

# Drama op kantoor?

## Stap uit de dramadriehoek



### Achtergrondinformatie: de dramadriehoek

Hoe communiceer je in lastige, spannende situaties, waarin je er niet zeker van bent of je succes kunt boeken? In de Transactionele Analyse (TA) worden *niet*-efficiënte communicatiepatronen die we dan volgen, beschreven met de Dramadriehoek. Ontdek die patronen én ontwikkel een communicatie die wél efficiënt is.

### Communicatiepatronen

Op een spannend moment kiezen we vaak onbewust voor het toepassen van 'gewoontes'. Dat vermindert meteen het gevoel van stress en geeft grip op ongewenste emoties, want je weet wat je gaat zeggen en doen. Je komt in actie, met de beste bedoelingen. Gewoontegedrag heeft dus als voordeel dat het de spanning vermindert, maar het leidt niet altijd naar het nu gewenste doel. In de communicatie werkt dat net zo: mensen communiceren vaak met elkaar volgens vaste patronen. Juist in spannende situaties. Maar het patroon is meestal niet geschikt om je gewenste resultaat te bereiken.



*Wat doe jij 'automatisch' in een lastige situatie?*

Voorbeeld: een "Ja maar"-Patroon

Collega A: "Pft. Ik krijg net een onmogelijke opdracht van P. En véél, dat heb ik weer. Ik zit met m'n handen in m'n haar."

Collega B: "Kan je het niet tot morgen uitstellen?"

Collega A: "Ja, maar dan heb ik het net zo druk. Dat red ik nooit."

Collega B: "Wat heeft prioriteit? Kun je een deel ervan laten liggen?"

Collega A: "Ja, maar dan schiet de klant er niks mee op! Het moet wel in één keer goed."

Collega B: "Dan moet je P. gaan zeggen dat het je niet lukt."

Collega A: "Ja, maar ze zijn nu in overleg. Ik kan moeilijk gaan storen."

### In de hoofdrol...

Een communicatiepatroon kan lang standhouden. De gesprekspartners vervullen elk een vaste rol en ze versterken elkaars rol. De drie hoofdrollen in communicatiepatronen zijn:

**De Aanklager.** Valt aan, geeft kritiek, veroordeelt de ander of de organisatie, wijst de ander op dwingende manier op zijn/haar taken en verantwoordelijkheden, eist gelijk.

**Het Slachtoffer.** Gedraagt zich machteloos, ondergeschikt, geeft aan ongeschikt te zijn voor zijn/haar taken en verantwoordelijkheden, hoopt op hulp.

**De Redder.** Schiet te hulp, redt de ander, sust de situatie, stelt oplossingen voor en neemt verantwoordelijkheden en taken over, verlangt naar rust.

Deze rollen neem je vaak onbewust aan. Het goede nieuws is dat je je er los van kunt maken. We schrijven de rollen met een hoofdletter, om ze te onderscheiden van echte aanklagers, redders en slachtoffers. Iemand kan bijvoorbeeld slachtoffer zijn van een reorganisatie, zonder zich als Slachtoffer te gedragen.

In het voorbeeld van het "Ja maar"-Patroon  
Collega A heeft de rol van Slachtoffer. Collega B heeft de rol van Redder.  
P loopt kans door hen bestempeld te worden als Aanklager...

Mensen houden communicatiepatronen samen in stand. Ze doen dat met de onbewuste verwachting dat het ze dichterbij hun doel brengt en dat ze krijgen wat ze nodig hebben.

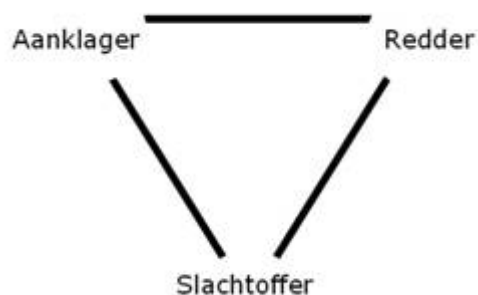
### **Dramadriehoek**

In een gesprek of een situatie kunnen de rollen van Aanklager, Redder en Slachtoffer letterlijk in een oogwenk worden verdeeld, met een paar woorden, een knikje en een zucht. Als ieder op het appèl ingaat, ontstaat er communicatie volgens de Dramadriehoek.

Het drama is dat geen van de betrokkene werkelijk krijgt wat hij/zij nodig heeft.

Misschien herken je de nadelen:

- De situatie wordt niet constructief aangepakt en opgelost.
- Herhaling: het onderwerp van gesprek komt steeds weer op tafel. Of steeds nieuwe onderwerpen worden op eenzelfde manier 'niet-opgelost'.
- De individuele doelen en het gezamenlijke doel worden niet duidelijk.
- En meestal is er een plotselinge wending, waardoor iedereen nadien met een vervelend gevoel zit.



In de wending veranderen de 'spelers' van rol. Dat kan na enkele minuten al gebeuren, maar ook na verloop van langere tijd. De Redder kan plotseling het Slachtoffer worden ("Ik word hier zo moedeloos van, ik voel me hier uitgemolken"). Het Slachtoffer kan plotseling Aanklager worden ("Uiteindelijk is het jullie schuld. Als die regels niet veranderen, dan escaleer ik de zaak").

Alle wisselingen zijn mogelijk, ze brengen even verwarring en dan een gevoel van "zie je wel... ik had dit kunnen verwachten".

### **In het voorbeeld van het "Ja maar"-Patroon**

Collega B (R): "Waarom stuur je geen mailtje? Volgens mij is P hiervoor verantwoordelijk?! Als je zo belangrijk is moet je hem te pakken zien te krijgen."

Collega A (S & A): "Wat heb ik daar nou aan. Het lijkt mij beter als jij je er deze keer eens niet mee bemoeit."

### Andere voorbeelden van Rolwisselingen

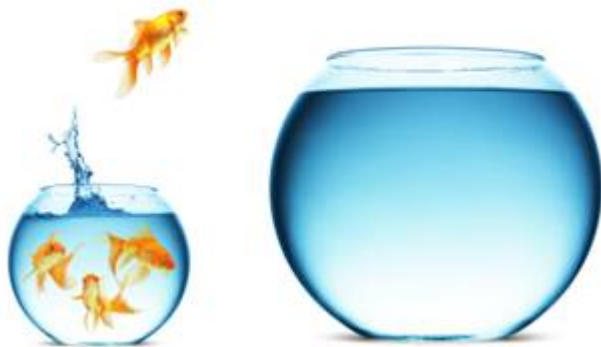
De kritische, baanbrekende projectmanager (A) die het in een verhitte discussie ineens allemaal te veel wordt (S).

De altijd bereidwillige collega van het servicebureau (S), die af en toe in woede uitbarst (A) tegen een veeleisende klant.

De aardige, contactueel vaardige coördinator (R), die na verloop van tijd omver wordt gelopen (S) door het team.

### Kies voor efficiency: stap uit de Dramadriehoek

Hoe stap je uit deze communicatiepatronen, zodat je wél je doel kunt bereiken?



1. **Herken je eigen rol.**
2. **Formuleer je doel voor de situatie**, de samenwerking of het gesprek. Vraag je af hoe je werkelijk je doel kunt bereiken. Informeer anderen over je doel. Vraag naar de doelen van je gesprekspartners. Doe dit bij voorkeur aan het begin van een gesprek of overleg. Je kunt dit ook doen als je voelt dat er veel spanning ontstaat in een situatie.
3. **Voel je je Slachtoffer?** Vraag op een volwassen, assertieve manier wat je nodig hebt. Zeur niet. Veeg je straatje niet schoon. Accepteer je verantwoordelijkheid en taken. Onderzoek waar je goed in bent en wat jij bijdraagt in de samenwerking. Merk je dat collega's je overstelpen met advies en hulp? Bedank vriendelijk en geef nog eens duidelijk aan wat je wel nodig hebt van de ander en wat wil je zelf doen.
4. **Voel je je Aanklager?** Tel tot tien! Geef op een volwassen, vriendelijke manier aan wat je zelf wél wilt. Spreek geen oordeel uit, maar een wens. Onderzoek wat werkt en wat niet werkt, in plaats van wat 'goed' is en wat 'fout'. Beschuldig niet. Wijs niet. Schenk aandacht aan waar je tevreden over bent. Geef complimenten. Merk je dat collega's zich tegenover jou verdedigen? Toon waardering en stel open vragen over hun werkwijze. Accepteer andermans grenzen.
5. **Voel je je Redder?** Vraag op een volwassen, onafhankelijke manier of je iets voor de ander kunt doen. Geef je grenzen aan: wat kun je wel doen en wat kun je niet doen. Concentreer je op je eigen verantwoordelijkheden en taken. Doe dingen die je leuk vindt. Merk je dat je collega's onuitgesproken vragen naar je 'doorseinen'? Check of die onuitgesproken vraag inderdaad leeft. Laat de vraag en de verantwoordelijkheid waar die hoort. Leer conflicten te verdragen.