

Omgaan met kritiek aan en rond de bridgetafel

Rob Stravers

Inhoud

02 Inleiding

02 Basisbegrippen

- 02 Kritiek kan niet de oorzaak zijn van een conflict
- 02 Positieve en negatieve kritiek bestaan niet
- 03 Jouw wens bepaalt je reactie
- 03 Inhoud van de kritiek
- 03 Vorm
- 03 Het recht om er later op terug te komen
- 03 Als je vervelend voelende kritiek krijgt als arbiter
 - 04 Herkansing geven
 - 04 Begrip tonen zonder gelijk te geven
 - 04 Humor
 - 04 Limiet stellen
- 04 Als je vervelend voelende kritiek krijgt als bestuurslid

05 Omgaan met kritiek van Partner

09 Omgaan met kritiek van Tegenstander

10 Kritiek op arbiter Rob Stravers

10 Speciale verantwoordelijkheid als arbiter

- 11 Vuistregels houding arbiter
- 12 Belangrijke kanttekening.
- 12 Iemand aanspreken op een veranderde neutrale houding
- 13 De onregelmatigheid

15 Kritiek per mail!

- 16 Vooraf
- 17 Voordat ik de eerste letter indruk
 - 17 Wat wil ik veranderen?
 - 17 Hoe maak ik de kans het grootst om de beoogde verandering tot stand te brengen?
 - 17 Welk medium geeft de grootste kans op succes?

19 Kritiek op (club)bestuurder Rob Stravers

19 De plaats van de voorzitter

- 21 Brief 1 Kritiek op hoffelijke toon op mijn functioneren en integriteit
- 23 Brief 2 Kritiek in correcte stijl met verdachtmaking
- 24 Brief 3 Kritiek met grof woordgebruik

26 Epiloog

Inleiding

Er is geen spel waarin je zo intensief met mensen omgaat als in bridge. Ik noem daarom bridge weleens de sterkste smoes om met mensen om te gaan.

- Met je bridgepartner moet je in goed overleg – dus met respect voor elkaars inzicht, mogelijkheden en voorkeuren – een biedsysteem en tegenspelafspraken maken waar jij en jouw partner het meeste plezier aan beleven.
- Tijdens het spel zul je je goed in je tegenstanders moeten verdiepen. Wat doen ze wel, of juist niet, wat kan daar de reden van zijn, en hoe ga ik daar het beste mee om?
- En als je koos voor een bestuurdersambt, komt daar een extra dimensie bij in het contact met mensen.
- De meest intensieve en interessantste vormen van communicatie komen aan bod als je het schone ambt van arbiter bekleedt...

Ik geef graag toe dat de inhoud van 'Omgaan met kritiek aan en rond de bridgetafel' ook buiten de bridgetafel en bridgeruimte minstens zo heilzaam zal werken als in en rond ons mooie spel.

Basisbegrippen

Ik kan mij goed voorstellen dat enkele stellingen wenkbrauwen snel doen optrekken en monden spontaan laat openvallen. Daarom vertrouw ik je nu al toe dat wat nu volgt geen opsomming is van theoretisch georakel, maar een instelling is die ik zelf met veel plezier elke dag toepas.

Kritiek kan niet de oorzaak zijn van een conflict

Met andere woorden: als er een conflict ontstaat, ligt de oorzaak niet bij degene die kritiek geeft maar bij jou! De kritiek is hoogstens de aanleiding. Zoals regen *alleen maar* de aanleiding kan zijn van een nat pak. De oorzaak van een nat pak heeft immers alles te maken met hoe jij met die regen omgaat. Binnen blijven of... naar buiten gaat met een goede paraplu of regenjas.

Positieve en negatieve kritiek bestaan niet

Natuurlijk kan iemand kritiek met een zware veroordeling neerleggen, met akelige woorden en verwijten en/of op scherpe toon. Ook dan is het zaak onderscheid te maken tussen de zuiver inhoudelijke kritiek en de verpakking. De kritiek slaat op de inhoud, het onderwerp. Daar kan gemakkelijk een kern van waarheid inzitten waar je je voordeel mee kunt doen. Woordgebruik, toon, veroordelingen, scheldwoorden, etc., zeggen niets over de inhoud en alles over de persoon die dat neerlegt. Hoe belangrijker je die persoon vindt, des te meer aandacht je zult geven aan die extra informatie.

Jouw wens bepaalt je reactie

Voorals de **verpakking** van de kritiek een vervelend gevoel geeft, komt het nogal eens voor dat juist dat vervelende gevoel de (toon van de) reactie bepaalt. Dat wordt versterkt als de inhoud van de kritiek flink afwijkt. En daarmee zit je al op de snelweg, voorsortierend naar een conflict.

Inhoud van de kritiek

Bij een verschil in visie/standpunten, valt er meestal iets te leren. Zo niet door jou, dan wel door de kritiekgever. En niet zelden voor beide partijen. Dat betekent dat je bij een verschil van inzicht in de eerste plaats moet vragen naar een onderbouwing van die andere visie. Pas als je goed begrijpt waarom de ander een andere mening heeft, kun je daar je voordeel mee doen of gerichter uitleggen op welk punt jouw standpunt afwijkt. Ook kun je uitgaan van die andere visie en aangeven welk nadeel dan volgens jou ontstaat, met de vraag hoe dat minpunt kan worden voorkomen. Daarmee verplicht je de ander met jou mee te denken.

Vorm

Zelfs als de vorm om de kritiek je een vervelend gevoel geeft, is de kans groot dat de ander - door jouw inhoudelijke en vriendelijk klinkende reactie, en jouw interesse in diens zienswijze - op dezelfde aangename frequentie gaat zitten.

Dat betekent niet dat je een vervelend voelende verpakking altijd moet negeren. Integendeel, je kunt die gebruiken om de ander snel in zijn aangename jas te helpen ☺.

Het recht om er later op terug te komen

Voordat je reageert, moet je je dus afvragen wat je echt wilt. Heb je om wat voor reden ook een te vervelend gevoel om nu een goede keus te kunnen maken, dan kun je beter wachten met reageren. Dat kan met iets als: 'Ik kom daar later op terug.' Deze zin klopt altijd, zelfs als je er helemaal niet meer op wilt terugkomen. Op een herinnering kun je dan eenvoudigweg zeggen: 'Ik zou er toch later op terugkomen!' ☺

Als je vervelend voelende kritiek krijgt als arbiter

Mijn advies moge duidelijk zijn, wees niet al te kieskeurig bij het in ontvangst nemen van kritiek. De ander steekt immers zijn nek uit om jou naar een hoger niveau te helpen!

Treed je echter op als arbiter, dan zou je de niet-overtredende partij schaden als je de zaak niet in behandeling zou nemen vanwege voor jou vervelend voelende kritiek. Je zult dan dus toch iets moeten doen. Ik leg vier instrumenten op tafel.

Herkansing geven

Zeg duidelijk dat 'het welkom' voor jou te vervelend voelt om de vermeende onregelmatigheid te kunnen behandelen. 'Om die reden ga ik terug naar mijn tafel en kom ik terug in de volle verwachting dat we elkaar met wederzijds respect kunnen aanspreken.' Meteen na deze zin loop je terug naar je tafel. Als die te dichtbij staat loop je naar de verste tafel. Alle tafels zijn immers van de arbiter! ☺

Begrip tonen zonder gelijk te geven

Niet zelden zijn spelers boos én hebben ze ongelijk... Het is dan vrij zinloos om te vertellen dat ze ongelijk hebben ☺. Toon eerst begrip met iets als: 'Ik moet eerlijk toegeven dat als ik het zou zo voelen als jij, ik nog veel bozer zou zijn!. Daarom geef ik je allereerst een groot compliment. ' Merk op dat je daarmee de ander geen gelijk geeft.

Humor

Voor EHBO'ers geldt dat ze allereerst moet letten op hun eigen veiligheid. Datzelfde raad ik arbiters aan. Als je humor in de strijd gooit kan dat weleens verkeerd uitpakken. Voordat je met je grap begint doe je er verstandig aan om je op te stellen tussen de boze speler en de (nood)uitgang...

Limiet stellen

Je kunt als arbiter ook gewoon een limiet stellen. Beste A, om verder te kunnen zul je twee belangrijke stappen moeten nemen. Je neemt nu alles terug wat je net hebt gezegd, en vanaf nu verwacht en eis ik een normaal gesprek.

Als je vervelend voelende kritiek krijgt als bestuurslid

Als bestuurslid heb je meer instrumenten tot je beschikking dan de arbiter. Vooral tijd. De arbiter moet immers opkomen voor de niet-overtredende partij. Die moet vrijwel direct een uitspraak doen. Als bestuurslid kun je de ander tijd geven om zich te beraden, of om zelf erover na te denken en te overleggen. Wat geen enkele rol mag spelen is jouw status. Als bestuurslid heb je een dienende functie, hoe bozer en groffer iemand zich naar jou opstelt, des te nieuwsgieriger jij bent naar de oorzaak van deze onredelijk voelende reactie.

Omgaan met kritiek van Partner

Gegeven

Op jouw vraag naar het aantal azen gaf ik, Rob Stravers dus, één aas te veel aan, waardoor jij 7SA dorst uit te bieden.

Jij bent dummy en ik ben leider.

Omdat ik een schoppenslag verloor, zijn we 1down.

♠ A V 9 7

♠ H 8 6 4 2

Nadat ik begon met het spelen van ♠H bleek dat oost alle ontbrekende schoppenkaarten had, dus ook ♠B.

Alle andere paren noteerden 6SA+1.

Door dit allerlaatste spel in de laatste ronde degraderen we naar de C-lijn.

Gevraagd

Mopper tegen mij aan op een wijze die jij in mijn plaats bijzonder vervelend zou vinden.

Vooraf

Dat kritiek uit twee onderdelen bestaat, de inhoudelijke kritiek en de verpakking, noem ik al in mijn inleiding. Ook de inhoudelijke kritiek kun je in twee groepen verdelen. Terechte en onterechte kritiek. In het gegeven vraagstuk probeerde ik beide soorten kritiek te ontlokken ☺:

- **terechte kritiek**, vanwege het doorgeven van te veel azen, en
- **onterechte kritiek**, omdat de toegepaste speelwijze van de schoppenkleur de enig juiste is!

Als de ontbrekende schoppens 2-2 zitten, of 3-1, kun je het niet verkeerd doen, ongeacht de volgorde waarin je de drie tophonneurs speelt. Alleen als de vier ontbrekende schoppens bij west zitten, maakt de volgorde wel degelijk uit; je moet dan beginnen met ♠H. Als je dan ziet dat oost niet bekend, heb je in noord nog twee plaatjes om op ♠B én op ♠10 te kunnen snijden. Zit de 4-kaart schoppen bij oost, zoals nu, dan kun je een schoppenverliezer niet voorkomen. ♠H kan nu eenmaal niet én ♠B én ♠10 opvangen.

Ook veel ervaren spelers maken de fout te beginnen met de dubbele honneur, om beide snitrichtingen open te houden als één van de tegenstanders niet bekend in de eerste slag. Dat is alleen goed als je vier kaarten mist met de boer als enige honneur. Omdat je in het gegeven spel B10xx mist, gaat die dubbele vlieger niet op. Een nuance die volksstammen over het hoofd zien.

Ontvangen kritieken:	<p><i>'Jij hebt altijd kritiek op mij omdat ik te lang nadenk bij ogenschijnlijk heel eenvoudige situaties, je bent niet genoeg gemotiveerd en uitgerust om goed te bridgen.'</i></p> <p><i>'Als jij een fout maakt, komen er altijd allerlei flauwekul argumenten om je te verdedigen en steeds terugvallen op fouten partner en nooit ruiterslijk toegeven zelf een blunder gemaakt te hebben.'</i></p>
Als ik met mijn partner verder wil	'Dat zijn genoeg onderwerpen om in alle rust te bespreken; welke avond zullen we daarvoor pakken?'
Als ik het partnerschap wil verbreken	'Dat is duidelijke taal; na afloop van deze zitting wil ik even met jou praten.'

Als ik met deze partner verder wil, hebben we heel wat af te stemmen om met een goed gevoel verder te kunnen. Daar plan ik dan graag voldoende tijd voor in.

Wil ik het partnerschap beëindigen, dan moet tien minuten voldoende zijn. Op de kritiek hoeven we dan niet in te gaan, die lossen vanzelf op door het uit elkaar gaan. Partner moet alleen weten dat ik er een punt achter zet, met een afstemming wanneer we voor het laatst een paar vormen.

Ontvangen kritieken:	<p><i>'Lekker geboden, het lijkt nergens op. De rest maakt nota bene 6SA plus 1 en jij gaat 1 down. Slecht uitgespeeld, jij had moeten snijden, dit lijkt nergens op. Vind je het gek dat we nu degraderen? Daar horen we kennelijk thuis: in de c-lijn, in de kelder met al die kneuzen.'</i></p> <p><i>Ik kan ook verschrikkelijk gaan zuchten, zwijgen en wachten tot mijn partner zegt: Dat was niet zo best.</i></p> <p><i>'Wat speel je toch met vuur partner, een safety-play cursus zou goed besteed zijn.'</i></p> <p><i>'Wat heb je weer schitterend afgespeeld, partner! Twee snits gemist, maar kleermaker ben je tenslotte niet. Bravo!'</i></p> <p><i>'Je zit weer een keer niet op te letten bij het bieden, en dat is zeker niet voor het eerst. Daar komt dan nog bij dat je het helemaal verkeerd afspeelt want je moet in ieder geval eerst het Aas of de Vrouw spelen. Iedereen haalt gewoon een slag meer dan jij. Lekkere maat heb ik weer.'</i></p>
Als ik met mijn partner verder wil	<p><i>'Ik ben het helemaal met jou eens; dit spel brengt voor ons veel leerpunten boven water. Wanneer heb je tijd voor een goed afstemmend gesprek?'</i></p>
Als ik het partnerschap wil verbreken	<p><i>'Na deze zitting wil ik even met jou praten.'</i></p>

Merk op dat ik ook nu op geen enkele wijze laat merken waarom de speelwijze van de schoppens de juiste is. Ondanks mijn gelijk is het weerwoord voorspelbaar: dat zal over het verkeerde aantal azen gaan 😊.

Veel belangrijker is het om ook nu tijd in te ruimen voor een goede afstemming van hoe we tijdens het bridgen met elkaar omgaan. Dat ik niet met een sneer reageer op de onterechte kritiek op mijn schoppenbehandeling, is een mooi voorbeeld en bewijs van hoe het beter kan.

En wil je het partnerschap verbreken, dan hoef je daar geen dagdeel voor uit te trekken. Het is wel goed om dat na afloop van de zitting te doen. Ook als je de reactie van partner niet hoffelijk vindt, kan het later alleen maar een goed gevoel geven als je zelf wel hoffelijk kunt blijven.

Twijfel je over het wel of niet voortzetten van het partnerschap, dan kun je dat na afloop van de zitting zeggen. Je gaat daarover nadenken.

Ontvangen kritieken	<p><i>Hoe kan je nou zo stom zijn? Kan je niet tellen? Let toch eens op! Met jou als partner kom ik nooit in een hogere lijn te spelen. Als je zo doorgaat zijn we zelfs te slecht voor de D-lijn! Ik ben het zo langzamerhand zat met je en denk erover een andere bridgepartner te zoeken.</i></p> <p><i>Hoe krijg je het voor elkaar om zo'n stomme speelwijze te kiezen? Alleen een prutser ziet kans zoveel fouten tegelijk te maken. Je hoort in de C, maar ik ga niet met je mee. Je zoekt maar een partner die hier wel tegen kan. Hopelijk blijven jullie voortaan in de C. Ik vind wel een partner uit een hogere lijn en anders ga ik toch naar een andere club waar ik verlost ben van prutsers zoals jij! Gelukkig is deze competitieronde voorbij, dus ben ik meteen van je af. Je zoekt het verder maar mooi uit.</i></p>
Als ik met mijn partner verder wil	<p>'Dat is tenminste duidelijke taal, en daar houd ik van. Over de inhoud doe ik nog geen uitspraak. Daar wil ik graag een avond of middag voor uittrekken. Als je nu je agenda trekt, maken we meteen een afspraak.'</p>
Als ik het partnerschap wil verbreken	<p>'Ook al is ons inzicht redelijk verschillend, over het belangrijkste zijn we het eens. Ik vind wel dat we ons partnerschap moeten afsluiten met spellen die in ieder geval een uitstraling hebben van wederzijds respect.'</p>

In deze kritieken zit een oordeel over jouw persoon. Zoals ik in de inleiding al aangaf, zegt alle 'informatie' die niets te maken heeft met de inhoud, alles over de persoon die dat zegt. Daarvan uitgaand zegt deze boodschap dus niets over jou.

Hoe meer je je dat realiseert, des te minder moeite je hebt met de inhoud van de 'extra informatie'.

Dat betekent niet dat je dit soort kwalificaties moet blijven pikken. Dat kun je ook duidelijk neerleggen als voorwaarde in het nu te plannen gesprek. Als je partner - tegen jouw zin - inderdaad wil stoppen met het partnerschap, kun je aangeven dat je een gesprek met hem wil over de einddatum en wijze van beëindiging.

Wil je (ook) het partnerschap verbreken, dan is de opmerking voldoende die er al staat. ☺

Omgaan met kritiek van Tegenstander

Ook dan treedt de hoofdregel in werking: scheidt de kritiek van de verpakking.

En als je helemaal geen zín hebt in kritiek, kun je dat gewoon zeggen; wel op hoffelijke wijze. Juist door die hoffelijke wijze ontstaat er haast vanzelf iets van humor/ontspanning...

Ontvangen kritiek van tegenstander:	<i>'Goh, zeg, als je die vrije ruiten had gemaakt was je niet down gegaan.'</i> <i>'Geen verstandig snitje.'</i> <i>'Duidelijk verkeerd gebruik van Jacoby.'</i> <i>'Dat was een doublet van voor de jaartelling.'</i>
Als je geïnteresseerd bent in de inhoud	'Dat het beter kon sluit (zelfs) ik niet uit; ook niet dat ik het anders had gedaan met de kennis van nu. Hoe had jij het gedaan met de kennis van toen?' 'Hoe kan het nog slimmer?'
Als je er niet op zit te wachten	'Ik ontvang heel graag kritiek, maar alleen schriftelijk!' 'Heel aardig van u dat u wilt meedenken. Ik wil echter graag denken dat ik een topprestatie leverde.' 'Ja, jammer hè.' (Met glimlach)

Als je blij bent met deze vorm van kritiek, heb je geen probleem.

Zit je daar niet op te wachten, dan heb je eveneens geen probleem, mits je je vrij kunt maken van een gevoelsmatig opgedrongen kop van Jut-rol. Zelfs als je je heel onzeker voelt omdat je nog maar net met bridge bent begonnen, kun je met veel varianten en plezier dat aanbod stoppen.

De meest dodelijke (en gemakkelijke) is de laatste reactie, wat desondanks het toppunt van hoffelijkheid uitstraalt; je geeft de spreker immers helemaal gelijk! Alleen met de boodschap dat er geen enkel zaadje op de rotsen is gevallen ☺.

Kritiek op arbiter Rob Stravers

Speciale verantwoordelijkheid als arbiter

Als bridger kun je puur persoonlijke keuzes maken in het omgaan met een vervelend overkomende verpakking. Die keus heb je NIET als je optreedt als arbiter. Je moet service verlenen aan twee partijen. En die service bestaat vooral uit het correct uitvoeren/toepassen van de spelregels. Omdat artikel 74A een hoffelijke houding verplicht stelt aan alle bridgers, mag je gedrag dat het plezier in het spel verstoort, of mensen in verlegenheid brengt, niet tolereren.

Als iemand zich boos maakt over een onhoffelijke houding, kun je dat dus niet afdoen met: 'Als je goed omgaat met kritiek word je niet boos volgens ene Rob Stravers.'

Het leuke van het arbiterambt is dat je onderscheid kunt maken tussen een onhoffelijke houding naar bridgers en naar jou als arbiter.

De onhoffelijke houding naar de spelers mag je niet toestaan, die hebben het volste recht op een woord van verontschuldiging. Als ook aan jouw adres iets onhoffelijks wordt gezegd, kun je daar 'creatief' mee omgaan.

Natuurlijk hoef je geen enkel onvertogen woord te pikken. Wel adviseer ik elke arbiter daar in ieder geval **ontspannen** mee om te gaan. Hoe bozer je je zichtbaar maakt, des te meer waarde je daarmee toekent aan het oordeel van dat betreffende personage.

Een aardig voorbeeld van het onderscheid tussen kritiek op een speler en op jou, nadat een tegenstander en jij zijn uitgemaakt voor 'kwakbol':

'Je zei dat je jouw tegenstander Jansen én mij een kwakbol vindt. Om verder te kunnen zul je die opmerking aan het adres van de heer Jansen onmiddellijk moeten terugnemen. De kwakbol die je mijn richting uitblies zetten we even in de koelkast tot na de inhoudelijke behandeling. Dus nu eerst je excuus maken aan Jansen!'

Het mooie van deze opstelling is dat je daarmee bewijst het plezier van de spelers centraal te stellen. Dat je een excuus durft te eisen, geeft aan dat je niet bang bent. Door juist een excuus naar jou de laagste prioriteit te geven, onderschrijf je op subtiele wijze hoe (on)belangrijk je het oordeel van de betreffende speler eigenlijk vindt...

Vuistregels houding arbiter

1. Neem jezelf absoluut niet te serieus. Als je een minuut in de spiegel kunt kijken zonder in de lach te schieten, is het ernstig met je gesteld!
2. Ga ervan uit dat degenen die jou als arbiter aan hun tafel krijgen, kunnen rekenen op een positief ingesteld mens, die alles in het werk zal stellen om de spelers met een goed gevoel en de juiste rechtzetting achter te laten. Bevestiging van jouw kwaliteiten heb je dan ook niet nodig...
3. Maak bij gegeven kritiek onderscheid tussen inhoud en verpakking; geef ook duidelijk aan dat je dat onderscheid maakt.
4. Beschouw elke kritiek als positief bedoeld. Wees daar dus blij mee. Negatieve kritiek bestaat niet. Hoogstens een negatief overkomende toon of woordgebruik.
5. Inhoudelijk ingaan op de vermeende onregelmatigheid is alleen mogelijk als sprake is van wederzijds respect. In een verziekte sfeer wil niemand iets aannemen. Daarom moet je allereerst het vertrouwen in elkaars goede bedoelingen herstellen; gemaakte verwijten moeten absoluut worden teruggenomen. Pas dán kun je overgaan tot de behandeling van de onregelmatigheid én de betreffende spelers aan het uitspelen van deze zitting!
6. Geef nooit een oordeel over een vervelend voelende opmerking. Ga daar ook niet inhoudelijk op in. Het is voldoende als je duidelijk aangeeft dat je dit soort opmerkingen niet wilt horen.
7. Probeer over de inhoud van de kritiek te begrijpen wat een speler bedoelt. Vraag zo nodig door.
8. Ga er niet van uit dat je alles weet. Zeg het eerlijk als je een onregelmatigheid te complex vindt en geen idee hebt hoe je dit moet rechtzetten en daarom gaat overleggen voordat je een uitspraak doet.
9. Bedenk dat we een protest-/beroepprocedure kennen. En dat we dat moeten zien als een prachtige voortzetting van de arbitrage als de spelers geen goed gevoel hebben over jouw rechtzetting. Geen enkele reden om daar als arbiter iets als '(gezichts)verlies' bij te voelen.
10. Bridgen doen we zonder uitzondering voor de ontspanning. Met het inschrijven onderwerpt elke bridger zich aan de spelregels. Ook aan artikel 74A, de verplichte hoffelijkheid. Maar zelfs als dat artikel niet zou bestaan, hebben we met elkaar de plicht om geen van de spelers het plezier in en tijdens het spel te ontnemen. Doet een speler dat willens en wetens toch, dan is dat een overtreding die we niet mogen negeren. Natuurlijk kan een speler opeens on hoffelijk uit zijn slof schieten. En als die persoon daar meteen zijn verontschuldiging voor aanbiedt, zal die in vrijwel alle gevallen worden geaccepteerd.

Een persoon echter die bewust iemand uitmaakt voor rotte vis, een ziekte toewenst, of zelfs uitmaakt voor iets wat bij mijn weten niet bestaat, zoals een kwakbol, kan daarmee een tafelgenoot een bijzonder onaangenaam gevoel geven. Dat zal moeten worden opgeheven. En omdat de Spelregels niet melden dat alleen Rob Stravers het recht van schorsing heeft, zal elke zichzelf respecterende wedstrijdleider dit - overigens heel vervelende - besluit moeten nemen.

Als je spelers die zich aan zo'n ernstige overtreding schuldig maken laat doorspelen om toestanden te voorkomen, doe je de gekwetste spelers te kort.

Belangrijke kanttekening.

Houd oog voor het totale plaatje. Vooral als een speler van wie je dat niet gewend bent opeens scherp uit de hoek komt, kan er iets goed mis zijn. Aan de bridgetafel zien we alleen wat spelers willen laten zien. Daardoor hebben we geen notie van mogelijk grote emotionele afgronden waarlangs een speler zich voortbeweegt.

Iemand aanspreken op een veranderde neatieve houding

Het kan zeker geen kwaad om in gesprek te gaan met een speler wiens houding/gedrag ontvlambaarder/scherper is dan je van die speler gewend bent. Maak dan niet de veel voorkomende fout om te beginnen met iets als: 'Hoe gaat het met jou?' Als de speler daarop antwoordt met iets als: 'Heel goed, sympathiek dat je dat vraagt', kun je daar weinig mee. Helemaal als je weet dat de andere spelers zich beginnen te storen aan de negatieve houding van de laatste tijd.

Begin liever met: Het valt mij op dat jij de afgelopen maand enkele keren fel uit de hoek kwam. En dat valt mijn vooral op omdat ik dat juist van jou helemaal niet gewend ben. Daarmee ligt jouw probleem open en eerlijk op tafel. Je hoeft een positief begonnen gesprek niet opeens bij te sturen naar iets dat voor de ander juist negatief kan voelen. En als de ander dan openheid van zaken geeft, heb je alle vrijheid om daarin wel of niet mee te denken.

De onregelmatigheid

Gegeven

Jouw rechertegenstander opent met 'Stop, 2♣'. Jij vraagt aan je alerterende linkertegenstander naar de betekenis. Meteen na diens antwoord, dat 2♣ een sterke hand belooft, zegt jouw rechertegenstander: 'Oh, dat heb ik geen moment willen bieden', en verwisselt het 2♣-bod voor 1♣.

Jij vraagt arbitrage. De arbiter, ene Rob Stravers, stelt vast dat het gaat om een onbedoelde bieding (artikel 25A) en staat de wijziging in 1♣ toe.

Jij bent het daar volstrekt mee oneens. Want hoe kan 2♣ onbedoeld zijn als dat is voorafgegaan door een Stopkaartje?

Ontvangen kritieken

Mijn deskundigheid wordt in twijfel getrokken.

'Heb je überhaupt een arbitragecursus gevolgd?'

'We vragen in het vervolg een arbiter die wél weet hoe te handelen.'

'Hoe zijt gij ooit arbiter geworden?'

'Ik weet dat je gisteren voor het eerst een spelregelboekje hebt bekeken, maar was dit nu voor de middag of erna? Zou je dit even met je hoofdarbiter willen overleggen?'

'Je mag je spelregels wel eens gaan ophalen. Volgende week is er een cursus CLB waar ik je voor zal aanmelden.'

Mijn reactie:

'Ik heb er alle begrip voor dat jullie mijn oordeel in twijfel trekken. De spelregels zijn immers zeer complex; ook dit onderdeel. Uitgeleerd zijn we nooit. Het gaat nu echter niet over mijn opleiding maar over de onregelmatigheid waarvoor jullie vroegen om arbitrage. Als jullie niet inhoudelijk kunnen aangeven waarom mijn oordeel verkeerd zou zijn, handhaaf ik die. En uiteraard staat het jullie vrij om daartegen beroep aan te tekenen. Dat raad ik zelfs aan als jullie echt denken dat mijn rechtzetting niet de juiste zou zijn. Ik help jullie graag bij het invullen van het daarvoor bestemde formulier.'

Ik ga niet in discussie over mijn opleiding, kennis en vaardigheden. Het enige dat van belang is, is de juiste rechtzetting, zo nodig graag met het lanceren van de Protestcommissie.

Hoog opgelaaide emoties kun je het snelst doven door enig begrip daarvoor te tonen: 'Ik kan mij voorstellen dat als je er zó tegenaan kijkt, je zéér verbaasd bent.' *Merk op dat je de aangesprokene daarmee nog geen gelijk geeft!*

Als je zelf twijfelt aan de juistheid van jouw oordeel, kun je iets zeggen als:

'Ik vind dat jullie je nog zuinig uitdrukken, waarvoor dank! Ik ga even overleggen met een collega/Ik ga in beraad, later kom ik er beslist op terug.'

<p>Ontvangen kritieken</p> <p>Je integriteit wordt beschoten</p>	<p><i>'Dat je, hooggeachte arbiter, zo reageert op twee duidelijke fouten heeft zeker te maken met jouw affaire met het beroemde cabaretduo. Volgens mij ben je aan het solliciteren om er een trio van te maken. Bij deze tijden van grote werkloosheid laat ik je maar begaan.'</i></p> <p><i>'Hoe kan dat nou, hij begon toch met een stopkaartje. Hij wist wat hij deed. Jullie spelen zeker in dezelfde lijn dat je hem niet durft af te vallen.'</i></p> <p><i>'Ja zeg, zo lust ik er wel nog één. Je kunt toch niet onbedoeld een stopkaartje neerleggen? Wat ben je nou voor scheidsrechter als je dit soort dingen onbedoeld noemt. Is hij (zij) soms een vriendje (vriendinnetje) van je??'</i></p>
<p>Mijn reactie:</p> <p>'Ik rangeer je uitspraken over mijn beweegredenen even op een zijspoor. Veel interessanter vind ik je inhoudelijke opmerking. Inderdaad nam ik het neerleggen van het Stopkaartje niet mee in mijn afweging van wel of niet onbedoeld. Door dat Stopkaartje heeft de 2♣-openaar de schijn te veel tegen zich. Ik herzie mijn eerdere oordeel; geen straffeloze correctie dus naar 1♣. De linkertegenstander van de klaverenbieder heeft nu het recht om 1♣ wel of niet te accepteren. Zo niet, dan wordt 2♣ gehandhaafd. Het teruggenomen bod is voor de partner ongeoorloofd en voor de tegenstanders geoorloofde informatie. Dan terug naar het gegeven oordeel over mijn persoon. Ik vind dit soort verdachtmakingen een zware overtreding. Om deze zitting af te kunnen maken neem je die nu terug; je kunt dan blijven meespelen - met een korting van een halve top.'</p>	

Natuurlijk kan ik een fout maken. En als een speler het absoluut met mij oneens is, mag dat ook best worden gezegd. Graag zelfs! Maar dan louter inhoudelijk, zonder negatief oordeel over mijn persoon.

Ook als ik bij mijn oordeel blijf is dat geen enkele reden voor een speler om mij respectloos te bejegenen.

Uiteraard is het van groot belang dat ook mijn houding correct is en blijft.

Ik ontving een berg reacties die (nog) minder respect toonden voor de arbiter. Die maken de behandeling nog gemakkelijker. De eerste reactie - over het cabaretduo - ligt in de lastigste categorie. Geen directe aanval op de persoon, alleen een soort grap, die niet serieus bedoeld kan zijn, omdat het gewraakte oordeel van de arbiter per definitie geen sollicitatie kan zijn.

Daarop kun je reageren met iets als: 'Ik vind het prettig als we ons beperken tot de spelregels', of: 'Dan hoop ik dat jij de enige tegenkandidaat bent.'

Zo'n grap moet wel 'raak' zijn! Anders beslist niet terug 'grappen'.

Kritiek per mail!

Ontvangen kritiek:

Een goede morgen heer Stravers,
Gaarne benut ik deze mail van u om kritiek te uiten op uw antwoord inzake dossier 679 uit arbitrair 114

De betreffende zaak: Dossier 679 Op verkeerde been door denkpauze

♠ 10 9 4	
♥ H 9 3 2	
♦ 8 6 5 2	
♣ B 2	
♠ A V 3 2	♠ H 6 3
♥ 5	♥ A V 8 7
♦ A 4 3	♦ H V 10 7
♣ A H V 9 7	♣ 10 8
	♠ B 8 7
	♥ B 10 6 4
	♦ B 9
	♣ 6 5 4 3

West speelt 6SA.

Noord komt uit met ♦6, voor de 7 de 9 en het aas.

West neemt nu de hartensnit en speelt uit dummy ♣10 voor.

OW zijn sterke spelers, NZ zijn veel zwakker en met name zuid is nogal onzeker, vooral als ze tegen sterke paren moet spelen.

Zuid twijfelt nu welke kaart te spelen, neemt een kaart uit haar hand, stopt de kaart terug en speelt uiteindelijk ♣3.

West speelde ♣10 met de bedoeling de slag te nemen, maar "je weet maar nooit, misschien dekken ze wel met de boer", zoals West desgevraagd vertelde. Nu zuid echter twijfelde, concludeerde west dat zuid de boer heeft en hij liet ♣10 doorlopen.

Resultaat 6SA Contract, het veld maakt +1.

West zegt nu op het verkeerde been te zijn gezet door zuid die in feite niets te denken heeft en wil ook +1.

Zuid zegt nog dat ze twijfelde omdat het enige tijd geleden was dat ze had gespeeld, en ze wilde het juiste distributiesignaal geven.

Wat zouden jullie beslissen?

Antwoord

Vooraf: ik ben volledig overtuigd van de eerlijke bedoeling van de zuidspeler!

Het effect is echter dat west daardoor op het verkeerde been wordt gezet.

Ik zou beide partijen 6SA+1 laten schrijven.

Voorop stel ik dat ik het eens ben met het commentaar van de inzender waarbij de zuidspeelster als onervaren speelster gelijk kreeg.

Van u kreeg ze echter ongelijk daar zij nadacht over iets waarover bridgetechnisch (volgens de arbiters) niet na te denken viel.

Dit is duidelijk het standpunt van een ervaren speler die zich totaal niet meer kan

voorstellen waarover een onervaren bridge spelende **vrouw** kan nadenken. Ik steun het voorstel van de ontvangen reactie om de arbitrage bij ontmoetingen tussen niet-gelijkwaardigen ten principale ter discussie te stellen waarbij mijn voorkeur er naar uitgaat om in geval van twijfel de regels uit te leggen in het voordeel van de zwakste partij.

De sterkere partij moet maar rekening houden met de merkwaardigheden van zwakkere spelers.

Het lijkt op de behandeling van kinderen in het verkeer: als er is misgaat is de volwassene aansprakelijk/verantwoordelijk.

Aanvullend wil ik opmerken dat arbitrage toch niet bedoeld is om slecht bridge alsnog te honoreren. Waarom onderzoekt de leider niet eerst andere mogelijkheden alvorens de snit op ♣B te nemen? Wat was zijn speelplan eigenlijk?

Uit hoffelijkheidsoverwegingen lijkt het niet juist de vrouw te verwijten dat haar nadenken uitermate onbenullig is. Het lijkt op het oplossen van wiskundige vraagstukken: je ziet het of je denkt na en blijft denken en vindt geen oplossing. Ik heb veel waardering voor de "wiskundemeisjes" net als voor uw activiteiten op arbitrair bridgegebied.

Tot zover de ontvangen reactie met de volledige tekst van het gewraakte dossier 679

Vooraf

Deze vriendelijke stijl van protesteren komt verreweg het meest voor. En geschreven kritiek neemt - door het mailfenomeen - steeds meer toe.

Kritiek per mail heeft voor de arbiter een belangrijk voordeel. Hij kan in alle rust de volledige zaak opnieuw bekijken en desgewenst de visie van collegae vragen.

Maar in e-mailcommunicatie schuilt ook een groot gevaar. Omdat je met een e-mail razendsnel je eerste reactie kunt geven. Je hoeft alleen maar te kiezen voor Antwoorden, je reactie te tikken en op de Verzendknop te klikken. Vooral als je je aangevallen voelt, slaapt niets zo lekker als de verzender nog even vóór het tandenpoetsen zijn vet te geven. Dat staat dan echter wel zwart op wit. En als de kritiekgever meer adressen aan zijn mail hing, dan is de knop 'Allen antwoorden' voldoende om met die enkele vingerbewegingen complete volksstammen op de hoogte te stellen van jouw eerste - mogelijk minder sterke - reactie. Het is niet uitgesloten dat dat lekkere slapen zelfs tegenvalt. Door te denken aan veel sterkere reacties dan die je reeds verzond.

Een brief schrijven heeft ten opzichte van de e-mail het voordeel dat je veel meer tijd moet nemen om te kunnen reageren. Je moet een envelop pakken, naam en adres opzoeken, een postzegel kopen of opzoeken, plakken en naar de brievenbus lopen. En dat is allemaal tijd waarin je eventuele verontwaardiging/boosheid zal afnemen en je beeld daardoor vollediger en scherper wordt.

Voordat ik de eerste letter indruk

Wat wil ik veranderen?

Ik moet allereerst bedenken welke verandering ik met mijn reactie wil bereiken! Dat klinkt misschien wat technisch, maar zolang het niet om een vakantiekaart of wenskaart gaat, wordt elke brief of mail geschreven om iets te veranderen!

In deze zaak is dat een verandering van inzicht bij de kritiekgever. Zijn kennelijke idee is dat in een ontmoeting tussen zwakke en sterke paren bepaalde onregelmatigheden in het voordeel van de zwakkeren moeten worden beslecht.

Hoe maak ik de kans het grootst om de beoogde verandering tot stand te brengen?

Zeker **niet** door meteen met de spelregels te gaan wapperen. Daar verzet de kritiekgever zich immers juist tegen.

Ik zal allereerst moeten bewijzen dat ik het standpunt van de kritiekgever goed heb gelezen en begrijp. Alleen dan maak ik een kans dat de kritiekgever ook met mij wil meedenken, en op z'n minst wil weten waar mijn afwijkende voorkeur vandaan komt.

Welk medium geeft de grootste kans op succes?

Vaak antwoorden we via hetzelfde medium als waarmee de kritiek tot ons kwam. Het is goed om je ook daarover goed te bezinnen. Sommige situaties lenen zich veel beter voor een gesprek dan voor een schriftelijke afstemming.

En als je aan een gesprek denkt, kun je wederom kiezen: per telefoon of onder vier ogen.

Een gesprek is vooral aantrekkelijk als je geen goed inzicht hebt in de beweegredenen van de kritiekgever. Als onduidelijk is of de kritiekgever alle feiten kent en correct heeft geïnterpreteerd. Dan heeft een schriftelijke reactie weinig zin.

Je kunt ook aan een **combinatie** denken. Een schriftelijke reactie waarin je NIET inhoudelijk ingaat op de kritiek. Je schrijft dan alleen dat je graag het probleem de wereld uit wilt helpen, met het voorstel daar samen over in gesprek te gaan.

Omdat ik de sterke indruk heb dat tussen kritiekgever en mij geen misverstand is over de inhoud, kies ik voor het volgende schriftelijk antwoord.

Geachte heer X,

Allereerst dank ik u voor uw reactie. Daarmee dwingt u mij immers kritisch en consciëntieus te (blijven) kijken naar wat wij, arbiters, nu eigenlijk aan het doen zijn. En dat kan het belang van de bridgers alleen maar ten goede komen.

Met deze alinea stel je je op náást de kritiekgever. En terecht! Net als jij denkt deze kritiekgever aan het belang van de onervaren bridgers.

Ik ben het ook geheel met u eens dat onervaren bridgers niet zonder pardon mogen worden gestraft voor handelingen, of juist het ontbreken daarvan, die puur het gevolg zijn van duidelijke onervarenheid. Ervaren bridgers én arbiters moeten zich realiseren dat wij ons edele spel alleen kunnen blijven spelen bij de gratie van een niet aflatende stroom nieuwe bridgers.

Met deze tekst voorkom je dat de vorige alinea als een soort clichéstart wordt gevoeld. Door zelfs nog een stapje verder te gaan - het belang van nieuwe bridgers onderstrepen - neem je de beschermende opstelling van de kritiekgever in wezen van hem over.

Tegelijk moeten we voorkomen dat de nieuwe generatie bridgers het gevoel krijgt niet serieus te worden genomen en voor spek en bonen meedoet.

Hiermee bereid je de kritiekgever voor op een andere visie, door alvast het nadeel te noemen als je wél in die hoek terecht zou komen.

In de betreffende zaak spelen beide aandachtspunten een rol in de gekozen rechtzetting:

1. Het nadenken op zich is bewust niet bestraft. Als een ervaren speler met alleen lage kaarten 'nadenkt' alvorens bij te spelen, kan die rekenen op een preek met waarschijnlijk een korting van 25% op het – gecorrigeerde – resultaat. Soms hebben we als arbiter ook een opvoedende rol... De bedoeling van nadenken om de leider te misleiden sluit ik bij deze onervaren speelster echter geheel uit!
2. Het **effect** van het 'nadenken' is gelijk aan die van een denkpaauze van een meer ervaren speler. Dat maakt het redelijk om het gevolg daarvan, de verwachting van de leider dat er iets te denken moet zijn, net zo wordt gecorrigeerd als na een denkpaauze die mogelijk als misleiding is ingezet. Wel is een goede uitleg van dit besluit noodzakelijk. Alleen dan mag je immers verwachten dat de betreffende onervaren speler alleen maar blij zal zijn dat het effect van zijn beslist onbedoelde misleidende actie is opgeheven.

En dat laatste heb ik geleerd door uw reactie. Waarvoor nogmaals hartelijk dank.

Ik geef hiermee de kritiekgever de ruimte om zonder gevoel van

gezichtsverlies en zonder enige druk zich open te stellen voor een grens tussen beschermen en serieus nemen.

Merk op dat ik niet inga op de rood gekleurde 'vrouw' in de tekst van de kritiekgever. Ik neem namelijk aan dat de onderbouwing van de rechtzetting voldoende duidelijk maakt dat het niet uitmaakt of de onervaren denker vrouw of man is. Dat maakt het overbodig om daar nog even op in te zoomen.

Kritiek op (club)bestuurder Rob Stravers

Gegeven

In de vorige ALV, mei 2012, heeft het bestuur toegezegd dat de notulen van deze ALV binnen een maand zouden worden opgemaakt en worden gemaïld naar de leden.

Dat is echter niet gebeurd.
Over een maand is de volgende ALV.

De plaats van de voorzitter

Er is een duidelijke fout gemaakt. Niet eens van jou maar van de secretaris. Die had de notulen immers vorig jaar al moeten maken en mailen. Daar ligt ook meteen de eerste landmijn. Zelfs als ik de secretaris er tijdig aan hebt herinnerd dat de notulen de deur uit moeten, ga ik mij daar niet achter verschuilen.

IK ben de voorzitter, ik neem de volle verantwoordelijkheid. Dat voelt misschien wat oneerlijk, maar neem van mij aan dat ik daar veel meer voor terug krijgt dan dat ik nu weggeef.

Het grootste voordeel is dat ik met een beschermende opstelling vertrouwen oogst. Mijn medebestuurders weten dat ze mij ten volste kunnen vertrouwen. Dat kun je aan het begin van elk nieuw speelseizoen ook bevestigen. Met iets als:

'Jongens, jullie weten de werkverdeling, ik zal niets meer doen dan af en toe wat zeggen, maar jullie doen het echte werk. Weet wel dat ik volledig achter jullie sta. Is er een probleem, heb je een vreselijke fout gemaakt, meld dat mij en je kunt rekenen op mijn volledige bescherming!'

Pak daarbij dan ook nog even het mooiste recht dat wij mensen hebben, het schone recht van feilbaar mogen zijn, en alle reden kritiek te beantwoorden met mist, ontkenning of vluchten is weggeslagen.

Een praktijkvoorbeeld uit het verre verleden.

Voor aanvang van het eerste spel vroeg onze toenmalige 'AMP' (Adminstrateur MeesterPunten) het woord. Daarin deelde hij de leden mee dat hij de eindstanden van de externe viertallencompetitie te laat naar de NBB had gezonden, waardoor er geen meesterpunten meer konden worden toegekend. Hij bood daarbij zijn excuus aan voor de door hem gemaakte fout, en dat werd uiteraard door alle leden aanvaard.

Ik vond dat een vreemd bericht, omdat alle resultaten toch verifieerbaar waren bij het District. Dus nam ik de volgende dag contact op met het Bondsbureau. Wie ik heb gesproken weet ik niet meer, dat maakt ook niet uit, maar die was het volledig met mij eens. We spraken af dat onze AMP de resultaten naar hem kon zenden, waarna alsnog de meesterpunten zouden worden bijgeschreven.

Aan onze AMP vertelde ik deze toezegging, met de toevoeging dat ik mijn geheugen meteen na ons gesprek zou 'schonen', en dat hij naar de leden toe mijn actie als zijn actie moest meegeven.

De clubavond daarop vroeg de AMP weer het woord. Waarop hij de leden vertelde dat de voorzitter op oneigenlijke wijze toch voor elkaar had gekregen dat de meesterpunten alsnog zouden worden toegekend. Ook dat hij de eer van die actie aan de AMP gunde, maar dat hem dat toch te ver ging. Iedereen blij, vooral de AMP. Juist door de ruimte om met de eer te kunnen strijken, was er voor hem geen sprake van gezichtsverlies.

Tot plaats en instelling van de voorzitter, we gaan een paar reacties beantwoorden.

Brief 1 Kritiek op hoffelijke toon op mijn functioneren en integriteit

Geachte voorzitter, Beste Rob

Ik richt mij tot jou persoonlijk omdat je als voorzitter verantwoordelijk bent voor de toezegging die je hebt gedaan dat je zelf de notulen van de vorige ALV binnen een maand aan ons zou sturen. Het toesturen van de notulen is uitermate belangrijk omdat er veel leden niet aanwezig waren. Om die reden is de discussie en besluitvorming ook uitgesteld naar een extra ALV die binnenkort zal plaatsvinden. Nu die toezegging niet is nagekomen wordt het voor de komende ALV haast onmogelijk om over het zo belangrijke onderwerp als waar het om gaat te kunnen discussiëren laat staan te besluiten.

De notulen zou de leden goed van verschillende argumenten op de hoogte kunnen brengen om zodoende een goed afgewogen besluit te kunnen nemen. We kennen elkaars standpunten maar die kunnen nu door de leden niet goed tegen elkaar worden afgewogen omdat ze hiervan geen kennis kunnen nemen. Hierdoor is een onderlinge discussie (zeker met de niet aanwezige leden) nagenoeg onmogelijk. Bovendien bemerk ik dat jij er intussen wel met (enkele) leden over spreekt om hen van jouw standpunt te overtuigen. Ik ervaar het niet tijdig toesturen van de notulen en de poging om leden te beïnvloeden als een vorm van obstructie om de discussie in een bepaalde richting te leiden.

Omdat ik in deze een niet integer handelen van jou kant vermoed, zal ik de ALV vragen om de vertrouwensvraag aan de orde te stellen. Omdat ik dit niet zonder voorafgaande melding wil doen, schrijf ik je deze brief.

Tenslotte wil ik opmerken dat het hier niet om een aan jou persoon gerichte actie betreft maar aan je functioneren als voorzitter. Als we elkaar aan de bridgetafel ontmoeten vertrouw ik op een prettig spel. Sans Rancune en Sans Atout

Deze reactie liegt er niet om.

De schrijver:

- stelt vast dat de gedane toezegging (het verzenden van de notulen) niet is nagekomen;
- meent dat ik enkele leden al in een bepaalde richting probeerde te duwen;
- vermoedt dat ik niet integer handel;
- wil op de komende AVL mijn integriteit aan de orde stellen;
- vertrouwt erop dat de tekst van deze brief geen reden zal zijn voor een onprettige sfeer aan de bridgetafel.

Laten we eerst ervan uitgaan dat ik wel met enkele leden heb gesproken, maar NIET over het specifieke onderwerp. En dat ik de toezegging over de notulen finaal ben vergeten.

Dan zou mijn reactie kunnen zijn:

Beste Sans,

Allereerst dank ik je voor je brief waarin je stelt wat volgens jou wel en niet is gebeurd. Daarmee stel je mij in de gelegenheid duidelijkheid te scheppen.

Om te beginnen heb je helemaal gelijk met je vaststelling dat ik een ernstige fout heb gemaakt: de notulen had ik inderdaad al ruim tien maanden geleden moeten verzenden. En die fout wil ik in geen geval afzwakken met te stellen dat ik - tot jouw brief - geen enkele vraag naar de notulen heb ontvangen. Want voor het nakomen van zo'n toezegging mag een signaal of herinnering niet nodig zijn.

Ook je constatering dat ik met enkele leden heb gesproken, klopt helemaal. De inhoud van die gesprekken ging echter over een onderwerp dat wel een raakvlak heeft met het onderwerp dat op de agenda staat, maar geen enkele invloed kan hebben op de besluitvorming. Wel kan ik mij goed voorstellen dat jij – door mijn duidelijke fout ten aanzien van de notulen – die conclusie trekt.

Door mijn te late verzending van de notulen vind ik dat de leden te weinig tijd hebben om zich goed in het te bespreken onderwerp te verdiepen. Om die reden zal ik voorstellen de datum van de AVL te verschuiven. De club heeft immers alle belang bij een besluit dat ook achteraf het beste besluit zal blijken te zijn.

Ik heb er alle begrip voor dat jij door het beeld dat jij nu van mijn handelen als voorzitter hebt, mijn integriteit aan de orde wilt stellen. Als je daar ook na deze brief nog zo over denkt, kan ik dat alleen maar respecteren. Ook omdat ik moeilijk kan inschatten hoeveel leden het met jouw vermoeden op dit punt eens zijn. En om als voorzitter goed te kunnen functioneren, is vertrouwen van jou en de andere clubleden een keiharde voorwaarde.

De mededeling over de verschuiving van de ALV mag je binnen een week verwachten.

Nogmaals dank voor je reactie en hartelijke groet,

Rob

En als ik wel degelijk probeerde enkele leden van mijn standpunt te overtuigen, zal ik over dat onderwerp schrijven:

Ook je constatering dat ik met enkele leden heb gesproken over de gevolgen van wel of niet voor het voorstel kiezen, is correct.

Op dat moment was ik mij er nog niet van bewust dat ik in gebreke was door het niet verzenden van de notulen. En als leden mij over het liggende voorstel vragen stellen, zie ik het als mijn plicht om de plussen en minnen waarvan ik overtuigd ben eerlijk te vertellen. Maar door de combinatie met mijn eerder genoemde fout, zou je daar inderdaad heel negatief naar kunnen kijken.

Brief 2 Kritiek in correcte stijl met verdachtmaking

Geachte voorzitter,

In de vorige ALV is afgesproken dat de notulen binnen een maand zouden worden gemaïld naar de leden. Tot op heden heb ik echter nog niets ontvangen terwijl de vergadering al volgende maand is.

Als het zo lang duurt voordat je de notulen stuurt, weet niemand toch meer wat in de volgende vergadering is besloten? Of is dat juist je bedoeling, zodat je wat dingetjes die je niet zinnen, aan kunt passen.

Ik vind dat jij als voorzitter de afspraken moet nakomen en ervoor moet zorgen dat de stukken tijdig worden verzonden. Dat is toch niet zo moeilijk? Anders moet je geen voorzitter worden.

Ik eis hierbij dat de notulen onmiddellijk naar de leden worden gezonden.

Hoogachtend,

Karel van Dijk

Eveneens correct woordgebruik. Verschil met brief 1 is dat die schrijver zich beperkt tot de feiten. Zonder een negatief oordeel te vellen of zelfs te opperen.

De schrijver van brief 2 gaat een stap verder. Hij sluit opzettelijke vertraging van de notulenverzending niet uit, zodat ik de inhoud van de notulen kan veranderen/manipuleren. Een directe aanval dus op mijn integriteit. Een mooi moment om onderscheid te maken tussen de inhoudelijke kritiek en de verpakking.

De inhoudelijke kritiek is het niet verzenden van de notulen.

De suggestie dat er opzet in het spel zou zijn, zien we als verpakking. Zegt dus alles over de schrijver en – per definitie – niets over mij.

Mijn reactie

Dag Karel,

Je hebt helemaal gelijk, ik had de notulen al tien maanden geleden moeten verzenden. Een uiterst vervelende fout.

Jouw idee om passages die mij niet zouden zinnen eruit te halen, vind ik bijzonder inventief, maar zal ik niet overnemen. Ik kan mij namelijk volledig vinden in alles wat toen is gezegd en toegezegd.

Mocht ik ook het volgend jaar nog voorzitter zijn, dan stel ik het op prijs als je je kritischer opstelt. Pas na 10 maanden melden dat ik een belangrijke toezegging niet nakom vind ik namelijk veel te laat!

Vriendelijke groet,

Rob

Merk op dat ik de formele aanhef en het hoogachtende slot van Karel niet overneem. Ik richt mij op de vorm in de tekst, en daarin ben ik 'een jij'. Daarnaast wil ik zo weinig mogelijk afstand, zeker naar clubleden!

'Beste Karel' is dan de te verwachten aanhef. Ik heb een aangeboren aversie tegen 'Beste', als jij dat niet hebt kun je 'Beste' natuurlijk zonder probleem gebruiken!

'Hoogachtend' is formeel en ouderwets. Dat wordt al enige tijd vooral van stal gehaald om juist afstand te scheppen. Als je 'Hoogachtend' gebruikt naar een familielid of vriend, na een gesprek of tekst waarin iets zit van wrijving, geef je daarmee op formele wijze aan dat je graag de grootste afstand houdt.

Over de (terechte) kritiek ben ik duidelijk, ik geef Karel helemaal gelijk. Om vervolgens heel luchtig om te gaan met de scherpe kanten van de verpakking.

Mijn advies is om met dit soort geweld vooral creatief om te gaan. Om in bridgetermen te spreken, je kunt de schrijver daarmee in de lucht laten troeven.

Je noemt het, echter zonder dat als een serieuze beschuldiging te beschouwen.

Brief 3 Kritiek met grof woordgebruik

Voorzitter Stravers moet zich trouwens de ogen uit de kop en de ballen uit zijn broek schamen. Zeker bang dat we te weten komen wat is beloofd en niet is gedaan. De volgende vergadering heb je een tegenkandidaat. En ik weet zeker dat ik de voorkeur van de leden krijg boven zo'n lapzwans als jij.

Thijs

Twee mogelijke reacties

Reactie 1

Beste Thijs,

Over de niet verzonden notulen sta ik helemaal aan jouw kant; dat is een kwalijke fout.

Meer kandidaten voor dezelfde functie juich ik per definitie toe. Niets is zo fijn voor de leden om te kunnen kiezen. Als ik mij opnieuw kandidaat stel, wil ik wel tegenstand van betekenis. Daarom hoop ik van harte dat de kwaliteit van je woordgebruik snel zal stijgen.

Vriendelijke groet,

Rob

Inmiddels is dat een soort natuurlijke reactie van mij geworden: niet tegen een mogelijk negatief voornemen ingaan maar daar juist in meegaan!

Daarin kun je dan en passant een opmerking maken over passages die je onder de maat vindt.

Reactie 2

Beste Thijs,

Ik ontvang graag kritiek, daar kan ik immers alleen maar van groeien. Ik stel wel een grens: ik verwacht normaal taalgebruik en enige mate van respect. Als jij akkoord kunt gaan met deze voorwaarde, zeg ik jou toe je nieuwe brief met voorrang te zullen beantwoorden.

Vriendelijke groet,

Rob

Dit kan ook, een minimale grens stellen aan de wijze waarop jij wordt aangeschreven.

Deze mededeling kun je ook tegen Thijs zeggen, telefonisch als je liever geen onrust hebt op de bridgetafel.

Epiloog

Deze voorbeeldteksten geven een redelijk beeld van de wijze waarop ik omga met kritiek. Een wijze die ik van harte kan aanbevelen, omdat je dan het minst kwetsbaar bent. Niet degene die ageert, bepaalt of een punt van kritiek uitmondt in een veldslag. Die touwtjes heb en hou jij in handen. Wat beslist niet wil zeggen dat je alles moet laten zeggen of schrijven. Als zo'n grens wordt overschreden, kun je daar in alle rust kennis van nemen, waardoor je ook veel adequater kunt reageren. En, het belangrijkste, daar een goed gevoel bij houdt.

Ik wens je uitermate veel bestuursplezier toe!

Rob Stravers