

Proactiviteit

Slachtoffer zijn of verantwoordelijkheid nemen

Bij een vervelende situatie kun je jezelf de vraag stellen: Kan ik er iets aan doen of kan ik er niets aan doen? Dit keuzemoment vormt de basis voor het model van de cirkel van slachtoffer zijn of van verantwoordelijkheid nemen. Elke situatie is in feite een leermoment. Om een voor jou bevredigende uitkomst te creëren, zal je wellicht nieuwe dingen moeten leren. Dat je iets niet lukt of niet kunt overzien, wil nog niet zeggen dat je het ook niet kunt. Je zit gevangen in je eigen onvermogen. Vaak loop je vast op het idee dat je iets niet kunt of niet kunt veranderen. In feite voel je je dan onbekwaam. Hoe kun je wel *invloed uitoefenen*, oftewel bekwaam zijn?

Van onbekwaam naar bekwaam

In leren kun je een onderscheid maken tussen bekwaam en onbekwaam. Bekwaam zijn bestaat uit vier aspecten:

1. *Kennis hebben*: weten hoe je iets moet doen
2. *Vaardig zijn*: het ook kunnen doen
3. *Geschikte houding*: het ook durven doen
4. *Overzicht hebben*: weten wanneer wel en wanneer niet te handelen

Onbekwaam zijn betekent dat één of meerdere aspecten onvoldoende aanwezig zijn om het gewenste resultaat te behalen. In je dagelijkse werk word je geacht bekwaam te zijn. Van veel handelingen die je verricht, ben je je niet bewust. Door ervaringen is er een patroon ontstaan. Je realiseert je vaak pas hoeveel dingen voor jou vanzelfsprekend zijn geworden, als dat 'vaste' patroon door iets of iemand wordt doorbroken en je gedwongen wordt weer bewust na te denken over de achterliggende redenen van je handelen.

Voorbeeld: Er komt een nieuwe collega die jij moet inwerken op jouw taken.

- *Je bent verbaasd over hoe weinig de nieuwe medewerker uit zichzelf weet. Oftewel, je realiseert je opeens hoeveel kennis jezelf inmiddels hebt.*
- *De nieuwe collega stelt allerlei kritische vragen over waarom de dingen gaan zoals ze gaan. Jij wordt daardoor gedwongen weer bewust na te denken over de achterliggende reden van je handelen. Wie weet leiden die kritische vragen nog tot aanpassingen in het werkproces!*

Als je leert, volg je vier stappen:

- *Onbewust onbekwaam*: je ervaart geen belemmering in je functioneren
- *Bewust onbekwaam* word je wanneer iets mislukt of wanneer je kritiek krijgt
- *Bewust bekwaam* is het proces van onderzoeken en experimenteren totdat het wel lukt. Je bent je nu heel bewust van jezelf en dat voelt raar, nieuw en geforceerd
- *Onbewust bekwaam*: je hebt weer nieuwe dingen geleerd en je eigen gemaakt.

Denk terug aan de periode dat je leerde autorijden. In het begin wist je niet dat je zoveel dingen tegelijk moest kunnen. Door een tijd bewust te oefenen met de verschillende deelvaardigheden heb je geleerd ze uiteindelijk tegelijkertijd toe te passen. Vervolgens werden de verschillende handelingen onbewust: wie denkt er nog bij na dat je moet sturen, schakelen, op de weg letten en gassen op hetzelfde moment? Je rijdt op de automatische piloot en je gedachten dwalen zelfs af. Pas als de situatie verandert - er ligt bijvoorbeeld ijsel - laat je je vaste gewoonten los en denk je weer bewust na over je handelingen.

Automatismen

Het is maar goed dat we veel dingen op de automatische piloot doen. Er zou weinig van de grond komen als we telkens opnieuw het wiel zouden moeten uitvinden. Maar, de automatische piloot heeft ook een keerzijde.

Voorbeeld: Het kopieerapparaat is kapot. Je drukt enkele malen op de startknop, maar hij doet het niet. Je kijkt even naar het apparaat en besluit toch nog een keer op de startknop te drukken. (Automatismen zijn hardnekkig!) Vervolgens kijk je in de papierbak. Het lampje brandt niet en er ligt genoeg papier in. Maar, wie weet, de vorige keer deed hij het daarna ook. Het apparaat blijft weigeren. Je geeft op en loopt geïrriteerd naar het kopieerapparaat op een andere afdeling.

Eén van de kenmerken van automatismen is dat ze ons mechanisch doen handelen. Een tweede keer drukken op de startknop is nog logisch, acht keer niet. En, waarom in de papierla kijken als het lampje niet brandt? We handelen mechanisch en blijven steken in de voor ons bekende ervaringen. Niet alleen ons gedrag zit vol automatismen, ook onze gedachten. In het voorbeeld van het kopieerapparaat: Na twee keer op de knop drukken had je een keuzemoment: word je creatief en ga je iets leren of is het apparaat je de baas? Je vertelt jezelf verhaaltjes: ik ben niet technisch, dit apparaat is ingewikkeld, ik heb haast enz. Ook dit gaat automatisch. Het gaat erom dat je je *niet bewust bent* van je automatische denken en dat op deze manier het kopieerapparaat je onkunde bevestigt. Bovendien is het probleem niet opgelost. De volgende persoon heeft hetzelfde probleem. Dat levert opnieuw ergernis op.

Op het moment dat je automatisch reageert bepalen gebeurtenissen hoe je leven verloopt. Je reageert op wat er gebeurt, zonder erbij na te denken. Als je vervolgens in een situatie komt waarin je bewust onbekwaam bent, heb je een keus. Ga ik van deze situatie leren of laat ik het erbij zitten? Met verhaaltjes maak je jezelf vaak wijs dat het buiten je vermogen ligt de situatie te beïnvloeden. Stel jezelf de vraag: Heb ik er alles aan gedaan om mijn wens te realiseren en invloed te hebben? Zo niet, dan gedraag je je als een slachtoffer.

Verantwoordelijkheid nemen

Het alternatief is dat je verantwoordelijkheid neemt voor de situatie en je jezelf bewust bekwaamt. Dat kost moeite: je moet creatief worden, hulp vragen enz.

In ieder geval moet je je anders opstellen. Dat lijkt kwetsbaar. Als je jezelf en de situatie serieus neemt en er wat aan doet, kan het zijn dat het mislukt. De vraag is dan: Mag iets dat ik onderneem niet lukken? Het is verleidelijk om vanwege dit risico te doen alsof er niets aan de hand is. Stel jezelf eens een gewetensvraag:

- Tijdens een vergadering wordt er veel uitgeweid over - in jouw ogen - niet relevante zaken. Zeg je er iets van?
- Je hebt een opdracht gekregen die moeilijk uitvoerbaar blijkt te zijn binnen de beschikbare tijd en met de beschikbare middelen. Je twijfelt of dit komt door hoe jij je werk doet, of doordat de middelen beperkt zijn. De opdrachtgever komt langs en vraagt op dringende toon: Is het al bijna af? Maak je je twijfel bespreekbaar?

Verantwoordelijkheid nemen voor een situatie wil niet zeggen dat jij alle last op je schouders krijgt. Verantwoordelijk zijn betekent dat je alles doet binnen je mogelijkheden om een goed resultaat te behalen. De kans blijft bestaan dat het niet lukt; niemand is perfect en niet alles is mogelijk. Op het moment dat het niet lukt, neem je daar verantwoordelijkheid voor. Je besteedt je tijd en aandacht aan het minimaliseren van de negatieve effecten. Dan heb je 100% gedaan wat je kon: meer kan jij of iemand anders niet van je verwachten. Met onze automatismen en verhaaltjes maken we onszelf veel te snel wijs dat iets onmogelijk is. Heb je alles geprobeerd?

Op het moment dat je iets tegenkomt dat anders gaat dan jij wilt, zijn de volgende vier stappen zeer geschikt:

1. *Stop* met automatisch reageren
2. *Kijk* wat er precies aan de hand is
3. *Kies*: wat is nu het verstandigst om te doen?
4. *Neem initiatief*: probeer het uit.

Als het resultaat vervolgens niet is wat jij wilt, begin je weer van voren af aan. Niemand heeft gezegd dat het eenvoudig of snel oplosbaar zou zijn. Het alternatief is te doen alsof je geen invloed kunt hebben en je als een slachtoffer van de situatie te gedragen. De uitkomsten zijn voorspelbaar en onthouden je onnodig van nieuwe kansen en mogelijkheden. De paradox van verantwoordelijkheid nemen, is dat het lijkt alsof we kwetsbaar zijn. Het tegendeel is waar. Door je als slachtoffer te gedragen en je leven te laten beheersen door situaties, ondermijnt je je zelfvertrouwen. Immers, iets of iemand heeft dan de macht over jou. Door verantwoordelijkheid te nemen, krijg je - ongeacht het resultaat - meer zelfvertrouwen. *Je weet immers dat je alles hebt gedaan wat je kon.*

Cirkel van 8: slachtoffer zijn of van verantwoordelijkheid nemen

Voorbeeld: je hebt in een vergadering een goed voorstel gedaan. Op het moment van beslissen wordt het toch een 'nee'. Je bent ontevreden en denkt: Het is toch een goed plan? Waarom gaan ze niet akkoord? Je merkt dat je teleurgesteld bent. 's Avonds heb je nog steeds een rotbui en die nacht kun je er slecht van slapen. Het blijft maar door je hoofd spoken; je plan had gehonoreerd moeten worden.

Vaak gaan de dingen anders dan je plant of verwacht. De ene keer maakt het je niet veel uit en de andere keer verzet je je er heftig tegen. Op deze laatste reactie gaan we dieper in:

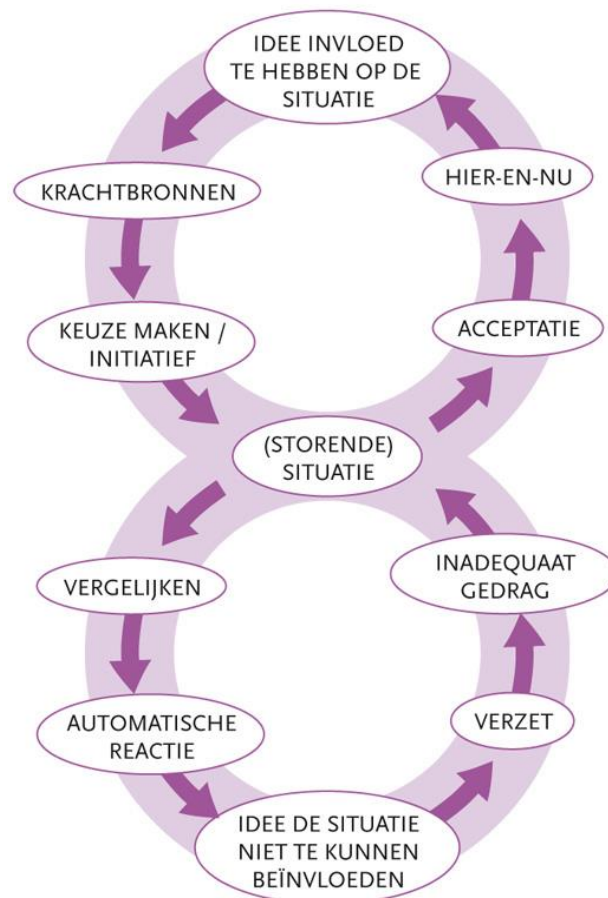
- Wat maakt dat je je verzet?
- Is de reactie adequaat?
- Wat zijn de herkenningspunten in je gedrag?
- Hoe kun je je minder geëmotioneerd voelen?

Je verzet je tegen de situatie omdat je een verwachting hebt over hoe het zou moeten verlopen. Die verwachting is gebaseerd op ervaringen uit het verleden. Vaak voel je je kwaad of teleurgesteld als die verwachting niet uitkomt. Meestal leidt dit tot terugtrek- of afhaakgedrag en dat belemmert je om adequaat te reageren in het hier en nu. We zijn in het algemeen meer bezig met wat we niet willen dan met wat we wél willen. Een focus op wat je níet wilt, geeft ook aanleiding tot communicatie over wat je níet wilt. Je brengt jezelf hiermee in een afhankelijke positie omdat je aan anderen vraagt of zij zich willen aanpassen. Als zij dat niet doen, kun jij er ook niets aan doen en stel je je op als slachtoffer.

De cirkel van 8 gaat over deze keuze om verantwoordelijk te zijn of slachtoffer te zijn. De bovenste cirkel (zie onderstaande afbeelding) is de cirkel van verantwoordelijkheid nemen. Hier gaan het om de vraag: 'Wat ga ik er zelf aan doen?' Het gaat om het onderzoeken van je eigen krachtbronnen en zelf stappen ondernemen. Deze cirkel wordt ook wel de cirkel van LEF genoemd.

De onderste cirkel is de cirkel van het slachtoffer, daar stellen mensen zich afhankelijk op, vragend naar de ander, machteloos en beschuldigend. Daar wordt gezegd: 'Ik verwacht van de ander dat....' Deze cirkel wordt ook wel de cirkel van LAF genoemd.

VERANTWOORDELIJKHEID NEMEN



SLACHTOFFER ZIJN

De cirkel van slachtoffer

Kenmerkend voor de cirkel van slachtoffer is dat je je richt op het verleden en op je *oordeel* hierover. Je emoties hebben de overhand. Je voelt en gedraagt je als slachtoffer van de situatie.

Herkenningspunten zijn:

- Hopen en wachten
- Uitvluchten en excuses
- Zelfbeklag
- Anderen de schuld, of juist de macht geven

Je kunt de volgende gedachten hebben:

- Oh, dit heb ik al een keer meegemaakt!
- Ik weet precies hoe dit zal gaan, zie je wel!
- Waarom moet *mij* dit altijd overkomen

De cirkel van verantwoordelijkheid nemen

Kenmerkend voor de cirkel van verantwoordelijkheid is dat je je richt op het heden en de toekomst. Je kijkt naar de situatie zoals die werkelijk is. Dat deze afwijkt van wat jij wilt, is duidelijk, maar je reageert adequaat. Je voelt en gedraagt je als probleemeigenaar van de situatie.

Herkenningspunten zijn:

- Accepteren van de situatie
- Kijk naar wat jouw mogelijkheden zijn om de situatie te beïnvloeden
- Deze mogelijkheden liggen in het *hier en nu*
- Als het dan toch moet gebeuren zal het van mij uit moeten komen

Je kunt de volgende gedachten hebben:

- Wat ik tot nu toe heb gedaan heeft niet geholpen, ik ga wat anders doen
- Ik ga andere ervaringen aanspreken en gebruiken
- Ik ga improviseren en dit gaat lukken
- Dit is uitdagend

Conclusie

Beide cirkels vormen de basis van jouw *persoonlijk functioneren*. De situatie staat centraal in het midden en is neutraal. Je hebt in iedere situatie de keus: of je verzetten en slachtoffer zijn, of accepteren en verantwoordelijkheid nemen.

Niemand neemt voortdurend verantwoordelijkheid en het is ook niet zo dat iemand zich altijd als een slachtoffer gedraagt. Met dit instrument in handen kun je in een situatie met een storing, je reacties en je gedrag onderzoeken; in welke cirkel hoort dit thuis?

Voorbeelden

Tot slot een tweetal voorbeelden om het verschil te verduidelijken tussen de werking van slachtoffergedrag en verantwoordelijkheid nemen. Met andere woorden: verzet je je tegen de situatie zoals die is of accepteer je de situatie en doe je er je voordeel mee?

Voorbeeld 1:

- Slachtoffergedrag
Je ergert je aan je nieuwe collega omdat hij een aantal eigenschappen heeft die jij niet ziet zitten. Al snel bedenk je hoe je hem kunt ontlopen en op welke manier je hem weer weg kunt krijgen; alleen omdat hij anders is. Je energie hierin steken staat resultaatgericht handelen in de weg.
- Verantwoordelijkheid nemen
Je wilt weten waarom je je precies zo ergert aan die nieuwe collega. Wat kun je daaruit opmaken? Van welke eigenschappen van hem kun jij leren? Hoe kun je dit inzicht gebruiken om jouw doelen te bereiken?

Voorbeeld 2:

- Slachtoffergedrag
Als leidinggevende vind je het moeilijk de werkzaamheden te delegeren. Reden hiervoor is dat je bang bent dat zaken uit de hand lopen en jij daarop zult worden beoordeeld. Ondertussen sta je wel onder grote werkdruk en leiden je resultaten hieronder. Je werkt harder en harder en je wordt steeds ontevredener.
- Verantwoordelijkheid nemen
Je erkent je faalangst. Je maakt jouw zorgen bij het delegeren van werkzaamheden bespreekbaar. Je houdt bij het maken van afspraken rekening met deze faalangst door heldere en meetbare afspraken te maken. Je doel is je werk goed af te leveren, maar je relativeert de gevolgen van een eventueel falen.