

NLP en Conclictoplossen

Wat is een Conflict?

Iedereen leeft in dezelfde wereld, dus waarom zouden we ruziemaken over hoe die wereld in elkaar zit?

Het antwoord is: omdat we allemaal een eigen model van de wereld maken. Twee mensen kijken naar dezelfde gebeurtenis en horen dezelfde woorden, maar geven er een heel andere betekenis aan.

Uit deze modellen ontstaat een de rijke diversiteit aan meningen, overtuigingen, religies, belangen en motieven.

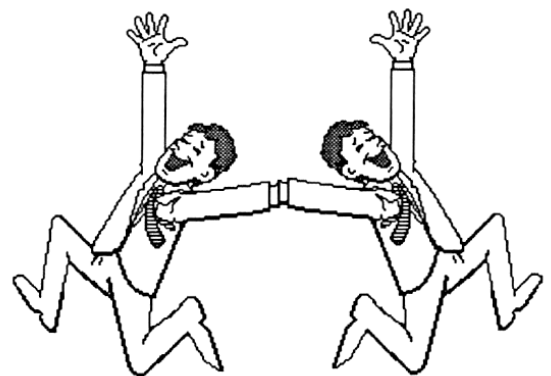
In tegenstelling tot wat een algemeen vooroordeel is, conflict is niet slecht. Het is eigenlijk een heel gezonde uiting van de uniekheid van elke individu's vrije wil en de grenzen hieraan.

Bovendien helpen conflicten ons om te leren en te groeien.

Bedenk dat in tegenstelling tot wat vaak gedacht wordt, geluk is niet de afwezigheid van conflicten.

Geluk is de vaardigheid om zodanig met een conflict om te gaan dat voor alle partijen een zinvolle oplossing gevonden wordt, waar iedereen zich bij betrokken voelt en voldoende draagvlak gecreëerd wordt.

Conflict preventieve kan door heldere, functionele communicatie, waarbij rapport en het NLP-model een essentiële rol spleen.



Conflicten zijn zo oud als de wereld. Strijd is een natuurlijk aspect van menselijke keuzevraagstukken en relaties. Conflicten kunnen destructief werken. Maar als je het mentale systeem dat achter een conflict schuilgaat zichtbaar maakt, kun je conflicten juist positief laten werken. Daarin vind je de aanknopingspunten om het conflict te hanteren of het zelfs te transformeren in een krachtige synthese. Uiteindelijk blijken conflicten juist het voorportaal te zijn van nieuwe mogelijkheden, persoonlijke groei en het leveren van topprestaties.

Oefening:

Neem een conflict(je) uit je leven waarbij jezelf en tenminste nog één ander persoon betrokken was. Beschrijf het wereldmodel en de overtuigingen en waarden van de ander in de linker kolom en die van jezelf in de rechterkolom. Begin van onder naar boven.

Stap 1

Neurologische niveau	Wereldmodel van A	Wereldmodel van B
Missie		
Identiteit		
Waarden/overtuigingen		
Vaardigheden		
Gedrag		
Omgeving		

Stap 2

Ga met één van de onderstaande vooronderstellingen na wat je kunt veranderen aan het wereldbeeld dat jij beschrijft van de ander en van jezelf, zodat je een ander perspectief krijgt op het conflict.

De meeste toepasselijke vooronderstellingen:

1. *Respect voor andermans model van de wereld!*
2. *De woorden die wij gebruiken zijn NIET de gebeurtenis of de zaak die zij weergeven (De kaart is niet het gebied).*
3. *Gedrag is aanpasbaar en het huidige gedrag is de beste keus die er is ""*
4. *Ga er van uit dat alle gedrag een positieve bedoeling heeft.*
5. *Iemand's gedrag staat niet voor de persoon die hij is (accepteer de persoon, verander het gedrag).*
6. *Weerstand bij iemand waarmee je communiceert is een teken van gebrek aan "rapport" .*
7. *Het is zoals het is, accepteer dat de situatie is zoals hij is.*

Conflictstijlen

Een conflict bestaat vaak uit verschillende fasen. Het begint meestal bij een kleine irritatie of bij een meningsverschil, maar als er niets aan gedaan wordt, kan het groeien. Het komt al snel voor dat we emotioneel betrokken raken en geen uitweg meer zien uit het conflict. Het is belangrijk om te voorkomen dat er een negatieve spiraal ontstaat, waarbij het conflict iedere keer verergerd. Hiervoor is het goed om na te denken over verschillende manieren om een conflict aan te pakken.

Niemand van ons houdt van conflicten. Iedereen probeert conflicten te vermijden of op te lossen. Maar een ieder van ons doet het op een andere manier. De manier waarop velen van ons met een conflict omgaan heeft helaas niet zoveel te maken met wat het meest wenselijk is in de situatie. Het is belangrijk dat u weet hoe u meestal in een conflict handelt, dan kunt u zich ook afvragen of uw stijl van handelen bijdraagt aan een goede oplossing.

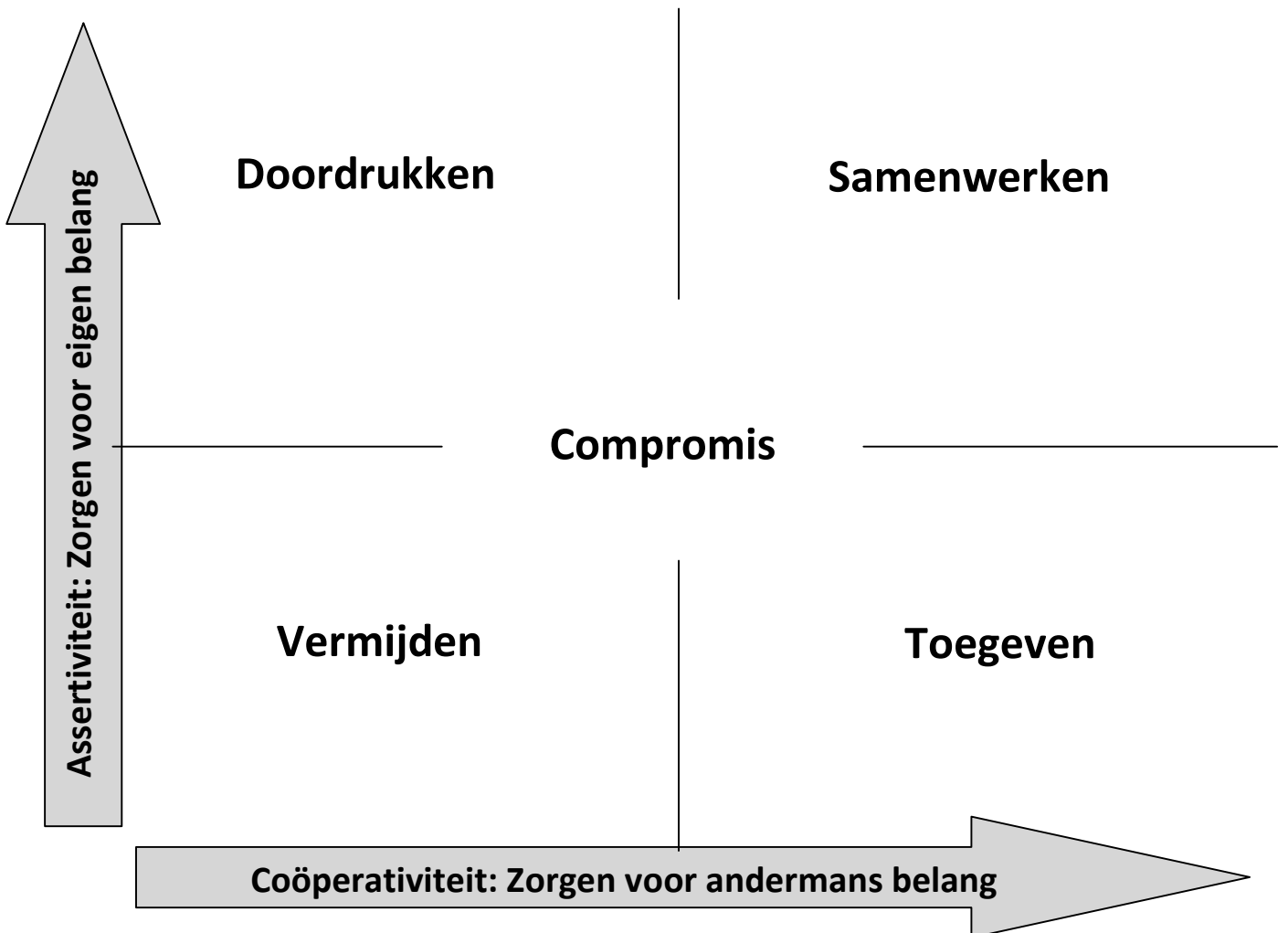
In grote lijnen worden de verschillende stijlen van omgaan met conflicten in vijf categorieën verdeeld. Het is belangrijk om te onthouden dat geen stijl per definitie positief of negatief is. De vraag is telkens: 'welke stijl dient de situatie het meest?'. Daarom willen we de voor- en nadelen van elke stijl bespreken.

In ieder conflict kiezen we (soms onbewust) tussen eigen belangen of principes en die van de ander. Het is belangrijk dat we ons hier bewust van worden. Zie het schema hieronder.

Het verschil tussen deze stijlen ligt in de manier waarop omgegaan wordt met de twee elementen van het conflict: de inhoud of kwestie waarover het conflict ontstaan is (zorg voor eigen belang) en de relatie met de ander (zorg voor andermans belang).

U kunt een test doen om uw score te onderzoeken.....

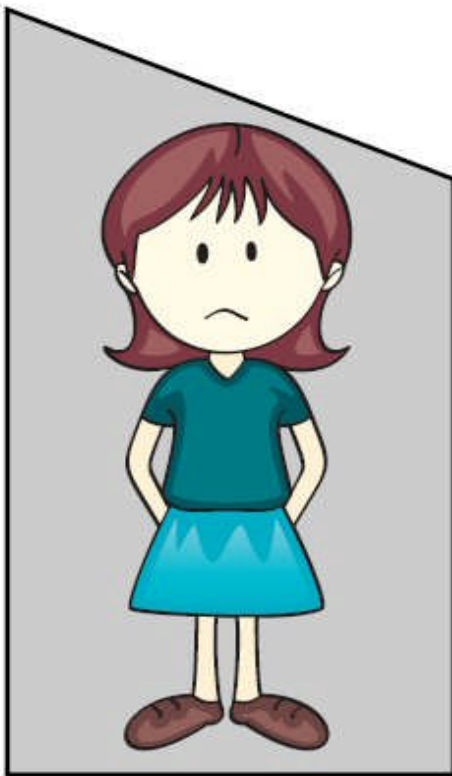
Belangrijk om aan te geven, dat er niet één goede stijl is. Alle stijlen zijn goed. Het is alleen afhankelijk van de situatie waarin U zit. Problematisch wordt het, als U niet kunt variëren in stijlen en dat U de neiging hebt altijd dezelfde stijl toe te passen. Ook belangrijk is het om te beseffen dat er altijd meer oplossingen zijn dan problemen en dat er dus ook meer opties zijn om met de belangen van beide partijen rekening te houden. Heel vaak komen er oplossingen in zicht die geen compromis zijn maar het volle pond geven aan de belangen van beide partijen, bijv. door niet tegelijkertijd iets te doen.



- **Toegeven:** hier kiest u voor als u de relatie belangrijker vindt dan de kwestie. Als u zich aanpast, zet u de eigen principes opzij. Aanpassen is een verstandige strategie wanneer u beseft dat u ongelijk hebt of bij iemand die u nog niet zo goed kent. Voordeel: u bouwt er sociaal krediet mee op en bewaart er de vrede mee. Nadeel: soms is het aanpassen van je standpunt of positie minder wenselijk: u aanvaardt dan iets waar u eigenlijk niet achterstaat. Mensen die subassertief zijn, kiezen vaak voor de aanpassing als strategie.
- **Forceren/Doordrukken:** wanneer u de kwestie belangrijker vindt dan de relatie kiest u voor deze strategie. U zet hiermee uw belangen voorop. U kunt hiervoor kiezen in noodsituaties of om op te komen voor uw rechten, bij onderwerpen die van groot belang zijn (alleen als u zeker weet dat u gelijk hebt) en om uzelf te beschermen tegen misbruik. Voordeel: u hebt grote kans gelijk te krijgen, u houdt volledig vast aan uw eigen principes. Nadeel: vechten is geen handige strategie als je later nog wilt samenwerken. Bovendien kunt u het alleen doen wanneer u degene bent met de meeste machtsmiddelen tot uw beschikking.
- **Vermijden:** u kiest ervoor om een conflict te vermijden, wanneer u zowel de kwestie als de relatie niet belangrijk vindt. U reageert niet en gaat de ander uit de weg. Voordeel: u steekt er geen energie in. Nadeel: vermijden is geen verstandige strategie wanneer u privé of zakelijk ook na het conflict met de ander te maken hebt. Het conflict blijft gewoon liggen en kan op ieder willekeurig moment weer opspelen.
- **Probleem oplossen/Samenwerken:** wanneer u zowel de kwestie als de relatie belangrijk vindt zoekt u door samenwerking een oplossing die beide partijen dient. Beide partijen laten de eigen belangen los en gaan op zoek naar het gezamenlijk belang. Door goed naar elkaar te luisteren, elkaars opvattingen, en de onderliggende belangen te onderzoeken gaat u samen op zoek naar een oplossing. Samenwerken is een goede strategie als je leren tot doel hebt of een band wilt kweken. Het kan alleen als ook de ander er voor open staat: is de andere partij bezig met vechten, vermijden of aanpassen, dan zal deze strategie niet werken. Voordeel: het scheidt een band en kan erg leerzaam zijn. Nadeel: het kost veel tijd.
- **Compromis zoeken:** met deze strategie richt u zich zowel op de inhoud van het conflict als op de relatie. Onderhandelen betekent het verschil samen delen. Beide partijen doen concessies om tot een geschikte, wederzijds acceptabele oplossing te komen. Het verschil met samenwerken is dus dat je wel vasthoudt aan je eigen principes en doelstellingen, maar van daar uit wel stappen naar elkaar toe zet. Onderhandelen is een goede strategie wanneer beide partijen even machtig zijn en de doelstellingen elkaar uitsluiten. Ook bij complexe problemen of bij tijdsdruk, kan onderhandeling een oplossing bieden. Op onderhandelen valt u bovendien terug als samenwerken of vechten gefaald heeft. Voordeel: het is sneller dan samenwerken. Nadeel: u komt niet altijd tot een optimale oplossing, het is een compromis.

NLP-Technieken om met conflicten beter om te gaan

1. De kaart is niet het gebied.
2. Respect voor andermans wereldmodel
3. Onderscheid maken tussen gedrag en persoon
4. Ik-boodschappen.
5. Kies voor geluk in plaats van voor je gelijk willen halen
6. Rapport maken
7. De drie waarnemingsposities
8. Pacing en Leading
9. Upchunken naar een gemeenschappelijke waarde of missie
10. Erkennen van de behoefte van de ander (en die van jezelf')
11. Uit de box komen zie illustratie
12. Herkaderen
13. Doodlopend straatje
14. De stappen van de giraf, geweldloze communicatie



Herkaderen (oa 3e positie)
 Focussen op respect.
 Positieve intentie.
 Metamodelvragen stellen
 Ankeren van het uit je emoties komen.
 Versterkende overtuigingen opbouwen.
 Aan de kant van de oorzaak gaan staan.
 Tijd (nachtje over slapen),
 Praten, Therapie, Ontladen
 Bidden, Praten, Dissocieren



Situatie A:

Je zit helemaal in de 1e positie in je angst in je woede of verdriet. Op identiteitsniveau:
 Je bent bang, verdrietig, woedend.
 Je ziet niets anders dan je emotie.
 Je ziet, hoort, voelt niets anders

Situatie B:

Je kunt naar de 2e en 3e positie switchen.
 Je ziet boven je angst je woede of verdriet uit.
 Op gedragsniveau: je hebt die angst, verdriet, boosheid wel, je bent het niet. Je bent gedissocieerd.
 Je ziet meer dan je emotie.
 Je ziet, hoort, voelt ook andere dingen

Hoe kom je uit de box?

Bij conflicten is het uiterst belangrijk om eerst uit de box te komen, voordat je maar kunt denken over goede oplossingen.

Dus vaak is het bij vermijden, toegeven en doordrukken dat je 'in de box' zit, pas als je 'uit de box' bent komen compromissen en samenwerken in zicht.

In de derde waarnemingspositie gaan is hierbij een goede techniek.

Oefening 'doodlopend straatje' (2-tallen)

(voorbeeld van bedoelingsherkadering)

Heel goed te gebruiken in situaties waarbij iemand bv. iets tegen je zegt of op een bepaalde manier op je reageert waar je niets mee kunt, of wat absoluut niet reëel is.

Vaak een persoonlijk getinte opmerking.

(Net alsof je in een doodlopend straatje bent en je kunt er niet uit.)

A: *"Ik vind dat jij maar bent/doet "* (veroordelende negatieve kwalificatie)

B: *"Maar ik vind dat jij juist Bent/doet"* (aanvallende negatieve kwalificatie)

Dit kun je nog met enkele interacties uitbreiden. Dit is het doodlopende straatje.

Hoe kom je uit een doodlopend straatje?

Bijv. 180° omdraaien en er uit lopen. Dus een heel nieuw perspectief nemen.

Of: achteruitlopen, de steeg uit. Dus het tegengestelde doen dat je zojuist deed.

B: *"Dus als ik je goed begrijp zeg je/vind je "* (zelfde woorden gebruiken)

A: *"Ja"*

Dit is de bevestiging van wat gezegd is. En nu naar de positieve intentie van de ander vragen.

B: *"Ik weet dat je hier een positieve bedoeling mee hebt, en ik begrijp de bedoeling niet helemaal/ deze bedoeling is me nog niet helemaal helder.*

Zou je me er iets „- meer over kunnen vertellen?"

A: vertelt iets meer hierover ...

B: *"Dus als ik je goed begrijp is voor jou heel belangrijk?"*

A: *"Ja"*

A voelt zich gehoord en erkend.

B zoekt naar een oplossing die binnen zijn invloedssfeer ligt.

B: *"Als ik jou nu zou kunnen geven/zou kunnen doen, zou jij dan bereid zijn om te geven/te doen/te verzorgen?"*

A doet hetzelfde met B

(Dit is de basisstructuur)

De basis van herkaderen is:

Het scheiden van de BEDOELING en het GEDRAG.



Geweldloze communicatie

 <p>1. Waarnemen</p> <p>zonder oordeel of interpretatie</p> <p>“Ik zie..... “ “Ik hoor..... “</p>	 <p>1. Waarnemen met eigen oordelen</p> <p>je eigen oordeel opplakken “Jij doet het ook nooit goed!”</p>
 <p>2. Voelen</p> <p>Herken jouw gevoelens Erken jouw gevoelens “Ik voel me daarbij.....”</p>	 <p>2. Gevoelens vermengen met denken</p> <p>Gedachten lezen: “Ik zie/voel dat jij er geen zin in hebt.”</p>
 <p>3. Behoeftes erkennen</p> <p>Verbind je gevoel met je behoefte. “Ik voel me....., omdat ik behoefte heb aan.....”</p>	 <p>3. De ander verantwoordelijk maken voor mijn behoeftes</p> <p>“Ik wil dat jij mij niet boos maakt.”</p>
 <p>4. Opties</p> <p>Welke verschillende mogelijkheden heb je om aan jouw behoeftes te voldoen?</p>	 <p>4. Er is maar één optie</p> <p>“Alleen jij kunt, ik kan niets.”</p>
 <p>5. Verzoek doen of actie ondernemen</p> <p>Zou je willen doen? Ik ga doen.</p>	 <p>5. Verzoek mengen met een eis</p> <p>“Ik wil dat je dat meteen doet.” “Jij moet dat meteen doen.”</p>

Lijst met gevoelens

Deze lijst kan je helpen om je gevoelens te benoemen. De lijst is een begin, je kunt je eigen gevoelens toevoegen. Ontleend aan een lijst in het boek *Geweldloze Communicatie* van Marshall Rosenberg, de Nieuwe Editie, 2007.

Eigen Gevoelens

Ik neem verantwoordelijkheid voor mijn eigen gevoelens

- | | | | |
|-------------------|------------------|------------------|----------------|
| 1. ademloos | 24. angstig | 47. bang | 70. bedroefd |
| 2. behaaglijk | 25. beverig | 48. bevreesd | 71. bevredigd |
| 3. bezield | 26. blij | 49. boos | 72. bruisend |
| 4. chagrijnig | 27. dankbaar | 50. dolblij | 73. doodsbang |
| 5. eenzaam | 28. energiek | 51. erkentelijk | 74. futloos |
| 6. geagiteerd | 29. gefrustreerd | 52. geïrriteerd | 75. gekwetst |
| 7. gelukkig | 30. gelukzalig | 53. geprikkeld | 76. geschokt |
| 8. geschrokken | 31. gespannen | 54. gevoelig | 77. jolig |
| 9. kalm | 32. levendig | 55. koel | 78. koud |
| 10. kwaad | 33. machteloos | 56. melancholiek | 79. miserabel |
| 11. moe | 34. moedeloos | 57. nieuwsgierig | 80. nerveus |
| 12. onbehaaglijk | 35. ongeduldig | 58. zenuwachtig | 81. ongelukkig |
| 13. ongemakkelijk | 36. onrustig | 59. onstuimig | 82. onthutst |
| 14. ontroerd | 37. ontspannen | 60. ontsteld | 83. ontzet |
| 15. onzeker | 38. opgetogen | 61. opgewekt | 84. overstuurd |
| 16. overweldigd | 39. perplex | 62. paniekerig | 85. slaperig |
| 17. smartelijk | 40. somber | 63. sprankelend | 86. stil |
| 18. teder | 41. tevreden | 64. treurig | 87. triest |
| 19. trots | 42. uitgelaten | 65. uitgeput | 88. verbaasd |
| 20. zachtmoedig | 43. zalig | 66. verdrietig | 89. verrukt |
| 21. vurig | 44. vervuld | 67. verward | 90. verwonderd |
| 22. voldaan | 45. vredig | 68. vreugdevol | 91. warm |
| 23. wanhopig | 46. weemoedig | 69. zelfvoldaan | 92. zacht |

Schijngevoelens

Ik heb het idee dat jij mij dit aandoet

- | | | |
|-------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1. aangetast | 22. hulpeloos | 43. niet gewenst |
| 2. aangevallen | 23. in het nauw gedreven | 44. verveeld |
| 3. afgescheiden | 24. in de steek gelaten | 45. niet gezien |
| 4. afgewezen | 25. ingelijfd | 46. verwachtingsvol |
| 5. bedreigd | 26. jaloers | 47. teleurgesteld |
| 6. bedrogen | 27. misbruikt | 48. vervreemd |
| 7. beschaamd | 28. mishandeld | 49. terneergeslagen |
| 8. betrokken | 29. vernederd | 50. verwaarloosd |
| 9. bezorgd | 30. opgelaten | 51. op mijn nummer gezet |
| 10. toegenegen | 31. onveilig | 52. niet serieus genomen |
| 11. gedeprimeerd | 32. verontwaardigd | 53. neerbuigend behandeld |
| 12. gehinderd | 33. verraden | 54. wantrouwig |
| 13. geïnspireerd | 34. netelig | 55. onder druk gezet |
| 14. geïntimideerd | 35. overheerst | 56. verdoofd |
| 15. gekweld | 36. niet gehoord | 57. onderbroken |
| 16. gekwetst | 37. overwerkt verslagen | 58. onderdrukt |
| 17. gemanipuleerd | 38. niet gesteund | 59. ongerust |

- | | | |
|--------------------|------------------------|-----------------------|
| 18. getergd | 39. sceptisch | 60. verkeerd begrepen |
| 19. getiranniseerd | 40. versterkt | 61. ontgoocheld |
| 20. gewantrouwd | 41. niet gewaardeerd | 62. verlangend |
| 21. haatdragend | 42. schuldig vertrouwd | 63. gebruikt |

Lijst met behoeftes:

Deze lijst kan je helpen je behoeftes te benoemen. Ook deze is weer een aanzet je kunt je eigen behoeftes toevoegen, of je eigen bewoordingen ervoor gebruiken.

Behoeftes

Ik heb op een diep niveau behoeftes en er zijn altijd meer opties om voor de vervulling ervan te zorgen.

Eigenheid	Fysiek	Spirituele verbondenheid
1. Authenticiteit	22. Aanraking	36. Beschouwing
2. Autonomie	23. Bescherming	37. Betekenis
3. Creativiteit	24. Beschutting	38. Eenheid
38. 4. Integriteit	25. Beweging	39. Harmonie
39. 5. Zelfexpressie	26. Licht	40. Heelheid
Emotioneel	27. Lucht	41. Helderheid
6. Acceptatie	28. Ruimte	42. Inspiratie
7. Bijdragen	29. Rust	43. Leren/groeien
8. Delen	30. Seksuele expressie	44. Ordening
9. Erkenning	31. Voedsel	45. Schoonheid
10. Geruststelling	32. Water	46. Vervulling
11. Mededogen	Spel	47. (Innerlijke) vrede
12. Nabijheid	33. Humor	Vieren
13. Ondersteuning	34. Plezier	48. Vieren van het leven
14. Respect	35. Spelen	Rouwen
15. Tederheid		
16. Veiligheid		
17. Verbinding		
18. Vertrouwen		
19. Warmte		
20. Zekerheid		
21. Zorg		

Welke van deze behoeftes heb je zelf?

WAARNEMING

10. De kinderen zeurden om een langere pauze.
8. De kinderen luisteren vaak niet als ik ze vraag stil te zijn.
6. Rick is agressief
2. Vanmorgen beet Nynke op haar nagels, terwijl ik een verhaal vertelde.
5. Wouter werkt te hard.

Waarneming: 2, 3, 7, 9 Interpretatie: 1, 4, 5, 6, 8, 10

GEVOELENS

1. Het voelt alsof de ouders van Marit mij niet serieus nemen.
6. Ik voel me verkeerd begrepen.
8. Ik voel me goed over wat jij voor me gedaan hebt.
7. Als ik niet voor die bijeenkomst wordt uitgenodigd, voel ik me verwaarloosd.
5. Ik ben bang, als de kinderen gaan vechten.

Gevoelens: 3, 5, 8, 9. Denk gevoelens: 1, 2, 4, 7, 9.

INTERPRETATIE

3. Linda vroeg mij de som nog eens uit te leggen.
7. Patricia was deze week iedere dag als eerste op school.
1. Gisteren deed Jan onredelijk tegen mij.
9. Luuk vertelde me dat Robert hem expres geslagen had.
4. Rene is een goede leerling.

DENK GEVOELENS

9. Ik ben blij dat de nieuwbouw door gaat.
3. Hugo gaat naar een andere school. Ik ben daar verdrietig om.
4. Ik heb het helemaal gehad met jou. Ik ben het zo zat.
10. Ik voel me waardeloos, doordat jullie me buiten spel zetten.
1. Ik voel dat Sandra me voor de gek houdt.

CONCREET VERZOEK

4. Ik wil dat je begrijpt wat ik tegen je zeg....

5. Ik wil dat je me met rust laat....

1. Willen jullie ophouden met kletsen ?

6. Wil je eerlijk tegen me zijn?

8. Ik zou graag minder tijd besteden aan vergaderen...

EIS of ONDUIDELIJK VERZOEK

10. Wil jij deze potloden naar juffrouw van Marten brengen?..

7. Willen jullie stoppen met schrijven om 5 over 3?

3. Ik zou graag willen dat je meer zelfvertrouwen had

2. Wil je me een ding vertellen dat ik heb gedaan waar je boos over bent?

9. Zullen we afspreken elkaar te respecteren?

Concreet verzoek: 2,7, 10. Eis of Onduidelijke verzoek: 1,3, 4,5,6,8,9.

Echte, Essentiële Menselijke Behoeftes

1. Wil je gezien worden als mooi, heel, precies zoals je bent?
3. Wil je kunnen zeggen wat je in je hart voelt?
5. Je wil graag zelf kiezen wat je wilt doen?
7. Je wilt graag ook een bijdrage in wat we gaan doen?
9. Wil je graag weten dat het veilig is voor je?
11. Wil je graag met iedereen samenwerken als een team?
13. Wil je graag dat mensen voor elkaar zorgen?
15. Je wilt graag dat iedereen gezien en gehoord wordt?
17. Wil je dat we samen delen?
19. Wil je graag in staat zijn om veranderingen te maken?

Verzoeken, Eisen, Schijn-behoeftes, (ik heb de 'behoefte' dat jij dit doet).

2. Wil je dat ik je mooi vind?
4. Wil je alles kunnen zeggen wat je op je hart hebt?
6. Je wilt graag kiezen wat ik voor je moet doen?
8. Je wilt graag bepalen wat we gaan doen?
10. Wil je graag weten dat we het veilig voor je maken?
12. Wil je dat iedereen met jou samenwerkt als een team?
14. Wil je graag dat de mensen voor jou zorgen?
16. Je wilt graag dat iedereen jou ziet en hoort?
18. Wil je dat ik met jou samen deel?
20. Wil je graag veranderingen invoeren?