

HOPELOOS:



'Wat doet ú als er iemand voordringt?'

Schiet u uit uw slof of denkt u: laat maar, en voelt u zich daar dan even later weer rot over? Wél iets zeggen, vindt psycholoog Bram van der Kamp. Maar doe het snel, probeer discussies te vermijden en blij vooral beleefd!

U staat op het station bij de croisanterie en ziet hoe een vrouw aansluit bij het groepje wachtenden. U weet zeker: die gaat voordringen. Slaat de ergernis bij u toe, wacht u af tot de vrouw uw vermoeden bevestigt en haalt u dan verbaal uit? Of laat u haar voorgaan? Want ach, wat heeft het voor zin en u moet zo meteen toch ook wachten op de trein (waar u dan weer geen zitplaats heeft, omdat iedereen op de een of andere manier altijd sneller is dan u...). We kennen het allemaal: van die situaties dat u iemand met alle liefde eens flink de huid vol zou willen schelden, maar blijft zwijgen. En gefrustreerd thuiskomt. De enige troost die u dan heeft, is de wetenschap dat u ook gefrustreerd was geweest als u wél uit uw

slof was geschoten. Want het voelt niet prettig om zo onaardig te zijn. En die voordringer had het misschien niet zo bedoeld, misschien had ze u gewoon niet zien staan. *Wat kunnen we nou doen om dat frustrerende gevoel te vermijden en toch beleefd te blijven?* Psycholoog Bram van der Kamp: "In dit soort situaties is het heel belangrijk om snel te reageren, want uitstel leidt óf tot afstel óf tot toenemende boosheid. En als die boosheid de overhand neemt, worden we altijd botter dan we willen. Behandel een ander zoals je zelf behandeld wilt worden, dus blijf beleefd en breng de boodschap altijd in de ikvorm, want daarmee vermijdt je discussies. Dus: 'Ik dacht dat ik voor u was' en niet: 'U dringt voor.' De ander

kan nooit zeggen: 'Nee hoor, dat dacht u niet', maar wel: 'Ik dring helemaal niet voor.'" *En als het je nou niet kan schelen of iemand voor zijn beurt gaat?* "Het gaat erom dat je jezelf recht doet. Dus als je het gezellig vindt om in de rij te staan, neem dan de tijd en laat iedereen voorgaan. Maar als het je irriteert, moet je niet tegen jezelf zeggen dat het niet uitmaakt, want dat doet het dan wel. En dat maakt jou niet tot een zeurkous, je hebt het recht om dat zo te voelen, zoals je ook het recht hebt om daar op een vriendelijke manier iets van te zeggen. Voorkom kwaadheid, want agressie roept altijd agressie op." *En als de ander agressief reageert? Wat is een verstandige reactie als iemand zegt: 'Rot jij een eind op*

met je gezever, ik ben vóór jou, of jij dat nou leuk vindt of niet?'

"Vooral voor laten gaan. Als iemand zo onbeschoft is, kun je beter kiezen voor je eigen veiligheid. Het gaat er vooral om dat je jezelf niet tekortdoet, want daar zit meestal de grootste frustratie; in het gevoel dat je over je heen hebt laten lopen. Maar over het algemeen reageren mensen goed op een uitspraak als: 'Mevrouw, ik dacht dat ik eerder was.' Ik heb zelf nooit anders meegemaakt dan dat men dan 'O! Sorry' zei en achter mij aansloot. Je kunt dingen voorleggen of vragen, maar je kunt niks eisen. Het gaat erom dat je jezelf recht doet, maar je zult niet altijd je zin krijgen. Ik ga zelf ook wel eens tandenknarsend naar huis vanwege iemands botheid, zonder daar iets aan te hebben kunnen doen."

Zijn we door alle berichten in de media ook banger geworden om te reageren op bepaalde situaties? "Jawel, dat heeft natuurlijk wel een uitwerking op mensen. Een vriend van mij is conducteur en sinds hij is bedreigd en in elkaar geslagen, gaat hij alle mogelijke conflicten uit de weg. Die angst maakt ook dat onze tenen langer zijn geworden. Angst verkrampst en maakt dat je minder kunt hebben. Dus enerzijds irriteren dingen je sneller, terwijl je daar tegelijkertijd minder van durft te zeggen. Dit soort dingen gaat altijd in golfbewegingen, dat wordt vanzelf weer gecorrigeerd. Decennialang vonden

we in Nederland dat er van alles 'moest kunnen'. Dat wordt nu heel erg teruggedraaid, er kan steeds minder en het wordt misschien tijd om op te passen dat we niet ál te lange tenen krijgen. En op kritiek zit bijna niemand te wachten, zeker niet als die kritiek van een onbekende op straat komt. We zijn niet gewend anderen aan te spreken, maar we zijn ook niet gewend om te worden aangesproken op ons eigen gedrag. Als iedereen zich dat goed realiseert, is het ook makkelijker om vriendelijk te blijven."

Situaties op straat

De eindeloze en zeer luidruchtige telefoongesprekken in de trein. Het is vrijwel onmogelijk om naast zo'n kwekkende beller de krant te kunnen blijven lezen. Iets van zeggen of niet? "Ik heb wel eens gezegd: 'Ik hoop toch niet dat ik u stóór?!' Maar daarbij keek de beller mij bevreemd aan, schudde het hoofd en leuterde onverstoorbaar door, dus dat had weinig zin. Dat zo'n opmerking weinig effect heeft, komt natuurlijk ook doordat-ie heel indirect is. Het vervelende met dit soort situaties is dat iedereen het recht heeft te bellen in het openbaar. Maar je kunt natuurlijk wel zeggen: 'Ik heb daar last van, kunt u het gesprek kort houden?'" *Je wilt als een van de laatste passagiers de trein uit, maar de horde wachtenden op het perron duwt je bijna terug de trein in. Wat te doen?* "Heel kort stilstaan op de trap-

trede, zodat je een moment van aandacht hebt en dan luid en duidelijk vragen: 'Mag ik er even uit?' Vermijd het om tegen de stroom in te moeten dringen, want dat zal je een buitengewoon vervelend gevoel geven. Als zo'n situatie zich vaker voordoet, is het verstandig daarop te anticiperen en jezelf bij voorbaat te vermannen voordat je de trein daadwerkelijk uitstapt. *Je loopt door de stad en een voorbijganger gooit een leeg blikje of patatzakje op de grond. Reageren of negeren?*

"Dat is lastig, omdat je op zo'n moment geen oogcontact hebt. Verder dan een 'Hé, je verliest wat!' zou ik niet gaan." *Iemand staat af te rekenen bij een kassa en blijft ondertussen doortelefoneren. Moet je daar iets van zeggen of bemoei je je dan te veel met andermans zaken?* "Ik vind dit soort gedrag, dat je steeds vaker tegenkomt, ongelooflijk onbeschoft, maar ik reageer hier zelf niet op als ik ernaast sta. Ik heb zelf nooit aan de kassa gezeten en in zo'n functie moet je natuurlijk wel dienstbaar zijn, maar dat heeft zijn grenzen. Zelf zou ik wachten met de kassa en zeggen: 'Wilt u het gesprek beëindigen, zodat ik u kan helpen?'"

Drs. Bram van der Kamp geeft trainingen aan particulieren en bedrijven. Hij is gespecialiseerd in coaching, assertiviteit en omgaan met kritiek. Informatie: www.psychologischehulp.nl

