

Neurolinguïstische gespreksvoering

Door:
Adriana Adriaanse



Tijdens het afgelopen najaarscongres gaf Adriana Adriaanse een pilot-workshop van een nieuw programma dat zij samen met Cathelijne Grobbee ontwikkelde. In deze benadering geeft zij een nieuwe kijk op het inzetten van het basale NLP instrumentarium als T.O.T.E. chunken, logische niveaus, communicatie model, rapport, vraagstijlen en waarnemen, met als doel om de maximale toegevoegde waarde ervan te benutten. Neurolinguïstische Gespreksvoering (NLG) is niet een nieuw model, meer een andere (gestructureerde) focus op het gebruiken van wat er al is. Fundamenteel hierbij is de structuur.

We leren praten, luisteren en antwoord geven. Veel gesprekken bestaan uit verhalen uitwisselen en daarop reageren met ja, nee, een inhoudelijke vraag of een mening uitten. Gesprekken voeren en vragen stellen op meerdere niveaus is niet vanzelfsprekend. We leren dat niet.

NLP uitdagingen

In iedere NLP-opleiding zijn er onderdelen die gemakkelijk gaan en die lastig zijn. Toen ik in 1995 tijdens mijn Practitioner het onderwerp Metamodel gepresenteerd kreeg, snapte ik daar helemaal niets van. Feitelijk kreeg ik het niet gestructureerd. Mijn intern proces was 'dit leer ik nooit'. Onderweg naar huis zei ik hardop 'ik stop ermee, dit gaat niet werken'. Gelukkig was het een paar uur rijden vanuit België waar ik de opleiding volgde bij Paul Liekens. Tegen de tijd dat ik bijna thuis was zei ik tegen mezelf 'je stopt helemaal niet, je zorgt maar dat je het onder de knie krijgt!' Metamodel was voor mij *life-changing*, ik kreeg voortaan antwoord op wat ik wilde weten. Backtrack was ook zoets, dat vond ik zo raar, bijna onbeleefd. Dat werd gewoon niet gedaan bij mij thuis, je liet de ander uitpraten en kwam dan met jouw eigen woorden, niet die van de ander.

Ieder vogeltje zingt zoals het gebekt is

Vragen stellen was bij mij thuis gericht op inhoudelijke informatie. Persoonlijke vragen stellen hoorde eigenlijk niet, dat is nieuwsgierigheid en daar houden mensen niet van. Vooral mijn moeder had die mening, 'dat gaat je niets aan', zei ze dan. Ze had ook een hekel aan roddelen en door al die nieuwsgierige vragen kreeg je dat.

Bij mijn vader luisterde ik vooral naar zijn interessante verhalen/leringen (een conditiënering van mijn wereldbeeld) en hij luisterde naar mij. Vragen stellen was niet meer dan feiten en meningen uitwisselen. In de loop van mijn leven kreeg ik daardoor vaak geen antwoord op mijn vragen, omdat ik niet wist hoe ik die antwoorden moest ontfoetselen met de juiste vragen. Nou, daar heeft NLP verandering in gebracht en ik heb het zo goed geleerd dat ik het kan uitleggen aan NLP-studenten.

Waar gaat NLG over?

Neurolinguïstische gespreksvoering gaat over een functionele strategie die leidt tot overzicht, samenhang, focus, inzicht, duidelijkheid, enzovoort, wat je ook maar nastreeft met jouw gesprek. Deze strategie bestaat uit structuren, vraagstijlen en waarnemen. Praktisch gaat het in de eerste plaats over verbaal en non-verbaal waarnemen, en die informatie ordenen en structureren.

Dat veronderstelt wel dat je al die onderdelen zo goed hebt geoefend, dat je weet hoe je een en ander kunt interpreteren zonder in te vullen. Het nut van die intensieve oefening is heel belangrijk, want daarop gaat het nu vaak mis. Als je 'Het Hart van NLP' leest, zie je dat de oorspronkelijke meta-kids onderwerpen extreem intensief oefenden en dat gaf hen ook extreme vaardigheden.

Om te kunnen interpreteren zonder in te vullen, vraagt dat een diepgaand begrip van rapport. Dat is niet simpelweg matchen en backtracken. De essentie van rapport is *sort by other* en daar zijn alle logische niveaus bij

betrokken, niet alleen gedrag. De uitdaging is om echt even in het wereldbeeld van de ander te stappen alsof het jouw wereld is. De sfeer van harmonie en vertrouwen stopt min of meer wanneer je de *sort by other* verwaarloost. Dat is al een studie op zich. NLP heeft daar alle tools voor in huis. Echt fantastisch!

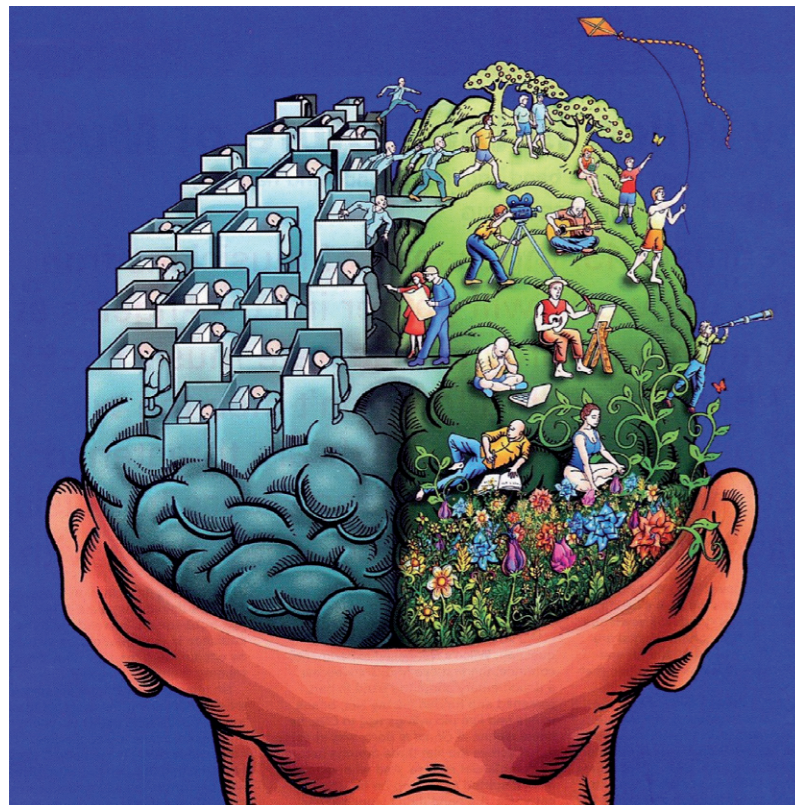
de Neuro in NLG

Als we kijken naar onze hersenen, de Neuro in het kader van gespreksvoering, is er een belangrijk onderscheid in betekenis tussen de linker- en rechterhersen helft. Vergeleken met computers is de linkerhelft een seriële processor en de rechterhelft een parallelle processor. De linkerkant denkt lineair, in verleden en toekomst, filtert de omgeving op bruikbaarheid, en ordent en structureert.

De rechterkant is in het heden en in verbinding met alles wat er is, deze kant neemt alles zintuiglijk waar. Zintuigen zijn altijd in het heden. Ze nemen waar zonder oordeel.

Deze afbeelding geeft daar een aardig idee

OVER. Bron: Jill Bolte Taylor, *neuro anatoom*



Taal hoort bij de linkerhersen helft en is het abstracte denken tegenover de rechterhersen helft die denkt in zintuigen en daarmee het concrete denken. De combinatie van beiden maakt het verbaal en non-verbaal communiceren niet alleen mogelijk, maar ook compleet.

Wat speelt er zich af in de ander en wat wil jij ermee

Je kunt tegelijkertijd met het gesproken woord opmerkelijke signalen zien en horen. Goed waarnemen wat er non-verbaal gebeurt tijdens het gesprek. Die signalen kunnen een aanleiding zijn om vragen te stellen. Met taal gaat het feitelijk om luisteren. Luisteren naar taalpatronen, naar kenmerken van de filtering, naar de chunksize, naar het logische niveau, naar de denkrichting, towards away from criteria & beliefs. Al die informatie sla je ongecensureerd op, je hebt daar geen mening over. Je verliest geen informatie door je interne dialoog omdat die eigen mening er op dat moment niet toe doet. Je bent bezig de informatie te verzamelen die nodig is rond het onderwerp en daartoe stel je passende vragen. Tegelijkertijd neem je een meta positie in om de samenhang van alle details te achterhalen en begin je het te ordenen en te structureren.

De vraag is 'hoe luister je?' Luister je hoofdzakelijk naar de inhoud? Dan raak je het spoor gemakkelijk bijster. De kunst is een innerlijke kaart te maken waar je de informatie in ordent en een structuur aanbrengt dat overzicht geeft. Ook is het heel nuttig dat je bepaalde informatie parkeert (out-framen van info), niet alles hoeft je te onthouden en niet alles hoort erbij. Wat je wel wil onthouden, herhaal je voor jezelf of je plaatst hardop een backtrack. Eigenlijk gebruik je een ander ordeningsprincipe, in plaats van de inhoud, structureer je de informatie. Dat geeft duidelijkheid, niet alleen voor jou, ook voor de ander.

Structuur

In dit artikel leggen we het accent op structureren; NLP voorziet daar ruimschoots in als

je het zo kunt zien. Welke over-all structuur heb je nodig om een verhaal helder te krijgen en welke andere structuren zijn ondersteunend in relatie tot het onderwerp. Strategisch gezien biedt T.O.T.E. een uitstekende overkoepelende structuur. De operations kunnen verschillende structuren, vraagstijlen en waarnemingen bevatten, die leiden naar jouw gewenste uitkomst.

Een andere over-all structuur, om mensen te helpen hun doelen scherp te krijgen, is het outcome model met ondersteunde structuren zoals:

- het chunksize model: het concreet maken van het doel met de downchunk, wat het doel uiteindelijk oplevert met de upchunk, de ontbrekende hulpbronnen en flexibiliteit activeren met de laterale chunk
- de logische niveaus: het concreet maken, zintuiglijk specifiek op omgeving en gedrag, en wat het doel oplevert, aangestuurd door persoonlijke belangen op het niveau van criteria en beliefs en identiteit. Op welk neurologisch niveau wordt er gecommuniceerd?
- het communicatiemodel dat je binnen de kaders houdt. Vooral set frame dat je ondersteunt om het onderwerp vast te houden en rapport dat je alert houdt op verbale en non-verbale informatie

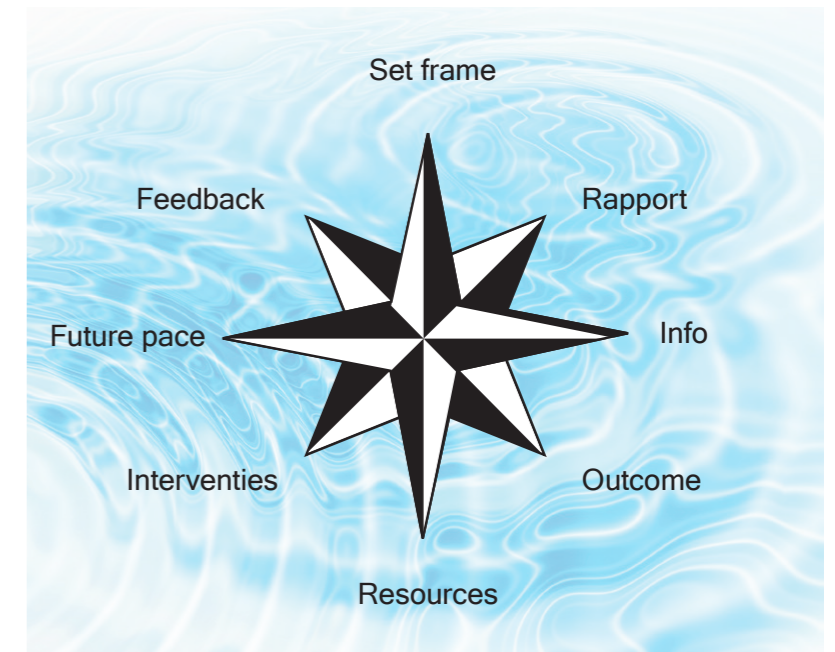
Hoe structureert het communicatiemodel

Dit model maakt je niet alleen nog meer bewust van kaders, het heeft ook een zinnige volgorde om rekening mee te houden bij het aangaan van gesprekken. Ieder positie is een kader op zich en geeft je daarmee een structuur en strategie om te volgen.

1. Set Frame

Deze eerste stap in een gesprek is het kader waarbinnen jij wilt communiceren. Waar wil jij dat het over gaat. Of, wanneer de ander het gesprek begint, wat wil jij in het gesprek met de ander kaders? Waarop wil je inzoomen bij een onderwerp dat voor jou van belang is. Het is ook van

COMMUNICATIEMODEL



belang dat jouw set frame zoveel mogelijk zintuiglijk specifiek is, in die zin inhoudelijk omdat je dan meer grip houdt. Het kan ook zijn dat er al een kader is voor gesprek zoals een evaluatie of feedbackgesprek. Binnen dat kader kun je inzoomen en jouw eigen set frame binnen het over-all kader plaatsen. Om daarin succesvol te zijn is de volgende stap van het communicatiemodel belangrijk.

2. Rapport

In jouw gesprek meegaan met het wereldbeeld van de ander en tegelijkertijd bewust blijven van jouw set frame vraagt om gezonde grenzen. Je bent betrokken en ook min of meer onbetrokken, omdat je bewust blijft van de wisselwerking tussen jou en de ander. Rapport wordt nog weleens afgeschilderd als een kunstje, waarbij spiegelen en herhalen van woorden als een sort by other wordt toegepast. Als je volledig mee kunt met andermans wereldbeeld dan voelt dat voor de ander dat je op één lijn zit. Je staat jezelf toe te denken zoals de ander denkt. Je eigent je de interne kaart van de ander eventjes toe.

3. Info

De flexibiliteit van het op één lijn kunnen zitten met jouw gesprekspartner geeft je een basis waarop je van gedachten kunt wisselen, maar wel tegelijkertijd jouw kader vast blijven houden. De derde stap gaat dus over informatiebeheer, hoeveel informatie heb je van de ander nodig en hoeveel informatie ben je bereid aan de ander te geven. Alle non-verbale signalen zijn tevens een onmisbare informatiebron zeker als het op een punt van persoonlijke waarden is. Onder deze stap zet je jouw vraagstijlen in tot aan het punt dat je eruit gehaald hebt wat je wilde. Of tot zover het mogelijk is.

4. Outcome

Nu pas kun je goed beoordelen wat je kunt realiseren of verder in gang zetten waar het je om te doen is. Hier wordt de strategie zichtbaar waar het je in de eerste plaats om te doen is. Bij dit vierde punt van het communicatiemodel ga je jouw doel verder uitwerken.

5. Resources

Je kiest de hulpbronnen die je nodig hebt.

6. Interventies

Je komt tot actie om jouw resultaat te bereiken.

7. Future Pace

Je blijft gericht op de toekomst.

8. Feedback

Op een bepaald punt zie je de uitkomst van jouw aanpak. Geslaagd, gedeeltelijk of niet geslaagd.

Wat er zo interessant is aan het communicatiemodel, is dat je kunt terugkijken en zien waar je steken hebt laten vallen. Je kunt jezelf vragen stellen:

1. Was mijn set-frame niet scherp genoeg?
2. Was ik voldoende in rapport?
3. Heb ik alle informatie gekregen of gegeven?

4. Heb ik de beste hulpbronnen ingezet?
5. Waren mijn acties gepast?
6. Was mijn toekomstbeeld realistisch?
7. Je kunt jezelf nu feedback geven over het uiteindelijke resultaat.

Het geheel is meer dan de som der delen

Samenvattend gaat de neuro-linguïstische gespreksvoering over een nieuwe aanpak in communicatie, gebaseerd op de oorspronkelijke know-how van NLP.

In de NLG-structuur gaat het om de integratie van al die kennis die anders nog weleens losse onderwerpen blijven. Het vraagt om goed leren structureren in samenhang met vraagstijlen en juiste waarneming, om gesprekken effectief te voeren en volledig onder de knie te hebben. Dat helpt om strategisch te kunnen nadenken over je aanpak in verschillende contexten. De meerwaarde van het beheersen van de grote NLP-modellen in relatie en verbinding met elkaar, is dat het een nieuw niveau van effectiviteit van deze modellen ontsluit. ■