

De Standaard



PSYCHOLOGIE

Ik. Kan. Niet. Tegen. Kritiek!

Kritiek krijgen is in veel gevallen ongemakkelijk, vaak zelfs pijnlijk. Waarom snijdt het zo diep en hoe buigen we dat mes om tot een geschenk?

Maya Toebat

Donderdag 4 augustus 2022 om 3.25 uur

Dit artikel werd gereproduceerd met toestemming van de uitgever, alle rechten voorbehouden. Elk hergebruik dient het voorwerp uit te maken van een specifieke toestemming van de beheersvennootschap License2Publish: info@license2publish.be

Wat was ik blij toen ik afstudeerde. Eindelijk verlost van de punten boven mijn taken en essays, bevrijd van de druk om te slagen. Ik was klaar om te schrijven wat en hoe ik dat wilde. Even pech dat het ook in de ‘echte’ wereld niet zo bleek te werken: meningen komen dan niet in de vorm van een puntenlijst, maar ze zijn nog even aanwezig. ‘Eigenlijk is het leven één grote feedbacksessie: dagelijks krijgen we advies en kritiek van vrienden, familie, collega’s, klanten, leidinggevenden en zelfs van huisdieren’, lees ik op de achterflap van Feedback is een cadeautje van Douglas Stone en Sheila Heen. Inderdaad. Als het niet de (eind)redacteur is die opmerkingen heeft, dan wel mijn ouders of vrienden. Of ik de tekst wat kan inkorten? Of ik wat stiller kan zijn? Speel ik nog regelmatig piano? Zou ik mijn haar niet laten groeien? Waarom overweeg ik geen vaste job?

Goedbedoelde adviezen alom, maar – je voelt het al aankomen – ik kan echt niet goed tegen al die kritiek. Ik neem het vaak persoonlijk, blaas een kleine fout op tot een ramp en uit een onvolkomenheid af dat mijn werk nergens op lijkt. Kritiek voelt vaker als een aanval dan als een geschenk, en ik blijf niet de enige te zijn bij wie dat zo is. Een korte rondvraag bij mijn Instagramvrienden wees uit dat velen het er moeilijk mee hebben. Op de simpele vraag ‘Hoe reageren jullie op kritiek?’ varieerden de antwoorden van ‘Ik word heel defensief maar voel me achteraf vooral onzeker’ en ‘Met een tienbeurtenkaart bij de psycholoog’ tot ‘Ik kan daar absoluut niet mee om, ook al is het goedbedoeld’ en ‘Met traantjes en heel veel sorry’s’.

Overleven

Als we zelf feedback geven, denken we dat we zinvolle tips aanbieden, maar diezelfde kritiek ontvangen is een stuk moeilijker. Dan 'horen we er niets opbouwends in. We vatten het op als een verwijt: dit is jouw fout. Jij bent het probleem. Jij moet veranderen', schrijven Stone en Heen. Die interpretatie loopt vaak scheef, omdat onze emoties het overnemen. Als ik weet dat er een evaluatiemoment aankomt, begint mijn hart te bonken en gaan mijn benen lichtjes beven. En als de feedback op een onverwacht moment komt, verkrampt mijn maag en schieten mijn gedachten alle kanten uit. Die gevoelens van verwarring, boosheid of teleurstelling zijn onvermijdelijk volgens psycholoog Elke Bussels. 'Kritiek roept sowieso emoties op. Ze geeft ons het gevoel dat we niet genoeg zijn, waardoor we ons onzeker voelen. En omdat we onaangename gevoelens willen vermijden, activeren we onze overlevingsmechanismes: vechten, vluchten of bevriezen.'

Hoe komt het dan dat sommige mensen er beter in slagen om het oncomfortabele gevoel aan de kant te schuiven en rustig in gesprek te gaan? De verschillende reacties hangen onder meer af van de omstandigheden, zegt Bussels. 'Na een slechte nacht grijp je al veel sneller naar overlevingsreacties dan op een dag waarop je de wereld aankunt.' Ook ons zelfbeeld bepaalt voor een groot deel of we boos, passief of begripvol reageren. 'Iemand die sterk in zijn schoenen staat, kan meer verdragen dan iemand die denkt dat hij niet goed genoeg is', vertelt psycholoog Charlotte Deboosere. 'Reacties zoals kwaad worden, je verdedigen, excuses bedenken of je terugtrekken en piekeren zijn een manier om je zelfbeeld te beschermen en negatieve informatie buiten te houden.'

Voor thrillerauteur en coach Tica Morgan klinkt het herkenbaar. 'Ik twijfel veel en ben perfectionistisch. Omdat ik de lat hoog leg, komt elk puntje van kritiek hard binnen.' Omdat ze zo goed mogelijk wil presteren, wekt feedback bij haar een tweestrijd op. 'Ik vrees kritiek, maar wil ze ook horen. Ik wil graag bijleren, maar denk toch elke

keer: Wat heb ik nu weer fout gedaan? Dan ga ik door een rollercoaster aan emoties: eerst vind ik het pijnlijk en ben ik boos – op mezelf en de feedbackgever – maar ongeveer een dag later komt het wagentje tot stilstand en besef ik dat de kritiek eigenlijk leerzaam was en wel meeviel.’

Ken jezelf

Stel je voor, een leven waarin je beter kunt omgaan met kritiek: gedaan met de ongemakkelijke momenten, met het gevoel niets waard te zijn en de woede en frustraties tegenover de feedbackgever. Klinkt aantrekkelijk, toch? De wil om kritiek te leren verdragen is er bij mij zeker en vast, maar er effectief aan werken is lastiger. Iedere keer dat ik van slag ben door een negatieve opmerking, neem ik me voor om het de volgende keer anders aan te pakken. Maar die volgende keer spelen de emoties weer op en is dat voornemen nergens te bespeuren.

‘Het helpt soms om jezelf als toeschouwer te zien. Feedback geeft een emotionele klap omdat het over j^óú gaat. Als de kritiek aan je zus gericht was, zou je haar misschien uitleggen dat het niet zo vreselijk is’

Douglas Stone en Sheila Heen

in *Feedback is een cadeautje*

Leren reageren op kritiek is dan ook confronterend. In de eerste plaats omdat er veel zelfkennis voor nodig is. Volgens Stone en Heen draait het allemaal om begrip – van de ander en van onszelf. ‘Goed omgaan met feedback, betekent niet dat je die altijd moet accepteren’, maar ‘dat je verstandig het gesprek aangaat en weloverwogen beslist of en hoe je de informatie gebruikt en wat je ervan leert’. Om begripvol te luisteren naar de kritiek moet je eerst je emotionele triggers leren beheersen. Anders heb je alleen maar oor voor je excuses en niet voor de feedback zelf. ‘Sta eens stil bij hoe je automatisch reageert als je iets onaangenaams meemaakt’, zegt Bussels. ‘Geef je snel tegenwind? Verstop je je in een hoekje? Zoek je afing om het slechte gevoel te vermijden? Hoe meer inzicht je hebt in je gedragspatronen,

hoe bewuster je kunt reageren. De automatische reactie blijft, maar je kunt dan een keuze maken: ga ik mee in mijn emoties of doe ik iets anders waardoor ik kan groeien?’

Door de primitieve reacties te temperen kun je vervolgens aandachtiger luisteren naar wat de kritiek juist inhoudt en hoe je ernaar kunt handelen. Waar gaat het over? Wat wordt er van je verwacht? Wil je er iets mee? Welke stappen kun je zetten om eraan te werken? Het lijkt logisch om stil te staan bij die vragen, maar vaak slaan we het begrip over en staan we meteen met een oordeel klaar, aldus Stone en Heen.

Bedank de gever

Nadat de persoon uitgesproken is, is het eindelijk jouw beurt om te reageren. ‘Daarbij is het belangrijk om eerst te bedanken voor de feedback alvorens je mening te uiten. Want het vergt ook moed om kritiek te geven’, zegt Deboosere. ‘Wissel daarna niet van onderwerp, maar stel je assertief op en ga erop door. Vaak helpt het om de feedback eerst samen te vatten om mis verstanden te vermijden en te tonen dat je de ander serieus neemt. Het is ook interessant om een voorbeeld te vragen, zeker bij vage kritiek. Als de kritiekgever niet op een concreet voorval kan komen, weet je vaak al genoeg. En als dat wel het geval is, kun je er daadwerkelijk mee aan de slag.’

Begrip hebben, beheerst reageren, doorvragen: het klinkt een beetje als automatisch akkoord gaan met elke mening. Toch betekent goed omgaan met kritiek niet dat je je er ook bij neerlegt. Hoe beter je begrijpt wat de feedback inhoudt, hoe beter je snapt waar die vandaan komt en waarom je mogelijk niet akkoord gaat. ‘Je kiest nog altijd zelf wat je meeneemt en wat niet’, zegt Deboosere. ‘Soms is kritiek iets te subjectief en ben je het er niet (helemaal) mee eens. Bedank er dan toch voor en vertel vanuit je eigen ervaring waarom je er niet mee instemt.’

Wandelen met een playlist

Denk je bij het lezen van deze tips: allemaal goed en wel, maar ik kan onmogelijk koelbloedig blijven tijdens een evaluatiegesprek? Als de emoties het overnemen, is het verstandig even afstand te nemen en de kritiek te laten bezinken. Als ik van slag ben door een opmerking, ga ik bijvoorbeeld wandelen met een feelgoodafspeellijst in mijn oren. Als ik daarna hetzelfde bericht herlees, snap ik niet meer waarom ik het eerst zó erg vond.

Eigenlijk is het leven één grote feedbacksessie: dagelijks krijgen we advies en kritiek

Als je midden in een gesprek zit en het niet mogelijk is om je af te zonderen, kan het ook helpen jezelf als toeschouwer te beschouwen, zeggen Stone en Heen. ‘Feedback geeft een emotionele klap omdat die over jónú gaat. Als dezelfde feedback bijvoorbeeld aan je zus gericht was, zou je haar misschien kunnen uitleggen dat het niet zo vreselijk is en haar kunnen adviseren hoe ze ermee moet omgaan.’

En als je weet dat er een evaluatiegesprek aankomt, kun je je ook vooraf voorbereiden door je in te beelden hoe je zult reageren op negatieve feedback. Vorige maand hoorde ik het nog van modestudent Dominika Grzybek. Omdat ze veel van zichzelf in haar collecties legt, neemt ze de feedback snel persoonlijk. Om zichzelf te beschermen, bereidt ze zich graag voor op de evaluaties. ‘Als ik weet dat er kritiek kan komen, reageer ik veel minder hevig dan wanneer het uit een onverwachte hoek, of op een onverwacht moment komt.’

Wat ten slotte ook helpt, is beseffen dat kritiek meestal niet bedoeld is om je de grond in te boren. ‘Als het mensen niet zou interesseren, zouden ze geen kritiek geven’, antwoordde iemand op mijn Instagramvraag. Kritiek is een soort compliment, omdat het toont dat je baas, vriendin of buur met je bezig is. Het is een hulpmiddel om te groeien of een beter resultaat neer te zetten. Sinds Tica Morgan vanuit dat perspectief naar de kritiek van haar redacteur kijkt, zit ze er minder mee in. ‘In het begin kwamen opmerkingen als “dat vind ik niet lekker” of “stom” heel erg binnen. Ik dacht dat mijn boek op niks trok, maar later bleek dat dat gewoon haar manier van werken is. Ze is er niet om complimenten te geven, maar om het verhaal te verbeteren. Sinds ik dat doorheb, zie ik pas hoe goed ze is. Nu zou ik niemand anders meer willen inhuren.’