

Venster 2: Veel in organisaties voorkomende spelletjes

In haar zeer toegankelijke en inspirerende boek 'We lossen het samen wel op', transactionele analyse op de werkvloer (uitgeverij SWP, 2004), beschrijft de Engelse organisatieadviseur Julie Hay een paar in organisaties veel gespeelde psychologische spelen. In alle vijf spelen is de dynamiek van de Dramadriehoek (Redder, Slachtoffer, Aanklager) goed te herkennen.

Roofbouw (Harried)

Bij dit spel ijlt één iemand net zo lang rond tot hij met recht in opstand kan komen of als martelaar ineens kan storten terwijl iemand anders zich opmaakt teleurgesteld te worden. Een van ons accepteert al het werk dat moet worden gedaan en voegt het bij een alsmaar uitdijende verzameling taken en verantwoordelijkheden. Als we een manager zijn, zullen we vermoedelijk slecht kunnen delegeren. Onze onderliggende boodschap is dat wij de enige zijn die in staat zijn zoveel werk te doen en het goed te doen.

We kunnen bij dit spel meerdere partners hebben die met ons samenspannen in onze pogingen alles te doen. Op de oppervlakte moedigen ze onze onmatigheid allicht aan door blij te geven van ontzag voor de buitensporige hoeveelheid werk die we op ons weten te nemen, maar hun geheime agenda zal zijn dat ze zich geruststellen met de gedachte dat niemand werkelijk zo capabel is. Het bewijs daarvan zal worden geleverd op het moment dat wij ziek of onbuigzaam worden door overbelasting.

Boterhamzakje (Lunchbag)

Het spel Boterhamzakje heeft vergelijkbare kenmerken als Roofbouw. We brengen onze lunch naar het werk (in een zakje) zodat we ons werk niet voor de maaltijd hoeven te onderbreken. Dan bieden we aan de telefoon te beantwoorden terwijl onze collega's weg zijn voor de lunch. We gaan niet in op hun aanbod mee te gaan lunchen met als argument dat dat zonde zou zijn van het eten dat we bij ons hebben.

Als ze vrolijk terugkeren van de lunch, klagen we op gekwetste toon over de lengte van hun afwezigheid en het aantal keren dat we in hun plaats zijn onderbroken. Zo krijgen we het gevoel dat er misbruik is gemaakt van onze goedheid terwijl zij zich schuldig voelen en geïrriteerd zijn dat we hun aangename stemming hebben verpest.

Ja maar...(Yes, but...)

In een overheidsdepartement dat uit aan het groeien was tot een semi-onafhankelijke organisatie, werden allerlei aspecten van het werk uitbesteed die voorheen altijd intern werden afgehandeld. De medewerkers waren uiterst gestresst terwijl ze keken of ze in staat zouden zijn de offertes van buiten te evenaren. Naarmate de stress hoger opliep, werden er steeds meer psychologische spelen gespeeld. Lodewijk en Arend raakten verwickeld in Ja Maar, een spel waarbij behulpzame suggesties worden beantwoord met tegenargumenten. In de klassieke vorm noemen we een probleem waar we mee zitten. Als de anderen daarop met mogelijke oplossingen komen, reageren we door aan te geven waarom elk van de aangedragen ideeën niet zou werken, waarbij we steeds beginnen met de woorden 'Ja, maar...' Uiteindelijk raakt een van de spelers geïrriteerd en begint kleinerende opmerkingen over de ander te maken.

Onder de oppervlakte wordt hier uitgevochten wie er het slimste is. De spelers met het probleem bekrachtigen het idee dat zij aan alle mogelijke oplossingen hebben gedacht en dat ze de valkuilen van het werk beter kennen dan wie dan ook. De spelers met de mogelijke oplossingen nemen de houding aan dat zij met gemak verbeteringen aan kunnen brengen in de ideeën die al zijn aangedragen. Slechts een van beide partijen kan aan deze interactie het gevoel over houden gelijk te hebben gehad.

Ik heb je! (Gotcha!)

Ik Heb Je bestaat eruit iemand net zolang vragen te stellen tot we diegene tuk hebben. Dit is een populair spel bij vergaderingen. Terwijl we onze ideeën uiteenzetten, bemerken we dat iemand veel belangstelling toont. We voelen ons gevleid als ze ons allerlei vragen stellen en ons aanmoedigen uit te wijden. Tegen de tijd dat we ons net beginnen te feliciteren over hoe goed de bijeenkomst loopt, stort de ander zich echter op een klaarblijkelijke tegenstrijdigheid in wat we hebben gezegd. We voelen ons verward en in verlegenheid gebracht. De anderen concluderen dat onze ideeën ondeugdelijk zijn.

In de onderliggende dynamiek draait het er bij Ik Heb Je om de ander steeds een stap voor te zijn. We hebben onszelf hoog zitten en willen anderen laten zien hoeveel meer we weten dan anderen. Degene die de uitdaging aangaat schat de eigen capaciteiten al even hoog in en wil de anderen laten zien hoe slim hij of zij is. In zekere zin gebruiken we onze listigheid om het publiek voor ons te winnen in een strijd die slechts door een van ons kan worden gewonnen.

Afschepen (Rebuff)

Afschepen begint met een ogenschijnlijke uitnodiging en eindigt in een beledigde weigering. Dit kan seksuele connotaties hebben, zoals wanneer we met iemand flirten en vervolgens beledigd zijn als zij een grens overschrijden die we de ander niet duidelijk hebben gemaakt. Regelgeving over ongewenste intimiteiten hebben ervoor gezorgd dat dit tegenwoordig minder voorkomt, hoewel de dynamiek er nog altijd is voor diegenen die bereid zijn meer op het spel te zetten. Waar de negatieve pay-off er vroeger uit bestond in het gezicht te worden geslagen is er nu de dreiging van een rechtszaak.

Afschepen wordt echter ook gespeeld met betrekking tot niet-seksuele aangelegenheden. Wellicht bieden we de diensten van onze sectie of organisatie aan om vervolgens bitter te gaan klagen dat er misbruik van ons wordt gemaakt als we zien hoeveel er naar aanleiding van ons aanbod van ons gevraagd wordt. Onze collega of klant staat versted van onze reactie, denkend dat er geen grenzen zouden zijn aan de hulp die we hun aanboden.