

## Beter communiceren? Stop met duwen!

Door: Genieke Hertoghs

*Ik heb een opdracht voor je: ren een rondje door je kantoor!*

En... heb je het gedaan? Kleine kans. Wacht, ik probeer het nog eens.

*Ren een rondje door je kantoor. Dat is namelijk goed voor je. Door de beweging krijg je nieuw zuurstof in je bloed, waardoor je lekker fris en scherp bent. Je fleurt er echt van op.*

Zo. Nu heb je het toch zeker wel gedaan? Ik vrees van niet. Laatste poging:

*Ik beveel je om een rondje door je kantoor te rennen. Doe je dit niet, dan moet je het verder zelf maar uitzoeken.*

### **Pull werkt beter voor effectieve communicatie**

Ik weet bijna zeker dat je nog steeds op je stoel zit. En dat verbaast me niks. Het komt omdat ik tegen je aan heb lopen 'duwen'. Ik heb je verteld dat je iets moet doen. Vervolgens heb ik uitgelegd met argumenten waarom dat belangrijk voor jou is. Toen je nog steeds niet luisterde, heb ik mijn toon wat strenger gemaakt en met consequenties gedreigd. Maar niets hielp. Blijkbaar ben jij niet gevoelig voor duwen.

### **Aard van het beessie**

Je bent niet de enige. Met jou geldt voor de rest van onze bevolking dat duwen geen effectieve manier is om je doel te bereiken! Als je duwt, schieten wij mensen in de weerstand. En gaan we terug duwen. Wat niet constructief bijdraagt aan het doel, zo bleek hierboven bij jou... De handicap als je aan het duwen bent (pushen) is dat je niet of slecht luistert naar de ander. Jouw agenda, jouw doel staat centraal. Er is maar weinig ruimte voor de ander. En dat is nou precies de reden waarom adviezen niet worden aangenomen. Waarom mensen zich niet gehoord voelen. Niet begrepen. Of niet serieus genomen. Ze stoppen met luisteren. Misverstanden ontstaan. Gesprekken ontaarden in ruzie. En relaties raken verstoord.

### **We pushen ons suf**

Neem het laatste overleg waaraan je hebt deelgenomen. Daarin zie je dat mensen voor 95% aan het pushen zijn. Want wat gebeurde er toen Jan iets voorstelde? Juist: Piet ging 'duwen' door te vertellen waarom het geen goed voorstel is. Waarom het plan faliekant zal mislukken. En Klaas 'duwde' door te komen met een ander voorstel. Waardoor het (misschien wel uitstekende) voorstel van Jan is vervlogen.

We duwen in de hoop dat de tegenpartij een keer omvalt, met ons meegaat, of het erbij laat zitten. Maar de enige reactie is dat de tegenpartij terug duwt. Wat feller, wat scherper, wat harder. Het gevolg? Extrapolatie. En vervreemding.

### **Dichtbij huis**

Heb je onlangs een conflict gehad? Met een vriend, collega, je partner, je baas? Ook in conflictsituaties zijn we snel geneigd om te pushen. We stellen iets, geven voorbeelden, we leggen uit, we claimen, we argumenteren, we herhalen, we vatten samen.

De ander doet dat ook. Stelt andere dingen. En onderbouwt die met voorbeelden. Legt ze uit. Herhaalt ze. Desnoods wat luider. Of wat geïrriteerder. De gezamenlijkheid verlaat de kamer. Samen met de gezelligheid.

### **Van push naar pull**

Hoe kom je uit de tredmolen van push? Door je te realiseren dat de deur open gaat door te trekken: pull. Door vragen te stellen. Door interesse te tonen. Door de agenda van de ander voor te laten gaan op je eigen agenda. Door te benoemen wat je gezamenlijk hebt. Door emoties te benoemen. Om mee te beginnen...

Ik geef een voorbeeld van feedback:

*“Het feit dat je altijd te laat bent, begint me behoorlijk de keel uit te hangen.”*

#### PUSH:

- *“Nou, jij kunt er zelf anders ook wat van.”*
- *“Dat is helemaal niet zo. Ik kom niet altijd te laat!”*
- *“Loop je me te controleren? Je bent mijn baas niet.”*

#### PULL:

- *“Ervaar je echt dat ik altijd te laat ben?”*
- *“Kun je voorbeelden noemen?”*
- *“Jeetje, loop je hier al lang mee rond?”*
- *“Hoe heb je hier precies last van?”*
- *“Oei, wat doet dat met jouw gevoel ten opzichte van mij?”*
- *“Heb je een idee hoe ik dat kan verbeteren?”*

Door te pullen doorbreek je het onbewuste patroon. Je verrast de ander. Hij gaat denken. Voelt zich belangrijk. Serieus genomen. Gehoord. De weg voor een constructieve oplossing is vrij.

### **Bijkomend voordeel**

Door te pullen koop je tijd. Tijd die je kunt gebruiken om na te denken voordat je er wat uit slingert. Tijd om na te denken hoe je over iets denkt. Tijd om een goed antwoord te formuleren. Door te pullen krijg je bovendien je zenuwen in bedwang. Moet je een presentatie geven en staat het zweet in je handen? Begin met pullen. Stel vragen aan je publiek. Zij gaan nadenken en formuleren. De aandacht is even weg bij jou. Je hebt tijd om te wennen aan de presentersetting en om te werken aan de relatie met het publiek.

### **Verkopen? PULL!**

Wil je iemand iets verkopen? Pull dan alsjeblift: of het nou gaat om paperclips of communicatieadvies. In een acquisitiesprek van een uur ben ik 50 minuten aan het pullen. Het geeft me tijd en gelegenheid om de exacte situatie van de opdrachtgever te leren kennen. En het geeft mij tijd om mijn advies te formuleren. De opdrachtgever op z'n beurt voelt zich gehoord. Vertrouwt me en staat open voor m'n advies.

### **Toch dat rondje rennen?**

Hoe laat ik jou een rondje door je kantoor rennen? Dat kan ik het beste doen als ik je spreek. Want op papier is het lastig om te pullen. Maar als ik je tegenkom en je begint erover, dan pull ik als volgt:

- *“Hoe gaat het met je? Zit je goed in je vel? Voel je je fit en soepel? Voel je je fris genoeg voor de volgende bespreking waar jouw creativiteit en scherppte wordt verlangd?”*

Bij een NEE of TWIJFEL zal ik verder pullen:

- *“Waarom is die scherppte belangrijk voor je? Wat wil je bereiken in die bespreking? Waarom is dat belangrijk voor je? Wat heb je te verliezen als die bespreking niet goed verloopt? Ben je bereid om iets te doen waardoor je bijdraagt aan je eigen scherppte?”*

Ik hoop dat je dit laatste stukje niet meer leest. Omdat je een rondje aan het rennen bent door je kantoor...