

Omgaan met conflicten, onredelijke verzoeken en kritiek

Samenvatting

In conflicten, bij onredelijke verzoeken en kritiek tellen niet alleen de argumenten, maar de situatie wordt meestal geladen door emotionele manipulaties. Dat doe je zelf, de ander doet dat of beiden manipuleren. Voortdurend strijdbaar de confrontatie opzoeken of het tegendeel, altijd maar toegeven hebben grote nadelen. De volgende gesprekstechnieken helpen de effecten van manipulaties te neutraliseren.

1. Herhaal je boodschap als een kapotte grammfoonplaat en bedenk niet telkens iets nieuws.
2. Ga niet tegen iets in en ga je niet verdedigen, maar geef mee op een 'mistige' manier en blijf bij de standpunt.
3. Geef een fout toe zonder daar een drama van te maken.
4. Verdedig je niet tegen kritiek. Probeer er van te leren en lok uit dat de ander de kritiek concretiseert.
5. Stel een grens bij onacceptabel gedrag; nee is nee.

Conflict, onredelijk verzoek, kritiek en 'er tegen moeten kunnen'

In conflicten, bij onredelijke verzoeken en kritiek gaat het meestal niet alleen om de inhoud maar spelen emoties en de relatie tussen de betrokkenen een grote rol. Niet alleen de argumenten tellen, maar de situatie wordt meestal geladen door gevoelsmatige interpretaties en persoonlijke botsingen. Dat kan van één of van beide kanten komen.

Strikt genomen gaat het in een **conflict** alleen maar om tegengestelde opvattingen en wensen. Je bent het niet met elkaar eens en dat kan gebeuren. Als het niet om 'winnen / verliezen' gaat, dan kan je gezamenlijk een compromis proberen uit te werken en waarschijnlijk is dat in beider voordeel. Maar als getest wordt wie 'de sterkste' is, dan wordt de situatie hoogst ingewikkeld. Soms lijkt een ander daar duidelijk op uit te zijn, maar soms ben jij vooral zelf bezig om te laten zien dat je niet 'zwak' bent.

Een **onredelijk verzoek** is een verzoek dat, gegeven jouw belangen, niet acceptabel is. Wellicht wil je iemand best helpen, maar dit verzoek is niet redelijk. Toch is een onredelijk verzoek vaak moeilijk af te wijzen omdat het verzoek met emoties wordt verbonden. Iemand oefent als het ware psychologische druk op jou uit door in te spelen op schuldgevoelens ('Vraag ik eens een keer wat ...'), te suggereren dat je maar slap, laf, dom, saai, enz. bent ('Aan jou heb je ook niets'), te dreigen en te overdonderen ('Dat neem ik niet, zo laat ik me niet behandelen door jou'), enz. Maar soms laad je de situatie zelf in hoge mate op doordat je bijvoorbeeld bang bent dat iemand boos wordt als je het onredelijke verzoek weigert, of omdat je altijd aardig gevonden wil worden.

Kritiek is moeilijk te verwerken als je meent dat dit op jou persoonlijk slaat. Soms is daar alle aanleiding toe en merk je hoe iemand je emotioneel onderdrukt door het op de persoon te spelen en niet op de zaak zelf (bijvoorbeeld 'Jij hebt ook altijd wat!', 'Jij begrijpt er ook helemaal niets van'). En soms voel je aan dat iemand vooral kritiek op je heeft om te laten voelen wie hier de sterkste is. Maar soms ben jij het zelf die vindt dat de kritiek op jou als persoon slaat en is dat niet de bedoeling van de ander.

'Er tegen moet kunnen'

In sommige studentenkringen heerst de opvatting, dat je een bepaald soort onaangenaam gedrag van iemand moet accepteren, omdat je daar 'tegen moet kunnen'. Dit is echter een vorm van manipulatie. Iemand geeft je bijvoorbeeld een grote bek en als jij dan laat blijken dat je dit vervelend vindt dan wordt gesuggereerd dat jij niet deugt. Jij zou dan 'zwak' of 'overgevoelig' zijn. Deze opvatting en dit soort gedrag doen sterk denken aan pesten en uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat pesten voor alle betrokkenen (slachtoffer en dader) schadelijk is. Het slachtoffer heeft hier echter in eerste instantie het meeste last van.

Gesprekstechnieken die manipulaties neutraliseren

Sommige mensen zijn zeer handig in emotioneel manipuleren en lijken het nodig te hebben om steeds maar te laten zien hoe 'sterk' ze zijn. Anderen zijn zeer gevoelig voor emotioneel manipuleren en lijken vrij

weerloos hier tegen te zijn. In beide gevallen kan dit samenhangen met een levensgeschiedenis. Hoe dan ook, wie in een conflict, bij een verzoek of bij kritiek emotionele druk hanteert om te winnen, probeert je te manipuleren. De technieken die hier verder worden besproken helpen je deze manipulaties zo veel mogelijk langs je af te laten glijden en je doel te bereiken.

Botweg de beuk erin ('Ik zal eens wat laten zien, want ik ben geen watje'), helpt je meestal niet om het effect van manipulaties te neutraliseren. Vinden dat iemand zich anders zou moeten gedragen ('Het is gemeen / onrechtvaardig'), helpt ook niet. Door bewust gesprekstechnieken toe te passen heb je meer greep op de situatie en zal je minder angst en hulpeloosheid voelen. Daardoor zal je minder snel in de verdediging schieten of het maar opgeven. De technieken zijn bruikbaar in verschillende situaties en hebben uiteraard voor- en nadelen. Oefen deze technieken eerst in relatief gemakkelijk situaties!

1. Herhalen van de boodschap: de kapotte grammfoonplaat

Het zou kunnen dat er in het gesprek een aanvaardbaar compromis ontstaat. Je kunt een vriend bijvoorbeeld nu niet helpen, maar wel na het tentamen. Pas op dat je om de spanning van het moment te verlichten niet te snel iets aanvaardbaar vindt. Maar realiseer je dat je altijd op iets terug kunt komen ('Het spijt me, maar ik heb er nog eens over nagedacht en ... Ik heb iets toegezegd wat ik helaas niet waar kan maken.')

2. Meegeven en sturen: misten

Misten houdt in dat je niet in gaat tegen krachtige emotionele manipulaties die bedoeld zijn om je onder druk te zetten. Je biedt geen weerstand, maar geeft mee en daardoor kan je sturen. Stel dat iemand zegt, of sterker nog alleen maar suggereert 'Je moet me helpen, want anders laat je me in de steek'. Je zou dan kunnen uitleggen dat dit niet zo is (dan kan die ander zeggen 'Maar nu toch wel..'), dat het verzoek van iemand onredelijk is (dan kan die ander zeggen 'Vraag ik eens een keertje wat...'), enz. Je blijft dan steeds maar reageren op iemand en raakt gemakkelijk je eigen koers kwijt.

Geef mee en blijf hardnekkig de situatie overeenkomstig je eigen wensen leiden. De combinatie 'kapotte grammfoonplaat' en 'misten' is een krachtige techniek. Dat is te doen door:

1. Reflectie van wat de ander zojuist heeft gezegd en toevoeging van je eigen boodschap ('Ik begrijp dat dit belangrijk voor je is, maar ik doe het niet. Ik moet mij voorbereiden op het tentamen van volgende week.', of 'Ik kan me voorstellen dat dit teleurstellend is en ik vind het zelf ook vervelend, maar ...'). Als je stelt dat je de ander begrijpt dan wil dat nog niet zeggen dat dit accepteert of goedkeurt. Je zegt alleen dat dit je duidelijk is.
2. In te stemmen met iedere objectieve constatering, maar zonder je feitelijk te laten overhalen ('Als dit niet wordt gedaan, dan is er een probleem. Dat is mij duidelijk, maar ik kan in verband met het tentamen van volgende week je toch niet helpen dit probleem op te lossen'). Je laat het probleem bij de ander en je laat je er niet in meetrekken.
3. Constatering dat elke uitspraak van de ander mogelijk waar is ('Zo kan je dit zien'). Je maakt duidelijk dat je de visie van iemand opmerkt en je laat je niet uit of je het daar mee eens bent.

3. Fouten toegeven: het spijt me

Een fout is een fout, niet meer en niet minder. Kritiek is manipulatief als deze zich niet richt op bepaald gedrag, maar op de persoon zelf. Je gaat niet- assertief met kritiek om en je geeft een ander de gelegenheid jou te manipuleren door middel van schuld- en angstgevoelens, als je:

1. de fout door een defensieve houding of tegen-kritiek ontkent ('Ja maar, ik kon er niets aan doen en ik moet het ook altijd alleen opknappen')
2. als het ware vergeving voor de fout zoekt en hem op de een of andere manier weer goed gaat maken. ('Ik vind het heel erg wat er is gebeurd en ik zal alles doen om het weer goed te maken')

Beter is het om een fout toe te geven, zonder verdere verdediging of uitvoerige verontschuldigen. ('Het spijt me, dat heb ik verkeerd gedaan').

4. Omgaan met kritiek: concretiseren

Maak onderscheid tussen bruikbare en onbruikbare kritiek. Bruikbare kritiek is leerzaam en toe te passen om bijvoorbeeld een werkstuk te verbeteren. De meeste docenten leveren bruikbare kritiek ook al voel jij je

misschien op je teentjes getrapt.

Onbruikbare kritiek kan je in sommige situaties naast je neer leggen en min of meer negeren. Docenten willen bijvoorbeeld wel eens de ene keer dit en de andere keer dat. Niet tegen ingaan en verder vergeten kan een goede oplossing zijn, want de kans is groot dat die docent het ook vergeet. Maar in een situatie waar je afhankelijk van iemand bent is negeren soms onmogelijk. Je zult bijvoorbeeld een werkstuk, ook als je het er niet mee eens bent toch moeten aanpassen omdat dit anders niet wordt goed gekeurd.

Ontken de kritiek niet, maar probeer de kritiek te concretiseren, want daar is van te leren. Vraag meer informatie over de punten waar kritiek op is. Als je deze tactiek hanteert, dan zal de ander meestal minder gaan manipuleren, maar duidelijker zeggen waar het om gaat. ('Je bent het niet eens met wat ik heb geschreven. Wat heb ik volgens jou verkeerd gedaan?').

5. Grenzen stellen: nee

Soms zit er niets anders op dan duidelijk te maken dat je iets niet accepteert. Wat jou betreft is de grens bereikt en dit gedrag accepteer je niet ('Het spijt me, maar daar heb ik geen zin in!'). Het kan een goede tactiek zijn om dat openlijk te zeggen, maar pas op dat je niet handelt uit een verplichting te laten zien hoe 'sterk' je wel bent. Je kunt soms ook het zelfde effect eenvoudiger bereiken door bijvoorbeeld mee te geven en te misten.

Probeer zo eenvoudig mogelijk duidelijk te maken welk gedrag onacceptabel is. 'Nee' is nee en genuanceerde verhalen passen niet op dit moment. Wie niet accepteert dat voor jou een grens is bereikt, maar je toch probeert over te halen heeft meestal niet het beste met je voor.

Als je 'nee' zegt pas dan op dat je dat niet ontkracht door non-verbale signalen, bijvoorbeeld door er vriendelijk bij te glimlachen. Spreek duidelijk en kijk naar iemand. Soms is weggaan het duidelijkst wat je kunt doen. Als je een grens stelt zal er ongetwijfeld spanning ontstaan. Pas op dat je toch maar toegeeft om die spanning te laten afnemen.

Bron: <http://www.studietips.leidenuniv.nl>