



***Assertieve
Communicatie***



--- Assertieve Communicatie ---

Zorgen voor jezelf en de ander

Goed voor jezelf zorgen, versterkt hoe vreemd dat misschien voor je lijkt, je relatie(s). De ander heeft er namelijk op de lange termijn niet zoveel aan als jij je maar steeds aanpast. Het gevolg van beter voor de ander zorgen dan voor jezelf is dat er een schuld op de emotionele bankrekening ontstaat. Die schuld zul je vroeg of later gaan vereffenen door uit contact te gaan. Assertief communiceren vermindert je spanning en stress doordat er minder conflicten optreden. Een beleefd



maar zeer welgemeend nee, tegen het overvragen van je baas, geliefde, kinderen, vrienden, enzovoorts voorkomt dat je jezelf overbelast. En doordat je daarmee goed voor jezelf zorgt zorg je uiteindelijk weer goed voor je relatie. De ander heeft er ook helemaal niks aan als jij ja zegt en vervolgens overbelast raakt.

Teveel van jezelf vragen

Wat hebben kinderen aan een moeder die ja zegt, maar vervolgens geïrriteerd en gespannen raakt, omdat ze teveel van zichzelf vraagt?

Wat heeft je baas aan een medewerker die uiteindelijk ziek wordt omdat ze te weinig ontspanning heeft gehad, omdat hij te veel van haar vroeg? Assertieve communicatie en goed voor jezelf zorgen kan er ook voor zorgen dat je beter omgaat met lastige familieleden, vrienden, collega's. En daarnaast voorkomt het allerlei overbodig drama en gedoe.



--- Assertieve Communicatie ---

Hoe doe je dat dan?

Als je last hebt van het gedrag van een ander en je wilt hem vragen zijn gedrag aan te passen, houd je dan bij de kale feiten. Ga niet in zitten vullen, zoals zoveel mensen doen. Dat is een van de grootste valkuilen. Blijft objectief en benoem slechts wat je waarneemt in plaats van etiketjes te plakken of in te vullen voor een ander. Als je vriend bijvoorbeeld een half uur te laat is voor jullie eetafspraak zeg je liever niet: Wat ben jij een eikel. Je bent altijd te laat

Assertieve communicatie:

Volgens mij hadden we een afspraak om 17.30 uur en het is als ik me niet vergis nu 18.00 uur.

Wat is het effect?

De volgende stap die je zet is dat je vertelt welk effect dat gedrag op jou heeft. Hoe voelt het voor jou? Overdrijf daarbij niet. Houd het klein en oordeel en overdrijf niet. Dus niet: Nu is mijn dag of mijn avondeten verpest. Maar:

Assertieve communicatie:

Jammer, want nu hebben we minder tijd om samen door te brengen.



Meer over deze manier van communiceren vind je in het E-bookje: **Verbindende Communicatie**



--- Assertieve Communicatie ---

Ik boodschappen

Bij assertieve communicatie gebruik je altijd Ik boodschappen. Met een Ik uitspraak neem je namelijk de verantwoordelijkheid voor jouw gevoel, gedachten en gedrag. Je schuift de schuld van wat er in jou gebeurt niet af op anderen. Door de verantwoordelijkheid te nemen voor wat er in jouw werkelijkheid is voorkomen je veel onderling gedoe. Want zodra je probeert de ander verantwoordelijk te maken voor wat er in jouw werkelijkheid is, zal hij of zij geneigd zijn in de verdediging te gaan en mogelijk met een tegenaanval te komen.

Een andere valkuil is om wanneer je over jezelf praat uitspraken te doen die een vorm van algemeenheid in zich hebben: Veel mensen gebruiken woorden als 'men' en 'je': Je voelt, je denkt, men vindt, men denkt... Deze uitspraken verhullen dat jij de eigenaar van dat gevoel, die gedachte, mening of dat gedrag bent.

Assertieve communicatie bestaat niet zonder ik



Als je, wat je te zeggen hebt, in de vorm van een je-boodschap brengt, dan zal de ander zich geoordeeld en vooral veroordeeld voelen. Hij zal zich aangevallen voelen en onmiddellijk de neiging voelen om zich te verdedigen. Door een ik boodschap te gebruiken, komt wat je te zeggen hebt minder bedreigend over.



--- Assertieve Communicatie ---

Het gaat dan meer over wat jij voelt en wat het effect van het gedrag van de ander is op jou. Bovendien geef je meer weer dat jij de regie hebt, de eigenaar bent van jouw emoties en reactie. En je geeft niemand ook maar ergens de schuld van. Dus niet: Je moet eens een keertje stoppen met dat altijd maar te laat komen. Wel:

Voorbeeld:

A = Assertieve communicatie

A: *Ik irriteer me* in plaats van: Je irriteert me.

A: *Ik ben het met je eens* in plaats van: Je hebt gelijk

A: *Ik denk daar anders over* in plaats van: Je hebt ongelijk

A: *Ik vind het moeilijk om een keuze te maken* in plaats van: Dit soort dingen los je niet zomaar eventjes op, waarin je het probleem tot een universele waarheid verheft.

A: *Ik heb er last van en wil graag dat je daarmee stopt* in plaats van: Wat ben je ook een vervelende klier. Je maakt me steeds weer het leven zuur.

Alles achter elkaar

Als je het achter elkaar plakt dan krijg je iets als:

Als jij doet, dan voel ik me ...

Als je deze manier van communiceren gebruikt in combinatie met de feiten, dan heb je een formule waarmee je direct en zonder aan te vallen en zonder te oordelen de ander kunt laten weten, wat het gevolg van het gedrag van de ander voor jou is. Bijvoorbeeld:

Als jij je afspraak niet nakomt, voel ik me verdrietig

Nog beter wordt het als je de betekenis die jij geeft aan het gedrag erin verwerkt. Dan wordt het:



--- Assertieve Communicatie ---

Als jij je afspraak niet nakomt, denk ik dat je mij niet belangrijk genoeg vindt, en daardoor voel ik me verdrietig.

Of:

Als jij later komt dan we hadden afgesproken, zit ik op je te wachten en dat frustreert me.

Of:

Als jij de kinderen toestemming geeft om te doen wat ik ze net heb verboden, dan wordt mijn autoriteit ondermijnd en voel ik irritatie.





--- Assertieve Communicatie ---

Algemene Tips

- ✔ Zorg ervoor dat je lijf en je woorden dezelfde taal spreken. Sta rechtop, kijk de ander aan en zeg tegen jezelf: Ik adem in en ik kalmeer mijn lichaam.
- ✔ Gebruik een stevige maar wel rustige en plezierige toon
- ✔ Ga niet zitten invullen voor de ander en al helemaal niet als je de neiging hebt om negatief te denken.
- ✔ Neem altijd de win-win als uitgangspunt. Steek er tijd, energie en moeite in om jullie beider behoeften ingevuld te krijgen.





--- Assertieve Communicatie ---

Vragen stellen



Voor een goede assertieve communicatie is het van belang om voordat je je gesprek vervolgt over de juiste informatie te beschikken. We zijn namelijk geneigd vanuit ons hoofd direct de lege gaten in te vullen en te denken dat we precies weten wat de ander bedoelt. En daar gaan we tegelijkertijd ook gemakkelijk en snel de mist mee in. Stel daarom nauwkeurige vragen om zoveel mogelijk specifieke informatie te krijgen zodat je precies weet waar de angel zit en je problemen effectief op kunt lossen.

Voorbeeld:

A = assertieve communicatie

B = gesprekspartner

B: "Weet je, jouw probleem is je instelling" (Zit er oprechte kritiek achter deze nare neerbuigende opmerking?)

A: *Wat bedoel je precies met mijn instelling?*

B: "Ik ben nog steeds niet gelukkig met de situatie."

A: *"Wat stel jij dan voor om te doen?" Of: Waar precies ben je niet gelukkig mee?*



--- Assertieve Communicatie ---

B: "Ik accepteer je aanbod niet. Het is veel te laag."

A: "Wat zou voor jou wel een acceptabel zijn?"

Negatieve vragen

Vragen om kritiek in de vorm van het stellen van negatieve vragen, is een sterke vorm van assertieve communicatie die je in staat stelt er achter te komen wat precies de reden is dat iemand boos of ontevreden is. Of waarom iemand commentaar heeft op wat jij doet of zegt. Het zijn negatieve vragen, omdat het antwoord mogelijk ook iets zegt over wat de ander negatief aan jou ervaart. Negatieve vragen stellen bied je de kans een situatie op te lossen, je gedrag aan te passen en een stevige basis te creëren voor een goede relatie met elkaar. Sowieso is het stellen van vragen in veel gevallen een effectieve manier van assertief communiceren.



Voorbeelden:

A = Assertieve communicatie

A: Ik zie dat je geïrriteerd bent. Is dat omdat ik iets gezegd heb wat jou raakt?

A: Ik wil graag weten waarom ik die baan niet heb gekregen.



--- Assertieve Communicatie ---

A: Kun je mij ook vertellen wat de reden is dat ik niet ben uitgenodigd voor dat feest?

A: Je kijkt niet echt blij. Ben je misschien boos op me?

Positieve vragen

Positieve vragen zijn het tegenovergestelde van negatieve vragen. Positieve vragen stellen is een vorm van assertieve communicatie die je stelt om er achter te komen waarom iemand tevreden is over jouw gedrag. Het stellen van positieve vragen is nuttig omdat het je enerzijds informatie geeft over datgene waar anderen jou in waarderen. Anderzijds is het nuttig bij het bij het aannemen van complimenten. Gebruik positieve vragen als een kans om er heel specifiek te achter te komen wat je goed hebt gedaan. Positieve vragen stellen is een vorm van assertieve communicatie die een investering in jezelf en jouw toekomst is en die je helpt de kwaliteit van je werk en je relaties verder te verbeteren. Wie weet leidt dat misschien wel tot promotie, maar in ieder geval tot hechtere en effectieve relaties.

Voorbeeld:

A = assertieve communicatie

B = gesprekspartner

B: Dit is het beste ontwerp dat je hebt gemaakt sinds je hier werkt. Goed hoor!

A: *'Dank je voor je compliment. Ik ben er erg blij mee. Kun je me ook vertellen waarom je het mijn beste vindt; dan weet ik dat voor de volgende keer.*



--- Assertieve Communicatie ---

Vraag om een gedragsverandering

Als een ander iets doet wat je vervelend vindt omdat je bijvoorbeeld last hebt van hun gedrag, vraag hem of haar dan om zijn of haar gedrag aan te passen. De ander vragen zijn gedrag aan te passen is een vorm van assertieve communicatie die veel wordt gebruikt bij het geven van opbouwende kritiek en bij het omgaan met vernederingen. Het voordeel van het vragen om gedragsverandering is dat je je feedback richt op het gedrag van de ander en niet op de persoon zelf. In agressieve of sub-assertieve communicatie wordt vaker op de persoon gespeeld, wat ondermijnend werkt in de relaties. Het is daarom een vorm van assertieve communicatie om in plaats van het op de 'man' te spelen het gedrag te benoemen waar je last van hebt. Dat laat de persoon intact waardoor de ander je feedback ook gemakkelijker kan ontvangen.

Voorbeeld:

A = assertieve communicatie

B = gesprekspartner

A: Ik merk dat ik me erger dat je me vanmorgen niet hebt verteld dat mevrouw Van Dalen niet heeft gebeld. *Wil je voortaan dit soort situaties opschrijven in plaats van op je geheugen te vertrouwen?*



(Opbouwende kritiek, met een verzoek om gedragsverandering).

A: Als jij me een sukkel noemt waar onze manager bij is, voel ik me klein en onnozel worden en daar ben ik niet blij mee. *Ik verzoek je daarom om dergelijke uitlatingen voortaan voor je te houden.*

B: Je bent wel een pietlut hoor! (vernedering)

A: Misschien is het voor jou niet zo belangrijk, maar voor mij is het dat



--- Assertieve Communicatie ---

wel. *Wil je me voortaan geen pietlut meer noemen?*

Positieve houding

Een positieve houding levert eerder en makkelijker een positief resultaat op. Wat je geeft zul je namelijk terug ontvangen. Dat is een van de vele basiswetten in ons universum. Je kunt een positieve houding ontwikkelen door te bouwen aan je zelfvertrouwen en je assertieve rechten en persoonlijke kwaliteiten positief te benadrukken en door positief taalgebruik. Hoe kun je dat doen?

Jezelf bevestigingen

Bevestig jezelf op een positieve manier voor je een voor jou moeilijke situatie assertief aanpakt. Je kunt bv. hardop tegen jezelf of in je hoofd zeggen: "*Ik heb het recht om...*" en kies dan het persoonlijke recht dat van toepassing op deze situatie is. Bijvoorbeeld: Ik heb het recht om van mening te veranderen. Wat een ander daar ook maar van vindt.

Affirmaties

Wat ook heel effectief is in het vergroten van je zelfvertrouwen is het benoemen, bevestigen (affirmeren betekent bevestigen) van je kwaliteiten. Bijvoorbeeld:

- Ik ben wie ik ben en ik ben belangrijk
- Ik ben wie ik ben en ik doe er toe
- Ik ben sterk, krachtig en waardevol

Voordat je aan iets spannends begint kun je jezelf ook versterken met de affirmatie: Ik kan het, ik wil het, ik doen het. Als je daarbij tegelijkertijd met je vuisten op elkaar slaat.



--- Assertieve Communicatie ---



Positieve taal

Je taalgebruik is in veel gevallen essentieel. We zijn allemaal door middel van taal geconditioneerd. Al vanaf onze geboorte leren we allerlei scripts en patronen aan. En soms zit er in die aangeleerde patronen een bug in ons programma. Taal kan ons maken en breken. In veel gevallen zijn we grootgebracht met negatieve boodschappen die we ons eigen hebben gemaakt. Die negatieve boodschappen ondermijnen ons in veel situaties. Het is daarom belangrijk dat je je daar zo goed mogelijk bewust van wordt en je je taalgebruik omzet in positieve versterkende taal. Gebruik taal in je voordeel in plaats van dat ze je onderuit haalt. Zoals je vast wel weet is Nederland een nogal Calvinistisch land waarin: Doe maar gewoon, dan doe je al gek genoeg in veel gevallen de norm is. Dat is geen versterkende gedachten of overtuiging, maar voor velen van ons wel onze werkelijkheid. Hoe wel?



--- Assertieve Communicatie ---

Assertieve communicatie is: Ik ga, of: ik doe, in plaats van Ik kan niet...

Assertieve communicatie is: Ik wil, mag en ga in plaats van: Ik moet

Assertieve communicatie is: Ik ga of ik ga niet, in plaats van: Het kan me niet zoveel schelen

Schrap woorden als bijna, misschien, eigenlijk, wellicht zoveel mogelijk uit je woordenboek. Net als het woord sorry! Maak jezelf en wat je te zeggen hebt niet minder belangrijk dan het is. Wees je ervan bewust wat het effect van je taalgebruik is. Als je sorry zegt, maak je jezelf ten opzichte van de ander klein. Lees in mijn artikel over sorry zeggen wat je beter kunt doen. En realiseer je wat er gebeurt als je wat je zeggen wilt begint met de woorden: Het is misschien niet zo belangrijk, maar... Of: Ik wil alleen maar zeggen dat... Of: Ik bedoel...

Plan je resultaat

Stel voor je zelf voor je aan een gesprek begint vast wat je wilt bereiken. Daar begint elk bewust gekozen doel mee. De uitkomst of het resultaat dat je wilt is bepalend voor de keus van de te gebruiken assertieve vaardigheden. Het resultaat dat je voor ogen hebt, beïnvloedt met wie je wilt spreken, waar je het zegt, wanneer en hoe. Hoe je het zegt kan persoonlijk, schriftelijk, telefonisch of via mail zijn. Als jij niet weet welke uitkomst je wilt, zul je ook niet in staat zijn die uitkomst een ander duidelijk te maken. Zelfs niet als je communicatief zeer vaardig bent. Weten wat je wilt is een voorwaarde. Stel je ideale uitkomst vast, alsmede een



realistische variant en een in het uiterste geval-variant. Als je ideale uitkomst niet haalbaar blijkt en de realistische variant valt ook af, wat ben je dan bereid te accepteren als uiterste compromis? Bedenk van



--- Assertieve Communicatie ---

tevoren wat je alternatieven zijn. Wat kun en wil je bieden en accepteren?

Zo kan het!

Je zus is bv. vijf jaar geleden naar Australië geëmigreerd en je hebt haar al die tijd niet meer gezien. De vlucht naar Australië is duur en duurt een kleine vierentwintig uur. Je hebt recht op vier weken vakantie per jaar en daar heb je er al één van opgenomen. Vanwege de afstand en de hoge kosten wil je het liefst zes weken naar je zus. Je werkt al meer dan tien jaar heel hard en loyaal voor deze werkgever. Je bent ook zelden en ziek en je vindt dat je eigenlijk wel recht hebt op die zes weken vakantie. Je besluit dat je ideale plaatje zes weken vakantie is, waarvan vier betaald en twee onbetaald. Je realistische variant is drie weken betaald en twee weken onbetaald en je worst case scenario is drie weken betaald en één week onbetaald verlof. Je besluit je leidinggevende in een apart gesprek hierover te benaderen, waarna je ook nog contact met de afdeling personeelszaken opneemt.

Aanbieden je gedrag aan te passen

Het aanbieden om als je dat wilt je gedrag aan te passen is een assertieve vaardigheid die je kunt inzetten als je kritiek hebt ontvangen. Deze assertieve vaardigheid wordt vaak in combinatie gebruikt met negatieve beweringen en negatieve vragen. Bij het aanbieden om je gedrag te veranderen is het belangrijk dat je goed luistert naar wat de ander je vertelt. Goed luisteren betekent niet perse doen wat de ander zegt. Maar wel dat je zijn of haar belangen en behoeften ook serieus neemt en meeweegt in je beslissing. Naast uiteraard op de eerste plaats je eigen belangen en behoeften.

Voorbeeld

A: Assertieve communicatie

B: Gesprekspartner



--- Assertieve Communicatie ---

B: Ik vond je presentie aan de lange kant (opbouwende kritiek).

A: Dat ben ik eerlijk gezegd wel met je eens (negatieve bewering). Ik zal er nog eens over nadenken en kijken of ik hem kan halveren (aanbieden om aan te passen).

A: Ik zie dat je je ergert. Komt dat door mijn manier van vragen?

B: Ik vond dat het niet goed ging. Ik vond je manier van vragen erg direct en aanvallend.

A: Ik weet dat ik er inderdaad wat bovenop zat (negatieve bewering). Ik zal mijn best doen om mijn manier van vragen aan te passen en zien wat ik er van maken kan (aanbieden gedrag aan te passen).

Negatieve beweringen

De assertieve vaardigheid: negatieve beweringen bied je de mogelijkheid iets negatiefs over jezelf te zeggen. Het geeft je de gelegenheid om je zwaktes en fouten toe te geven zonder trillend in elkaar te storten en je slachtoffer te voelen. Als de kritiek van de ander terecht is, wees dan gewoon flink en wees het eens met de ander. Je bent dan eerlijk en kunt je voordeel doen met de kritiek. Daardoor weet degene die kritiek geeft dat je nadenkt over wat hij of zij zegt. Bovendien geeft het jou de gelegenheid om effectiever in je gedrag te worden. Het doet misschien soms wel pijn als je er oude pijnervaringen onder hebt zitten. Maar ook dat kan je als je daar op een bewuste en





--- Assertieve Communicatie ---

constructieve manier mee omgaat helpen om steeds effectiever te worden in je gedrag.

Voorbeeld:

A = assertieve communicatie

B = gesprekspartner

B: Ik vond echt dat dat werkstuk beter had gekund.

A: Ja, je hebt daar eerlijk gezegd wel een punt. Ik ben het wel met je eens. Ik merkte toen ik het inleverde al dat ik er niet helemaal een goed gevoel bij had omdat ik er zelf ook niet helemaal tevreden over was.

B: Je bent de laatste tijd wel vaak te laat

A: Ja, ik weet dat ik deze week twee keer te laat was. Dat was niet zo handig van mij. En ik zal er voortaan voor zorgen op tijd te zijn.

Luisteren



Met de assertieve vaardigheid luisteren laat je doordat je de mening en het gevoel van de ander erkent (inlevingsvermogen tonen) blijken dat je luistert. Dat kan zowel verbaal als non-verbaal; door knikken, glimlachen, nee schudden of door oogcontact. Je kunt ook ter zake relevante vragen stellen waardoor je meer duidelijkheid of informatie krijgt. Luisteren zorgt ervoor dat de ander zich gezien, gehoord en erkend voelt wat een van de zes basisbehoeften van mensen is. Het is enorm voedend voor je relaties om goed te luisteren. Waarbij goed luisteren niet hetzelfde is als doen wat de ander zegt. Het gaat er veeleer om de ander te zien en te horen. Je mag als je goed naar de ander geluisterd hebt en gevalideerd hebt wat hij of zij zegt, best daarna zeggen: Vanuit jouw



--- Assertieve Communicatie ---

standpunt gezien begrijp ik dat jij er zo over denkt en dat het zo voor jou voelt. Ik denk daar zelf een beetje ander over.

Voorbeeld

A = Assertieve communicatie

A: *Wat gebeurde er daarna?* (om meer informatie te krijgen)

A: *Bedoel je dat ...?* (om te verduidelijken)

A: *Ik snap wat je bedoelt (met je hoofd knikkend)* (inlevingsvermogen tonen zonder de spreker te onderbreken)

Misten

Misten is een assertieve communicatieve vaardigheid die je helpt als anderen je proberen te manipuleren of te vernederen. Wanneer er een kern van waarheid in de boodschap van de ander zit is misten een effectieve vorm van assertieve communicatie. Misten is in feite een vorm van herhalen wat de ander zegt. Je bevestigt de ander in wat hij of zij jou vertelt.

Het grote voordeel daarvan is, is dat je door te misten de ander de wind uit de zeilen neemt. Dat doe je door wat er aan de kritiek klopt te erkennen. Wat je met misten ook doet is weigeren je uit je tent te laten lokken tot een gesprek over jouw zwakke kanten. Daarmee ontnem je de ander het plezier van jou te kleineren voor zijn of haar plezier. Misten heeft als nadeel dat de ander soms denkt dat je te weinig rekening met hem of haar houdt. Verder lost het de situatie ook niet op. Gebruik het daarom vooral bij manipulatieve kritiek en niet voor belangrijke onderwerpen.

Voorbeeld misten:

A = assertieve communicatie

B = gesprekspartner



--- Assertieve Communicatie ---

B: Kijk nou eens wat een puinzooi je kantoor is. Het ziet er niet uit.

A: *Ja dat klopt, ik ben inderdaad wat chaotisch momenteel*

B: Je was niet om aan te zien op de verjaardag van Paul. Wat was er met je?

A: *Misschien zag ik er inderdaad niet uit. Ik weet niet wat er was.*



Inlevingsvermogen tonen

Een andere belangrijke vorm van assertief communiceren is het tonen van inlevingsvermogen. Erken wat de ander over zijn of haar situatie, problemen, gevoel of mening zegt. Hij of zij merkt dan dat je luistert en rekening houdt met wat voor hem of haar belangrijk is. Dit zorgt ervoor dat er meer begrip tussen jullie beiden ontstaat.

Inlevingsvermogen tonen is een goede communicatieve vaardigheid en kun het beste doen door het valideren (waarde toekennen) van het gevoel van de ander. Valideren is iets anders dan de ander gelijk geven. Wat je doet is de ander erkennen in zijn of haar gevoel, waardoor de ander voelt dat het gevoel er zijn mag. Dit maakt in de praktijk meestal dat de ander vervolgens meer bereid zal zijn om ook naar jouw versie van het verhaal te luisteren of zoals in onderstaand



--- Assertieve Communicatie ---

voorbeeld, doen wat je vraagt. Meer lezen over hoe valideren werkt?
Lees dan mijn artikel:

Voorbeeld inlevingsvermogen:

A = assertieve communicatie

B = gesprekspartner

A: Wilt u de rekening binnen een week betalen?

B: Ik vrees dat we problemen met ons computersysteem hebben, waardoor er vertraging kan ontstaan.

A: *Ik snap dat het problemen voor u oplevert en dat is vast heel vervelend voor u* en deze rekening is al een week te laat, dus ik zou toch graag willen dat u binnen een week betaalt.

Combineer inlevingsvermogen met echoën; deze twee kun je prima samen gebruiken.

Duidelijk zijn



Veel gaat mis in onze communicatie omdat we onduidelijk zijn. Die onduidelijkheid zit voor een deel in het feit dat we zelf vaak niet



--- Assertieve Communicatie ---

precies weten wat we willen. En als je zelf niet weet wat je wilt, is het ook nogal lastig om dat aan een ander duidelijk te maken. Voor een ander deel komt dat omdat we ons vaak niet belangrijk genoeg vinden om onze ruimte voldoende in te nemen. Bovendien hebben we de neiging te denken dat omdat wij zelf vaak goed in staat zijn om de wensen en verlangens van een ander af te lezen zonder dat die direct en duidelijk is, dat de ander dat ook doet en kan. En dat is dus niet zo. Bovendien leidt het tot allerlei misinterpretaties en misverstanden. Zorg daarom dat je duidelijk bent. Houd je boodschap kort en blijf bij je onderwerp. Wees direct maar vriendelijk. Stop met voor de ander te denken door te veronderstellen dat de ander wel weet wat je bedoelt omdat je ergens op zinspeelt. Gebruik geen excuses, verdediging of andere nietszeggende informatie. Al die overbodige woorden gebruik je alleen maar omdat je je ongemakkelijk voelt of omdat je je bv. schaamt. Dit staat je directheid in de weg. Er is niets mis met directheid, zeker niet in combinatie met vriendelijkheid. Het bevordert het gevoel van vertrouwen en weten wat je aan elkaar hebt.

Verkeerd begrijpen

Wanneer je onvolledig of langdradig bent, geef je de ander een onduidelijke boodschap. Hij of zij kan je gemakkelijk verkeerd begrijpen of in de rede vallen voordat je gezegd hebt wat



je te zeggen had. Stel ook geen vage vragen: 'Weet je nog dat we vorige week een afspraak met elkaar hebben gemaakt? Ik vraag me af of jij dat nog wel weet.' Vergelijk deze vragen maar eens met de volgende duidelijke en specifieke vraag: We hebben vorige week dinsdag afgesproken dat jij dat verslag voor vrijdag in zou leveren. Ik heb nog niets van je ontvangen. Wil je alsjeblieft vandaag dat verslag maken en inleveren?



--- Assertieve Communicatie ---

Assertief communiceren: Echoën

Echoën zorgt er voor dat je wordt gehoord. Echoën is niets anders dan steeds opnieuw je boodschap herhalen. Houd vast aan je onderwerp als de ander het onderwerp vermijdt met de bedoeling dat je je verzoek intrekt of je verzoek afzwakt. Ook als de ander je onder druk wil zetten om je iets te laten doen wat je niet wilt kun je het echoën gebruiken. Wissel het echoën wel af met andere vaardigheden om te voorkomen dat je zeurderig overkomt. Te vaak echoën kan dat effect namelijk op de ander hebben. Ben je het niet met elkaar eens, kijk dan of je een compromis kunt vinden dat voor jullie beiden acceptabel is.



Voorbeeld:

A = assertieve communicatie

B = gesprekspartner

A: 'Ik wil dat je dit weekend je kamer opruimt.'

B: 'Ik heb het nu te druk.'

A: 'Ik weet dat je andere dingen te doen hebt, maar *Ik wil graag dat je er een begin mee maakt.*'

B: Kan het niet wachten tot volgende week?

A: Ik weet dat het nu beter lijkt om het pas volgende week te doen, maar maandag wil ik graag je kamer stofzuigen en *Ik wil graag dat je kamer dan is opgeruimd.*



--- Assertieve Communicatie ---

Nawoord

Jij hebt dit boekje op de een of andere manier ontvangen
en het is mijn wens dat je het zult accepteren
als mijn geschenk aan jou.

En ik vraag op mijn beurt aan jou
of je de wet van geven en ontvangen wilt blijven voeden
door dit boekje op jouw beurt
weer cadeau te doen aan anderen.

Want wie wil niet iets moois ontvangen,
waar je hart van open spat.
Wie wil niet ontvangen
zonder daar verder iets voor te hoeven doen?

Zomaar, op deze mooie dag,
ontvang je iets van iemand,
die jou geluk en verbinding gunt.
Niet slechts vanuit eigenbelang,
maar gewoon om te delen.

Want in het delen
vinden we de verbinding
van hart tot hart,
waarin sterren van waar geluk te lezen zijn.

Nelly de Jong