



Artikel: 'Drie fouten die je kunt maken tijdens het voeren van een lastig gesprek.'

Er zijn zo van die gesprekken op je werk waar je behoorlijk tegenop kunt zien. Onderwerp van zo'n gesprek kan van alles zijn, bijvoorbeeld een gesprek aangaan met een collega die niet op verschillende e-mails van jou reageert. Jij kunt daardoor niet vooruit in je werk en je wilt dat met deze collega bespreken. Van te voren loop je al te bedenken wat je gaat zeggen en schieten de mooiste volzinnen door je hoofd. Als het gesprek dan eindelijk is aangebroken worden er soms door je gesprekspartner heel andere dingen gezegd dan je bedacht had en daar sta je dan, soms met je mond vol tanden. Achteraf, als je weer achter je bureau zit, bedenk je ongetwijfeld wat je beter had kunnen zeggen. Herkenbaar?

Vaak is het zo dat bij lastige gesprekken emoties om de hoek komen kijken.

Bij jou of bij je gesprekspartner. In dit voorbeeld zal je collega zich waarschijnlijk aangevallen voelen op zijn gedrag en zich gaan verdedigen. Misschien maakt hij dan opmerkingen als "jij bent ook wel erg onduidelijk in je e-mails" of "de manier waarop je je verzoek doet in e-mails vind ik niet kunnen", of misschien reageert hij wel met "als je eens wist hoeveel e-mails ik per dag binnenkrijg de meeste zijn niet echt belangrijk en lossen zich vaak vanzelf op". Als er in zo'n opmerking ook maar ergens een aanval doorklinkt roept dat emotie op. En wat gebeurt er dan? Je wordt boos of geïrriteerd, je gaat jezelf verdedigen: "hoezo de manier waarop ik mijn e-mails schrijf, heb je wel eens kritisch naar je eigen e-mails gekeken?". Kortom, over en weer wordt er veel gezegd, soms met stemverheffing, en misschien wordt er minder geluisterd naar wat er ècht wordt gezegd! Om te voorkomen dat je straks weer teleurgesteld en misschien ook wel wat gefrustreerd achter je bureau zit, is het goed om naar de volgende fouten te kijken die al snel tijdens dit soort gesprekken gemaakt worden.

Fout 1: Laat de ander vooral niet uitspreken.

De meest voorkomende fout bij lastige gesprekken is dat mensen, vaak doordat ze geëmotioneerd zijn, de ander niet laten uitspreken. Zodra ze iets horen waar ze het niet mee eens zijn, lijkt het wel of de luisterknop dichtgedraaid wordt en niet meer naar de ander wordt geluisterd. Het enige wat op dat moment nog belangrijk is, is je eigen opvatting. Realiseer je echter dat dat ook voor de ander geldt. Hij of zij heeft ook de luisterknop dichtgedraaid. En daar staan jullie nu, beiden volledig in beslag genomen door je eigen opvatting.

Fout 2: Negeer je eigen emoties en die van je gesprekspartner.

Als emoties de overhand nemen, dan nemen ze ook letterlijk de overhand, d.w.z. dat er voor iets anders even geen plaats is. Het heeft dan weinig zin om op de inhoud van het gesprek in te gaan. Als iemand boos is en je vertelt hem of haar dat het niet redelijk is dat hij of zij boos is want ... (je geeft een argument dat op zich misschien erg goed is). De persoon die boos is wil echter gehoord of gezien worden in zijn boosheid, daar wil hij aandacht voor. Op dat moment is zijn emotie groter dan de redelijkheid van jouw argument. Ook voor jezelf geldt hetzelfde. Als jij je door een opmerking van de ander aangevallen voelt en je bent heel erg teleurgesteld, dan sta je ook niet ogenblikkelijk open voor een



redelijk argument. Daar heb je even wat tijd voor nodig en dat hoeft helemaal niet zo lang te zijn. Geef elkaar die tijd.

Fout 3: Laat vooral geen stiltes vallen.

Heel raar, maar veel mensen vinden het doodeng als er stiltes in gesprekken vallen. Dat voelt vreemd aan en daarom vullen we die al snel op door weer te gaan praten. Jammer, want daarmee laat je mooie gelegenheden voorbijgaan om meer informatie van iemand te krijgen. Als je echt wilt weten waarom die ene collega niet reageert op jouw e-mails, dan moet je dat vragen ... en hem voldoende tijd geven om daarop te antwoorden. Als hij een antwoord heeft gegeven kun je hem blijven aankijken en nog eventjes wachten met je eigen reactie. In negen van de tien gevallen zal je gesprekspartner alsnog een nadere toelichting geven. Want ook hij vindt het niet prettig als er stiltes vallen en als jij niet reageert met een nieuwe vraag of opmerking denkt hij dat zijn antwoord nog niet afdoende is. En geeft hij een nadere uitleg. Daarnaast is het ook vaak zo dat mensen door hardop te praten hun gedachten als het ware ordenen. Tijdens het gesprek wordt het voor hen ook steeds duidelijker wat ze precies vinden en waarom. Dus door stiltes te laten vallen help je je gesprekspartner min of meer om een antwoord te zoeken op jouw vraag. Meer informatie van je gesprekspartner levert vaak meer duidelijkheid en openhartigheid op.

Bovenstaande fouten spreken voor zich. Voor degenen die deze fouten tijdens een lastig gesprek graag vermijden, zijn ze simpelweg om te draaien waardoor ze in tips veranderen. Probeer het eens en reserveer deze 'fouten' niet alleen voor lastige gesprekken. Ze zijn in elk gesprek toepasbaar en zeer bruikbaar!