

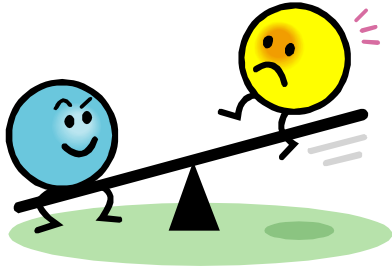
The background features a large, abstract graphic design. It consists of several overlapping circles in various shades of blue, arranged in a way that suggests a path or a sequence. Two thin, light blue lines intersect at the top left, forming a large 'V' shape that frames the central elements. The overall aesthetic is clean and modern.

Moeilijke Gesprekken

Handleiding voor het voeren van
gesprekken waar je als een berg tegenop ziet

Een abstract van het gelijknamige boek van Douglas
Stone, Bruce Patten en Sheila Heen van het Harvard
Negotiation Project.

M. America
1-4-2013



Moeilijke gesprekken

Het belangwekkende boek: 'Moeilijke gesprekken' is geschreven door drie docenten van het Harvard Negotiation Project. Zij hebben hiervoor geput uit talrijke bronnen niet alleen uit de wereld van onderhandeling, bemiddeling en recht, maar ook uit de cognitieve en gezinstherapie, uit de communicatietheorie en uit de literatuur rond het begrip dialoog.

In deze abstract vat ik de belangrijkste inzichten samen die je op weg kunnen helpen bij gesprekken die je moeilijk vindt, waar je tegen op ziet of misschien zelfs uit de weg wilt gaan; aan het eind zal ik een link leggen met het 4 -stappenplan dat ik in mijn boek 'Allemaal mensen' beschreven heb als leidraad bij het professioneel reageren op grensoverschrijdend gedrag.

Een moeilijk gesprek is alles wat je lastig bespreekbaar vindt: iemand zijn ontslag geven, een relatie beëindigen, salaris verhoging vragen, een gekocht artikel zonder kassabon terugbrengen etc.

Het dilemma is of je erover moet beginnen of niet, het lijkt geen van beide goed. Je vraagt je af of je het niet tactvol kunt inkleden zodat het wel meevalt; dat biedt echter geen uitweg, de klant zal niet minder ontstemd zijn over die hogere rekening.

Dit boek biedt een methode om creatief met lastige problemen om te gaan, zodat je geruster en met meer zelfvertrouwen de ander tegemoet kunt treden.

Ongeacht de situatie waar je in zit, feitelijk komt het telkens op dezelfde dingen neer die gesprekken zo moeilijk maken.

Dit boek geeft tal van adviezen over het voeren van moeilijke gesprekken, maar het wil vooral laten zien wat de struikelblokken zijn en waarom niet

het overbrengen van de boodschap maar het streven naar wederzijds begrip voorop moet staan.

Drie moeilijke kwesties:

Alle problematische dingen die in moeilijke gesprekken ter sprake komen, blijken tot 3 categorieën terug te brengen

1.feitenkwesties

2.gevoelskwesties

3.identiteitskwesties

Ad 1 feitenkwesties

Vaak is er onenigheid over wat er gebeurd is of over wie gelijk heeft

Ad 2 gevoelskwesties

Bij elk moeilijk gesprek spelen ook vragen en antwoorden over onze gevoelens een rol. Zijn mijn gevoelens redelijk, zijn ze terecht, moet ik ze accepteren of ontkennen. Houd ik rekening met de gevoelens van de ander?

Ad 3 Identiteitskwesties

We vragen ons bewust of onbewust af wat de situatie voor ons betekent, betekent het dat we capabel of incapabel zijn, een goed of een slecht mens,, aardig of niet aardig. Wat betekent het voor ons zelfbeeld en ons zelfrespect, voor onze toekomst en onze gemoedsrust .Van ons antwoord op die vragen hangt het in sterke mate af of we bij zo'n gesprek in evenwicht of uit balans zijn.

Bij elk moeilijk gesprek zitten we met deze drie kwesties en om ons er goed doorheen te slaan, moeten we met alle drie die kwesties leren omgaan.

Hoe je ook je best doet, al die kwesties hebben hun moeilijke kanten waar je niks aan kunt veranderen. Je komt in situaties terecht waar het ontrafelen van de feiten gecompliceerder is dan je dacht; je zult allebei informatie hebben waar de ander zich niet van bewust is en je zult met emotioneel beladen situaties geconfronteerd blijven worden die je als bedreigend ervaart omdat je identiteit ernstig in het geding is.

Wat je wel kan veranderen is de manier waarop je op die moeilijkheden reageert. In plaats van je de moeite te nemen om na te gaan welke informatie de ander heeft en wij niet ga je er vaak van uit dat je alles weet wat je moet weten om de zaak te begrijpen en verklaren.

In plaats van constructief met onze gevoelens om te gaan, proberen we ze te verbergen of ventileren we ze op zo'n manier dat je er achteraf spijt van hebt.

In plaats van oog te hebben voor de identiteit kwesties die er voor ons of de ander in het geding kunnen zijn, voeren we een gesprek alsof het niets over ons zegt en krijgen we geen vat op de dingen die ons eigenlijk dwars zitten. Door je bewust te worden van die fouten, kunnen we tot een betere benadering komen.

1. FEITENKWESTIES

Feitenkwesties nemen bij moeilijke gesprekken een belangrijke plaats in: we hebben elk ons eigen verhaal over wie er gelijk heeft, wie er wat bedoeld heeft en wiens schuld het is. Op elk van die drie punten (waarheid, bedoelingen en schuld) gaan we van een voor de hand liggende maar riskante veronderstelling uit. Om beter met moeilijke gesprekken te leren omgaan, moet je eerst klaarheid brengen in die veronderstellingen.

- a. Onze waarheid
- b. Hun bedoelingen
- c. Het schuldmodel

a. Onze waarheid

De simpele veronderstelling 'ik heb gelijk' kan veel kwaad aanrichten. Waarin heb ik dan gelijk?

Bij moeilijke gesprekken gaat het zelden om naakte feiten! Het gaat om botsende opvattingen, interpretaties en maatstaven. Het gaat er niet om wat waar is, maar wat van belang is.

Over interpretatie en beoordeling kun je discussiëren; proberen uit te maken wie er gelijk heeft en wie ongelijk, leidt daarentegen tot niets.

Door het niet op een 'welles-nietes' te laten aankomen kun je wederzijds openstaan voor elkaars opvattingen, interpretaties en maatstaven. In plaats van bewering doen kun je dan vragen stellen om na te gaan hoe de ander er tegenover staat.

b. Hun bedoelingen

Ging je zo tegen me tekeer om me te kwetsen of alleen maar om je argumenten kracht bij te zetten?

Van de bedoelingen die je de ander toeschrijft hangt mede af hoe je over de ander denkt en uiteindelijk ook hoe het gesprek zal verlopen.

Als het om de bedoelingen van de ander gaat kun je een voor de hand liggende maar verstrekkende vergissing maken, namelijk door aan te nemen dat je de bedoelingen van de ander kent. Erger nog: als we niet zeker zijn van andermans bedoelingen, gaan we er maar al te vaak van uit dat ze slecht zijn. Bedoelingen zijn onzichtbaar, je leidt ze af uit andermans gedrag. Onze interpretatie van andermans bedoelingen is vaak minder juist dan we denken. Hoe komt dat? Dat komt omdat iemands bedoelingen vaak complex zijn, zoals zoveel complex is bij moeilijke gesprekken.

c. Het schuldmodel

De derde fout bij feitenkwetsies betreft de schuldvraag. Bij moeilijke gesprekken wordt vaak de nadruk gelegd op de vraag door wiens

schuld het is misgelopen. Dit leidt alleen maar tot onenigheid en ontkenning en is weinig verhelderend.

Niemand wil de schuld krijgen en zeker niet onverdiend, dus ieder is vooral bezig zichzelf te rechtvaardigen. Maar in situaties die aanleiding geven tot moeilijke gesprekken, geldt vrijwel altijd dat beide betrokkenen het nodige hebben gedaan (of nagelaten) om het zover te laten komen.

Als we erover beginnen wiens schuld het is, belet dat ons om na te gaan waarom het fout is gelopen en wat we daaraan kunnen doen. Beter kun je het hebben over ieders bijdrage om zo de ware oorzaak van het probleem te achterhalen. Het verschil tussen 'schuld' en 'bijdrage' lijkt misschien subtiel, maar is wel belangrijk omdat het moeilijke gesprekken aanzienlijk zal vergemakkelijken.

2. GEVOELSKWESTIES

Moeilijke gesprekken gaan niet alleen over feiten; er zijn ook gevoelens mee gemoeid. De vraag is niet OF er emoties in het spel kunnen zijn, maar wat je daarmee aan moet als dat het geval is. Als er emoties in het spel zijn, proberen mensen vaak rationeel te blijven; emoties zouden de zaak kunnen vertroebelen, we zouden ons ervoor kunnen generen of er kwetsbaar door voelen. Dus misschien zou je de emoties erbuiten willen houden. Maar is dat reëel? Moeilijke gesprekken gaan niet alleen gepaard met emoties, moeilijke gesprekken gaan in wezen ook over emoties. Ze zijn geen hinderlijk bijproduct van een conflict, maar ze maken onderdeel uit van het conflict. Het lijkt misschien verstandig om bepaalde risico's te vermijden (voor jezelf, de ander en jullie relatie) maar wat bereik je in het gesprek als je de emoties (de kern van de zaak) erbuiten laat?

Gevoelens begrijpen, erover praten en ermee omgaan, dat is voor ieder een van de lastigste opgaven van het leven. Gemakkelijk en risicoloos zal dat nooit zijn. Wel kunnen de meesten van ons beter met gevoelskwesties omgaan dan we nu doen.

3. IDENTITEITSKWESTIES

‘wat zegt dat over mij ? ‘

Vergeleken met feiten- en gevoelskwesties zijn identiteitskwesties misschien nog wel het lastigst en het meest ongrijpbaar. Het gaat om je eigen ik: wie ben ik en hoe zie ik mezelf? In hoeverre raakt het gebeurde mijn zelfrespect, mijn zelfbeeld, mijn persoon?

Je denkt misschien, ik wil mijn chef om opslag vragen; wat heeft dat met mijn zelfbeeld te maken? Maar als je zo'n gesprek moeilijk vindt, dan komt dat omdat het wel degelijk over jezelf gaat, je eigen persoon is in het geding.

Als je je realiseert dat zo'n gesprek je zelfbeeld kan aantasten, dan zul je daarvan misschien uit balans raken. Als je beseft dat identiteitskwesties gewoon deel uit maken van moeilijke gesprekken, kan dat helpen. Met identiteitskwesties kun je leren omgaan, net als met gevoelskwesties.

Misschien vind je het moeilijk om toe te geven, maar bij moeilijke gesprekken is ons doel toch vaak om ons gelijk te halen, de ander eens de waarheid te zeggen of om ze te laten doen of achterwege te laten zoals wij willen. Als je inziet wat voor haken en ogen aan de drie bovengenoemde kwesties vastzitten en wat voor fouten we daarbij maken, dan zal je instelling ten aanzien van zulke gesprekken wellicht veranderen. Je krijgt meer oog voor het complexe geheel van de wederzijdse opvattingen en bedoelingen, voor het feit je beiden hebt bijgedragen aan het probleem, voor de rol die gevoelens daarbij spelen en voor het feit dat bij jullie beiden je zelfrespect en identiteit in het geding kan zijn.

Misschien kom je tot de conclusie dat je helemaal geen boodschap hebt, maar informatie wil uitwisselen en vragen wil stellen.

Hierboven is beschreven welke drie kwesties spelen bij moeilijke gesprekken; het probleem wat bij deze kwesties kan spelen is dat men zich onvoldoende realiseert dat er onderliggende gevoelskwesties en identiteitskwesties kunnen spelen OF dat men denkt te weten welke gevoels- of identiteitskwesties er spelen.

Het probleem is dus dat een situatie complexer is dan men denkt (feitenkwestie), men doet een aanname (ik weet voldoende om te begrijpen wat er gebeurd is) en stelt zijn doel (de ander van mijn gelijk overtuigen) OF men doet de aanname (ik weet wat de bedoelingen van de ander zijn) en stelt zijn doel (de ander laten weten hoe verkeerd dat was) OF de aanname het is de schuld van de ander (of anders is het allemaal mijn schuld) en stelt zijn doel (de ander schuld laten bekennen).

Wat te doen? > Het verhelderend gesprek

In een verhelderend gesprek kun je nagaan of er feiten zijn die je nog niet weet, kun je nagaan of je eigen indruk over wat de ander dacht ook wel klopt, kun je nagaan welke indruk jezelf op de ander gemaakt hebt, kun je kijken wat je eigen bijdrage aan het gebeurde is.

Het probleem is dat de situatie emotioneel geladen is.

Je doet een aanname (gevoelens doen niet ter zake) en besluit niet over gevoelens te praten OF je doet een aanname (mijn gekwetste gevoelens zijn de schuld van de ander) en besluit alles er eens stevig uit te gooien.

Wat te doen? > Het verhelderend gesprek

In een verhelderend gesprek stel je vast dat gevoelens een belangrijke rol spelen en meestal complex zijn EN je moet misschien wat dieper graven om je eigen gevoelens te begrijpen. Je besluit wat meer onbevangen tegenover andermans en eigen gevoelens te staan. Je besluit eerst gevoelens te onderkennen alvorens het probleem te lijf te gaan.

Het probleem is dat de situatie bedreigend is voor je identiteit.

Je doet een aanname (ik ben capabel of incapabel goed of slecht, aardig of onaardig. Er is geen tussenweg) en besluit je zwart-wit zelfbeeld te beschermen.

Wat te doen?> het verhelderend gesprek

Je stelt vast dat er beiden misschien veel op het spel staat; we hebben allemaal onze zwakheden, niemand is volmaakt.

Je besluit dat het voor beide partijen belangrijk is om in te zien dat de identiteit in het geding kan zijn. Je probeert tot een genuanceerder zelfbeeld te komen om evenwichtiger te kunnen reageren.

ADVIES TAV FEITENKWESTIES:

Probeer niet je gelijk te halen, sta open voor elkaars verhaal

Waarom redetwisten we en waarom helpt dat niet?

Ik denk: het probleem ligt bij de ander (hij is egoïstisch, naïef, bazig, lui, niet voor rede toegankelijk)

Hij denkt: het probleem ligt bij mij.

We vinden allemaal dat we een redelijk standpunt innemen en beseffen niet dat we allebei gewoon een andere versie van het verhaal hebben, we praten gewoon langs elkaar heen.

Zonder wederzijds begrip kun je elkaar niet overtuigen. Je kunt alleen uit een onenigheid komen als je inleeft in het verhaal van de ander!

(NB de reden waarom iedereen zijn eigen verhaal heeft is dat we niet dezelfde informatie hebben en dat we niet hetzelfde in ons opnemen; daarnaast hebben we verschillende interpretaties vanuit ons eigen verleden en onze eigen normen)

Daarom moet je open staan voor beide verhalen, van 'OF...OF' naar 'EN...EN'

ADVIES TAV GEVOELSKWESTIES

Als de ander de bedoeling had ons te kwetsen , dan oordelen we harder dan als de ander ons onbedoeld heeft gekwetst.

Hierin kun je twee vergissingen begaan

1. we schrijven anderen vaak bedoelingen toe die ze niet hebben

(en als we iets verkeerd ingeschat hebben, zien we alles wat ze doen door die bril)

2. Goede bedoelingen nemen de onvrede niet weg.

(als je zegt: " zo had ik het niet bedoeld " dan dreigt een verhelderend gesprek in de kiem te sporen; immers , dan geef je alleen signaal af om jezelf te verdedigen, maar niet om na te gaan in hoeverre je tekortschoot in de relatie. Het vergeefs benadrukken van goede bedoelingen is een bekend verschijnsel.

Als je je gekwetst VOELT in een gesprek, betekent dat nog niet dat de ander de BEDOELING had om je te kwetsen. In feite kan jouw reactie evenveel over jou zelf als over de ander zeggen! Laat dus de ander weten hoe zijn gedrag op jou overkwam en vraag of dat zijn bedoeling was!

NB Hoe meer het je lukt om bij anderen de behoefte om zich te verdedigen kunt wegnemen, des te gemakkelijker maak je het hen om in zich op te nemen wat je zegt. Dus hoe meer iemand in zijn comfortzone zit, des te beter kan hij luisteren!

ADVIES : LAAT DE SCHULDVRAAG ERBUITEN !

GA UIT VAN HET BIJDRAGE MODEL

Bij moeilijke gesprekken staat de schuldvraag vaak centraal. Waarom is dat onverstandig? Niet eens zozeer omdat het pijnlijk of frustrerend kan zijn, maar omdat het ons belet om in te zien wat de eigenlijke oorzaak van het probleem is!

Maak onderscheid tussen SCHULD en BIJDRAGE aan het probleem.

Bij schuld gaat het om **oordelen**, bij de vraag naar ieders bijdrage om **begrijpen**.

Als de schuldvraag voorop staat komt de waarheid in het gedrang, het vooropstellen van de schuldvraag staat een oplossing in de weg.

Als je de schuldvraag vooropstelt, is dat tijdsverspilling: het geeft geen inzicht achteraf in het probleem en het helpt je niet vooruit.

Het bijdragemodel maakt een gesprek gemakkelijker en het werkt inzicht en verandering in de hand.

DRIE MISVATTINGEN OVER WEDERZIJDSE BIJDAGEN

1. Eerste misvatting: ik moet alleen naar mijn eigen bijdrage kijken (het kwantificeren van ieders inbreng is niet zo eenvoudig en meestal ook niet zo zinvol)
2. Tweede misvatting: de schuldvraag in het midden laten betekent mijn gevoelens opzij zetten

3. Derde misvatting: 'ieder zijn bijdrage' betekent 'eigen schuld' (je kunt aan het ontstaan van een situatie hebben bijgedragen zonder dat je er schuld aan hebt)

Soms is het moeilijk in te zien wat je zelf hebt bijgedragen aan de situatie:

- a. Vermijdingsgedrag: je hebt het probleem laten doorwoekeren doordat je het niet eerder hebt aangepakt
- b. Onbenaderbaar zijn: een variant van het negeren is een zodanig gedrag vertonen dat je de ander op afstand houdt (ongeïnteresseerd, onvoorspelbaar, humeurig, verwijtend, overgevoelig)
- c. Kortsluiting: dit kan zich voordoen doordat twee mensen niet dezelfde achtergrond, voorkeuren, communicatiestijl of opvattingen over onderlinge relaties hebben. (het probleem is dat dingen niet veranderen zolang beiden wachten tot de ander verandert)
- d. Problematisch rolgedrag: deze vierde vorm van moeilijk te traceren eigen bijdrage aan het probleem betreft de (vaak onbewuste) veronderstellingen omtrent je eigen rol in een situatie. Als jouw veronderstellingen niet overeenkomen met die van anderen, kan dat tot kortsluiting leiden. (dit gaat over vaste gedragspatronen waarmee je in een groep functioneert, je positie in de groep. Bv zelf denk je helemaal niet dominant te zijn terwijl anderen dat misschien wel zo ervaren).

Soms kom je er niet uit en blijft het moeilijk om in te zien wat je eigen bijdrage aan het probleem is. Er zijn twee manieren om dan je eigen bijdrage te onderkennen.

1. Rolverwisseling: kruip in de huid van de ander; wat zou ik er volgens de ander aan bijgedragen hebben
2. Bekijk de situatie vanuit een waarnemer, de helicopter view

ADVIES

Kom zelf meteen uit voor je eigen bijdrage; geef als eerste toe dat jezelf ook aan het probleem hebt bijgedragen. Dit geeft de ander wat ruimte om naar zijn eigen bijdrage te kijken omdat de dreiging van de schuldvraag minder wordt.

Mocht de ander toch blijven hameren op alleen jouw bijdrage, dan kun je altijd stellen dat het niet reëel is om de zaak maar van een kant te bekijken.

Je kunt de ander helpen om zijn bijdrage te onderkennen door zo concreet mogelijk weer te geven wat de ander deed of zei dat uw reactie op riep. Hiermee geef je de ander een handvat om zijn interpretaties, bedoelingen en emoties te verwoorden. Zo kun je een complexe situatie in behapbare brokjes verdelen.

De kern van het bijdragemodel is nagaan wat u beiden anders zou moeten doen om iets aan de probleemsituatie te doen!

ADVIES: KOM VOOR JE GEVOELENS UIT

(anders kom je er niet uit!)

Gevoelens zijn vaak te sterk om opgekropt te blijven. Ze zijn vaak ook de kern van een moeilijk gesprek. De verleiding bestaat om gevoelens erbuiten te laten, het lijkt gemakkelijker om problemen op te lossen dan over gevoelens te praten. Onuitgesproken gevoelens kunnen een gesprek op verschillende manieren kleuren : ze uiten zich in lichaamstaal en gelaatsuitdrukking; of ze uiten zich in een ongeduldige, agressieve, defensieve of sarcastische houding. Weinig mensen zijn in staat leugens te detecteren, maar achtergehouden of verdraaide emoties herkennen de meesten.

Onuitgesproken emoties kunnen te pas en te onpas tot uitbarsting komen, soms zijn ze niet beheersbaar.

Bij moeilijke gesprekken zijn de twee lastigste communicatieve vaardigheden het uiten van je gevoelens en het luisteren naar de ander. Het

een hangt met het ander samen: onuitgesproken emoties kunnen ons verhinderen om te luisteren.

Misschien denk je dat het makkelijk is om te weten wat je eigen gevoelens zijn, maar dat klopt niet. Vaak weten we niet wat onze gevoelens zijn; gevoelens zijn complexer en genuanceerder dan we meestal denken. En emoties kunnen zich goed vermommen. Emoties waar we moeite mee hebben (bv verdriet) vermommen zich als emoties waar we beter mee overweg kunnen (bv boosheid). Soms kunnen emoties zo overweldigend zijn (angst) dat we ze liever uit de weg gaan. Soms zijn emoties zo overweldigend dat andere emoties overschaduwd worden.

Emoties komen immers in verschillende gradaties voor

Schema van oplopende intensiteit van emoties:

Staalkaart van soms diep verborgen gevoelens
Liefde Meelevend, teder, innig, vurig, hartstochtelijk
Boosheid Verongelijkt, gepikeerd, geërgerd, verontwaardigd, woedend
Gekwetstheid In de steek gelaten, teleurgesteld, bedrogen, gegriefd
Schaamte Gegeneerd, schuld bewust, berouwvol, vernederd, zichzelf verachtend
Angst Bezorgd, wantrouwig, bang, obsessief, panisch
Onzekerheid Ongeschikt, onvolwaardig, onbeholpen, ongemotiveerd
Vreugde Tevreden, blij, vrolijk, enthousiast, opgetogen
Droefheid Vreugdeloos, treurig, terneergeslagen, verslagen, wanhopig
Jaloezie Ontevreden, afgunstig, zelfzuchtig, inhalig, kleinzielig
Dankbaarheid Erkentelijk, dankbaar, opgelucht, bewonderend
Eenzaamheid Hunkerend, verlaten, verloren, troosteloos

ADVIES: ZOEK DE GEVOELEN DIE SCHUILGAAN ACHTER VERWIJTEN EN OORDELEN.

Als je dat van jezelf weet, dan kun je je eigen gevoelens beter expliciteren. De neiging om een ander de schuld te geven kan je op het spoor brengen van je eigen gevoelens.

Je gevoelens zijn een reactie op je gedachten; om je gevoelens te veranderen zul je dus anders moeten denken! Vraag je af wat het verhaal van de ander is, probeer je in de ander te verplaatsen. Zolang je geen goed gesprek met de ander hebt, kun je alleen maar raden naar zijn verhaal.

Om echt over je gevoelens te kunnen praten moet je oordelen , verwijten en de schuldvraag er angstvallig buiten houden en je beperken tot het uitspreken van je gevoelens (de Ik- boodschap).

Als jij geëmotioneerd bent, is de kans groot dat de ander het ook is: beider gevoelens moeten ter sprake komen.

ZEG: IK VOEL ME...

Door deze simpele beginwoorden maak je duidelijk dat je vanuit je eigen gezichtspunt spreekt; daardoor verval je niet in oordelen of verwijten.

Laat blijken dat je de gevoelens van de ander belangrijk vindt.

Valkuil: het is verleidelijk om over gevoelens heen te stappen (‘accord, als je je zo in de steek gelaten voelt dan zal ik voortaan meer aandacht geven’): deze kortsluiting is te kort door de bocht, je moet absoluut de gevoelens van de ander proberen te begrijpen.

ADVIES: CONSOLIDEER JE IDENTITEIT

(vraag jezelf af waarom het je raakt)

Bij een moeilijk gesprek gaat het niet alleen om de confrontatie met de ander maar ook met jezelf; het gaat om de kernvragen: ben ik capabel? Ben ik een goed mens? Ben ik aardig?

Een beoordelingsgesprek, een verzoek om salaris verhoging o.i.d., een verwijt, het zegt allemaal ook iets over je identiteit.

Valkuil van een kwetsbare identiteit: het 'alles of niets' syndroom. Het voornaamste gevaar hiervan is dat het ons overgevoelig maakt voor andermans oordeel.

Hoe groter de kloof tussen wat we hopen dat waar is en wat we vrezen dat waar is, des te groter de kans dat je uit je evenwicht raakt.

Hoe kun je jezelf minder kwetsbaar maken voor identiteitskwesties? Ten eerste door te weten welke identiteit- items voor jou van belang zijn en ten tweede door nieuwe informatie op een evenwichtige manier in je zelfbeeld in te passen (dus niet: alles of niets).

Je bent evenwichtiger naarmate je beter van jezelf kunt accepteren dat ook jij fouten kunt maken, naarmate je beter je eigen bijdrage aan de problemen kunt accepteren en naarmate je beter je eigen gemengde bedoelingen kunt toegeven.

Bij een moeilijk gesprek gaat het er niet alleen om of je emotioneel of qua identiteit onderuit gehaald wordt (want dat gebeurt soms) maar de werkelijke vraag is of je weer overeind weet te krabbelen!

ADVIES: PROBEER NOOIT DE REACTIE VAN DE ANDER IN DE KIEM TE SMOREN

OF TE TEMPEREN

(het maakt het er alleen maar erger op)

ADVIES: WEES VOORBEREID OP DE REACTIE VAN DE ANDER

(des te minder ben je erdoor van je stuk gebracht)

Wat zijn kenmerken van een verhelderend gesprek?

(vergelijk het 4 stappen plan bij professioneel reageren op grensoverschrijdend gedrag in mijn boek 'Allemaal Mensen')

1. Ga na wat het standpunt van de ander is, probeer de ander te begrijpen (Judo beweging)
2. Maak je eigen opvattingen en gevoelens kenbaar (Ik boodschap)
3. Probeer er samen uit te komen (Samen Boven)

Ga uit van 'het derde verhaal'!! (de metacommunicatie, de helicopter view, de onpartijdige observeerder)

Als we een moeilijk gesprek aangaan, beginnen we vaak met ons eigen verhaal (het probleem vanuit ons gezichtspunt), hetgeen meestal de schuldvraag bij de ander legt, die daardoor alleen maar in de verdediging kan schieten. Als je begint met het 'derde verhaal'; dit is een neutrale omschrijving en daarmee voor beide partijen acceptabel. Pas bij gelijklopende probleemdefiniëring kun je aan een oplossing gaan werken; nodig de ander dus uit om commentaar te geven op jouw formulering van het probleem.

Praat erover HOE je over het probleem wilt praten.

Als je naar de ander luistert, dan helpt dat de ander om naar jou te luisteren en probeer je in te leven in wat de ander voelt; het begrijpen van de ander is altijd moeilijker dan je denkt!

Vraag om wijzer te worden.

Doe geen mededelingen in vragende vorm.

Stel geen vragen om de ander in het nauw te brengen.

Geef de ander ruimte om vragen niet te beantwoorden

Laat blijken dat je de ander begrijpt.

Laat blijken dat je zijn gevoelens onderkent (dat is niet hetzelfde als zijn gevoelens onderschrijven!).

Als je niet zegt wat je op je hart hebt, dan scheidt dat afstand! En dat gaat ten koste van de relatie. Poneer je eigen verhaal niet als 'de waarheid'.

Overdrijf niet met 'altijd' of 'nooit'. Help de ander om jou te begrijpen.

Vraag hoe de ander erover en denkt en waarom.

Ga ervan uit dat de ander alle bovengenoemde overwegingen niet kent, ga ervan uit dat jij denkt in termen van wederzijdse bijdrage en de ander in termen van schuld. Ga ervan uit dat je meerdere zetten moet doen om een gesprek een wending te geven.

Deze zetten zijn: 1. Bijsturen

2. luisteren

3. gespreksdiagnose

1. bijsturen, steeds weer bijsturen.

Dit betekent dat je datgene wat de ander zegt, vertaalt in de drie kwesties; het betekent dat je OF...OF vertaalt in EN...EN

2. Luister altijd eerst, zodat de ander zich gehoord en begrepen voelt, voordat je jezelf gaat verdedigen.

3. Gespreksdiagnose: als de ander je blijft interrumpen of aanvallen ondanks al jouw bijsturen en luisteren, dan plaats je een gespreksdiagnose,

je brengt ter sprake wat je in het gesprek ziet gebeuren
(metacommunicatie)

SAMENVATTING

STAP 1: neem eerst de drie kwesties door

STAP 2: ga na wat je met het gesprek wil bereiken en besluit dan of je het gesprek wil aangaan

STAP 3: ga uit van het derde verhaal

STAP 4: laat beider verhaal tot hun recht komen.

STAP 5: zoek naar een oplossing

