

5 Assertiviteit

1 Inleiding

Als SAW'er zul je regelmatig in situaties terecht komen waarin je duidelijk moeten maken wat je wel of niet wilt. Bijvoorbeeld omdat een cliënt op een activiteitenafdeling seksistische opmerkingen maakt. Of omdat een collega in de kinderopvang iets van je vraagt dat niet bij je werk hoort. Allemaal situaties waarbij je duidelijk, maar correct op moet komen voor je rechten. We noemen dat 'assertief zijn'.

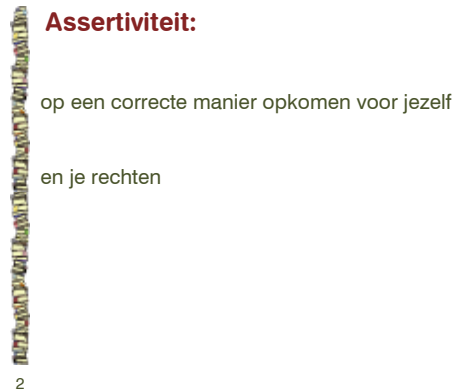
Inhoud thema Assertiviteit:

- 2 Wat is assertiviteit?
- 3 Gedrag herkennen
- 4 Waarom ben je niet altijd assertief?
- 5 Tips voor de praktijk

1

2 Wat is assertiviteit?

Er is een verschil tussen kritiek geven en assertief zijn.



Bij kritiek gaat het erom dat je reageert op het gedrag en/of handelen van iemand anders. Dat je zegt wat de ander goed heeft gedaan en wat hij/zij beter anders kan doen.

Bij assertiviteit gaat het er vooral om dat je op een nette, duidelijke, manier duidelijk maakt wat jij wilt of niet wilt. Assertiviteit is nodig als jij het gevoel hebt dat jou iets gevraagd wordt wat jij niet wil. Of er wordt jou onrecht aangedaan. Bijvoorbeeld als er iets *onterechts* van jou gevraagd wordt of als iemand je op een onjuiste manier benadert,

Latifa werkt als activiteitenbegeleidster in een verzorgingshuis. Van haar spaargeld heeft zij een nieuwe scooter gekocht. Latifa is heel zuinig op deze scooter. Latifa heeft een collega, Wouter, die snel even Latifa's scooter wil lenen. Latifa wil dat niet. Latifa kan op drie manieren reageren

Winnaar-verliezer

Latifa kan zeggen: 'Idioot, denk je dat ik jou m'n scooter uitleen?'

Latifa zegt 'nee', maar Wouter voelt zich niet echt lekker als Latifa zo tegen hem praat. We noemen dit ook wel een 'winnaar-verliezer situatie'. Latifa 'wint', want zij maakt duidelijk wat zij niet wil, Wouter 'verliest', want hij krijgt de scooter niet mee. En, Wouter wordt ook nog eens afgebeukt door Latifa. Latifa heeft hier een *agressieve* manier gebruikt.

Verliezer-winnaar

Latifa kan zeggen: 'Ik leen m'n scooter eigenlijk nooit uit, maar neem hem maar mee'.


Latifa wil eigenlijk haar scooter niet uitlenen, maar zij durft geen 'nee' te zeggen. Daarom 'sputtert' zij een beetje tegen en leent ze haar scooter uit, terwijl ze dat eigenlijk niet wil. Latifa verliest en Wouter wint. Omdat Latifa tegen haar zin haar scooter uitleent, is Latifa hier *niet-assertief of subassertief*.

Winnaar-winnaar

Latifa kan zeggen: 'Ik snap dat je ergens naar toe moet, maar ik leen m'n scooter nooit uit, omdat ik er heel zuinig op ben.'

Latifa wil haar scooter niet uitlenen. Ze zegt dat op een nette manier tegen Wouter. Ze legt uit *waarom* ze haar scooter niet uitleent.

Latifa is winnaar, omdat ze haar scooter niet uitleent. Wouter is (een beetje) winnaar omdat hij niet afgaat. Latifa heeft hier de assertieve manier gebruikt.



Assertiviteit:

- agressief: winnaar-verliezer
- niet-assertief: verliezer-winnaar
- assertief: winnaar-winnaar

3

Assertiviteit heeft alles te maken met *opkomen voor je rechten*. Het is iets anders dan altijd je zin krijgen.

Rechten hebben te maken met iets dat *terecht* is. Als iemand iets van jou vraagt dat niet terecht is, mag jij opkomen voor jouw recht. Recht heeft dus te maken met iets dat juist is.

Joost is medewerker kinderopvang bij Kapoentje. Zijn leidinggevende Yvonne, vraagt hem of hij buiten verf van het raam wil halen. De kinderen hebben die erop gekliederd met het buitenspelen. Joost heeft hier geen zin in, want het is heel slecht weer geworden. Toch moet hij dit gewoon doen, want het hoort bij z'n werk. Assertief 'nee' zeggen heeft hier dus geen zin. Hij kan vragen of hij even mag wachten tot het weer iets beter is, maar hij moet de klus gewoon doen.

De volgende dag vraagt Yvonne aan Joost of Joost haar auto wil wassen. Joost reageert assertief. Hij zegt tegen Yvonne: *'Ik snap dat je een schone auto wilt, maar ik ben druk en ik vind dat ik niet aangenomen ben om jouw auto te wassen, dus dat doe ik niet.'* Joost komt hier op voor zijn rechten. Hij moet het werk waarvoor hij is aangenomen af kunnen maken.

Als jij opkomt voor je rechten, komt je op voor iets dat afgesproken is. Jij staat dan 'in je recht'. Nou is het probleem dat je niet alles af kunt spreken. Soms moet je 'iets extra's doen', iets dat niet afgesproken is.

Hieronder zie je wat voorbeelden uit de praktijk.

Zijn dit terechte vragen?

Kun je er assertief op reageren?

- 1 Een groepsgenoot vraagt of je niet wilt roken bij haar in de buurt.
- 2 Je loopt stage als medewerker maatschappelijke zorg in een verzorgingshuis en jouw leidinggevende vraagt of je de vloer van de administratie wilt aanvegen, omdat de schoonmakers niet komen.
- 3 Een docent zegt dat hij voortaan echt om 9.00u wil beginnen. Degenen die later zijn, komen er tot de pauze niet in.
- 4 Een groepsgenoot die naast je zit, vraagt of je je tanden wel poetst, want je stinkt zo uit je mond.
- 5 Een collega uit Amsterdam vraagt aan twee collega's uit Doetinchem of ze Nederlands willen praten, want hij kan geen dialect verstaan.
- 6 Jij vraagt twee Marokkaanse collega's of ze Nederlands willen praten, want jij kunt niks verstaan.

3 Gedrag herkennen

Agressief, niet-assertief en assertief gedrag zie je niet alleen aan *wat* iemand zegt (verbaal), maar ook aan zijn non-verbale gedrag.

Agressief gedrag

Hoe is iemand 'met woorden' agressief?:

- de ander voor gek zetten;
- een ander beschuldigen;
- roddelen;
- dreigen.

Iemand die non-verbaal agressief is:

- kijkt boos;
- maakt dreigende gebaren (bijvoorbeeld, middelvinger opsteken);
- wil met oogcontact de baas spelen (bijvoorbeeld door je aan te staren);
- lacht minachtend.

Niet-assertief gedrag

Hoe is iemand 'in woorden' niet-assertief?

- veel lange verhalen vertellen, die niet te volgen zijn;
- veel 'sorry' zeggen;
- veel verkleinwoorden gebruiken (overal 'tje' achter);
- zichzelf omlaag halen;
- veel klagen.

Iemand die non-verbaal niet-assertief is:

- spreekt aarzelend, flauw en zacht;
- kijkt een ander weinig aan;
- wordt nerveus bij kritiek;
- lacht zenuwachtig.

Assertiviteit

Hoe is iemand 'in woorden' assertief?

- duidelijk, kort en krachtig spreken;
- vraagt door als hij iets niet begrijpt;
- zoekt een manier om problemen op te lossen.

Iemand die non-verbaal assertief is:

- spreekt duidelijk en met klemtonen;
- laat non-verbaal zien hoe hij zich voelt;
- zit of staat rechtop;
- houdt oogcontact, zonder te gaan staren.

De lijst hierboven is natuurlijk niet compleet. Het gaat er nu alleen om dat je snapt dat gedrag niet alleen in woorden zit, maar ook in non-verbaal gedrag.

4 Waarom ben je niet altijd assertief?

Wat voor benadering wil jij graag? Een benadering met respect.

Als iemand agressief reageert naar jou toe, roept dat bij jou en foute reactie op. Je wordt dan ook minder bereidwillig naar die ander toe.

Als je als SAW'er met cliënten omgaat, ben jij allereerst 'het visitekaartje' van de organisatie. Dat vraagt om een professionele houding. Daarnaast zorgt een agressieve houding voor spanningen en zal het werk en het samenwerken met cliënten minder goed verlopen.

Subassertief gedrag is met name voor jezelf heel vervelend. Het maakt dat je dingen doet die je niet hoeft te doen. Als je dat zelf niet erg vindt, is er minder aan de hand, dan wanneer je dat ook nog zo voelt.

Waarom reageer je niet altijd assertief?

Omdat een bepaalde vraag soms al spanning bij je oplevert. Er wordt iets gevraagd dat je niet wilt en je wilt een ander niet teleurstellen. Of het feit dat iets nu weer aan jou wordt gevraagd, maakt je eigenlijk al zo boos dat je niet meer op een normale manier nee durft te zeggen. Misschien durf je niet te zeggen dat je denkt dat je iets niet kunt en daardoor reageer je fout.

Uiteindelijk levert een agressieve of subassertieve reactie ook niet op wat je wilt.

Assertief zijn betekent natuurlijk niet dat jij altijd kunt doen waar je zin in hebt. Ook 'stom werk' moet gedaan worden. Het gaat er hier om dat je op een juiste manier 'nee' kunt zeggen als het *niet terecht* is dat je stom werk moet doen. Dus: op een juiste wijze *voor je rechten* opkomen.

5 Tips voor de praktijk

Tot slot krijg je zes tips om assertiever te worden.

- 1 Weet wat je wilt. Als je eigen mening niet kent, kun je ook niet duidelijk maken wat je wilt.
- 2 Maak kort en krachtig duidelijk wat je wilt. Draai er niet omheen.
- 3 Gebruik de 'ikvorm'. Verschuil je niet achter anderen. *Jij* zegt 'nee' of *jij* wilt iets van een ander.
- 4 Leg uit 'waarom' je iets wilt en vraag 'waarom' de ander iets wil.
- 5 Blijf vriendelijk tegen de ander. Dat jij opkomt voor jezelf, betekent niet dat het contact slechter moet worden. De ander heeft het recht wat van je te vragen. Jij hebt het recht 'nee' te zeggen.
- 6 Vraag de ander wat hij wil. Win-win relaties ontstaan eerder als ook duidelijk is wat de ander wil. Jij kunt dan rekening houden met de wensen van de ander.