>	<b>Assertieve beslissingen nemen</b>	<b>191</b>
	Conclusie	209
	Appendix: Nuttige assertieve zinnen en snelle antwoorden	211
	Meer informatie	213
	Register	215

# Inleiding

Veel grote sociale en politieke veranderingen zijn begonnen met een persoon die besloot voor zichzelf op te komen.

Door de geschiedenis heen zijn mannen en vrouwen opgestaan om duidelijk te maken wat ze wel of niet accepteerden, en hoe zij wilden dat zijzelf en anderen behandeld werden. Zij lieten zich niet tot zwijgen brengen uit angst voor een conflict en waren bereid de gevolgen van hun daden te dragen.

Op 1 december 1955 besloot de 42-jarige Rosa Parks uit Alabama in de bus te gaan zitten op een stoel die voor blanken was gereserveerd. Ze negeerde het verzoek op te staan voor een blanke passagier. Haar daad (voorafgegaan door een soortgelijke weigering van de vijftienjarige Claudette Colvin) had een boycot van de Montgomery busmaatschappij tot gevolg en maakte een eind aan gescheiden zitplaatsen voor blanke en zwarte mensen in bussen in de zuidelijke staten van Amerika.

Nadat de 33-jarige Betty Williams getuige was geweest van de dood van drie kinderen in een woonwijk van Belfast in augustus 1976, begon ze, samen met Mairead Maguire, de tante van de kinderen, een campagne voor vrede. De twee vrouwen stichtten de Noord-Ierse Vredesbeweging, een organisatie van katholieken en protestanten, met als doel een eind te maken aan het geweld in Noord-Ierland. Williams en Maguire kregen in 1977 gezamenlijk de Nobelprijs voor de Vrede.

Vrouwen zoals zij, en mannen als Nelson Mandela en Gandhi, zijn slechts enkele voorbeelden van mensen die vasthielden aan de grondbeginselen van assertieve communicatie en gedragingen. Zij kwamen op voor zichzelf en anderen.

Misschien hadden ze niet altijd het vertrouwen dat het zou lukken, en vaak zullen ze bang zijn geweest voor de gevolgen, maar dit weerhield

hen er niet van om actie te ondernemen. Ze maakten veranderingen mogelijk door zich assertief te gedragen.

Dat kunt u ook! Misschien wilt u niet **de** wereld veranderen, maar u kunt wel veranderingen aanbrengen in **uw** wereld.

Wat zou het voor u betekenen als u assertiever zou zijn?

U zou dan in staat zijn uw gevoelens constructiever te uiten, openlijk aan anderen kunnen zeggen wat u wel en niet wilt. Als u assertiever zou zijn, zou u meer kans maken op de relaties die u wilt, de baan die u wilt, de vrienden die u wilt en het leven dat u wilt. U zou meer zelfvertrouwen kunnen hebben, minder gefrustreerd en minder angstig zijn. U zou andere mensen kunnen helpen voor zichzelf op te komen.

Tijdens ons werk als docent persoonlijke ontwikkeling en loopbaanontwikkeling valt het ons op dat veel mensen in grote mate belemmerd worden door hun gebrek aan zelfvertrouwen en hun vermogen assertief met andere mensen om te gaan. Om deze mensen en u verder te helpen, hebben we een boek geschreven.

Op welke manier kan dit boek u helpen? Heel eenvoudig, door u te leren begrijpen wat assertiviteit werkelijk inhoudt, door u te leren assertief te zijn en door te laten zien hoe u anderen kunt helpen samen met u voor zichzelf op te komen. In hoofdstuk 1 bekijken we wat assertiviteit wel en niet is. U zult erachter komen dat er voordelen en nadelen zitten aan assertief en niet-assertief gedrag. Niemand is altijd assertief of niet-assertief – we leggen uit waarom en wanneer het gemakkelijk of juist moeilijk is om assertief te zijn. Met de test in dit hoofdstuk wordt duidelijk in welke situaties en omstandigheden u assertiever zou mogen zijn. U gaat ontdekken dat uw eigenwaarde, verwachtingen, waarden en rechten allemaal een rol spelen bij assertiviteit.

Voordat u die eerste stappen naar meer assertiviteit zet, ontdekt u in hoofdstuk 2 dat het veranderen van de wijze waarop u zich gedraagt en waarop u communiceert onderdeel is van een proces – van opeenvolgende stappen. Een van de belangrijkste stappen is dat u duidelijk en specifiek kunt aangeven welke aspecten van uw gedrag en communicatie u wilt veranderen en waarin u assertiever wilt worden. Na het invullen van de test aan het eind van hoofdstuk 1, hebt u al een goed idee welke aspecten dat zijn.

Belangrijk om te weten is dat er ups en downs zullen zijn, zoals dat bij elke verandering het geval is. Een terugval mag echter niet betekenen dat uw zelfvertrouwen en uw besluit om uw gedrag te veranderen en assertiever te worden, ondermijnd worden. U voelt zich zekerder als u weet wat uw vaardigheden en sterke punten zijn en wie de positieve mensen in uw leven zijn die u steunen in uw pogingen assertiever te worden.

Uiteraard heeft lichaamstaal invloed op een assertieve houding, maar u gaat ontdekken dat complimenten kunnen geven en ontvangen ook een positieve benadering bevordert.

Op dit punt in het boek bent u er zich van bewust wat assertiviteit wel en niet inhoudt en in welke aspecten van uw gedrag en communicatie u assertiever zou mogen zijn. U gaat dan tevens het belang inzien om te handelen vanuit een sterke positie. Maar voordat u begint, zijn er twee belangrijke dingen: het is belangrijk dat u ervoor kiest assertief te zijn en te weten hoe u assertief kunt zijn. Dat leest u in hoofdstuk 3: hoe u tegen andere mensen zegt wat u wel en niet wilt.

Dat houdt in dat u weet hoe u zich voelt en dat u duidelijk en direct bent. Het houdt in: luisteren naar en accepteren van meningen van andere mensen, maar tegelijkertijd opkomen voor uw eigen rechten. Het houdt ook in: weten wanneer u voet bij stuk moet houden en wanneer het beter is te onderhandelen om tot een compromis te komen. Ten slotte ontdekt u hoe belangrijk het is om uw verantwoordelijkheid te nemen en de schuld van de gevolgen van uw interacties niet op andere mensen af te schuiven.

In hoofdstuk 4 ligt de nadruk op uw reactie op andere mensen: op welke manier kunt u assertief zijn als u kritiek wilt geven of kritiek ontvangt? U begrijpt hoe het komt dat u slecht op kritiek kunt reageren en we bespreken manieren om assertief met kritiek om te gaan. We onderzoeken de reden waarom sommige mensen pesten en geven suggesties hoe u daarop kunt reageren, zowel thuis als op het werk.

Heb geduld met uzelf als u zich deze nieuwe vaardigheden aanleert. Assertiever worden vergt tijd, motivatie en moed.

Het kan moeilijk zijn uzelf voor te stellen als iemand die assertief is. Om u daarmee te helpen, bespreken we in het tweede deel situaties waarin mensen het moeilijk vinden om assertief te zijn; in het bijzonder op het

werk, bij vrienden en familie. U leert ook hoe u voor uzelf opkomt tijdens een sollicitatiegesprek en wanneer u producten en diensten koopt.

Het laatste hoofdstuk gaat over het nemen van beslissingen. Goede beslissingen in het leven kunnen nemen, maakt deel uit van het leerproces naar grotere assertiviteit. Dit hoofdstuk onderzoekt de redenen waarom u soms besluiteloos blijft en bekijkt de fouten die mensen vaak maken om het nemen van beslissingen te vermijden. U krijgt een duidelijke uitleg over het proces van besluitvorming en u wordt langs de zes logische stappen naar een besluitvaardige persoonlijkheid geleid.

In alle hoofdstukken staan voorbeelden van assertieve zinnen en daden die u kunt uitproberen en bovendien bevat dit boek een handige lijst van assertieve antwoorden in de appendix.

Voor uzelf opkomen, is geen garantie voor geluk, of dat u door anderen eerlijk behandeld wordt, uw problemen zijn opgelost of dat u altijd krijgt wat u wilt. Eén ding is echter wel zeker: voor uzelf opkomen, verhoogt wel de kans hierop.

# Wat het betekent om assertief te zijn

In deel 1 kijken we naar de betekenis van assertiviteit en naar de alternatieven ervan. U komt erachter waarom u het misschien moeilijk vindt om assertief te zijn en wat een assertieve houding kan bevorderen. U gaat merken dat het veranderen van uw gedrag – met de bedoeling om in elke situatie assertief te zijn – niet de enige weg vooruit is. In plaats daarvan ligt het accent op de keuze om assertief te zijn – of niet.

Allereerst is het belangrijk dat u leert assertief te zijn – daarna weet u zeker dat u een keuze maakt en dat u confrontaties niet uit de weg gaat alleen maar omdat u bang bent. Als u eenmaal een assertieve persoon bent, hoeft u niet meer in alle gevallen assertief te zijn – ander gedrag is ook mogelijk – wanneer de situatie het toelaat en als u bereid bent de verantwoordelijkheid te nemen. In deel 1 wordt uitgelegd hoe u dit doet.

# Wat betekent het om assertief te zijn?

## Wat betekent het om assertief te zijn en wat zijn de alternatieven?

‘Gewoon hard schreeuwen en een grote stok in je hand houden’, antwoordde een vriend toen ik hem vroeg hoe je assertief bent.

Maar assertiviteit gaat niet om schreeuwen en dreigen of altijd je eigen zin krijgen. Dat is agressie. Zich rustig houden en altijd doen wat anderen willen, is ook niet altijd de beste manier om zich te gedragen. Dat is passiviteit. Anderen manipuleren en verantwoordelijkheid vermijden om te krijgen wat je wilt, is eveneens geen eerlijke manier om zich te gedragen. Dat is passieve agressie.

Assertiviteit is een heel andere benadering om aan uw behoeften tegemoet te komen. Het houdt in dat u op een zelfverzekerde en directe manier aan anderen laat weten wat u wel en niet wilt. Zowel passieve als agressieve mensen gaan met andere mensen om alsof er maar één persoon belangrijk is: zichzelf. Daarentegen zetten assertieve mensen zich in voor een rechtvaardige behandeling van iedereen.

**‘Assertiviteit houdt in dat u op een zelfverzekerde en directe manier aan anderen laat weten wat u wel en niet wilt.’**

Hoewel u assertiviteit kunt zien als een continuüm tussen passiviteit en agressiviteit, omvat assertiviteit bovendien inzicht in de grenzen tussen deze verschillende stijlen van gedrag en communicatie.