1 Wie ben ik als mens?

1.1 Inleiding

Elk mens is uniek. Iedereen heeft zo zijn eigen voorkeuren, eigenaardigheden en sterke en zwakke punten. Hoe je in elkaar zit, heeft consequenties voor wat er het beste bij je past. Om je leven en werk zo optimaal mogelijk in te richten, is het daarom belangrijk om jezelf, als mens, te leren kennen. Daarover gaat dit hoofdstuk.

1.2 Je persoonlijkheid

Werken aan:
- zelfkennis
- open en kritische houding

Mensen kunnen heel verschillend zijn. De een is netjes, terwijl de ander slordig is. De een is spontaan, de ander verlegen. Zo zijn er nog honderden manieren waarop mensen van elkaar kunnen verschillen. Als we het hebben over dit soort individuele verschillen, hebben we het over het begrip persoonlijkheid, dat ook wel wordt aangeduid als karakter of aard. De term persoonlijkheid doelt op dat wat kenmerkend is voor een mens: de stabiele kenmerken waarin hij verschilt van anderen (Larsen & Buss, 2010). Het is belangrijk om erachter te komen hoe je persoonlijkheid in elkaar zit. Weet je wie je bent, dan weet je ook wat er bij je past en wat juist niet, en dat inzicht helpt om je leven vorm te geven naar je eigen wensen.
Het kost echter tijd om te ontdekken wie je bent. Daar beginnen mensen vaak al jong mee. Zo zijn pubers vaak sterk met hun identiteit bezig. Maar ook volwassenen vragen zich geregeld af: wie ben ik eigenlijk? Omdat deze vraag zo belangrijk is, ontwikkelden psychologen verschillende theorieën en instrumenten om de persoonlijkheid in kaart te brengen en te meten. Een daarvan is het zogenaamde *Big Five*-model. Dit model onderscheidt vijf persoonlijkheidsdimensies. Deze dimensies zijn het resultaat van een veelheid aan studies naar persoonskenmerken, waarbij deze vijf de meest stabiele en betekenisvolle dimensies bleken te zijn. Goldberg, Norman en Schwartz (1980) waren de eersten die de dimensies benoemden als

de Big Five. Met 'big' wordt bedoeld dat de termen op een veelomvattend abstract niveau beschreven zijn.
Voor we ingaan op deze vijf persoonlijkheidsdimensies, willen we graag dat je opdracht 1.1 maakt.

Opdracht 1.1

De volgende persoonlijkheidstest is gebaseerd op een betrouwbare test van de Amerikaanse psycholoog Allan Shafer (1999). De test bestaat uit vijftien begrippenparen, gescheiden door een vijfpuntsschaal. Omcirkel het cijfer dat jouw mening het beste weerspiegelt. Geef steeds aan welke eigenschap het kenmerkendst is voor jou. Heb je dat gedaan, tel dan alle cijfers die je hebt omcirkeld bij elkaar op, apart voor de vragen met E, M, Z, S en O ervoor. Je krijgt aldus vijf scores. Noteer ze hier:

- E: ... punten
- M: ... punten
- Z: ... punten
- S: ... punten
- O: ... punten

Persoonlijkheidstest

Omcirkel steeds het cijfer dat jouw mening het beste weerspiegelt. Geef steeds aan welke eigenschap het kenmerkendst is voor jou.

E	verlegen	1	2	3	4	5	spontaan
E	stil	1	2	3	4	5	praat veel
E	in zichzelf gekeerd	1	2	3	4	5	sociaal
M	koppig	1	2	3	4	5	meegaand
M	wraakzuchtig	1	2	3	4	5	vergevingsgezind
M	onaardig	1	2	3	4	5	aardig
Z	lui	1	2	3	4	5	hardwerkend
Z	onverantwoordelijk	1	2	3	4	5	verantwoordelijk
Z	zwakke wil	1	2	3	4	5	gedisciplineerd
S	op zijn gemak	1	2	3	4	5	nerveus
S	ontspannen	1	2	3	4	5	gespannen
S	kalm	1	2	3	4	5	bezorgd
O	niet creatief	1	2	3	4	5	creatief
O	niet artistiek	1	2	3	4	5	artistiek
O	nuchter	1	2	3	4	5	fantasierijk

Met de uitkomsten van de persoonlijkheidstest analyseer je hoe jij in elkaar zit als het gaat om de Big Five. Dit zijn de vijf belangrijkste persoonlijkheidseigenschappen die psychologen tegenwoordig onderscheiden. De testuitslag vind je hierna.

Testuitslag

- *Extraversie (E)*. Is je score 8 of lager, dan ben je wat geslotener van aard dan de meeste mensen. Je bent graag alleen en voelt je niet zo op je gemak in gezelschap. Is je score 14 of 15, dan ben je juist heel spontaan. Meer dan anderen praat je graag, ben je vrolijk en ben je graag in het gezelschap van anderen. Ligt je score daartussenin, dan ben je gemiddeld extravert.
- *Mildheid (M)*. Is je score 8 of lager, dan houd je niet zo veel rekening met wat anderen willen. Ook al doe je dat niet bewust, je denkt meer aan jezelf dan aan anderen. Is je score 14 of 15, dan ben je een bijzonder aardig persoon. Je bent lief en behulpzaam en houdt rekening met andermans gevoelens. Ligt je score daartussenin, dan ben je gemiddeld mild.
- *Zorgvuldigheid (Z)*. Is je score 11 of lager, dan ben je wat minder ordelijk, planmatig en zorgvuldig dan de meeste mensen. Dat wil niet zeggen dat je per se een sloddervos bent of een onbetrouwbaar iemand, je bent alleen geen pietje-precies. Scoor je 14 of 15 punten, dan ben je juist wel heel zorgvuldig. Je bent netjes, betrouwbaar en gaat graag gestructureerd te werk. Heb je een score daartussenin, dan ben je gemiddeld zorgvuldig.
- *Emotionele stabiliteit (S)*. Is je score 11 of hoger, dan ben je emotioneel minder stabiel dan de meeste andere mensen: je bent gevoelig, ervaart veel emotionele ups en downs en schiet snel in de stress. Is je score 5 punten of lager, dan ben je emotioneel juist heel stabiel en stressbestendig. Ligt je score daartussenin, dan ben je emotioneel gezien redelijk stabiel.
- *Openheid (O)*. Is je score 12 of hoger, dan sta je open voor nieuwe ervaringen, andere denkbeelden en andere mensen en culturen. Is je score 6 of lager, dan ben je een nuchter iemand die met beide benen op de grond staat en die weinig behoefte heeft aan veranderingen. Ligt je score daartussenin, dan ben je gemiddeld open.

Of je nu hoge of lage scores hebt, het een is niet beter of slechter dan het ander. Je bent gewoon wie je bent. Wel kent elke persoonlijkheid zijn eigen valkuilen. Het heeft echter geen zin om jezelf te veranderen. Je persoonlijkheid ligt voor een groot deel vast en is voor zeker 50 procent aangeboren. Wat je wel kunt doen is de negatieve kanten van je persoonlijkheid leren te managen. Ben je bijvoorbeeld niet zo stressbestendig, dan heeft het geen zin om jezelf te willen veranderen in iemand met stalen zenuwen. Wel kun je jezelf aanleren om beter met stress om te gaan, bijvoorbeeld door even een time-out te nemen of een ontspanningsoefening te doen.

Opdracht 1.2

Uit onderzoek (Lewicki, 1983) blijkt dat bijna iedereen een vertekend beeld heeft van zichzelf. We zien vooral onze positieve of juist onze negatieve eigenschappen; de rest moffelen we weg. De kans is groot dat jij ook zo'n vertekend zelfbeeld hebt. Daardoor kan het gebeuren dat anderen een realistischer en objectiever beeld hebben van wie jij bent dan jijzelf.
Laat daarom nu de Big Five-test in opdracht 1.1 invullen door iemand die jou goed kent (zoals een familielid, collega, studiegenoot of vriendin). Laat die persoon van alle eigenschappen in de test aangeven hoe sterk die op jou van toepassing zijn. Leg de uitslagen dan naast elkaar: die van jou en die van de ander. Zijn er verschillen? Wat valt op? Heb je ook een blinde vlek voor bepaalde eigenschappen van jezelf?

Casus: botsende persoonlijkheden

Eric is fysiotherapeut in een ziekenhuis en werkt vooral op de afdeling orthopedie. Bij de ergotherapie is net een nieuwe stagiaire gestart die met alle disciplines een dagje meeloopt. Het is een vrolijke meid die hij al eens eerder heeft gezien op de afdeling. Vandaag loopt ze een middag met Eric mee. Hij heeft een leuk programma die middag, waarbij hij start met een onderzoek bij een nieuwe patiënt na een 'total hip'-operatie. Eric treft de stagiaire in de oefenzaal. De stagiaire steekt van wal en vertelt meteen honderduit over haar weekend. Eric kan er nog net tussenkomen om uit te leggen wat hij die middag gaat doen, en hij vertelt over de medische gegevens die hij heeft doorgekregen

van de patiënt met de 'total hip'. Ze gaan samen naar de patiënt toe.
Erics vaste patroon is dat hij, nadat hij zich heeft voorgesteld, direct met de anamnese en het onderzoek begint, zodat hij daarna een goede planning kan maken voor de therapie. De stagiaire stelt zich ook voor aan de patiënt en vertelt dat ze voor het eerst meeloopt en dat iedereen haar altijd erg gezellig vindt en heel geschikt voor dit werk. Ze wil weer een heel verhaal afsteken, maar gelukkig weet Eric haar af te kappen, zodat hij zijn anamnese kan afnemen. Af en toe onderbreekt de stagiaire hem, en daar heeft Eric moeite mee. Maar hij denkt: het is haar eerste keer, ze is vast zenuwachtig.
Als Eric klaar is met de anamnese, legt hij de stagiaire uit wat hij gaat doen in het onderzoek. Ondertussen merkt hij dat het geklets van de stagiaire toch op zijn zenuwen begint te werken. Hijzelf heeft een vaste manier van werken en gaat altijd meteen aan de slag. Het verbaast hem dat de stagiaire blijkbaar niet doorheeft dat mensen niet zitten te wachten op haar gebabbel. Ze zijn geïnteresseerd in wat er in de behandeling gaat gebeuren, niet in haar.

Weetje: Wist je dat je persoonlijkheid ook wordt bepaald door je plek in de geboorterij, ook al ben je allang volwassen? Zo blijkt uit onderzoek (zie Sulloway, 1995) dat:

- oudste kinderen vaak meer verantwoordelijkheidsgevoel hebben en hogere eisen stellen aan zichzelf dan andere mensen (dat maakt ze gevoeliger voor stress);
- tweede of middelste kinderen doorgaans beschikken over uitstekende sociale vaardigheden (ze hebben dan ook vaak meer vrienden dan andere mensen);
- jongste kinderen vaak creatiever, rebelser en sociaal vaardiger zijn dan anderen;
- enig kinderen vaak meer behoefte hebben aan aandacht en erkenning dan andere mensen.

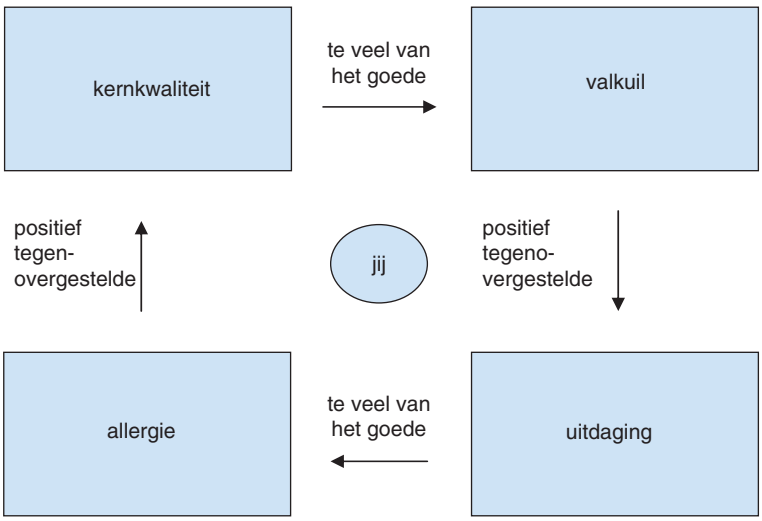
1.3 Ontwikkelpunten

Werken aan:
- zelfkennis
- open en kritische houding
- empathie

Een heel handige manier om je valkuilen beter te leren kennen, biedt het model van Daniel Ofman (2007). Dit model bestaat uit vier onderdelen.

– *Kernkwaliteit*. Dit is een belangrijke positieve eigenschap van jezelf, een eigenschap die tot de kern hoort van wie je bent. Voorbeelden zijn inlevingsvermogen, ordelijkheid, spontaniteit en zelfvertrouwen.
– *Valkuil*. Dit is een eigenschap die voortkomt uit een teveel van de kernkwaliteit. Is een kernkwaliteit bijvoorbeeld zelfvertrouwen, dan kan een valkuil arrogantie zijn of zelfoverschatting.
– *Uitdaging*. De positief tegenovergestelde kwaliteit van de valkuil. Is een valkuil bijvoorbeeld arrogantie, dan kan de uitdaging nederigheid zijn. Je uitdaging vormt een mooie aanvulling op je kernkwaliteit en voorkomt dat je in de valkuil terechtkomt.
– *Allergie*. Dit is gedrag van anderen dat je ergert. Het is de doorgeschoten uitdaging en tevens het tegenovergestelde van je kernkwaliteit. Is je uitdaging bijvoorbeeld nederigheid, dan kan je allergie afhankelijkheid zijn of onderdanigheid. Dat stoort je in anderen.

Vooral als je met mensen werkt, is het belangrijk om je allergie goed te begrijpen. Werken met mensen betekent immers dat je de ander moet helpen en dat dus ook moet willen. Maar als je je ergert, help je misschien met tegenzin of alleen omdat het 'moet'. Het wordt dan lastig om je in te leven in de ander en hem te helpen vanuit je hart. In figuur 1.1 zie je een schematische weergave van dit model.



Figuur 1.1
Model van Ofman.

Het model van Ofman maakt je valkuilen heel inzichtelijk. Het laat ook zien wat je te doen staat - je uitdaging - om te voorkomen dat je (te vaak) in je valkuil trapt. (In paragraaf 1.7 komen we nog op dit model terug als het gaat over ergernissen.)

Opdracht 1.3
Pak een vel papier en maak voor jezelf twee van de modellen zoals hiervoor beschreven: één voor je privéleven en één voor je studie of werk. Begin steeds bij je kernkwaliteit en vul vervolgens je valkuil, uitdaging en allergie in. Heb je dat gedaan? Stel dan voor elk van de twee uitdagingen uit de kernkwadranten een doel op. Wat ga je wanneer en hoe doen om aan deze uitdaging te werken?

1.4 Zelfvertrouwen

Werken aan:
- zelfkennis

Tot je persoonlijkheid behoort ook het zelfvertrouwen. In het Big Five-model maakt zelfvertrouwen onderdeel uit van de eigenschap emotionele stabiliteit. De hoeveelheid zelfvertrouwen die je hebt, drukt een heel belangrijke stempel op je leven. Daarom gaan we er hier wat dieper op in. Hoeveel zelfvertrouwen je hebt, bepaalt namelijk mede hoe je je voelt: energiek, ontspannen en vrolijk, of juist gestrest, ongelukkig en down. Heb je weinig zelfvertrouwen, dan is het bovendien veel lastiger om een eigen leven te leiden. Je twijfelt veel aan jezelf en bent bang om initiatief te tonen. Je trekt je het liefst terug in je schulp. Je hebt bovendien meer problemen in relaties met anderen.
Wie weinig zelfvertrouwen heeft, heeft bijvoorbeeld moeite om 'nee' te zeggen, om op te komen voor zijn wensen en om gevoelens te tonen. Kritiek voelt als een persoonlijke aanval en van complimenten word je verlegen. Met weinig zelfvertrouwen is het bovendien lastig om onbekenden aan te spreken, een praatje aan te knopen, een ruzie uit te praten en ga zo maar door. Je bent voortdurend bang dat mensen je niet aardig vinden of zullen afwijzen.

Dat heeft natuurlijk ook zijn weerslag op je werk: je laat mensen over je heen lopen. Ook kan een gebrek aan zelfvertrouwen zorgen voor slechte prestaties. Twijfel je of je het wel goed doet, dan kun je juist fouten gaan maken. Je wordt faalangstig en kunt, juist door die angst, gaan klungelen. Kortom: er zijn oneindig veel redenen om er-

voor te zorgen dat je genoeg zelfvertrouwen hebt. Dat wil niet zeggen dat je moet opscheppen over jezelf. Het betekent wel dat je jezelf leert waarderen, ook al ben je niet perfect. Het gaat erom dat het beeld dat je van jezelf hebt - je zelfbeeld - positief is.

Casus: doe ik het wel goed?

Sanne neemt in de vakantie waar in een eerstelijnspraktijk in het midden van het land. De fysiotherapeut voor wie ze waarneemt heeft een goede overdracht geschreven, waardoor ze vlot aan de slag kan bij de eerste twee patiënten. De derde patiënt is herstellende van een pseudoradiculair beeld en de klachten lijken voor 80 procent afgenomen. Sanne leest in de overdracht dat de fysiotherapeut de patiënt alleen behandelt met sederende massage en interferentie. Inhoudelijk heeft Sanne wat vraagtekens bij de behandeling in deze fase van het herstel. Die vraagtekens worden bevestigd bij het onderzoekje dat ze doet, waaruit blijkt dat de patiënt een redelijke mate van instabiliteit heeft in zijn onderrug.
Na de sessie raadpleegt ze een vriendin die eveneens fysiotherapeut is. Die zegt ook dat die massage niet de juiste behandeling lijkt. Gesterkt in haar bevindingen, stelt ze een andere behandeling voor aan de patiënt. Die wuift haar voorstel echter meteen weg: ‘Nee, die massages doen me juist goed! Ik krijg ze toch ook niet voor niks?’ Sanne voelt zich geïntimideerd en wordt weer onzeker. Misschien heeft ze het toch bij het verkeerde eind... De vaste fysiotherapeut zal toch ook wel weten wat hij doet? Met tegenzin pakt ze de fles massageolie en gaat aan de slag.

Opdracht 1.4

De volgende test is wetenschappelijk getoetst en wordt vaak gebruikt om zelfvertrouwen te meten: de *Rosenberg Self-Esteem Scale* (Rosenberg, 1965). Vul de test in en bereken je score. Lees daarna de testuitslag die daarbij hoort.

Test: hoeveel zelfvertrouwen heb jij?

	Mee oneens				Mee eens
1 Over het geheel genomen ben ik best tevreden met mezelf	1	2	3	4	5
2 Soms heb ik het gevoel dat ik nergens voor deug	1	2	3	4	5
3 Ik vind dat ik goede eigenschappen bezit	1	2	3	4	5
4 Ik kan allerlei dingen even goed als de meeste andere mensen	1	2	3	4	5
5 Ik vind dat ik weinig reden heb om trots op mezelf te zijn	1	2	3	4	5
6 Ik voel me af en toe echt nutteloos	1	2	3	4	5
7 Ik vind dat ik in vergelijking met anderen een waardevolle persoon ben	1	2	3	4	5
8 Ik zou willen dat ik wat meer respect voor mezelf kon opbrengen	1	2	3	4	5
9 Al met al kan ik mezelf niet anders zien dan als een mislukkeling	1	2	3	4	5
10 Ik sta positief tegenover mezelf	1	2	3	4	5

Let op: keer nu de scores op vraag 2, 5, 6, 8 en 9 om. Dus 1 = 5, 2 = 4, 3 blijft 3, 4 = 2 en 5 = 1. Tel daarna je punten op alle vragen bij elkaar op.

Testuitslag

- *35 punten of minder*. In vergelijking met andere Nederlanders heb je niet zo veel zelfvertrouwen. Dat wil zeggen: je bent je sterk bewust van je negatieve eigenschappen en tekortkomingen. Je vindt dat er nog een hele hoop aan je moet verbeteren voordat je de moeite waard bent. De kans is groot dat je je vaak minderwaardig en verlegen voelt.
- *36-43 punten*. Je hebt gemiddeld veel zelfvertrouwen. Alhoewel je jezelf best oké vindt, ben je nog niet helemaal tevreden over jezelf. Met sommige eigenschappen of tekortkomingen heb je moeite. Daarom zul je soms last hebben van een minderwaardig gevoel.
- *44 punten of meer*. In vergelijking met andere Nederlanders heb je veel zelfvertrouwen. Je bent trots op jezelf; ook al ben

je niet perfect en valt er misschien nog wel wat te verbeteren, je vindt dat je er mag zijn zoals je bent. Je zult niet zo vaak last hebben van een minderwaardig of verlegen gevoel.

Opdracht 1.5

Beantwoord voor jezelf de volgende vragen.

- Welke goede eigenschappen heb ik?
- Hoe moeilijk vind ik het om tegen mezelf te zeggen dat ik trots ben op mezelf?
- Hoe goed kan ik 'nee' zeggen als ik iets niet wil of kan?
- Wat vind ik niet goed genoeg aan mezelf? Zijn anderen het daarmee eens? Ben ik soms te kritisch op mezelf?
- Overschat ik mezelf weleens? En zo ja, hoe kan dat? Is mijn ego soms te groot?

Weetje: Uit onderzoek blijkt dat zelfvertrouwen voor ongeveer 30 procent is aangeboren (Larsen & Buss, 2010). De één komt dus zelfverzekerder ter wereld dan de ander. Daarnaast wordt iemands zelfvertrouwen bepaald door de opvoeding, vrienden en andere omgevingsinvloeden.

Spiegeleffect

Een kind ziet en waardeert zichzelf zoals anderen het zien en waarderen. Dit wordt ook wel het spiegeleffect genoemd. Groeit een kind op in een liefhebbende omgeving, dan zuigt het - als een spons - de positieve reacties van anderen in zich op. Het gaat automatisch positief over zichzelf denken en krijgt zelfvertrouwen. Heeft een kind kritische of afwijzende ouders, of wordt het gepest op school, dan ontwikkelt het een negatief beeld van zichzelf en wordt het zelfvertrouwen ondermijnd. Omdat het zulke negatieve reacties van anderen krijgt, denkt het kind dat het niet de moeite waard is.

Weetje: Van de vrouwen voelt 46 procent zich heel goed over zichzelf; 54 procent dus niet! (Dijkstra & Barelds, 2009).

Heb je genoeg zelfvertrouwen, dan wordt het gemakkelijker om jezelf te zijn bij anderen. Ken je mensen niet zo goed, dan is dat vaak nog lastig. Je wilt graag aardig gevonden worden of een goede indruk maken. Je doet je beter voor dan je bent. Naarmate je anderen beter kent, wordt het steeds makkelijker om jezelf te zijn. Als je jezelf bent bij anderen kost dat minder energie. Je hoeft dan niet steeds op je tenen te lopen, hetgeen voorkomt dat je doodmoe wordt.
Dat wil niet zeggen dat je altijd maar, ongeacht bij wie je bent, jezelf zou moeten of kunnen zijn. Soms is het nodig dat je je aanpast aan andere mensen. Stap je bijvoorbeeld met een slecht humeur uit bed, dan is het voor anderen niet echt prettig om jou tegen te komen. Blijf je chagrijnig, dan komt dat de sfeer thuis of op je werk niet ten goede, en dat is voor niemand prettig; ook niet voor jezelf. Je blijft langer in een slechte bui hangen. Gaat het om jezelf zijn, dan is dat dus geen must.

Tips voor meer zelfvertrouwen

1 Maak een lijst met tien positieve stellingen over jezelf die beginnen met 'ik'. Bijvoorbeeld: 'ik ben lief voor ouderen' of 'ik heb veel geduld'. Lees deze stellingen twee keer per dag hardop door. Je wordt je op die manier bewuster van je positieve kanten. Uit onderzoek (Lange e.a., 1998) blijkt dat je hierdoor een beter gevoel krijgt over jezelf en je zelfverzekerder voelt in het contact met andere mensen.
2 Denk je negatief over jezelf, veroordeel dat dan niet, want dan ga je nog meer van jezelf balen. Probeer je gedachten eens te accepteren en observeren. Het kan daarbij helpen om je een rivier voor te stellen. In die rivier drijven houtblokken waarin je gedachten gekerfd staan. Je neemt dat waar vanaf de wal. Denk maar: gut, daar komt er weer één voorbij drijven... Besef dat gedachten slechts gedachten zijn, niet meer en niet minder. Je bent alleen maar de denker. Dit helpt om boven negatieve gedachten over jezelf of anderen uit te stijgen. Negatieve gedachten zorgen er dan niet langer voor dat je je onzeker voelt en nergens meer zin in hebt. Je kunt dan

gewoon doen wat je wilt, ook al spoken er negatieve gedachten door je hoofd.

3 Je gedachten accepteren wil overigens niet zeggen dat je er niet kritisch over mag zijn. Vraag je eens af of die gedachten wel terecht zijn. Overdrijf je niet? Welk bewijs heb je voor en welk bewijs tegen de negatieve gedachten over jezelf? Denk je bijvoorbeeld dat je niet intelligent genoeg bent om een bepaalde opleiding te volgen? Dan kan het bewijs voor die negatieve gedachte zijn dat je in het verleden altijd maar zesjes haalde. Maar verzamel nu ook eens bewijs tegen je negatieve gedachte. Bijvoorbeeld het feit dat je wel goed bent in de braintrainer, dat mensen jouw mening vragen bij het oplossen van bepaalde problemen en dat je veel gemotiveerder bent dan vroeger.

4 Meer zelfvertrouwen krijg je ook door dingen te ondernemen waar je tegen opziet of die je niet goed durft. Bijvoorbeeld alleen naar de bioscoop gaan of een praatje houden voor een groep mensen. Laat je daarbij niet ontmoedigen door die ene keer dat je bijvoorbeeld wel alleen naar de bioscoop ging en het gevoel had dat anderen je aanstaarden. Geef jezelf de kans te ontdekken dat je meer kunt dan je denkt.

5 Accepteer complimenten. Onzekere mensen wuiven complimenten vaak weg ('Dat stelde niks voor'). Doe dat niet meer. Maakt iemand een compliment, zeg dan gewoon: 'Dank je wel', of: 'Dank je wel, daar ben ik inderdaad trots op.' Laat het compliment op je inwerken en geniet ervan. Vraag bij een compliment ook eens door. Wat vond men precies zo goed aan wat jij deed? Op die manier krijg je meer zicht op jezelf.

1.5 Waarden

Werken aan:
- zelfkennis
- planmatigheid

Niet alleen je persoonlijkheid maakt je tot de unieke persoon die je bent. Ook wat je belangrijk vindt, doet dat. De dingen in het leven die je belangrijk vindt, worden ook wel waarden genoemd. Waarden zijn bijvoorbeeld vriendschap, geld, veiligheid, kinderen, gezinsgeluk en werken. Het zijn al die dingen die je belangrijk vindt en waar je warm voor loopt. Waarden lopen als een rode draad door je leven. Zo zie je bijvoorbeeld bij veel schrijvers dat ze als kind al een dagboek bijhielden of plezier beleefden aan het schrijven van een opstel. En iemand die vrienden belangrijk vindt, heeft bijvoorbeeld altijd al veel vrienden gehad.

Het is belangrijk om je bewust te zijn van je waarden. Net zoals voor de persoonlijkheid geldt: weet je wat jouw waarden zijn, dan wordt het makkelijker om je leven op een manier in te richten die bij jou past.

Casus: werken volgens je waarden

Ronald werkt al tien jaar in de eerste lijn als fysiotherapeut. In de praktijk ziet hij veel patiënten met nek- en rugklachten, zo'n 80 procent van de gevallen. Verder bestaat zijn patiëntenpopulatie uit mensen met aandoeningen aan de extremiteiten. De leeftijd van zijn patiënten varieert van veertig tot tachtig jaar.
Onlangs zat Ronald in een dip: hij had het gevoel dat hij in het werk niet helemaal vond wat hij zocht en overwoog zich te laten omscholen tot iets totaal anders. Wat dat dan moest zijn, wist hij nog niet. Misschien iets in de topsport, sportcoach bijvoorbeeld? Hij komt uit een topsportfamilie en hij merkte dat, ook in zijn vrije tijd, sport hem steeds trok. Zijn badmintonclub was net gepromoveerd naar de topklasse en als hij daar niet te vinden was, dan was hij wel bij het volleybal. In zijn werk kon hij die ambitie niet kwijt.
Na een hoop gepieker besloot hij hulp te zoeken bij een loopbaancoach. Na een paar gesprekken realiseerde hij zich dat hij zich niet per se hoefde om te scholen. Ook in zijn huidige beroep kon hij zijn ambitie in de topsport kwijt. In overleg met de praktijkhouder is hij nu iets minder bij de directe patiëntenzorg betrokken. In de tijd die is vrijgekomen, zet hij een samenwerkingverband op met de badmintonclub, waarbij hij een eerste aanspreekpunt is voor de club. Hij ontwikkelt een programma voor de trainers, zodat de trainingen zijn afgestemd op de belastbaarheid van de badmintonners. Extra aandacht heeft hij voor revaliderende badmintonners, omdat het risico bestaat dat die hun sport te snel of niet gedoseerd hervatten.
De samenwerking verloopt voorspoedig en zowel de club als de spelers zijn erg enthousiast over de deskundige begeleiding. Daarbij is het voor de praktijk goede reclame: ze kunnen zeggen dat ze samenwerken met een sportgeoriënteerde fysiotherapeut! De volleybalclub wil ook al met Ronald komen praten over een mogelijke samenwerking... Ronald verbaast zich er achteraf over hoe een balletje kan rollen. Hij had dit veel eerder moeten doen.

Tabel 1.1 Overzicht van waarden

financiële zekerheid	reizen	sportiviteit	verwondering
orde	plezier	humor	natuur
rechtvaardigheid	avontuur	afwisseling	zelfontplooiing
rust	succes	intellectuele stimulatie	passie
gelijkheid	tolerantie	sociale contacten	gezinsgeluk
betrouwbaarheid	waardering	zelfstandigheid	betrokkenheid
zekerheid	perfectie	vrijheid	samenwerken
aanzien genieten	deskundigheid	creativiteit	eerlijkheid
kinderen	balans	vrije tijd	werken
solidariteit	hulpvaardigheid	kinderen	tradities
status hebben	geld	vooruitgang	harmonie
liefde	vriendschap	schoonheid	medeleven
gezondheid	creativiteit		

Opdracht 1.6

Deze opdracht is bedoeld om inzicht te krijgen in de waarden die voor jou belangrijk zijn. In tabel 1.1 zie je allerlei waarden staan. Omcirkel de tien waarden die voor jou de belangrijkste zijn en rangschik ze zodat de belangrijkste waarde een 1 krijgt. De tabel is echter niet volledig, want er zijn nog veel meer dingen die je belangrijk kunt vinden. Mis je een belangrijke waarde, noteer die dan in een van de lege hokjes.

Opdracht 1.7

Ga na in hoeverre de tien gekozen waarden terugkomen in je leven.

- *Privéleven*. Waarin zie je de waarden die jij belangrijk vindt terug? Ben je daar tevreden mee? Aan welke waarde zou je meer aandacht willen besteden? Hoe zou je dat kunnen doen?
- *Werk*. Waarin zie jij de waarden die je belangrijk vindt terug? Ben je daar tevreden mee? Aan welke waarde zou je meer aandacht willen besteden? Hoe zou je dat kunnen doen?

Tips voor het vinden van waarden

Soms kan het lastig zijn om nu precies aan te geven wat je belangrijk vindt. In dat geval kunnen de volgende oefeningen helpen.

- *Stel je voor dat je nog maar vijf jaar te leven zou hebben.* Het is geen prettige gedachte, maar wel een behulpzame: vanzelf komen dan de dingen bovendrijven die je echt belangrijk vindt. Zijn het dingen die je normaal gesproken voor je uitschuift? ('Komt nog wel een keer...') Stel die dingen dan niet langer uit, maar maak er werk van.
- *Stel je voor dat je je tachtigste verjaardag viert.* Je bent nog lekker gezond en je familie heeft een feestje gebouwd om je leven te vieren en je te laten zien hoeveel ze van je houden. Je wordt gevraagd iets over je leven te vertellen. Wat zou je dan graag willen vertellen? Hoe zou je willen dat mensen tegen je aankijken? Wat wil je voor anderen hebben betekend? Wat wil je bereikt hebben? Begin nu met het realiseren van de persoon die je wilt zijn als je tachtig bent.

Je leeft en werkt naar je persoonlijke waarden, als:

- je de tijd vergeet als je bezig bent;
- je de energie voelt bruisen als je bezig bent;
- je blijvend enthousiast bent over wat je doet;
- je je zelfverzekerd, vrolijk en krachtig voelt bij wat je doet;
- je activiteiten je gedachten op een positieve manier bezighouden.

Mensen die hun hart niet volgen, die niets of te weinig doen met hun waarden, kunnen een leeg gevoel krijgen van binnen. Je kunt het gevoel krijgen dat je leven weinig zin heeft en je afvragen waar je het eigenlijk allemaal voor doet. Terugkijkend kun je spijt hebben dat je 'er niet voor gegaan bent'. Spijt hoort bij het leven: iedereen maakt nu eenmaal fouten. Maar zou het niet mooi zijn als je een deel van die fouten zou kunnen voorkomen? Dat doe je door je waarden te volgen. Je blijft dan trouw aan jezelf.
Merk je dat je te weinig doet met je waarden, dan hoef je niet meteen je leven om te gooien. Je kunt het ook zoeken in de kleine dingen. Om meer liefde in je leven te brengen, hoef je bijvoorbeeld niet per se op zoek naar een (andere) partner. Je kunt ook de mensen die je kent met meer aandacht en liefde benaderen. Je krijgt dan vanzelf ook meer liefde terug. En heb je meer behoefte aan creativiteit in je

leven? Dan kun je bijvoorbeeld vaker met je kleine neefje gaan knutselen of een schilderworkshop volgen.

Weetje: Uit onderzoek (Dijkstra & Barelds, 2009) blijkt dat 65 procent van de Nederlandse vrouwen spijt heeft van iets dat ze verkeerd hebben gedaan in hun leven. Hoe meer spijt een vrouw heeft, hoe slechter bovendien haar gezondheid. Hebben vrouwen vooral spijt van dingen die ze níet hebben gedaan, mannen hebben juist vaker spijt van (domme) dingen die ze wél hebben gedaan.

1.6 Omgaan met andere mensen

Werken aan:
- communicatief vermogen
- zelfkennis

Je bent niet alleen op de wereld. Gelukkig maar, want mensen zijn van nature sociale dieren. We hebben anderen nodig om ons lekker te voelen, zowel in goede als slechte tijden. Gaat het goed, dan zoeken we gezelligheid bij elkaar. Gaat het slecht, dan zoeken we anderen op om getroost te worden of over onze problemen te praten. Deze anderen zijn vaak familieleden, vrienden of een partner. Soms ook zijn het mensen die wat verder van je af staan: iemand waarmee je contact legt in een chatbox, een collega of de buurvrouw. Ook bij hen vind je aandacht, tijd voor een praatje of een arm om je schouder.

Iedereen heeft dus andere mensen nodig, ook mensen die introvert of individualistisch ingesteld zijn of die door anderen worden bestempeld als einzelgänger. Mensen die werkelijk geen behoefte hebben aan sociale contacten zijn uitzonderingen; ze bestaan wel, maar zijn psychisch niet helemaal gezond.

SOS!
Sociale contacten zijn letterlijk van levensbelang. Zo blijkt uit onderzoek (Berkman & Syme, 1979) dat mensen met weinig contacten eerder eenzaam en depressief worden, een grotere kans hebben om dood te gaan of om opgenomen te worden in een psychiatrische inrichting, en een grotere kans hebben op hart- en vaatziekten.

Wat is normaal?

Hoeveel vrienden 'moet' je hebben? Dat is een kwestie van smaak. De een heeft meer behoefte aan gezelschap dan de ander. Uit onderzoek (Stevens & Westerhof, 2006) blijkt echter dat, gemiddeld genomen, mensen zo'n zeven mensen om zich heen hebben met wie ze echt vertrouwd zijn en waar ze geregeld contact mee hebben. De partner, kinderen en enkele familieleden maken daarvan vaak onderdeel uit. Gemiddeld genomen behoren ook één tot twee vrienden (dus niet-familieleden) tot deze selecte groep.

Sociale contacten maken alleen gelukkig en gezond als ze goed verlopen. Zijn er conflicten, word je gepest of hoor je er bijvoorbeeld niet bij, dan lijd je daar onder. Hoe ontwikkel je de vaardigheden die hiervoor nodig zijn? Had je ouders die het goede voorbeeld gaven, dan heb je geluk. Maar kom je uit een gezin waarin veel werd gerurzied of weinig werd gepraat, dan kan het zijn dat je het moeilijk vindt om op een constructieve manier met anderen om te gaan.

Opdracht 1.8

De bestuurskundigen William Snavely en John McNeill (2008) onderscheiden vier manieren om met anderen om te gaan, ofwel sociale stijlen. Elke stijl heeft voor- en nadelen. Deze opdracht gaat over het ontdekken van jouw sociale stijl. Vraag nu eens aan twee mensen - medestudenten, collega's of familieleden - om over jou de volgende vragen te beantwoorden.

Sociale-stijlentest

Laat mensen steeds aangeven hoe vaak jij onderstaand gedrag laat zien.

Jij bent iemand die:	nooit	soms	geregeld	vaak
de leiding neemt	☐	☐	☐	☐
assertief is	☐	☐	☐	☐
zich laat gelden	☐	☐	☐	☐
risico's durft te nemen	☐	☐	☐	☐
lef heeft	☐	☐	☐	☐
zelfverzekerd is	☐	☐	☐	☐

een sociaal persoon is	☐	☐	☐	☐
een warm persoon is	☐	☐	☐	☐
zegt wat hij voelt of denkt	☐	☐	☐	☐
hartelijk is	☐	☐	☐	☐
gemakkelijk in de omgang is	☐	☐	☐	☐
open is	☐	☐	☐	☐

Kijk nu naar de hokjes die je hebt aangekruist. Als je kijkt naar de cursieve eigenschappen, zijn daar meestal de twee linkerhokjes (eerste en/of tweede hokje) of meestal de twee rechterhokjes (derde en/of vierde hokje) aangekruist? En hoe zit dat met de onderstreepte eigenschappen?

Uitslag

- Cursieve eigenschappen: meestal eerste en/of tweede hokje aangekruist; onderstreepte eigenschappen meestal eerste en/of tweede hokje aangekruist: je hebt een analytische sociale stijl.
- Cursieve eigenschappen: meestal eerste en/of tweede hokje aangekruist; onderstreepte eigenschappen meestal derde en/of vierde hokje aangekruist: je hebt een vriendelijke sociale stijl.
- Cursieve eigenschappen: meestal derde en/of vierde hokje aangekruist; onderstreepte eigenschappen meestal eerste en/of tweede hokje aangekruist: je bent een leidende sociale stijl.
- Cursieve eigenschappen: meestal derde en/of vierde hokje aangekruist; onderstreepte eigenschappen meestal derde en/of vierde hokje aangekruist: je hebt een expressieve sociale stijl.

Deze typen hebben de volgende kenmerken.

- Het *analytische type* is gesloten en onopvallend. In gezelschap houdt dit type zich vaak op de achtergrond. Anderen kunnen denken dat hij saai of ongeïnteresseerd is, maar dat is onterecht. Er gaat van alles in zijn hoofd om, alleen laat dit type dat niet merken. De kracht van mensen die tot dit type behoren, is dat ze verstandig zijn. Ze denken na voor ze iets zeggen en nemen geen impulsieve beslissingen waar ze later spijt van hebben. Hun valkuil is echter onzekerheid. Ze zijn vaak wat verlegen en bang om zichzelf te zijn. (Herken je

jezelf in dit type, dan is jouw uitdaging om te werken aan je zelfvertrouwen; zie ook paragraaf 1.5.)

- Het *vriendelijke type* is behulpzaam en aardig. Mensen die tot dit type behoren, doen anderen graag een plezier. Ze hechten veel waarde aan harmonie. De kracht van personen die tot dit type behoren, is dat ze geliefd zijn bij anderen; mensen zijn daardoor graag bij hen. Hun valkuil is dat ze weinig assertief zijn. In het contact met anderen laten ze nogal eens over zich heen lopen en vinden ze het moeilijk om nee te zeggen. (Herken je jezelf in dit type, dan is jouw uitdaging om in het contact met anderen sterker te worden. Zeg vaker nee en ga conflicten niet of niet te veel uit de weg. Dat kan moeilijk voor je zijn, maar het is wel belangrijk, wil je niet over je grenzen gaan.)
- Het *leidende type* is daadkrachtig en weet wat hij wil. Mensen die tot dit type behoren, zijn niet bang om initiatief te nemen en gaan voortvarend te werk. De kracht van mensen die tot dit type behoren, is dat ze veel gedaan krijgen en daardoor van anderen veel waardering ontvangen. Hun valkuil is dat ze te weinig van zichzelf laten zien. Ze denken dat ze altijd sterk moeten zijn en daardoor komt hun zachte kant niet altijd goed tot zijn recht. Daardoor kunnen anderen dit type kil of bazig vinden. (Herken je jezelf in dit type, dan is jouw uitdaging om in het contact met anderen meer je kwetsbare kant te laten zien. Vertel over je gevoelens en leef wat vaker mee met anderen. Je komt dan iets beter in balans.)
- Het *expressieve type* is spontaan, daadkrachtig en sociaal voelend. Mensen die tot dit type behoren, houden van mensen en vinden het leuk om anderen te coachen, stimuleren of leiden. De kracht van deze mensen is dat ze een goede balans hebben gevonden tussen zichzelf en anderen. Ze willen er voor anderen zijn, maar niet ten koste van zichzelf. Dit type kent eigenlijk geen (grote) valkuil op sociaal gebied. Zoals gezegd, hij is in balans. Maar natuurlijk heeft iedereen valkuilen, ook het expressieve type. Die liggen bij dit type waarschijnlijk op een ander gebied dan in de omgang met anderen.

Opdracht 1.9

Bedenk twee voorbeelden uit je eigen leven die de valkuil van jouw sociale stijl illustreren. Beschrijf wat er gebeurde. Bedenk je ook wat je zou kunnen doen als die of een soortgelijke situatie zich nog eens zou voordoen. Wat zou je kunnen doen om niet weer in die valkuil te trappen? Bedenk per situatie twee maatregelen.

Casus: de valkuil van het analytische type

De praktijk waar Jacqueline maat is, is nog maar twee jaar oud, maar al flink in beweging. De nieuwbouwwijk waar ze zich vestigden blijft uitbreiden met een breed scala aan doelgroepen. Gezien deze ontwikkelingen zijn er een paar nieuwe collega's aangenomen. Een daarvan is Robbert, een jonge vent nog; net cum laude afgestudeerd. Jacqueline heeft hoge verwachtingen van hem.

In eerste instantie raakt ze teleurgesteld in Robbert. Tijdens maatschapoverleg zegt hij namelijk maar weinig. Ook lijkt hij liever alleen te werken dan samen. Probeert ze een praatje te maken, bijvoorbeeld over wat hij in het weekend gedaan heeft, dan reageert Robbert altijd vriendelijk, maar ook wat formeel en stijfjes. Hij vertelt dan weinig over zichzelf. Jacqueline krijgt al met al maar weinig hoogte van hem. Wat speelt zich toch af in dat koppie? denkt ze dan. Maar op zijn werk met patiënten valt niets aan te merken. Hij stelt de juiste diagnoses en zijn behandelingen lopen goed.

In de loop van de tijd leert ze Robbert beter kennen en steeds meer waarderen. Ze ontdekte dat hij liever eerst observeert en nadenkt voor hij iets zegt. Anders dan bij sommige collega's die soms impulsief iets roepen dat ze niet kunnen waarmaken, weet je bij Robbert wat je aan hem hebt. Hij begint zich na een tijdje ook steeds meer op zijn gemak te voelen in de praktijk; hij moest echt even zijn draai vinden. In de omgang wordt hij wat losser en hartelijker. Na een half jaar, tijdens een functioneringsgesprek, zegt Jacqueline tegen Robbert: 'Ik moest wel even aan je wennen. Maar nu ben ik blij dat je bij ons team hoort!' Robbert begint te blozen: hij weet van zichzelf ook wel dat hij niet altijd de makkelijkste is. Maar hij is blij dat hij nu zijn plekje heeft gevonden.

1.7 Emotionele intelligentie

Werken aan:
- communicatief vermogen
- empathie
- zelfkennis

In de gezondheidszorg heb je voortdurend te maken met emoties, van anderen, maar ook van jezelf. Je kunt je eigen emoties niet uitschakelen. Wat anderen doen en zeggen, laat je nu eenmaal niet onverschillig. Dat kan heel positief uitpakken. Als fysiotherapeut kun je bijvoorbeeld te maken hebben met een patiënt die in een goeie bui is en optimistisch en vrolijk. Van zo'n patiënt kun je, vaak zonder dat je het doorhebt, een goed humeur krijgen. Dit fenomeen wordt ook wel emotionele besmetting genoemd: je besmet elkaar met positieve emoties. Maar omgekeerd kan ook. Is iemand verdrietig, bang, boos of gestrest, dan kan deze persoon jou dat gevoel ook bezorgen. Is de ander gestrest of bang, dan word jij dat ook. Mensen kunnen elkaar wat dat betreft enorm opfokken. Je kunt ook negatieve emoties ervaren als reactie op wat de ander doet. Een patiënt is bijvoorbeeld ongemotiveerd om zijn oefeningen te doen of begrijpt keer op keer je uitleg niet. Dat kan je irriteren of je kunt er boos om worden. Kortom: in de omgang met anderen spelen onze emoties voortdurend een rol.

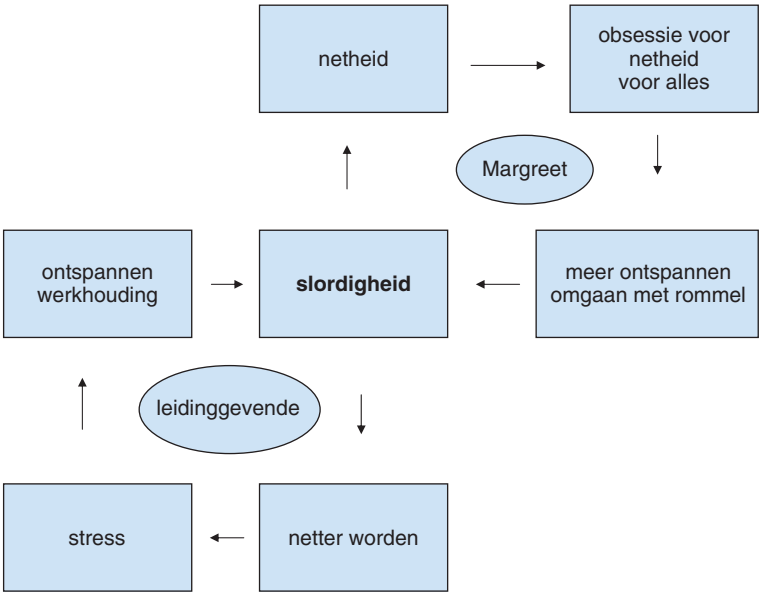
Gaat het over omgaan met andere mensen, dan wordt ook weleens gesproken over emotionele intelligentie. Daniel Goleman, de psycholoog die dit begrip in de jaren negentig introduceerde, verstaat onder emotionele intelligentie onder meer het bewust zijn van en het herkennen van gevoelens bij jezelf en anderen. Je laat je niet overspoelen door eigen of andermans emoties, maar weet deze in goede banen te leiden. Emotionele intelligentie heeft weinig te maken met de 'gewone' cognitieve intelligentie die bijvoorbeeld nodig is om hoge schoolcijfers te halen of complexe rekensommen te maken. Emotionele intelligentie is belangrijk in de omgang met mensen, vooral als er problemen, stress of irritaties spelen. Dan is het immers moeilijk om je niet te veel te ergeren aan anderen, om anderen niet te beschuldigen of ruzie te maken.

We beperken ons hier tot het omgaan met irritaties, omdat veel mensen juist daarmee de meeste moeite hebben. Erger je je aan iemand, dan heb je de neiging om boos te worden en het conflict op te zoeken. Dat is niet altijd verstandig. Het verpest de sfeer en zeker als het gaat om iets kleins zijn ergernissen vaak geen ruzie waard. Bovendien kunnen mensen er niet altijd iets aan doen dat ze zich irritant gedragen. Stel dat je een probleem moet oplossen samen met iemand die minder intelligent is dan jij. Dan kun je je daaraan ergeren, maar het zal weinig helpen. Die ander kan er bovendien niets

aan doen. Maar hoe ga je er dan wel mee om? Ergernissen inslikken is immers ook niet prettig en gezond.

Casus: mens erger je niet!
Sinds zo'n twee jaar werkt Margreet als fysiotherapeut in het verpleeghuis. Het team bestaat uit acht parttime werkende fysiotherapeuten en een leidinggevende. De leidinggevende is ook fysiotherapeut en behandelt ook een dag patiënten om op die manier voeling te houden met de praktijk. Margreet heeft het naar haar zin in het team, maar kan zich enorm storen aan haar leidinggevende. Wat haar het meest irriteert, is dat hij nogal slordig is in zijn werk. Zelf is ze heel netjes en ruimt ze altijd alles op, zodat collega's geen last van haar spullen hebben. Maar als haar baas de oefenruimte of één van de cabines heeft gebruikt, laat hij een spoor van rommel achter. Overal ligt wel wat: gebruikte lakens, oefenballen, matten, enzovoort. Als je dan na hem in die ruimte komt, kun je eerst opruimen. Asociaal vindt ze het: hoe kan iemand zo onattent zijn? Ook in zijn kantoor is het een zootje, vindt Margreet. Hij heeft niet eens een fatsoenlijke vergadertafel en hij heeft altijd stapels papier op zijn bureau liggen. Hoe kun je daar nu wijs uit worden? Ze begrijpt er niets van.
Maar voor de afdeling is hij niet slecht. Sinds zijn aantreden is de afdeling fysiotherapie veel zichtbaarder geworden voor de patiënten, maar ook vooral voor de andere disciplines. De fysiotherapie wordt veel vaker ingeschakeld, adviezen worden gevraagd aan de fysiotherapeuten en in multidisciplinaire overleggen is het behandelplan van de fysiotherapeut meestal het vertrekpunt voor de revalidatie van de patiënt. Daarnaast heeft hij een poli opgericht, waardoor er drie nieuwe collega's konden worden aangenomen. Rationeel weet ze dus wel: het is een goede leidinggevende. Maar toch... die rommel blijft haar steken.

In paragraaf 1.3 bespraken we het model van Ofman. In dat model stond het kwadrant linksonder voor je allergie, ofwel gedrag van anderen waaraan je je ergert. Vaak is het zo dat de allergie van de een juist de valkuil van de ander is. Je kunt dat goed zien als je het model van Ofman 'verdubbelt'.
Laten we nog even teruggaan naar de casus van Margreet. Zij ergert zich aan haar baas omdat ze deze zo slordig vindt. Dan krijg je een



Figuur 1.2
Dubbelmodel van Ofman.

model zoals in figuur 1.2. Dit dubbelmodel geeft een heel interessante kijk op ergernissen.
Het model geeft de volgende handvatten om met ergernissen om te gaan.

– *Bezie het positief.* Datgene waaraan jij je ergert in de ander, kun je zien als een doorgeschoten positieve eigenschap. Zo zou Margreet in de casus de slordigheid van haar baas kunnen zien als een doorgeschoten vorm van ontspannenheid. Dit inzicht helpt om milder naar hem te kijken en vermindert haar ergernissen.
– *Steek de hand in eigen boezem.* Erger je je aan het onderdanige gedrag van een ander, dan ligt dat hoogstwaarschijnlijk niet alleen aan de ander. Misschien ben je wel de enige die zich hieraan ergert of maken anderen zich hier lang niet zo druk om als jij ('Wat kan mij dat nou schelen'). In de casus is slordigheid de allergie van Margreet. Dat kan komen doordat haar baas inderdaad een sloddervos is, maar ook doordat Margreet te veel oog heeft voor en belang hecht aan netheid. Op bepaalde momenten mist ze ontspannenheid (haar uitdaging).
– *Werk aan je uitdaging.* Als jij je anders opstelt - namelijk door je uitdaging aan te gaan - zal je ergernis verminderen. Zo zal Margreet zich veel minder ergeren aan de slordigheid van haar baas als ze wat meer ontspannen zou omgaan met rommel, bijvoorbeeld door er ook eens om te lachen of te denken: 'Hoe erg is dat nu helemaal?'

Deze handvatten helpen je om weer echt contact te maken met de ander en om onderlinge verschillen te overbruggen. Het zorgt ervoor dat je ook mensen die heel anders zijn dan jij positief en met een warm hart tegemoet kunt treden. Laat je je niet langer leiden door je allergieën, dan overstijg je jezelf: je kunt mensen benaderen vanuit hun mens-zijn in plaats vanuit jouw subjectieve kijk op de wereld. Het mooie is bovendien dat je voor de genoemde actiepunten de ander niet nodig hebt. Want dat is wat we normaal gesproken vaak proberen te doen: de ander beschuldigen of bekritiseren en controleren, zodat deze zijn irritante gedrag verandert. Het probleem daarmee is dat mensen zich niet laten 'controleren' en jij niet kunt bepalen wat de ander doet.

Opdracht 1.10

Denk aan een recente situatie waarin je je ergerde aan het gedrag van iemand anders. Maak daarvoor een dubbelkernkwadrant. Vul eerst de ergernis in (dus jouw allergie en de valkuil van de ander) en vul dan de andere kwadranten in. Beantwoord nu de volgende vragen bij het model.

- Bij je allergie: in hoeverre komt deze ergernis voort uit mijn eigen overgevoeligheid?
- Bij je uitdaging: wat kan ik voortaan doen om me minder te ergeren? Bedenk twee concrete maatregelen voor jezelf.

Uiteraard komt vervelend of irritant gedrag van iemand anders niet altijd voort uit je eigen allergie of overgevoeligheid. Soms is gedrag gewoon irritant: iemand komt voortdurend te laat, is bot in de omgang of loopt de kantjes eraf. Misschien maakt de baas van Margreet er wel echt een enorme rotzooi van. Het gaat erom dat je eerst even naar jezelf kijkt en niet automatisch het balletje bij de ander legt. Een aanwijzing dat gedrag daadwerkelijk irritant is, is als anderen zich er ook aan ergeren.

Komen ergernissen niet alleen maar voort uit je eigen overgevoeligheid, dan kun je er iets van zeggen. Of het een goed idee is om dat te doen, hangt ervan af waaraan je je precies ergert. Gaat het om iemands gedrag, dan kun je daar gerust iets van zeggen, bijvoorbeeld als iemand niet opruimt of je verjaardag vergeet. Gaat het echter om onveranderbare zaken, zoals iemands persoonlijkheid of uiterlijk, doe dat dan liever niet. Je kunt niet van iemand vragen dat hij bijvoorbeeld intelligenter wordt.

In dat geval zul je moeten accepteren dat je niet altijd met iedereen goed kunt opschieten. Dat is niet altijd gemakkelijk. Het helpt dan als je ergernissen kunt relativeren ('Er zijn ergere dingen') of wat meer let op wat iemand wél goed doet. Zit elkaar bovendien niet te veel op de lip. Ergernissen worden namelijk groter als je elkaar te veel ziet.

Tips voor tact

Veel ruzies ontstaan doordat mensen ergernissen op een onhandige manier brengen ('Heb je nou nóg niet ...?', of: 'Hou nou eens op met dat ...'). Met de zogenaamde XYZ-formule kun je dit voorkomen. Benoem het *gedrag* (X) van de ander dat je stoort en speel het niet op de persoon. Benoem de *situatie* (Y) waar of wanneer de ander dit gedrag vertoonde en vertel welke *gevoelens* (Z) dat bij jou veroorzaakte.
Stel dat je collega zijn papierwerk niet goed in orde heeft en jij draagt daar de vervelende gevolgen van. Dan kun je bijvoorbeeld zeggen: 'Dat je de papieren gisteren niet hebt bijgehouden, vind ik vervelend. Het bezorgt mij extra werk. Ik krijg het gevoel dat je geen rekening houdt met mij. En dat vind ik erg jammer.' Je boodschap is dan heel duidelijk - je collega weet precies wat je vervelend vond en wat dat met je deed. Bovendien is de kans dat je collega zich aangevallen voelt veel kleiner dan als je boos wordt ('Wat heb jij er een rommeltje van gemaakt!'). Heb je gezegd wat je dwarszit, zeg dan ook wat je graag zou willen. Stel geen eisen, geen ultimatum en uit geen dreigementen, maar beschrijf simpelweg je wensen ('Ik zou graag willen dat je de papieren elke dag bijhoudt').
Om te krijgen wat je wilt, is het overigens lang niet altijd nodig dat je kritiek openlijk brengt. Kritiek kun je indirect brengen en tactisch 'verpakken'. Je kunt het ook luchtig houden en als dat gepast is er een grapje over maken ('Wat een mooie chaos hier! Knap hoor, dat je hier nog iets kunt vinden!').

Opdracht 1.11

Denk eens aan de laatste keer dat je je flink ergerde. Wanneer was dat? Wat gebeurde er? Wat heb je met die ergernis gedaan? Schrijf eens op hoe je die ergernis had kunnen aankaarten met behulp van de XYZ-formule.

1.8 Heet of koud?

Werken aan:
- planmatigheid
- empathie
- zelfkennis

Volgens de Amerikaanse psychologen Janet Metcalfe en Walter Mischel beschikken mensen over twee psychologische systemen: een 'heet' en een 'koud' systeem. Deze twee systemen bespreken we hier omdat ze voor een groot deel bepalen welke keuzes je maakt en hoe verstandig die zijn. Het hete systeem wordt snel en automatisch geactiveerd in reactie op prikkels uit de omgeving. Je ziet bijvoorbeeld iets lekkers of leuks (zoals een patatje of trendy spijkerbroek) en wilt het hebben. Dit systeem werkt heel primair en gevoelsmatig, ook op negatieve prikkels. Het zet je er bijvoorbeeld toe aan om iemand op wie je boos op bent te slaan. Het koude systeem is langzamer en bewuster. Het is ons verstand, dat ervoor zorgt dat we kunnen plannen, logisch kunnen nadenken en niet meteen toegeven aan de impulsen van het hete systeem.
Uit onderzoek blijkt dat je de twee systemen kunt terugvinden in de hersenen. Het hete systeem is te vinden in het limbisch systeem, waaronder bijvoorbeeld de amygdala valt. Daar zetelen onze emoties en impulsen. Het koude systeem zit in onze prefrontale cortex, ofwel het deel van de hersenen waarmee we kunnen plannen, analyseren en anticiperen op gebeurtenissen in de toekomst ('Als ik hem nu een mep verkoop, wordt de situatie alleen maar erger'). Dit hersengebied remt onze impulsen en zorgt dat we eerst nadenken voordat we iets (onverstandigs) doen.

Het koude systeem ontwikkelt zich later dan het hete systeem. Zo zijn kinderen onder de vier praktisch niet in staat de bevrediging van behoeften uit te stellen: hebben ze honger of moeten ze naar de wc, dan moet dat nú. Op volwassen leeftijd verschillen mensen echter in de mate waarin de systemen van invloed zijn. Bij sommige mensen overheerst het koude systeem en in sommige het hete. In weer andere mensen zijn beide systemen ongeveer in balans. Je kunt het koude systeem ook ratio of verstand noemen en het hete systeem gevoel. Gevoel is niet beter dan verstand, noch andersom. Wel hebben ze beide hun voor- en nadelen (zie tabel 1.2).

Tabel 1.2 Gevoel en verstand

	Heet systeem, je gevoel	Koud systeem, je verstand
Typerend	Spontaan, grillig, intuïtief, emotioneel, hartelijk, houdt van mensen	Verstandig en slim, houdt van logica en feiten, gaat systematisch te werk, kan goed doorzetten en relativeren
Valkuilen	Is impulsief en opvliegend Raakt makkelijk verslaafd Heeft een gebrek aan doorzettingsvermogen en kan slecht afzien	Drukt gevoelens weg Heeft weinig oog voor gevoelens van anderen Kan ongeïnteresseerd en kil overkomen

Laat je je te veel door je hete systeem leiden, dan kun je 'oververhit' raken. Je wordt impulsief en opvliegend. Je wilt alleen nog maar doen wat goed en lekker voelt. Afzien en doorzetten kun je niet. Je kunt dingen doen waar je later spijt van hebt. Hoe waardevol gevoelens ook zijn, ze hebben vaak betrekking op de korte termijn, op het nu. Je ziet een slagroompunt, kunt de verleiding niet weerstaan en werkt de taart naar binnen. Hoe lekker ook, na de laatste kruimel heb je er al spijt van: je was toch aan de lijn? Hang je te veel aan je emoties, dan kan je lontje bovendien erg kort worden. Ben je woedend, dan kun je beter even tot tien tellen dan dat je je gevoel volgt dat misschien wel zegt: 'Geef hem een dreun!'

Op gevoelens kun je vooral vertrouwen als je je verstand inschakelt. We hebben onze hersenen nodig om de gevolgen van emoties in te schatten en verstandige beslissingen te nemen die ook later nog goed voelen. Je verstand zorgt ervoor dat je geen slaaf wordt van je emoties. Wees niet bang dat je verstand afbreuk doet aan je gevoelsleven. Gevoel en verstand zijn geen tegenpolen. Juist door je verstand te gebruiken, zorg je ervoor dat je geen domme dingen doet en je een leven hebt dat ook mórgen nog goed voelt.

Laat je je echter te veel door je koude systeem leiden, dan kun je 'bevroren' raken. Je wordt rationeel en berekenend en toont weinig emoties. Je lijkt wel een robot, mensen voelen zich door jou niet begrepen of geliefd. Ook voor jezelf is het lastig. Want als je niet goed in contact staat met je gevoelens, kun je verkeerde beslissingen nemen. Je doet wat je denkt dat hoort of goed is, niet wat bij jou past. Kortom, het gaat om de juiste balans tussen heet en koud systeem, tussen verstand en gevoel.

Opdracht 1.12
Hoe staat het met jouw temperatuur? Hoe heet of koud ben jij? Wat zou jij willen: wat heter of wat kouder worden en waarom?

Opdracht 1.13
Is je emotionele temperatuur te hoog? Doe dan deze oefening eens. Zo leer je boven je gedachten en gevoelens te staan; dat zorgt ervoor dat je je minder snel door ze laat meeslepen. Sluit je ogen en zie jezelf, in gedachten, als de blauwe lucht. Je gedachten en gevoelens zijn de wolken die voorbijdrijven. Kijk

hoe je gedachten en gevoelens, als de wolken aan de hemel, aan je voorbijtrekken. Veroordeel je gedachten en gevoelens niet, maar laat ze er gewoon zijn. Denk bij elk wolkje maar: daar heb je er weer een. Neem de tijd om je gedachten en gevoelens te observeren vanuit dit perspectief, met jezelf als toeschouwer in plaats van deelnemer. Raak je verstrikt in gedachten of gevoelens, veroordeel jezelf dan niet, maar laat de gedachte of het gevoel gewoon weer los en ga verder met observeren. Kijk hoe je gedachten en gevoelens als wolken voorbijdrijven, hoe ze komen en gaan. Realiseer je dat je niet je gedachten en gevoelens bent; je hébt ze alleen. Je bent alleen maar de denker en de voeler; de blauwe lucht waar de wolken in drijven. Blijf een paar minuten zo zitten en observeer je gedachten en gevoelens.

Opdracht 1.14
Ben je te koud? Maak dan wat vaker contact met je gevoel. Sta elke dag minstens drie keer stil bij je gevoelens en vraag jezelf af wat je precies voelt. Probeer dit gevoel zo goed mogelijk te benoemen, bijvoorbeeld verveling, gedrevenheid, verdriet, vermoeidheid. Druk je (negatieve) gevoelens niet weg, maar omarm ze. Vóel ze maar, je kunt dat best aan. Als je wilt, kun je er iets mee doen, bijvoorbeeld ze uiten of opschrijven.

1.9 Negatief denken

Werken aan:
- stressbestendigheid
- zelfkennis

Of je nu een gevoelsmens bent of juist een verstandsmens: denken doen we allemaal. Praktisch iedereen maakt denkfouten. Je denkt op een negatieve of irrationele manier over jezelf, het leven of andere mensen. Ongemerkt sluipen dat soort fouten je gedachtewereld binnen. Het verraderlijke van denkfouten is dat ze ongemerkt je gedrag kunnen gaan sturen, meestal op een negatieve manier. Denk je bijvoorbeeld: ‘Ik moet nu per se grappig uit de hoek komen’, dan ga je heel erg je best doen om grappig te zijn. Natuurlijk wordt dat niks. Grappig zijn lukt alleen als je je spontaan en speels voelt, en dus niet te veel ‘moet’ van jezelf. Denkfouten maken het lastig om jezelf te zijn en te doen wat je graag wilt. Ze veroorzaken bovendien veel onnodige stress.

Casus: jezelf opfokken

Mevrouw Bakker, een huisvrouw van 63 jaar, loopt bij de fysiotherapeut met schouderklachten. Fysiotherapeut Max heeft een m. supraspinatus tendinitis gediagnosticeerd en behandelt haar twee keer per week. Max heeft mevrouw ook aangeraden om de belasting van de schouder te minimaliseren zolang de klachten zo heftig zijn. Vooral bewegingen boven het hoofd en abductie heeft hij afgeraden. Mevrouw Bakker is nu vier weken onder behandeling, zonder noemenswaardige progressie. In eerste instantie twijfelde Max aan zijn behandelmethode. Hij heeft zijn plan zelfs al eens bijgesteld, maar zonder resultaat. Op een gegeven moment merkt Max echter dat mevrouw Bakker niet zo gemotiveerd meer is. Ze heeft al eens een afspraak afgezegd en komt steeds vaker te laat. Van haar buurvrouw, die ook bij Max onder behandeling is, hoort Max dat mevrouw Bakker niet zo gelooft in de behandeling. Hij ergert zich daaraan. Wil ze dan niet van die klachten af? Denkt ze het soms beter te weten?
De volgende dag, op weg naar het huisbezoek van een andere patiënt, rijdt Max toevallig langs het huis van mevrouw Bakker. Tot zijn ontzetting ziet hij dat mevrouw Bakker de ramen staat te lappen, zonder krukje, zodat ze flink boven haar macht staat te werken. Als iets niet goed is, dan is dát het wel! Later op de dag hoort hij van de buurvrouw dat mevrouw Bakker zeker drie keer per week de ramen lapt. Nu begint Max van binnen te koken. Hoe duidelijk moet hij dán zijn? Snapt ze dan niet dat juist dit de klachten alleen maar verergert? Zo kan ik haar behandelen tot ik een ons weeg!, denkt Max. En dan geeft ze ook nog de schuld aan de therapie! Sommige mensen zijn echt onmogelijk. Morgen ziet Max mevrouw Bakker weer. Hij zal haar dan eens goed de waarheid vertellen.

Mensen kunnen zichzelf enorm veel stress bezorgen en opfokken door een onhandige manier van denken. Zo denkt Max: een patiënt móet zich volgens mijn adviezen gedragen. De werkelijkheid is dat mensen zelf wel bepalen wat ze doen en soms gewoon besluiten - bewust of niet - om je advies in de wind te slaan. Ben je je bewust van dit soort 'denkfouten', dan helpt dat een heleboel ergernissen voorkomen.
Psychologen onderscheiden de volgende acht soorten denkfouten:

1 *Rampgedachten*. Je denkt dat als er iets misgaat, alles mislukt. Van een mug maak je een olifant. (Als de kerstlampjes het niet doen, is de kerst mislukt!)

2 *Overmatig perfectionisme*. Je denkt dat alleen perfect goed genoeg is. Je denkt bijvoorbeeld: ik moet het goed doen! Wat je ook doet, volgens jezelf is het nooit goed genoeg.
3 *Behoefte aan bevestiging*. Je denkt bijvoorbeeld dat iedereen je aardig moet vinden en vraagt je vaak af: wat zouden ze van me vinden? Je laat je zelfvertrouwen afhangen van wat anderen van je vinden.
4 *Lage veerkracht*. Je komt in de file en denkt: dit kan ik er echt niet bij hebben. Of: dat trek ik niet! Het gevolg: je gaat je ergeren en krijgt zelfmedelijden.
5 *Jezelf afkraken*. Je denkt negatief over jezelf en haalt daarmee je zelfbeeld (nog verder) onderuit. Je denkt bijvoorbeeld: ik kan ook niks. Of: ze vinden me stom.
6 *Eisende gedachten over jezelf*. Je zadelt jezelf op met een heleboel, vaak vervelende verplichtingen, bijvoorbeeld door te denken: ik moet nog boodschappen doen, ik moet nog... Je hebt daardoor niet meer door wat je zelf echt wilt.
7 *Eisende gedachten over anderen*. Je eist dat de wereld eerlijk en rechtvaardig is en denkt: dat mag toch niet gebeuren? Of: ze hebben het recht niet om... Wat anderen doen heb je echter niet in de hand. Dit soort gedachten leidt dan ook alleen maar tot frustraties.
8 *Slachtofferdenken*. Je voelt je hulpeloos en denkt bijvoorbeeld: ik kan er ook niks aan doen dat ik me zo rot voel. Je draagt geen verantwoordelijkheid voor je leven en je doet niets aan je problemen.

De vraag is natuurlijk hoe je afkomt van die vervelende denkfouten. Daar zijn verschillende manieren voor. Het begint allemaal bij bewustwording. Over denkfouten lezen en nadenken, zoals je zojuist hebt gedaan, helpt daarbij. Vervolgens kun je het volgende doen.

1 *Denkfouten bestrijden*. Merk je dat je een denkfout maakt, dan kun je die relativeren. Denk je bijvoorbeeld: ik moet het goed doen, dan kun je tegen jezelf zeggen: 'Nou, zo'n vaart loopt het niet, iedereen maakt weleens een foutje.' Je zet dan een realistischer gedachte tegenover je denkfout. Zo had Max (uit de casus) beter kunnen denken: uiteindelijk is mevrouw Bakker zelf verantwoordelijk voor haar gezondheid.
2 *Denkfouten loslaten*. Denkfouten bestrijden kan vermoeiend zijn. Bij elke negatieve gedachte moet je weer iets positiefs tegen jezelf zeggen. Dat kan voelen als een innerlijke strijd. Is dat het geval, dan kun je beter iets anders doen: denkfouten loslaten. Merk je dat je op een negatieve manier denkt, constateer dat dan gewoon. Lach er eventueel om en denk: ach, ik doe het weer... Je kijkt dan

als het ware vanaf een afstandje naar je gedachten en merkt dat je niets met die negatieve gedachte hoeft. Hij gaat vanzelf wel weer weg. Alhoewel je in dat geval dus nog best denkfouten hebt, sturen ze niet langer je gedrag. Je laat je niet langer leven door negatieve gedachten.

Opdracht 1.15

Ga voor jezelf na van welke van de acht genoemde denkfouten je weleens last hebt.

- Wat gebeurt er dan met je? Wat voel en/of doe je dan?
- Wat ga je de volgende keer doen als je jezelf erop betrapt dat je een denkfout maakt?