

# KORT LONTJE

# KORT LONTJE



BORGERHOFF  
& LAMBERIGTS

Annick Jehaes  
Karen Van den Broeck

# INHOUD

<b>INLEIDING</b>	<b>9</b>
• Korte lontjes in het dagelijks leven	11
• Conflicten horen bij het samenleven	12
• Focus van het boek	13
• Opbouw van het boek	14
• Inspirerende samenwerking	16
<b>PERSOON in een conflict</b>	<b>19</b>
• Wat is een conflict?	22
• Verloop van een conflict	23
• Mild kijken naar conflicten	40
• Ombuigen van een conflict	59
<b>POSITIE in relaties</b>	<b>85</b>
• Positieve verschillen en conflicten	87
• Conflicten in partnerrelaties	105
• Conflicten in ouder-kindrelaties	126
• Conflicten in families	159
• Conflicten tussen vrienden	171
• Conflicten op het werk	181

<b>PERSPECTIEF rond een conflict</b>	<b>215</b>
• Sociale perspectieven, spiegels van de maatschappij	217
• Conflicten in een verbonden wereld	221
• Conflicten in het dagelijks leven	226
• Conflicten in verenigingen	241
• Sociale druk en korte lontjes	250
• Innerlijke conflicten	261
• Impact van anonimiteit op conflicten	275
• Impact van de omgeving op conflicten	279
<b>OVER DE AUTEURS</b>	<b>289</b>
• Annick	291
• Karen	293
<b>DANKWOORD</b>	<b>297</b>
<b>MEER LEZEN</b>	<b>299</b>

# INLEIDING



In deze drukke tijden lijken conflicten onvermijdelijk. Soms voelt het alsof mensen constant een kort lontje hebben. Hoe ga je daar het best mee om? Dat is waar dit boek om draait. Zie het als een praktische gids die je waardevolle inzichten en krachtige hulpmiddelen geeft om op een constructieve manier met conflicten om te gaan, zowel in je persoonlijke als professionele relaties.

## Korte lontjes in het dagelijks leven

Je kent het wel, dat korte lontje: het zorgt ervoor dat je snel en vaak geïrriteerd raakt en je frustraties heel fel duidelijk maakt. Denk aan die collega die onder tijdsdruk staat en bijzonder vervelend wordt als dingen niet volgens de planning verlopen. Of aan al die automobilisten die hun geduld verliezen als andere weggebruikers niet snel genoeg bewegen of een verkeerd manoeuvre uitvoeren. Ook in persoonlijke relaties leidt een klein meningsverschil of een gebeurtenis vaak tot irritatie. Het feit dat iemand zich niet aan de afspraken houdt, kan je bijvoorbeeld vanbinnen doen koken. Of beeld je in dat je een dag vrijaf nam om een klus te laten klaren in huis en het werkvolk niet komt opdagen. Denk aan die collega's die hun verantwoordelijkheden zonder geldige redenen ontlopen. Of aan de vrienden die ongevroegd advies geven over het opvoeden van je kroost, je kinderen die hun kamer niet opruimen of het avondeten niet lusten. Allemaal potentiële factoren die de boel kunnen doen ontploffen.

Dagelijks worden grenzen overschreden en soms lopen situaties daardoor uit de hand. Conflicten ontstaan en escaleren door spanningen, stress en hevige emoties bij alle betrokkenen. Het is hierin cruciaal om je eigen stress te controleren, je emoties te reguleren en je eigen conflictstijl te begrijpen. Daarnaast zijn effectieve communicatie, empathie en conflictbeheersing nodig om conflicten te voorkomen, te verminderen of op te lossen.

## Conflicten horen bij het samenleven

Waar mensen samen zijn is er altijd wel gedoe, het hoort bij het leven. Zowel in persoonlijke relaties als professioneel ontmoet je mensen met uiteenlopende achtergronden, overtuigingen, waarden en drijfveren. Iedereen is anders, en juist deze verschillen maken je uniek. In interactie met anderen zijn spanningen en frustraties onvermijdelijk. Conflicten zijn daarom niet iets wat je koste wat het kost moet vermijden. Het botst met anderen omdat mensen nu eenmaal andere belangen en standpunten hebben. Conflicten variëren van kleine meningsverschillen tot grote geschillen waarbij er alleen maar verliezers zijn.

Het is normaal om last te hebben van conflicten en de emoties die ermee gepaard gaan, maar het is even belangrijk om er niet door overweldigd te raken. Conflicten dagen je uit en brengen vaak instinctieve stressreacties naar boven, zoals vechten, vluchten, verstijven of vleien. Deze reacties zijn diepgewortelde reflexen die bedoeld zijn om snel te reageren op een bedreiging of conflict.

Wanneer een conflict onopgelost blijft, nemen destructieve dynamieken snel de overhand. Spanningen die niet worden aangepakt, hebben de neiging om de betrokkenen steeds verder het conflict in te trekken. Dit leidt tot verregaande kwetsuren, scherpe oordelen en een steeds grotere vijandigheid. Uiteindelijk belandt iedereen in een vicieuze cirkel van negatieve gedragingen en miscommunicatie. Het conflict haalt op den duur het slechtste in mensen naar boven.

Kiezen om conflicten te vermijden is verleidelijk, omdat dit op korte termijn vaak de gemakkelijkste weg lijkt. Op lange termijn vergroot het de kans op spanningen en vaak gaat dit ten koste van je eigen welzijn. Daarom is het belangrijk om conflicten op een constructieve manier aan te pakken. Afhankelijk van hoe je met een conflict omgaat, zijn er ook positieve gevolgen mogelijk. Een conflict dwingt mensen bijvoorbeeld om openlijk te praten over hun standpunten en behoeften, wat zorgt voor meer wederzijds begrip. Bovendien dagen ze je uit om alternatieve oplossingen te zoeken en te vinden. Ze bieden kansen voor persoonlijke reflectie en groei.

## Focus van het boek

Dit boek wil niet oordelen maar verkent hoe je omgaat met korte lontjes, zowel die van anderen als die van jezelf. Je verdiept je in de complexiteit van menselijke interacties en ziet manieren om escalaties te voorkomen. Door de dynamieken bij conflicten te zien en empathie te ontwikkelen, helpt het boek je een bewuste keuze te maken om constructief om te gaan met conflicten en om negatieve emoties om te buigen naar iets positiefs.

De nadruk ligt op de praktische toepassing van inzichten uit de sociologie, psychologie, filosofie en veranderkunde. Dit boek wil individuen, gezinnen, teams en organisaties ondersteunen in hun dagelijkse uitdagingen. De theorieën werden zorgvuldig vertaald naar bruikbare hulpmiddelen en aangevuld met persoonlijke interpretaties, die voortkomen uit zowel opleidingen als jarenlange ervaring.

Een systemische invalshoek vormt de rode draad in het boek. In plaats van een probleem te benaderen als iets wat één individu betreft, onderzoekt deze benadering hoe verschillende systemen bijdragen aan de gedragingen en uitdagingen van die persoon. Hierdoor kijk je verder dan het directe probleem en tracht je het gedrag te begrijpen door de vele invloeden in kaart te brengen. Dit leidt vaak tot een dieper begrip en effectievere oplossingen, omdat je niet alleen het zichtbare probleem aanpakt, maar ook de onderliggende oorzaken en invloeden in overweging neemt.

## Opbouw van het boek

Het boek werd opgedeeld in drie delen, die elk focussen op een van de drie P's: Persoon, Positie en Perspectief. Samen geven deze drie lagen een volledig beeld van conflicten. Door een conflict vanuit deze invalshoeken te benaderen, krijg je de kans om verder uit te zoomen en meer mogelijkheden te ontdekken. In elk deel van het boek vind je voorbeelden die de onderlinge samenhang duidelijk maken. Na het lezen van *Kort lontje* ben je in staat om de drie P's met elkaar te linken.

- In het eerste deel krijg je zicht op hoe **conflicten tussen personen** ontstaan en welke emotionele processen daarbij komen kijken. Je leest wat conflicten precies zijn, hoe ze verlopen en dat ze eigen zijn aan menselijke relaties. Vaak brengen deze situaties stress met zich mee. Je wordt uitgedaagd om bewust te letten op wat de ander zegt en doet, zonder onmiddellijk te oordelen. Het accent ligt op mild te kijken naar een conflict en de ander te begrijpen vanuit verschillende perspectieven en noden. Via zelfreflectie sta je stil bij je eigen principes, waarden en normen om van daaruit te reageren. Communicatie is een effectieve manier om conflicten te begrijpen en ermee om te gaan. Dit eerste deel biedt een stevige basis om inzichten en vaardigheden te ontwikkelen om constructief met conflicten om te gaan.
- In deel twee verken je diverse situaties waarin conflicten ontstaan en analyseer je oorzaken, gevolgen en mogelijke oplossingen. Er worden conflicten in diverse relaties belicht, zoals die met partners, binnen je gezin of familie, tussen vrienden en op het werk. Je leest welke factoren deze verschillende conflicten voeden en welke strategieën je kan inzetten om ermee om te gaan. In een conflictsituatie is het ook essentieel om stil te staan bij de **rol of positie** die je inneemt ten opzichte van de ander. De situatie verschilt als je leidinggevende bent, een ondergeschikte of een gelijke partner. Je bewust zijn van deze positie heeft invloed op je manier van reageren en op de impact van je gedrag.
- Het laatste deel gaat over externe invloeden die een rol spelen bij het al dan niet manifesteren en in stand houden van conflicten. Je neemt in het derde deel een breder **maatschappelijk perspectief** in en bekijkt bijvoorbeeld de druk om te presteren, naar het perfecte plaatje op sociale media streven, de wens om erbij te horen, de behoefte aan



zelfexpressie, anonieme reacties en de fysieke omgeving van een conflict. Ze kunnen conflicten op de voorgrond zetten en escalatie bevorderen. Je komt dagelijks conflicten tegen in het verkeer, in je buurt, op straat, in winkels of in verenigingen. Waardevolle steunbronnen en hulpverleners spelen een rol bij het oplossen van conflicten.

Door de drie delen heen vind je getuigenissen die een specifiek conflict belichten vanuit de drie P's. Elke getuigenis wordt meteen gekoppeld aan inzichten uit het boek, zodat je zowel de persoonlijke ervaringen als de bredere context en theorieën beter begrijpt.

Aan het einde van elk deel vind je tien praktische tips om conflicten te voorkomen en constructief op te lossen. Laat je inspireren door wat bij jou past en houd rekening met je positie en het ruimer perspectief van het conflict.

## Inspirerende samenwerking

Twee auteurs, één boek. Annick Jehaes en Karen Van den Broeck schreven samen *Kort lontje* en werkten een jaar intensief samen. Ze combineerden hun talenten en expertise tijdens een boeiend schrijfproces. Zo groeide een gezamenlijk idee uit tot een praktisch en wetenschappelijk onderbouwd boek over een maatschappelijk relevant thema.

De samenwerking tussen beide auteurs leek op een pingpongwedstrijd van ideeën, waarbij Annick en Karen elkaar voortdurend uitdaagden en verrijkten. Hun verschillende achtergronden en complementaire sterktes leverden frisse

inzichten en nieuwe perspectieven op. Terwijl ze geschreven pagina's heen en weer mailden, ontstond er niet alleen een boek, maar ook een unieke samenwerking.

Wat dit boek bijzonder maakt, is dat je niet enkel inhouden voorgeschoteld krijgt, maar ook een weerspiegeling van de persoonlijkheden van de auteurs. Hun verschillen werden de kracht waarmee ze elkaar kritisch bevraagden en het beste in elke auteur naar boven haalden. Het resultaat is een inspirerend boek dat aanzet tot nadenken. *Kort lontje* toont aan dat verschillen tussen mensen tot iets unieks leiden en is een aanrader voor iedereen die geïnteresseerd is in maatschappelijke thema's en praktische inzichten.

Veel leesplezier!

Deel 1

# PERSOON IN EEN CONFLICT



Net als vele anderen, voel je je waarschijnlijk niet op je gemak bij een conflict. Wellicht vermijd je liever iedere vorm van onenigheid. Misschien mis je momenteel de vaardigheden om met verschillen om te gaan en erover te communiceren. Het lijkt dan makkelijker om conflicten af te weren. Hierdoor blijven ze echter onderhuids bestaan en escaleren ze tot de situatie ontploft en je heftig reageert.

In dit eerste deel ligt de focus op alle personen die betrokken zijn bij een conflict en de kansen die er liggen om een conflict om te buigen. Bij een onenigheid beïnvloedt je de ander en de ander beïnvloedt jou. Een conflict zit immers *tussen* mensen en niet *in* mensen, het toont zich in de interactie. Tijdens een conflict kom je al snel in een neerwaartse spiraal van actie en reactie, waarbij iedere partij een bijdrage levert tot deze dynamiek. Je speelt zelf, hoe subtiel ook, altijd een rol in een conflictsituatie. Oorzaken en mogelijke oplossingen zoek je vaak buiten jezelf. Dit maakt het moeilijk om nog positief naar de ander te kijken en je voelt snel een oordeel. Je wordt persoonlijk geraakt en dat maakt het niet eenvoudig om kritisch naar je eigen aandeel te kijken. Dit vergt moed maar heeft tegelijkertijd een grotere impact als je constructief met conflicten omgaat. Weet dat je anderen niet kan veranderen, alleen jezelf kan je verder ontplooien.

Wees uitgedaagd om conflicten met mildheid te bekijken en ze te benaderen vanuit jouw standpunt, steeds in relatie met anderen. Je leert van je triggers en de elementen die een conflict doen escaleren. Deze dynamieken begrijpen helpt om ze daarna om te buigen. In dit deel krijg je handvatten en hulpmiddelen aangereikt zodat je kan uitzoeken wat voor jou persoonlijk werkt en wat haalbaar is voor de ander. Neem

hierin mee dat conflicten niet negatief hoeven te zijn: ze ondersteunen jouw groei en verdiepen je relaties met anderen.

## Wat is een conflict?

Het is niet eenvoudig om het begrip conflict te definiëren. Beschouw het als een situatie waarin verschillende meningen niet naast elkaar kunnen bestaan, waarin je vasthoudt aan je eigen standpunt en zo geen ruimte laat voor een andere visie. Zo ontstaat een strijd om het eigen gelijk. Je oordeelt in termen van goed of slecht. Halsstarrig meen je dat enkel jouw mening *juist* is en alle andere opinies *fout* zijn.

In een conflict ontbreekt vaak het besef dat er verschillende waarheden zijn, afhankelijk van ieders ervaring en perspectief. Conflictsituaties herken je wanneer de betrokkenen elkaars zienswijzen niet waarderen of aanvaarden. Dit bemoeilijkt vaak de dialoog en leidt tot verhitte discussies en miscommunicatie. Waar mensen samen leven of samen werken sluipten conflicten binnen. Het is onhaalbaar om dit soort onenigheden volledig te vermijden omdat verschillen inherent zijn aan menselijke interacties. Ze horen erbij.

We hebben allen verschillende achtergronden, belangen, waarden en doelen. Zelfs als we goede bedoelingen hebben, leiden misverstanden en gebrekkige communicatie tot conflicten. Bovendien veranderen omstandigheden voortdurend. Wat vandaag werkt, kan morgen een probleem zijn. Veranderingen brengen uitdagingen en conflicten met zich mee. In plaats van conflicten te vermijden, is het belangrijker om ze constructief aan te pakken.

## Verloop van een conflict

### Ontstaan van een conflict

Wanneer je getriggerd wordt door een persoon of een situatie ontstaat er een conflict. Je raakt uit balans en reageert daardoor emotioneel. De aanleiding kan eender wat zijn, een schijnbare kleinigheid of een grotere zorg. Je raakt bijvoorbeeld geïrriteerd omdat je kinderen hun spullen laten rondslingeren in huis of je wordt erg boos op de bestuurder die tegen je auto botste op weg naar een belangrijke vergadering. Een opmerking van je collega in het bijzijn van anderen, is misschien een aanleiding om dicht te klappen. Je voelt je door zijn uitspraak immers minder competent.

Besef dat iedereen eigen triggers heeft. In het samen leven en werken is het dan ook onmogelijk om deze steeds uit de weg te gaan. Je activeert bij anderen al eens iets, vaak onbewust, en omgekeerd. Wanneer jij op jouw beurt geraakt wordt door een prikkel, vertoon je reactief gedrag. Onvervulde behoeftes, angsten of trauma's liggen aan de basis ervan. Je voelt je bijvoorbeeld niet naar waarde geschat, wordt onterecht beschuldigd of hebt angst om verlaten te worden. Wees je bewust van deze katalysatoren, zodat je beter omgaat met conflictsituaties en constructiever reageert.

Conflicten ontstaan vanuit tegengestelde waarden en belangen. Stel bijvoorbeeld dat jij bereid bent om overuren te maken om het werk af te krijgen terwijl je partner wil dat je meer thuis bent om te helpen met de kinderen en het huishouden. De kans bestaat dat jullie gesprekken hierover uitmonden

in een conflict, dat jullie beiden het juiste willen doen en de ander willen overtuigen van je gelijk. Een gebrekkige communicatie leidt dan snel tot onbegrip en frustraties.

Ook een kort lontje draagt bij aan het ontstaan van een conflict. De uitdrukking 'een kort lontje hebben' gebruik je wanneer iemand snel uit balans raakt of conflicten opzoekt. Wie een kort lontje heeft, reageert vaak sneller en heftiger op stressvolle situaties. Deze felle reacties geven mogelijk aan dat je onder druk staat of dat bepaalde behoeftes niet worden ingevuld. Je voelt frustraties omdat je in de situatie niet gezien of gehoord wordt. Uit deze ergernissen ontstaan op hun beurt een verminderde zelfcontrole, ongepast taalgebruik en het onvermogen om de noden van anderen te begrijpen en er rekening mee te houden.

Met een kort lontje heb je niet veel nodig om te ontploffen. Een verkeerd woord, een ongepast gebaar, een kleine ergernis of een andere trigger is al voldoende. Als je jezelf niet meer onder controle hebt en anderen je niet meer horen, leidt dit tot misverstanden in de communicatie. Ongepaste reacties zorgen ervoor dat kleine problemen snel uitgroeien tot grote conflicten. Vergelijk het met vonken die een vuur aanwakkeren.

Verschillende oorzaken zorgen voor een kort lontje. Stress, persoonlijke problemen, opgekropte emoties, vermoeidheid of zelfs honger zijn factoren die je prikkelbaar maken. Ook fysieke klachten zoals chronische pijn of een hormonale disbalans, maken je vatbaarder voor irritaties en beïnvloeden je humeur. Ook een genetische aanleg voor impulsieve en felle reacties kan aan de basis liggen. Sommige mensen worden nu eenmaal sneller boos. Verder hebben personen die kampen

met angst of depressie het vaak moeilijk om hun emoties te reguleren. Daarnaast spelen perfectionisme of de nood aan controle ook mee. Misschien is er een voorgeschiedenis die je doet ontvlammen. Ten slotte speelt ook je opvoeding een rol in hoe je met frustraties omgaat en hoe je je gevoelens uit. Al deze factoren zijn met elkaar verweven en dragen bij tot het ontstaan van een kort lontje. Leven met een kort lontje is een evenwicht vinden tussen vurigheid en rust.

## Communiceren in een conflict

Bij een conflict speelt taal een cruciale rol. Taal zorgt voor verbinding en erkenning van de ander maar ook voor wrijving en uitsluiting. Soms laaien je emoties hoog op, waardoor het niet meer lukt om vlot te communiceren. In deze situaties kies je je woorden minder zorgvuldig en komen ze er scherper uit dan je bedoelde. Met taal deel je rake klappen uit en eenmaal uitgesproken zijn harde woorden onherroepelijk. Verwijten hebben impact op alle betrokkenen en zinderen vaak nog lang na.

Extra moeilijk is het wanneer alles uit de kast gehaald wordt om de ander te overtuigen. Je vuurt negatieve woorden en kwetsende verwijten op de ander af. Eerdere frustraties steken de kop op en oude kwesties worden opnieuw aangehaald. De kans is groot dat je dan overdrijft of veralgemeent. Je spreekt met termen als *altijd* of *nooit* en wil de ander tonen hoe gekwetst je bent. Nochtans besef je best dat dit beledigend taalgebruik zorgt voor een snellere escalatie van het conflict. Je gooit zo olie op het vuur en mensen met een kort lontje worden extra uitgedaagd.

Ook je persoonlijke voorkeur speelt mee als je ergernissen uitspreekt. Sommige personen benoemen in een confrontatie erg scherp en luid wat hen dwarszit. Het lucht hen op om alles eens onder woorden te brengen en alle gevoelens eruit te laten. Nadat alles gezegd is, is het voor hen perfect mogelijk om weer samen te werken en de banden aan te sterken. Voor anderen is een hevige woordenwisseling net erg belastend. Zij zien niet in hoe ze verder kunnen na bepaalde kwetsende uitspraken. Voor hen wordt de situatie alleen maar complexer en zij verbreken liever alle communicatie om de rust te laten weerkeren. De verwijten en felle discussies maken het voor deze personen moeilijk om nog samen verder te gaan.

Deze verschillen in communicatiestijl maken het er niet eenvoudiger op. Je raakt pas uit een conflict door bepaalde zaken te bespreken. Het komt er dus op aan om een goede balans te vinden en zowel je eigen emoties eerlijk te uiten als de verbinding met de ander niet te verliezen. Deze evenwichtsoefening vraagt wel wat van je, maar zorgt ervoor dat je duurzame relaties behoudt na een conflict.

Communicatie is nodig om standpunten te uiten en elkaars visie te begrijpen. Bewust en duidelijk communiceren helpt, al is dat lastig bij een onenigheid. Daarbij komt dat je lichaamstaal ook veel zegt, nog voor je een woord uitspreekt. Je gesprekspartner leest deze taal en ook omgekeerd pik jij signalen bij de ander op.

Zo bijvoorbeeld neem je om afstand te creëren vaak een gesloten houding aan. Je kruist je armen, houdt een voorwerp vast... Door je lichaam groter of kleiner te maken, toon je je

positie ten opzichte van de ander. Ook je ogen verraden meer dan je denkt. Als je oogcontact vermijdt, lijkt het alsof je de ander wantrouwt of dat je jezelf erg onzeker voelt. Wanneer je op de klok kijkt, toon je dat je liever elders was. Door met je ogen te rollen, maak je duidelijk dat je je ergert. Weet dus dat je ook met je lichaam je boodschap onderschrijft. Jouw gebaren, mimiek, houding en oogcontact geven informatie door.

Wees daarnaast voorzichtig als je tijdens een ruzie de lichaamstaal van een ander interpreteert. Benoem niet meteen wat je ziet en hoe je dit opvat. Het risico bestaat immers dat je de signalen niet helemaal correct afleest door de spanning die er tussen jullie heerst. Stel daarom vragen en pols zo naar hetgeen de ander niet uitspreekt.

Ten slotte speelt ook je stemintonatie een belangrijke rol als je communiceert. Je bent geneigd om je stem te verheffen wanneer je boos of geïrriteerd bent. Je wil je boodschap luid en duidelijk overbrengen, maar dit kan een intimiderend effect op anderen hebben. Je straalt ook autoriteit of vastberadenheid uit door een lagere toonhoogte te houden. Wanneer je stil spreekt of met een trillende stem, toon je onzekerheid. Snel spreken wijst vaak op opwinding en nervositeit, terwijl langzaam spreken kalmerend kan zijn. Het is dus belangrijk om je bewust te zijn van je stemintonatie in conflictsituaties. Een rustige en duidelijke toon helpt de spanning te verminderen.