

Jörg Berger

# Hoe overleef ik moeilijke mensen?



# Inhoud

Inleiding	5
Grensoverschrijders	17
Praatjesmakers	37
Energieverslinders	55
Dominante mensen	71
Negatieve mensen	89
Vermijders	101
Wraakzuchtige mensen	119
Gecombineerde typen	137
Nawoord	155
Bronnen	158
Bijlage	160

# 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 verwende 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 verwende 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 ont-  
kennen 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 weggkomen 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 twijfelen 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 onderwinden, 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

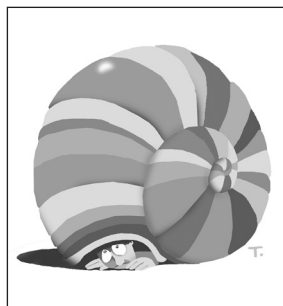
bij te komen van de afkeurende en krenkende woorden. Wanneer negatieve mensen hun negatieve oordeel openlijk uitspreken, staan degenen die het treft voor een dilemma. Moeten ze zichzelf verdedigen, op het gevaar af door anderen te worden beschouwd als overgevoelig, of ijdel, of als iemand die niet met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



**Wraakzuchtige mensen** vereffen 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 stoor-

zenders, 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 ouderfiguren. 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.



# Grensoverschrijders

**G**rensoverschrijders overvallen je. Ze bemoeien zich met jouw beslissingen, maken gebruik van jouw gereedschap en jouw eigendom. Af en toe dringen ze zelfs je privésfeer binnen. Dat gebeurt soms op zo'n voorkomende en vanzelfsprekende manier, dat we grensoverschrijders laten begaan. Wie zijn grenzen wil verdedigen raakt, zonder er erg in te hebben, verwickeld in een hardnekkige stellingoorlog.

Problemen met grensoverschrijders ontstaan meestal in een sluipend proces, zoals de volgende casussen laten zien.

Alfons is met zijn gezin in het belendende rijtjeshuis komen wonen. Hij woont er nog maar net of hij wil de grasmaaier al lenen. Daarna vraagt hij de burens of ze zijn katten twee dagen te eten willen geven. Alfons is zelf genereus. Hij reikt grilworstjes aan over de schutting en zet de vuilnisbak van Vera en Mark samen met de zijne aan de straat. De echtelieden zijn onaangenaam getroffen, maar kunnen niet goed achterhalen wat hen precies irriteert. Als burens is het toch heel normaal om elkaar te helpen? Maar wanneer Alfons hun auto wil lenen – de zijne is bij de garage en zijn dochter moet acuut naar de dokter – wordt het Mark te veel. 'Ik heb vandaag een belangrijke afspraak,' beweert hij, terwijl hij zich tegelijkertijd schaamt voor zijn leugen om bestwil. Waarom kan hij niet gewoon tegen Alfons zeggen dat hij zijn auto niet wil uitlenen aan iemand die hij nauwelijks kent? Mark weet het antwoord wel als Alfons zijn heg knipt en de buxus in de voortuin van zijn burens snel mee wil knippen. 'Nee dank je, dat doe ik zelf,' ontglipt Mark geïrriteerd. 'Oké, oké,' sust Alfons. 'Ieder knipt zijn buxus op zijn eigen manier.' Twee dagen lang groet Alfons niet en Mark vraagt zich af of hij zijn excuses moet aanbieden. Vera en Mark doen hun best om in elk geval aardig te zijn tegen Alfons' vrouw en de relatie ontspant zich al snel. Maar er is nog geen week

voorbij of er dient zich weer een onaangename situatie aan: als Vera zaterdag een postpakket afhaalt dat Alfons voor haar heeft aangenomen, staat hij bijna naakt aan de deur met slechts een handdoek om zijn heupen. Een andere keer betuigt hij zijn medeleven na de dood van een oudtante, iets wat hij eigenlijk niet kan weten. Waarschijnlijk heeft hij een van de kinderen uitgehoord. 'Ik word hier paranoïde van,' verzucht Vera als ze het met Mark weer eens over Alfons heeft. 'Dit gaat zo niet meer.'



Ellen begint veelbelovend als hoofd van een kleuterschool. Ze laat zich meteen door het hele team tutoyeren en zorgt in de vergaderingen voor thee en taart. Maar de overleggen veranderen al snel van karakter. Ze worden steeds langer en gaan bijna alleen nog over Ellens wensen. Als die uitvoerig zijn besproken, is er geen tijd meer voor de onderwerpen van haar collega's. Daarom stelt Dorothee voor om een agenda op te stellen en aan het begin van de vergadering punten ter bespreking te verzamelen. Dat vindt Ellen goed, maar ze legt het voorstel zo uit, dat ze haar eigen punten naar voren haalt: 'Deze dingen moet ik nu echt bespreken, want de tijd dringt.' Vaak geven de collega's toe omdat ze niet weer te laat in hun klas willen komen. Veel beslissingen die de leerkrachten tot dan toe zelfstandig hebben genomen, schrijft Ellen op haar conto, ze vindt bijna altijd een regel waarmee ze die kan onderbouwen. Ellen onderwijst haar collega's hoe ze zich in de herfst tegen infecties kunnen beschermen en welke invloed het op kinderen heeft als leerkrachten merkkleding dragen. Eén keer verliest Dorothee haar zelfbeheersing: 'Stop er toch eens mee mij op te voeden. Ik ben volwassen en gediplomeerd docent.'

'Waarom praat je dan zo tegen mij?' brengt Ellen er rustig, maar streng tegenin. 'Onze samenwerking berust op wederzijds respect. Ik voed niemand op, ik let alleen op een paar belangrijke dingen om de zaken hier goed te laten verlopen.' Dorothee geeft een verontschuldigende uitleg en ruimt het veld. Ze heeft de indruk dat Ellen nu wel heel vaak komt kijken of alles oké is in haar groep.



Grensoverschrijders leven in een wereld zonder hekken en deuren. Daarom beschikken ze over de tijd, middelen en mogelijkheden van anderen alsof die van hen zijn. Als anderen afstand houden, zich niet openstellen voor wederzijdse hulp, persoonlijke uitwisseling en stimulans van hun medemens, dan ervaren ze dat als een afwijzing.

Laten we de wereld nog even door de bril van grensoverschrijders bekijken. Zodra anderen grenzen stellen, behandelen ze hen op dezelfde manier als pestkoppen hun slachtoffers. Ze sluiten anderen buiten. Ze sluiten hen buiten van besluitvormingsprocessen, ze ontnemen hun de toegang tot hulpmiddelen. ‘Wacht eens even,’ zul je misschien tegenwerpen als je een grensoverschrijder kent. ‘Maar het gaat toch om *mijn* privé sfeer, *mijn* beslissingen en *mijn* eigendom!’ Maar wie bepaalt waar jij alleen aanspraak op mag maken en waar het alleszins redelijk is om anderen erbij te betrekken? Dat is een kwestie van definitie. Grensoverschrijders hebben een ruime opvatting van het publieke domein en beleven de grenzen van anderen daarom als een soort pesten. Aangezien ze dit vaker hebben ervaren, hebben ze geleerd hun vermeende rechten op meerdere manieren te beschermen. Dit doen ze door volharding, door handig te communiceren en door strijdmiddelen te gebruiken die het leven zuur maken van ieder die hen in hun ogen buitensluit.

## **Van een afstand bekeken**

Grensoverschrijders zijn op contact gerichte mensen met gemeenschapszin. Ze presteren het best wanneer bemoeienis echt gevraagd is, bijvoorbeeld in de opvoeding van kleine kinderen. Kinderen van grensoverschrijders vertellen vaak dat ze een liefdevolle, harmonische jeugd hadden, tot er in de puberteit grote conflicten uitbraken. Op beroepsmatig vlak vinden behoeftige mensen, stagiaires en studenten in grensoverschrijders kordate leidinggevers. Burgerinitiatieven of hulporganisaties zijn ondenkbaar zonder de energie van grensoverschrijders die anderen motiveren om

voor een goede zaak over hun persoonlijke grenzen heen te gaan.

Tegelijkertijd beginnen grensoverschrijders overal waar ze opduiken een machtsstrijd. Soms delven ze het onderspit en worden ze buitengesloten of echt gepest. Slimme, competente grensoverschrijders verdedigen hun positie zo standvastig dat anderen het opgeven. Uitgeput door de aanhoudende strijd ruimen anderen ten slotte het veld. Veel overplaatsingen, opzeggingen, uittredingen uit verenigingen en kerken zijn vaak te wijten aan grensoverschrijders. Mensen die in nauw contact staan met grensoverschrijders hebben vaak psychosomatische of depressieve klachten. Sommigen passen zich aan en verschrompelen tot een kinderlijk-afhankelijke persoonlijkheid, zodat hun relatie met grensoverschrijders harmonieus kan blijven. Maar na zo'n deformatie hebben deze mensen vaak professionele hulp nodig om weer met zichzelf in contact te komen.

Rampzaligerwijs werpen grensoverschrijders zich het liefste op waar intensieve samenwerking is geboden, bijvoorbeeld in teams, grotere ondernemingen en verenigingen. Tegelijkertijd weten ze de invloed die leidinggevend en docenten hebben wel te waarderen. En dus duiken grensoverschrijders precies daar op waar conflicten en machtsgevechten de grootste schade aanrichten.

## **Valse hoop, echte kansen**

Mensen die een aanvaring met een grensoverschrijder hebben gehad, willen vooral twee dingen. Ze vinden het belangrijk om voor de zaak in kwestie een verstandige, afsluitende oplossing te vinden. Bovendien willen ze graag voorkomen dat er nog meer grenzen worden overschreden. Daar blijven ze lang over piekeren, soms ook 's nachts. Ze stellen zich voor hoe de grensoverschrijder zal reageren en vrezen dat die niet zal instemmen met een regeling waar beiden het over eens zijn. Daarom is het beter om dit soort wensen los te laten. Ook al staat een conflict je tegen: zolang je in de buurt van een grensoverschrijder leeft, horen meningsverschillen bij het leven, zoals het indammen van de zee voor kustbewoners erbij hoort.

Meningsverschillen met grensoverschrijders krijgen al snel een emotionele lading. Het feitelijke probleem raakt daarbij makkelijk uit het zicht. In een machtsstrijd staat één ding centraal: macht. Er is dus niets belangrijker dan de machtsverhoudingen goed in te schatten. Als een invloedrijk persoon zo nu en dan grenzen aangeeft, kun je goed met grensoverschrijders overweg. Dat kan iemand met een leidinggevende functie zijn, een voorzitter van een vereniging of desnoods een advocaat. In het geval van Ellen vonden de leerkrachten steun bij het schoolbestuur. Ze legden een dossier aan van de keren dat Ellen de grenzen van anderen overschreed en droegen het over aan het bestuur. De voorzitter van het bestuur ging gesprekken met Ellen aan. Toen er niets veranderde, drong hij erop aan dat Ellen met vervroegd pensioen zou gaan, waar ze uiteindelijk mee instemde. In veel posities zijn grensoverschrijders niet te handhaven. Toch zijn er gunstige omstandigheden nodig om een machtsstrijd te winnen: solidaire collega's die een discussie durven aan te gaan en leidinggevendenden die de problemen serieus nemen en aanpakken.

Jammer genoeg zijn deze voorwaarden maar zelden voorhanden en dat betekent: loslaten. Moreel, vakkundig of juridisch gelijk krijgen heeft alleen zin als het daadwerkelijk gevolgen heeft. Soms kun je het alleen maar accepteren: het gaat er in het leven nou eenmaal niet altijd rechtvaardig aan toe en in lastige situaties moet je je soms schikken, of het veld ruimen.

Niet alleen ruzies, maar ook het gebruik van verleidingstechnieken kunnen je van je eigen doel afbrengen. Veel grensoverschrijders zijn in het begin namelijk zeer vriendelijk. Ze nemen anderen voor zich in doordat ze betrokken zijn en goede omgangsvormen hebben. Ze hebben een aanstekelijke hang naar harmonie, generositeit en een leven met open deuren. De mensen om hen heen ontdekken pas langzamerhand dat ze de vrijheid om hun eigen beslissingen te nemen en hun privésfeer kwijtraken.

Onderstaande signalen wijzen erop dat grensoverschrijders verkeerde, onrealistische verstandhoudingen met anderen voor ogen hebben:

- nabijheid zoeken en open zijn zonder dat er een bijbehorende vertrouwensband bestaat;
- de aanname dat jij dezelfde visie en doelen hebt als de grensoverschrijder zonder dat hij of zij dit heeft geverifieerd;
- verzoeken doen waarbij er automatisch op jouw begrip wordt gerekend en waar je geen nee tegen kunt zeggen.

Grensoverschrijders hebben evenveel recht op openheid, hulp en medewerking als iedereen, maar ook onder dezelfde condities als iedereen: respect voor de privésfeer, eigendommen, zelfbeschikking, de mening, doelen en wensen van anderen, en ten slotte de bereidheid om belangenconflicten op een eerlijke manier te beslechten. Wie deze voorwaarden aan zijn laars lapt, mag ook geen genegenheid, openheid en medewerking van anderen verwachten.

## **Grensoverschrijders geruststellen**

Soms kunnen we onze eigen grenzen stellen, vooral wanneer ons bezit, onze beslissingen, onze verantwoordelijkheden en onze tijd in het gedrang komen. Dan gaat het welbeschouwd om de kunst van het nee zeggen: dat vereist tact en zo min mogelijk onderhandelingsruimte. Een paar tips:

- Ook al ben je terecht boos, blijf rustig en vriendelijk. Grensoverschrijders zijn zeer gevoelig voor omgangsvormen.
- Zeg duidelijk nee, verontschuldig je niet en zeg niet dat het je spijt.
- Maak je nee geloofwaardig door je lichaamstaal: maak oogcontact, praat rustig en met vaste stem en sta rechtop.
- Geef zo mogelijk rationele argumenten voor je nee. Als die er niet zijn, noem dan gevoelsmatige redenen: ‘Zo bevalt het me beter’, ‘Ik voel me daar niet goed bij’, ‘Dat is op dit moment te veel voor me’, ‘Ik richt me liever op iets anders’.
- Bied zo mogelijk een alternatief aan: ‘Ik kan deze week niet aanwezig zijn bij de bespreking, maar ik zal de notulen goed lezen’, ‘Ik kies mijn kleren het liefst zelf uit. Maar ik zou het erg fijn

vinden als ik jouw advies kan vragen bij het koken.’

- Soms komt een nee iets minder hard aan als je even bedenktijd vraagt. Daardoor laat je zien dat je de wens van de grensoverschrijder serieus neemt. Bovendien win je tijd om na te denken over de reden die je aan kunt voeren, of om een communicatiemiddel te kiezen dat jij het liefst gebruikt, zoals e-mail.

Als je met een grensoverschrijder te maken hebt, is het natuurlijk niet genoeg om nee te zeggen. Vaak begint het conflict dan pas. Nee zeggen is te vergelijken met de opslag bij tennis waarmee je de bal in het spel brengt. Grensoverschrijders zijn vasthoudend en creatief wanneer het erom gaat een nee te ontzenuwen. Soms reageren ze op een nee alsof ze het helemaal niet hebben gehoord, of leiden ze de aandacht af. Even later proberen ze toch voor elkaar te krijgen wat de ander net heeft afgewezen, alsof er geen nee is gezegd. Daardoor word je soms boos of krijg je het gevoel dat je voor de gek wordt gehouden. Het is het beste om gelaten te blijven: gewoon een paar keer herhalen wat je zei. Wees duidelijk en probeer vriendelijk te klinken.

Als ze ‘nee’ te horen krijgen, reageren grensoverschrijders soms ook met een ongelovig zwijgen of met een zeer verbaasde uitdrukking op hun gezicht. Daarmee roepen ze bij anderen het gevoel op dat ze uitleg moeten geven, wat net zo dwingend kan voelen als jeuk. Door uitleg te geven wordt ‘nee’ iets onderhandelbaars, iets waarover je kunt discussiëren. Dat valt alleen te winnen door er op tijd een punt achter te zetten: ‘Goed, dat was het dan.’ ‘Kan ik verder nog iets voor je betekenen?’ ‘Ik ruim de tafel nog even af.’

Het kan vooral moeilijk worden om met een plotselinge stemmingswisseling om te gaan. Als ze nee te horen krijgen, reageren grensoverschrijders af en toe gekrenkt, beledigd, voor het hoofd gestoten, verontwaardigd of zelfs vijandig, wat je kunt zien aan hun lichaamstaal en bijbehorende commentaren. In de wereld van grensoverschrijders betekent nee in sommige gevallen buitensluiting, een persoonlijke afwijzing of achterstelling. Een dergelijke reactie kan je boos maken, je zelfs een schuldgevoel bezorgen.

Velen reageren daarop door hun afwijzende antwoord af te zwakken of zelfs helemaal terug te nemen. Het is beter om een korte, meelevende blik te hebben, net als een arts die zijn patiënt pijn moet doen. Na je medeleven non-verbaal te hebben geuit, kun je overgaan tot iets anders.

Wie tactvol nee kan zeggen en daarbij blijft, kan vaak goed met grensoverschrijders overweg. Maar als je afhankelijk bent van een grensoverschrijder, wordt het lastig.

### *Als grensoverschrijders macht hebben*

Leidinggevenden mogen en moeten invloed op hun medewerkers hebben. Verhuurders hebben tot op zekere hoogte het recht om de regels van een huurovereenkomst vast te stellen. In zoverre ouders hun volwassen kinderen nog ondersteunen, of het nu op financieel vlak is of dat het om het oppassen op de kleinkinderen gaat, verdienen hun voorstellen eveneens respect. Maar hoe ver reikt die invloed? Daarover kun je van mening verschillen. Grensoverschrijders breiden hun invloed op een manier uit die op den duur niet te verdragen is. Maar zelfs in afhankelijkheidsrelaties zijn er strategieën die het mogelijk maken een grens te trekken.

Grensoverschrijders hebben voortdurend het gevoel dat hun onrecht wordt aangedaan of dat dit dreigt te gebeuren. Daarom houden ze van regels, wetten en autoriteit. Ook de gedachte van gerechtigheid en gelijke behandeling vinden grensoverschrijders aantrekkelijk. Je kunt een verhuurder die grenzen schendt een samenvatting van het huurrecht voorleggen. Daarbij mag je niet de indruk wekken dat je een wet als machtsmiddel gebruikt. Het is eerder zo dat de wet tot een eerlijke scheidsrechter wordt uitgeroepen: 'Ik heb erover nagedacht hoe we deze zaak eerlijk kunnen regelen. Daarvoor heb ik me ingelezen in het huurrecht en ik denk dat we op deze manier tot een goede oplossing komen.'

In je werk kun je je zo nodig op vakkundige autoriteiten, dienstvoorschriften of basisprincipes voor ondernemingen beroepen. Niet iedereen leest teksten met regels, doelstellingen, voorschriften of wetten voor zijn plezier. Maar vooral in de omgang

Grensoverschrijders, praatjesmakers, negatievelingen, vermijders en energieverslinders: ze bedoelen het niet slecht. Toch kunnen ze ons het leven zuur maken. Hoe kunnen we ons daartegen effectief beschermen? Psychotherapeut Jörg Berger introduceert beproefde strategieën voor de omgang met moeilijke mensen. Door de achtergrondinformatie over persoonlijkheidstypen, de tips en trucs en de voorbeelden uit de praktijk, is dit boek bijzonder leerzaam voor omgang met mensen in ons dagelijks leven.

**Jörg Berger** is psycholoog en psychotherapeut. Hij heeft veel boeken en artikelen op zijn vakgebied gepubliceerd en begeleidt al meer dan vijftien jaar mensen die te lijden hebben onder moeilijke mensen.



**KokBoekencentrum.nl**  
UITGEVERS | UTRECHT

ISBN 978 90 435 4002 5 • NUR 770



9 789043 540025