

*Persoonlijke effectiviteit. Assertief gedrag als basisvaardigheid.*

Jan Schouten, Joke Lingsma



Door: Jan Humblet

Deze publicatie is een product van de uitgeverij Thema die deel uit maakt van de Schouten & Nelissen Groep. Schouten & Nelissen is een Nederlandse instelling die ook in België en meerdere landen in en buiten Europa actief is. Hun werkterrein is talentontwikkeling voor individuen, teams en organisaties, hetgeen geconcretiseerd wordt als training, coaching en organisatieontwikkeling met de focus op gedrag. Voor dit doel beschikken ze over een aanbod van ruim 250 praktijkgerichte trainingsprogramma's inzake persoonlijke ontwikkeling, leidinggeven, communicatie, ICT, management, marketing enz. Tot de geschiedenis van dit boek hoort ook dat de essentialia van de inhoud reeds 30 jaar geleden in wekelijkse afleveringen als cursus "*Assertiviteit*" werden gepresenteerd op de Nederlandse TV en radio.

De auteurs zijn gespecialiseerd in psychotherapie en organisatieleer, en zijn o.m. actief in assertiviteitstrainingen. Het ligt voor de hand dat hun publicatie in het verlengde ligt van hun praktijkervaring. In feite gaat het daarom niet om een klassiek leesboek, maar over het werkboek van de cursus assertiviteit.

De lezer wordt meegenomen in een leerproces met korte stukjes theorie, maar vooral opdrachten, vragen en oefeningen.

Inhoudelijk staan gedragingen die gekarakteriseerd worden als subassertief, assertief en agressief centraal. Liever dan een theoretische omschrijving, kiezen we in de spirit van het boek voor een voorbeeld dat de auteurs gebruiken en dat we hier (ingekort) weergeven. De situatie: Paul gaat op restaurant met een vriend en bestelt een warm gerecht dat helaas bijna koud wordt opgediend. Gedrag als reactie: (1) subassertief: Paul mompelt tegen zijn vriend: "Hier ga ik nooit meer naartoe", tegen de ober zegt hij niets en op zijn vraag of het heeft gesmaakt antwoordt hij: "Ja hoor"... voor de rest is hij ontevreden over zichzelf en de hele situatie; (2) assertief: Paul wenkt de ober, zegt rustig dat het gerecht niet warm genoeg is en verzoekt vriendelijk maar vastbesloten het gerecht terug op te warmen hetgeen tot zijn tevredenheid gebeurt; (3) agressief: woedend roept Paul de ober en laat op harde toon, zodat iedereen het kan horen, zijn ongenoegen blijken... de sfeer is verknoeid, de ober voelt zich verongelijkt, zijn tafelenoot komt in verlegenheid en hijzelf voelt zich al bij al ongezellig. Samengevat: "*subassertief*: niet of onvoldoende opkomen voor jezelf; *assertief*: opkomen voor jezelf, zonder de ander onnodig te kwetsen; *agressief*: opkomen voor jezelf en de ander daarbij onnodig kwetsen".

De auteurs loodsen de lezer, of beter gezegd de cursist, door tientallen levensechte situaties waaraan telkens vragen, evaluatieopgaven en oefeningen worden gekoppeld. Stap voor stap groeit hierbij het inzicht in eigen gedragingen en gevoelens. Het is de bedoeling dat de cursist meer en meer inzicht verkrijgt in zijn gedragsrepertorium, zijn keuzemogelijkheden om te reageren in verschillende situaties. Hij leert het effect van lichaamstaal, fijne nuances in taalgebruik, gebaar en toon bij communicatie. Hij leert dat *subassertief* gedrag in feite een vorm van *vluchten* is. Je bent te onderdanig en te zwak en je praat de ander naar de mond ten koste van je eigen zelfvertrouwen. Hij leert dat *agressief* gedrag een vorm van *vechten* is waarbij je ten koste van respect voor de ander hoe dan ook je zin wilt hebben.

Het zal de lezer van dit tijdschrift niet ontgaan zijn dat de communicatie tussen arts en patiënt een onuitputtelijk veld is voor toepassing van het centrale begrippenapparaat van deze publicatie.

Jan Schouten & Joke Lingsma, *Persoonlijke effectiviteit. Assertief gedrag als basisvaardigheid*. Zaltbommel, Thema, Uitgeverij van Schouten & Nelissen, 21<sup>e</sup> druk 2013, (1e druk 1981), ISBN 978 90 5871 8167.