

# Conflict? Hoezo Conflict!

## *Quality of Attention*



Modelleringverslag Masters Practioners NLP Opleiding IEP

Hein Berendsen  
December 2007

## **Inhoudsopgave**

Inhoudsopgave .....	2
1. Waaron heb ik dit gemodelleerd? .....	3
2. Wat is het doel van mijn techniek? .....	4
3. Hoe weet je dat de gebruiker van deze techniek het doel bereikt heeft? .....	4
4. Overzicht van de techniek.....	4
5. Belangrijke overtuigingen en criteria .....	4
6. Belangrijke metaprogramma's .....	5
7. Invulling van de stappen .....	5
Stap 1: Je bereid je voor op het contact met het kind .....	5
Stap 2: Je stelt jezelf open, je hebt geen eigen agenda .....	6
Stap 3: Je wordt als het ware ook kind.....	7
Stap 4: Je gaat van volgen naar leiden.....	7
Stap 5: Afspraken maken en houden.....	7
8. Commentaar.....	8
9. Wat zijn de belangrijkste stappen? .....	8
10. Wat is de relatie tussen de stappen.....	8
11. De hindernissen die ik verwacht bij de doelgroep en hoe wil ik daar mee omgaan? .....	8
12. Slotwoord.....	9

## 1. Waarom heb ik dit gemodelleerd?

Rapport maken is voor mij één van de meest essentiële uitgangspunten van menselijk contact. Niet alleen tijdens NLP werk maar zeer zeker ook in het dagelijks leven, zowel zakelijk als privé. Als twee mensen rapport met elkaar hebben, dan wordt hun relatie gekenmerkt door:

1. Vertrouwen
2. Gevoelsmatige betrokkenheid
3. Bereidheid om elkaar te volgen
4. Respect voor elkaars wereldmodel
5. Sterk op elkaar gerichte aandacht

Rapport maken en hebben is 1. Rapport houden is nog wat anders. In mijn modelleeropdracht wil ik dit verder specificeren naar rapport met kinderen. En wel in potentiële conflictsituaties. De mate van conflict is overigens zeer relatief. Het gaat om 'gewone' situaties in het gezinsleven.

Voorbeelden hiervan zijn:

- aan tafel komen
- naar bed gaan
- stoppen met televisie kijken
- 'rommel' opruimen
- tanden poetsen voor het naar bed gaan
- etc.

Eén van de redenen om dit te modelleren heeft te maken met het feit dat het zo'n alledaagse zaken zijn, waarin 'bijna' iedereen zich herkent.

Over het algemeen is rapport maken voor mij geen enkel probleem. Maar in sommige situaties met kinderen, zowel met mijn eigen kinderen als met andere kinderen dreig ik het rapport te verliezen in potentiële conflictsituaties. Het is niet zo dat ik conflictsituaties uit de weg ga of wil vermijden, maar door onderstaande techniek toe te passen verandert een (potentiële) conflictsituatie in een 'normale' situatie van geven en nemen.

Ik zou dus graag willen leren hoe ik rapport houd met kinderen in deze situaties. Sterker nog, ik ben er van overtuigd, mede door het leren van mijn expert en het uitwerken hiervan in dit modelleringverslag, dat als je in staat bent rapport te houden met het kind, de potentiële conflictsituatie bijna nooit meer ontstaat of aanwezig is.

Het vinden van een expert voor dit onderwerp was voor mij geen enkel probleem en direct duidelijk. Mijn partner is hier een echte expert in. Naast dat zij de moeder van mijn kinderen is, is zij in haar professionele loopbaan ergotherapeut op een kinderafdeling van een revalidatiecentrum. Zij werkt dagelijks met kinderen.

Als ik met behulp van de structuur van de subjectieve ervaring na ga hoe ik zelf in een potentiële conflictsituatie met kinderen omga, vallen enkele zaken mijn direct op. Vooraf wil ik aangeven dat deze situaties zich niet vaak voordoen, over het algemeen heb ik hier geen enkel probleem mee. Echter in sommige situaties zou ik willen dat ik het anders deed, vandaar deze modellering. Ik neem hierin het voorbeeld van mijn eigen kinderen. In een potentiële conflictsituatie is mijn extern gedrag als volgt. Ik ben kortaf in mijn woorden, luister nauwelijks naar wat ze zeggen, mijn voorhoofd is gefronst. Mijn interne toestand is als volgt: Mijn ademhaling zit hoog en is snel van tempo. Een ongedurig gevoel maakt zich van mij meester. Ik ben gejaagd, heb geen geduld. Eén van mijn overtuigingen is dat ik zo snel mogelijk een einde aan deze situatie wil maken en dat er belangrijker zaken te doen zijn. De consequentie hiervan is dat ik niet aan het genieten

ben, ik geen ruimte en rust voel en hierdoor het gevoel heb dat ik de situatie niet in de hand heb.

## **2. Wat is het doel van mijn techniek?**

Het doel van deze techniek is te leren om potentiële conflictsituaties met kinderen om te buigen naar 'normale' situaties waarin rapport met het kind behouden blijft en er een prettige en gelijkwaardige communicatie mogelijk is. Er ontstaat hierdoor ruimte voor een contact dat voldoet een optimaal gevoel van 'echt' samenzijn en echt contact. Dit beschouw ik gemakshalve als 'normaal'.

## **3. Hoe weet je dat de gebruiker van deze techniek het doel bereikt heeft?**

Als ik mezelf als eerste gebruiker zie dan weet ik dat ik mijn doel bereikt heb als:

1. ik met een goed gevoel en met vertrouwen (ontspannen, rustige ademhaling, benieuwd naar de dingen die komen gaan, enthousiast) de kamer binnen stap en het contact met de kinderen zoek;
2. ik tijdens het contact met de kinderen plezier beleef en zie dat zij dat ook hebben;
3. ik met mijn aandacht volledig bij de kinderen kan blijven;
4. mijn gezicht open is en ik reageer op de verhalen van de kinderen;
5. ik alle tijd neem om met ze in contact te komen en te blijven;
6. ik mijn uiteindelijk doel bereik zonder dat er een conflict ontstaan is;

Als ik de techniek aan een ander kan overbrengen en hij/zij het volgende ervaart, weet ik dat de techniek werkt en de gebruiker zijn/haar doel bereikt heeft:

de potentiële conflictsituatie ontstaat niet en het rapport met het kind blijft behouden;  
er is een ontspannen 'gezellige' sfeer;  
zowel de kinderen als de ouder beleven deze situatie als plezierig en draagt bij een de goede relatie tussen ouder en kind;  
het resultaat bereikt is;

## **4. Overzicht van de techniek**

1. Je bereid je voor het contact met het kind
2. Je stelt jezelf open, je hebt geen eigen agenda
3. Je wordt als het ware ook kind
4. Je gaat van volgen naar leiden
5. Afspraken maken en houden

## **5. Belangrijke overtuigingen en criteria**

Mijn expert gaat uit van de volgende overtuigingen:

Als ik me richt op de ander, ontstaat er geen conflict;  
Ik sta in dienst van het kind, ik ben er helemaal voor het kind;  
Ik geloof dat het kind vindt dat het iets te zeggen heeft. Dat het iets kwijt wil en dat neem ik serieus;  
Ik ben gelijkwaardig aan mijn kinderen;  
Ik kan luisteren;

De criteria, die in deze situatie belangrijk zijn, zijn:

Positieve waardering voor andermans gedrag

Begrip voor het gedrag van het kind  
Rust en tijd zijn wezenlijk  
Het observeren van het kind

Bovenstaande criteria leiden tot de hogere waarde, namelijk "Goede interactie" met het kind.

## 6. Belangrijke metaprogramma's

Deze paragraaf volgt naar aanleiding van het metaprofielinterview dat ik bij mijn expert heb afgenomen. Daarnaast heeft zij de computerversie van de MPA<sup>®</sup> gedaan. De uitkomsten hiervan zijn in dit verslag opgenomen.

*"Het profiel van mijn expert valt op doordat er slechts één hoge score te zien is, namelijk: 'Matching' (voldoet wel). Verder is het een uitzonderlijk evenwichtig profiel waarin twaalf van de dertien scores min of meer met elkaar in balans zijn. Dit betekent ondermeer, dat zij waarschijnlijk in veel verschillende situaties goed kan functioneren en met verschillende mensen met uiteenlopende denkstijlen goed kan opschieten. Zij kan zich waarschijnlijk goed aanpassen aan verschillende omstandigheden en culturen. Daar staat tegenover dat zij geen uitgesproken denkstijl heeft en dat haar gedrag daardoor voor anderen waarschijnlijk niet gemakkelijk voorspelbaar zal zijn. Dit vermogen om zich aan te passen en verschillende denkstijlen en culturen te begrijpen wordt nog versterkt doordat zij haar aandacht meer richt op wat er goed is, wat klopt en wat deugt, dan op wat er niet klopt en wat niet deugt (zie haar score op 'matching')."*

Bovenstaande is interessant te noemen en bevestigt hetgeen in het interview naar boven kwam. Mijn expert lijkt overal op voorbereid te zijn, maar houdt hierin het heft in handen en gaat uit van haar eigen normen. Wat met name opvalt is dat zij leeft in het moment, zij heeft en neemt letterlijk en figuurlijk de tijd om er voor de kinderen te zijn.

De Metaprogramma's die met name relevant zijn, zijn:

- Re-actief -> Pro-actief
- Voldoet wel (sterk)
- Naartoe
- Controle binnen zelf
- Samen en in nabijheid
- Heden

Mijn expert kijkt in eerste instantie de situatie aan (reactief), beoordeelt het gedrag van het kind en reageert juist daarop. Zij laat het initiatief bij het kind. Zij neemt de tijd om de informatie in zich op te nemen en geeft daarmee de ruimte aan het kind.

## 7. Invulling van de stappen

N.B. In de beschreven stappen wordt veelal over hem gesproken, dit is uiteraard afhankelijk van het geslacht van het kind.

### **Stap 1: Je bereid je voor op het contact met het kind**

Ga met je aandacht naar binnen en focus op je ademhaling. Misschien helpt het om je ogen te sluiten. En merk maar hoe je je ademhaling iets kunt vertragen en dat je ademhaling daardoor steeds dieper in je buik zakt. Merk hoe je lichaam zich op deze manier steeds meer ontspant en hoe je gedachten als wolken uit je hoofd wegdrijven. Merk maar hoe goed je met je aandacht bij je lichaam kan blijven terwijl je je ogen opent. En terwijl je op deze manier goed contact met jezelf hebt, ontstaat er een vertrouwen dat je op eenzelfde wijze een goed contact met het kind zal hebben.

Je helemaal afgestemd zijn op jezelf en het kind, maakt dat je de situatie met al je zintuigen in je op kan nemen.

De stap begint net voor het moment dat je de interactie met het kind aangaat. Het is een fractie van de tijd waarin de expert zich 'voorbereidt'. Het is de 'state' waarin je verkeert, als de interactie plaats vindt. Voor de expert is dit een vanzelfsprekendheid. Als 'niet-expert' kan je even rustig de tijd nemen om in deze 'state' te komen.

*Zintuiglijk specifiek voorbeeld: Ik breng mijn aandacht naar binnen en focus op mijn ademhaling. Ik neem hiervoor zolang als nodig is. Ik breng mijn aandacht naar mijn voeten en voel hoe zij contact maken met de aarde. Ik voel de energie vanuit mijn voeten langzaam naar boven komen, alsof ik op twee schijnwerpers staan die het licht van onderen in mij schijnen. Ik voel dit licht, deze energie langzaam naar boven stromen. Via mijn voeten, mijn enkels, mijn knieën, mijn bovenbenen, via mijn bekken en heupen naar mijn centrum net onder mijn navel, ik leg mijn handen op mijn buik en zeg tegen mezelf: "Ik ben hier" en ik merk dat ik met mijn volledige aandacht 'hier ben'. Ik neem de tijd om dit echt goed te voelen. Dan laat ik de energie verder naar boven stromen tot in mijn hartstreek en ik merk dat ik hierdoor mijn hart voel kloppen. Ik neem tijd en zeg in mijzelf: "Ik ben open". Via mijn schouders, nek, gezicht breng ik de energie naar het centrum in mijn hoofd, net achter mijn ogen. Ik leg mijn handen op mijn voorhoofd en merk hoe ik dit centrum nu voel. Ik zeg in mijzelf: Ik ben alert, ik ben wakker. Ik verbind met de energie mijn hoofd, mijn hart en mijn buik met elkaar en merk hoe het is om in het hier en het nu te zijn.*

## **Stap 2: Je stelt jezelf open, je hebt geen eigen agenda**

Terwijl je nog steeds de rust en de leegte in jezelf ervaart, zeg je in jezelf, in gedachten tegen het kind: Ik zie je, je bent welkom, je bent waardevol. Je ziet, als het ware het kind en hoe hij erbij staat. Je hoort wat hij te zeggen heeft. Je ziet waar het kind mee bezig is, je luistert naar wat het kind je te zeggen heeft, en je weet, je hebt alle tijd. Je bent benieuwd naar wat het kind wil of verwacht, waarbij je ervan uitgaat dat alles mogelijk is. Je maakt contact met het kind door door je knieën te zakken en op gelijke hoogte oogcontact te maken. Als je zo contact hebt met het kind, neem je de situatie in je op en je bepaalt de mate van conflict die kan ontstaan.

De check die je hierbij uit kan voeren is jezelf observeren en bekijken waar je aandacht werkelijk is. Als blijkt dat je niet 'echt' met het kind bezig bent, heb je niet de volle aandacht bij de situatie. Dit merkt het kind (onbewust) direct. Deze stap sluit naadloos aan bij de vorige. Hetgeen in de vorige stap bereikt is, dient als uitgangspunt voor deze stap.

*Zintuiglijk specifiek voorbeeld: Als ik zo in mijn centrum ben en ik de tijd hiervoor heb genomen, open ik langzaam mijn ogen. Ik kijk door de wimpers van mijn ogen en ervaar hierdoor de ruimte perifeer. Ik reageer nergens op maar ben me wel zeer bewust van mijzelf en van de omgeving. Ik zie het kind en eventueel andere kinderen, ik zie de ruimte waarin we ons bevinden, ik voel de temperatuur en hoor alle geluiden. In dit contact met de omgeving blijf ik verbonden met mijn centrum. Ik teken de omgeving als een schets in mijn hoofd en neem de geluiden op (als op een geluidsband). Hierdoor kan ik in de interactie met het kind de omgeving direct inzetten. Ik breng mijn armen voor mijn lichaam en mijn handen met de palmen naar elkaar zodat ze elkaar net niet raken. Ik voel de energie tussen mijn handen. Als ik warmte voel, breng ik mijn handen langzaam uit elkaar en merk hoe ik mijn ruimte vergroot. Ik maak de ruimte zo groot dat ik hierin ook het kind op kan nemen. Ik breng mijn aandacht naar het kind en ik richt me volledig op het kind. Ik voel dat ik, omdat ik in het hier en nu ben, met alle aandacht bij de ander (in contact met mezelf) kan zijn. Ik ga zitten op dezelfde ooghoogte als het kind, ik ben dichtbij het kind, zodat we (het kind en ik) elkaars aanwezigheid voelen, elkaars stem horen en elkaar echt zien, ik ervaar de kwaliteit en niet de tijd. Ik hoor de*

*hoogte en intonatie van zijn stem, de hoogte en de snelheid van zijn ademhaling, de hartslag. Ik gebruik de schets van de omgeving en de geluidsband en voel of er een bijna conflictsituatie ontstaat. Ik check bij mezelf of ik een knoop in mijn buik voel. Al dit zo is, doe ik deze stap overnieuw.*

### **Stap 3: Je wordt als het ware ook kind**

Je stemt je af op het kind door je maximaal in hem te verplaatsen en jezelf, als ware jij het kind, af te vragen: Wat houdt mij nou bezig, wat wil ik, wat vind ik belangrijk. Ben benieuwd naar de antwoorden die bij je naar boven komen en kijk/hoor of voel zonder oordeel. Je komt tot de conclusie dat het kind iets ander wil dan jij en dat er een mogelijk conflict kan ontstaan.

*Zintuiglijk specifiek voorbeeld: Ik kijk en luister naar het kind en verplaats mij in de positie van het kind. Ik verplaats me in gedachten naar de plaats van het kind. Ik zeg hetzelfde, dit doe ik op dezelfde manier als het kind, ik herhaal de boodschap. Ik hoor wat het kind hoort, ik zie wat het kind ziet. Ik voel wat het kind voelt. Hierdoor weet ik wat zijn intentie/wens is. Ik maak mezelf een beeld van hetgeen er aan vooraf is gegaan. Ik voel zijn stemming, hierdoor voel ik ook of er een bijna conflictsituatie kan ontstaan, door te ervaren hoe het kind praat, hoe hij doet.*

### **Stap 4: Je gaat van volgen naar leiden**

Je vraagt het kind wat het wil, en geeft aan dat je goed geluisterd hebt, door zoveel mogelijk in de eigen woorden van het kind een samenvatting te geven van wat je hebt gehoord. Door te zeggen: "Als ik je goed begrijp dan wil jij ...." Nadat het kind dit bevestigd heeft, geef jij aan wat jij wil en waarom jij dat belangrijk vindt. Terwijl je dat doet, raak je het kind eventueel aan, houd je goed oogcontact en zie je welke reactie dat bij het kind oproept. Je bepaalt voor jezelf waar de onderhandelingsruimte zit en bespreekt dit met het kind. Mede op basis van alles wat je tot nu toe hebt gehoord, bepaal je de onderhandelingsruimte. Je biedt het kind een keuze binnen de ruimte die je daarvoor ziet en bent duidelijk over datgene waar niet over te onderhandelen valt.

De check of de overgang van volgen naar leiden plaatsvindt, merk je aan het kind. Als het kind niet volgt, doorloop je opnieuw deze stap.

*Zintuiglijk specifiek voorbeeld: Ik herhaal wat hij zegt, ik maak een beeld van hetgeen hij vertelt. In gedachten zet ik zijn argumenten naast hetgeen ik wil bereiken. Hierdoor begrijp je zijn gedrag. Ik ga naar hem toe en leg mijn hand op zijn schouder. Dan pak ik zijn handen vast en kijk hem recht aan. In het contact dat ik heb opgebouwd geef ik aan wat mijn boodschap is. Ik leg hem de keuzes voor en laat hem kiezen. Als hij niet akkoord is, laat ik hem de keuzes maken. Ik geef aan wat mijn criteria zijn en spreek met hem de keuze af en benadruk de consequentie van de keuze. Ik geef ook aan hoe stappen zijn vanaf nu tot het moment van de hetgeen ik wil bereiken.*

### **Stap 5: Afspraken maken en houden**

Je laat het kind aangeven welke keuze hij binnen de ruimte wil maken. Op basis van zijn keuze en je eigen criteria maak je nu een afspraak met het kind en licht je de consequenties hiervan toe. Je laat het kind in zijn eigen woorden herhalen wat jullie nu afgesproken hebben. Je stelt eventueel bij wat het kind zegt. Je bespreekt samen met het kind hoe hij zich aan deze afspraak kan houden. Indien gewenst, bijvoorbeeld bij een jonger kind, ondersteun je hem actief daarbij. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de situatie waarin je het kind steeds herinnert regelmatig op de klok te kijken als de afspraak is dat hij nog tien minuten TV mag kijken. Uiteraard houd

ook jij je aan de afspraak en geeft ook aan bij het kind dat hij je hieraan mag houden, net zoals je dat bij hem doet.

*Zintuiglijk specifiek voorbeeld: Stel het kind wil niet komen eten omdat hij naar de televisie wil kijken. Dan laat ik hem verwoorden wat hij aan het kijken is en wat het eerste logische moment is om de TV uit te zetten. Ik geef hem hierin de ruimte aan die de situatie toelaat. Ik maak hem bewust van zijn keuze en zeg dat hij mij hieraan mag houden en dat ik hem daar aan houdt (afspraak is afspraak).*

## **8. Commentaar**

Als ik bovenstaande techniek hanteer, merk ik direct resultaat. Ik ben in staat om met het potentiële conflict om te gaan op een manier die geen weerstand opwekt (zowel bij mij als bij het kind). In de beoordeling van een dergelijke situatie, constateer ik dat met name het tijdsaspect voor mij belangrijk is. Er zijn in het moment, geeft kwaliteit. Dus kwaliteit is voor mij ook "kwalitijd". Daarnaast is van wezenlijk belang om het kind te zien als gelijkwaardig en vanuit zijn leefwereld de keuzes en de consequenties te maken.

Tijdens het bespreken van het modelleren met de expert, werd duidelijk dat de expert, met name in de werksituatie, nog een ander mechanisme hanteert. Ze hoort de boodschap/hulpvraag van het kind en zoekt dit als het ware op in een aantal boeken die zij (virtueel) bij zich draagt. Ieder boek behandelt een thema, bijvoorbeeld Onzeker Kind, Druk Kind, Angstig Kind. Op basis van haar jarenlange ervaring weet ze feilloos welk boek ze moet pakken. In ieder boek staan stroomdiagrammen, de expert loopt steeds verder het stroomschema af en geeft het kind terug wat op dat moment aansluit bij de hulpvraag.

Een interessante uitbreiding van deze techniek zou zijn om te onderzoeken hoe dit in potentiële conflictsituaties bij volwassenen werkt.

## **9. Wat zijn de belangrijkste stappen?**

De belangrijkste stappen zijn stap 2 en stap 4. In stap 2 is het kind fysiek aanwezig en zal de voorbereiding, die vooral een goede "state" oplevert, in de praktijk vorm gegeven moeten worden. In stap 4 vind de omslag als het ware plaats van volgen naar leiden. Hierin wordt het uiteindelijke resultaat bepaald en behaald. Het zijn vooral rapportvaardigheden die, ondersteund door de eerder genoemde vooronderstellingen, de kern van de techniek bepalen.

## **10. Wat is de relatie tussen de stappen**

De stappen stapelen zich als het ware op. De eerste stap van de techniek is voorwaardelijk en voorbereidend van aard. In stap 2 maak jezelf leeg waardoor je in stap 3 volledig met het kind mee kan gaan. Om vervolgens in stap 4 van volgen naar leiden te gaan en de afronding te doen.

## **11. De hindernissen die ik verwacht bij de doelgroep en hoe wil ik daar mee omgaan?**

### **Stap 1**

Probleem: Je hebt geen vertrouwen in de afloop van de situatie



Oplossing: Op zoek gaan naar Referentie-ervaring op de levenslijn en zendt hulpbronnen over.

Probleem: Je weet niet hoe je jezelf leeg moet maken

Oplossing: GIP / Leren om je te centreren  
"I Wonder" vraag

### **Stap 2**

Probleem: Je bent gehaast en niet in staat om de tijd te nemen

Oplossing: Circle of Excellence  
Bij hardnekkigheid Remodelling

Probleem: Het lukt niet te begrijpen / voelen wat het kind wil

Oplossing: In tweede positie gaan  
Contact maken met het gedeelte dat geen begrip/gevoel heeft en communiceren met dit gedeelte  
Als dit te maken heeft met eigen verleden, dan re-imprint  
Oefenen met rapportvaardigheden / afstemmen van criteria

### **Stap 3**

Probleem: Het lukt niet 'het kind te worden'

Oplossing: Op zoek gaan naar beperkende overtuiging (via Kernspeurder)  
Contact maken met gedeelte dat geen kind wil/kan worden en onderhandelen met dit gedeelte  
Hulpbronnen oproepen  
Associatie-oefeningen

Probleem: Het lukt niet 'in het nu' te zijn

Oplossing: GIP  
Gebruik van Milton-taal

### **Stap 4**

Probleem: Het lukt niet om duidelijkheid te geven

Oplossing: Disney-strategie  
Referentie-ervaring opzoeken op levenslijn en hulpbronnen zenden.

### **Stap 5**

Probleem: Het lukt niet om het doel te bereiken

Oplossing: Gebruik van Milton-taal

Probleem: Het lukt niet vanuit het kind keuzes aan te bieden

In tweede positie gaan  
Contact maken met het gedeelte dat geen begrip/gevoel heeft en communiceren met dit gedeelte

## **12.Slotwoord**

Tijdens het schrijven van dit modelleerverslag mocht ik drie dagen de workshop "Coaching at Identity Level" van Robert Dilts en Deborah Bacon bijwonen. Met hun woorden wil ik afsluiten, omdat hierin de kern van mijn verslag in vijf 'simpele' statements op zo'n treffende manier is verwoord:

You exist. I see you  
You are valuable  
You are important/special/unique  
You have something important to contribute  
You are welcome here. You belong