

Slim omgaan met Gedoe

Door: Carlos Estarippa

Waar gewerkt wordt ontstaat altijd gedoe (Jansen & Swieringa, 2006). Dat is onvermijdelijk als mensen met elkaar samenwerken. Het is dan ook niet zinvol om te proberen dit gedoe op zich uit te bannen. Belangrijker is hoe we omgaan met gedoe, wordt het geadresseerd of wordt het onbehandeld gelaten? Hoe wordt er in jouw organisatie omgegaan met gedoe? Als er onduidelijkheden zijn, worden die dan uitgesproken en opgelost? Als er irritaties zijn, worden die dan uitgesproken en wordt er iets mee gedaan? Als er zorgen zijn, worden die dan gedeeld en wordt er iets mee gedaan?



Gedoe kan verschillende vormen aannemen: frustratie, stress, onduidelijkheid, verwarring, onzekerheid, misverstanden, angst, zorgen maken, onenigheid, irritatie, afleiding, achterdocht, ongeduld, isolatie. Allemaal ongemakken die we met enige regelmaat meemaken. De een misschien wat meer dan de ander, maar iedereen kent gedoe.

Gedoe bestaat uit twee delen. Allereerst is er een aanleiding voor gedoe, een probleem of onduidelijkheid. Als tweede is er een effect hiervan op de persoon in de vorm van een onaangenaam gevoel. Als we het over gedoe hebben, is het niet altijd helder waar we precies over spreken. Gaat het over het probleem zelf of over het effect ervan op jou, of beiden. In onze omgang met gedoe kun je vier reflexen zien.

Reflexen op gedoe

1. Vluchten uit de situatie (nooit meer....reacties). Als een situatie van gedoe veel frustratie of stress oproept kan de neiging zijn om helemaal te vluchten voor die situatie. Een scheiding kan aanleiding zijn om je voor te nemen om nooit meer samen te gaan wonen of een nieuw huwelijk aan te gaan. Teveel gedoe, niet meer aan beginnen.
2. Ontwijk het probleem (persoon, issue, gesprek). Een tweede reflex kan zijn om het probleem te ontwijken door de betreffende persoon of het betreffende onderwerp niet meer op te zoeken. Je isoleert als het ware het gedoe en loopt eromheen. Ik kan prima met mijn vriendin leuke dingen doen, we moeten het alleen niet over de kinderen hebben.
3. Manage het gedoe, maar niet het probleem wat eronder zit. Een derde reflex is de betreffende emoties aandacht geven maar de aanleiding ongemoeid laten. Bijvoorbeeld het slechten van een conflict tussen twee medewerkers van verschillende afdelingen, maar de onderliggende conflicterende belangen ongemoeid laten.
4. Indirect dramatiseren, ipv direct oppakken. Deze vierde reflex is zichtbaar als iemand bijvoorbeeld een situatie veralgemeniseert en daarmee het als een voldongen feit behandelt. 'Ik word ook nooit begrepen' of 'Iedereen doet maar alsof er niets aan de hand is.'

Gedoe uit de weg gaan?

De reden waarom we gedoe beter niet uit de weg kunnen gaan is omdat het niet behandelen van gedoe leidt tot een gebrek aan vertrouwen. Uit een Nederlandse vertrouwensmonitor (Winkle/ARAG, 2009) blijkt dat 95% van de gevallen van wantrouwen in de vorm van juridische geschillen in het MKB, is gebaseerd op misverstanden in plaats van intentionele misleiding. Het zijn niet zozeer grote acties van wantrouwen die de bouwstenen vormen van het ondermijnen van vertrouwen. Het is meer het opeenstapelen van gedoe, dat gezamenlijk meer wordt dan de som der delen. Wantrouwen groeit veelal stap voor stap en begint met kleine beetjes gedoe. Onbehandeld gedoe groeit (Ciancutti & Steding, 2000). Het grote nadeel van het niet behandelen van gedoe is dus dat het leidt tot wantrouwen.

Dit op onbehandeld gedoe gebaseerde wantrouwen werkt als een cyclus. Gedoe leidt tot negatieve gevoelens, deze negatieve gevoelens leiden tot vermijdingsgedrag en dit vermijdingsgedrag leidt weer tot verder gedoe, hetgeen weer leidt tot meer mijden, etc. Anders gezegd; besluiten genomen wanneer je in gedoe zit, leiden tot nieuw gedoe (Ciancutti & Steding, 2000). Als je met je team of organisatie in wantrouwen terechtkomt, straalt dit uit op alle terreinen in het werk en dat brengt enorme kosten en energieverlies met zich mee. Voor je het weet raak je met elkaar verstrikt in deze neerwaartse spiraal en communiceer je zoals de Amerikaanse politie; 'je hebt het recht te zwijgen, alles wat je zegt kan en zal tegen je gebruikt worden.'

Slim omgaan met gedoe

Slim omgaan met gedoe kan voorkomen dat je in wantrouwen terechtkomt met elkaar. Het klinkt misschien wat minder ambitieus, maar in veel teams en organisaties is het al een hele stap vooruit om het opgestapelde gedoe te verminderen en nieuw gedoe beter te adresseren. Wat zijn de belangrijkste aandachtspunten in het slim omgaan met gedoe?

Slim omgaan met gedoe in vijf regels:

1. Laat gedoe niet onbehandeld. Pak gedoe op voordat het groeit tot wantrouwen.
2. Ga gedoe niet uit de weg. Wees je bewust van de reflexen. Buk niet om het te ontwijken maar buk om het op te pakken.
3. Gedoe is een signaal dat er iets niet helder of duidelijk is. Als je naar gedoe kunt kijken als iets dat erbij hoort en opgelost kan worden, ben je al halverwege.
4. Spreek voor jezelf. Voorkom de neiging om het te veralgemeniseren of te dramatiseren.
5. Zeg wat je denkt en/of voelt. Gedoe gaat over het effect van een gebeurtenis op jouw gedachten en gevoelens. Deel dit met elkaar.

Het productieve van gedoe is dat het je uitdaagt om je uit te spreken, om open te zijn, om zaken te verhelderen. En dat is constructief voor het versterken van onderling vertrouwen in organisaties.

Referenties:

- ✚ Ciancutti, Arthur R., Steding, Thomas L. (2000). **Built on Trust**. *Gaining competitive advantage in any organization*. Chicago: NTC/Contemporary Publishing Group, Inc.
- ✚ Lingeman, H. (2009). **De Nationale vertrouwensmonitor**. Periodiek onderzoek naar vertrouwen in Nederland. Deil, Winkle B.V.
- ✚ Swieringa, Joop, Jansen, Jacqueline (2006). **Gedoe komt er toch**. Zin en onzin over organisatieverandering. Schiedam: Scriptum Uitgeverij

Carlos Estarippa is Organisatie Psycholoog en ondersteunt organisaties in het slim omgaan met gedoe.

Meer info: www.estarippaconsultancy.nl

