



Oplossingen!

Mr. Hilde Kroon

Intro

Ondernemers zijn vaak betrokken in situaties waarin conflicten spelen. Waar mensen samenwerken ontstaan wrijvingen. Met collega's, zakelijke contacten en klanten.

De ander zit in de weerstand of ronduit in de 'slachtoffer' of 'dader' modus. Er is dan geen land mee te bezeilen. Je kunt 'praten als Brugman', maar wat je ook zegt, het komt niet binnen.

In dit e-book leer je:

- Dat je in elke situatie - conflictueus of niet, (on)bewust kiest voor een aanpak;
- dat je door bewust een bepaald systeem te kiezen, je in feite de uitkomst bepaalt;
- dat als je kiest een multi-dimensionaal systeem te volgen, je de beste uitkomst krijgt en dus meer impact, ongeacht de omstandigheden
- dat je je ander door een multi-dimensionaal systeem tot inzicht kunt verleiden

Waarom doen mensen wat ze doen. Waarom vindt de ene mens iets vanzelfsprekend juist, wat de ander pertinent als onjuist ervaart? Waarom doet de ene mens iets uit volle overtuiging van zijn of haar gelijk en vanuit diens denkwijze volledig gerechtvaardigd. Terwijl een ander denkt: "Hoe kom je erbij?" En dat terwijl we allemaal gewoon proberen om een goed mens te zijn.

Wat het inhoudt om een 'goed' mens te zijn, is blijkbaar voor iedereen anders. Dat is een bron van conflicten tussen mensen.

- Als we niets doen met conflicten, is er chaos.
- Als we het conflict door de rechter laten oplossen, beslist de rechter. Er is dan een winnaar en een verliezer.
- Als we gaan onderhandelen sluiten we een compromis. Niemand wint, niemand verliest.
- Als we gaan bemiddelen (mediation toepassen) krijgen we een win-win voor iedereen.

Het lijkt door deze opsomming of we afhankelijk zijn van anderen om de conflicten op te lossen. Van de rechter of de medewerking van de tegenpartij.

Is dat werkelijk zo?

Wat nog mogelijk is, is het oplossen van het eigen innerlijk conflict, waardoor het conflict met de buitenwereld niet meer relevant is. Hiervoor zijn tal van methoden geschikt. Veel van deze methoden gaan ervan uit dat de omgeving mee verandert als je zelf veranderd. Dat klopt. Maar het is niet gezegd dat die specifieke ander met wie je het conflict had verandert. Dus blijft ook dan een gevoel van onvrede bestaan. Echt begrip en dus echte vrede ontstaat als je het 'groter geheel' begrijpt en ieders plaats daarin.

Maar ja, hoe vertel je dat de ander? Die niet horen wil?

Vele jaren studie van (alternatieve) psychologische en (rechts) filosofische materie en de analyse van mijn eigen levenservaringen en die van anderen, hebben mij doen inzien dat alles en iedereen – hoe verschillend ook – een zelfde **multidimensionaal universeel groeimodel** volgt.

Dit universele groeimodel noem ik het **Evolutie Systeem**. Het gaat over

onze geestelijke ontwikkeling als mens, maar is ook van toepassing op de ontwikkeling van producten en diensten en methoden. Door dit overkoepelende Evolutie Systeem te gebruiken, kunnen we conflicten en onze ontwikkeling in een heel ander daglicht stellen. We laten het conflict oplossen, omdat we begrip brengen. Iedereen begrijpt wat er gebeurt. Het is aangekaart/besproken. Dat is bevredigend. Zelfs als de ander weigert er iets mee te doen.

Met het Evolutie Systeem kunnen we heel snel de werkelijke intenties, de (verborgen) belangen en verlangens naar boven halen, slachtoffer- en dadergedrag ontspannen adresseren en weerstand opheffen. Het helpt ons ook om emoties en gevoelens te 'lezen' en te begrijpen.

We kunnen met dit systeem heel eenvoudig uitleggen:

- wat er gebeurt,
- waarom het gebeurt, en
- helpen de win-win te bereiken
- zelfs verder dan dat... begrip van het 'grote geheel'.

Omdat het vele perspectieven in zich heeft, is het een multi-dimensionaal systeem.

Nog een keer allerlei soorten methoden van conflicthantering/oplossing op een rij in het licht van het Evolutie Systeem:

- Ons **rechtsstelsel** is een methode van conflict-hantering/oplossing, maar helaas brengt dit niet altijd het door je ander gewenste resultaat. Het brengt een win of een verlies. Het is een *eendimensionaal* systeem. Iemand krijgt gelijk of ongelijk. Als je ander verliest blijft het gevoel van onvrede bestaan. Dit is een innerlijk conflict. Het **oplossen van het innerlijk conflict** is eveneens een eendimensionale methode. Je “worstelt” met jezelf om het conflict dat je ervaart tussen jezelf en je omgeving in jezelf op te lossen. Ieder moment dat je een conflict ervaart zit je ‘weer’ in deze eerste pijler.
- **Onderhandelen** is een methode die leidt naar een compromis. Anderen winnen niet, maar verliezen ook niet. Ook hier blijft een gevoel van onvrede hangen. Het is okay, maar je weet dat er meer kan.

Het is een *duaal* systeem. Het innerlijke conflict is opgelost. Er is geen sprake meer van een innerlijke worsteling.

- Het **mediationproces** is een *driedimensionale* methode. Het is een zoektocht naar win-win. Het is de zoektocht naar een oplossing die de tegenstellingen verenigt. Het stijgt boven de tegenstellingen uit door een verbindend nieuw element toe te voegen.

Zelf een methode ontwerpen of een andere één, twee of driedimensionale methode volgen is natuurlijk ook prima. Denk aan: Geweldloze Communicatie, Byron Katie, Transactionele Analyse, Thomas Kilman-model, Thomas Harris, Ken Wilber, Systemisch Werken, Deep Democracy, of iets dergelijks. Allemaal methoden om het (innerlijk) conflict op te lossen¹.

Het **Evolutie Systeem** is het overkoepelende multidimensionale systeem, dat elke methode en alle systemen in zich verenigt.

Door dit systeem te volgen worden *nóg* meer perspectieven / inzichten

¹ Lees meer in het e-book “Innerlijk Conflict” en in het e-book “Doorbreken!”.

bereikbaar en kan elke methode worden verbreed en verdiept.

Het komt niet in de plaats van de andere methoden, maar is daar een aanvulling of verdieping op. Het Evolutie Systeem helpt deze methoden nog beter tot hun recht te komen.

Welke methode we ook kiezen te gebruiken, het begint altijd met de eerste stap uit het Evolutie Systeem: bewustwording van de feiten, omstandigheden/argumenten.

Het Evolutie Systeem betreft daarbij onze (basis)intenties, normen en waarden en daaraan gekoppeld

onze gevoelens en emoties. Vervolgens kunnen we onze (zaken)partner/ander begeleiden naar de volgende stap en verder en kunnen we het optimale resultaat bereiken.

Zo kunnen je als ondernemer in elke situatie **impact** hebben en '**toegevoegde waarde**' laten zien. Zo krijg je een tevreden ander, ongeacht de omstandigheden!

Laten we eens nagaan hoe dat werkt.



We kennen het allemaal! De ander die niet begrijpt wat je wil. Die tegenwerkt. Zelfs tegen zijn eigen belang in, hoewel hij dat niet wil inzien. Ze voelen zich het 'slachtoffer', maar gedragen zich ondertussen ook wel als 'dader'. Zonder het zelf in de gaten te hebben. Ze maken het jou als ondernemer extra lastig om een goede oplossing te realiseren.

Door te beoordelen in welk bewustzijnsniveau de ander zit, kunnen we hem gaan begeleiden naar nieuw inzicht.

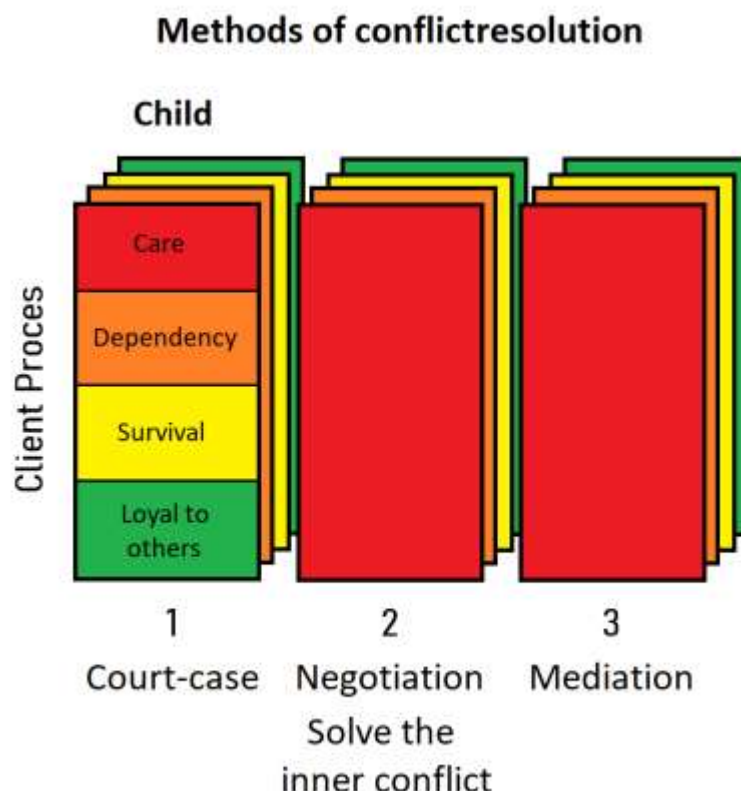
In het onderstaande plaatje is het uitgebeeld.

We bekijken welke conflicthanteringsmethode passend is, gelet op het bewustzijnsniveau

van de ander. Binnen de gekozen methode gaan we na hoe de ander er nu in staat en wat de volgende stap kan zijn. Zo kunnen we de ander binnen de mogelijkheden die er zijn – gelet op de andere betrokkenen – leiden via vechten (en het oplossen van het innerlijk conflict) en onderhandelen, naar mediation.

Vanzelfsprekend werkt dit ook privé, bijvoorbeeld als onze partner niet lekker in zijn/haar vel zit. Of als de kinderen ruzie maken.

In laatstbedoelde gevallen is dan zeker geen sprake van een rechtszaak om het conflict op te lossen, maar kunnen we voor rechtszaak 'vechten' of 'vluchten' lezen, als stap voor het onderhandelen.



3 sleutels naar conflictoplossing:

De 1ste sleutel: Bewustwording

Mijn pleidooi is dus om bewust aandacht te hebben voor de bewustwording, bewustzijnsniveau en geestelijke ontwikkeling van de ander.

Door te begeleiden naar nieuw inzicht in de situatie, waarin hij zich bevindt, kan de ander vervolgens een stap zetten naar een betere situatie. Inzicht geeft echte en langdurige bevrediging.

Het lijkt zo lastig: helpen tot een nieuw inzicht te komen. We hebben vaak al wel handvatten hiervoor meegekregen in tal van opleidingen/ trainingen.

We weten dat **luisteren, samenvatten, doorvragen (LSD)**, belangrijk is. Zeker als je iets van mediation weet, weet je ook dat **erkenning geven** een cruciale sleutel is!

Maar ja, in veel gevallen blijft het resultaat (nieuw inzicht) toch achterwege. De ander blijft in de weerstand. Wil zijn gelijk behalen. En dat is terecht. Hij is niet gegroeid in inzicht en blijft dus vasthouden aan zijn eigen standpunten en belangen. Zelfs als we uitleggen dat er ook een andere kant is.

Dat komt omdat we – ondanks de erkenning - toch niet werkelijk aansluiting hebben gezocht bij de beleving, het huidige bewustzijnsniveau.

De erkenning die we geven wordt dan niet als oprecht gevoeld. En als de erkenning wel oprecht is, lijken we in een 'lockdown' te zitten. De ander voelt zich in het gelijk gesteld en zal niet bewegen. Het is ook nog eens zo dat je als (operationeel) ondernemer geacht wordt rekening te houden met de belangen van de

ander, ook als je het er misschien zelf niet mee eens bent.

Het probleem is dat het werkelijke belang/verlangen dieper zit, dan waar de ander zelf bij kan. Het onbewuste innerlijke conflict. Dit innerlijke conflict leidt tot conflict in de buitenwereld.

Het is dus altijd de moeite waard iemand te verleiden hiervan bewust te worden en tot het zoeken naar inzicht in dat diepere belang. Naar het werkelijke verlangen. Dat lost ook het (innerlijk) conflict op en geeft kans op een betere situatie.

Dat is niet alleen fijn en bevredigend voor de ander. Het is ook fijn en bevredigend voor jou als ondernemer. De ander voelt dat je werkelijke aandacht hebt en zal dat waarderen.

Zie jij het nut van je ander te helpen zich bewust te worden van andere perspectieven? En dus van meer mogelijkheden? Wil je je ander een stapje laten groeien? Gun jij hem een bevredigende uitkomst, een betere situatie?



De 2de sleutel: Een systeem gebruiken

Je hebt een systeem nodig om te begeleiden naar de betere, meer gewenste situatie.

De bewustwording van het diepere verlangen en werkelijke belang is een proces en **een proces heeft een systeem nodig**. Dat is nodig totdat de kennis en vaardigheden zijn geïnternaliseerd, zodanig dat je het intuïtief kunt toepassen. Daarna laat je het systeem weer los.

We zijn opgevoed met overtuigingen dat het niet respectvol is om diep door te vragen en om te voorkomen dat we iemand kwetsen of omdat het privacy-gevoelig is. Dit is voor velen een belemmering om in een zaak een doorbraak te bewerkstelligen, de deal te sluiten.

Je zelf hiervan bewust te worden, is de eerste stap. Daarna is het handig de stappen van een systeem te volgen en deze daadwerkelijk toe te

passen. Dit geeft de grootste kans op **meebewegen van de ander**.

Een systeem biedt een basis, een structuur en een uitkomst. Het is als een kapstok, waar je alles aan op kunt hangen. Of nog beter: een trap, waarvan duidelijk is welke volgende stap nodig is om het gewenste doel te bereiken. Je kunt het duidelijk uitleggen.



Als je je ander hebt geholpen bewust te worden van zijn of haar situatie en (basis)intenties, kun je hem begeleiden om de volgende

stap te zetten. De stap naar nieuw inzicht.

Als iedereen weet wat de volgende stap én de mogelijke uitkomst inhoudt, is het niet meer zo moeilijk om voor de gewenste stap te kiezen.

We voelen meestal intuïtief wel aan waar de schoen wringt. We voelen ook intuïtief aan wat beter zou zijn. Maar zonder een systeem te volgen, duurt de chaos en onduidelijkheid veel langer.

Welk systeem je ook kiest, volg het nauwgezet, dan kan het niet missen. Er rolt altijd een uitkomst uit.

De uitkomst met gebruikmaking van een methode/systeem waarbij het Evolutie Systeem wordt betrokken, geeft de meeste bevrediging. Dat komt omdat een diep begrip van het geheel ontstaat. Begrip van zichzelf, de ander, de wereld én de omstandigheden. De ander voelt zich daadwerkelijk gehoord, gezien en gewaardeerd. En zal jou daarom ook waarderen!



De 3de sleutel: Daadwerkelijk toepassen

Een systeem of methode werkt pas als het nauwgezet opgevolgd wordt. Het Evolutie Systeem daadwerkelijk toepassen lijkt eenvoudig en dat is het in wezen ook. De blokkades zitten in onszelf!

Als het lastig is om iets – een nieuw patroon of werkwijze – te implementeren, komt dat door ons eigen ‘innerlijk conflict’. We lopen tegen onze eigen gedachten aan. Onze eigen blokkerende overtuigingen.

Met betrekking tot het Evolutie Systeem zouden dit gedachten kunnen zijn zoals: “Hij vindt het vast gek wat ik nu ga vertellen.”, “Hoe ga ik dit bespreekbaar maken?”, “Hij zal zich beledigd voelen.” “Ze gaan hierdoor alleen maar meer in de weerstand.”, “Ze vinden mij vast zweverig, terwijl een nuchtere aanpak mijn kwaliteit is.”, “Als ik dit

ga doen, verlies ik mijn opdracht/klant!”.

Als we het systeem toepassen met deze vooronderstellingen, komen ze meestal ook nog uit! Dat komt omdat we dan onzeker en niet consequent zijn in onze aanpak. En dus zweverig en niet nuchter, waardoor we ook zweverige resultaten behalen. Het is namelijk niet wat we zeggen, maar hoe we het zeggen en vooral hoe we het zelf voorleven, wat telt. Goed voorbeeld doet volgen! Slecht voorbeeld óók!

Om andere resultaten te krijgen, is een andere aanpak nodig. “Master your mind!” Als je daadwerkelijk consequent een methode/systeem volgt, kan het niet anders dan dat er een uitkomst uitrolt.

Hoe hoger en dieper je durft te gaan met je ander, hoe bevredigender het resultaat zal zijn.

BEMIDDELEND WERKEN EN HET EVOLUTIESYSTEEM IN ONS RECHTSSYSTEEM

Op basis van het vorenstaande zal het je niet verbazen dat ik mediation als de beste manier van conflictoplossing (en innovatie) zie, zeker als het Evolutie Systeem daarbij betrokken wordt.

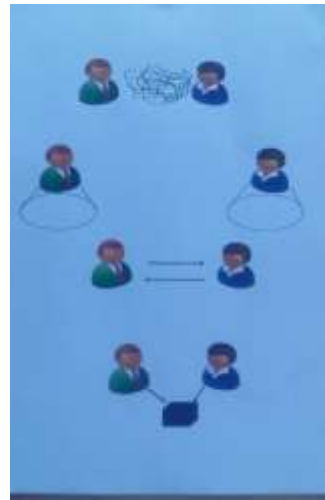
Mediation heeft de laatste jaren als conflictoplossingsmethode aan bekendheid gewonnen.

Bij mediation komt men tot gedragen oplossingen door een route langs argumenten via belangen naar verlangens, die we met het Evolutie Systeem naar boven halen.

Als in de oplossing ieders belang/verlangens is meegenomen, wordt de oplossing gedragen. Niemand gaat immers akkoord met een oplossing waarin zijn of haar belang niet is gewaarborgd!

Maar wat bepaalt nu iemands belang? We verlangen in de kern misschien wel allemaal hetzelfde en bewustwording kan gestimuleerd worden, maar niet afgedwongen. Wat als bemiddeling of onderhandelen niet tot een oplossing kan leiden, omdat één of meer van de partijen pertinent niet

wil meewerken of omdat je ander - al dan niet onschuldig - van een strafbaar feit wordt beschuldigd? Dan kun je niet anders dan (laten) procederen.



Shit-model (Mediation Instituut Vlaanderen)

Je wilt de ander zo goed mogelijk helpen en – zelfs als het resultaat – tegenvalt, deze met een zo goed mogelijk gevoel laten gaan.

Iemand zal pas berusten – rust vinden - in een situatie als hij voelt dat het toch ergens (al is het maar voor 1%) goed voor hem is. Dat geldt in elke situatie. In zakelijke, in civiele, familiale, bestuursrechtelijke of strafrechtelijke context. Het maakt niet uit. Iemand zal door vechten totdat hij dit voelt. Door te procederen kan in ieder geval een

beslissing worden afgedwongen. Het kan iemand het gevoel geven dat alles is geprobeerd. Het kan dus prima zijn om te procederen. Er is een uitkomst, die een einde maakt aan de chaotische situatie.

De inzichten en interventie-methoden die voortvloeien uit het Evolutie Systeem, kunnen we – zoals we hiervoor hebben laten zien -- in elke situatie, met elk systeem, elke methode van conflicthantering toepassen. Dus ook in de situaties, waarin mediation tussen partijen, niet werkt.

Door te helpen de basisintenties, de (verborgen) belangen en verlangens naar te boven halen, slachtoffer- en dadergedrag te adresseren en weerstand op te lossen, helpen we de ander enorm.

Dit speelt natuurlijk ook in **bestuursrechtelijke kwesties**, waar we ons het slachtoffer kunnen voelen van de overheid/ bureaucratie/de wet/de politiek.

In het **bedrijfsleven**, zijn de inzichten en interventies handig bij onderhandelingen en acquisitie. Hier hebben we vaker te maken met de nogal stellige 'dader', die hard onderhandeld en vernedert of zaken verdoezelt. Met de interventie-methoden kunnen we goed bij onszelf blijven en duidelijkheid krijgen over het hoe en waarom van de ander zijn acties en voorwaarden en diegene confronteren. Anderzijds heb je hiermee meer in handen om juist je meerwaarde en oprechte intenties laten voelen.



Je kunt met dit systeem dus in alle gevallen de ander eenvoudig laten zien wat er gebeurt, inzicht laten zoeken in het waarom, helpen de win-win te zien en zelfs verder dan dat. Zo krijg je een tevreden ander, ongeacht de uitslag, ongeacht de omstandigheden!

De vaardigheden en technieken van bemiddelend werken vanuit de inzichten en interventie-methoden van het Evolutie Systeem helpen je daarbij. Je behaalt – ondanks de omstandigheden – nog steeds het best mogelijke resultaat.



BEMIDDELEND WERKEN MET HET EVOLUTIESYSTEEM

De meeste mensen sluiten compromissen. Ondernemers bereiken niet altijd de beste resultaten die mogelijk zijn, omdat ze hun methode/systeem niet optimaal gebruiken. Het gevolg is dat ze hard moeten werken om anderen te overtuigen, ze tegen weerstand aanlopen en soms zelfs zelf conflicten veroorzaken of verergeren.

Als we op betere manier anderen gaan helpen, kunnen we meer resultaten behalen. Niet alleen meer winst, ook meer echte oplossingen.

Resultaten die we echt willen:

- > win-win voor iedereen in elke situatie
- > sneller betere, creatieve, innovatieve ideeën en oplossingen
- > tevreden klanten
- > hogere waardering
- > doorverwijzingen

Als we (1) **bewust** worden (2) van de **manier** waarop we optimale resultaten kunnen bereiken en (3) dit daadwerkelijk gaan **toepassen**, gaan we op een krachtige manier helpen, veel impact hebben en veel waarde toevoegen.

Door bewust te kiezen om mediationvaardigheden en technieken te combineren met de inzichten en interventies uit het Evolutie Systeem en deze consequent toepassen, kunnen we optimale resultaten behalen bij:

- Netwerken
- Acquisitie plegen
- Onderhandelingen
- Conflicthantering
- Klantencontact
- Personeelscontact

Zo kunnen we veel meer bereiken, terwijl we minder hard hoeven te werken, doen we wat we leuk vinden en worden daarvoor gewaardeerd.



Samenvatting

We streven allemaal in wezen na een 'goed' mens te zijn en doen dit door onze basisintentie te leven.

Hoewel we in de kern dus allemaal hetzelfde willen en verlangen (een goed mens zijn), geeft de plek waar we ons in het Evolutie Systeem bevinden aan op welke manier we dat willen bereiken. Dit is ons bewustzijnsniveau. Het is verschillend per persoon en per onderwerp.

Omdat we ons doel dus op verschillende manieren nastreven, begrijpen we elkaar vaak verkeerd. Dat leidt tot onbegrip en vaak genoeg uiteindelijk tot conflicten. Deze conflicten worden opgelost op een manier en met een methode die past bij het 'bewustzijnsniveau' van de betrokkene(n).

Door als ondernemer gebruik te maken van het multi-dimensionale Evolutie Systeem en de daaruit voortvloeiende interventie-methoden, kun je – ongeacht de methode van conflicthantering of innovatie – aansturen op bewustwording en inzicht en breng je een extra dimensie in je dagelijks werk.

Hierdoor geef je de ander de mogelijkheid daadwerkelijk een stap te zetten. De ander kan zich bewust worden van zijn situatie en vervolgens zijn bewustzijnsniveau verhogen, ander gedrag kiezen en het conflict op een andere manier oplossen of de innovatie doorvoeren, zelfs los van de medewerking van de ander.

Door dit systeem te volgen heb je meer **impact** en wordt jouw **toegevoegde waarde** duidelijk.

Het beheersen van:

- * het Evolutie Systeem
- * de daaruit voortvloeiende interventie-methoden
- * de technieken, vaardigheden en houding van mediation

maakt dat je mensen effectief kunt aanzetten tot bewustzijnsverhoging en het vinden van creatieve oplossingen.

Wie is Hilde Kroon

Mijn naam is Hilde Kroon. Ik ben meester in de rechten en meester in mediation, met een achtergrond in het notariaat in Nederland en België. In de afgelopen jaren heb ik praktijken opgebouwd in Alkmaar en Arnhem.

In deze tijd heb ik geleerd dat het in het leven niet (alleen) gaat om de lettertjes en regels gaat, maar om

de intenties, achterliggende belangen, wensen en verlangens van mensen.

Als er ruimte komt om die te onderzoeken en te zoeken naar oplossingen die daaraan “recht” doen, zijn mensen prima in staat om regelingen te treffen waar iedereen bij wint, ondanks de soms moeilijke verstandhoudingen. Zelfs als de ander niet meewerkt, kun je tot een bevredigend resultaat komen.



Meer informatie

Wil je meer weten over:

- hoe anderen tot inzicht te brengen en tot (gedrags)verandering aan te zetten
- hoe je weerstand en angst kunt laten oplossen/overstijgen
- hoe je iemand uit de 'slachtoffer/dader'-modus kunt bevrijden
- hoe je iemand een stap in zijn ontwikkeling kunt laten zetten
- hoe je creatieve oplossingen genereert
- hoe je jezelf kunt laten groeien;
- en over de inhoud en toepassingen van het Evolutie Systeem in de alledaagse praktijk (thuis én op het werk)

Volg de Mastermind Meetings (kosteloos):

[Mastermind Meeting](#)

Vraag een analyse-gesprek aan (kosteloos):

[Analyse Gesprek](#)

Let op: Dit is geen verkoopgesprek en ook geen coachgesprek.

We bekijken waar je behoefte aan hebt en of het aanbod daarbij aansluit.

Bel 06 – 30 09 83 69 of stuur een mail naar info@limitlessmediation.com

Verdieping en talloze voorbeelden van toepassing in de praktijk in het boek:

limitlessmediation.com/boek

