



E-book Vier stappen communicatiemodel

Praktijk META
Vier-stappen-communicatiemodel

Als iemand iets doet waaraan je je irriteert of wat je pijn doet, kun je dat beter direct aan de orde stellen, zodat je grenzen bij de ander duidelijk zijn, en je niet nodeloos met negatieve gevoelens hoeft rond te lopen. Uiteraard kun je dit het beste assertief, en dus rustig en respectvol, overbrengen. Je kunt hier het vier-stappen-communicatiemodel voor gebruiken:

1. *Informeer.*
“Besef je dat je aan het schreeuwen bent?” of “Merk je dat je je was laat slingeren?”
Als degene met het ongewenste gedrag doorgaat, ga je verder met stap 2.
2. *Verzoek.*
Vraag of hij of zij wil ophouden: “Ik vraag je om op te houden met schreeuwen” of: “Ik vraag je om je was zo meteen in de wasmand te stoppen.”
Als het gedrag nog steeds doorgaat, ga je verder met stap 3.
3. *Dring aan.*
“Ik wil nu toch echt dat je ophoudt tegen me te schreeuwen” of: “Ik wil nu dat je je was in de wasmand doet.”
Als hij of zij nog steeds doorgaat, ga je verder met stap 4.
4. *Bind er een consequentie aan.*
“Ik kan dit gesprek niet voortzetten als je tegen me schreeuwt. Ik ga de kamer uit/Ik hang nu op” of: “Als je je was vanavond nog niet hebt opgeruimd, mag je deze avond helaas geen tv meer kijken/hebben we een serieus probleem.”

Verhef je stem bij geen enkele stap, maar praat rustig en met vlakke toon. *Het gaat er meestal niet om wat je zegt, maar hoe je het zegt.* Effectief communiceren houdt in dat de boodschap goed aankomt bij de ontvanger, en dat de kans op ruzie of escalatie zoveel mogelijk wordt gereduceerd.

Een ander voordeel van direct je grenzen aangeven is dat de kans toeneemt dat de ander zich in het vervolg meer wenselijk zal gedragen. Kortom: Door rustig maar overtuigend iets direct aan te kaarten, behoud je niet alleen de controle over je emotionele leven, maar dwing je ook respect af bij anderen, waardoor je zelfvertrouwen en je persoonlijke effectiviteit (je gewenste doelen kunnen behalen in relaties met mensen) zullen toenemen.

Vergeet niet: Irritant of vervelend gedrag (of het uitblijven ervan) van anderen slikken is **subassertief**, de ander verwijten maken is **agressief**, en je gevoelens, wensen en voorkeuren uitspreken op overtuigende maar respectvolle wijze is **assertief** (zie stencils ‘assertieve vaardigheden’ en ‘sociale weerbaarheid’).

Kwaad worden op iemand is eigenlijk een teken van zwakte, want daarmee laat je zien dat de ander controle heeft over jouw emotionele leven. Natuurlijk wordt iedereen wel eens boos (niemand is perfect!), maar als je eens met bovenstaande techniek experimenteert, zul je eerder je doelen (bv innerlijke rust, oplossing vinden, assertieve dialoog aangaan, behoeften kenbaar maken, gehoor krijgen, respect afdwingen, goed rolmodel zijn, etc.) bereiken.