

## Hoe spreek ik iemand ergens op aan??? (5 tips over assertiviteit)

Het wordt nogal eens als onvriendelijk gezien om iemand aan te spreken op gedrag wat je niet waardeert. En ik geef het toe: het is ook lastig en je kunt nooit weten of de ander het verdraagt.

In het zakenleven gebeurt het zelden: men praat elkaar naar de mond en alleen als men ècht gezworen vijanden is gaat men het NIET uit de weg. Maar dan is het vaak weer zó agressief dat het leidt tot langdurige hostiliteit, er volgt een koude oorlog.

Bij ambtenaren heb ik nogal eens gezien dat er alleen achter iemands rug gesproken wordt over dingen die niet bevallen, waardoor nogal eens een pesterige sfeer ontstaat. Natuurlijk geldt dit niet voor alle ambtenaren en ook in andere groepen komt het voor. Iemand rechtstreeks aanspreken is nu eenmaal moeilijk en het is begrijpelijk dat je je frustraties af en toe kwijt wilt. Dat is lang niet altijd een teken van kwaadwillendheid.

Beide situaties lossen echter niets op en zijn soms ronduit schadelijk. Maar als je mensen op een verkeerde manier aanspreekt heb je een conflict. Daar zit niemand op te wachten. Aan de andere kant is het leven niet zonder risico's.

Het ligt er ook nogal aan of je iemand gaat aanspreken op bepaald gedrag, of dat je iemand aanspreekt op iets waar hij/zij niets aan kan doen. Ook de gevoeligheid van de persoon, het onderwerp, de aard van de melding, de aanwezigheid van derden en andere omgevingsfactoren spelen een rol.

Over het algemeen kan gezegd worden dat je in principe je waardering uitspreekt in gezelschap en kritiek onder vier ogen. Er zijn soms redenen om het anders te doen, maar meestal is dit aan te bevelen. Daarnaast heb ik de volgende tips:

- kondig aan dat je iets gaat zeggen wat betrokkene mogelijk niet leuk vindt
- spreek voor jezelf (ik-boodschappen)
- haal er geen andere dingen bij (geen oude koeien)
- formuleer de kritiek indien mogelijk als een wens
- vraag aan de ander hoe hij/zij dit ziet

