

Van conflict naar verbinding

Communicatie die verbindt, niet verdeelt

Herziene druk

door Ike Lasater & John Kinyon

Vertaling door Harald Borjans



Een uitgave van Mens en Communicatie

Oorspronkelijke titel: Choosing Peace: New Ways to Communicatie to Reduce Stress, Create Connection, and Resolve Conflict
Auteurs: Ike Lasater & John Kinyon, samen met Julie Stiles en Mary Sitze
Nederlandse titel: Van conflict naar verbinding
Vertaling: Harald Borjans
Herziene druk: 10-24
ISBN: 9789083397047
Omslagontwerp: StudioDone
Boekverzorging: Centraal Boekhuis – Printing on Demand
Website: www.mens-en-communicatie.nl

Oorspronkelijke uitgave:
©2014 Mediate Your Life. LLC
Mediate Your Life
P.O. Box 3539
Amherst, MA01004
Internet: <http://www.mediateyourlife.com>
E-mail: connect@mediateyourlife.com

Dit boek bevat verhalen over fictieve personen. Namen, personen, plaatsen, gebeurtenissen en incidenten zijn ofwel de producten van de verbeelding van de auteurs of op een fictieve manier gebruikt. Elke gelijkenis met werkelijke personen, levend of overleden of feitelijke gebeurtenissen zijn toevallig.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt. In enige vorm of wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën van deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j* het Besluit van 20 juni 1974, Stbl. 351, zoals gewijzigd bij het besluit van 23 augustus 1985, Stbl. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men daarvoor de wettelijke verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht.

Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot Daimoon BV - Roermond te wenden.

Inhoud

1. Over de auteurs.....	6
2. Woord vooraf.....	8
3. Inleiding.....	11
4. Van conflict naar verbinding?.....	14
5. Helderheid in je communicatie	40
6. Waarneming versus oordeel	60
7. Wat voelde je bij wat er gebeurde?	80
8. Wat is de onderliggende motivatie?	98
9. Wat zou jij willen doen?	122
10. Tot slot.....	150
11. Epiloog - Volg de energie.....	154
Woord van dank	158
Het mediate Your Life programma.....	161
Appendix	168
Verklarende woordenlijst.....	188

1. Over de auteurs

Ike Lasater

Ike Lasater is een internationaal erkende expert op het gebied van conflictoplossing, mediation en geweldloze communicatie (GC). Met meer dan drie decennia aan ervaring als jurist, mediator en trainer, heeft Ike een belangrijke rol gespeeld in de ontwikkeling van manieren waarop mensen en organisaties conflicten constructief en verbindend kunnen aanpakken. Hij blinkt uit in zijn vermogen om zelfs de meest complexe en emotioneel beladen situaties terug te brengen tot waar het werkelijk om draait: oprechte menselijke verbinding en contact.

Ike begon zijn carrière als advocaat en was jarenlang partner in een succesvolle advocatenpraktijk in de Verenigde Staten. Gedurende deze tijd kwam hij steeds vaker in aanraking met de beperkingen van de juridische benadering van conflicten. Hoewel juridische procedures vaak technische oplossingen boden, zag hij dat ze zelden bijdroegen aan het herstellen van de onderlinge relaties tussen betrokken partijen. Dit besef leidde hem naar een nieuwe richting in zijn professionele leven: mediation en communicatie.

Ike's zoektocht naar effectievere manieren om met conflicten om te gaan, bracht hem in contact met de filosofie van Geweldloze Communicatie (GC), ontwikkeld door Marshall Rosenberg. Deze ontmoeting bleek een keerpunt te zijn. Hij raakte gefascineerd door hoe GC de onderliggende menselijke behoeften achter conflicten naar boven brengt, en hoe deze benadering leidt tot meer begrip, samenwerking en wederzijds respect. Gedreven door zijn passie voor deze methodiek, besloot Ike zijn carrière te wijden aan het trainen van mensen in GC en mediation.

John Kinyon

John Kinyon is een gerenommeerde trainer, mediator en coach die gespecialiseerd is in Geweldloze Communicatie (GC) en conflict-oplossing. Als co-auteur van het *Mediate Your Life*-programma heeft hij een cruciale rol gespeeld in het wereldwijd toegankelijk maken van mediationvaardigheden die mensen helpen om op een empathische en verbindende manier met conflicten om te gaan. Gedurende zijn carrière heeft John duizenden mensen getraind en gecoacht, met als doel hen te ondersteunen bij het verbeteren van hun relaties, zowel op het werk als in hun persoonlijke leven.

John's achtergrond in klinische psychologie heeft zijn diepe interesse gewekt in hoe interne conflicten en emoties het gedrag van mensen sturen en hun relaties vormgeven. Zijn werk richt zich op het begrijpen en transformeren van deze innerlijke dynamiek om meer harmonie en verbinding te creëren. Na het behalen van zijn graad aan de Pennsylvania State University, begon hij zijn zoektocht naar methoden die het menselijke potentieel konden helpen ontplooiën, met bijzondere aandacht voor de dynamiek van conflicten. Dit leidde hem naar de wereld van mediation en uiteindelijk naar de filosofie van Geweldloze Communicatie, ontwikkeld door Marshall Rosenberg.

John ontmoette Marshall Rosenberg in 1998 tijdens een conferentie en raakte meteen onder de indruk van diens visie op Geweldloze Communicatie als een manier om diepere verbinding en compassie tussen mensen te creëren. Hij besloot zich volledig te wijden aan het onder de knie krijgen van deze vaardigheden en werkte jarenlang nauw samen met Marshall. Deze samenwerking vormde de basis voor Johns passie voor het lesgeven in GC en het begeleiden van mensen in hun zoektocht naar een empathische en vreedzame communicatie.

2. Woord vooraf

Van conflict naar verbinding

‘Alive and kicking’, luidt de mantra. Media zijn er op gefocust om het nieuws uit te vergroten willen ze gelezen, beluisterd of bekeken worden.

Met de moderne communicatietechnologie slagen wij erin alle ruimtelijke afstanden te overbruggen en mensen te verbinden met het nieuws. Met beeld erbij willen wij de impact van onze woorden nog versterken om die nabijheid beter te ervaren. Maar voor verbondenheid is meer nodig.

“Ik verlang naar verbindingen en Ben ook steeds minder gegeneerd omdat toe te geven” verklaarde Annelies Verbeke bij de lancering van haar nieuwste roman ‘Dertig dagen’.

In een samenleving waarin de vereenzaming toeneemt, is meer warmte van binnenuit nodig. Hoe groter de individuele vrijheid, hoe groter de nood aan verbondenheid.

Het belang van *of-ik-mee-tel* wordt afgeleid van: luistert de ander naar wat ik vertel? Begrijpt hij mij? En krijg ik een eerlijk antwoord? Het omgekeerde geldt evenzeer. Ben ik bereid de ander volwaardig mee te laten tellen door naar hem of haar te luisteren, te verstaan wat er eigenlijk gezegd wordt en een eerlijke terugkoppeling te geven? Zo geformuleerd klinkt het allemaal zeer eenvoudig, maar is het allesbehalve vanzelfsprekend. Dit vraagt immers driemaal inspanning: luisteren, begrijpen en terugkoppelen. Hard werken dus.

In onze samenleving zijn gelijkheid en gelijkwaardigheid belangrijke waarden. Dit geldt zowel voor relaties tussen partners, als tussen

gezinsleden, in schoolverband, op de werkvloer en in de hulpverlening. Deze waarden drukken niet alleen respect uit voor de ander maar activeren het potentieel bij zichzelf en bij de andere. Noem het een co-creatieve verbinding. De druk vanuit de samenleving stijgt, van iedereen wordt een grotere flexibiliteit verwacht. Zaak dus om de interne druk te verlagen door prioriteit toe te kennen aan communicatie, overleg en conflictreductie.

Op de Nederlandse televisie zag ik onlangs enkele sprekende voorbeelden van onderwijsvernieuwing die op gelijkheid en gelijkwaardigheid gebaseerd waren. Een nieuwe manier van organiseren in het onderwijs met grote vrijheidsgraden en eigen verantwoordelijkheid voor leerlingen qua dag- en soms qua jaarindeling, qua doorstromingstijden, qua voorbereiding in eigen regie, qua rol van leerkrachten, qua afstemming met de ouders. In dit nieuw onderwijssysteem nemen de leerkrachten of docenten meer een rol van facilitator in en zijn onderling overleg en afspraken om vanuit eenzelfde referentiekader te vertrekken noodzakelijk.

Zo heeft in de Vlaamse welzijnssectoren ook een nieuwe financieringsvorm zijn intrede gedaan, de zogenaamde persoonsvolgende financiering. De cliënt krijgt een financieel rugzakje en kan aldus de regie over zijn/haar ondersteuning zelf op zich nemen. Het is de taak en verantwoordelijkheid van de cliënt zelf om te gaan onderhandelen met hulpverleners en met aanbieders van zorg. Cliënt en hulpverleners staan dus voor nieuwe uitdagingen over communicatie en oplossing van conflicten. Dit vereist voldoende nieuwe vaardigheden.

Dergelijke paradigmashiften kunnen enkel duurzaam in een klimaat van vertrouwen worden opgebouwd. Een louter theoretisch inzicht hoe je dit kunt bereiken zal niet volstaan zonder het zich eigen maken van de nodige vaardigheden.

Wij en onze samenleving zijn in volle transformatie. Bekijk het in termen van 'Econoshock', de vierde industriële revolutie en disruptieve technologieën. Alle sectoren zijn erbij betrokken en niet enkel de productie-industrie, ook alle diensten of dienstverlening, de overheid en zelfs de politiek. Weerstand en conflicten zullen toe-

nemend in frequentie zijn. Verbindende communicatie zal op alle fronten nodig en nuttig zijn om ook een hogere menselijk toegevoegde waarde te bekomen.

Het voorliggende handboek *Van conflict naar verbininding* kan hierbij een uitstekende gids zijn. Het is zeer systematisch uitgewerkt en didactisch voorgesteld. Het ademt ervaringsdeskundigheid. Het handboek biedt nieuwe manieren voor dialoog om stress te verminderen, verbinding te creëren en conflicten op te lossen. De vele voorbeelden maken deze uitdaging zeer concreet en invoelbaar. De oefeningen tonen aan waar vaardigheden onvoldoende ontwikkeld zijn. En voor wie het tot slot wil of nodig vindt om ondersteuning hierbij te krijgen worden bovendien trainingen op maat aangeboden.

Bekijk dit alles als een nuttige en werkzame hefboom voor verandering bij jezelf die verandering bij de ander mogelijk maakt.

Guido Deblaere

Ere-Secretaris-generaal

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (België)

3. Inleiding

door Ike Lasater

Vele jaren geleden liep ik met twee vriendinnen door het centrum van San Francisco, toen een man plotseling recht op ons af kwam. Hij was ongeveer even groot als ik, maar zeker twintig jaar jonger. Hoewel hij ons niet aanraakte, straalde zijn houding en gedrag agressie uit.

Mijn lichaam schakelde onmiddellijk over in vechtmodus. De man drong onze persoonlijke ruimte binnen en leunde tegen mij aan, met zijn linkerhand tot een vuist gebald. Ik voelde me in het nauw gedreven en dacht dat hij zou gaan slaan. Hij leek dronken of high; zijn haar zat vol vuil, alsof hij de nacht ervoor buiten had geslapen.

Ik zag hoe mijn vriendinnen bang werden, en in mijn opwinding dacht ik: "Ik heb veel geoefend met Aikido. Ik kan deze kerel neerslaan en hem een lesje leren!" Ik voelde dat ik het recht had hem pijn te doen, en stond op het punt dat te gaan doen.

Op dat moment kreeg ik echter een ingeving. In plaats van in actie te komen, zei ik tegen de man: "Als je zo dicht bij me staat, voel ik me bedreigd. Zou je een paar stappen achteruit willen doen?" Zijn ogen werden groter, hij rechte zijn rug en deed een paar stappen naar achteren.

Ik vroeg hem wat hij wilde. "Ik heb geld nodig," zei hij. Zijn vingers ontspanden zich een beetje, en ik zag een paar munten in zijn hand.

Een mix van opluchting, ergernis en verwarring doorstroomde me. Ik was niet van plan deze man geld te geven, voelde me nog steeds

bedreigd en bleef in een waakzame vechtmodus vanwege de manier waarop hij ons benaderd had. Maar ergens wekte mijn vrees ook nieuwsgierigheid op. Dus vroeg ik: "Heb je geld nodig omdat je hulp zoekt?"

Zijn gezicht verzachtte, en hij begon spontaan een rijmpje te reciteren:

"Ja, man.

Ik wil hulp, ik wil zorg,

Ik wil tederheid, ik wil liefde."

Ik hoorde hoe ik uitademde en voelde hoe mijn hart zich opende, reikte in mijn broekzak, haalde er een biljet uit, vouwde het op en gaf het aan hem. Hij keek me aan, drukte zijn hoofd tegen mijn borst en begon te huilen. "Dank je," zei hij voordat hij verder strompelde.

Verbijsterd bleef ik staan. Wat was er zojuist gebeurd? We hadden nauwelijks woorden gewisseld, maar er was iets in hem veranderd, en ook in mij. Hoe konden twee vreemden zo snel van conflict naar verbinding gaan?

Ik ril nog steeds bij de gedachte aan wat er zou zijn gebeurd als ik mijn eerste impuls had gevolgd en hem had aangevallen. Als ik daaraan denk, realiseer ik me hoeveel letsel we elkaar hadden kunnen toebrengen en hoe de kloof tussen ons zou zijn gegroeid.

Op de een of andere manier kon ik beseffen dat ik niet behoefde toe te geven aan de adrenaline-gedreven vechtreactie. In een cruciaal moment besepte ik dat ik een andere keuze had, en dat besef veranderde het verloop van onze ontmoeting op straat.

Aan die ontmoeting denk nog vaak terug. Het herinnert me eraan dat als je ruimte en helderheid in je geest hebt, je vanuit compassie kunt reageren op uitdagingen in je leven. Met voldoende bewustzijn kun je het instinctieve 'vecht-vlucht-of-verstijf'-mechanisme negeren en kiezen voor een reactie die minder schade veroorzaakt. Op die manier kun je die waardevolle ontmoetingen creëren waar iedereen naar verlangt, maar die zelden gebeuren.

Je zult waarschijnlijk niet vaak oog in oog staan met een vreemdeling die je bedreigt, dat hoop ik tenminste. Maar we worden allemaal

dagelijks geconfronteerd met stressvolle situaties die onze reflexen prikkelen. We kennen allemaal de gevolgen van onze automatische reacties.

Misschien raakt de toon van je kind je 's ochtends; misschien voel je je geïrriteerd door de vragen van je moeder aan de telefoon, of ben je stilletjes boos omdat een collega ongevraagd een nieuw dossier op je bureau gooit.

Je zou op deze persoonlijke 'prikkel' kunnen reageren door je frustratie te uiten, je terug te trekken, of manieren te zoeken om de ander te straffen. Misschien blijf je mentaal hangen in het onrecht dat je is aangedaan, of zoek je afleiding om de spanning te ontvluchten.

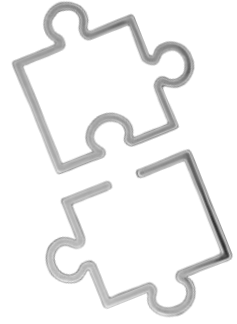
Maar in plaats daarvan kun je ook bewust kiezen hoe je wilt reageren. Dit boek fungeert als een 'handleiding' voor hoe je met conflicten in je relaties kunt omgaan. Het biedt je een gids naar meer helderheid en minder pijn, wanneer je iets moeilijks, engs of vervelends in je leven tegenkomt (en dat ervaren we allemaal wel eens). Het leert je hoe je met een open hart en geest kunt reageren op dagelijkse conflicten en tegenslagen. Experimenteer met de vaardigheden die je helpen beter te luisteren en te communiceren, die je ondersteunen om betere beslissingen te nemen en sterkere relaties op te bouwen.

Dit boek is het resultaat van meer dan tien jaar gezamenlijk trainen en ontwikkelen met John Kinyon als trainingspartner. De inzichten in dit boek hebben zo'n groot effect op ons eigen leven gehad, dat we voelden dat we ze wilden delen. We kunnen niet voorspellen wat je met deze levensverrijkende informatie zult doen, maar we beloven dat je er geen spijt van zult krijgen om te kiezen voor verbinding.

Bedankt dat je met ons meereist.

Ike Lasater

New Haven, Connecticut



4. Van conflict naar verbinding?

*"Bij alle situaties,
is het mijn feedback die bepaalt
of een crisis zal escaleren of de-escaleren,
en of iemand als mens of als ontmenselijkt wordt
gezien."*

--Johann Wolfgang von Goethe¹

Linda had niet geweten dat je een deur zo hard kon dichtslaan. Half rennend en half struikelend liep ze de oprit af, haar ogen wazig van de woedende tranen die over haar wangen rolden. Dit had het begin van een bijzondere week moeten worden. Vijf jaar geleden waren zij, haar broer en haar zus op dezelfde plek ook samen gekomen. Ze was vastbesloten geweest om er voor iedereen een geweldig samenzijn van te maken, vooral voor hun moeder, die binnenkort uit het ziekenhuis zou worden ontslagen.

Mark had op Linda's smeekbeden het vliegtuig genomen. Hij moest zelf met eigen ogen zien waarom hun moeder niet langer alleen kon blijven wonen. Eva was misschien nog niet klaar om het toe te geven, maar ze had hun moeder niet elke dag bezocht zoals Linda

¹ **Johann Wolfgang von Goethe (1749-1832)** was een Duitse dichter, romanschrijver, toneelschrijver, wetenschapper, filosoof en staatsman. Hij wordt beschouwd als een van de grootste literaire figuren van Duitsland en de Westerse wereld. Goethe's filosofische en wetenschappelijke geschriften hebben een diepe invloed gehad op de romantische beweging en de moderne denkwijzen. Zijn ideeën over natuur, kunst, wetenschap en de menselijke ervaring blijven ook vandaag de dag relevant en inspirerend.

dat wel had gedaan. Linda had erop gerekend dat Mark haar zou steunen bij het nemen van de moeilijke beslissingen over de zorg voor hun moeder. Maar bij de eerste bijeenkomst – in het huis van hun moeder – hing er al spanning in de lucht tussen de broer en zussen. In korte tijd hadden ze alle drie dingen gezegd waar ze later spijt van zouden krijgen, en het gesprek was al snel verworpen tot een scheldpartij vol wederzijdse verwijten. Dat was het moment waarop Linda de situatie ontvluchtte en de deur met een klap achter zich dichtgooide.

Normaal gesproken zou Linda haar man hebben gebeld, maar die ochtend hadden ze ruzie gehad over wie van hen na het werk naar de belangrijke ouderavond zou gaan. In plaats daarvan belde ze haar vriendin Sophie. "Waarom gebeurt dit toch in mijn familie?" hilde Linda. "We drijven steeds verder uit elkaar."

* * * * *

Conflicten horen nu eenmaal bij het leven. Waar mensen met elkaar omgaan, ontstaan vroeg of laat conflicten, en vaak zijn die allesbehalve aangenaam. Veel mensen proberen conflicten te vermijden of doen zelfs alsof ze niet bestaan. Sommigen gebruiken liever andere woorden zoals 'spanning' of 'meningsverschil'. Maar hoe je het ook noemt, de uitdaging, de moeite en de stress die conflicten met zich meebrengen, zijn overal en voor iedereen herkenbaar.

Een conflict kun je zien als een soort spanningsveld, een situatie van weerstand of een botsing van meningen die gevoelens van pijn en afstand kunnen veroorzaken. Meestal denken we bij een conflict aan twee of meer mensen die ruzie hebben. Je hebt het vast wel eens zelf meegemaakt: een passagier die een woordenwisseling heeft met de buschauffeur, of twee kinderen die vechten om hetzelfde stuk speelgoed. Vaak merk je dat je zelf midden in een conflict zit, of dat nou met een collega is over een werkafpraak, of thuis met een familielid over wie de afwas doet.

Maar conflicten gebeuren niet alleen tussen mensen; soms zit je ook in een conflict met jezelf. Misschien ben je verscheurd door

een lastige beslissing of worstel je met tegenstrijdige gedachten. Hoe je omgaat met wat er vanbinnen bij je gebeurt, heeft een grote invloed op hoe je reageert op conflicten met anderen. Het is heel normaal dat je lichaam fysiek reageert op situaties die je als conflict ervaart. Op zulke momenten kan het lastig zijn om helder te denken en een reactie te kiezen waar je later geen spijt van krijgt.

Linda zat niet alleen in een conflict met haar broer en zus, maar ook met zichzelf. Net als zij, realiseerde Linda zich dat ze dingen had gezegd die pijnlijk waren en die ze liever had willen terugnemen. Wat haar zo dwarszat, was dat het was geëindigd met het dichtslaan van een deur en het abrupt afkappen van de communicatie in plaats van het gesprek voort te zetten. Had Linda iets anders kunnen doen om de bijeenkomst met haar broer en zus soepeler te laten verlopen? En hoe kon ze de schade herstellen die was veroorzaakt door het plotselinge einde van het gesprek?

Een nieuwe aanpak bij conflicten

Deze aanpak begint met drie belangrijke uitgangspunten:

1. Conflicten bestaan in alle relaties, ook de conflicten die je met jezelf hebt.
2. Iedereen is vatbaar voor het 'vecht-vlucht-verstijf' overlevingspatroon van onze hersenen; een reactiepatroon dat in onze moderne samenleving grotendeels zijn nut heeft verloren. We zullen dit patroon afwisselend vechten of vluchten, vecht-vlucht-verstijf, of stress-respons noemen.
3. Door bewust je woorden te kiezen, kun je dit vecht-vlucht-verstijf-reactiepatroon overwinnen en je dagelijkse conflicten veranderen in kansen voor verbinding.

Laten we eens kijken wat deze drie uitgangspunten voor je kunnen betekenen.

- Conflicten zijn onvermijdelijk. Soms kan het helpen om simpelweg te accepteren dat dit een gegeven is, zodat je je meer op je gemak voelt wanneer je in een conflict belandt.

- Conflicten ontstaan vaak omdat je gedreven wordt door herkenbare patronen. Als je ooit hebt gemerkt dat je met je partner steeds weer in dezelfde oude patronen vervalt, weet je iets over hoe moeilijk het kan zijn om die te doorbreken. Iedereen heeft gevoelige plekken of prikkels die voortkomen uit eerdere ervaringen en die een vechtvlucht-verstijf-reactie kunnen activeren.
- Conflicten ontstaan omdat we als mensen tegelijkertijd samen zijn en toch gescheiden. Hoe duidelijker je dit voor jezelf hebt, hoe groter de kans dat je je herinnert die verbinding te maken die je graag wilt ervaren.

Omdat je nooit volledig kunt ervaren wat een ander beleeft, is het niet vreemd dat er juist op dat punt misverstanden ontstaan. Hoe vaak interpreteer je het gedrag van iemand anders als vijandig of tegenstrijdig aan je eigen belangen? En hoe vaak mis je signalen van de ander, simpelweg omdat ze voor jou onbegrijpelijk waren? Zolang je geen mogelijkheid hebt om een soort 'mind-meld' te doen, blijven misverstanden en conflicten onvermijdelijk.

Voorlopig is een mind-meld nog pure sciencefiction. Het 'hagedissenbrein' is dat zeker niet. Neurowetenschappelijk onderzoek heeft laten zien hoe delen van het brein in conflictsituaties tegen je kunnen werken. De amygdala – ook wel het 'hagedissenbrein' genoemd – is verantwoordelijk voor de vecht-, vlucht-, en verstijfreacties en emotionele uitbarstingen. Dit deel van de hersenen functioneert heel anders dan de neo-cortex, het deel dat verantwoordelijk is voor zelfbeheersing en rationeel denken. De zenuwverbindingen tussen deze twee delen zijn relatief zwak, waardoor de meest primaire emoties, zoals angst of woede, je snel kunnen overmannen.

Die zwakke verbinding tussen het hagedissenbrein en de neo-cortex komt goed van pas als je bijvoorbeeld wordt achtervolgd door een beer. In zo'n situatie wil je dat je lichaam zonder na te denken al zijn energie richt op het rennen voor je leven. Maar dit is minder handig wanneer een familielid een terloopse opmerking maakt die je raakt, waardoor je adrenaline direct stijgt.

Als je nooit geoefend hebt om bewust te reageren op conflicten, kan een enkele prikkelende opmerking je naar een plek brengen waar je nooit had willen zijn. Als jouw stressreactie richting vechten neigt, kun je zomaar iets uitroepen of schreeuwen dat meer kwetsend is dan behulpzaam. Je zou je zo kunnen uiten dat anderen zich geïntimideerd of zelfs bedreigd voelen.

Wanneer je vecht-vlucht-verstijf-reactie meer naar vluchten of verstijven neigt, kun je de neiging hebben om de situatie helemaal te vermijden of letterlijk met je mond vol tanden staan.

Sommige mensen ervaren meerdere stressreacties tegelijk, zoals Linda, die eerst in een conflict met haar broer en zus verwickeld raakte en zich daarna gedwongen voelde om weg te lopen.

Zou dit ooit anders kunnen zijn? Deze reacties op conflictsituaties kosten enorm veel energie. Hoe fijn zou het zijn als je je leven kon leiden zonder die stress, zonder al die botsingen en zonder als een flipperkastbal op elke prikkel te reageren?

De aanpak die wij voorstellen biedt een geheel andere manier om met conflicten om te gaan. De nadruk ligt op het actief inspelen op het conflict, in plaats van er alleen maar op te reageren.

Bij deze aanpak gaat het niet om het bepalen wie gelijk heeft of wie er fout zit in het midden van een conflict, wiens strategie de beste is, of wat je moet doen om te 'winnen'. Wanneer je bewust en evenwichtig in het leven staat, ontwikkel je een geheel nieuwe set vaardigheden voor momenten waarin je met een moeilijke situatie wordt geconfronteerd. Door te oefenen leer je om een conflict vanuit een breder perspectief te bekijken en je woorden en lichaamstaal bewust te kiezen. Zo geef je iedereen die bij het conflict betrokken is de kans om elkaar volledig te horen.

Elkaar volledig horen is echter niet zo eenvoudig als het klinkt. Het kan zelfs een van de moeilijkste vaardigheden zijn om te leren. Er is niets 'zweverigs' aan deze vaardigheid. De vaardigheid om op een medelevende manier met 'open oren' te luisteren naar anderen, vergt voor bijna iedereen veel oefening. Dat betekent