



Nora van Oostrom-Streep

Koester de luis in uw pels

Bij alle externe optredens die ik tot nu toe als woordvoerder heb gedaan (variërend van Nieuwsuur en BNR, tot NOS Radio 1, het *NRC Handelsblad* en Pauw & Witteman), heb ik de nodige kritische geluiden vanuit de achterban ontvangen. Die geluiden wisselen van: 'Je moet meer gebruikmaken van oneliners' tot 'Je blijft teveel aan de oppervlakte', 'Je haar zat gek', of 'Heb je eigenlijk wel mediatraining gehad?' En alhoewel ik u, eerlijk is eerlijk, in een eerdere column heb opgeroepen tot het geven van feedback, is niets menselijks mij vreemd. De verleiding om de (naar ik hoop opbouwend bedoelde) kritiek te negeren is dan ook groot. U herkent denk ik allemaal deze reflex: wat een onzin, de ander kent de situatie niet! Wat zijn mensen toch altijd negatief ingesteld. Doe het dan zelf beter!

VAARDIGHEID

Als u kritiek krijgt van een cliënt, bijvoorbeeld omdat u wordt verweten niet duidelijk te hebben gecommuniceerd, zal een basisreflex wellicht zijn dat de cliënt zelf gewoon niet goed heeft geluisterd. Of de stukken gewoon

niet heeft gelezen. Of gewoon een notoire klager is die iets van de nota wil afsnoepen. Maar als u over uw eigen schaduw heenstapt, is het de kunst de kritiek met open blik tot u te laten komen en te kijken of er wellicht een grond van waarheid in de klacht zit. Om te kijken of u ervan kunt leren en uzelf en uw praktijk kunt verbeteren. Omgaan met kritiek is een vaardigheid, maar dan wel een die we allemaal zouden moeten beheersen.

SPELBREKER

In april 1961 vielen Cubaanse ballingen met steun van de CIA de Cubaanse Varkensbaai binnen. Een kansloze missie, niet in het minst omdat de plannen al lang voordien waren uitgelekt. Vraag is waarom niemand John F. Kennedy vertelde dat hij het plan moest afblazen, omdat het gewoon een slecht plan was. Het antwoord is even simpel als ontluisterend: omdat niemand de spelbreker wilde zijn, en omdat iedereen die aan het plan had bijgedragen, weigerde te erkennen dat hij op de foute weg zat. Had iemand op een strategische positie stelling genomen en keihard het beestje bij zijn naam genoemd, dan had

dit wellicht (maar we zullen het nooit weten) het debacle kunnen voorkomen.

KRITIEK

Deze eenvoudige oplossing is toepasbaar voor politici, beroepsgroepen, bedrijven en individuen. Soms moet je gewoon erkennen dat het niet goed gaat, dat je de foute koers hebt gekozen, dat je inderdaad te weinig van je vak afweet, niet genoeg innoveert, te weinig luistert, of te weinig oneliners aflevert. Soms moet je bijsturen, bijleren, excuses maken, of meer make-up opdoen. In elk geval moet je de verleiding weerstaan degenen die kritiek leveren weg te zetten als onbelangrijk en onwetend. Juist uw critici zijn vitaal voor het scherp blijven en het verbeteren van uw prestaties. Koester dus de luizen in uw pels en bedenk dat het uw vermomde vrienden zijn, want goed beschouwd hebben critici hoge verwachtingen van u, anders zouden ze geen kritiek leveren. En blijft u mij dus vooral voorzien van kritische feedback; aan mijn haar wordt al gewerkt. ■