

Tien tips bij het geven van kritiek Ten tips for giving criticism John Maxwell

Verduidelijk je motief

De bedoeling van confrontatie is te helpen en niet te vernederen. Drie sleutel vragen zullen je helpen je echte motieven aan te tonen. Ten eerste, vraag jezelf af, *Zou ik bekritisieren als het geen persoonlijke zaak was?* Soms reageren we anders als we emotioneel of persoonlijk betrokken zijn. Dit is wat ik bedoel:

Sluggo: “Dat nieuwe kind op school is een!”

Nancy: “Je mag mensen zo niet noemen. Ik geef nooit zo’n namen aan mensen.”

Sluggo: “Wel, ik werd gewoon heel boos toen hij zei dat jij er zo sullig uitziet.”

Nancy: “Wat heeft die grote domkop nog gezegd?”

Ten tweede, vraag jezelf af, *Zal kritiek make me beter voorstellen?* Iemand neerhalen om jezelf te verheffen is de laagste vorm van voldoening. Het is een teken van een zeer onzeker persoon. Herinner dat het niet nodig is om iemands licht uit te blazen om het jouwe te laten schijnen.

Ten derde, vraag jezelf af, *Brengt kritiek me pijn of genoeg?* Wanneer het pijnlijk is voor jou om anderen kritiek te geven dan ben je waarschijnlijk veilig genoeg om het te doen. Als je er het kleinste beetje plezier in vindt, dan hou je beter je mond.

Wees er zeker van de zaak kritiek waard is. Voor wie heeft het enige betekenis? Soms brengt onze trots er ons toe om schermutselingen aan te gaan die nooit hadden moeten plaatsvinden. Aanhoudende onbeduidende kritiek duidt op kleinzielig denken. Het geheim om je niet te laten afleiden en je te ergeren aan onbelangrijke zaken is je hoofd omhoog te houden en je ogen te richten op het doel.

Wees specifiek. Wanneer je confronteert moet je tactvol expliciet zijn. Zeg precies wat je bedoelt en geef voorbeelden om jezelf te ondersteunen. Ik had ooit een staflid voor wie het heel moeilijk was te confronteren, hij vond het verschrikkelijk om mensen te wijzen op datgene waarin ze moesten veranderen. In een bepaalde situatie was ik hem aan het coachen. Hij oefende met me alles wat hij ging zeggen tegen de personen in kwestie. Na de confrontatie vroeg ik hem hoe het gegaan was. Hij verzekerde me dat alles vlot was verlopen en dat er geen problemen waren, eigenlijk zei hij dat de personen hem zelf niet hadden in vraag gesteld. Op dat moment wist ik dat er iets was mis gelopen. Totale berusting is geen normale reactie bij eerlijke confrontatie. Twee dagen later kwam de waarheid boven. Een van de personen zei me, “Een paar dagen geleden hadden we 30 minuten met Pastor Zo-en-zo, maar we hebben totaal geen idee van wat hij ons was proberen te vertellen.” De pastor had een half uur rond de pot gedraaid zonder de zaak zelf nog maar even te vermelden. Hij had er beter aan gedaan er niets van te zeggen. Als je niet specifiek kan zijn, confronteer dan niet. Mensen weten over het algemeen wanneer je rond de pot draait en een zaak uit de weg gaat, en ze zullen je er niet voor respecteren.

Ondermijn de persoon zijn zelfvertrouwen niet. Probeer tenminste één ding te vinden waarover je de persoon kan prijzen alvorens je het probleem belicht. Gebruik geen al-omvattende beweringen zoals, “Jij...altijd...” of “Jij...nooit...” Bevestig dat je hen vertrouwt en dat je vertrouwt dat ze met de situatie correct kunnen omgaan.

Vergelijk geen mensen met elkaar. Ga met mensen om op een individuele basis. Vergelijkingen veroorzaken altijd wrevel en wrevel veroorzaakt vijandigheid. Er is geen reden om een groter probleem te creëren dan wat je al hebt, waarom dus verhitte emoties laten oplaaien? Als je je houdt aan de feiten, is er minder kans dat de persoon in kwestie zich verdedigend opstelt.

Wees creatief of confronteer niet. Will Rogers zei, “Niets is zo gemakkelijk als veroordelen. Het is niet moeilijk om te zien dat iets verkeerd is, maar er is wel inzicht voor nodig om te zien wat het weer in orde zal brengen.” Kijk verder dan het probleem en zie of je hen kan helpen oplossingen vinden. Voor de meesten onder ons is het gemakkelijker kritisch te zijn dan creatief. Maar totdat je bereid bent om in zekere mate te helpen om de situatie te veranderen ben je niet klaar om over het probleem te praten.

Val het probleem aan niet de persoon. Behandel de zaak. Wanneer een confrontatie een persoonlijke aanval wordt dan vernietig je je eigen geloofwaardigheid en bevind je je in een verlies situatie. De te verwachten uitkomst van een confrontatie zou moeten zijn dat de overtreder met een duidelijk begrip van het probleem weggaat en in de hoop dat hij het kan veranderen.

Confronteer op het juiste moment. Het juiste moment is van zodra je merkt dat er iets mis is. Wanneer je je huiswerk hebt afgewerkt dan ben je voorbereid. Soms vertellen mensen me over hun relatie problemen en vragen ze me advies. Het scenario is altijd hetzelfde en mijn advies is: Je moet praten met de persoon in kwestie, je kan dit niet ontvluchten. Wanneer je te lang wacht verlies je het juiste moment en de zaak wordt geschiedenis. Wanneer je de persoon confronteert op het juiste moment dan kan je de feiten duidelijker houden en kan je het incident gebruiken als een mogelijkheid om de persoon te laten groeien.

Kijk naar jezelf vooraleer je naar anderen kijkt. In plaats van anderen op hun plaats te zetten, moet je eerst jezelf op je plaats zetten. Ben je succesvol in wat je de andere verwijt te falen? Kijk naar de dingen vanuit dit gezichtspunt. Je zou kunnen ontdekken dat jij degene bent die moet veranderen.

Eindig confrontatie met bemoediging. Geef confrontatie altijd ‘sandwich behandeling’. Sandwich kritiek tussen prijs aan het begin en bemoediging aan het einde. Een ontmoedigd persoon zonder hoop achterlaten is wreed en wraakzuchtig. Goethe, de Duitse poëet zei, “Correctie doet veel maar bemoediging doet meer. Bemoediging na berisping is als de zon na een regenbui.”

In mijn poging om dingen zoveel mogelijk te vereenvoudigen ben ik op één woord beschrijvingen gekomen om de verschillende manieren aan te geven waarop mensen zullen reageren bij confrontatie.

VAARWEL. The 'bye' mensen halen nooit voordeel uit confrontaties. Ze blijven niet lang genoeg. Hun egos zijn te fragiel.

BESPIEDEN. Spionnen zijn achterdochtig en vertrouwen niemand. Ze beginnen een onderzoek om te ontdekken wie er hen in de organisatie weg wil. Vaak willen ze een nieuwe faling uit de weg gaan.

BRANDEN. Sommige mensen zullen gewoon boos worden en ofwel opstuiven ofwel langzaam opbranden.

LIEGEN. De leugenaar heeft een excuus voor elke fout. Daarom ziet hij de realiteit van zijn situatie nooit onder ogen.

HUILEN. Huilers zijn overgevoelig en worden door elke confrontatie gekwetst. In tegenstelling tot de 'bye' mensen blijven huilers rondhangen in de hoop dat anderen zullen zien hoe slecht ze behandeld werden en dat ze sympathie zullen krijgen.

ZUCHTEN. Deze mensen hebben een 'dat-is-spijtig, maar ik-kan-daar-niets-aan-doen' houding. Ze aanvaarden geen enkele verantwoordelijkheid om fouten recht te zetten.

VLIEGEN. Deze groep mensen neemt kritiek aan en gaan er voor. Ze leren ervan en worden er beter door.

Tot welke categorie behoorde jij in het verleden? Zijn er veranderingen die je moet maken alvorens je kritiek kan aannemen en er beter kan door worden? Ik daag je uit om er vandaag mee te beginnen.