

Artikel: 'In drie stappen voor jezelf opkomen zonder de ander te kwetsen'.

Voorafgaande aan mijn trainingen formuleren de deelnemers hun leerdoelen. Wat steeds vaker genoemd wordt is de overtuiging dat mensen vinden dat ze niet assertief zijn. Situaties waarin ze dat lastig vinden zijn bijvoorbeeld:

- 'Als mijn baas kritische vragen stelt over mijn functioneren in het bijzijn van anderen, sla ik meteen dicht'.
- 'Ik voel me volledig overdonderd als mijn collega vlak voor 17.00 uur nog wat extra werk bij mij op bureau legt'.
- 'Ik sta met mijn mond vol tanden als ik te horen krijg dat ik te weinig inbreng in een vergadering'.
- 'Het laatste functioneringsgesprek duurde erg kort omdat mijn baas weinig tijd had, daardoor voelde ik me opgejaagd en heb ik niet goed kunnen zeggen wat ik in de toekomst anders zou willen'.

Dit zijn voorbeelden uit werksituaties, maar wie kent nu niet de situatie waarin je staat te wachten op je beurt bij de bakker of de slager. Als dan gevraagd wordt wie de volgende is zie je soms mensen heel zelfverzekerd zeggen 'ik' terwijl je toch zeker weet dat jij eerder aan de beurt bent. Tja, en wat zeg je dan? Sommige mensen zullen in zo'n situatie denken 'ach het is de moeite niet waard, ik wacht gewoon even een minuutje langer, het is niet erg'. Andere mensen worden boos en zeggen iets in de trant van 'je moet niet voordringen, ik sta hier al een eeuwigheid te wachten'. En weer anderen reageren door te zeggen 'u had misschien niet in de gaten dat ik er al eerder stond' en wenden zich vervolgens tot de verkoper en geven hun bestelling door. De eerste reactie laat sub-assertief gedrag zien (het niet uiten van eigen behoeften, gedachten en gevoelens), de tweede reactie laat agressief gedrag zien (het uiten van eigen behoeften, gedachten en gevoelens op een negatieve of vijandige wijze) terwijl de laatste reactie een mooi voorbeeld van assertief gedrag is. Daar willen we naar toe, toch? Maar hoe pakken we dat aan?

Zoals zoveel communicatiemethodieken is ook dit een stuk eenvoudiger dan je denkt. En misschien denk je nu 'leuk gezegd maar als het eenvoudig was had ik er niet zoveel moeite mee'. Laten we het geheel terugbrengen naar drie overzichtelijke stappen en bepaal dan zelf of je hiermee een stuk dichterbij assertief gedrag komt te staan.

Stap 1: Benoem je eigen aandeel in de communicatie op gedragsniveau. Vervang 'ik ben niet assertief' in 'ik gedraag me niet assertief'. De wijze van formuleren maakt een wereld van verschil. Zodra je het werkwoord 'zijn' gebruikt, verwijst je naar het *identiteitsniveau*. Je bent een collega, je bent een zoon of dochter, je bent sociaal, je bent collegiaal en je bent integer. Allemaal voorbeelden van het identiteitsniveau. Dit is voor ons heel belangrijk, want als wij op dit niveau in negatieve zin worden aangesproken (door anderen of door onszelf), dan heeft dat gelijk zijn uitwerking op hoe wij onszelf zien, als mens als persoon. En daar zitten we niet altijd op te wachten. Voorbeelden: je bent dom, je bent lui, je bent egoïstisch of je bent een roddelaar. Niet fijn om te horen hè? Toch zeggen we soms ook negatieve dingen



tegen onszelf op identiteitsniveau. En het is nog niet zo gemakkelijk om op identiteitsniveau iets te veranderen. Het wordt voor ons veel beter te behappen als we het formuleren op *gedragsniveau*. Voorbeelden zijn: 'je werktempo is vrij laag' of 'je praat regelmatig over anderen'. Hoewel dat nog steeds niet zo leuk is om te horen, raakt het je identiteit niet. En gedrag kun je veranderen. Je eigen gedrag! Dus als je tegen jezelf zegt 'ik gedraag me nu nog niet zo assertief' dan geeft dat veel meer ruimte om er iets aan te gaan veranderen. Je vooronderstelt dat het in de toekomst wellicht anders zou kunnen zijn.

Stap 2: Formuleer een ik-boodschap.

Hoe ziet die eruit? Je begint de zin met 'ik' in plaats van met 'je'. Je begint dus letterlijk te benoemen wat voor jou belangrijk is, in plaats van de ander aan te vallen. Vervolgens vertel je wat je nodig hebt, denkt of voelt. Daarna volgt een (korte) beschrijving van *het gedrag* van de ander dat ervoor gezorgd heeft dat jij je zo voelt. Let ook nu weer goed op dat je de ander op gedragsniveau aanspreekt en niet op identiteitsniveau. Dit doe je door het werkwoord 'zijn' te vermijden. Tot slot sluit je af met een voorstel hoe jij het anders wilt.

Een voorbeeld:

'Ik voel me erg opgejaagd door het functioneringsgesprek. De tijd die jij ervoor uitgetrokken hebt was voor mij te kort om goed te kunnen aangeven wat voor mij belangrijk is. Ik wil graag een nieuw gesprek waarin ik mijn gesprekspunten rustig naar voren kan brengen.'

Ander voorbeeld:

'Ik voel me heel opgelaten als jij in het bijzijn van anderen mijn werk bespreekt. Ik sla dan dicht en kan er vervolgens inhoudelijk niet op reageren. Ik heb liever dat je de volgende keer mij apart roept om mijn werk te bespreken.'

De wijze van formuleren is uiteraard persoonlijk. Dit zijn voorbeelden zoals ik het zou zeggen. Zoek een formulering die bij je past en waar je je prettig bij voelt. En vraag jezelf af of de ander zich door deze formulering aangevallen zou kunnen voelen. Als het antwoord daarop 'ja' luidt, kies dan voor een andere formulering.

Stap 3: Spreek een ik-boodschap uit, op het moment zelf òf op een later tijdstip. Het formuleren van een ik-boodschap is één ding, het uitspreken is weer een andere zaak. Gun jezelf hierin een leerproces en spring niet meteen in het diepe. Wat de meeste mensen het liefste willen, is adhoc een goede ik-boodschap uit te spreken op het moment zelf. De praktijk leert dat een ik-boodschap zich ook uitstekend leent om achteraf uit te spreken. Dan heb je de tijd gehad om er rustig over na te denken en de ik-boodschap goed te formuleren. Als je na elke situatie waarin je je sub-assertief (of wellicht agressief) hebt gedragen achteraf (op papier) een ik-boodschap formuleert dan ben je bezig jezelf te bekwamen. Door dit steeds vaker te doen zul je merken steeds vaardiger te worden en is de stap naar het uitspreken van de ik-boodschap gemakkelijker te maken. De derde stap heeft dus te maken met oefenen, oefenen en nogmaals oefenen.