**Heldere communicatie: nauwkeurig en moed**

**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 u zich daarvan bewust wordt, en vooral: dat u 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. U kunt dan zeggen: ‘Ik blijf indirect praten, want dat hoort bij mijn subcultuur. De ander begrijpt mij toch wel’. Ik denk dat u daarmee moet oppassen. Als het de ander goed uitkomt u niet te begrijpen, zal hij uw indirectheid daarvoor gebruiken. U kunt ook zeggen: ‘Directheid klinkt zo hard, zo tactloos’. Mijn antwoord daarop is: als alleen de ander gespaard wordt, en dat uw bedoeling ook is, is het tact. Als u voornamelijk uzelf spaart is het angst of schaamte.

**Onjuiste of vage voornaamwoorden**

Alle woorden die u 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 u zo uit voorzichtigheid, soms uit schaamte. Soms doet u 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 u zélf trek in koffie heeft, maar daar niet voor uit wil komen. Irritant, want een hele groep wordt nu gestoord omdat een enkeling koffie wil. Als u gezegd had: ‘Ik wil koffie. Zullen we een pauze inlassen?’, had kunnen blijken dat u de enige was. Dan had u voor zichzelf 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, kunt u 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 uittypt, 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 u 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 dat je het met me eens bent’).  
‘Zag ik jou gisteravond niet met Maria in de bioscoop?’ (‘Ik weet dat je 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 u niet vanuit het struikgewas op anderen wilt schieten, stel ze dan niet.  
**Gebruik geen indirecte vragen**, of: **Geef het uitgangspunt achter uw vraag!**

**Indirecte of afwezige wilsuitingen**

Als u 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 u redden. Dat loopt zelden goed af. Of ze komen niet en dan gaat u wellicht verwijten maken over hun onoplettendheid of egoïsme. Of ze komen wél en redden u op een manier die u liever anders had gewild. Of de verkeerde mensen komen u redden. In dit verband is het raadzaam aan Doornroosje te denken (kadertekst 1).

|  |
| --- |
| Doornroosje sliep in haar torenkamer, dertien eeuwen lang. Overal lag stof: over Doornroosje 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 hadden 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 getatoeëerd 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.  Kadertekst 1 |

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 u wilt, áls u iets wilt. Wacht in vergaderingen niet op een voorzitter die aanvoelt wat u wilt en het gesprek zó leidt dat u alle kansen krijgt. Behartig uw zaken zelf.  
**Wees uw eigen voorzitter!**