

1 Het conceptuele kader

Het ligt altijd aan de professional

Werken met mensen is dynamisch en lijkt in hoge mate onvoorspelbaar. Toch zijn de meeste cliënten meewerkend, meedenkend en oplossingsgericht. Ze roepen de hulp in van de professional in de hoop op een goede oplossing. Ze zijn gemotiveerd, constructief en willen harmonie. Desalniettemin komen we als professionals vroeg of laat in aanraking met mensen die zich afsluiten, niet in beweging komen of zelfs tegenwerken. We noemen hen al snel ‘moeilijke’ of ‘eigenwijze’ mensen. Ze willen niet veranderen, gaan de confrontatie aan of vermijden deze juist, verwerpen alternatieven of blokkeren elk oplossingsgericht gesprek.

Al onze vaardigheden – overtuigen, sturen, begeleiden, coachen – lijken bij hen ineffectief. Dit leidt tot gevoelens van frustratie, onmacht en zelfs de neiging zelf druk, dwang of dreiging toe te passen. De professional is dan zelf in de macht-onmacht-manipulatiecirkel terechtgekomen.⁴

In plaats van frustratie te laten overheersen stelt dit boek een radicaal andere benadering voor: als het niet lukt, ligt het aan ons: de professional. Aan onze houding, ons bewustzijn en onze afstemming. De cliënt is immers bij ons gekomen met een hulpvraag. We hebben alleen nog niet de juiste ingang of werkwijze gevonden.

Dit is geen beschuldiging, maar juist een uitnodiging tot professionele groei. Als we – na een impasse – kunnen zien hoe we het proces alsnog kunnen beïnvloeden, maken we zelf de transitie van gevoelens van onmacht naar kracht. De dynamiek tussen cliënt en begeleider weerspiegelt de dynamiek tussen cliënt en

4 De ‘dramadriehoek’ uit de transactionele analyse is een mooi voorbeeld van een hulpmiddel om deze dynamiek te herkennen. Verderop in dit boek wordt dit als voorbeeld gebruikt en aangevuld en opgerekt.

omgeving. Door deze interactie te doorgronden ontstaat de sleutel en daarmee de weg naar de doorbraak.

Iedereen is in staat om die dynamiek te leren herkennen en begeleiden. Dit vraagt echter om een diepere kijk op ontwikkeling. Daarom wordt hier Het Evolutie Systeem geïntroduceerd: een multidimensionaal model gebaseerd op psychologische, biologische, filosofische en esoterische inzichten, dat persoonlijke én maatschappelijke groei inzichtelijk maakt.

Het Evolutie Systeem

Alles in het leven beweegt zich in cycli. Groei ontstaat niet plotseling, maar volgt een ritme. Zoals een cel die zich splitst en vervolgens tot verdere ontwikkeling komt. Ontwikkelingsprocessen verlopen grofweg via drie fasen: verzamelen, onderscheiden en optimaliseren. Dit proces wordt steeds herhaald en zo vindt verbetering ofwel evolutie plaats.

Kijken we vanuit dit kader bijvoorbeeld naar 'wetenschap', dan zien we dat dit werkt als volgt:

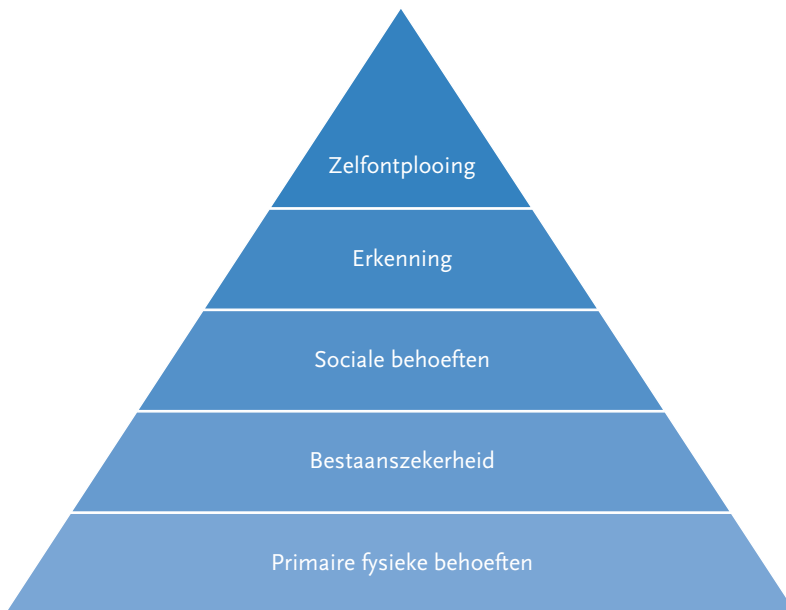
1. **verzamelen:** een stelling of idee wordt onderworpen aan empirisch onderzoek door daarover statistisch significante gegevens en feiten te verzamelen;
2. **onderscheiden:** de verzamelde gegevens worden geanalyseerd, onderzocht, onderscheiden en geëvalueerd om daaruit conclusies te trekken;
3. **verheffen:** na de conclusies worden vervolgens aanbevelingen voor verbeteringen/optimalisatie of verder onderzoek gedaan.

Hiermee is beschreven wat er feitelijk gebeurt. Vervolgens ontstaan de vragen: 'Waarom gebeurt dit? Wat zijn de achterliggende intenties en de beweegredenen? Waarom wil men wetenschap beoefenen en waarom wil men kennis, maar ook producten en diensten verbeteren?'

Deze beweegredenen kunnen zijn:

1. zorg voor veiligheid: door (meer) zekerheid over wat we kunnen verwachten, kunnen we daar passende maatregelen bij nemen;
2. nieuwsgierigheid bevredigen: we willen graag begrijpen hoe iets werkt. We hebben behoefte aan waarheidsvinding en zelfontplooiing. We willen de wereld en onszelf ontdekken en begrijpen;
3. wens om te creëren: als we weten hoe iets zit, is de volgende logische stap dat we het verder willen ontwikkelen, verbeteren en optimaliseren. We willen de kennis en vaardigheden ook doorgeven. Laten leren geeft voldoening.

Maslow rangschikte de volgens hem universele behoeften van de mens in een hiërarchie: de 'piramide van Maslow'.⁵ Maslow bedoelde dit niet als een wetenschappelijk model, maar als een illustratie van het soort concepten waarnaar hij op zoek was. Maslow heeft overigens deze afbeelding van de piramide niet gemaakt. Het zijn anderen die dit zo hebben gepresenteerd. Volgens zijn theorie zou de mens pas streven naar bevrediging van de behoeften die hoger in de hiërarchie geplaatst werden nadat de lager geplaatste behoeften bevredigd waren. Een persoon kan zichzelf pas verwezenlijken (persoonlijk groeien) als zijn fundamentele behoeften minimaal bevredigd zijn. Maslow benoemt echter niet als laag de behoefte om te creëren en kennis door te geven.



Op het moment dat we ons veilig voelen en we in voldoende mate zekerheid op overleving hebben, ontstaat de ruimte om de nieuwsgierigheid te bevredigen en op ontdekkingstocht te gaan. Als de nieuwsgierigheid bevredigd is, ontstaat vervolgens de wens om optimalisatie na te streven: Wat kan er beter? Wat kan er nog meer?

5 Abraham Maslow, A theory of human motivation, 1943 (motivatietheorie).

Dit evolutieproces herhaalt zich steeds. Evolutie stopt nooit. Het gaat altijd door.

Met de beschreven drie vanzelfsprekende, elkaar logisch opvolgende stappen en achterliggende intenties formuleren we Het Evolutie Systeem, als eenvoudig model voor ontwikkeling.

1.	2.	3.
Verzamelen	Onderscheiden	Verheffen
Zorg	Waarheid	Groei
Veiligheid	Nieuwsgierigheid	Creativiteit

Het Evolutie Systeem biedt een indeling in drie pijlers met bijbehorende intenties en kenmerken die het evolutieproces inzichtelijk maakt. Het beschrijft niet alleen het proces van ontwikkeling zelf, maar ook de fysieke evolutie van de mens, alsmede de emotionele, mentale en geestelijke ontwikkeling.

1.	2.	3.
Verzamelen	Onderscheiden	Verheffen
Zorg	Waarheid	Groei
Veiligheid	Nieuwsgierigheid	Creativiteit
Kind	Puber	Volwassene
Emotioneel	Mentaal	Geestelijk

Dit evolutieproces geldt ook voor de ontwikkeling van producten en diensten. Denk maar aan het gezegde: 'Dat product of die dienst staat nog in de kinderschoenen'.

Aangezien we ons in dit boek richten op de evolutie van conflictoplossing, bekijken we:

- het emotionele, mentale en geestelijke groeiproces van de mens; en
- de ontwikkeling van conflictoplossingsmethoden, die aansluiten op deze fasen;
- om te komen tot een eenvoudige integrale aanpak van conflictoplossing.

Het Evolutie Systeem laat zien dat alles in hoofdlijnen een min of meer vastomlijnd groeiproces ondergaat. Om duidelijk te maken hoe het groeiproces werkt, gaan we eerst dieper in op de fysieke, emotionele, mentale en geestelijke ontwikkeling van de mens van kind via puber naar volwassenheid. Een bewustzijnsontwikkeling die we allemaal doormaken.

Kindfase: in de kindfase zijn we afhankelijk van de zorg van onze omgeving om te overleven. We zijn daarom gericht op die omgeving om te leren. Als een spons nemen we alles op. Onze ouders/verzorgers zijn onze helden. We zijn volkomen loyaal aan hen. We doen inzicht op over hoe we ons kunnen handhaven in de maatschappij. De positieve kant van deze fase (de plus-kant) is verzamelen: we verzamelen kennis, vaardigheden, mensen en materiële spullen. De negatieve kant (de min-kant) is dat we ons regelmatig machteloos kunnen voelen, omdat we weinig invloed hebben op wat er gebeurt. We kunnen in emoties verstrikt raken of ons daarvoor afsluiten, aangestuurd door het limbisch systeem in ons brein.

We kunnen wel zien dat anderen een andere mening of zienswijze hebben, maar deze veroordelen we en wijzen we af als deze niet overeenkomt met die van onze naaste omgeving. Afscheiden is de strategie om stand te kunnen houden.

Puberfase: in de puberfase hebben we geleerd te overleven en hoewel we regelmatig onzeker zijn, willen we de wereld en onze eigen waarheid gaan ontdekken. We zijn nieuwsgierig naar andere meningen en zoeken grenzen op. In ons brein ontwikkelt onze neocortex zich, waardoor we steeds meer gaan zien en onze wereld steeds wat groter wordt. We worden ons meer bewust van onszelf in relatie tot onze omgeving. We stellen onszelf niet alleen de vraag ‘Wat vindt mijn omgeving?’, maar ook de vraag: ‘Wat vind ik er eigenlijk zelf van. Wat is mijn positie hierin?’. We ervaren veel tegenstrijdigheden en leren onderscheid te maken. We leren dat onze omgeving het ook niet altijd weet en dat mensen zaken onhandig of ronduit slecht aanpakken. We willen het anders doen en verleggen de focus naar onszelf. We willen graag zelfstandig en onafhankelijk zijn en eigen keuzes maken. Dat lukt niet altijd, daarom vinden we het toch fijn om op anderen terug te kunnen vallen. We zoeken nu graag de veiligheid van een kleine groep gelijkgestemden, bij wie we steun vinden voor onze – soms van de maatschappelijke norm afwijkende – meningen. Zo durven we ons eigen leven vorm te geven en onze eigen waarheid te leven. De min is hier verdoezelen, uit angst om afgewezen te worden. We willen doen wat we willen doen en dat is ervaringen opdoen. Als we denken dat de omgeving dat niet kan waarderen, dan doen we het maar stiekem. In positieve zin leren we hier te onderhandelen en compromissen te sluiten. We zoeken naar het inzicht hoe we vrij kunnen zijn, zonder een ander te benadelen.

Volwassenefase: in de volwassenefase ervaren we een groot overzicht. Het lukt beter om de tegenstellingen die we in de ‘puberteit’ hebben ervaren te overstijgen. We leren onze omgeving te vergeven voor hun fouten en onhandigheden. We zien nu beter ons eigen aandeel in de situaties en hebben daardoor meer begrip voor anderen. De prefrontale cortex is volgroeid, waardoor we in