

Misschien herken jij dit; je zit in een vergadering en wil graag een inhoudelijk punt inbrengen of jouw visie delen. De vergadering is in volle gang en een aantal collega's zijn veel aan het woord. Het lukt je maar niet om het goede moment te vinden en voor je het weet is het onderwerp voorbij en zou jouw punt als mosterd na de maaltijd komen. Dus enigszins teleurgesteld en gefrustreerd houd je verder je mond maar.

Ik krijg als communicatie- en presentatietrainer en coach vaak de vraag: "Ik wil beter nee leren zeggen" of "Ik wil mijn mond meer open doen tijdens vergaderingen".

Kortom; ik wil assertiever communiceren!

Bij een assertieve houding of assertieve communicatie bewaak je je grenzen, houd je je waarden in acht en zonder de grenzen van andere te overschrijden. Want de waarden van een ander zijn net zo waar en waardevol als die van jezelf. Een mooie omschrijving van assertiviteit is: goed voor jezelf zorgen, zonder een ander tekort te doen. Je uitspreken in een vergadering is niet altijd makkelijk. Zeker als er collega's zijn die van nature vrij veel ruimte innemen. Wat ik dan vaak hoor en zie is dat mensen die wat minder assertief communiceren dan heel lang stil zijn. Dit terwijl ze eigenlijk ook iets willen inbrengen, ineens is het klaar en komt hun inbreng er iets te fel uit of helemaal niet en loopt de frustratie op. Zie het als een soort ballon die je onder water duwt. Hoe langer je wacht, hoe dieper die onder water wordt geduwd. Uiteindelijk springt hij een keer boven het water uit. Als de ballon met geweld omhoog springt verlies je altijd grip en impact. Een agressieve reactie is dan snel gegeven: "Nee, natuurlijk heb ik geen tijd, je weet toch dat ik het hartstikke druk heb".

Je op tijd uitspreken is dus erg handig en voorkomt frustratie in je communicatie.

Twee belangrijke tips om je tijdens een vergadering uit te spreken.

1. Bereid je voor. Adem uit, zet je voeten op de grond. Geef non-verbaal aan dat je iets in wil brengen. Bijvoorbeeld door wat naar voren te gaan zitten en je hoofd rechtop te houden.
2. Trap niet in de valkuil van meteen je punt of antwoord op tafel gooien. Eerst incasseren, reageren, meeveren. Daarna pas ombuigen of er inhoudelijk op ingaan. Bijvoorbeeld: 'goed punt dat je in brengt, ik denk ook dat heel belangrijk is. Tegelijkertijd..... En dan buig je het om naar wat jij wil zeggen.

Een paar gouden regels voor zowel verbale en non-verbale assertieve communicatie in een situatie waarbij jij een grens aan wil geven of je naar iemand wil uitspreken.

Een paar gouden regels verbaal

- Accepteer/ omarm dat je het spannend vindt. Spreek dit eventueel zelfs uit als dat kan binnen de situatie; 'ik vind dit spannend' 'ik merk dat ik het moeilijk vind' en daarna volgt wat je wil vertellen. Het uitspreken haalt de angel van spanning er vaak al uit.
- Begin met 'ik' en houd het bij jezelf. Als je zin met 'jij' begint zit daar vaak een verwijt (een wijzend vingertje) in verscholen. Grote kans dat de ander dan dichtklapt of zichzelf gaat verdedigen.
- Houd het bij de feiten: 'ik merk dat je de afgelopen week 3 x om 10 voor 5 met een vraag bij me kwam. Blijf weg bij woorden als altijd of meestal.
- Benoem wat je gevoel is en wat het effect is op jou. 'ik vind dat lastig, want ik wil je graag helpen maar ik wil ook op tijd naar mijn gezin'.
- Verklein de situatie niet door woorden als eigenlijk, misschien, een beetje. Dus niet: 'eigenlijk vind ik het best een beetje lastig als je net voor vijven nog met een vraag komt'. Dit maakt je boodschap niet krachtiger en zwakt het zelfs af.
- Geef de ander ruimte om te reageren en ben nieuwsgierig naar de andere kant.
- Geef duidelijk aan waar je behoefte aan hebt. Wat heb je nodig? Wat stel je voor? Wat wil je anders? Maak hier samen afspraken over waar jullie beide tevreden over zijn.

Een paar gouden regels – non-verbaal

- Zet je voeten stevig op de grond voor je begint met praten
- Adem eerst even lang uit.
- Houd je hoofd recht en stil. Ik bedoel daarmee niet stijf, maar rechtop en ontspannen. Als je iets spannend vind ga je vaak friemelen en druk bewegen. Dit geeft je boodschap niet meer impact.
- Houd je stem laag (jouw eigen laag dus niet duwen naar zo laag mogelijk).
- En eindig je zin bij je kernboodschap omlaag, ben daarna even stil zodat deze ook echt landt.

Dit waren een paar korte tips voor assertieve communicatie. Er zijn er uiteraard nog veel meer. Iedereen is anders en iedere situatie vraagt om een eigen aanpak.

Wil jij nog meer weten? Of ben je nieuwsgierig naar waar voor jou of je organisatie winst te behalen valt in assertieve verbindende communicatie?

Kijk eens op www.instituutwijs.nl voor de mogelijkheden en meer informatie. Heel veel succes! En veel plezier met mooie gesprekken!