

De verwevenheid van verlies en conflict

Marion Uitslag en Tineke Rodenburg leggen in dit artikel een samenhangende kijk op conflicten en verliezen voor. Veel conflicten raken aan de angst voor verlies. Deze angst kan bijvoorbeeld de drijfveer vormen om een conflict wel of niet aan te gaan. Daarnaast vormen conflicten vaak de opmaat voor een verlies en onder een conflict kan een dreigend verlies schuilgaan. Oog voor de conflictaspecten van het verlies bevordert volgens de auteurs een betere of snellere verliesverwerking en oog voor de verliesaspecten van een conflict draagt bij aan een breder oplossingspotentieel. Hun zogeheten hartmodel helpt daarbij.¹

Door Marion Uitslag en Tineke Rodenburg

Een goed voorbeeld van de verwevenheid van conflicten en verliezen is de echtscheiding. De echtscheidingsmelding bij de aanvang van de echtscheidingsprocedure komt doorgaans voor een van de echtelieden onverwacht en luidt voor deze partij over het algemeen een verlies in. Een echtscheiding impliceert dat twee mensen, die tot op dat moment hun leven deelden, gescheiden van elkaar verder gaan en in de toekomst niet langer elkaars geliefden zullen zijn, niet meer in één huis wonen, elkaar niet meer dagelijks zien, enzovoorts. Dit alles gaat verloren en is reden tot verdriet. Daarnaast kan de echtscheidingsmelding een oorzaak zijn van heel andere emoties, zoals bijvoorbeeld woede. ‘De ander wil mij niet langer.’ Deze afwijzing kan weer aanleiding geven tot stevige conflicten. Het is niet voor niets dat de term ‘vechtscheiding’ een begrip is geworden. De eerste fase van de echtscheiding kenmerkt zich vaak door het feit dat, vooral bij degene die door de echtscheidingsmelding wordt overvallen, de conflicten de verlieselementen beurtelings de boventoon voeren. Dit houdt onder andere in dat boosheid en verdriet elkaar snel kunnen afwisselen, wat erg verwarrend is voor alle betrokkenen.

Verlies²

Verlies definiëren wij als het kwijtraken van wat betekenisvol is en invloed heeft op ons directe functioneren. Denk hierbij aan het verlies van een geliefde, een relatie, geestelijke vermogens, gezondheid, werk, een geliefd dier, een dierbaar object, het verlies van illusies, positie en toekomstverwachtingen.³ Verliezen kunnen zich als een olievlek van het ene terrein naar het andere terrein uitbreiden.

Karel verliest zijn baan (primair verlies) als gevolg van een reorganisatie. Afhankelijk van de zwaarte van het verlies, het incasservermogen van Karel, zijn sociale context en het belang dat Karel aan zijn baan hecht, kan dit verlies zich al dan niet uitspreiden naar andere terreinen. Het verlies van Karels werk kan bijvoorbeeld effecten hebben op zijn eigenwaarde, zijn (psychische) gezondheid en relatie, en kan bovendien materiële gevolgen hebben. Deze ‘gevolgverliezen’ worden secundaire verliezen genoemd.

Een verlies kan bovendien aanhaken bij eerder doorgemaakte verliezen.

Stel dat Karel al eens eerder bij een reorganisatie is ontslagen, dan bestaat er een kans dat het ontslag deze keer meer indruk maakt dan de eerste keer. Het eerdere verlies van werk drukt dan een zware stempel op de gevolgen van het recente verlies. Karel zou kunnen denken: ‘Het is toch geen toeval dat ik weer degene ben, die ontslagen wordt, terwijl mijn collega’s mogen blijven.’ Hij voelt zichzelf een loser.

Niet alle verliezen hoeven dit effect te hebben; het zijn vooral de grote verliezen die hiervoor in aanmerking komen. Een ingrijpend verlies maakt dat bestaande zekerheden gaan wankelen; zij kunnen het effect hebben van een ‘emotionele’ aardbeving. Veel mensen beschrijven het verlies van hun kind als het meest pijnlijke verlies. De moeder die plotseling haar enig kind verliest, verliest niet alleen haar kind, maar ook haar rol als moeder, haar toekomstbeeld en haar illusies. Het leven

wordt na de dood van haar kind nooit meer zoals het is geweest. De bestaande kaders bieden (tijdelijk) geen houvast meer. De impact van een dergelijke gebeurtenis wordt ook duidelijk doordat mensen hun leven veelal indelen in de fase van 'voor' en de periode van 'na' een dergelijke ingrijpende verliesgebeurtenis.

Rouw is de reactie op verlies. Rouw wordt ook wel gedefinieerd als de achterkant van liefde. Hoe sterker de hechting aan degene of datgene wat verloren is, hoe intenser de rouw. Iedereen rouwt op zijn eigen wijze en het rouwtraject, het gehele proces waarlangs de rouw verloopt, leidt als het goed is naar verliesverwerking.

Op dit moment is het duale procesmodel het rouwmodel dat het meest in de belangstelling staat.⁴ Dit model gaat ervan uit dat tijdens de rouw zowel aandacht is voor het verlies (verliesoriëntatie) als ook voor het herstel (hersteloriëntatie). Verlies- en hersteloriëntatie zijn heel verschillend en vragen ook een totaal andere en soms zelfs tegengestelde instelling. Verlies-

Rouw wordt ook wel gedefinieerd als de achterkant van liefde

oriëntatie is grotendeels een innerlijk en soms ook eenzaam proces gericht op het verlorene en de geschiedenis, terwijl bij hersteloriëntatie de focus naar buiten is. Hersteloriëntatie richt zich op het contact met de buitenwereld, op de toekomst en het aanpakken van nieuwe zaken. Het duale procesmodel beschrijft dat iemand die rouwt tussen deze twee oriëntaties heen en weer beweegt en zo langzaam maar zeker zijn verdriet 'verwerkt'.

Op eigen wijze omgaan met verliezen en conflicten

Het is misschien niet eens zozeer wat een mens tegenkomt op zijn pad als wel hoe hij hiermee omgaat. Dit laatste wordt bepaald door de *coping*-stijl. Een copingstijl wordt gevormd door de wijze waarop iemand is 'gebakken' en hoe hij zich heeft ontwikkeld. Met 'gebakken' wordt de optelsom van genen, fysieke constellatie, opvoeding en aangeboren persoonlijkheidskenmerken bedoeld. Met 'ontwikkeld' bedoelen we de persoonlijkheidskenmerken die uitgroeien onder invloed van de context waarin iemand opgroeit.⁵

Naast de draagkracht van degene, die een verlies of conflict te verwerken krijgt, is ook de ervaren 'zwaarte' van het verlies of conflict van grote invloed. En tot slot heeft ook de context waarbinnen iemand leeft invloed. Een steunende, begripvolle en kritische omgeving biedt iets anders dan een omgeving waarin men geen raad weet met verliezen of conflicten en deze daarom vermijdt of negeert. Dat laatste kan degene die met verlies of conflict kampt eenzaam maken en deze eenzaamheid kan aanvoelen als een nieuw verlies (van contact met de omgeving) of een nieuw conflict (zij keren zich ook al van mij af).

Verlies, conflict en de emotionele beweging

Verliezen en conflicten hebben als grootste overeenkomst dat zij veel stress veroorzaken bij degenen die ermee geconfronteerd worden. Een beetje stress is voor de meeste mensen acceptabel en soms zelfs stimulerend, maar veel – en soms ook nog eens volkomen onverwachte – stress, wakkert de primaire *flight-* of *fight-*reactie aan: een reactie waarbij het verstand veelal op nul staat en mensen zichzelf niet in de hand hebben.⁶ Een belangrijke verbinding tussen conflicten en verliezen is dat zij zich regelmatig achter elkaar verstoppen. Een conflict kan een verlies bedekken.⁷ Bij veel conflicten lopen de betrokkenen de kans dat zij hun onderlinge relatie 'verliezen' als het conflict niet wordt opgelost. Bijvoorbeeld: twee hartsvriendinnen, die op vakantie ruzie krijgen over de betaling van € 100, lopen het risico dat hun vriendschap, die onbetaalbaar is, eindigt als zij deze ruzie niet goed oplossen.

Een verlies kan veranderen in conflict op het moment dat er een verantwoordelijke is aan te wijzen voor het aangedane

verlies. Bijvoorbeeld: de leidinggevende, die besluit een van zijn medewerkers te ontslaan (verlies van baan), loopt het gevaar dat hij in een conflict belandt met de betreffende medewerker. Hij wordt als de veroorzaker van het leed gezien. Daarnaast activeren verliezen vooral 'naar binnen gerichte emoties' zoals verdriet in al haar varianten, terwijl conflicten hoofdzakelijk 'naar buiten gerichte emoties' stimuleren, zoals woede in verschillende hoedanigheden. Om verlies te verwerken is zowel een naar binnen als een naar buiten gerichte beweging helpend, zo blijkt uit het duale procesmodel. Iemand die almaar alleen met zijn verdriet blijft, zou erin kunnen stikken. De buitenwereld kan een relativerende rol spelen in deze. In een conflict is de meest voor de hand liggende emotie de woede, die zich richt op de degene 'die het conflict heeft veroorzaakt'. De woede kan zichzelf gemakkelijk versterken, vooral als er een wederpartij is, die de woede voedt. Conflict-escalatie is dan het voor de hand liggende gevolg. De oplossing van een conflict komt een stapje dichterbij als de betrokken partijen in staat zijn naar zichzelf te kijken en naar hun eigen aandeel in het conflict. Met andere woorden: een conflict genereert een emotionele beweging, die behulpzaam is bij verliesverwerking, terwijl verlies een beweging creëert, die het conflict dichterbij de oplossing kan brengen. Nelissen spreekt in dit verband over de regulerende werking van emoties. Woede die te hoog oploopt, wordt gereduceerd door verdriet en verdriet dat te overweldigend is, wordt gedempt door woede.⁸

Uit een dagboek van een moeder, die haar – volwassen – kind verloor:

‘En dan kwam er soms nog een brief voor hem. U weet wel hoe dat gaat, via de postbezorging kwam deze dan bij ons terecht. Ik herinner me nog hoe ongehoord woedend ik dan werd... hoe ik schold op de instanties en tekeer ging over hun onbehoorlijke en onzorgvuldige werkwijze. Achteraf denk ik weleens: dit waren de enige momenten waarop ik iets anders voelde dan dat knagende intense verdriet. Dat heeft me ook wel een beetje op de been gehouden... dat ik af en toe ongehoord uit mijn dak kon gaan omdat zij (die onbekende instanties, *red.*) zo stom deden.’

Een ‘gebroken’ hart

Ingrijpende verliezen en conflicten kunnen de wereld op zijn kop zetten. Deze verliezen en conflicten raken een laag dieper dan het niveau van ergernis en irritatie. Zij ontregelen ons systeem. Indringende verliezen en conflicten raken het HART. Het HART is opgebouwd uit de componenten Houvast, Autonomie, Rechtvaardigheidsgevoel en Toekomstperspectief. Tijdens conflicten en verliezen wankelen de bestaande zekerheden en de veronderstelde autonomie.⁹ Bijvoorbeeld, opgetekend tijdens een mediationgesprek: ‘Door de echtscheiding ligt mijn hele toekomst aan diggelen, samen oud worden is er niet meer bij. Op mijn 55ste ben ik voor een jong ding aan de kant gezet. Ik was iemand, ook omdat ik getrouwd was met een belangrijke politicus... Dus wie ben ik nu nog zonder hem? Daarnaast ben ik elke vorm van zekerheid kwijt. Ik weet niet eens meer hoe ik mijn rekeningen moet betalen.’ Conflicten die wij niet zelf aangaan maar die ons worden ‘aangedaan’ doen een regelrechte aanval op het gevoel van rechtvaardigheid. Een verlies dat ‘overkomt’ is in de regel gespeend van elk vorm van rechtvaardigheid. Ernstige conflicten en verliezen hebben een negatieve invloed op het toekomstperspectief... de toekomst ziet er allesbehalve rooskleurig uit.

Hoewel de elementen van het hartmodel afzonderlijk beschadigd kunnen zijn, is het waarschijnlijk dat zij elkaar op een negatieve wijze besmetten en versterken. Dit kan leiden tot een totale malaise.

Regie op het hart

En hoe dan toch weer verder? Hoe komen mensen uit het dal na een ernstig verlies of een ingrijpend conflict? Hoewel het soms veel gevraagd lijkt, is het van groot belang om de verloren gegane regie te herpakken. In een situatie waarin we overmand zijn door verdriet, wanhoop, woede en stuurlaarsheid moeten we weer toe naar enige zelfsturing. Het bijzondere is dat juist die facetten, die ons in de problemen hebben gebracht, ook weer helpend zijn om eruit te komen. En dat zijn onze menselijke vermogens, als Ratio, Emoties, Gedrag en Inzicht, die – indien op de juiste wijze ingezet – het pad naar Evenwicht plaveien.

Het mag duidelijk zijn dat gedachten, emoties en gedragingen onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden. Als in een conflict onze gedachten de vrije loop gaan dan zeggen die doorgaans weinig positiefs over de andere partij. Deze negatieve gedachten over de ander wakkeren emoties als woede, frustratie en boosheid aan en dat leidt tot dwars, hautain of agressief gedrag. Het is duidelijk dat ook het omgekeerde kan optreden: dwars, hautain of agressief gedrag wakkeren negatieve emoties aan, waardoor kwalijke gedachten kunnen postvatten. Bij verliezen gebeurt hetzelfde: sombere gedachten over de toekomst wakkeren verdrietige gevoelens aan, die meestal leiden tot terugtrekkend gedrag en soms tot *acting out*-gedrag. Verdrietige gevoelens versterken sombere gedachten.

Het feit dat we inzicht hebben in hoe deze fenomenen werken, geeft ons ook gereedschap in handen om hierop enige invloed uit te oefenen, waarmee wij niet willen zeggen dat dit gemakkelijk is. Een handzaam model in dit verband is het 4G-model, afkomstig uit de rationeel-emotieve therapie.¹⁰ Het 4G-model is als volgt opgebouwd: een gebeurtenis... activeert een gedachte, die bepaalde gevoelens oproept en gedrag genereert. De gedachte die naar aanleiding van de gebeurtenis postvat, kan doorslaggevend zijn voor de vraag of de gebeurtenis als

Agnes zit midden een ingewikkelde, nare echtscheiding. Als zij een winkel binnenstapt, ziet zij haar vriendin Anouk. Op het moment dat Anouk haar ziet, duikt ze weg en verdwijnt ze uit het zicht. Het kost Agnes even om zich te realiseren wat er gebeurt. Vervolgens denkt ze: ‘Anouk wil mij niet meer kennen. Kennelijk ben ik niet langer de moeite waard. (De gebeurtenis vertaalt zich in een verlies.) Totaal verslagen en zonder boodschappen keert Agnes huiswaarts. Zij is ontzettend verdrietig. Dit kan er ook nog wel bij.

Als Agnes anders in elkaar steekt, is het goed denkbaar dat er een andere gedachte bij haar opborrelt als zij Anouk ziet wegduiken. Zij denkt: ‘Wat denkt die Anouk wel niet, wat een rotmeid. Het moet niet gekker worden. Ik zal haar eens flink de waarheid zeggen.’ Ze loopt in de richting waar zij Anouk zag en ziet haar haastig wegllopen. Ze roept Anouk achterna: ‘Van je vrienden moet je het hebben. Jij wordt hartelijk bedankt.’ (De gebeurtenis vertaalt zich in een conflict.) Anouk rent de winkel uit.

Stel dat we hier het 4G-model op zouden loslaten en de bovenstaande gedachten van Agnes vervangen door de gedachte dat Anouk zich even geen raad weet met de situatie, dan gebeurt het volgende. Agnes ziet Anouk en ziet dat ze schrikt en wegduikt. Agnes denkt: ‘Anouk weet absoluut niet wat ze tegen mij moet zeggen. Ze heeft misschien niet de juiste woorden paraat en ze wil juist in deze situatie het goede zeggen, daarom ontloopt ze mij. Ik bel haar straks wel even en zeg haar dan dat ze zich niet verlegen tegenover mij hoeft te voelen. Zelfs als ze iets onhandigs zegt, blijft ze toch mijn vriendin.’

conflict, verlies of als ‘geen probleem’ wordt opgevat. Mocht de gedachte naar het negatieve neigen, dan is de vraag of de vervanging van deze gedachte door een andere een nieuwe kijk op de zaak kan geven, met alle emotionele en gedragsmatige gevolgen van dien.

Inzicht voor mediators

Het kan mediators helpen om zich bewust te zijn van het feit dat in menig conflict verliesaspecten schuilgaan. Deze verliesaspecten kunnen helpen om de sfeer ‘te verzachten’. Verliezen raken aan de naar binnen gerichte emoties en deze zijn doorgaans hard nodig in een conflict. Naar binnen gerichte emoties verschuiven de aandacht van de ander (de schuldige aan het conflict) naar jezelf (het eigen aandeel). Mediators kunnen de partijen vragen naar het verlies dat mogelijk bedekt wordt door het conflict. Een heel praktisch ingang biedt de vraag ‘En wat verlies je als dit conflict niet wordt opgelost?’ Immers, in een familieconflict kunnen familiebanden verloren gaan, in een burencflict wordt het leven naast elkaar er niet leuker op en in een arbeidsconflict verslechtert de werksfeer als het conflict niet wordt opgelost.

Tot slot

Een integrale aanpak van verliezen en conflicten vraagt om nader onderzoek en verdere uitdieping. Het is onze overtuiging, vanuit de praktijk van alledag, dat zowel de integratie van verliezen als ook de oplossing van conflicten erbij gebaat is dat de andere kant van de medaille meegenomen wordt. Aandacht voor de conflictkanten van het verlies leidt ertoe dat het conflict noch wordt ondergesneeuwd, waardoor het kan blijven smeulen, noch de kans krijgt het verlies te overschaduwen. Omgekeerd betekent oog voor de verlieskanten van het conflict dat ‘de onderliggende laag’ van het conflict de belangstelling krijgt die het verdient. Door conflicten en verliezen meer in hun totaliteit te zien is het waarschijnlijk dat verliesintegratie sneller tot stand kan komen en conflictbeslechting resulteert in een werkelijke vergroting van de koek.

Noten

- 1 Marion Uitslag & Tineke Rodenburg, *Rouwconflict. Regie op het hart*, Utrecht: Stili Novi 2013. Zie www.rouwconflict.nl.
- 2 Om het begrip verlies wat meer handen en voeten te geven enkele cijfers van het CBS: in 2011 zijn 135.741 mensen overleden; 32.510 huwelijken zijn ontbonden waarbij circa 70.000 kinderen waren betrokken; bij 44.038 mensen is kanker geconstateerd en bij 38.132 mensen hart- en vaatziekten. In 2013 verloren in de maanden februari, maart en april elke maand 19.000 mensen hun baan.
- 3 Herman de Mönink, *Verlieskunde, handreiking voor de beroepspraktijk*, Maarssen: Elsevier 2008.
- 4 Margaret Stroebe & Henk Schut, ‘The Dual Process Model of Coping with Bereavement: A Decade On’, *Omega: Journal of Death and Dying* 2010, nr. 4, p. 273-289.
- 5 John Bowlby, *A Secure Base. Parent-Child Attachment and Healthy Human Development*, London: Routledge 1998.
- 6 H. Stefan Bacha, ‘Freeze, flight, fight, fright, faint: adaptationist perspectives on the acute stress response spectrum’, *CNS Spectrums* 2010, nr. 9, p. 679-685.

- 7 Niet elk conflict overdekt een verlies. Dit betreft vooral sociaal-psychologische conflicten en geldt in mindere mate voor zakelijke conflicten.
- 8 Mark Nelissen, *De brein machine. De biologische wortels van emoties en gevoelens: een darwinistische kijk*, Tiel: Lannoo 2008.
- 9 Uitslag & Rodenburg 2013.
- 10 Albert Ellis & Alan Baldon, *RET, een andere kijk op problemen*, Zaltbommel: Uitgeverij Thema 2004.



Over de auteurs

Marion Uitslag is mede-directeur van HU Mediation (het centrum voor mediation van de Hogeschool Utrecht) en verzorgt trainingen op het terrein van mediation en communicatie. Zij is opgeleid als jurist, maatschappelijk werker, cultureel werker, supervisor en coach. Zij is NMI registermediator, verbonden aan de Rechtbank Utrecht.



Tineke Rodenburg was van 1992 tot 2012 docent aan de Hogeschool Utrecht. Zij is de grondlegger van Verlieskunde binnen de HU. Van 2009 tot 2012 was zij hoofd van de post-hbo-opleiding rouw-verliesbegeleiding van het Landelijk Steunpunt Rouw in samenwerking met de Hogeschool Utrecht. Ze werkt vanuit haar eigen praktijk voor verliesverwerking en als gastdocent bij de Hogeschool Utrecht.