

Handleiding bij problemen

Hoe te reageren als iemand bij je komt met een probleem? Niet iets wat je meteen uit de wereld kunt helpen, maar een probleem dat echt lastig klinkt. In organisaties en ook in de politiek is dit aan de orde van de dag. Voortdurend staan er mensen aan je bureau of bij de interruptiemicrofoon met als gemeenschappelijke boodschap: mag ik even uw aandacht voor een probleem? Het heeft vaak geen zin om te zeggen: 'Nu even niet', want morgen komt het natuurlijk ook niet goed uit. Dus daar ga je weer.

Als de betrokkene is uitgesproken, zijn er in theorie een tiental reacties mogelijk. Het is goed om dat lijstje in je achterhoofd te houden:

- 1) 'Ik zie het probleem niet zo.' Een erg verstandige eerste reactie, die de gesprekspartner dwingt het probleem scherper te formuleren. En je wint er tijd mee.
- 2) 'Zet het eerst maar eens op papier.' Nog beter, over de herformulering wordt dan zelfs nog uitvoeriger nagedacht en het onderwerp kan in schriftelijke vorm ook zodanig ergens worden belegd dat het wellicht geheel of gedeeltelijk opgelost kan worden.
- 3) 'Het probleem is niet nieuw.' De meeste problemen zijn al eens eerder voorgekomen. De angel van de nieuwigheid eruit trekken, maakt het probleem al oplosbaarder en zo komen wellicht historische parallellen in beeld die de kwestie kunnen verhelderen.
- 4) 'Er zijn grotere/urgenter problemen.' Relativeren is ook een manier om een probleem gedeeltelijk op te lossen, althans te minimaliseren.
- 5) 'De constatering is juist, maar het is de vraag of dit een probleem is.' Een filosofische reactie, die het gesprek naar een hoger niveau kan tillen. Misschien verdwijnt het probleem dan wel vanzelf.
- 6) 'Laten we het op de agenda van ons volgende overleg zetten.' Een automatisme dat voor een sluitend procedureel 'spoor' zorgt, maar verder niks oplost. Integendeel, het is nu ook jouw probleem geworden.
- 7) 'Jammer dat ik dit nu pas hoor.' Hiermee erkent de spreker onvoldoende op de hoogte te zijn geweest of geen zin (meer) te hebben om tijd aan het probleem te besteden. Deze reactie dient er vooral toe om het eigen geweten schoon te houden.
- 8) 'Dit vraagt om grondig onderzoek.' Vaak als dooddoener gebruikt ('onderste steen boven', zegt de politiek er dan graag nog bij), maar weet waar je aan begint. Grondig onderzoek maakt een probleem meestal alleen maar groter.
- 9) 'We zullen hiermee moeten leren leven.' Dit is niet wat mensen willen horen, terwijl het wel vaak het meest juiste antwoord is, dus dit verdient overtuigende uitleg, waarbij de spreker moet proberen zelf geen onderdeel van het probleem te worden.
- 10) 'Wil je me helpen het op te lossen?' Veruit de beste reactie. Iemand die de moeite neemt een probleem aan te kaarten heeft belang bij de oplossing. Dat is een goede basis voor medeverantwoordelijkheid. Problemen zonder duidelijk eigenaarschap zijn zo goed als onoplosbaar.

Men zegt dat er maar zeven verschillende 'oerplots' bestaan, waar alle verhalen uit de wereldliteratuur op terug te voeren zijn. Zo zou het wel eens kunnen zijn dat alle problemen die worden aangekaart op een van deze 10 reacties zullen stuiten.

Wanneer u degene bent die achter het bureau zit waar het probleem wordt gepresenteerd, zult u zichzelf met enige regelmaat een van deze reacties horen geven. Als u het zelf bent die met een probleem naar een leidinggevende of toezichthouder stapt, zult u vaak genoeg in zijn of haar reacties een of meer van deze oer-antwoorden herkennen. Het beste is dan ook om niet met een probleem naar iemand toe te stappen, maar met een oplossing. Of nog beter: met twee oplossingen. Dan heeft de ander een probleem.

Uit: Maarten Asscher, *Kort geluk* (2019)