

Assertiviteit en heldere communicatie

Inleiding

Bij misverstanden is iedereen geneigd te denken dat de *ander* niet duidelijk was. Misschien, dat komt voor. Maar: wie duidelijkheid wil, moet zelf beginnen duidelijk te zijn. Heldere communicatie begint met zelf helder communiceren. Dat is moeilijk. Mensen zijn soms onduidelijk uit schaamte, angst of kwade wil, maar ook vaak uit gewoonte. Gangbare onduidelijkheden zijn: onjuiste of vage voornaamwoorden, afzwakkingen, indirecte vragen en indirecte of afwezige wilsuitingen. De strekking van dit artikel is dat jij je daarvan bewust wordt, en vooral: dat je dit soort onduidelijkheid kunt gaan vermijden.

Sommige onduidelijkheden zijn alleen taalkundig onduidelijk, maar tussen twee mensen uit dezelfde (sub)cultuur duidelijk genoeg. Veel van de raadgevingen in dit artikel kunnen daarmee weggevaagd worden. Je kunt dan zeggen: 'Ik blijf indirect praten, want dat hoort bij mijn subcultuur. De ander begrijpt mij toch wel'. Ik denk dat je daarmee moet oppassen. Als het de ander goed uitkomt jou niet te begrijpen, zal hij jouw indirectheid daarvoor gebruiken. Je kunt ook zeggen: 'Directheid klinkt zo hard, zo tactloos'. Mijn antwoord daarop is: als alleen de ander gespaard wordt, en dat jouw bedoeling ook is, is het tact. Als jij voornamelijk jezelf spaart is het angst of schaamte.

Onjuiste af vage voornaamwoorden.

Alle woorden die je gebruikt in plaats van 'ik' verdoezelen dat er een 'ik' is die iets wil of niet wil, iets gedaan heeft of een mening heeft. Soms praat je zo uit voorzichtigheid, soms uit schaamte. Soms doe je het uit gewoonte. Bijna altijd is het effect verwarring en irritatie. 'We zouden nu wel eens willen weten, mijnheer de voorzitter ...' betekent doorgaans: 'Ik wil weten'. 'Er is een kopje gebroken' staat meestal voor: 'Ik heb een kopje gebroken'. 'De theepot is gevallen' staat voor: 'Ik heb de theepot laten vallen. Het spijt me'.

'Tijd voor koffie! Ik kan zien dat we er aan toe zijn', is een irritante poging om te verhullen dat jij zélf trek in koffie hebt, maar daar niet voor uit wil komen. Irritant, want een hele groep wordt nu gestoord omdat een enkeling koffie wil. Als je gezegd had: 'Ik wil koffie. Zullen we een pauze inlassen?', had kunnen blijken dat jij de enige was. Dan had je voor jezelf even koffie kunnen halen, of wat geduld oefenen.

'Het is hier benauwd, dus ik gooi even het raam open' is goed geformuleerd als de kamer warm is omdat het buiten dertig graden is. Maar als de ander de kamer blauw heeft gerookt, kun je dat beter rechtstreeks zeggen.

Ook het woordje 'je' dient om de eigen verantwoordelijkheid voor een daad, mening of gevoel te ontlopen, als het 'ik' betekent. 'je reageert dan niet direct en voor je het weet ben je een heel stuk verder', zei iemand die doorgereden is na een aanrijding. Ja, je schaamt je dan wel... 'Wie Je? Ik!'

'Als je je zo gedraagt zou men er aanstoot aan kunnen nemen' betekent vaak: 'Ik neem er aanstoot aan'. Zeg dat dan. 'Iedereen hier geeft je ongelijk' houdt in ieder geval in: 'Ik geef je ongelijk'. Als anderen dat ook doen, is het *hun* zaak om dat te zeggen. Praat liever niet voor anderen; praat voor jezelf:

Zeg 'ik' als het 'ik' is!

Afzwakkingen

'Dat valt me een beetje koud op het lijf' is: 'Ik schrik me dood'.

'Dat vind ik weinig elegant' is: 'Als je zo lomp doet, wil ik niet met je praten'.

'Dit heeft eigenlijk een beetje haast' is: 'Dit heeft absolute voorrang'. ,

'Als u tijd heeft, juffrouw Jansen, wilt u dan vanmiddag dit stuk voor me uittypen?' is: 'Ik wil dat u vanmiddag nog dit stuk uittipt, juffrouw Jansen'.

Voorbeelden te over van momenten waarop mensen uitspraken afzwakken, om allerlei redenen. Vaak doen mensen het om niet te hard over te komen. Het effect is dat men onduidelijk overkomt, of helemaal niet.

Zeg zonder afzwakkingen wat je meent of wil.

Indirecte vragen

Dezelfde misleiding die plaatsvindt, als iemand het woordje 'ik' ten onrechte vermijdt, zit vaak verpakt in het vraagteken: het meest misbruikte leesteken. Er bestaan maar weinig vragen waarin werkelijk om informatie, een mening of een toestemming gevraagd wordt. Voorbeelden:

'Zullen we vanavond naar de film gaan?' ('Ik wil vanavond naar de film'. Of 'Ik denk dat jij naar de film wilt. Dan ga ik wel mee').

'Vind je dat een verstandig plan?' ('Ik vind je plan onverstandig').

'Vind je niet dat je beter even naar hem kan luisteren?' ('Hou je mond en luister naar hem').

'Ben je het met me eens, dat ...' ('Ik wil datje het met me eens bent').

'Zag ik jou gisteravond niet met Maria in de bioscoop?' ('Ik weet datje met Maria uit was. Nu heb ik je te pakken!')

'Zei jij niet altijd dat mensen vooral recht door zee moesten zijn?' ('Als je hier ja op zegt, zal ik je vertellen hoe oneerlijk je bent').

Al deze vragen zijn voorbeelden van indirecte communicatie. Ze laten mensen raden naar de bedoeling van de ander. Dat veroorzaakt onduidelijkheid en verwarring. Vaak ook werken indirecte vragen bedreigend, omdat de aangesproken persoon zich klemgezet voelt. In trainingen vraag ik mensen om vijf minuten opzettelijk indirect te communiceren: 'valse' vragen te stellen en het woordje 'ik' te vermijden. Vijf minuten is genoeg om de stemming te bederven!

De meeste vragen zijn geen vragen, maar verkapte beweringen, aanvallen of opdrachten. Als je niet vanuit het struikgewas op anderen wilt schieten, stel ze dan niet.

Gebruik geen indirecte vragen, of: Geef het uitgangspunt achter jouw vraag!

Indirecte of afwezige wilsuitingen

Als jij iets wilt (of niet wilt), zeg dat dan. Dat kan op twee manieren. Een voorbeeld: Niet: 'Hadden we niet afgesproken dat er bij vergaderingen niet gerookt zou worden?' of: 'Zou dat NIET ROKEN bordje aan de muur toch te kleine letters hebben?' Wel: 'IK wil dat je tijdens de vergadering niet rookt' of: 'Ik stel voor dat je alleen rookt in pauzes'.

Wacht niet tot anderen jou redden. Dat loopt zelden goed af. Of ze komen niet en dan ga jij wellicht verwijten maken over hun onoplettendheid of egoïsme. Of ze komen wél en redden jou op een manier die je liever anders had gewild. Of de verkeerde mensen komen jou redden. In dit verband is het raadzaam aan Doornroosje te denken (kadertekst).

Doornroosje sliep in haar torenkamer, dertien eeuwen lang. Overal lag stof: over Doorn- roosje en over het spinnewiel. Oorwurmen kropen in haar oren en spinnen uit haar neus. In haar navel woonden pissebedden. Het kasteel lag achteraf, ingesloten door dichte bossen. In de hoge braamstruiken rond het kasteel lag het vol geraamtes, van prinsen die haar had- den willen bevrijden: romantische prinsen, knappe prinsen, dromerige prinsen. Geen van hen was sterk genoeg geweest. Na dertien eeuwen kwam er een bonk van een prins: zweterig, hevig getatoueed en met een zwaard van twee meter. Hij hakte zich vloekend een weg door het braambos. Hij verpletterde de geraamtes van de dode prinsen onder zijn spijkerlaarzen, alsof het vogelbotjes waren. De kasteelpoort trapte hij in; zijn ouders hadden hem niet geleerd aan te kloppen, en dat had hier toch niet geholpen. Toen hij de gordijnflarden zag, de roerloze bedienden en de ratten die voor zijn voeten wegglipten, zei hij: 'Shit! Wat een klerezooi!' Hij stampte de torentrap op en zoende Doornroosje dat het dreunde. Ze sloeg haar ogen op, zag zijn puisten en rook zijn zweet en dacht: 'O nee!'. Maar het was te laat. En ze leefden nog lang en ongelukkig. De moraal: kies zelf je prins uit.

Assepoester had ook meer geluk dan ze verdiende toen de prins op zoek ging naar de draagster van het glazen muiltje. Ze had hem beter even kunnen opbellen ...

Zeg dus wat jij wilt, áls jij iets wilt. Wacht in vergaderingen niet op een voorzitter die aanvoelt wat jij wilt en het gesprek zó leidt dat jij alle kansen krijgt. Behartig jouw zaken zelf.

Wees jouw eigen voorzitter! Of: Wees jouw eigen regisseur!