

***‘Mijn moeder
lag om 11 uur
nóg in bed’***

Omgaan met kritiek van familie:
negen effectieve strategieën

Huib Buijssen

'Mijn moeder lag om 11 uur nóg in bed'

Omgaan met kritiek van familie: negen effectieve strategieën

Huub Buijssen



Bohn Stafleu van Loghum
Houten 2009

© 2009 Bohn Stafleu van Loghum, onderdeel van Springer Uitgeverij

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën of opnamen, hetzij op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet 1912 j° het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

Samensteller(s) en uitgever zijn zich volledig bewust van hun taak een betrouwbare uitgave te verzorgen. Niettemin kunnen zij geen aansprakelijkheid aanvaarden voor drukfouten en andere onjuistheden die eventueel in deze uitgave voorkomen.

ISBN 978 90 313 61786

NUR 897

Ontwerp omslag: Studio Bassa, Culemborg

Ontwerp binnenwerk: Studio Bassa, Culemborg

Automatische opmaak: Crest Premedia Solutions (P) Ltd., India

Illustraties: Roger Klaassen

Bohn Stafleu van Loghum

Het Spoor 2

Postbus 246

3990 GA Houten

www.bsl.nl

Inhoud

	Inleiding	5
1	Bronnen van kritiek	7
1.1	Inleiding	7
1.2	Waarom familieleden zich steeds vaker kritisch uitlaten	8
1.3	Hoe conflicten ontstaan	9
1.4	Waarom kleine kwesties kunnen leiden tot grote conflicten	17
1.5	Oorzaken van botsende verwachtingen	21
1.6	Tot slot	28
2	Drie manieren van reageren	30
2.1	Inleiding	30
2.2	Drie manieren van reageren	31
2.3	De negen strategieën van omgaan met kritiek – enkele tips vooraf	34
3	Strategie 1 – Het familielid ontwapenen	36
3.1	Inleiding	36
3.2	De ander gelijk geven	37
3.3	Twee andere ontwapeningstechnieken	45
4	Strategie 2 – Probeer door de bril van het familielid te kijken	48
4.1	Inleiding	48
4.2	Drie technieken om door de bril van een ander te kijken	51

5	Strategie 3 – Aandacht tonen voor gevoelens van het familie lid	62
6	Strategie 4 – Vragen naar verwachtingen	73
7	Strategie 5 – Eigen kijk op de zaak geven	84
8	Strategie 6 – Eigen gevoel verwoorden	90
9	Strategie 7 – Eigen verwachtingen of oplossing verwoorden	97
10	Strategie 8 – Er samen uit proberen te komen	103
11	Strategie 9 – Afspraken nakomen	111
12	Toepassen van de strategieën	114
12.1	Inleiding	114
12.2	Rustig blijven	117
12.3	En nu de praktijk	122
13	Hoe kritiek te voorkomen	127
13.1	Inleiding	127
13.2	Verwachtingspatronen van hulpverleners	127
13.3	Visies en verwachtingen van familieleden	135
13.4	Waarom wederzijdse verwachtingen op elkaar afstemmen	137
13.5	Werken aan dezelfde visie	139
13.6	Tot slot	144
	Geraadpleegde en geciteerde literatuur	150
	Verantwoording	152
	Over de auteur	153
	Korte verklarende woordenlijst voor Vlaamse lezers	154

Inleiding

Eind 2008 publiceerde *de Volkskrant* voor het tweede opeenvolgende jaar een jaarlijs met de beste verpleeg- en verzorgingstehuizen. Ze maakte de lijst aan de hand van zeventien kwaliteitsindicatoren, zoals het al dan niet voorkomen van fouten met medicijnen, probleemgedrag, doorligwonden en gebruik van sufmakende medicatie. Behalve deze lijst maakte *de Volkskrant* ook een ranglijst op basis van klanttevredenheid.

Vergelijking van de twee lijsten liet iets opmerkelijks zien: er bestaat geen relatie tussen kwaliteit en klanttevredenheid (Trommel & De Visser, 2008). Zo stond het verpleeghuis met de meeste sterren voor klanttevredenheid bij de kwaliteitsmeting in de middenmoot. Nog extremer was het verschil bij een ander verpleeghuis: terwijl het hekkensluis was in de kwaliteitslijst, haalde het wel een eervolle vierde plaats bij klanttevredenheid.

Hoe is het mogelijk dat bewoners en familie tevreden zijn, terwijl de kwaliteit van de geboden zorg daar geen aanleiding toe geeft? Deze vraag intrigeerde *de Volkskrant* ook. De krant ging daarom op onderzoek uit en ontdekte dat de vaandeldrager van de kwaliteitslijst zich op een belangrijk punt onderscheidde: deze instelling nam de behandeling van klachten heel serieus. De klachten werden opgelost voordat ze uit de hand liepen. In vier jaar tijd bleek het slechts één keer te zijn voorgekomen dat een klacht doorgegaan was naar de klachtencommissie.

Deze bevinding is in lijn met een Engels onderzoek uit de jaren tachtig, waaruit bleek dat patiënten hun artsen en verpleegkundigen primair beoordelen op de wijze waarop zij met hen communiceren. Patiënttevredenheid bleek hier veel meer van af te hangen dan van de medische kennis en vaardigheid van de arts of van de verpleegtechnische kwaliteiten van de verpleegkundige.

De moraal hiervan is duidelijk: wil je goed scoren op tevredenheid dan kom je het verst als je goed communiceert met patiënten en hun familie en goed met hun klachten en kritiek omgaat. Hierin

investeren loont. Het omgekeerde (niet goed communiceren en niet goed met kritiek en klachten omgaan) is voor jou of je instelling waarschijnlijk de meest schadelijke vorm van antireclame die er is. Ik zal dat uitleggen.

Onderzoek gedaan in het bedrijfsleven heeft aan het licht gebracht dat een klant die ontevreden is over een product of geboden service, gemiddeld aan vierendertig andere mensen zijn onvrede kenbaar maakt. Mogelijk zorgt een familielid dat ontevreden is over geboden zorg nog vaker voor negatieve reclame. Zorg aan een naaste gaat iemand meer aan het hart dan bijvoorbeeld een koelkast, een tv, een fiets die mankementen vertoont of een maaltijd in een restaurant die niet smaakt. Als hulpverlener of zorginstelling kun je het je daarom niet veroorloven om onzorgvuldig met kritiek van een familielid om te gaan. Ook niet als het er maar één is.

In het bedrijfsleven geldt als regel dat van de tien ontevreden klanten er slechts één klaagt. Hoe de verhoudingen in de zorg liggen, is (mij) niet bekend. Maar er is weinig reden om aan te nemen dat de drempel om kritiek te uiten lager ligt. De meeste mensen willen niet graag onaardig gevonden worden en vrezen dat ze door kritiek te geven meteen het label 'niet aardig' zullen krijgen. Voor een familielid van een patiënt komt daar nog als extra drempel de vrees bij dat kritiek ventileren nadelige gevolgen kan hebben voor de zorg aan de naaste. Het is daarom goed mogelijk dat in de zorg de verhoudingen tussen familieleden ('klanten') die hun kritiek uiten en familieleden die hun kritiek inslikken nog schever liggen dan in het bedrijfsleven. Mogelijk staan er tegenover één familielid met kritiek wel vijftien of twintig familieleden die hun kritiek voor zich houden. Kritiek kun je daarom beter opvatten als een gratis advies, als een aanknopingspunt om de zorg aan alle patiënten te verbeteren. Dit boek probeert je hiertoe te motiveren en inspireren.

Huub Buijssen

1 Bronnen van kritiek

1.1 Inleiding

Stel je het volgende voor. Je werkt als verpleegkundige op een spoedeisende hulp en op een zaterdagavond meldt zich een vrouw van middelbare leeftijd met haar bejaarde moeder. ‘De waarnemend huisarts heeft gezegd dat ik meteen met moeder naar het ziekenhuis moest gaan,’ zegt de dochter. ‘Moeder heeft al een paar dagen koorts, maar die is vandaag ineens opgelopen.’ Moeder voelt zich helemaal niet goed. Ik ben erg ongerust.’

Je consulteert de dienstdoende arts, maar die kan niet meteen komen omdat hij met een reanimatie bezig is. De arts geeft je telefonisch instructies om een aantal onderzoeken in gang te zetten. Je vertelt de moeder en dochter dat de arts niet meteen kan komen. Om geen onnodige ongerustheid te veroorzaken bij de dochter, vertel je de reden niet. Je zegt dat de arts zo snel mogelijk komt en dat je zelf alvast een paar onderzoeken gaat doen. Je constateert een temperatuur van 38,8. Tijdens je onderzoek gaat mevrouw braken. De dochter wordt nu helemaal onrustig en paniekerig en laat je op dwingende toon weten dat de arts moet komen. Je weet dat dit nu echt niet kan en laat de dochter weten dat ze nog even moet wachten. Je houdt voet bij stuk, hoe vervelend je het ook voor de dochter vindt. Wat de dochter ook zegt, je blijft herhalen: ‘Het spijt me, maar de dokter kan nog niet komen. Hij is nog niet zover. Als hij klaar is met een andere patiënt, komt hij.’ De dochter wordt boos op je en zegt dat ook: ‘Als het mis gaat met mijn moeder, dien ik een klacht in tegen het ziekenhuis, en in de eerste plaats tegen u.’ Hoe kun je het beste als verpleegkundige op deze vrouw reageren? Hoe kun je als instelling dergelijke reacties voorkomen? Deze vragen staan centraal in dit boek.

Maar hoe ontstaan eigenlijk conflicten tussen familieleden en hulpverlener? Wat is hiervan de oorzaak? De antwoorden op deze vragen

bespreek ik in dit eerste hoofdstuk. Ze vormen de kapstok voor de aanpak die ik in de volgende, praktische hoofdstukken zal beschrijven.

1.2 Waarom familieleden zich steeds vaker kritisch uitlaten

Kritiek op artsen, verpleegkundigen en andere hulpverleners is niet iets van recente datum. Een verschil met vroeger is wel dat familieleden tegenwoordig veel vaker en sneller kritiek uiten op hulpverleners. Daarvoor zijn allerlei redenen.

Eén reden is dat we nauwelijks nog tegen andere mensen opkijken. In praatprogramma's op tv spreekt Jan en alleman zelfs de minister-president met de voornaam aan en geneert men zich er ook niet voor om de regeringsleider op felle toon aan te vallen. Zo'n jaar of dertig geleden was dit ondenkbaar. Mensen durfden in die tijd ook artsen nauwelijks tegen te spreken. Patiënten zijn dus mondig geworden. Ze zien artsen, verpleegkundigen en andere hulpverleners als professionals die diensten leveren waar ze recht op hebben.

Mensen zijn nu ook beter geïnformeerd (of denken beter geïnformeerd te zijn). Vroeger gingen de meeste patiënten en familieleden ervan uit dat de arts of verpleegkundige het per definitie allemaal (beter) wist. Mensen zijn nu beter opgeleid en dankzij de vele gezondheidsrubrieken in kranten en weekbladen, gezondheidsprogramma's op tv en gezondheidssites op internet, weten ze meer over ziekten en kennen ze hun rechten beter.

Een derde reden is dat mensen niet meer gewend zijn om te wachten. Het is een bekende wijsheid dat films een afspiegeling zijn van de tijd. Als je een film- of tv-serie van dertig jaar geleden bekijkt, dan valt je meteen het trage tempo op. De camera volgt een persoon gedurende meerdere minuten. Tegenwoordig volgen de beelden of scènes elkaar razendsnel op. Het leven is veel en veel sneller geworden. Ik herinner me dat ik dertig jaar geleden van 's morgens negen tot 's middags vier uur in de wachtkamer van een oogarts heb gezeten. Nu kan dit niet meer. We willen snel geholpen worden.

Ten vierde: assertiviteit en mondigheid worden veel hoger aangeslagen dan vroeger. Als klein kind kreeg ik steeds te horen van mijn ouders: 'Goed luisteren!' Ik moest luisteren naar de meester, de pastoor, de leidster van kindervakantiewerk, de voetbaltrainer, enzovoorts. Jan Wolkers geeft hiervan een treffend voorbeeld in zijn

op eigen jeugdherinneringen gebaseerde roman *Terug naar Oegstgeest*. Hij beschrijft hoe zijn juf van de lagere school hem op een dag strafte.

Ze had een ring zonder steen aan haar vinger. Als je iets deed wat haar niet beviel dan sloeg ze je met haar knokkels op je hoofd, zodat er vaak een klein bloederig vierkantje achterbleef van de zetting. Als ik het thuis liet zien, dan zeiden ze: ‘Dat zal je dan wel verdiend hebben.’

Tegenwoordig is een dergelijke reactie van ouders ondenkbaar (nog afgezien van het feit dat lichamelijke straf van zowel leraren als ouders verboden is) en komen ouders vaak al verhaal halen op school als hun kind in hun ogen van de leerkracht te harde kritiek of een onterechte vermaning heeft gekregen. Tegen hun kinderen zeggen ze: ‘Kom voor jezelf op, laat niet over je heen lopen.’

Ten slotte: het individu staat nu veel meer centraal. Een klas wordt niet meer benaderd als een groep die moet luisteren maar als een verzameling individuen die zich ook als individu leren presenteren. Kinderen leren al op de basisschool om presentaties te geven en beginnen vaak de dag met het vertellen van wat ze hebben meegemaakt.

Wat ook de redenen mogen zijn dat in onze tijd patiënten en familieleden sneller kritiek op je leveren, als je als professional niet goed reageert op kritiek, kun je snel in een conflict verzeild raken. Een familielid dat kritiek op je uit, is vaak al boos. Het voorbeeld waarmee dit hoofdstuk begint, illustreert dit ook.

Zoals ik verderop zal laten zien, kent agressie diverse stadia. Het uiten van kritiek is het eerste stadium. Als je als professional inadequaat reageert, kun je een conflict krijgen dat kan escaleren. In het ergste geval mondt het uit in fysieke agressie.

1.3 Hoe conflicten ontstaan

Het is gebruikelijk om drie vormen van agressie te onderscheiden: frustratieagressie, instrumentele agressie en agressie ten gevolge van psychopathologie.

Bij de eerste, frustratieagressie, komt agressie voort uit een gevoel van boosheid, machteloosheid, teleurstelling of verdriet. Iemand wil iets maar loopt tegen een (menselijke) belemmering aan en voelt zich gefrustreerd. In het voorbeeld van zojuist doet de ver-

pleegkundige niet wat de dochter wil: de arts halen. De dochter hoopt dat de verpleegkundige door kritiek of het dreigen met een klacht zal zwichten. Boosheid is hier geen opzettelijke actie, maar onttrekt zich grotendeels aan de controle van de dochter: ze wordt gestuurd door haar frustratie. De reactie is weliswaar tegen een persoon gericht, maar toch niet persoonsgericht. Als een andere verpleegkundige dienst had gehad, zou de dochter op dezelfde wijze hebben gereageerd. (Dit neemt echter niet weg dat de persoon tegen wie de boosheid is gericht, deze wel als persoonsgericht zal kunnen ervaren.)

Een tweede vorm van agressie is de instrumentele agressie. Hier maakt iemand bewust stampij om zijn zin te krijgen. De agressie is berekenend en bewust ook op de persoon gericht. Zolang het doel niet is bereikt, groeit de agressie. Het gaat vaak om mensen die in het verleden beloofd zijn voor dit gedrag: boosheid was een effectief instrument om een doel te bereiken. De asofamilie Flodder is er een karikaturaal voorbeeld van, maar deze vorm van agressie komt in alle lagen van de bevolking voor, in de hogere niet minder dan in de lagere.

Agressie kan ook het gevolg zijn van een psychiatrische aandoening, zoals een verslaving of een psychose. De persoon mist dan het vermogen om zichzelf te beheersen. Hij hoort bijvoorbeeld stemmen waaraan hij moet gehoorzamen. Een voorbeeld is Kim De Gelder, die in januari 2009 een bloedbad aanrichtte in een crèche in het Belgische Dendermonde. Vaak is bij psychopathologische agressie ook sprake van frustratie. Iemand kan dan om heel weinig al ontzettend boos worden. Het is net alsof zo iemand de remmen mist om zichzelf in bedwang te houden. De persoon kan dan slachtoffers maken, maar is in feite zelf ook slachtoffer van zijn agressie.

Frustratieagressie is verreweg de meest voorkomende vorm van agressie. Deze vorm zal dan ook centraal staan in dit boek. De aanpak die ik in dit boek presenteer, is voor frustratieagressie geëigend en werkt niet of nauwelijks bij de twee andere vormen van agressie. Bij instrumentele agressie kan hij zelfs averechts werken. Als je bijvoorbeeld tegen een familielid dat zich bedient van instrumentele agressie zegt: 'U kunt altijd bellen als er wat is' en je bent er onverhoopt niet als hij of zij belt, dan word je meteen als 'totaal onbetrouwbaar' neergezet. In het voorlaatste hoofdstuk zal ik wel iets zeggen over hoe te reageren bij kritiek die zich uit in de vorm

van instrumentele agressie, maar ik zal hier heel kort over zijn. Als hulpverlener krijg je hier ook niet zo vaak mee te maken.

Frustratieagressie komt dus voort uit een gevoel van frustratie. Maar waar komt deze frustratie dan vandaan? Ik zal hierover een eenvoudige eigen 'theorie' presenteren. Een theorie die het hart vormt van de manier van omgaan met kritiek die ik in de volgende hoofdstukken beschrijf. Dezelfde theorie zal ook de kapstok vormen voor de organisatorische maatregelen die een instelling kan treffen om de kans op kritiek te verkleinen (hoofdstuk 13).

Ik kan de bewuste theorie over het ontstaan van frustratieagressie nu in een paar zinnen schetsen. Ik doe het echter niet. Als ik de theorie nu meteen uit de doeken zou doen, zou je waarschijnlijk zeggen: 'Natuurlijk, dat is logisch, dat had ik ook kunnen bedenken.' Mogelijk dat je zelfs teleurgesteld zou reageren: 'Wat simpel!' Ooit las ik een interview met de directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau, professor Paul Schnabel, waarin hij vertelde dat mensen na afloop van zijn eerste grote lezingen vaak tegen hem zeiden: 'Wat u zei, wisten we eigenlijk al.' Paul Schnabel bekende dat dit hem telkens een kater bezorgde. 'Ik weet zeker dat de mensen die dit tegen me zeiden, zichzelf overschatten,' zei hij. Hij nam daarom het besluit om tijdens zijn lezingen niet meteen de uitkomsten van onderzoek te vertellen, maar de symposiumgangers er eerst naar te laten raden: 'Wat denkt u: hebben de Nederlanders de laatste tien jaar meer of juist minder vrije tijd gekregen?' Hij stelde vast dat de congresgangers het dan meestal niet beter deden dan wanneer ze gegokt zouden hebben of een muntstuk hadden opgegooid.

Ik deel de opvatting van Paul Schnabel dat in de sociale wetenschappen, zoals in de psychologie of sociologie, onderzoeksresultaten en theorieën meestal zó logisch lijken dat iedereen bij het horen ervan denkt: 'Dat wist ik al.' Maar net als Schnabel denk ik dat schijn hier bedriegt: zelf bedenken hoe het zit, is een heel ander verhaal. Ik bied je daarom de gelegenheid om zelf te ontdekken wat de dieperliggende oorzaak is van conflicten tussen mensen. Ik doe dit door je een aantal conflicten voor te leggen en je te verzoeken met de volgende vraag aan de slag te gaan: wat is de gemeenschappelijke oorzaak van deze conflicten? Welk patroon herken je erin? Een paar voorbeelden van conflicten die nu volgen, komen uit de zorg. Maar ik begin met enkele voorbeelden uit het gewone leven. Ik doe dat om duidelijk te maken dat de theorie heel breed toepasbaar en universeel geldig is.

Het eerste voorbeeld.

Toen onze twee kinderen, Huib en Ilana, nog klein waren, gingen we elke zondagochtend een paar uur wandelen. Om de wandeling te veraangename, deden onze kinderen vaak tijdens het lopen spelletjes. Op een keer haalde onze dochter Ilana, die toen 6 was, bij de startplek van onze wandeling een bal uit de kofferbak van de auto en trapte die tijdens de wandeling steeds een stukje voor zich uit. Onze zoon Huib, toen 9, helemaal gek van voetbal, vroeg haar de bal naar hem over te spelen zodat ze samen konden spelen. Ilana hield zich echter doof en reageerde niet. Huib ging meteen bij ons klagen: 'Ilana wil niet samenspielen.'

Het tweede voorbeeld.

Een maand geleden raakte ik in de trein aan de praat met een vrouw van zestig. Op een gegeven moment vertelde ze me dat ze al vijf jaar ruzie had met haar burens. 'Ik vind dat zo vreselijk jammer, want voorheen konden we heel goed met elkaar overweg. Ik was met name close met de buurvrouw. Ik sprak haar elke dag. Elke avond lieten we op hetzelfde tijdstip de hond uit en maakten we samen een rondje van 15 minuten. We verheugden ons hier steeds op, want we vonden het heerlijk om allerlei nieuwtjes uit te wisselen. Aan deze gezamenlijke wandelpraatjes kwam een eind toen de buurvrouw een keer ziek was en haar man op het vaste tijdstip de hond uitliet. Tijdens de wandeling passeerden we een vrouw met een ander hondje. Het hondje van de burens had, zoals dat gaat, meteen interesse en probeerde het andere hondje te besnuffelen. Dat was niet naar de zin van de buurman. Die gaf zo'n forse hijs aan de lijn dat zijn hond bijna als een katapult terugschoot en bijna op zijn rug voor de voeten van de buurman terechtkwam. Ik schrok van deze felle reactie en zei voorzichtig: 'Zo, dat was een forse ruk!' De buurman zei de rest van de wandeling niets meer. Nadien heb ik de burens nooit meer gesproken. Samen

de hond uitlaten was vanaf die avond voorbij. Jammer, heel jammer.’

Als derde voorbeeld geen waargebeurd verhaal, maar één met een hypothetisch karakter. Het geeft een situatie weer die zich in ons land dagelijks meerdere keren ergens afspeelt.

Stel dat je elke dag zo rond kwart over vijf thuiskomt van je werk. Stel ook dat je partner steeds rond zes uur van zijn werk komt en dat je vanwege dit verschil van drie kwartier met je partner hebt afgesproken dat jij doordeweeks kookt en je partner in het weekend. Op een dag kom je vanwege een crisissituatie op het werk pas om halfzeven thuis. Net die avond moeten jullie allebei om zeven uur weer de deur uit omdat je naar een belangrijke ouderavond moet van de school van je oudste kind. Als je om halfzeven thuiskomt, tref je je man zappend op de bank aan. Je vraagt of hij eraan gedacht heeft dat jullie over een halfuur al de deur uit moeten en dat er voor die tijd ook nog gegeten moet worden. Als hij op beide vragen ‘ja’ zegt, verlies je je zelfbeheersing. ‘Waarom ben je dan niet alvast begonnen met koken? Moet ik nu werkelijk alles in huis doen?’

Een vierde voorbeeld.

Een man heeft een afspraak voor een medisch onderzoek in een academisch ziekenhuis. Onderweg komt hij in een file veroorzaakt door een ernstig verkeersongeval. Als hij nog net op tijd bij het ziekenhuis arriveert, kan hij in de parkeergarage van het ziekenhuis geen plek vinden. Pas na een kwartier rondjes rijden, ziet hij dat er ergens een plekje vrijkomt. Twee uur nadat hij van huis is vertrokken, maar toch een kwartier te laat, meldt hij zich bij de receptie van de polikliniek. De receptioniste vertelt hem dat hij niet meer geholpen kan worden en

nu een afspraak moet maken voor over een maand. Meneer ontploft.

Het laatste voorbeeld.

De man van Ellen verblijft in een verpleeghuis voor jongdementerenden. Dagelijks gaat ze bij hem op bezoek. Omdat ze geen verpleegkundigen ziet om het te vragen, gaat ze zelf naar de keuken en zet voor haar man en zichzelf koffie. Net als ze de koffie wil gaan inschenken, komt een verpleegkundige de keuken binnen. Ellen ziet dat het gezicht van de verpleegkundige betreft als ze ziet waar Ellen mee bezig is. Ze haast zich met de koffie naar de zitkamer en weet geen woord uit te brengen tegen de verpleegkundige. Ze voelt echter dat er iets pijnlijks is voorgevallen.

Wat hebben al deze (dreigende) conflicten met elkaar gemeen? Misschien heb je het al ontdekt: in al deze voorbeelden verwachten beide partijen iets van elkaar. Maar dat is niet voldoende reden voor conflict. Ze verwachten ook dat de ander op de hoogte is van hun verwachting. Waarom? Omdat het volgens beide partijen heel logisch of voor de hand liggend is wat ze verwachten. Elke partij vindt het zelf zo vanzelfsprekend dat de ander weet wat ze verwacht dat ze deze verwachting niet van tevoren heeft uitgesproken. De ander weet het toch? Maar de ander weet het niet. Sterker nog, de ander gaat uit van heel iets anders en heeft een andere, mogelijk zelfs tegengestelde verwachting.

Ook als ze naderhand met elkaar in gesprek gaan, spreken de partijen hun verwachtingen meestal niet uit. Nog steeds nemen ze van elkaar aan dat ze hetzelfde vertrekpunt hadden. Of ze spreken hun verwachting niet uit omdat ze zich er zelf niet zo helder bewust van zijn. Een verwachting kan zo iets natuurlijks zijn, zo passend bij de eigen persoon, dat de persoon in kwestie de verwachting niet eens kan benoemen.

Ik begon met vijf voorbeelden van conflicten. Laat ik om mijn theorie te verhelderen, schetsen welke verwachtingen hier in het spel waren. Ik begin weer met de ruzie om de bal van onze twee kinde-

ren. Huib zei dat Ilana niet wilde samenspelen. Toen we Ilana vroegen waarom ze de bal niet overspeelde naar Huib, zei ze: 'Toen we thuis weggingen, heb ik de bal in de kofferbak gedaan.' Voor haar was het daarom niet meer dan logisch dat zij zelf kon bepalen of ze zou samenspelen of niet. 'Huib had dan zelf maar een bal mee moeten nemen,' voegde ze er voor alle duidelijkheid nog aan toe. Huib keek uiteraard heel anders tegen de situatie aan. 'Het is mijn bal, ze heeft zelf ook een bal. En als we thuis zijn, vraag ik haar ook altijd of ze meedoet. Voetbal is toch een teamspel! Ilana is niet eerlijk.' Allebei vonden ze dat ze het grootste gelijk van de wereld hadden. En vanuit ieders eigen vertrekpunt hadden ze dat ook! Deze eigen visie stuurde ook hun verwachtingen: 'laat me alleen spelen' versus 'laten we samenspelen!'

Het tweede voorbeeld. Wat waren de verwachtingen die ten grondslag lagen aan de ruzie waarover de mevrouw in de trein me vertelde? Waarom spraken haar burens haar nooit meer aan, nadat zij tegen de buurman iets gezegd had over de forse ruk aan de lijn? Ik vroeg de mevrouw waarom ze die opmerking had gemaakt. Meteen werd ze fel: 'De buurvrouw zou het zelf ook niet goedgekeurd hebben als zij het gezien had. Bovendien, het ging me heel erg aan het hart.' Voor de buurvrouw was het met andere woorden niet meer dan logisch dat zij er iets van gezegd had. Zij verwachtte ook dat haar buurman – als hij wat tot bedaren zou zijn gekomen – haar wel zou begrijpen en haar reactie juist netjes gevonden zou hebben. Ik vroeg de mevrouw in de trein vervolgens of zij niet ten minste één reden kon bedenken waarom haar burens haar in de ban hadden gedaan. 'Ik begrijp het echt niet,' zei ze. Maar na enige seconden van stilzwijgen zei ze: 'Ik heb onze overbuurman, die nog wel goed contact heeft met onze burens, eens gevraagd of hij niet wist waarom de burens zo kwaad waren. Hij wou niet veel loslaten, maar zei vagelijk iets in de trant van dat de burens hem gezegd hadden: 'Waar bemoeit dat mens zich mee.' Daar moet ik het dan mee doen.'

Netter gezegd: de burens waren dus boos omdat de buurvrouw een belangrijke regel had geschonden waarvan de burens dachten dat die algemeen geldig was: 'Bemoei je nooit met onze interne aangelegenheden. Wij doen met onze hond wat wij willen en daar behoren anderen zich buiten te houden.' De vrouw in de trein ging uit van de verwachting dat ze met alle respect wel iets kon en mocht zeggen. Daar kwam nog een andere verwachting bij. De vrouw in de trein ging ervan uit dat zij heel close was met de buurvrouw,