

Johan van Staveren, mediator:

‘Je kwetsbaar opstellen kan juist erg sterk zijn’

Onenigheid tussen mensen is van alle tijden en komt overal voor. Johan van Staveren, mediator in conflictbemiddeling, probeert daar wat aan te doen. “Ik ben een gelukkig mens als er geen conflicten meer zijn.”

ir. Wilma Wolters

Conflicten ontstaan doordat mensen dingen willen die met elkaar botsen. Het beheersen er van draait om management, om het onder controle hebben van de onenigheid. Communicatie is hierin verschrikkelijk belangrijk. Dat probeert Johan van Staveren de cursisten van zijn workshop conflictbeheersing bij te brengen. Hij heeft onder andere als procesbegeleider en bemiddelaar gewerkt en sinds januari 2003 heeft hij zijn eigen bedrijf: Van Staveren Conflictbeheersing. Jaarlijks begeleidt hij zo'n tien zaken.

Kan iedereen leren conflicten te beheersen?

“Iedereen kan er beter in worden. Je maakt mij niet wijs dat er niet met ieder mens, op zijn eigen niveau, valt te praten of onderhandelen. Het draait erom de juiste dingen op de juiste momenten te zeggen. Slordige communicatie of te laat praten, kan funest zijn.”

Kun je conflicten zien aankomen?

“Soms loop je bewust het risico op een conflict. Denk aan een boer die zich door alle regelgeving in de hoek gedrukt voelt en even de andere kant uitkijkt als hij een kraan open zet... Andere onenigheden zijn veel moeilijker in een vroeg stadium te ontdekken. Als je al je zintuigen overal en altijd op scherp hebt staan en je altijd kritisch kijkt, luistert en voelt, dan kun je conflicten zien aankomen. Maar vaak hebben we oogkleppen op, worden we gevormd door onze achtergrond en door onze omgeving. Dat maakt dat we soms teveel vanuit ons eigen oogpunt naar zaken kijken.”

Kunt u een voorbeeld geven?

“Wat mij opviel tijdens dierziektecrises als MKZ, varkenspest en vogelgriep, waren de emoties. Mensen uit de stad vonden het ‘zielig voor die beestjes’ maar begrepen er eigenlijk niets van. Maar de emoties van de veehouders waren heel werkelijk. Je kon duidelijk zien dat het de boer niet

in de eerste plaats ging om het geldverlies, maar om de band die hij met z'n dieren had of omdat zijn business kapot werd gemaakt. Er speelden daar heel verschillende belangen, waaruit zomaar een ruzie kan ontstaan. Wat dan belangrijk is, is je verdiepen in wat de ander doet en wil.”

Bestaat er een procedure die je kunt volgen om een conflict op te lossen?

“Een conflict oplossen is een proces, waarbij er een paar dingen zijn die je altijd kunt doen. Het eerste is nagaan hoe emotioneel dit verschil van mening bij jezelf ligt. Als je je teveel door emoties laat leiden, word je als het ware blind voor andere dingen, ook voor de situatie waar je in zit. Als je dit beseft, kun je de situatie weer beter bekijken. Maar soms zit je er zo diep in, dan heb je een ander nodig die je als het ware naast je eigen emoties zet. De tweede stap is, als je het op kunt brengen: zet je eigen belang opzij en verplaats jezelf in de ander. Als dit goed lukt, kun je respect opbrengen voor de ander en krijg je ook inzicht in de argumenten waarvoor de ander gevoelig kan zijn.”

Dat lijkt me erg moeilijk.

“Dat is ook niet gemakkelijk, en je moet dat ook trainen. Lang niet iedereen leert thuis dat niet alleen vechten voor jezelf belangrijk is, maar dat je daarnaast ook in een wereld staat die je moet dienen. De andere partij verdient respect, dat moet een uitgangspunt zijn. Je moet je realiseren dat de tegenpartij ook emoties heeft. De eerste en de tweede stap hangen nauw met elkaar samen.”

Om iemand te overtuigen zegt men dat lichaamstaal voor 55 procent bepaalt of dat lukt of niet.

Is gedrag bij conflictbeheersing ook zo belangrijk?
“Daar werkt het zelfs nog sterker. Van onze communicatie is maximaal 30 procent verbaal. Als je met iemand onenigheid hebt, mogen de verschillende signalen die je uitzendt niet met elkaar in strijd zijn. Anders voelt de ander direct



dat er iets in het verhaal niet klopt. Die tegenstrijdigheid tussen woorden en andere vormen van communicatie merkt iedereen onbewust op.”

Wat moet je absoluut niet doen als je een conflict hebt?

“Iemand uitschelden, hetzij de persoon zelf of personen in zijn omgeving. En met gelijke munt betalen, daar zit ook nooit de oplossing in. Dan verhardt het proces en is het moeilijker om ook jezelf weer te motiveren. Maar als het je lukt om jezelf onder controle te krijgen bij een conflict laat je deze dingen ook wel uit je hoofd.”

Is het altijd mogelijk onenigheid op te lossen?

“Nee, er zijn conflicten om het conflict. Bijvoorbeeld ruzies die van generatie op generatie overgaan. Als het kwaad al is geschied, had er eerder een gesprek tussen beide partijen moeten plaatsvinden. Dat is bijvoorbeeld het geval als een stuk grond van een boer is afgepakt waar nu een benzinstation staat. Als de gemeente dan de sterkere partij was, droeg die in mijn ogen de grootste verantwoordelijkheid om er samen op een goede manier uit te komen.”

Kun je leren om anders met mensen om te gaan zodat je minder snel in een conflict belandt?

“Eigenlijk zou iedereen een training moeten volgen. Dan kun je al zoveel problemen en conflicten vermijden. Je weet bij ieder initiatief dat je neemt, dat je het belang van anderen mee moet nemen. Maar ook iemand die getraind is, krijgt natuurlijk wel eens een conflict. Als je daarbij emotioneel geraakt bent moet je hopen dat je jezelf op tijd onder controle krijgt. Ik loop dan wel eens weg, kom terug en benoem mijn emoties of gevoelens. Dat noemen ze kwetsbaar opstellen, maar volgens mij is het juist heel sterk.”

Heeft u tips voor agrarische adviseurs?

“Denk niet dat je bij elke ruzie moet ingrijpen. Als een adviseur getraind is in conflictbeheersing, kan hij een klant helpen in het proces om het op te lossen. Is hij dat niet, dan kan hij beter alleen de inhoud van het conflict met de klant bespreken.”

JOHAN VAN STAVEREN

‘Slordige communicatie of te laat praten, kan funest zijn.’

Foto: Wilma Wolters