

## Hoe keer je het gesprek ten goede in een pijnlijk conflict?

**Wie zelf ooit met iemand een diep emotioneel conflict heeft gehad, weet als geen ander hoe pijnlijk dat is.** De neiging bestaat misschien om elkaar uit de weg te gaan, te negeren, of misschien juist te doen alsof er niets aan de hand is door op iets anders dan het conflict te focussen. Op de korte termijn kan het een oplossing zijn om de pijnlijke situatie maar uit de weg te gaan. Op de lange termijn kan deze manier van ‘communiceren’ juist ook bijzonder schadelijk voor jezelf én voor de relatie met de ander zijn. Emoties worden niet gedeeld en verwerkt, je weet op een gegeven moment niet meer waar het conflict ook al weer begon en een structurele oplossing -die in het voordeel van ieder zou kunnen zijn-, zal het hoogstwaarschijnlijk niet brengen.

**Herken je dit bij jezelf of bij iemand in je omgeving?** Het intrigeert me hoe mensen zich in een conflict kunnen laten overmannen door hun emoties en zich bijvoorbeeld laten verblinden door hun boosheid. Zelfs wanneer dit ten koste gaat of dreigt te gaan van hun eigen welzijn. De boosheid kan zo de regie en het ‘stuur’ overnemen. De ‘signalen’ die zij (al dan niet bewust) ‘uitzenden’ en de woorden die zij in het conflict zeggen of schrijven, worden hierdoor letterlijk vertroebeld. De kans is groot dat hun boodschap niet of slechts gedeeltelijk aankomt. Een (structurele) oplossing blijft uit.

**Ik ben ervan overtuigd dat je –ook in een conflict- allebei (of allemaal bij meerdere deelnemers) verantwoordelijk bent en blijft voor een heldere en effectieve communicatie.** Iedere conflictdeelnemer heeft zijn of haar eigen aandeel in het ontstaan, maar zeker ook in het voortduren of oplossen van een conflict. Hoe moeilijk de situatie ook is of hoeveel boosheid, verdriet, machteloosheid, angst of (...vul zelf maar in) je ook ervaart, wees je ervan bewust dat je de zaken zelf (evt. met ondersteuning) ook weer ten goede kunt keren! Hieronder geef ik alvast een aantal handvaten.

## 1) Onderscheid je emoties van de conflictinhoud (de feiten)

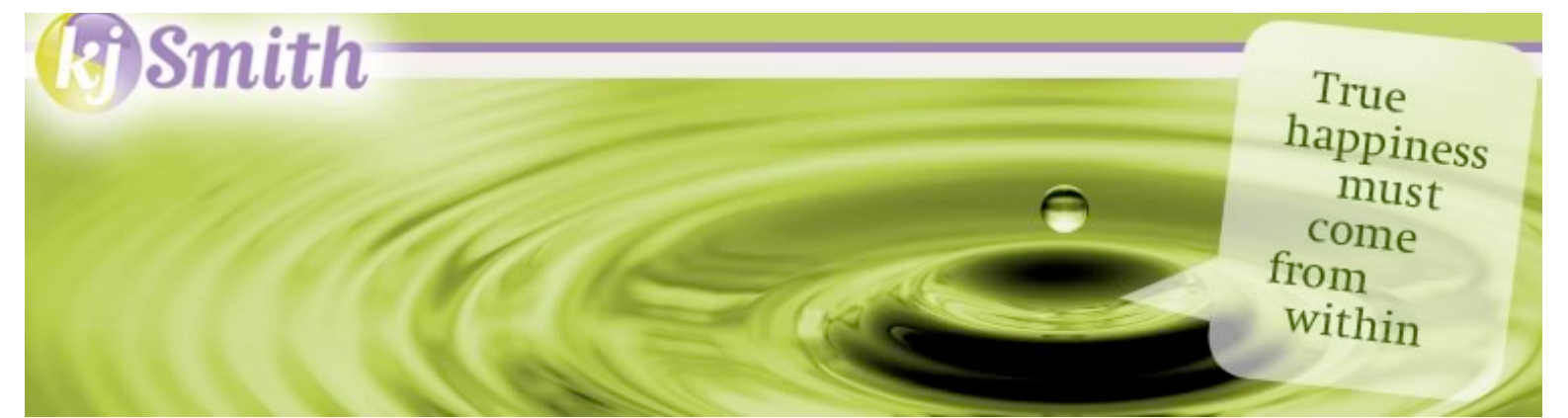
Gedachten kun je voor de ander misschien nog verborgen houden. Emoties niet. Een verandering in je gezichtsuitdrukking, je intonatie, stemvolume, houding, kan een emotie 'verraden'. Soms nog voordat je zelf van de emotie bewust bent. Boosheid sijpelt bijvoorbeeld in een gesprek door via stemverheffing, een ondertoon, of door fysiek een strijdlustige houding aan te nemen. Deze signalen pakt degene met wie je praat (al dan niet bewust) feilloos op en hij of zij reageert daar misschien ook weer vanuit emotie op. Onderscheid daarom in een gesprek altijd duidelijk de emoties van de inhoud. Emoties kunnen te veel in de weg zitten om überhaupt met de inhoud bezig te kunnen zijn. Maak en vind in dat geval eerst de ruimte om de aanwezige emoties van de inhoud te destilleren, te onderzoeken en te ervaren. De inhoud (en ook een oplossing vinden) kan verrassend eenvoudiger zijn of worden als de emoties minder in de weg staan. Vergelijk dit bijvoorbeeld met de periode waarin je –zonder emotie– op een conflict terugkijkt. Achteraf, als de hevigste emoties voorbij getrokken zijn, lijkt het conflict minder heftig dan als je er midden in zit; relativeren is dan een stuk gemakkelijker.

## 2) Luister naar wat niet gezegd wordt

In het communicatieproces wisselen zenden en ontvangen elkaar continue af. Het is een tweerichting verkeer. De ene keer ben je 'zender' van wat je zelf zegt, de andere keer ben je ontvanger van de reactie van de ander. De aanwezige onderliggende emoties, maar zeker ook je eigen oordelen, invullingen en interpretaties over datgene dat gezegd wordt kleuren datgene wat gezegd wordt. In het communicatie proces kan dit (onbedoeld) voor veel ruis zorgen. In conflictsituaties blijft veel daarvan alleen onbesproken. Het blijft aanwezig, maar verborgen onder de oppervlakte van de gesproken woorden. Terwijl deze wel degelijk een belangrijke invloed hebben op wat en hoe dit gezegd wordt. Dezelfde woorden, die vanuit verschillende emoties (zoals boosheid, angst, wanhoop, verdriet e.d.) gezegd worden, zullen ook verschillend ontvangen worden.

*Een voorbeeld: Neem het eenvoudige zinnetje: 'ik wil met je praten' en zeg deze woorden vanuit boosheid, angst en verdriet tegen iemand anders. Check vervolgens hoe dezelfde(!) woorden op de ander zijn overgekomen en welke reactie hij of zij iedere keer geneigd is te geven.*

Hoe meer je in staat bent om oordeelloos naar de ander te luisteren, hoe meer je zal opvallen waar allemaal niet over gesproken wordt, maar wel aanwezig is. Ik ben ervan overtuigd dat het ontdekken van je eigen emoties, oordelen, invullingen en interpretaties in dit proces een eerste stap is. Door deze wijze van luisteren, zul je letterlijk meer gaan horen en verstaan, waardoor je het communicatieproces zelf meer kunt beïnvloeden en dus ook ten goede kan keren.



True  
happiness  
must  
come  
from  
within

### 3) 'Weerstand is informatie'

Tijdens mijn trainersopleiding was dit voor mij een gouden tip van één van onze trainers. In conflictsituaties merk ik dat mensen vaak ook veel weerstand hebben. Bijvoorbeeld in het niet mee willen werken aan een regeling, halsstarrig vasthouden aan hun principes, of blijven steken in eigen boosheid. Als gesprekspartner is het verleidelijk om in deze weerstand mee te gaan of er tegen te gaan vechten (door bijvoorbeeld zelf ook niet meer mee te werken of koste wat kost je eigen visie door te drukken). Wanneer je merkt dat dit gebeurt, houd de bovenstaande zin 'weerstand is informatie' dan zeker in gedachten. Onderzoek, observeer, verken en vraag door wat je gesprekspartner je duidelijk probeert te maken. Vragen als: Wat gaat er in je om? Wat gebeurt er nu? Wat heeft je zo boos/verdrietig gemaakt? Vraag door naar de belevingswereld van je gesprekspartner, luister, vraag weer door, luister en check ondertussen ook of je het goed begrijpt door de woorden van je gesprekspartner regelmatig samen te vatten. Je zult merken dat weerstand vermindert of als sneeuw voor de zon verdwijnt, wanneer je gesprekspartner zich gehoord voelt.

### 4) Blijf in je communicatie voor 'tweerichting verkeer' kiezen

Bij punt 2 merkte ik al op dat een gesprek tweerichting verkeer is. Iedere gespreksdeelnemer is zowel zender als ontvanger. In relationele conflicten wordt dit proces vaak verstoord, heersende emoties krijgen de overhand en bepalen vervolgens de reactie. Meer dan eens willen deelnemers elkaar niet meer zien en spreken of gaat de discussie bijv. alleen nog over geld. Zij verwijderen zich van elkaar, de relatie raakt onherstelbaar beschadigd, en een bevredigende oplossing blijft uit. Besef dat je zelf zaken ook weer ten goede kunt keren. Een manier om dat te doen is om bewust te blijven kiezen voor een tweerichting verkeer communicatie. Laat je zo min mogelijk verleiden om 'tweerichting verkeer' communicatie uit de weg te gaan. Hoe moeilijk dit ook zal zijn onder de omstandigheden en aanwezige emoties in het conflict. Als je zelf niet meer communiceert met de andere conflictdeelnemer(s) zal je zelf ook geen oplossing vinden. Onder sommige omstandigheden kan dat een gewenste situatie zijn, maar vaak ook niet. Het vinden van een gezamenlijke en succesvolle oplossing vraagt van iedere conflictdeelnemer onder meer zijn of haar bereidheid om samen te werken, creativiteit en innovativiteit, Als ieder voor de verwijdering kiest, komen deze sowieso niet aan het licht.

**Ik hoop van harte dat deze handvaten je verder op jouw 'conflictweg' zullen helpen.**

### September-nieuws:

- Na het verwerken van de feedback van onze 'voorlezers' en andere formaliteiten is ons (zelfhulp)boek over conflicten nu zo goed als klaar om gedrukt te worden. Nadere informatie over het verdere verloop en de boekpresentatie volgen nog.
- Op 14 september kun je mij vinden op het Vfas (advocaten) congres: ['De Scheiding van de toekomst'](#).
- Via een artikel over 'Kruisbestuiving' in 'Ons Utrecht' ben ik in gesprek geraakt met [U-Pact](#). Upact zet zich in voor duurzame vrede. Zij informeren burgers op een frisse en prikkelende manier over de oorzaken van conflicten. Ze inspireren hen om hun invloed aan te wenden om vrede te bevorderen. In de internationale vredesweek (17 – 23 september) werk ik samen met hen mee aan het project 'Regel de wereldvrede'.
- [Anja Verdonk](#) en ik zijn geïnspireerd geraakt in het geven van een workshop 'Luisteren'. Deze workshop is interessant voor zowel de particulier als de professional, die beter naar zichzelf willen luisteren of juist de ruimte willen geven aan anderen door naar hen te leren luisteren, zodat de ander zijn hart kan luchten. Laat het ons gerust weten als je interesse hebt hieraan deel te nemen.

Warme groeten,

*Karin Smith*

[kj Smith Training & Coaching](#)

Wil je reageren? Laat je reactie weten via [info@kjsmith.nl](mailto:info@kjsmith.nl). Je ontvangt deze nieuwsbrief, omdat je hiervoor je toestemming hebt gegeven of omdat je in het klanten- of relatiebestand staat. Doorsturen van deze nieuwsbrief aan geïnteresseerden mag. Afmelden kan via [info@kjsmith.nl](mailto:info@kjsmith.nl). Zend een e-mail met als onderwerp 'afmelden nieuwsbrief'. Feedback over de reden van afmelding waardeer ik zeer. Je gegevens worden dan van de mailinglijst verwijderd.