

“Assertiviteit” is een communicatieve vaardigheid waarbij:

- je opkomt voor jezelf (je eigen ideeën, gevoelens, verlangens, ...);
 - je anderen niet nodeloos kwetst;
- en dus: je respect hebt voor jezelf, de andere en de relatie (situatie).

Technieken Assertiviteit

Basismodel en -techniek

We zetten communicatie uit op twee assen:

- respect voor de eigen ideeën (in de ruime zin);
- respect voor de ideeën van anderen.

Op die manier komen we tot vier basishoudingen:

Respect voor eigen ideeën	ja	agressie	assertiviteit
	nee	manipulatie	sub-assertiviteit
		nee	ja
		Respect voor de ideeën van anderen	

Hieronder bespreken we deze vier houdingen en vullen telkens aan met een voorbeeld.

Stel, je bent druk bezig met een taak en je collega komt langs om een babbeltje te slaan. Eigenlijk wil je doorwerken en stoort hij jou.

- Agressiviteit
 - Je houdt op geen enkele wijze rekening met de wensen/gevoelens van een ander.
 - Je probeert de andere te schaden, kleineren, kwetsen.
 - Voorbeeld: *“Zie je niet dat ik bezig ben? Kan je trouwens niet verwittigen vooraleer je langs komt?”*

Member of the Cameleon Group



Cameleon creëerde deze inhoud met veel passie. Deel gerust met onze groeten!

6 Sub-assertiviteit

- Je houdt geen of onvoldoende rekening met jezelf.
- Je richt je volledig op de wensen van de ander.
- Je uit je eigen gevoelens niet of niet rechtstreeks.
- Voorbeeld: *"Zeg maar, kan ik je ergens mee helpen?"*

6 Manipulatie

- Je komt niet openlijk op voor je eigen ideeën en gevoelens.
- Je tracht dit toch te bereiken door naar allerlei zaken te verwijzen die niets met jou of met de andere te maken hebben.
- Je maakt het voor de andere partij niet duidelijk dat je eigenlijk toch aan je eigen wensen tracht te voldoen.
- Voorbeeld: *"Ik moet net vertrekken voor een belangrijke afspraak". Of, "De baas moet dit dringend hebben",* terwijl het een taak is die helemaal niet dringend is, maar die je zelf rustig wil afwerken.

6 Assertiviteit

- Je vertrekt vanuit je eigen grenzen, behoeften en ideeën.
- Je verliest daarbij de andere niet uit het oog.
- Voorbeeld: *"Het gaat me nu echt niet, kunnen we een volgende keer afspreken?"*

In de vorm zijn er een aantal regels:

- Ik-boodschap i.p.v. jij-boodschap (hoe men meestal praat, neigt naar agressie)
Niet: "Je geeft dat niet", wel: "Ik krijg dat niet".
Zelfs de '2^{de} jij' kan je vervangen; niet: "Ik merk dat je dat niet doorgeeft" en wel: "Ik merk dat ik dat niet krijg".
- Gevoelswerkwoorden
Hoe gevoelsmatiger de werkwoorden zijn, hoe assertiever. Dus liever *appreciëren, lastig van worden, storen, leuk vinden* dan *denken, vinden, vaststellen, moeten*.
- Afhankelijk van de situatie voeg je er iets aan toe: een vraag ("hoe komt het"), een alternatief ("misschien kunnen we later afspreken") of een norm ("wat voor mij een fijne manier van werken is").

Member of the Cameleon Group

BUSC/DESC

De BUSC is een assertief script. M.a.w. een specifieke volgorde van vier stapjes die je helpen om assertief te zijn.

B eschrijven	-	D escribe	beschrijf de situatie
U itdrukken	-	E xpress	druk uit hoe jij je daar bij voelt
S pecifieer	-	S pecify	welke verwachtingen koester je
C ontract	-	C ontract	maak samen een afspraak, actieplan, ...

"Ik merk nu sinds enkele weken dat je regelmatig later toekomt. Dit vind ik erg vervelend en daarom wil ik dat liever niet meer zien. Is dat ok voor jou?"

Je kan ook denken aan de woorden wat is (B), wat voel je (U) en wat wil je (S). Zo zie je ook de basisregels van hierboven terugkomen. Bovendien speel je zo met 'licht' assertief tot 'stevig' assertief. Veel hangt af van wat je wil bereiken of wat je verhouding is t.a.v. je gesprekspartner.

"Ik merk nu dat ik sinds enkele weken 's morgens alleen opstart. Dat vind ik niet leuk. Ik vind het leuker als we met ons twee opstarten. Wat denk je?"

Hier spelen we met de basis: i.p.v. 1x een ik-boodschap gebruiken we 2 ik-boodschappen (ik merk dat ik alleen opstart i.p.v. ik merk dat je later toekomt). Door meer de basisregel ik-boodschap toe te passen ontdoen we het weer van mogelijke agressiviteit.

Dit voorbeeld is dus meer geschikt als je dit gesprek aangaat met je collega. Het eerste voorbeeld past beter voor een gesprek met je medewerker. Op het einde volgt er ook een open vraag en geen normering zoals in het eerste voorbeeld. Beiden staan in de basisregels, maar je voelt direct dat het ene toch wat directiever is dan het andere (en dus eventueel te agressief). Dit is dan meer gepast als je je boodschap brengt aan je baas.

De basisregels werken wel en de BUSC is een nuttig ezelbruggetje, maar je gesprekspartner doet ook nog mee! Vaak krijg je een reactie in de vorm van een excuus, een ja-maar, een uitleg of zelfs een beschuldiging. Wat dan?



De kapotte grammfoonplaat

Je kan een prachtige BUSC toepassen die alle basisregels van assertiviteit bevat doch dat is geen garantie dat je gesprekspartner niet zal reageren.

De techniek van de kapotte grammfoonplaat gebruik je dus wanneer mensen je boodschap niet direct aanvaarden en wanneer ze in discussie gaan of zich beginnen te verdedigen.

1 Zodra er reactie komt van de andere kant:

- Ga niet in discussie.
- Blijf je eigen standpunt aanhouden.

2 Stappen:

- Herhaal de boodschap van de andere.
- Geef nadien je eigen assertieve boodschap opnieuw.

3 Regels:

- Vermijd 'maar' in de overgang.
- Wees kort en krachtig.
- Herhaal steeds hetzelfde.
- Blijf rustig.
- Stop na aantal keren (4, 5, 6, ?) en spreek het gedrag uit.
- Ga dus in metacommunicatie. Bespreek wat er gebeurt en vraag hoe je er samen uit kan geraken.
- Hier stap je even af van de inhoud van de discussie, maar bespreek je de onderlinge relatie en het gedrag tijdens het gesprek.

4 Enkele voorbeelden

- *"Ja maar, het was een serieuze file vanmorgen."*
 - *"Ik begrijp dat er net een serieuze file was vanmorgen, alleen wil ik graag samen opstarten."*
- *"Ik wil dat ook wel, maar dat lukt niet altijd."*
 - *"Fijn dat je dat ook wil, maar het lukt niet altijd. Toch wil ik graag samen opstarten."*
- *"Jij bent ook niet altijd op tijd hoor!"*
 - *"Klopt, ik ben ook niet altijd op tijd. Waar het hier nu voor mij over gaat is: ik wil graag samen opstarten."*

Member of the Cameleon Group

Cameleon creëerde deze inhoud met veel passie. Deel gerust met onze groeten!

Belangrijk voor deze techniek? Wat wil je vooral in de verf zetten: je gevoel, wat je wil of het contract en dat herhaal je steeds.

Member of the Cameleon Group

cameleon[®]
Business Training

+32 2 266 89 99 - +32 2 268 62 66 - info@cameleontraining.be

www.cameleontraining.be



Visie Assertiviteit

Assertief gedrag is nooit een garantie voor succes. Het criterium is dan niet of je je zin krijgt, het criterium is of jij al dan niet tevreden bent met je optreden of niet.

Assertiviteit staat ook niet gelijk met ad rem zijn. Denk je achteraf pas 'Goh, dit had ik moeten zeggen', dan zeg je het gewoonweg later. Als je van jezelf weet dat je zelden op het moment zelf kan reageren, sta dan klaar met een standaardreactie: *"Hier klopt voor mij iets niet. Ik weet nog niet wat, dus ik kom er later nog wel op terug."*

Vaak zien we dat mensen een heleboel argumenten aanhalen waarom ze niet assertief kunnen of durven zijn: anderen gaan me niet leuk meer vinden, het helpt toch niet, ... Het is vaak de angst voor de angst dan de reële redenen om niet assertief te zijn.

Denk eraan: iedereen heeft het recht

- 🕒 om 'nee' te zeggen zonder schuldgevoelens;
- 🕒 te zeggen wat hij denkt en hoe hij zich voelt zonder zich daarvoor te hoeven verontschuldigen (tenzij hij daarmee de rechten van een ander overtreedt);
- 🕒 van gedacht te veranderen;
- 🕒 te zeggen dat hij iets niet begrijpt of iets niet weet;
- 🕒 om meer informatie te vragen;
- 🕒 fouten te maken (en daar zelf de verantwoordelijkheid voor te nemen);
- 🕒 de tijd te nemen voor het nemen van een beslissing;
- 🕒 zelf prioriteiten te stellen en zelf beslissingen te nemen;
- 🕒 te vragen wat hij wil (als hij maar onderkent dat anderen 'nee' mogen zeggen);
- 🕒 de verantwoordelijkheid voor andermans problemen van de hand te wijzen;
- 🕒 zijn eigen behoeften na te streven en alleen te zijn als hij dat wil;
- 🕒 te kiezen hoe hij zich wil gedragen/wil reageren in een bepaalde situatie en dus het recht heeft om niet assertief te reageren.