

# Omgaan met kritiek

Bron:

- Minicollege PIM, Nijmegen, 13 'Omgaan met Kritiek', Kenmerk D13.498111, 2013
- Portfolio "Ontwikkeltraject Bouw- en Tracémanager ProRail", ing. N. Assegaff MSc. & SIOO, Workshop ProRail, afdeling Bouwmanagement, 2007 t/m 2008
- <http://www.psychischegezondheid.nl/page/750/kritiek-ontvangen.html>
- <http://www.leren.nl/cursus/sociale-vaardigheden/kritiek/omgaan-met-kritiek.html>
- <http://www.sante-online.nl/balans/life/2698/ik-kan-niet-tegen-kritiek>

## Wat is het

Als ik van andere mensen een kritiek krijg of negatieve feedback, ga ik altijd gelijk bij mijzelf na wat ik verkeerd gedaan zou kunnen hebben. Ik ga ervan uit dat ik degene ben die een fout heeft gemaakt en twijfel dan aan mezelf. Dit is logisch en ik denk dat veel mensen zo reageren. Twijfel ontstaat omdat je de mening van een ander op dat moment belangrijker vindt dan die van jezelf. Ook voelt kritiek *persoonlijk* omdat het tegen *ons* is gericht, nietwaar? Maar is dat wel zo? Is het wel persoonlijk, heeft het wel *met jou* te maken? Of zegt het meer over de ander?



Kritiek (Oud-Grieks: κριτής, krités / Bron: Wikipedia):

Hij die beargumenteert, beoordeelt, analyseert, interpreteert of observeert) is het beoordelen van daden, werken, uitspraken, theorieën enzovoort. In de engere betekenis (zoals in "kritiek geven") bedoelt men er een afkeuring mee, het aanwijzen van gebreken, hoewel kritiek in het algemeen zeker niet negatief hoeft te zijn.

Kritiek kan heftige emotionele reacties veroorzaken. Je wordt voor je gevoel keihard afgewezen of openlijk niet goed genoeg bevonden. Dat hakt erin. De heftigheid waarmee kritiek kan aankomen, heeft vaak te maken met je gevoel van eigenwaarde. Wie weinig zelfvertrouwen heeft, ziet door kritiek zijn of haar negatieve zelfbeeld bevestigd en kan vaak veel moeilijker met kritiek omgaan. Bedenk dat niet de ander, maar jij zelf je grootste tegenstander bent. [Citaat: Drs. Brigit Jans / Personal coach].

## Hoe werkt het

In het omgaan met kritiek speelt onzekerheid vaak een rol. We interpreteren kritische kanttekeningen als een aanval op onze persoon en voelen ons afgewezen. Is de kritiek ook nog eens afkomstig van een leidinggevende, dan voelt dat extra onveilig omdat we de consequenties niet altijd kunnen overzien. Zijn we *zélf* degene die kritiek uiten, dan voelen we ons minstens zo onzeker. Ons streven naar harmonie gaat boven alles, van jongs af aan hebben we geleerd anderen niet te kwetsen. Lastig dus om gevoelige onderwerpen aan te snijden.

Veel mensen zien het krijgen van kritiek automatisch ook als een persoonlijke aanval. Er zijn natuurlijk wel mensen die ervan genieten om anderen neer te halen, maar er is een verschil tussen constructieve kritiek en hatelijke veroordeling. In het leren ontcijferen van dat verschil is de eerste stap om kritiek niet persoonlijk op te vatten. Makkelijker gezegd dan gedaan? Inderdaad... maar wel essentieel.

Besef dat de constructieve kritiek niet over jou als persoon gaat. Als iemand voorstelt iets op een andere manier te doen, dan heeft die kritiek niets met jouw persoonlijkheid te maken maar met je manier van doen, je handelen. Laatst hoorde ik een collega klagen dat iemand haar ervan had beschuldigd dat ze te langzaam was, en ze was er behoorlijk van streek van. Maar langzaam zijn is geen karakterfout; het is eerder een kwestie van productiviteit... Daar is dus niets persoonlijks aan

Hiervoor is beschreven hoe men in 2 omstandigheden kan omgaan met:

1. Kritiek ontvangen
2. Kritiek geven

## 1 **Kritiek ontvangen.**

Het is nooit gemakkelijk om kritiek te ontvangen. Of het nu terecht is of onterecht. Of het nu is op uw gedrag, uw functioneren of op de dingen die u heeft gemaakt.

Wat u beter **niet** kunt doen:

- Heel defensief (verdedigend of afwerend) worden of zelfs agressief;
- De tegenaanval inzetten;
- Jezelf overdreven gaan verontschuldigen;
- Een drama laten ontstaan door bijvoorbeeld te roepen 'ik doe ook nooit iets goed';
- Ontkennen als de kritiek terecht is.



Bedenk goed dat ook u fouten mag maken. Dat is geen excuus voor de fout, maar helpt wellicht wel uw eerste instinctieve reactie relativeren. De wereld vergaat niet, nu u een fout heeft gemaakt. Kritiek gaat ook meestal niet over u als persoon, maar over iets dat u heeft gedaan of juist niet heeft gedaan.

De vuistregels om goed met kritiek om te gaan:

1. Luister goed naar de kritiek. Herhaal eventueel wat de ander bedoeld. Zo wordt duidelijk waar het om gaat;
2. Vraag ook verduidelijking, als u niet precies weet wat de ander bedoeld. Waar gaat het precies om? Als de ander kritiek heeft op u als persoon, vraag, dan naar de aanleiding, want daar gaat het om! Blijkbaar heeft u iets gedaan dat deze reactie oproept: het is goed de kritiek tot reële proporties terug te brengen;
3. Als u even niet weet wat u moet zeggen, geef dat dan aan. Zeg het bijvoorbeeld als 'Het overvalt mij';
4. Ga na of u de kritiek terecht of onterecht vindt. Vraag daar eventueel wat tijd voor, ook om uw reactie te kunnen bepalen. Neem bedenktijd;
5. Geef aan waar u het mee eens bent en waar u het niet mee eens bent;
6. Laat ook weten wat het met u doet om deze kritiek te krijgen;
7. Als de kritiek terecht is, onderneem ook actie om de situatie te veranderen. Bijvoorbeeld als u iets heeft nagelaten wat u had moeten doen, is dit een goed moment om het alsnog snel te doen.

Het kan voorkomen dat u kritiek krijgt op iets waar een ander eigenlijk verantwoordelijk voor was. Het is dan niet tactisch om te zeggen 'dat is niet mijn schuld, maar die van ...'. Een goede manier is dan om te zeggen 'sorry, dat had niet mogen gebeuren. Ik zorg dat het wordt rechtgezet'. Daarmee erkent u de visie van de ander, zonder uw zelfrespect te verliezen. Bovendien kan het een (oeverloze) discussie voorkomen.

Voorop staat dat u zo reageert dat uw gevoel van eigenwaarde er niet door afneemt en er geen conflict ontstaat.

## 2 **Kritiek geven.**

Kritische mensen zijn er goed in om de energie en het enthousiasme ergens uit te halen. Het maakt niet uit wat je zegt, ze vinden altijd een manier om de sfeer van het gesprek te verpesten. Je kunt je waarschijnlijk niet herinneren wanneer ze voor het laatst een compliment hebben gegeven. Ze hebben het vermogen om in te kunnen zoomen op elk klein detail of probleem en geven hun ongewenste mening. En of dat nog niet genoeg is doen ze er nog een schepje bovenop, door je te willen beschermen voor alle mogelijke slechte dingen die kunnen gebeuren.

Ongetwijfeld heeft u ook uw kritiek gehad. Het kan ook anders zijn. Sommige mensen verpakken die kritiek in een paar complimenten zodat het zachter aankomt. Hier kunnen de ontvanger én u iets mee. Een ander alternatief is om in plaats van kritiek te geven, je afwijzing of afkeuring in een 'Waaromvraag' te vertalen. Liever niet: "Je werk is alweer niet tijdig af". Maar: "Waarom heb je werk niet tijdig af?".

Wat u beter **niet** kunt doen:

- Mensen op hun plaats zetten. Maakt uzelf dan nooit fouten? Persoonlijk ben ik drukker met mijn eigen 'fouten' dan anderen te wijzen op *hun* 'tekortkomingen';
- Uiten van uw frustratie. Uw frustratie moet eruit! En wat is makkelijker dan iemand anders te bekritisieren?! Als u iemand anders bekritisereert, dan hoeft u uzelf in ieder geval niet bezig te houden met uw *eigen* frustratie. Probleem opgelost!;
- Mensen te kleineren, onderuit te halen, om u zichzelf daardoor groter, beter te kunnen voelen.

De drie vuistregels om effectieve kritiek te geven:

### 1. **Duidelijkheid**

Voordat je kritiek kunt geven of ontvangen, moet je weten waarop de kritiek precies is gericht. Degene die kritiek uit op een ander doet er goed aan generalisaties te vermijden ("Je neemt zakelijke afspraken nooit serieus"). Beter is het om concrete voorbeelden te noemen ("Tijdens het gesprek met onze klant, merkte ik dat je steeds zat te geeuwen"). Wie kritiek krijgt, stelt vragen om de kritiek te begrijpen ("Wanneer was dat precies?", "Wat deed ik toen?").

### 2. **Timing**

Wat is het goede moment om kritiek te leveren? Niet te laat. Door uitstel wordt de onderhuidse ergernis alleen maar groter. Het oppotten van frustraties vergroot het risico op emotionele uitbarstingen. Bovendien loop je de kans dat de ander zich de situatie niet eens meer kan herinneren. Timing heeft ook te maken met het zoeken naar een goed moment. Wie een ander en plein public bekritisereert, kan een constructieve reactie wel vergeten.

### 3. **Respect**

Toon respect voor de ander. Benoem eigen waarnemingen ("Ik zie dat je steeds zit te geeuwen") en hoed je voor interpretaties ("Je bent ongeïnteresseerd"). Benoem liever het gewenste gedrag dan het gedrag dat je afkeurt. Liever niet: "Je mag niet onder werktijd met je vrienden bellen". Maar: "Ik heb liever dat je privégesprekken in je eigen tijd voert".

## **Wat levert het op**

Het levert zelfvertrouwen op. Het omgaan met kritiek wordt gemakkelijker als je leert deze niet persoonlijk te nemen. Bedenk dat de kritiekgever jou niet afwijst als persoon, maar hoogstens je gedrag ter discussie wil stellen. Natuurlijk vóelt het voor jou wel als een persoonlijke afwijzing, maar realiseer je dat ieder mens nu eenmaal blinde vlekken heeft en dat we anderen hard nodig hebben om hier zicht op te krijgen. Dan kun je kritiek (feedback) zien als middel om jezelf te verbeteren en te ontwikkelen.

Het is belangrijk dat je goed reageert op kritiek. Als je woedend wordt, als je jezelf te fel gaat verdedigen, als je wegloopt of dichtklapt, stop je weliswaar de kritiek, maar ook de communicatie. Zo ontnem je jezelf de kans op meer zelfkennis en verdere persoonlijke ontwikkeling. Ga dus nooit in de verdediging. Luister goed naar wat iemand zegt, vraag wat diegene precies bedoeld en wees eerlijk naar jezelf. Herken je wat de ander zegt? Hoor je het vaker? Dan kun je inzien wat het effect van jou op anderen kan zijn, en kun je er iets aan veranderen.



**Kritiek, daar kun je pas van leren als het goed bedoeld is  
en zelfvertrouwen is en blijft een vereiste**