

NijmegenSchool presenteert:

# De kunst van het open communiceren

**"Is Kees nu alweer te laat? Deze keer ga ik er wat van zeggen, want nu kunnen we die vergadering niet meer voorbereiden. Mijn werk lijdt er zo onder, dat mag niet gebeuren. Maar hij heeft kleine kinderen en het zal druk zijn thuis, daar moet ik begrip voor hebben. Daarbij wordt hij natuurlijk boos als ik het aankaart en dat gaat ten koste van onze samenwerking. Bovendien ben ik ook niet volmaakt, wedden dat hij over dat stuk begint dat ik niet af heb. Dat vertelt hij vast tegen Marion. Krijg ik het op het werkoverleg van haar te horen. Trouwens, het is de taak van Marion om Kees op zijn te laat komen te wijzen. Volgens mij doet Kees zijn best om op tijd te komen en baalt hij er zelf ook van. Het zal wel goed komen. Maar als het nog een keer gebeurt, dan zeg ik er écht wat van!"**



**A**ls Kees te laat komt, spreekt bijna niemand hem er op aan. In plaats daarvan gaan we met onszelf in discussie. En het meest frustrerend is nog dat we die innerlijke discussie niet één keer voeren, maar dat we de argumenten blijven herhalen. Waarom maken we het onszelf zo moeilijk? Astrid Hoevenagel, één van de trainers van De Kunst van Open Communiceren, noemt een aantal redenen: "We zijn bang voor een vervelende, boze reactie, om niet aardig gevonden te worden, om de ander te kwetsen of om in 'ongenade' te vallen bij een leidinggevende. We twijfelen aan ons eigen oordeel en vrezden de ander ten onrechte te beschuldigen. Het kan ook zijn dat we vinden dat het moet kunnen, ook al hebben we er last van. En tot slot weten we soms gewoon niet hoe we het moeten doen. Wat we ons echter niet realiseren is dat niets zeggen en begrip tonen tot gevolg heeft dat het ongewenste gedrag doorgaat en vaak zelfs verergert. Want de ander concludeert dat jij zijn gedrag accepteert."

In de training kijk je allereerst naar jouw redenen om niets te zeggen. Die redenen heb je vaak niet bewust, maar ze bepalen wel je gedrag. Astrid raadt haar cursisten aan een tijdje een dagboek bij te houden waarin ze hun innerlijke discussies opschrijven. Pas als je begrijpt

waarom je altijd je mond houdt, kun je iets veranderen.

Heb je eenmaal inzicht in je dremfels en wil je daar overheen stappen? Hanteer bij het aanspreken van je collega dan de regels van feedback geven: Wacht niet te lang. Geef geen oordeel, maar vertel wat het gedrag van de ander voor jou betekent. En heel belangrijk: Spreek je wensen uit.

## Wat leerden cursisten van de training?

"Als een collega zijn taak niet oppakte, was mijn reactie: dan doe ik het zelf wel. Nu ga ik het gesprek aan. Daardoor sta ik rustiger en relaxter in mijn werk."  
 "Moeilijke gesprekken stelde ik altijd uit. Nu zie ik waarom ik dat doe en kan ik er bewust voor kiezen het gesprek toch aan te gaan."  
 "Als ik benoem waar ik last van heb, houd ik het nu bij mezelf. Ik merk dat mijn gesprekspartners zich daardoor ook meer laten kennen. Het levert een ander gesprek op."  
 "Sinds ik meer opensta voor feedback en ook werkelijk luister naar wat er gezegd wordt, ondervind ik minder wrijving in gesprekken."  
 "Ik spreek thuis mijn waardering uit voor dingen die ik als gewoon aannam. Een complimentje over het eten doet wonderen."  
 "Ik spreek mensen niet vaak aan

omdat ik bang ben dat ze boos worden. Nu realiseer ik me vaak in tweede instantie wat ik heb laten liggen en dan kom ik er alsnog op terug. Dat is spannend, maar voelt veel beter."  
 "Mijn aanpak was juist te direct. Nu snap ik wat dat met mensen doet en pas ik de regels van feedback geven zorgvuldiger toe."  
 "Feedback geven en ontvangen brengt duidelijkheid in de situatie. Als ik mijn nieuwe kennis toepas, blijkt degene aan de andere kant van de tafel de training echter nog niet gedaan te hebben. Helaas..." /Chr.S.



De volgende training De kunst van Open Communiceren is op 7 en 22 april en 22 mei 2008. Je kunt je nu al inschrijven. De data van de andere trainingen lees je in de volgende Persoonlijk en op Binnenwerk.