



# sê dit

Is daar knelkwessies wat jy te bang is om met iemand ná aan jou – jou lewensmaat, jou skoonma, jou tiener – te bespreek? Hier is raad, skryf Mariette Snyman

**D**ie telefoon lui. Jy weet dis jou vriendin; sy kaap jou byna elke aand. Jy moet meegevoer luister na die kleinste gebeurlikheidjies in haar lewe terwyl jy smag na 'n warm bad en 'n lekker boek. Dit dryf jou teen die mure uit, maar jy sê niks – sy is duidelik eensaam, en jul jarelange vriendskap is op die spel. Jy sluk jou frustrasie, terwyl jy goed weet dat jou bloeddruk indrukwekkende hoogtes bereik.

Jy kán die stilte verbreek. Mits jy weet hoe, sê Maureen Collins, menslike hulp-bronontwikkelingskonsultant van Johannesburg. *In Straight Talk: conversations at work that get results* en *Straight Talk: how to manage conversations that scare you* vat Maureen die vaardighede en insig wat jy nodig het om jou sê te sê duidelik vas. Die doel – en dis bepalend – is om 'n gesprek só te voer dat dit die verhouding opbou eerder as skaad, en dat jy jou gespreksgenoot se

insette en samewerking verkry.

“Die gehalte van ons gesprekke bepaal ons sukses by die werk, die aard van ons verhoudings, en die geluk van ons langtermynverbintnisse,” sê Maureen. “Gesprekke kan verhoudings verstewig – of vernietig. Dis hoekom ons sekere gesprekke soos die pes vermy. Ons weet ons sien die situasie anders as die ander persoon en dat albei partye sterk oor die betrokke kwessie voel. Ons voel aan dat daar baie op die spel is; dat mense kan seerkry. Ons benader hierdie gesprekke met vrees en bewing, of skram bloot daarvan weg. Hulle maak ons bang! Maar ons wéét die gesprek moet gevoer word. 'n Probleem wat onder die mat ingevee word, het die manier om te vererger. Boonop bereik frustrasie, woede of verleentheid wat binnegehou word later plofpunt. 'n Uitbarsting gevolg deur trane, verskonings en versoening kan die spanning verlig, maar los selde die knelpunte op.

“Wat is die antwoord? Om dit uit te praat, op 'n oplossing ooreen te kom en dit deur te voer, natuurlik. Dis dalk ooglopend, maar allermins eenvoudig. Dit verg moed sowel as vaardigheid. Die geheim is om 'n veilige gespreksruimte te skep. As dit veilig is, kan jy énige saak aanroer – sonder ongewenste nagevolge. Dink net wat dit vir jou stresvlakke kan doen!”

Volgens Maureen word die beginsels van dié soort gesprekvoering redelik maklik oorgedra, maar die toepassing daarvan verg oefening. Hierdie artikel gee net 'n voorsmaak van die proses wat jy kan volg.

## **duidelikheid is deurslaggewend**

Heel eerste moet jy die sleutelkwessie klinkklaar omskryf. Hou die omskrywing so kort moontlik. Vra jou ook af hoe lank jy al oor dié saak swyg. Deur ons ware gevoelens weg te steek, dra ons aktief by tot die

probleem. Ons vergeet dat terugvoer aan ander die geleentheid bied om hul gedrag te verander.

Hoe belangrik is die kwessie - en die verhouding - vir jou? Dink twee keer voor jy iemand konfronteer wat kwalik in jou lewe figureer. As dit 'n belangrike verbintenis is, moet jy besluit of jy die risiko wil loop dat die gesprek die verhouding verongeluk. Besluit ook of die optrede wat jou pla eenmalig is, of 'n patroon vorm.

As jy iemand vertel watter impak hul negatiewe optrede op jou het en niks daarna verander nie, is die volgende stap om hulle te nooi om oor jul wedersydse optrede te onderhandel. Dis 'n tweerigtingproses, en gewoonlik moet albei partye aanpassings maak. Besluit reeds voor die aanvanklike gesprek wat jy bereid is om te verander, wat ononderhandelbaar is en wat jy van die ander persoon wil vra.

Dis belangrik dat die uitkoms van die voorgenome gesprek vir álbei voordeel moet inhou. As jy bloot jou gevoelens wil lug of die ander persoon 'n punt wil wys, geld dit nie as 'n wen-wen-situasie nie.

Dit spreek vanself dat jy die gesprekstyd en plek versigtig kies. Sensitiewe gesprekke moet liefsvan aangesig tot aangesig gevoer word sodat jy lyftaal in ag kan neem. Privaatheid is noodsaaklik om veiligheid te skep, maar soms kan 'n gesprek in 'n openbare plek soos 'n restaurant waar die tafels redelik ver van mekaar is juis daartoe bydra dat die betrokkenes hul emosies betuel.

Die tydsberekening moet fyn wees sodat die gespreksgenote rustig is maar nie oormoeg nie. Soms is dit wys om te wag tot die ander een die kwessie opper. Maureen vertel hoe sy 'n keer ses maande lank gewag het vir die regte oomblik om 'n kwelling aan te raak, en dat haar geduld vrugte afgewerp het!

Wanneer jy duidelikheid oor die sake hier bo het, moet jy sorg dat jy jou emosies ontfont vóór jy begin praat - natuurlik ook in die gesprek. Emosionele intelligensie beteken om waarlik bewus te wees van jou

## **hanteer elk afsonderlik**

**Soms is die mens met wie jy 'n sensitiewe gesprek moet hê, se houding 'n probleem. Jy kan kwalik rustig met jou tiener oor inkomtye onderhandel as hy jou spreekwoordelik die middelvinger gee. Die inkomtye en sy houding vra twee afsonderlike gesprekke.**

**Maureen glo die sleutel tot gesprekke oor attitude lê in hoe jy die gedrag wat uit die houding voortspruit, verwoord. As jy beskuldigend klink, gaan jou seun hom onmiddellik verdedig. Jy kan vooraf probeer begryp waar sy rebelseheid vandaan kom en jou woorde só kies dat jy empatie met sy waarskynlike gevoelens toon. Onthou om jou eie aandeel aan die situasie te belig.**

## **skep só meer betrokkenheid**

**1 Ontfont doelbewus vooraf jou negatiewe emosies teenoor jou gespreksmaat om die ruimte veilig te maak.**

**2 Vermy enige vorm van blaam of beskuldiging, verbaal of nieverbaal.**

**3 Oortuig jousef dat jy nie al die wysheid in pag het of noodwendig die beste weet nie. Kry eers die ander prentjie.**

**4 Vra - moenie net "sê" nie. Lok jou gespreksvennoot uit deur vrae te vra. Kry inligting, maar waak daarteen om in onnodige detail vas te val. Probeer om die ander een se sienings te peil en vra hoe hulle die situasie of jul verhouding graag sou wou hanteer.**

**5 Toon respek vir die antwoorde wat jy kry.**

**6 Kom ooreen oor die aksieplan wat julle gaan volg. Besluit wanneer julle 'n opvolggesprek gaan hê en hou daarby.**

gevoelens en hoe jy hulle deur woorde sowel as lyftaal uitdruk. Onthou dat 'n versnelde hartklop, droë mond of nat handpalms jou kan waarsku dat jy in die greep van emosie is.

As jou gevoelens handuit ruk, is dit die verkeerde tyd vir die gesprek. Die ander uiterste - om emosies geheel en al te probeer uitskakel - kan ook nadelig wees. In die regte mate gee emosie dringendheid aan kommunikasie en kan dit ander motiveer om

hul gedrag te verander. Balans is die wagwoord. Jy kan aanleer wanneer om die toon lig te hou en wanneer om stadiger te beweeg sodat dieper oortuigings na vore kan kom.

## **stap vir stap**

Dis 'n kuns om van die begin af die regte kleur aan die gesprek te gee. Jy kan wegspring deur te sê hoe jy jou vriendin se jarelange vriendskap waardeer. Laat blyk dat jy empatie vir haar situasie het, en stel haar gerus dat jy die vriendskap wil voortsit. Wanneer jy jou kwelling op die tafel sit, is die reël: feite eerste. Feite is nié dieselfde as menings nie. Beskryf hoe dikwels sy jou bel en hoe lank sy praat sodat sy verstaan waar jy vandaan kom en kan sien dat haar gedrag 'n patroon vorm. Sorg dat jy die feite in 'n neutrale stemtoon oordra.

Ná die feite kom gevoelens aan die beurt. Vertel jou vriendin hoe die situasie jou laat voel sonder om haar te blameer. Dis sinvoller om te sê: "Ek voel ..." as "Jy laat my altyd ..." Erken jou aandeel aan die situasie deur byvoorbeeld te sê jy moes dit reeds vroeër aangeraak het. Sê duidelik dat jy graag die ander persoon se siening wil hoor sodat julle saam 'n oplossing kan kry. Dis immers die doel van die gesprek.

Soms faal die gesprek omdat mense die ongemaklike situasie systap deur oor-emosioneel te raak of die onderwerp te verander. Laat jy dit toe, gaan die probleem net voortduur. As kommunikasie tot 'n stilstand kom omdat die ander persoon byvoorbeeld begin huil, kan jy 'n koppie tee gaan haal sodat hy of sy tot verhaal kan kom. Bring die gesprek daarna terug na die onderwerp.

## **ná praat kom luister**

Die eerste deel van die proses - om die kwessie op die tafel te sit - verg veral moed. Die volgende afdeling van die proses, sê Maureen, verg veral konsiderasie. Hier moet jy jou eie oordeel en belange vir eers eenkant toe skuif sodat jy fyn na die ander persoon se belewenis kan luister. Die situasie

## LESERSFORUM

**VRAAG** Hoe benader jy 'n gesprek as jy weet jy loop die risiko om jou verhouding met jou gespreksmaat onherstelbaar te beskadig? Gestel jy moet vra dat 'n familielid minder met jou huishoudelike sake of persoonlike keuses inmeng?



**Maria Prinsloo**

Dis altyd moeilik as vriende en familie jou persoonlike ruimte betree. Mis-kien is sulke mense opreg bekommerd.

Wees vriendelik met hulle en bedank hulle omdat hulle omgee, stel hulle gerus en verduidelik dat dit jou persoonlike sake of ruimte is en dat jy opgewasse genoeg is om dit te hanteer. Maar die gewone nuuskierige en inmengerige mens moet jy ferm vasvat. So iemand kan die lewe vir jou ondraaglik maak as jy nie vinnig jou grense stel nie. Die vraag is net, het daardie mens aan jou gedink toe hy/sy begin inmeng het?



**Delene Pienaar**

Ek moes in die verlede noodgedwonge 'n paar swaarde met familieleden en vriende kruis, en dit was geensins aangenaam nie! Ondervinding het my geleer om dit maar *short* en *sweet* en op die man af te hou! Soms het 'n mens geen ander keuse as om jou sê te sê nie - gevolglik is dit nodig om jou ook emosioneel daarop voor te berei dat die verhouding waarskynlik nooit weer dieselfde sal wees nie. Dit bly nietemin belangrik om jou sê te sê en sodoende jou hart skoon te kry. Die lewe is net te kort om 'n moordkuil van jou hart te maak!



**Alrina Jordaan**

Familie sal altyd deel van jou lewe wees. In 'n familieverband is daar talle geleenthede vir konflik en sommige mense is geneig om heftiger teenoor hul naaste familie op te tree as teenoor vriende. Onthou altyd dat verhoudings op kommunikasie gegrond is. Indien jy jou familielid, wat volgens jou inmeng, met respek behandel en julle mekaar op 'n liefdevolle manier met die waarheid konfronteer, sal daar nie kwade gevoelens wees nie. Moenie mekaar se karakter aanval of skeldname gebruik nie. Fokus op die probleem en kry 'n objektiewe, regverdig persoon om jul gesprek te lei.

**Sluit aan by ons Lesersforum en wen! Kyk op bladsy 14 vir meer inligting.**

moet emosioneel veilig wees vir jou gespreksgenoot; as jy die inligting wat jy kry enigsins teen hom of haar kan gebruik, gaan jy nie veel uitrig nie.

Verslap die pas en neem kennis van hoe jou gespreksmaat dink en voel. Weerstand die versoeking om te kritiseer, die saak reg te stel, jouself te verdedig, en so meer. Gee aan alle gedagtes én gevoelens erkenning sonder om meerderwaardig voor te kom. Dalk gaan daar vir jou – en vir jou vriendin – 'n lig op oorkom sy jou so dikwels bel.

### swak luistergewoontes

- Jy knik en glimlag, maar jou gedagtes is elders.
- Jy val die ander persoon in die rede.
- Jy formuleer jou eie antwoord terwyl die ander een nog praat.
- Jy vra geen vrae nie.
- Jy onderbreek jou gespreksmaat om jouself te verdedig, of iets "reg te stel".
- Jy gee ongepraagde raad.
- Jou menings, voorkeure en vooroordele oorheers die gesprek. Jy ignoreer gewoon inligting wat van jou oortuigings verskil.
- Jy plaas mense en situasies in kassies en veralgemeen of stereotipeer.

### wys só dat jy werklik hoor

- Luister aandagtig, som op wat die ander een gesê het en vra of jy reg gehoor het.
- Gebruik empatie om gevoelens te erken en emosies te ontloft, byvoorbeeld: "Dit lyk my jy voel teleurgesteld hieroor." Onthou dat gevoelens dikwels deur lyftaal na vore kom.

Nou is dit tyd om oplossings te genereer. Jou vriendin dink moontlik aan ander mense met wie sy ook tyd kan deurbring, of besluit om op haar beurt vir iemand anders 'n oor te bied. Sulke inisiatiewe moet van haar kant kom, met jou begrip en steun. Hoe intenser haar kreatiewe deelname, hoe groter sal haar betrokkenheid wees by die uitvoer van die plan. As jy jou eie oplossing aan haar probeer opdwing, bly jy by implikasie verantwoordelik vir enige verandering.

As die tweede afdeling van die gespreksproses nie werk nie omdat die

### beginsels van Straight Talk

- Kies jou konfrontasies
- Skep 'n veilige gespreksruimte
- Wees tydelik onbevooroordeeld
- Praat eerder vroeër as later
- Bly bewus van jou aandeel aan die probleem

ander een weier om deel te neem, sal jy 'n afsonderlike gesprek rondom hierdie weiering moet beplan.

Volgens Maureen kan 'n breuk of *time out* tussen die eerste afdeling van die gesprek, waar jy jou kant stel, en die tweede afdeling waar jy hoofsaaklik luister, goed werk. Jy kan 'n opvolgafspraak skeduleer of binne 'n sekere tydperk die onderwerp ophaal. Sommige kwessies vra 'n reeks gesprekke en die onus rus op jou om te sorg dat dit enduit bepraat word. Onthou om elke nuwe gesprek met 'n kort opsomming van die vorige een te begin.

Dié proses is 'n mondvul. Maar dit word haarfyn in Maureen se boeke bespreek en in haar tweedagwerkswinkels oorgedra. Die talle lewensgetroue voorbeelde en scenario's maak dit baie makliker om te verstaan en te gebruik. "Rome is nie in 'n enkele dag gebou nie," sê sy. "Die wonder is dat jy reeds 'n verskil kan maak deur slegs één van die beginsels toe te pas." 🌟

**Straight Talk: conversations at work that get results (Zebra Press, 2010) en Straight Talk: how to manage conversations that scare you (Zebra Press, 2011).**

**Bestellings by [www.kalahari.com](http://www.kalahari.com) - sien ook [www.straight-talk.co.za](http://www.straight-talk.co.za)**



**Op 17 en 18 April bied Maureen Collins 'n werkwinkel oor doeltreffende kommunikasie in die werkplek aan by die Sunnyside Park-hotel in Johannesburg.**

**Meer inligting by [imogen@alusani.co.za](mailto:imogen@alusani.co.za) of 011 447 7470.**