

JÖRG BERGER

HOE OVERLEEF IK MOEILIJKE MENSEN?



KokBoekencentrum, Utrecht

ISBN 978 90 239 5447 7 (boek)
ISBN 978 90 239 5448 4 (e-book)
NUR 770

Vertaling: Carolijn Visschers
Ontwerp omslag: Bram Dijkstra-Geuze / vernuftigewerken.nl
Illustraties binnenwerk: Thees Carstens
Lay-out en dtp: Gerard de Groot

Oorspronkelijk uitgegeven door Verlag der Francke-Buchhandlung GmbH,
www.franckebuch.de, Marburg, Duitsland, onder de titel *Stachlige Persönlichkeiten. Wie Sie
schwierige Menschen entwaffnen.*

Duitstalige uitgave © 2014 Verlag der Francke-Buchhandlung GmbH
Nederlandse uitgave © 2018 KokBoekencentrum Uitgevers, Utrecht

www.kokboekencentrum.nl

Alle rechten voorbehouden

Inleiding

Als Leo door de gangen van het verzorgingshuis loopt, houden zijn collega's hem nauwlettend in de gaten. Zo weten ze wat hun vandaag te wachten staat. Op sommige dagen haast hij zich routinematig naar zijn doel, zijn blik strak naar voren gericht, een frons tussen zijn wenkbrauwen, op zijn kauwgom kauwend alsof het een stuk taai vlees is. Bezoekers gaan Leo instinctief uit de weg. Collega's groeten ironisch of lopen schouderophalend langs hem heen. Als Leo zo'n bui heeft, lijkt hij enkel oog te hebben voor de bewoners die hij verzorgt. Wie naar hem toegaat en ook aandacht vraagt, riskeert een woedeaanval. Leo komt dan met verwijten die kant noch wal lijken te raken. Zijn collega's weten daar niet goed op te reageren.

Op andere dagen slentert Leo door het verzorgingshuis met een hand in de zak van zijn witte broek. Wanneer hij in gedachten verzonken voor het prikbord staat en de mededelingen bekijkt, lijkt hij de enige te zijn die niet onder tijdsdruk staat. Het valt collega's op dat Leo vaak geen extra taken hoeft te doen, omdat hij zo snel uit balans is. Na de ontbijtpauze is hij meestal de laatste die opstaat. Zijn collega's moeten hem vaak aansporen om zijn bijdrage aan het koffiegeld te betalen.

Toch is Leo het beste te verdragen als hij zo ontspannen is. Dan heeft hij de charme van een wat verweerde jongen.

En omdat het niet makkelijk is om met Leo te praten, wordt er over hem gepraat. Het plaatsvervangend afdelingshoofd onthult: 'Als ik in mijn eentje dienst met hem heb, ga ik met een knoop in mijn maag naar het werk. Hij is zo prikkelbaar en onberekenbaar, ik word er stapelgek van.'

Het afdelingshoofd werpt tegen: 'Leo doet zijn werk prima. Als hij met me meekijkt terwijl ik het dienstrooster maak, verrast hij me met zijn scherpe blik. Volgens mij is hij echt intelligent. Het is jammer dat hij het examen van de driejarige opleiding nooit heeft

gedaan. Je moet met hem weten om te gaan, hij is echt wel oké.’

‘Als je hulpverlener wilt spelen,’ brengt een oudere verzorger er tegenin, ‘ga dan vooral je gang. Maar wij moeten allemaal een deel van zijn werk doen. Dat weet iedereen, en op den duur gaat het niet meer.’

In de wieg gelegd voor een moeilijk leven

Het gedrag van moeilijke mensen zorgt ervoor dat anderen tegen de grenzen van hun belastbaarheid en tolerantie aanlopen. Tegelijkertijd voelt iedereen ook wel dat er een problematische voorgeschiedenis schuilgaat onder die onaangename manier van doen.

In zijn jeugd voelde Leo zich vaak eenzaam. Hij moet vele uren voor het keukenraam hebben doorgebracht, met zijn neus tegen de ruit gedrukt, zijn blik gericht op het smalle pad dat naar de deur van het rijtjeshuis leidde. Zo nu en dan boende hij met zijn mouwen de door adem beslagen ruit weer schoon. In elke voorbijrijdende auto, in elk dichtslaand autoportier zag Leo een teken dat zijn moeder terugkwam. Er waren ook weken dat Leo aan de deur van de slaapkamer luisterde. Het geluid van een lade of een kastdeur kondigde aan dat Leo's moeder weer ging deelnemen aan het huiselijk leven.

Leo zat het liefst op de hoekbank in de keuken, waar hij kon spelen, maar ook zijn moeder in de gaten kon houden. Zijn vader was vaak niet thuis, maar verwendde Leo met cadeautjes en uitstapjes, alsof hij iets goed te maken had. Als tegenprestatie verwachtte hij dat Leo altijd rekening hield met zijn moeder. Als hij lawaai maakte met spelen of koppig was, regeerde zijn vader zo fel dat Leo er dagenlang last van had: ‘Als jij lief was, zou het niet zo slecht met mama gaan.’

Dit soort ervaringen gaat het voorstellingsvermogen van de meeste mensen te boven. Toch begrijpen velen wel dat innerlijke problemen voortkomen uit een moeilijke voorgeschiedenis. Dat roept

medeleven en tolerantie op. Aan de andere kant valt niet te ontkennen dat moeilijke mensen problemen veroorzaken. Moet je onder iemand lijden, misschien wel jarenlang, alleen omdat hij of zij een moeilijke jeugd had?

Wat moeilijke mensen ons aandoen

Moeilijke mensen hebben moeilijke dingen meegemaakt, daarom verdienen ze ons begrip. Maar om te krijgen wat ze willen, grijpen ze naar middelen die een slimme reactie vereisen. Je kunt je alleen verdedigen als je onaangenaam gedrag tijdig herkent. Het gaat dan vooral om manipulatie, het schenden van intermenselijke spelregels, het ontlopen van verantwoordelijkheid, en misleiding.

Manipulatie. Onder dit begrip valt gedrag dat anderen op een oneerlijke manier beïnvloedt: dreigen, chanteren, verleiden, bedriegen, domineren of iemand een slecht geweten bezorgen. Als je gemanipuleerd wordt, laat je gebeuren wat je niet wilt, of doe je zelfs iets wat je niet wilt. Manipulatie wekt vaak angstgevoelens op of het gevoel dat je onder druk staat, omdat je je niet aan de invloed van de ander lijkt te kunnen onttrekken.

Schenden van intermenselijke spelregels. Goede omgangsvormen maken het samenleven prettig en leefbaar. We laten anderen uitpraten, informeren hen over zaken die hen aangaan, proberen geven en nemen in evenwicht te houden en gaan fatsoenlijk om met de zwakke kanten van een ander. Soms zijn moeilijke mensen zo met zichzelf bezig, dat ze deze spelregels uit het oog verliezen. Maar ze breken regels ook weleens bewust. Ze denken alleen op die manier te krijgen wat ze nodig hebben en zich alleen op die manier te kunnen beschermen.

Ontlopen van verantwoordelijkheid. Volwassen mensen nemen verantwoordelijkheid voor hun taken en hun eigen leven. Ze zorgen dat hun relaties goed lopen en snappen hoe hun gedrag uit-

werkt op anderen. Juist daartoe zijn moeilijke mensen vaak niet in staat. Ze onttrekken zich aan lastige taken, ook al zijn ze er duidelijk verantwoordelijk voor. Ze brengen zichzelf vaak in gevaar door een ongezonde leefstijl, door roofofbouw op zichzelf te plegen of door impulsief te handelen. Als gevolg daarvan komen welwillende mensen gemakkelijk in de ouderrol terecht en proberen moeilijke mensen te helpen beter met zichzelf om te gaan. De contacten van moeilijke mensen functioneren vaak alleen zolang anderen daarvoor de verantwoordelijkheid op zich nemen.

Misleiding. Hoe kan het dat moeilijke mensen weggomen met hun gedrag? Ze moeten zorgen dat anderen geloven dat hun gedrag niet zo onaangenaam is, misschien zelfs wel noodzakelijk. Om die reden maken moeilijke mensen altijd ook gebruik van misleiding. Ze bagatelliseren en overdrijven. Feiten die hun niet uitkomen, ontkennen ze. Soms liegen ze bewust, vaak gebeurt de misleiding heel geraffineerd. Als een moeilijk persoon in een bepaalde situatie doet alsof hij recht op iets heeft, geloven anderen hem aanvankelijk meestal. Veel situaties in het leven zijn voor meerderlei uitleg vatbaar, zodat niet meteen opvalt dat er misleiding in het spel is.

Met Leo beschreef ik iemand die veel moeilijk gedrag vertoont, we komen hem in al deze vier beschreven categorieën van moeilijke gedragswijzen tegen. Door zijn onvriendelijke optreden en zijn woede-uitbarstingen beïnvloedt hij zijn collega's die in veel situaties liever toegeven dan de strijd aangaan. Het is niet Leo's bedoeling om een ander met zijn gedrag te manipuleren, en toch heeft zijn manier van doen een negatief effect. Hij breekt bovendien veel collegiale spelregels, bijvoorbeeld de regel dat iedere medewerker de apparatuur van de afdeling mag gebruiken en dat soms de een, soms de ander dan even moet wachten. Ook beleefdheidsregels negeert Leo bijna volledig. Hij neemt alleen verantwoordelijkheid voor zijn reguliere werkzaamheden, maar voor veel andere dingen niet. De verantwoordelijkheid voor een enigszins positieve collegiale relatie ligt geheel bij anderen. Op het eerste gezicht lijkt Leo

zich heel redelijk te gedragen en evenveel verantwoordelijkheid op zich te nemen. Dat is een misvatting.

Tegen deze achtergrond kunnen we nauwkeuriger beschrijven wat de omgang met Leo nu precies zo lastig maakt. Hij heeft meer invloed dan zijn positie toestaat en dat krijgt hij op een oneerlijke manier voor elkaar. Hij lapt veel intermenselijke spelregels aan zijn laars en onttrekt zich in veel opzichten aan zijn verantwoordelijkheid. Op deze gebieden misleidt hij anderen, zodat collega's soms twifelen aan hun eigen waarneming. Dergelijke eigenschappen zijn typerend voor moeilijke mensen.

De psychologie van de moeilijke mens

Het voorbeeld in de inleiding laat zien voor welke problemen moeilijke mensen ons stellen. Ook al is hun gedrag duidelijk onaangepast, het is vaak niet makkelijk te veranderen. Wie geen slachtoffer van moeilijke mensen wil worden, moet dus iets bedenken.

Sociaal ingestelde mensen komen helemaal in een lastig dilemma terecht. Moet je een moeilijke medemens juist niet tolereren, in bescherming nemen en helpen? Maar hoever ga je met je opofferingsgezindheid? En zelfs als we het goed menen met moeilijke mensen: mogen we hen gewoon hun gang laten gaan? Moeten we hen niet ook corrigeren?

Dit soort vragen komt altijd weer aan de orde in mijn gesprekken met mensen die te lijden hebben onder een moeilijk persoon. Door de omgang met zo iemand komen ze terecht op een lastig pad waar ze moeten laveren tussen medeleven en zelfbescherming. Zo'n tocht is inspannend, maar vaak ook heel leerzaam.

Als je dit boek ter hand neemt, heb je waarschijnlijk ook een moeilijk persoon in je omgeving. Of je hebt zojuist een gesprek met een ingewikkeld iemand achter de rug, wilt beter begrijpen waarom het zo lastig liep en wilt in soortgelijke situaties beter voorbereid zijn. Dit boek helpt je daarbij.

Zodra we ons bewust worden van de psychologische mechanismen waar hun gedrag op berust, kunnen we moeilijke mensen

beter begrijpen. Dan vinden we ook aanknopingspunten om beter met hen om te gaan. Als psycholoog heb ik veel tijd besteed aan het bestuderen van gecompliceerde persoonlijkheidsmodellen. Met een studieboek voor je neus kun je desnoods ook met een gecompliceerd model uit de voeten. Maar in de praktijk moet je snel reageren en snakken je hersenen naar eenvoud. Inmiddels bestaan er ook eenvoudige persoonlijkheidsmodellen die recht doen aan de vele verschillende typen persoonlijkheden.

Het volgende model uit de biologische psychologie geeft ons een eerste oriëntatie op moeilijk gedrag. Het wordt gebruikt in de cognitieve gedragstherapie en de schematherapie, en is ook een van de basisprincipes van de dieptepsychologie.

In stresssituaties beschikken dieren over drie gedragspatronen: ze vechten, vluchten of onderwerpen zich. Dit basispatroon tref je ook aan bij mensen. Als ze gestrest zijn, gedragen veel mensen zich strijdlustig en agressief. Als ze zich niet sterk genoeg voelen, maken ze gebruik van misleiding en zetten ze subtielere strijdmiddelen in. Anderen reageren op stress door zich terug te trekken en met vermijdingsgedrag, wat in het dierenrijk overeenkomt met vluchten. Reacties van onderwerping zien we bij mensen die de slachtofferrol kiezen en zich kinderlijk gedragen, waardoor bij anderen een zorginstinct wordt opgeroepen.

Gewoonlijk hebben we het meeste last van agressief gedrag. Daarom valt het merendeel van de moeilijke gedragswijzen die in dit boek worden beschreven onder deze categorie: grensoverschrijders, praatjesmakers, dominante mensen, negatieve mensen, wraakzuchtige mensen, vermijders en energieverslinders. Maar ook vermijdingsgedrag kan andere mensen problemen bezorgen. Om die reden heb ik ook aan dat gedrag een hoofdstuk gewijd. Tot slot kijken we naar mensen die zich in stresssituaties kinderlijk gedragen. Vanwege de last die anderen van hun gedrag onder vinden, heb ik ze energieverslinders genoemd.

Onderstaand overzicht geeft een duidelijk beeld van de gedragswijzen van de afzonderlijke persoonlijkheidstypen.

Grensoverschrijders bedoelen het eigenlijk goed. Maar wanneer hun behoeften niet in overeenstemming zijn met de behoeften van hun medemensen, hebben ze dat niet in de gaten. Ze gaan over persoonlijke grenzen van anderen heen en dringen soms iemands privésfeer binnen. Ze maken aanspraak op andermans eigendom, kennis en hulp. Ze zijn zeer gevoelig voor afwijzing. Dan kan hun innemende omhelzing veranderen in een borstklem waaruit de betrokkene pas wordt bevrijd nadat de wensen van de grensoverschrijder zijn ingewilligd.



Praatjesmakers kunnen zichzelf meesterlijk presenteren. Ze zijn charmant en inspirerend. Hun projecten worden ondersteund, ze slepen goede banen en vooraanstaande functies in de wacht. Maar wie achter de schermen kijkt, wordt teleurgesteld. Wat praatjesmakers als uitstekend verkopen, is in feite middelmatig. Hun persoonlijke of beroepsmatige gebreken zijn zo groot dat het bijna niet te geloven is. Je zou het liefst aan hun mooie façade rammelen zodat die instort. Maar als je dat probeert, komt er een gewiekste illusionist tevoorschijn die dingen laat zien die er niet zijn en laat verdwijnen wat niet gezien mag worden.



Dominante mensen hebben niet graag dat iemand hen in de weg staat. Hun intimiderende lichaamstaal, hun luidruchtigheid, grote woorden, dreigementen en machtsdemonstraties wekken angst op bij anderen. De meeste mensen vermijden het conflict en geven toe. Maar dat maakt do-



minante mensen niet dankbaar. Integendeel, ze gaan het steeds vanzelfsprekender vinden de rechten van degenen die zij als zwak beschouwen met voeten te treden.



Negatieve mensen maken zichzelf tot de maat der dingen. Hun smaak, hun voorkeuren, hun kennis en vaardigheden zijn de meetlat waarlangs ze andere mensen leggen. Ze vellen negatieve oordelen over anderen en uiten die zonder enig gevoel voor tact. Daardoor tasten ze het gevoel van eigenwaarde van andere mensen aan. Slachtoffers hebben soms dagen nodig om

bij te komen van de afkeurende en krenkende woorden. Wanneer negatieve mensen hun negatieve oordeel openlijk uitspreken, staan degenen die het treft voor een dilemma. Moeten ze zichzelf verdedigen, op het gevaar af door anderen te worden beschouwd als overgevoelig, of ijdel, of als iemand die niet met kritiek kan omgaan?



Wraakzuchtige mensen vereffenen openstaande rekeningen. Als iemand ten koste van hen iets doordrukt, dragen ze het hem na. Als ze zich in hun rechten voelen aangetast, worden ze wraakzuchtig. Dan wachten ze het juiste moment af en vinden met hun woorden precies andermans zwakke plek. Ze schaden de reputatie van anderen door over hen te roddelen. Het zijn stoorzenders, ze 'vergeten' belangrijke verzoeken en verhinderen op die manier dat een ander zijn doel bereikt. Ze camoufleren hun vergelding als vergissing of toeval en verbergen hun motieven achter ongeloofwaardige verklaringen. Niettemin begrijpen betrokkenen intuïtief de boodschap: je kunt het beter niet meer met mij aan de stok krijgen!

Vermijders trekken zich terug als ze zich onzeker voelen. Ze zien overal gevaar en willen geen dingen doen die angst inboezemen. Om die reden onttrekken ze zich ook aan veel verplichtingen en onthouden ze anderen dingen die in relaties vanzelfsprekend zijn, zoals een open gesprek over moeilijke onderwerpen of hulp bij onaangename zaken. Mensen die met vermijders te maken hebben, voelen zich vaak in de steek gelaten. Als je echt bij een vermijder in de buurt wilt komen, moet je zijn slakkenhuisje betreden. Daar kun je je geborgen, maar ook heel beklemd voelen.



Energieverslinders zijn op zoek naar onderfiguren. De gecompliceerde wereld stelt te hoge eisen aan hen, de hardheid van het leven overweldigt hen en ze hebben moeite met het nemen van beslissingen. Eigenlijk hebben ze nog een moeder of vader nodig die hen door het leven begeleidt en ze leert hoe je met uitdagingen omgaat. Wie energieverslinders helpt, merkt al snel dat die hulp tekortschiet. Zo wordt de helpende persoon heen en weer geslingerd tussen overbelasting en een slecht geweten als hij minder geeft dan wordt gevraagd. Sommigen ergeren zich eraan dat energieverslinders zichzelf centraal stellen.



Persoonlijkheidstypen en werkelijkheid

Moeilijke gedragswijzen kunnen het eenvoudigst worden beschreven wanneer we uitgaan van verschillende typen moeilijke mensen. Zo gaan alle mij bekende handboeken te werk. Zelfs de wetenschappelijke psychologie definieert persoonlijkheidstypen, zoals de dwangmatige persoonlijkheidsstoornis of de ontwijkende

persoonlijkheidsstoornis. Maar psychologen nemen daarmee wel een paar problemen op de koop toe. Want in de eerste plaats bestaan zulke ideaaltypen in werkelijkheid bijna niet. Zelfs wetenschappelijk erkende persoonlijkheidstypen blijken in het echte leven nauwelijks in pure vorm voor te komen; er bestaan bijna alleen gemengde typen of mensen die bij meerdere typen zijn in te delen.

Bovendien hebben al deze persoonlijkheidstypen een negatieve klank. Wie wil nu doorgaan voor dwangmatig, narcistisch of paranoïde? Ook in de handboeken over moeilijke mensen komen negatieve begrippen als 'emotionele vampieren' of 'zeurpieten' voor. Hoewel ik mijn best heb gedaan de omschrijvingen zo neutraal mogelijk te houden, zijn ze toch niet erg vleidend.

Waarom houden professionals toch aan deze typen vast? Dat is voornamelijk te danken aan ons geheugen. We kunnen maar voor een beperkt aantal aspecten tegelijk bewust aandacht hebben. Complexiteit brengt ons vroeg of laat in verwarring, soms is het belangrijk om zaken te vereenvoudigen. Daarom werkt de wetenschap met modellen. Ze beelden een complexe werkelijkheid in vereenvoudigde vorm uit, zodat we op basis daarvan een goed oordeel kunnen vellen. Daartoe dienen ook de persoonlijkheidstypen in dit boek. Ze geven een doorkijkje in ingewikkelde situaties en dragen oplossingen aan die zowel jou als de moeilijke persoon in kwestie recht doen.

Wat het probleem van waardering betreft, heb ik naar een compromis gezocht. In korte casussen kom je typen tegen die op de zenuwen werken of schrik aanjagen. Hun negatieve eigenschappen treden onverbloemd aan het licht. Ik heb ervaren dat het een verlichting kan zijn als het moeilijke gedrag van anderen mag worden benoemd zonder het meteen te verontschuldigen. In meer uitgebreide casussen komen de individuele gedragskenmerken van een moeilijk persoon duidelijker naar voren. Daardoor ontstaat begrip en misschien zelfs sympathie voor mensen die het leven van anderen lastig maken. De casussen zijn uiteraard geanonimiseerd, onherkenbaar gemaakt en hier en daar samengesteld uit meerdere, soortgelijke gevallen.

Deze vereenvoudiging past ook bij mijn taak als auteur. De korte aanduiding ‘praatjesmakers’ leest beter dan ‘mensen die misleiding vaak gebruiken als beschermingsmechanisme’. Bovendien interesseren levende personen ons meer dan psychologische wetmatigheden. Zo staan de persoonlijkheidstypen ook in dienst van hopelijk spannende leesstof.

Dat het in de Duitse (en de Nederlandse, vert.) taal gebruikelijk is om het mannelijk persoonlijk voornaamwoord te gebruiken, is bij dit onderwerp misschien niet zo belangrijk. Hopelijk zijn de mannelijke lezers moedig en ontdekken ze de afgronden van de menselijke geest eerst bij hun eigen sekse. Maar ik wil natuurlijk ook vrouwelijke vertegenwoordigers van moeilijke mensen belichten. Ik gebruik regelmatig de meervoudsvorm, aangezien die de twee seksen eerder aanspreekt dan de enkelvoudsvorm. Af en toe noem ik beide geslachten uitdrukkelijk. In de casussen worden ook vrouwen beschreven.

Ik hoop dat het lezen van dit boek je bemoedigt en wens je positieve, bevrijdende ervaringen toe met ‘jouw’ moeilijke mensen. Hoe het oordeel over de ouderenverzorger Leo uitvalt en hoe zijn team reageert, lees je trouwens nog.