

FLOW



DE LIJN

slachtoffer

redder

DRAMA

Drama-driehoek

aanklager

7 | BEN JIJ SLACHTOFFER, AANKLAGER OF REDDER?

Inzicht in het mechanisme om van onder de lijn weer boven de lijn uit te komen, betekende voor mij persoonlijk een keerpunt in mijn leven. Het hielp me uit de financiële nood, redde mijn relatie en hielp me er na mijn burn-out weer bovenop. Hoe je situatie ook is, ik weet zeker dat dit ook voor jou een wereld van verschil kan maken.

De Drama- en de Winstdriehoek spelen continu een rol: in bedrijven, maar ook in privé-situaties. Samenwerken met anderen verloopt een stuk prettiger als je weet hoe je jezelf en anderen uit de Dramadriehoek onder de lijn krijgt, en weer die weg naar de Winstdriehoek boven de lijn vindt.

7.1 ONDER DE LIJN: DRAMA

De Dramadriehoek bevindt zich onder de lijn en kent drie posities: slachtoffer, aanklager en redder. Om je inzicht te geven in deze rollen, zet ik de kenmerkende eigenschappen ervan en favoriete uitspraken erover op een rij.

De aanklager beschuldigt en vecht. Zijn lijfspreuk is: jij doet het fout.

7.1.1 AANKLAGER

Goede bedoeling

- het werk efficiënt en grondig gedaan krijgen.

Onderliggende overtuiging

- Het werk efficiënt en grondig gedaan krijgen, is het belangrijkste.
- Ik vertrouw er niet op dat anderen het zullen doen, dus moet ik alles controleren.

Misplaatste focus

- Beschuldigt anderen bij het vaststellen van de oorzaak van het probleem.
- Beschuldigt de hele wereld van wat er fout gaat.
- Zorgt ervoor dat anderen in een slecht daglicht komen te staan en ongelijk lijken te hebben.

Verantwoordelijkheid

- Het probleem ligt 'daar'; geeft verklaring. Neemt meer of minder dan 100% verantwoordelijkheid. Krijgt hierdoor een enorme, voortdurende adrenalinekick, die verslavend werkt. Daar praat je hem niet uit. Hij vecht.

Favoriete vragen en uitspraken

- Wie is de schuldige?
- Het is jouw schuld, ik heb gelijk.
- Wie moet ik een duw geven om dingen voor elkaar te krijgen?
- Kun jij het wel?
- Wat gaat er fout als ik niet op mijn hoede ben?

Favoriete rol

- bestuurder, tiran, bullebak, criticus, perfectionist.

**Het slachtoffer
klaagt, vlucht,
bevriest en is
passief. Zijn lijf-
spreuk is: arme ik.**

7.1.2 SLACHTOFFER

Goede bedoeling

- het werk zonder problemen gedaan krijgen.

Onderliggende overtuiging

- Het ligt niet in mijn macht de situatie te veranderen.

Misplaatste focus

- Problemen vinden hun oorsprong bij iemand anders.
- Gaat verantwoordelijkheid uit de weg; doet niet wat nodig is om iets te beïnvloeden waarover hij niet direct controle heeft.
- Interpreteert feedback meestal als kritiek en reageert met een lijst van verklaringen en uitvluchten.

Verantwoordelijkheid

- Plaatst het probleem buiten zichzelf. Neemt minder dan 100% verantwoordelijkheid, want hij vlucht, bevriest of wordt passief.

Favoriete vragen en uitspraken

- Ik voel me niet gewaardeerd.
- Waarom moet mij dit nu weer overkomen?
- Waarom ik?
- Ik kan er ook niets aan doen.
- Ziet dan niemand dat ik hulp nodig heb?
- Help!
- Ik deed niks, het is niet mijn fout.

Favoriete rol

- klager, piekeraar, excuustruus.

De redder geeft ongevraagd hulp en regelt. Zijn lijfspreuk is: arme jij.

7.1.3 REDDER

Goede bedoeling

- het werk gedaan krijgen en anderen een goed gevoel geven.

Onderliggende overtuiging

- Ik moet voor mensen zorgen en hen beschermen.

Misplaatste focus

- Vertraagt of voorkomt doorbraken en oplossingen door irritaties onder de oppervlakte te houden en aardig te zijn.
- Probeert de impact van de harde taal van de aanklager te verzachten door het slachtoffer ruimte te geven zich af te reageren.
- Geeft anderen de mogelijkheid hun verantwoordelijkheden uit de weg te gaan in een poging 'de zaak te redden'.
- Helpt zonder dat daarom gevraagd is.
- Zoekt naar problemen om die te kunnen oplossen.
- Maakt het probleem groter.

Verantwoordelijkheid

- Bemoeit zich overal mee.
- Neemt meer dan 100% verantwoordelijkheid.
- Vecht.

Favoriete vragen en uitspraken

- Ik regel het wel.
- Wat kan ik voor je oplossen?
- Ik kan dat prima aan.
- Wie kan ik nog opbeuren?
- Komt helemaal goed.

Favoriete rol

- held, ongevraagde adviseur, vreedstichter, conflictvermijder, regelaar.

7.1.4 REDDER VAN DE ZAAK

Hoe werkt de Dramadriehoek in de praktijk? Stel: enkele medewerkers zeggen het vertrouwen in een collega op. Jij gaat helpen om de situatie op te lossen. De ontevreden medewerkers zijn in dit voorbeeld de aanklagers, de genoemde collega is het slachtoffer. Dan is er in de Dramadriehoek nog één positie vrij: die van redder. Voor je het weet, vervul jij die rol.

Het probleem is echter, dat je ook als redder stress ervaart. Je bemoeit je overal mee en neemt meer dan 100% verantwoordelijkheid op je om 'de zaak te redden'. Ongevraagd geef je advies en ongevraagd ga je aan de slag. Het drama ontstaat omdat er in zo'n geval geen heldere afspraken zijn.

7.2 BOVEN DE LIJN: WINST

Laten we, nu je hebt kennisgemaakt met de rollen van slachtoffer, aanklager en redder onder de lijn, eens kijken hoe het er boven de lijn uitziet. Daar bevindt zich de Winstdriehoek. Die bestaat uit: 100% verantwoordelijkheid nemen, jezelf en anderen waarderen en authentiek zijn.

7.2.1 100% VERANTWOORDELIJKHEID NEMEN

Houding: ik neem 100% verantwoordelijkheid voor mijn eigen leven.

Wie 100% verantwoordelijkheid neemt, stelt zichzelf de volgende vragen:

- Wat is mijn aandeel in wat er is gebeurd?
- Wat kan ik hiervan leren?
- Hoe heb ik dit zelf gecreëerd?
- Wat is het dat ik NU wil creëren?
- Hoe kan ik...?

Bij deze laatste vraag vul je op de puntjes een positieve actie in om het probleem op te lossen. Of liever gezegd: de uitdaging. Dat woord klinkt positiever dan 'probleem' en is dus meer 'boven de lijn' (al heb ik ook eens een klant gehad met zo veel uitdagingen dat hij echt wel een probleem had).

Wie 100% verantwoordelijkheid neemt voor zijn leven, ziet feedback als een uitnodiging om te groeien. Daarbij gaat het om feedback van andere mensen, maar ook om feedback van je innerlijke criticus!

7.2.2 JEZELF EN ANDEREN WAARDEREN

Waarderen is jezelf en anderen waarderen om je bent en om wie zij zijn – en dat ook geregeld uitspreken. Belangrijk is dat die complimenten gemeend zijn. Mensen voelen het direct als je niet oprecht bent en ervaren dit dan al snel als manipulatie. Zo'n niet-gemeende uitspraak noemen we een plastic of kartonnen waardering, omdat ze nep is.

Houding: ik kijk in elke situatie naar wat ik oprecht waardeer in de ander en mijzelf.

Waardering uitspreken kan op verschillende niveaus: brons, zilver en goud:

- Een bronzen waardering is bijvoorbeeld: "Fijn, dat heb je goed gedaan."
- Zilver is bijvoorbeeld: "Wat fijn dat je mijn collega bent, het is prettig samenwerken."
- Goud is de zogenoemde 'targetwaardering', een schot in de roos: "Wat heb je project X goed aangepakt! Je hebt alles fantastisch in kaart gebracht en goed gestructureerd. Wat ik echt aan je waardeer, zijn je organisatorische kwaliteiten en je humor."

Houding: ik laat zien wie ik ben en wat waar is voor mij.

7.2.3 AUTHENTIEK ZIJN

Onder **authentiek** zijn verstaan we: ja is ja, nee is nee. Je spreekt uit wat voor jou waar is. Zo verzamel je mensen om je heen die hetzelfde willen als jij. Authentieke mensen zeggen wat ze doen, en doen wat ze zeggen.

*Dr. Seuss verwoordt dit 'jezelf zijn' mooi in het boek *Happy Birthday to You!*⁵:*

"Today you are you! That is truer than true! There is no one alive who is you-er than you!"

7.3 WINNENDE VRAGEN

De eerste belangrijke stap op weg naar (nog meer) succes en geluk in je leven, is herkennen wanneer je in de Dramadriehoek zit. Nog interessanter is de vraag hoe je vervolgens naar de Winstdriehoek beweegt. Daarna is het de kunst om anderen, bijvoorbeeld mensen met wie je samenwerkt, van drama naar flow te krijgen. Dat doe je met winnende vragen.

Zo werken de winnende vragen:

- 1 Luister heel bewust naar de ander (die klaagt, beschuldigt of helpt).
- 2 Geef terug wat je hebt gehoord. Vat binnen 30 seconden de drie belangrijkste dingen samen die de ander heeft gezegd. Doe dit vooral in je eigen taal en gebruik de belangrijkste woorden die de ander heeft gebruikt. Dat zorgt ervoor dat hij of zij zich gehoord en gezien voelt. Check ondertussen of je woorden landen bij de ander. Dat hoor je aan uitdrukkingen als "Ja, dat bedoel ik." Mensen kunnen ook fysiek bevestiging uitdrukken, bijvoorbeeld door ja te knikken. Zakt hun ademhaling naar de buik, met een zucht van: ja, dat bedoel ik? Ook dat is een teken dat je woorden geland zijn bij je gesprekspartner.

3 Stel winnende vragen. Wat die winnende vragen zijn, hangt af van de situatie. Meer in het bijzonder: van de rol die de ander heeft aangenomen. De rollen slachtoffer, aanklager en redder vragen elk om hun eigen benadering.

- **Slachtoffer**

Als iemand in de slachtofferrol zit (lees: als iemand klaagt), zeg je: *Wat is je vraag aan mij?* Gaat het slachtoffer vervolgens door met klagen, dan zeg je: *Heb je nog meer vragen aan mij?* Dit herhaal je tot alle problemen helder zijn.

Afhankelijk van de context kun je nog specifiekere vragen stellen, bijvoorbeeld door te zeggen: *Wat is je vraag aan mij als [functie] van [naam bedrijf]?* Naarmate je meer oefent, raak je steeds meer ervaren en voel je steeds beter aan welke vragen passen bij de situatie van dat moment.

Geen blabla bij de baas

Een mooi voorbeeld uit mijn eigen praktijk. Een van mijn klanten is CEO van een grote onderneming. Hij is razend populair en zijn deur staat altijd open. Geregeld kwamen collega's langs voor een praatje, of alleen om even te klagen. Ze deden geen moeite om echt contact of verbinding tot stand te brengen. Eigenlijk was het hun alleen te doen om aandacht van deze belangrijke man. Er ging dan ook onnodig veel tijd mee verloren. Mijn advies aan deze CEO was de klagers te vragen: "Wat is je vraag aan mij als voorzitter van de raad van bestuur?" Tja, toen kwamen ze er zelf al snel achter dat hun klacht helemaal niet bij hem thuishoorde – en vonden ze binnen de organisatie de weg naar de verantwoordelijke persoon.

Wat je ook kunt vragen aan een klager is: *Wat heb je nodig?* Let op: vraag niet "Wat heb je van mij nodig?", want daarmee plaats je jezelf in de redderrol. Je wilt dat het slachtoffer zelf 100% verantwoordelijkheid gaat nemen. Je wilt hem een handje helpen in de richting van de Winstdriehoek.

Er zijn nog twee toverwoorden: 'precies' en 'echt'. Je vervolgvraag kan dus zijn: *Wat heb je **echt** nodig?* of *Wat heb je **precies** nodig?* Deze woorden zorgen ervoor dat het slachtoffer echt gaat nadenken. Daarmee geef je hem de kans om de vraag echt te laten landen.

- **Aanklager**

Als iemand in de rol van aanklager zit (lees: als iemand jou of een ander verwijten maakt en beschuldigt), is de winnende vraag: *Wat heb je liever niet?* Gaat hij door met aanklagen, vraag dan: *Wat heb je nog meer liever niet?* Zijn alle verwijten geuit, stel dan de vraag: *Wat is het dat je **wel** wilt?*

- **Redder**

Als iemand in de heldenrol zit en zich als redder opstelt (lees: als iemand ongevraagd hulp biedt), vraag je: *Wat is je aanbod aan mij?* En aanvullend eventueel: *Wat wil je mij nog meer aanbieden?*

Een redder zegt bijvoorbeeld: "Ik regel het wel, het komt helemaal goed!" Jouw vragen kunnen dan zijn: "Wat ga je regelen?", "Hoe zorg je dat het helemaal goed komt?" en "Wat is jouw rol en wat is mijn rol?" Wat je daarmee wilt bereiken, is een duidelijke overeenkomst.

DRAMA BIJ JEZELF

Merk je dat je zelf de rol van slachtoffer, aanklager of redder hebt aangenomen? Stel deze winnende vragen dan aan jezelf. Ze helpen je om 100% verantwoordelijkheid te nemen en zo van de Dramadriehoek naar de Winstdriehoek te bewegen. Vragen aan jezelf kunnen dus zijn:

- *Wat heb ik nodig?*
- *Wat heb ik liever niet?*
- *Wat is het dat ik precies wil?*
- *Wat kan ik in deze situatie met deze persoon aanbieden/inbrengen om er een succes van te maken?*

REFLECTIEVRAAG

*Welke rol neem jij meestal aan:
die van slachtoffer, aanklager of redder?
Wat zijn jouw winnende vragen?*