

Hoofdstuk 2:

Grondhouding van NLP

A. Waarnemen & Rapport





Leeswijzer HOOFDSTUK 2: rapport

In dit hoofdstuk maak je kennis met de belangrijkste relationele NLP-vaardigheid: rapport maken oftewel 'optimaal contact tot stand brengen'. Rapport staat letterlijk voor: afstemmen, aansluiten, gelijkheid creëren. Een NLP'er werkt altijd vanuit rapport. Hoe bouw je rapport op met jezelf en met anderen, welke soorten rapport zijn er, hoe weet je dat je rapport hebt? Om dat goed te kunnen moeten we ons eerst goed kunnen waarnemen. Daarom starten we met de waarnemingssystemen oftewel representatiesystemen, gevolgd door kalibreren.

Overzicht van dit hoofdstuk

Dit hoofdstuk is opgebouwd rondom de volgende vier thema's:

1. Representatiesystemen (de modaliteiten van onze waarneming)
2. Kalibreren (oftewel iken van onze waarneming)
3. Rapport
 - A. De magie van rapport
 - B. Hoe weet je dat je rapport hebt?
 - C. Sorting by self & sorting by other
4. Volgen en leiden
5. Bijlagen bij Rapport
 - A. Welke soorten rapport zijn er?
 - B. Soften
 - C. De vier talen
 - D. Een structuur in gespreksinterventies

We eindigen dit hoofdstuk met de doelen onder het kopje *NLP-vaardig* én een aantal tips voor zelfstudie en de oefenavonden onder het kopje *Zelf aan de slag*.

2.1. Representatiesystemen

Kennismaken met representatiesystemen

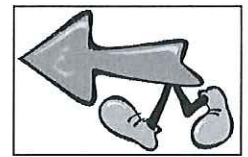


Waarnemen doen we met onze zintuigen. We kunnen zien, horen, voelen, ruiken en proeven. We kunnen nooit alles waarnemen wat er tegelijkertijd aan informatie op ons afkomt. Gemiddeld kunnen wij in ons korte termijngeheugen 7 eenheden aan informatie tegelijkertijd verwerken, terwijl er meer dan een miljoen informatie-eenheden waar te nemen zijn. Dus zijn we gedwongen om een keuze te maken. We noemen dat "selectieve perceptie". Als we alles zouden waarnemen, zouden we letterlijk "gek" worden. De keuze (informatieselectie) maken we onbewust. We filteren onbewust de informatie. Sommige mensen zijn vooral visueel ingesteld en zien allerlei details, terwijl anderen voornamelijk grote lijnen zien. Auditieve mensen horen een veelheid aan verschillende geluiden en kinesthetische mensen voelen vooral de atmosfeer, de temperatuur en materialen waar ze op zitten e.d.

Wat zijn representatiesystemen?

Representatiesystemen verwijst naar het neurologische mechanisme dat achter onze vijf zintuigen ligt. Er zijn vijf representatiesystemen, ook wel zintuigsystemen genoemd:

- Visueel (het zicht)
- Auditief (de gehoor)
- Kinesthetisch (de tast)
- Olfactorisch (de geur)
- Gustatorisch (de smaak)

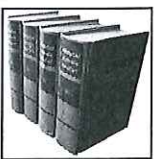


Primair systeem

Het primaire representatiesysteem is het favoriete representatiesysteem dat iemand heeft. Je kunt het herkennen aan de frequentie van de oogbewegingen, het gebruik van de predikaten (proceswoorden) en de lichaamshouding.

Iemand die vooral iets koopt 'omdat het er mooi uitziet', gebruikt een visueel representatiesysteem. Iemand die iets doet met daarbij de woorden 'mijn gevoel is goed', gebruikt een kinesthetisch representatiesysteem.

Wat zegt de NLP-encyclopedie?



Meer dan 2500 jaar geleden definieerde Aristoteles de vijf zintuigen als de bouwstenen van onze ervaring. Al onze ervaringen bestaan uit beelden, geluiden, gevoelens, geuren en smaken. Een bijzondere categorie geluiden vormen de woorden waarmee we met onszelf spreken (de zogenaamde 'zelfspraak') dat in NLP wordt aangeduid als

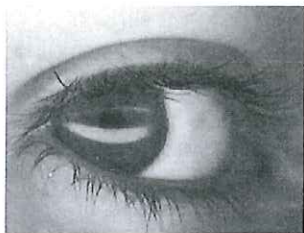
- Auditief digitaal

Dat is het zesde representatiesysteem. NLP gelooft dat ieder mens geboren wordt met het vermogen om zijn zintuigsystemen te ontwikkelen. Veel NLP-technieken zijn er daarom op gericht om de representatiesystemen bij een klant te optimaliseren, waardoor hij/zij meer gaat zien, horen, voelen, ruiken en proeven. Dat kun je letterlijk nemen, maar vooral ook figuurlijk: dat de klant ervaringen uit het verleden anders gaat zien, horen en voelen.

Hoe herken je representatiesystemen?

Er zijn verschillende manieren om voorkeuren in iemands representatiesystemen te herkennen.

Visueel



Mensen met een sterk visueel representatiesysteem staan of zitten met hun hoofd rechtop/omhoog en met hun ogen naar boven. Visuele mensen bewegen met snelle, krachtige bewegingen, lopen meestal snel, met hun hoofd omhoog. Ze ademen veelal over de toppen van hun longen. Op een stoel zitten ze meestal naar voren of op het puntje van de stoel. Ze vinden herinnering door beelden te zien en zijn minder gericht op geluiden en woorden. Ze hebben moeite met verbale instructie aangezien hun gedachten met beelden aan de haal kunnen gaan. Visuele mensen willen

graag weten hoe zaken eruit ZIEN.

Voorbeeldzin: "Als ik jou op een aantrekkelijke manier kon laten zien hoe je ... kunt bereiken, dan zou je er op z'n minst toch naar kijken, of niet? Als dit er volgens jou goed uit ziet, dan gaan we verder en focussen we ons op hetgeen we hier voor ons zien."

Auditief



Auditieve mensen bewegen hun ogen veelal zijwaarts en ademen vanuit het midden van hun borst. Ze spreken veel tegen zichzelf (soms bewegen hun lippen mee wanneer ze tegen zichzelf praten) en zijn snel afgeleid door geluiden. Ze kunnen woorden vaak letterlijk terug vertellen zoals ze die gehoord hebben. Ze leren door te luisteren, houden van muziek en telefoongesprekken. Auditieve mensen bewegen minder snel en opvallend dan visuele mensen. Ze HOREN graag of ze het goed doen en krijgen graag verbale respons (woorden en geluiden): "Wat vind je ervan..?" Ze zijn snel afgeleid door omgevingsgeluid. Ze kunnen woorden vaak letterlijk teruggeven en leren vooral door te luisteren. De stemtoon en woorden die mensen zeggen zijn belangrijk.

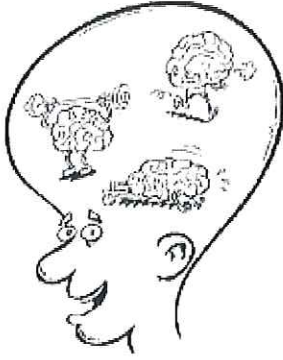
Voorbeeldzin: "Als ik jou zou vertellen op welke manier jij ... kunt bereiken, dan zou je dat op z'n minst willen horen, of niet? Als dit voor jou goed klinkt, dan zullen we er verder over praten."

Kinesthetisch



Mensen die kinesthetisch zijn, ademen veelal diep; wat te zien is aan het op en neer gaan van hun buik. Ze lopen vaak langzaam met geleidelijke bewegingen en praten ook héél langzaam. Ze reageren op een fysieke manier, door mensen aan te raken en voelen andere mensen aan. Ze staan dicht bij andere mensen dan visuele mensen. Kinesthetische mensen hoeven niet altijd te praten om andere mensen te begrijpen, ze voelen of iets goed zit. Ze weten of iets goed is; wanneer het goed VOELT. Ze herinneren dingen door er nog eens doorheen te lopen, ze kunnen ervaringen fysiek opnieuw beleven.

Voorbeeldzin: "Als ik jou een concrete manier zou aanreiken waarop jij... zou kunnen bereiken, daar zou jij wel iets voor voelen, of niet? Als dit goed voelt voor je, dan kunnen we de volgende stappen aanpakken en die ook ervaren."



Auditief digitaal

Met digitaal wordt bedoeld: innerlijke dialoog. Deze mensen spreken veel tegen zichzelf. Het verschil met auditief (tonaal) en digitaal zit vooral in de interne representatie. Auditieve mensen horen vooral wat anderen tegen hen zeggen en wat ze zelf gezegd hebben. Auditief digitale personen voeren gesprekken met zichzelf over wat ze waarnemen en daarvan vinden. Hun dialoog bestaat vooral uit innerlijk commentaar geven over datgene wat er gebeurt. Digitale personen maken gebruik van elementen uit andere systemen. Ze willen weten of datgene wat ze waarnemen LOGISCH is.

Predikaten

Als we goed naar mensen luisteren, als we naar de predikaten luisteren die ze gebruiken, kunnen we ontdekken wat hun voorkeursysteem is. Hoe werkt dat? Neem drie personen die samen in het bos aan het wandelen zijn.

- Visueel Ik zie het hier helemaal zitten, kijk toch eens naar die mooie herfstkleuren.
- Auditief Prachtig, de geluiden die je hier hoort.
- Kinesthetisch In het bos voel ik me meteen thuis, alle spanning valt van me af.

Drie anderen zeggen wellicht:

- Auditief-digitaal In het bos denk ik steeds weer terug aan vroeger en komen er mooie herinneringen naar boven.
- Olfactorisch Heerlijk om hier te zijn, de geur van deze dennen zal ik nooit vergeten.
- Gustatorisch Pas als ik tamme kastanjes proef, weet ik wat het ook alweer is rond te lopen in een echt kastanjabos.

COMMUNICATIE

"Ik heb een hond gekocht"

"O ja? Een grote hond?" "Nee, niet zo erg groot"

"Is het een langharige?" "Nee, een met kort haar"

"En welke kleur?" "Zwart-wit gevlekt"

"Wat een leuke hond, zeg" "Ja, hè"

OEFENING: 'Test voorkeursysteem'



Wil je weten wat jouw voorkeur representatiesysteem is? Maak dan de test.

Plaats bij elke stelling nummers voor elke mogelijkheid op de volgende manier:

- 4 = wat jij het meeste doet, beste mogelijkheid
- 3 = eerstvolgende keuze (op één na de beste)
- 2 = de volgende keuze
- 1 = datgene wat je het minst doet

1. Ik baseer belangrijke beslissingen op:
 - hoe iets voor mij voelt
 - dat wat voor mij het beste klinkt
 - wat er volgens mij het beste uit ziet
 - door de mogelijkheden goed te bestuderen.
2. Tijdens een meningsverschil ben ik te beïnvloeden door:
 - de stemtoon of het volume van de ander
 - of ik wel of niet iets zie in de argumenten van de ander
 - de logica van de argumenten (redenen) van de ander
 - of ik iets voel voor de houding van de ander
3. Mijn communicatie wordt gemakkelijker door:
 - de manier waarop ik me kleed en hoe ik eruit zie
 - de gevoelens die ik op dat moment heb
 - de woorden die ik kies
 - de toon van mijn stem
4. Het is eenvoudig voor mij om:
 - mijn radio goed af te stemmen (frequentie, volume)
 - de goede kleuren te zoeken in mijn huis of kleding
 - een bankstel uit te zoeken wat het lekkerste zit
 - een goed afgewogen standpunt in te nemen over iets
5. " ...
 - ben helemaal gewend aan de geluiden uit mijn omgeving
 - weet in welke kleding ik me heerlijk voel
 - weet welke kleuren en vormen mooi staan in mijn huis
 - vind het belangrijk om iets goed te snappen
6. Van mijn lagere schooltijd herinner ik nog:
 - wat ik toen veel tegen mezelf zei
 - hoe ik me voelde op bijvoorbeeld schoolreisjes
 - de stem van de juffrouw of meester
 - hoe het speelplein op school eruit zag
7. Als ik aan iemand denk, dan:
 - dan krijg ik een bepaald gevoel
 - hoor ik de stem van die persoon
 - zeg ik tegen mezelf wat ik van die persoon vind
 - zie ik hem/haar zo voor me staan

Scoreformulier en stappenplan

Voer de drie stappen die hieronder staan uit.

STAP 1: Schrijf de antwoorden van de test op de lijnen

- | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|
| 1. · K
· A
· V
· D | 2. -- A
-- V
-- D
-- K | 3. V
K
D
A | 4. A
V
K
- D |
| 5. A
K
V
- D | 6. · D
- K
- A
- V | 7. · K
· V
· A
· D
· V | |

STAP 2: Zet de cijfers in onderstaande tabel en tel alle V's, A's, K's en D's op.

	V	A	K	D
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
T O T A A L	VISUEEL	AUDITIEF	KINESTHETISCH	AUDITIEF DIGITAAL (woorden)

STAP 3: De vergelijking van de totale score geeft de relatieve voorkeur aan van elk van de vier representatiesystemen: visueel, auditief, kinesthetisch en auditief digitaal.

2.2. Kalibreren

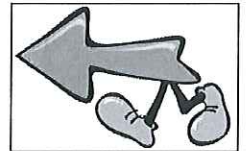
Kennismaken met kalibreren



Eerder hebben we al gesproken over het onderzoek van Mehrabian (communicatie = 7% woorden, 38% stemgebruik en 55% fysiologie). Dankzij dergelijke studies zijn we er achter gekomen dat we de verbale taal in mondelinge communicatie vooral niet moeten overschatten en dat juist de lichaamstaal (inclusief de symbolische taal) een cruciale rol speelt. Maar hoe 'lees' je die lichaamstaal dan? Op de markt zijn talloze boekjes te vinden over lichaamstaal waarin precies staat wat een houding of gebaar kan betekenen. In NLP gaan we echter zo niet met lichaamstaal om. Lichaamstaal is namelijk bijna nooit eenduidig te interpreteren. Als iemand rode wangen heeft, dan kan dat van alles betekenen. Als iemand met zijn armen over elkaar zit, dan kan dat van alles betekenen. NLP'ers zijn daarom voorzichtig in het mindreaden (het denken te 'weten' hoe dat iemand zich voelt). In plaats daarvan kalibreren zij.

Wat is kalibreren?

In NLP betekent "kalibreren" (in het Nederlands: ijken) het leren zien welke non-verbale uitdrukkingen bij welke innerlijke belevingen horen. Door goed naar externe signalen te kijken, kun je herkennen wanneer mensen in een bepaalde stemming zijn of in een andere stemming raken. Met kalibreren kunnen we kleine non-verbale veranderingen waarnemen. Sommige mensen zijn "onbewust" goed in het waarnemen van non-verbale veranderingen. Zij nemen waar dat mensen "ja" zeggen, maar "nee" denken. Anderen merken verandering van stemming enkel op wanneer mensen bijvoorbeeld gaan huilen.



Lichaam en geest

Eén van de vooronderstellingen luidt: lichaam en geest zijn een cybernetische eenheid. Deze vooronderstelling vormt het fundament van het kalibreren. Interne representatie, stemming en fysiologie (lichaamstaal) zijn met elkaar verbonden. Aan de minimale veranderingen in de fysiologie herkennen we veranderingen in interne representatie en stemming. Met kalibreren leren we de incongruentie tussen verbaal en non-verbaal te herkennen. Tevens kunnen we, wanneer we de minimale veranderingen van mensen kennen, betekenis geven aan die non-verbale veranderingen door te ijken.

Kalibreren en Ijken

De woorden kalibreren en ijken zijn goed gekozen. Als je bekend bent met Active Boards (een digitaal schoolbord), dan weet je dat de pen (die het krijtje vervangt) eerst goed afgesteld moet zijn op het bord. Dat heet: kalibreren. Als de pen niet goed gekalibreerd is, zet je met je pen op het bord een streep, maar verschijnt de streep op een andere plek. Een NLP'er moet ook eerst goed afgestemd zijn op de ander, anders 'leest' hij de signalen verkeerd. Ijken houdt in dat je de nauwkeurigheid van een meetinstrument bepaalt aan de hand van een vastgestelde standaard. Toen men in winkels nog met oude weegschalen werkte, kwamen ijkmeesters langs om vast te stellen of de klomp van één kilo nog steeds één kilo woog. Een NLP'er stelt eerst de standaard vast (externe signalen gekoppeld aan een intern proces), gaat vervolgens signalen 'lezen' en checkt regelmatig de nauwkeurigheid van zijn meetwerk.

Mindreaden

Tegenover kalibreren staat mindreaden. Mindreaden houdt in dat je beweert te weten wat de ander voelt en denkt. Bij kalibreren is sprake van observeren van zintuiglijk waarneembare veranderingen zónder dat er sprake is van interpretaties. Bij mindreading interpreteren we wel en geven we betekenis aan het gedrag van een ander zonder dit te checken bij de persoon zelf. Bijvoorbeeld: iemand frons de wenkbrauwen en jij denkt dat het betekent dat die persoon je uitspraak in twijfel trekt. In dat geval raad je naar de gedachten van de ander, zonder je ervan bewust te zijn dat het fronsen van de wenkbrauwen ook een andere betekenis kan hebben. Bijvoorbeeld: die persoon frons de wenkbrauwen omdat hij zich goed concentreert op wat je zegt.

Wat zegt de NLP-encyclopedie?



Kalibreren is het proces waarbij je leert hoe je iemands reacties in de lopende interactie kunt 'lezen'. In plaats van de interne toestand van de ander te voorspellen en/of te veroordelen (mindreaden) leer je een relatie te leggen tussen waarneembare signalen (extern gedrag) en de interne toestand of processen van iemand. Een voorbeeld: het valt een leraar op dat elke keer als Alice zegt dat ze in verwarring is, zij haar wenkbrauwen frons, haar schouderspieren aanspant en omhoog trekt, haar tanden op elkaar zet en haar neus beweegt. Een paar dagen later vertelt de leraar een verhaal aan de klas en hij ziet dezelfde vier signalen bij Alice. Hoewel ze nu zelf niets zegt, heeft de leraar de toestand van verwarring gekalibreerd bij Alice. Wat je nodig hebt om te kalibreren, is zintuiglijke scherpzinnigheid. Deze vaardigheid zou je dagelijks moeten oefenen.



Hoe kalibreer je?

Het proces van kalibreren bestaat uit vijf stappen.

1. Je neemt een aantal signalen in het externe gedrag waar.
2. Deze signalen beschrijf je zo objectief mogelijk, zonder enige vorm van mindreading.
3. Vervolgens vraag je naar de interne toestand en/of processen van de ander. Je raadt deze interne processen niet (dat is mindreaden), maar je vraagt en checkt.
4. Je koppelt voor jezelf de externe signalen aan de interne processen en stemming. Je hebt nu een ijkmoment voor jezelf gemaakt.
5. Je checkt of je ijkmoment klopt door een andere situatie op te roepen.

Waar let je op?

Je kunt natuurlijk op allerlei aspecten van de verbale, stem- en lichaamstaal letten. Maar voor je het weet, heb je zoveel om op te letten dat je door de bomen het bos niet meer ziet. Beperk je in het begin tot de volgende categorieën.

- *Huidskleur*
Gezichten hebben niet één kleur. Als je goed kijkt, zie je dat er verschillende kleur- en schaduwvelden in het gezicht zijn. Deze velden veranderen voortdurend tijdens een gesprek. De verandering die je kunt waarnemen is van licht naar donker (van bleek naar 'blozen').
- *Huidspanning*
De verandering die je kunt waarnemen is van aangespannen naar los of ontspannen. Let hierbij vooral op de spiertjes rondom de mond, de kaken en de ogen.
- *Ademhaling*
De veranderingen die je kunt waarnemen zijn het *tempo* (snel of langzaam), de *locatie* (hoog in de borstkas of laag in de buik) en het *patroon* tijdens het praten (naar lucht happen,

hoorbaar bij- of uitademen, onderbroken, vloeiend). Het nadrukkelijk kijken naar de borstkast om de ademhaling te kalibreren kan problemen geven. Vandaar dat je je blikveld beter kunt richten op de schouders of het gezicht.

□ *Onderlip*

De verandering die je kunt waarnemen is van dunner (als er lijnen zijn) naar voller (er zijn geen lijnen) en de kleur (licht en donker).

□ *Ogen*

De verandering die je kunt waarnemen is van gefocust naar niet-gefocusd en van verkleinde naar vergrote pupillen.

Zintuiglijke scherpzinnigheid

Je bent zintuiglijk scherpzinnig als je tijdens je communicatie met iemand anders de subtiele veranderingen in de fysiologie van die ander kunt waarnemen, zonder er meteen een betekenis aan te koppelen. Als je een goede communicator wilt worden, geloof je in de vooronderstelling 'de betekenis van je communicatie is de reactie die je krijgt'. Vaak communiceert de ander zijn reactie indirect via zijn lichaamstaal en niet direct met woorden. Wil je weten hoe effectief jouw communicatie is, kijk dan goed naar de subtiele veranderingen bij de ander.

Minimal cues

Naarmate je vaardiger wordt in het kalibreren, krijg je steeds meer oog, oor en gevoel voor de zogenaamde 'minimal cues', de kleinste veranderingen in de fysiologie. Soms is dat een spiertje boven het rechteroog, een lichte kleurverandering rondom de neus, een trilling in de wang.

OEFENING: 'Kalibreren of mindreaden?'



Ons taalgebruik laat heel duidelijk horen of we aan het mindreaden of aan het kalibreren zijn.

Geef aan of er bij onderstaande zinnen sprake is van kalibreren (K) of mindreading (M).

1. Dat ze niet tevreden was met haar prestatie was zichtbaar.
2. Zijn ogen gingen naar boven en hij glimlachte.
3. Ze keek erg ontspannen tijdens het interview.
4. Hij was opgelucht en hij haalde na afloop opgelucht adem.
5. Zijn gelaatskleur werd donkerder toen hij naar beneden keek.
6. Terwijl z'n ademhaling omhoog ging, werd z'n spreektempo ook sneller.
7. Ze knipperde met haar ogen toen ze begon te praten.
8. De ontroering in z'n stem was duidelijk hoorbaar.
9. Als hij praat, dan beweegt hij continu met z'n handen.
10. Haar stem ging omhoog, dus maakte ze zich kwaad.

OEFENING: 'Persoonsbeelden kalibreren'



Mensen hebben sterke beelden bij bepaalde personen. Deze beelden roepen een gemoedstoestand op die gekoppeld is aan een fysiologisch programma. In deze oefening ga je bij de ander gemoedstoestanden oproepen om de bijbehorende fysiologische reacties te kalibreren.

- Stap 1. Spreek af wie A, B en C is. B en C gaan kalibreren.
- Stap 2. B en C maken een denkbeeldige 'foto' van A in het hier en nu. Ze kalibreren zijn/haar fysiologie. Deze 'foto' is belangrijk om zo dadelijk kleine verschillen in de fysiologie waar te nemen.
- Stap 3. B vraagt aan A om iemand in gedachten te nemen die A erg aardig vindt. A hoeft niets te zeggen en alleen maar aan deze aardige persoon te denken. B en C kalibreren wat er bij A gebeurt.
- Stap 4. B vraagt nu aan A om iemand in gedachten te nemen die hij niet zo graag mag. Wederom hoeft A niets te zeggen en alleen maar aan de onaardige persoon te denken.
- Stap 5. B stelt onderstaande vragen aan A. A geeft geen antwoord op de vraag, maar denkt telkens aan de juiste persoon (bij wijze van antwoord). B en C kalibreren.
- Wie van de twee woont het dichtst bij je?
 - Wie heeft de grootste familie?
 - Wie van de twee heeft de hoogste opleiding genoten?
 - Wie weegt het meest?
 - Wie heeft de meeste hobby's?
 - Wie heeft de grootste auto? Wie van de twee zie je het vaakst?
 - Wie kleedt zich het meest naar de laatste mode?
 - Wie is van de twee het sportiefst?
- Stap 6. Na iedere vraag raden B en C of A de 'aardige' of 'onaardige' persoon in gedachten heeft gehad.
- Stap 7. Wissel van rol.

2.3. Rapport

A. De magie van rapport

Kennismaken met rapport



Hieronder staan vijf verschillende situaties. Bedenk bij elke situatie een persoon (die we hieronder X noemen) uit jouw directe omgeving met wie je deze situatie hebt meegemaakt.

Situatie 1: het klikt!

Soms ontmoet je iemand voor de eerste keer en toch is het net alsof je die persoon al jaren kent. Het "klikt" tussen jou en die ander; je voelt en vult elkaar aan. Dat geeft een fijn, vertrouwd gevoel waardoor je een verbinding ervaart met de ander. Wie is voor jou X?

Situatie 2: één deur

Soms is er iemand in jouw directe omgeving met wie je eigenlijk niet zo goed door één deur kunt. Hoewel je hem/haar misschien wel aardig vindt (of moet vinden omdat het bijvoorbeeld een collega is), lijkt het niet te klikken. Het is alsof je elkaar niet echt begrijpt. Wie is X?

Situatie 3: verkeerd?

Soms ben je met iemand in gesprek en dat gesprek loopt goed. Dan zeg jij iets waardoor je meteen voelt dat de sfeer van het gesprek verandert. "Heb ik iets verkeerd gezegd?," denk je dan misschien bij jezelf. Het liep net nog zo lekker, maar nu niet meer. Wie is voor jou X?

Situatie 4: groep

Soms sta je voor een groep mensen te praten. Je vindt het spannend en je praat misschien te snel, of misschien te eentonig, of teveel, of wat dan ook. Je hebt het gevoel dat je jezelf niet bent én dat je weinig contact hebt met de groep. Heb je deze situatie wel eens meegemaakt?

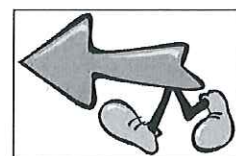
Situatie 5: eerste indruk

Soms kom je iemand een eerste keer tegen en denk je: "Wat is dat voor iemand! Die lijkt me niet aardig, of leuk, of gezellig, of wat dan ook." Je eerste indruk van deze persoon is niet OK. Maar dan, enkele weken later, blijkt deze persoon toch juist wel aardig, leuk of gezellig te zijn en voel je steeds meer contact met hem/haar. Wie is voor jou X?

Al deze situaties gaan over contact. Met de een voel je optimale verbinding, een vanzelfsprekend contact, met de ander voel je dat niet. Soms lijkt je met iemand een goed contact te hebben en dan is het plotseling weg. Soms gebeurt het tegenovergestelde. Voor ons mensen is contact van levensbelang. Als er sprake is van optimaal contact met de ander, ontstaat er een magisch gevoel dat in NLP *rapport* genoemd wordt.

Wat is rapport?

Het woord *rapport* komt uit het Frans en betekent oorspronkelijk "de betrekking, de omgang die je met iemand hebt". Om effectief en efficiënt met iemand te kunnen werken is het nodig aansluiting te maken bij het model van de wereld van de ander. Rapport (spreek uit op zijn Frans: ra-pòòr) betekent 'een goed contact'. Je bent in staat andermans emoties te onderkennen en te verduren en je op basis daarvan als het ware te verplaatsen in diens belevingswereld. Met rapport krijgen we rechtstreeks contact met het onderbewuste van de ander. Kenmerken van rapport zijn: respect, vertrouwen, betrokkenheid en contact met en afstemming op de ander. Als je een goed rapport hebt, heb je een *match*. Het komt ook wel eens voor dat het niet klikt met iemand. Je hebt dan een *mismatch*.



Wat zegt de NLP-encyclopedie?



Rapport is de belangrijkste relationele vaardigheid in NLP. Als je rapport hebt, bouw je vertrouwen, harmonie en samenwerking op in een relatie. Andere woorden om de staat van rapport te beschrijven zijn een harmonieus en wederzijds begrip tussen mensen, levellen, overeenstemming tussen mensen en afgestemd zijn op elkaar.

Wereldmodel

Rapport is een systemisch proces dat je meer als een dans kunt zien dan als een lineair (oorzaak-gevolg) proces. Het gaat er bij NLP niet om dat rapport leidt tot het kennen van de inhoud van iemands subjectieve ervaring; rapport leidt juist tot het begrijpen HOE de ander zijn kaart van het gebied construeert. Iedereen heeft zijn eigen model van de wereld. Het is de taak van de NLP'er om de denkstijlen van de ander te herkennen om zijn eigen stijl aan te passen. Als je werkelijk respect kunt opbrengen voor het wereldmodel van de ander, zal je profijt hebben van de grote diversiteit aan wereldmodellen om je heen. Doe je dat niet, dan blijf je alleen maar aan het vechten om anderen jouw wereldmodel duidelijk te maken, waarmee je geen rapport tot stand brengt.

Rapport = Flow of Duende

In het Engels wordt het woord 'rapport' ook gebruikt in de muziekwereld als muzikanten al spelend een optimale staat van overeenstemming bereiken en met elkaar fantastisch muziek maken (in de Spaanse flamenco heet deze toestand 'duende'). In alledaagse communicatie ontstaat er ook vaak zo'n flow-toestand, vooral als mensen een soortgelijk wereldmodel hebben. Mensen die gelijkgestemd zijn, hebben eerder rapport met elkaar dan mensen wier meningen erg ver uit elkaar liggen. Als je dus als coach rapport wilt creëren met je klant, is het van belang om een overlap te vinden tussen jouw eigen model van de wereld en dat van de ander. Als we dit breder trekken, kunnen we zeggen: om je doelen te bereiken, heb je rapport nodig (met jezelf en met anderen die bij het bereiken van het doel betrokken zijn). NLP biedt verschillende manieren en technieken om rapport met iemand op te bouwen.



B. Hoe weet je dat je rapport hebt?



Indicatoren van rapport

Tad James, een Amerikaanse NLP-trainer, noemt vijf **indicatoren van rapport**.

1. **Afstemming**

Je stemt af op elkaars lichaamstaal, tonaliteit en woordgebruik. Het gevolg is dat er een match ontstaat of een spiegeling (mirroring).

2. **Warm gevoel**

Je voelt in je buik een warm gevoel van vriendschap. Sommige mensen voelen zich eerst wat ongemakkelijk en daarna krijgen ze 'vlinders' in de buik.

3. **Verandering van huidskleur**

Je ziet dat de huidskleur van de ander verandert van licht naar donker. Meestal zie je dit meteen na het warme gevoel.

4. **Verbindingszinnen van de ander**

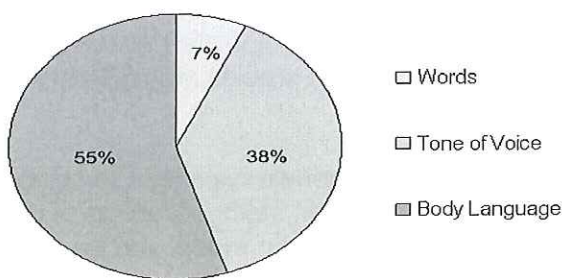
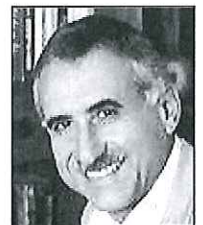
De ander uit zinnen waarmee hij/zij een verbinding met jou wil aangeven. Voorbeelden: het is alsof we elkaar al lang kennen, ik voel me lekker op mijn gemak bij jou, het is prettig om zo met jou te praten.

5. **De ander volgt jouw leiden**

Eerst volg jij de ander. Daarna ga je leiden. Als de ander jou volgt (bijvoorbeeld via matching of mirroring), heb je een sterk, onbewust rapport. Je kunt dat testen door een bepaald gebaar te maken (bijvoorbeeld aan je oor krabben, je hand onder je kin) om vervolgens te kijken wat de ander doet.

Afstemmen op taal, stem en houding!

We weten nu waarom het hebben van rapport belangrijk is, maar waar letten we dan vervolgens op wanneer we rapport willen hebben? Wist je dat lichaamstaal een grote rol speelt in onze alledaagse mondelinge communicatie? Woorden spelen een absolute hoofdrol in de schriftelijke communicatie, maar hoe zit dat in de mondelinge communicatie waarbij mensen elkaar ook werkelijk kunnen zien en horen? Albert Mehrabian, een professor op het gebied van communicatie, ontdekte dat in emotioneel geladen mondelinge situaties woorden slechts 7% van de communicatie bepalen en dat 38% bepaald wordt door de auditieve taal en 55% door de lichaamstaal.



Mehrabian's Rule

Mehrabian

Deze getallen worden te pas en te onpas gebruikt en veralgemeniseerd tot 'in alle communicatieve situaties geldt de regel van 7, 38 en 55'. Niets is minder waar. Zoals gezegd gaan deze getallen niet op voor schriftelijke communicatie en ook niet voor mondelinge situaties waarbij de deelnemers elkaar niet kunnen zien en/of horen (zoals bij telefoongesprekken). Met name in die mondelinge situaties waarbij emoties een rol spelen (en dat is vaker dan je denkt!), gaat deze regel op.

Congruent

Mehrabian heeft onderzoek gedaan naar situaties waarin onze communicatie niet *congruent* is, d.w.z. wanneer onze woorden — de verbale taal — en onze lichaamstaal iets anders zeggen. Beeld je bijvoorbeeld even in dat je met een aantal collega's aan tafel zit om de status van een project te bespreken. Iemand zegt dat er naar zijn gevoel geen probleem is om de voorgestelde einddatum te halen, terwijl je in zijn stem heel veel twijfel hoort en ook zijn lichaamstaal weinig bevestigend is. Geloof je dan wat die persoon zegt?

Wel, volgens het onderzoekswerk van Mehrabian blijkt dat mensen in 7% van dergelijke situaties geloven wat er gezegd wordt met woorden, "alles is in orde" in bovenstaand voorbeeld. In 38% van de gevallen geloven we de klank van de stem en wat we daarin horen, de vocale informatie dus. En in 55% van de situaties gaan we voort op de puur non-verbale signalen, de lichaamstaal. Wanneer we dus afstemmen op de lichaamstaal en het stemgebruik van onze gesprekspartner dan hebben we een gelijkheid gecreëerd van 93%.

Woorden kiezen we bewust, ons stemgebruik en onze fysiologie ontstaan meestal onbewust. Het komt uit ons onderbewuste. Of we iemand aardig vinden of niet heeft te maken met dezelfde onderbewuste processen. Dus niet met de woorden die mensen zeggen maar vooral hun stem en houding. 93% van onze communicatie (stemgebruik en fysiologie) is dus onbewust. Met rapport wordt deze 93% van de communicatie tot een toegankelijk proces gemaakt.

Woorden: : 7%
* predikaten
* sleutelwoorden/stopwoorden

Stemgebruik: 38%
* toon (hoogte)
* tempo (snelheid)
* timbre (kwaliteit)
* volume (sterkte)

Fysiologie: 55%
* lichaamshouding
* gebaren (handbewegingen)
* gezichtsexpressie (oogbewegingen)
* ademhaling

Rapport woordenlijst

- Rapport** : Een onbewust proces van afstemmen op, contact met en respect voor de ander. Rapport op het vlak van fysiologie, stemgebruik en woorden.
- Mirroring** : Spiegelen van fysiologie van de ander, ervaren van de interne representatie (model van de wereld) van de ander. Je kruipt als het ware zo volledig mogelijk in de ander door diens fysiologie zo precies mogelijk over te nemen. Het is alsof je beiden in een spiegel kijkt.
- Matching** : Rapport maken met de ander zonder de gehele fysiologie te spiegelen. Het afstemmen van de ander door fysiologie, het stemgebruik en/of de woorden te 'matchen', met behoud van je eigen model van de wereld.

- Cross-over : Het afstemmen op de ander door een fysiologiedeel te matchen met een ander fysiologiedeel. Bijvoorbeeld: snelle hoofdbewegingen matchen met snelle handbewegingen.
- Back-track : Het letterlijk teruggeven van woorden op exact dezelfde wijze; een gedeelte van een zin, de woorden en het stemgebruik (toon, tempo, timbre en volume) van de ander herhalen.
- Mismatching : Tegenovergestelde van matchen; het bewust of onbewust afkeren van of niet afstemmen op de ander. Mismatching heeft te maken met "niet"; het niet eens zijn, het niet "een" zijn.

Hoe bouw je rapport op?

When people are like each other, they like each other. Dit is de basisgedachte achter 'rapport'. Als je iemand aardig vindt, ben je veel ontvankelijker voor hem-haar. Als je veranderwerk met mensen wilt doen, is het belangrijk dat ze je vertrouwen, dat ze zich veilig voelen bij je en dat ze je aardig vinden. Hoe krijg je dat voor elkaar? Eigenlijk eenvoudig: door een beetje op de ander te lijken. Als mensen een klik met elkaar hebben, hebben ze de neiging om lichaamstaal, woorden en intonatiepatronen van elkaar over te nemen. Dat gebeurt heel onbewust; meestal hebben ze dat zelf niet door. In de natuurkunde is dit harmonieprincipe echter al lang bekend. Zet twee pendules naast elkaar en na verloop van tijd gaan ze gelijktijdig tikken. Ook mensen leven volgens dit harmonieprincipe.

Bandler en Grinder hebben goed gekeken naar hoe mensen onbewust met elkaar rapport maken. De strategieën die mensen onbewust gebruiken, hebben zij bewust gemaakt door ze op te schrijven en ze over te dragen. Welke strategieën zijn dat?

1. Stem af op het energieniveau van de ander. Als iemand druk/enthousiast is, ga dan mee. Als iemand rustig is, ga dan mee. Als iemand veel gebaren gebruikt, gebruik dan zelf ook (wat) meer gebaren.
2. Stem af op iemands fysiologie (lichaamstaal). Als je hierop goed en onopvallend op de lichaamstaal van je gesprekspartner afstemt, zal het onderbewuste van de ander denken: "Die lijkt op mij!"
3. Stem af op het stemgebruik. Als iemand hard praat, spreek dan zelf ook (wat) hard(er). Als iemand snel praat, stem dan jouw eigen snelheid hier op af.
4. Stem af op de ademhaling. Er zijn grofweg drie ademhalingscentra: hoog in de borst (in de hals), laag in de borst en laag in de buik.
5. Stem af op de informatieoverdracht. Spreekt iemand in korte zinnen, doe dat dan ook. Zoomt iemand in op details, doe dat dan ook en laat het globale overzicht weg.
6. Stem af op sleutelwoorden. Als iemand zegt 'Daar word ik nu droevig van', zeg dan niet 'Je wordt daar verdrietig van', maar herhaal het sleutelwoord 'droevig'.
7. Stem af op alledaagse ervaringen. Als je merkt dat iemand van voetbal houdt, kun je snel op de ander af te stemmen door hem of haar te laten weten dat jij ook van voetbal houdt. Social talk heeft vaak deze functie.
 - A - Wat een vies weertje vandaag!
 - B - Nou zeg, ik word daar altijd een beetje chagrijnig van.
 - A - Ja, dat heb ik nou ook!

8. Stem af op de waarden van de ander. Als je merkt dat iemand 'vrijheid' een belangrijke waarde vindt, laat dan merken dat jij die waarde accepteert en erkent.

Attitude

Voor beginnende NLP'ers lijkt rapport maken soms een trucje. Dat mag het nooit zijn! Iedereen maakt onbewust vaak rapport. Wij mensen zijn daar bedreven in. Met andere woorden: je kunt het al lang, dus we hoeven je geen trucje te leren. Het enige wat wij willen, is dat je je bewust bent van je rapportattitude. Door bewust met rapportvaardigheden om te gaan, ga je steeds meer rapport in je eigen leven brengen en dus ook naar jezelf. Zo creëer je meer zachtheid, hartsverbindingen, vertrouwen en harmonie met jezelf. Dat is misschien wel ons doel achter het doel...

HALTO

Er zijn verschillende acroniemen (letterwoorden) die als ezelsbruggetje gebruikt worden om snel af te stemmen en rapport te maken met iemand. HALTO is zo'n acroniem. De letters staan voor:

- H = neem de Hand- en armbeweging van de ander aan
- A = neem de manier en plaats van Ademhaling van de ander over
- L = spiegel de Lichaamshouding van de ander
- T = stem af op de Tonaliteit van de stem van de ander
- O = breng Oogcontact tot stand

OEFENING: 'Rapport'



Bewust kunnen matchen én mismatchen is een belangrijke vaardigheid voor een NLP'er. Het opbouwen van een goede relatie is een voorwaarde voor al het veranderwerk. Daarnaast kan een NLP'er ook zijn grenzen aangeven.

Deze oefening kun je het beste in drietallen doen.

- Stap 1. Spreek af wie A, B en C is. C is de observator, B en A voeren samen een gesprek.
- Stap 2. A en B voeren een gesprek over een willekeurig onderwerp, zoals 'wat vind je van de opleiding tot nu toe, wat kun je er al mee'. Beiden starten bijvoorbeeld met de Halto-elementen:
 - H = neem de Hand- en armbeweging van de ander aan
 - A = neem de manier en plaats van Ademhaling van de ander over
 - L = spiegel de Lichaamshouding van de ander
 - T = stem af op de Tonaliteit van de stem van de ander
 - O = breng Oogcontact tot stand
- Stap 3. Na een poosje maakt A een non-verbale mismatch totdat het rapport met B verloren is, terwijl het gesprek inhoudelijk zoveel mogelijk doorgaat.
- Stap 4. A herstelt na een halve minuut het rapport.
- Stap 5. Daarna maakt B een non-verbale mismatch en houdt dit een halve minuut vol. Vervolgens herstelt B het rapport.
- Stap 6. C (de observator) rapporteert wat hij/zij gezien heeft. Hoe ging HALTO bij A en B? Hoe maakt A en later B een non-verbale mismatch? Wat was het waarneembare effect op de ander?
- Stap 7. Vervolgens vertellen A en B hoe zij de verschillende stappen in de oefening ervaren hebben. Hoe was het om HALTO te oefenen? Hoe was het om een mismatch te maken? Hoe voelde het dat de ander uit rapport ging met jou?
- Stap 8. Wisselen van rol.

C. Sorting by self & sorting by other

Een coach is volledig geassocieerd in het hier en nu, bewust van zichzelf en met zijn aandacht gericht op de ander. Om de verschillen te herkennen spreken we binnen NLP over:



- *Up time:* al je zintuigen zijn volledig gericht op het hier en nu.
- *Down time:* je aandacht is naar binnen gericht, naar interne processen.

Wanneer we 'Uptime zijn dan zijn we aanwezig in het hier en nu, alleen dan kan er sprake van matching zijn. Downtime leidt tot mismatching. Vanuit deze Uptime aanwezigheid kan de coach de aandacht richten tussen zijn klant en zichzelf. We noemen dat binnen NLP: Sorting by self en Sorting by other.

Waar is het centrum van je aandacht? Is dat jouw model van de wereld, of dat van de ander?

- *Sorting by other:* de ander is de focus van mijn aandacht
- *Sorting by self:* ik ben de focus van mijn aandacht.

Sorteerstijlen zijn enorm bruikbaar om te hanteren. "Sorting by other" betekent dat we verbonden zijn met de andere persoon, betrokken bij en gericht op de beleving van de ander. "Sorting by self" betekent dat we verbonden zijn met onszelf, betrokken bij en gericht op onze eigen beleving en behoeften. Een coach is in staat om te kunnen switchen tussen deze twee posities.

Sorting by other: We ordenen (sorteren) de wereld vanuit de waarneming en beleving van de ander. Onze focus, het centrum van de aandacht ligt bij de ander.

Sorting by self: We ordenen (sorteren) de wereld vanuit de waarneming en beleving van onszelf. Onze focus, het centrum van onze aandacht ligt bij onszelf.

Sorting by other

1. Intentie:
actie ondernemen in
het voordeel van de ander
2. Aandacht:
oogcontact, volledig
luisterend, bewust van
de ander (extern)
3. Fysiologie:
voorover gebogen, met
handen/armen open
4. Taalgebruik:
herkenbaar aan "jij en jou"
5. Herkenbaar patroon:
overeenkomsten en
verschillen tussen zelf en de ander

Sorting by self

1. Intentie:
actie ondernemen in
het voordeel van jezelf
2. Aandacht:
half luisterend,
bewust van
jezelf (intern)
3. Fysiologie:
achterover gebogen, met
handen/armen gesloten
4. Taalgebruik:
herkenbaar aan "ik en mij"
5. Herkenbaar patroon:
verschillen tussen zelf en
en de ander



Een coach weet het juiste evenwicht te vinden tussen beide sorteerstijlen: hij is betrokken bij de ander (sorting by other), overigens zonder zichzelf te verliezen. In de fair witness positie zijn we in staat om het verschil te ervaren tussen onszelf en de ander. We plaatsen een figuurlijke grens tussen ons en de ander. Een goede coach zou vooral *up time* en *sorting by other* mogen zijn, zodat zijn eigen interne dialoog niet voor afleiding kan zorgen. Op deze manier is hij/zij bewust en onbewust volledig met zijn aandacht bij datgene waarmee hij/zij bezig is.

Tot slot

We hebben nog drie rapporttips voor je. Je bouwt rapport op door:

- werkelijk geïnteresseerd te zijn in de ander;
- nieuwsgierig te zijn naar hoe de ander denkt, voelt en handelt (de structuur van de subjectieve ervaring);
- bereid te zijn je te verplaatsen in het model van de wereld van de ander.

OEFENING: 'Sorting by self & other'



Een coach heeft vooral een vragende houding en is gericht op het model van de wereld van de ander. De coach toont daarmee 'sorting by other' te kunnen zijn. Daarnaast is het van belang dat de coach ook zichzelf kan laten zien: feedback geeft, zijn interne communicatie extern maakt en grenzen aangeeft. Daarmee toont de coach dat hij ook 'sorting by self' kan zijn.

Voer deze oefening in tweetallen uit, A en B.

- Stap 1. B is de coach. Hij/zij voert een gesprek met A, de klant.
De coach begint de coaching door sorting by self te zijn en geeft zijn/haar grenzen aan:
Enkele voorbeeldzinnen:
- ik ga nu met jou
- Stap 2. B gebruikt vervolgens het coachmodel, wordt sorting by other en loopt met A door de vier posities heen. De coach is daarbij bewust sorting by other en stelt vragen.
- Stap 3. B onderbreekt op enkele momenten de vragende houding en wordt nu weer sorting by self door:
- zijn/haar grenzen bij te stellen, of
- feedback te geven aan de klant, of
- zijn/haar interne communicatie extern te maken.
Voorbeeldzinnen:
- ik wil het eigenlijk hier vooral hebben over.... (grenzen bijstellen)
- ik wil toch dat je daar iets meer over zegt, want... (grenzen bijstellen)
- Ik vind het heel goed dat je dit zegt, want... (feedback)
- Wat ik mis in je verhaal is vooral....(feedback)
- Wat mij opvalt als ik jou nu meemaak is..... (interne comm. extern maken)
- Ik zie je steeds wegstaren, ben je er wel helemaal bij (interne comm. extern maken)
- Stap 4. B vervolgt met vragen stellen vanuit sorting by other (idem stap 2).
- Stap 5. De coach kan stap 3 en 4 herhalen en wisselt sorting by other af met momenten van sorting by self.

Wissel van rol.

2.4. Volgen en leiden

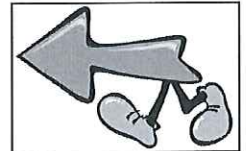
Kennismaken met volgen en leiden



Als twee mensen met elkaar in goed gesprek zijn, dan hebben ze de neiging om elkaar te imiteren. Dat kan via matching, mirroring of via een cross-over. Ze gaan in dezelfde houding zitten, hebben hetzelfde bewegingsritme, maken soortgelijke gebaren, praten op dezelfde toon. Hierdoor ontstaat rapport, zoals je in het vorige deel hebt kunnen lezen. Rapport ontstaat door zorgvuldig te volgen.

Wat is volgen en leiden?

Mensen laten zich niet zomaar leiden door iemand. Ook al staat er 'coach' op je naambordje, elke 'nieuwe' coachklant wil ervaren dat jij een betrouwbare, veilige en prettige persoon bent. Al het NLP-veranderwerk staat of valt met het opbouwen van een goede relatie tussen trainer en cursist, coach en klant, arts en patiënt (of waar je NLP ook wilt toepassen). Een gouden regel in NLP is daarom: eerst volgen, dan leiden.



Volgen

Pacing ('volgen') is het proces waarbij je de belangrijkste verbale en non-verbale signalen van de ander gebruikt én teruggeeft (door te laten zien in je eigen externe gedrag). Hiermee sluit je aan bij zijn model van de wereld. Als je volgt, ben je alert op intonatiepatronen, woordgebruik en fysiologische patronen van de ander. Je pikt ze op en je gebruikt ze in je eigen taalgebruik, zowel verbaal als non-verbaal. Door dit te doen creëer je vertrouwen en rapport. Als je volgt, stap je in iemands model van de wereld om de ander beter te begrijpen. Je gebruikt zijn eigen taalpatronen en lichaamssignalen waardoor hij/zij zich erkend voelt. Een voorbeeld:

Klant: Ik heb het gevoel dat we hier verder op in moeten gaan.
Coach: Je voelt een behoefte om dit verder te onderzoeken.

De coach gebruikt dezelfde predikaten (inhoudswoorden): *gevoel* versus *voelt een behoefte*. Oftewel, de coach matcht het taalgebruik van de klant. Hoe anders zou het zijn als de coach als volgt reageert:

Coach: Je ziet de noodzaak om dit nader te bekijken.

De coach maakt nu een mismatch door visuele predikaten te gebruiken.

Leiden

Leading ('leiden') is een poging om de ander in beweging te krijgen door je eigen verbale en/of non-verbale signalen subtiel te veranderen zodat de ander jou gaat volgen. Het hele idee achter 'volgen en leiden' is dat je eerst aansluiting zoekt bij iemand en dat je daarna pas de ander leidt. Als je iemand iets nieuws wilt leren, zal je eerst moeten aansluiten bij wat deze persoon al weet (volgen) voordat je hem/haar iets nieuws kunt leren. Veel mensen denken dat leiders vooral moeten leiden. De beste leiders zijn die mensen die in staat zijn om eerst te volgen en daarna pas te leiden. Als je te snel gaat leiden, kun je de ander gemakkelijk kwijtraken.

Overlap

Een verandering, in dit geval van afstemmen naar leiden. Je stemt op een persoon af (volgen) en maakt dan een overlap (geleidelijke verandering) naar leiden. Overlap is dus de beweging van 'volgen naar leiden'.

OEFENING: 'volgen en leiden'



Een coach kan goed volgen én ook goed leiden. Beide vaardigheden heb je nodig om contact te maken en veranderwerk uit te voeren.

Voer deze oefening in drietallen uit.

- Stap 1. A is de coach. Hij/zij voert een gesprek met B, de klant. C observeert.
A gebruikt het coachmodel én het communicatiemodel om een huidige situatie in kaart te brengen. Daarna gebruikt A de neurologische niveaus om de gewenste situatie te concretiseren. A vraagt ook naar de hindernissen en hulpbronnen.
- Stap 2. C observeert A en B.
- Wanneer volgt A?
- Hoe doet hij/zij dat?
- Wanneer leidt A?
- Hoe doet hij/zij dat?
- Op welke momenten zou A volgens C meer mogen volgen en/of leiden?
- Stap 3. B vertelt over zijn/haar ervaringen.
- Hoe heeft A gevolgd?
- Hoe heeft hij/zij dat ervaren?
- Hoe heeft A geleid?
- Hoe heeft hij/zij dat ervaren?
- Stap 4. A formuleert de observaties van C en de ervaringen van B als feedback voor zichzelf in de vorm van een sandwich.
- Wat ik goed deed was...
- Wat ik nog zou kunnen verbeteren is ...
- Dus als ik ... dan zal ik nog meer ...
Dit zegt de coach dus over zichzelf. B, klant en C, observator luisteren.
- Stap 5. Wissel van rol.

2.5. Bijlagen bij rapport

Over rapport valt veel meer te zeggen dan we in dit hoofdstuk uitgelegd hebben. In de bijlage hebben we extra achtergrondinformatie opgenomen dat geen verplichte leerstof van de NLP Practitioner opleiding is, maar meer een verbreding en een verdieping op het thema vormt.

A. Welke soorten rapport zijn er?

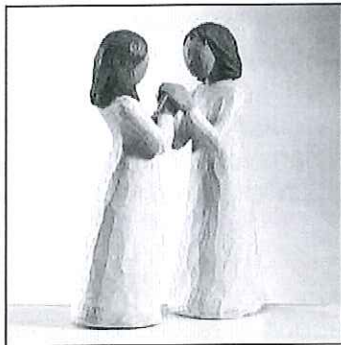
Denk nog eens aan de neurologische niveaus. Je kunt in feite op elk van deze niveaus rapport maken met iemand. We onderscheiden negen soorten rapport:

□ Contextueel rapport (omgeving)

Je kunt al met iemand verbinding maken door op hetzelfde moment op dezelfde plaats te zijn. Just being there. Denk aan een voetbalstadion of een popconcert, maar ook aan een begrafenis waar alleen al je aanwezigheid in deze context al zeer ondersteunend kan zijn. Een andere vorm van contextuele rapport is het hanteren van dezelfde afstand ten opzichte van elkaar. Edward T. Hall heeft de effecten van afstand en nabijheid opgetekend in vier zones:

- de intieme zone (0-45 cm)
- de persoonlijke zone (45-120 cm)
- de sociale zone (120-230 cm)
- de publieke zone (230-750 cm).

Ook het innemen van dezelfde positie in een ruimte kan rapport versterken. Bij trainingen creëer je soms al een connectie met iemand anders door naast hem of haar te gaan zitten.



□ Fysiek rapport (gedrag)

Met je lichaam kun je rapport maken door de lichaamstaal van de ander geheel of gedeeltelijk over te nemen. Je gaat in dezelfde houding staan of zitten als de ander, je maakt ongeveer dezelfde beweging, je hanteert dezelfde cadans (de ander zwaait met zijn hand en jij tikt in dezelfde cadans met je voet), je ademt op ongeveer dezelfde manier als de ander.

□ Verbaal rapport (vermogens)

Je praat even hard of zacht, even laag of hoog, met hetzelfde ritme, even monotoon of dynamisch, even snel of langzaam als de ander. Met andere woorden: je past je intonatie aan. Maar je kunt ook je woordgebruik aanpassen door dezelfde predikaten te gebruiken (iemand spreekt vooral in verbale, visuele of kinesthetische woorden), dezelfde sleutelwoorden (opvallende kernwoorden in een zin), dezelfde stopwoorden, enzovoort.

□ Emotioneel rapport (vermogens)

Een bijzondere soort vermogens zijn onze emoties. Bij emotioneel rapport breng je jezelf in dezelfde emotionele stemming als de ander. Een goede vriendin van je is zeer bedroefd omdat haar partner haar heeft verlaten. Jij stemt je dan af op deze stemming; je gaat dan niet vrolijk zingen 'trouw niet voor je 40 bent'... Het gaat hierbij niet om direct observeerbaar gedrag (extern gedrag, zie structuur van de subjectieve ervaring), maar om een emotie die je bij jezelf oproept (interne toestand).

□ Mentaal rapport (overtuigingen)

Je kunt je ook afstemmen op iemands overtuigingen of op iemands denkstijl. Over

metaprogramma's (inhoudsloze denkfilters) spreken we pas in de master-practitioner. Toch al een klein voorbeeld. Stel dat ik met iemand samenwerk die graag zoveel mogelijk opties heeft. Hij heeft een hekel aan vaste procedures want die perken hem in, zo vindt hij. Dan kan ik met deze collega het rapport verbreken door een procedure voor te stellen. Je voorkeur voor opties of voor procedures is een voorbeeld van een metaprogramma.

- **Waardevol rapport (waarden)**
Je stemt af op iemands waarden. Iemand zegt: "Ik wil me vrij kunnen voelen en dat vind ik lastig in onze organisatie." Je maakt dan rapport door aan te sluiten bij de waarde 'vrijheid', bijvoorbeeld: "Wat betekent vrijheid voor jou?" Waarden vormen onze drijfveren en zij creëren onze motivatie, onze gedrevenheid om in actie te komen. Als je rapport maakt door aan te sluiten bij iemands waarden, bouw je meteen een sterke relatie op.
- **Cultureel rapport (identiteit)**
Onze 'ik' heeft verschillende kanten. Enerzijds is daar het Ego met al zijn rollen (bijvoorbeeld moeder, collega, dochter, buurvrouw, tennister), anderzijds is daar het Zelf, het ik dat ontdaan is van alle maskers en rollen. Cultureel rapport is een match maken op het niveau van het ego. Onze ego-beelden zijn cultureel bepaald, vandaar ook de term 'cultureel rapport'. Deze ego-identiteit brengen we tot uiting in onze kleding, manier van praten, woordgebruik, de onderwerpen die we kiezen, manier van bewegen, enzovoort. Bij een bankdirecteur (slechts een rol van onze ego-identiteit) verwachten we een net pak, rechte houding, beleefd taalgebruik en een mate van afstandelijkheid. Als je rapport wilt maken met deze bankdirecteur is het (in ieder geval in eerste instantie) niet handig om te verschijnen in gymschoenen, een korte broek, kauwgom in de mond waarbij je plat spreekt en af en toe een flinke boer laat.
- **Essentie rapport (identiteit)**
Onze 'ik' heeft minimaal twee kanten. Zojuist bespraken we de ego-identiteit bij cultureel rapport, nu gaan we in op essentierapport. Bij essentierapport maken we rapport vanuit onze essentie: volledig respect, harts liefde, innerlijke vrede, louter 'zijn'. Je hebt volledige acceptatie van de ander als mens. Het is alsof er een hartsverbinding uitgaat tussen twee gelijken met onvoorwaardelijke warmte en liefde en waardering voor de kernwaarden van de ander.
- **Spiritueel rapport (spiritualiteit)**
Dit is rapport op het allerhoogste niveau, waarbij je rapport maakt op zielsniveau met de ander.

B. SOFTEN

In *Communiceren* halen Oomkes en Garner (2003) een ezelsbruggetje aan dat je kunt gebruiken als je de ander wilt laten merken dat je je op je gemak voelt.

Smile	-	glimlach
Open posture	-	open houding
Forward lean	-	leun naar voren
Touch	-	raak aan
Eye contact	-	oogcontact
Nod	-	knik

Misschien komt het wat gekunsteld over, maar SOFTEN werkt echt. Als je uiterlijk een goed gevoel laat blijken, voel je het zelf ook. Dit lichaam- en geestprincipe heet 'cognitieve consistentie'. Het sluit aan bij het NLP principe 'excellente fysiologie'. Breng je fysiologie in een optimale staat en je gaat je ook veel beter voelen. Probeer het volgende maar eens: Zet je mooiste glimlach op en probeer je

zo somber te voelen als je maar kunt. Je merkt dat dit niet lukt. Om je somber te voelen moet je een andere gezichtsexpressie hebben. Omgekeerd werkt dat ook zo. Kijk zo somber mogelijk en probeer je heel vrolijk te voelen. De eerste indruk die mensen van je hebben is vaak bepalend. Wanneer je het Soften-principe bewust toepast dan zul je ook een overeenkomstige respons krijgen.

C. De vier talen!

Je staat er misschien niet altijd bij stil, maar de hele dag door communiceer je voortdurend in vier verschillende talen. Natuurlijk communiceer je met woorden, maar je communiceert ook met je lichaam, je tonaliteit (je stemtaal) en zelfs met je kleding. Vraag maar eens aan een aantal medecursisten:

- Hoe je stem(gebruik) overkomt?
- Welke associaties ze krijgen bij jouw manier van spreken?
- Of zij andere geluiden bij je gehoord hebben (zuchten, ademen, neus ophalen, wrijven, krabben, kuchen) en of zij betekenis gegeven hebben aan deze geluiden?
- Wat zij vinden van je kledingkeuze?
- Wat je communiceert met je haarstijl?
- Wat het effect is van sieraden en/of bepaalde voorwerpen die je bij je hebt?
- Hoe je lichaamshouding overkomt?
- Wat ze van je mimiek vinden?
- Hoe ze jouw manier van bewegen (lopen, gebaren, hoofd) ervaren?
- Wat hun mening is over hoe jij met intermenselijke afstand omgaat?
- Hoe ze denken over jouw woordgebruik?

Waarom is dit belangrijk? Paul Watzlawick, een beroemde communicatiepsycholoog, benoemde in de jaren zeventig van de vorige eeuw een aantal elementaire principes van communicatie, samen met zijn collega's van Palo Alto-groep:

1. **Je kunt niet niet communiceren.** Oftewel: je communiceert altijd. Jij loopt over straat, je bent met niemand in gesprek en toch communiceer je met alle mensen die je op straat tegenkomt. Het is dus niet zo dat je alleen maar communiceert als je daar bewust voor kiest (zoals bij het aangaan van een gesprek), maar je communiceert vooral ook onbewust.
2. **Ieder mens heeft zijn eigen kijk op de wereld.** Dit principe heb je al eerder leren kennen toen we de vooronderstellingen bespraken: 'de kaart is niet het gebied'. Ieder mens bouwt zijn eigen werkelijkheid op en gelooft dat hij/zij de waarheid ziet, hoort, ruikt, proeft en voelt.
3. **Elke communicatie bevat een inhoudsaspect én een betrekkingaspect.** Elke uiting die we plegen in mondelinge taal die gericht is op iemand anders, bevat minimaal twee aspecten. De uiting heeft een bepaalde inhoud, gaat ergens over. En tegelijkertijd bevat deze uiting ook informatie over hoe de zender over zichzelf denkt (de zelfdefiniëring), over hoe de zender denkt over de ander (anderdefiniëring) en zijn relatie tot de ander (relatiedefiniëring). Deze drie elementen vormen samen het betrekkingaspect van een uiting of 'boodschap'.
4. **Er bestaan analoge en digitale tekens.** Over digitale tekens hebben we afspraken met elkaar gemaakt. We hebben met elkaar afgesproken wat 'boom' betekent. Het woordenboek staat dus vol met digitale tekens (oftewel woorden). Ook sommige gebaren zijn digitale tekens, zoals het stopteken van een agent met zijn hand en de middelvinger. Maar het merendeel van onze non-verbale tekens is analoog. En dat betekent dat ze verschillende betekenissen kunnen hebben; er zijn geen vaste 'afspraken' over gemaakt. In NLP is dit onderscheid belangrijk, omdat mensen de neiging hebben om analoge tekens te behandelen als digitale tekens. Een voorbeeld.

Iemand zit met zijn armen over elkaar. Dit is een analogoos teken: het kan van alles betekenen. Toch zullen veel mensen zeggen: met je armen over elkaar betekent een gesloten houding. Zij maken van een analogoos teken een digitaal teken. Je hebt al geleerd dat NLP'ers dat niet doen. (zie de paragraaf over kalibreren.)

5. Relaties kunnen symmetrisch of complementair zijn.

Een symmetrische relatie is een volstrekt gelijkwaardige relatie. Je bent nu cursist en je hebt vanuit deze rol een symmetrische relatie met alle medecursisten. De meeste relaties zijn complementair. Dat wil zeggen dat iemand de boventoon voert waardoor er twee rollen bestaan: dokter en patiënt, leraar en leerling, ouder en kind, trainer en cursist. Dit principe gaat over macht en dominantie (wie heeft het voor het zeggen?) en welke rol dat speelt in intermenselijke communicatie.

Watzlawick heeft een grote invloed gehad op de systemische kijk op communicatie (vanuit de systeemtheorie). Grinder en Bandler hebben zich laten inspireren door zijn ideeën.

Welke zijn de vier talen?

In schriftelijke communicatie spelen woorden een absolute hoofdrol. Als je een tekst leest, heb je alleen maar te maken met de woorden en hun volgorde zoals de schrijver ze opgeschreven heeft. In mondelinge communicatie spelen naast deze **verbale taal** echter ook nog drie andere 'talen' mee: de lichaamstaal, de auditieve taal en de symbolische taal.



- Met de **auditieve taal** bedoelen we enerzijds hoe je woorden en zinnen uitspreekt (zoals tempo, hoogte, volume, intonatie, accentuering, timbre, stiltes) en anderzijds de geluiden die je als zender al dan niet bewust maakt (zoals zuchten, neus ophalen, klakken met je tong, fluiten, wrijven met je vingers).
- Met de **symbolische taal** bedoelen we allerlei andere zaken waar je ook al dan niet bewust mee communiceert, zoals kleding, haardracht, sieraden, schoeisel, make-up, nagels, gezichtsverzorging en voorwerpen die je bij je hebt.
- Met de **lichaamstaal** bedoelen we je lichaamsbewegingen (gebaren, mimiek, manier van bewegen), oogcontact, de afstand die je tot de ander kunt innemen, je houding en je lichaamskenmerken.

We gaan hieronder wat dieper in op de verbale en auditieve taal en de lichaamstaal.

Verbale taal

De verbale woorden en zinnen. Hier valt veel over te zeggen. We geven enkele voorbeelden. Uit welke woordkeus bestaat de taal van iemand (bijvoorbeeld hoogfrequente woorden of laagfrequente woorden), welk register gebruikt hij/zij (bijvoorbeeld formeel of informeel), abstractiegraad (concrete woorden die precies aanduiden waar het omgaat of abstracte containerbegrippen die op allerlei manieren uit te leggen zijn), grammaticale zinnen of anakoloeten (halve zinnen die in elkaar overlopen), vanuit welk sociolect spreekt iemand (dialect of standaardtaal, stadstaal of dorpstaal)? In NLP verdienen al deze aspecten aandacht. In deze practitioneropleiding ligt de focus op stopwoorden, sleutelwoorden en predikaten.

Sleutelwoorden

Je kunt rapport met iemand maken door zijn verbale taal te matchen. Wat match je dan? De predikaten en sleutelwoorden. Sleutelwoorden zijn de belangrijkste woorden uit een zin. Iemand zegt bijvoorbeeld: "Het is zo lang geleden dat ik een date heb gehad." In deze zin is *date* een sleutelwoord. Je loopt het risico een mismatch met deze persoon te maken door te zeggen: "O, dus je wilt graag weer eens een afspraakje maken."

Stopwoorden

Een stopwoord is een woord dat, of een uitdrukking die een spreker regelmatig gebruikt, zonder er echter veel betekenis in te leggen. Het stopwoord vormt vaak een onwillekeurige gewoonte. Het gebruik kan verschillende functies vervullen, met name het kracht bijzetten van de eigen woorden, het opvullen van pauzes die de tijd geven om na te denken, het bieden van houvast voor de spreker. Bekende voorbeelden zijn het overmatig gebruik van *dus* en *toen*, zinsafsluitingen zoals *of zo* en *snap je en ja?* Omdat de spreker deze woorden onbewust gebruikt, kan een NLP'er ze bewust matchen om het onbewuste aan te spreken van de ander.

Auditieve taal

Wordt ook wel stemtaal of tonaliteit genoemd. Zoals we eerder al aangaven, is onze communicatie voor 93% een onbewust proces. Onderzoek heeft uitgewezen dat de betekenis van onze communicatie voor 38% uit stemgebruik bestaat. De zin: "*Ja, dat is heel erg leuk*" op een luchtige, vrolijk manier uitgesproken heeft een totaal andere betekenis dan dezelfde zin op een ernstige, zware toon. Op de eerste manier vindt men het inderdaad leuk; in het tweede voorbeeld betekent het juist het tegenovergestelde. Uit de groepsdynamica weten we dat het non-verbale aspect sterker is dan het verbale aspect. De wijze waarop we woorden uitspreken heeft een grotere kracht dan de woorden zelf. Waaruit bestaat de 38% van het onbewuste proces stemgebruik?

- | | | |
|---------------------------------|---|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Volume | : | sterkte (hard/zacht) |
| <input type="checkbox"/> Tempo | : | ritme/snelheid (langzaam/snel) |
| <input type="checkbox"/> Timbre | : | kwaliteit (rijk/arm) |
| <input type="checkbox"/> Toon | : | hoogte (hoog/laag) |

Goede sprekers hebben meestal gemeen dat ze deze vier elementen kunnen hanteren. Het zijn deze vier elementen die samen met de fysiologie voor charisma in sprekers zorgen. Het trainen van de vier afzonderlijke onderdelen maakt ons bewust van ons stemgebruik, zodat we het bewust kunnen hanteren.

Lichaamstaal

Vanwege het grote belang van lichaamstaal, auditieve en symbolische taal in onze communicatie staan we hieronder wat langer stil bij deze krachtige communicatiemiddelen die Van Poecke samenvat met de term 'non-verbale communicatie'. Van Poecke (2001) heeft het non-verbale gedrag ingedeeld in acht categorieën.

1. Lichaamstaal ('kinesics')

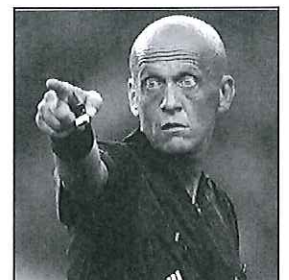
Kinesics is een ander woord voor lichaamstaal. Het gaat hierbij om de vijf belangrijke categorieën: lichaamshouding, gebaren, oogcontact, lichaamsbewegingen en mimiek (gezichtsuitdrukkingen).

2. Fysiek voorkomen ('appearance')

Het gaat hierbij om uiterlijke aspecten als lichaamstype, lichaamsbouw, huidskleur en gelaat. Van Poecke rekent ook de symbolische taal hierbij: kleding, versierselen, haardracht.

3. Aanrakingsgedrag ('haptics')

Haptics bestudeert de communicatie via aanraking, een van de oudste vormen van communicatie. Fysiek, lichamelijk contact kan sterke effecten teweegbrengen. Als iemand je bijvoorbeeld aanraakt van wie je het niet had verwacht, kan dat verwarrend zijn. Richard Heslin (1982) heeft de verschillende vormen van aanraking in kaart gebracht en geordend naar de boodschap die er mee wordt uitgedrukt:



- Functioneel-professioneel zoals een kapper met een klant, een voetbaltrainer met een speler en een dokter met een patiënt.
 - Sociaal-beleefd zoals een handdruk of een vluchtige kus.
 - Vriendschappelijk-warm zoals een vriendschappelijke klop op de schouder of een warme omhelzing.
 - Liefde-intimiteit zoals een kneepje in de wang van je geliefde en een hartstochtelijke kus.
 - Seksueel prikkelend zoals wederzijdse aanraking die gepaard gaat met seksueel contact.
4. *Persoonlijke ruimte ('proxemics')*
Hall introduceerde de term 'proxemics' in 1963 toen hij onderzoek deed naar het effect van afstand tussen mensen op hun communicatie. Hij ontdekte vier belangrijke zones, als ook de behoefte aan én het afbakenen van een eigen territorium en het bepalen van eigen (denkbeeldige) grenzen.
5. *Omgeving*
Mensen richten hun persoonlijke ruimte vaak in op een manier die bij hun persoonlijkheid past. Als leerkracht richt je jouw klas in naar jouw smaak. De inrichting laat vaak een bepaald aspect van de persoonlijkheid van de leerkracht zien, bijvoorbeeld gestructureerd versus chaotisch, kleurrijk versus sober, speels versus zakelijk. De omgeving kan ook een uitdrukking zijn van status, zoals de kamer van de directeur en de personeelskamer.
6. *Tijd ('chronemics')*
Chronemics is de studie die zich bezighoudt met de effecten van onze tijdsbeleving op de communicatie. Hoe gaan mensen met tijd om? Hoe beleven ze tijd? Tijd is een belangrijk communicatiemiddel dat vaak onderschat wordt, vooral in interculturele communicatie. Sommige mensen leven met een circulair tijdsbesef. Ze leven in het moment en hebben geen bewust besef van de toekomst dat in extremo zichtbaar is in een afwezigheid van de doodsangst. Mensen met een circulair tijdsbesef kunnen te laat op afspraken komen, omdat ze in het moment opgaan. Andere culturen leven met een lineair tijdsbesef: de toekomst bepaalt hoe je in het hier-en-nu kunt leven. Tijdsbesef is erg belangrijk in deze culturen. Chronemics uit zich in hoe mensen met tijd omgaan: hoe punctueel zijn ze, welke rol speelt de klok als je in gesprek bent?
7. *Geur ('olfactics')*
De geur die iemand bij zich draagt, kan een grote invloed hebben op de communicatie. Ook geurconcepten zijn cultuurgebonden. In Westerse landen vindt men persoonlijke hygiëne met frisse geuren belangrijker dan in sommige Oosterse culturen.
8. *Stemtaal ('vocalics')*
De stemtaal bevat alle aspecten van gesproken taal en de bijbehorende geluiden met uitzondering van de woorden zelf. Ik rek deze categorie uit met alle andere lichaamsgeluiden en noem haar daarom de auditieve taal. De auditieve taal bestaat uit stemkenmerken (toonhoogtebereik, tempo, keur, ritme, resonantie, volume, dynamiek), vocalisaties (zuchten, lachen, geeuwen, niezen, huilen, kreunen), woordvervangers (zoals hummen) en lichaamsgeluiden (knakken van vingers, vingerknippen, wrijven, klappen).

In verschillende bronnen zijn nog twee andere categorieën toegevoegd:

9. *Oogcontact ('oculesics')*

Oculesics houdt zich bezig met vormen van oogcontacten en de effecten ervan in de communicatie. In onze Westerse cultuur mag je in toevallige, alledaagse situaties niet langer dan twee seconden direct oogcontact met iemand hebben, anders gaat de ander er iets achter zoeken (je bent onbeleefd, je bent aan het flirten, je wilt macht hebben over mij, enz.). In sommige Oosterse culturen is direct oogcontact juist een teken van onbeleefdheid.

10. *Kleuren ('chromatics')*

Chromatics is communiceren met kleuren. Welke invloed hebben kleuren op stemmingen van mensen? Sommige kleuren hebben een meer positieve of juist meer negatieve bijbetekenis. Zwart wordt in sommige contexten geassocieerd met rouw, wit met maagdelijkheid en reinheid (denk aan de witte kleding van verplegers), rood wordt al snel in verband gebracht met liefde, enzovoorts. Ook hier geldt dat kleurcodes cultureel gebonden zijn.

D. Een structuur in gespreksinterventies

Hoe volg en leid je?

Het is goed jezelf te realiseren dat in veranderingswerk volgen en afstemmen geen doelen op zich zijn. Je volgt om uiteindelijk te kunnen leiden. Leiden is dus minstens zo belangrijk als volgen, al ligt het accent in het begin van deze opleiding erg op volgen, afstemmen en rapport maken. We leiden je daarom op om flexibel om te gaan met volgen én leiden. Hieronder vind je bij wijze van voorbeeld een indeling van gespreksinterventies die je als coach kunt gebruiken. Deze indeling kom je in het onderwijs veel tegen. De bron is wat onduidelijk, maar waarschijnlijk is de samensteller van dit schema Jelle Everhardus. In dit schema zie je hoe het proces van volgen naar leiden verloopt.

gespreksinterventies		
Non-directieve coachingsstijl: "comming out", volgen, klankbord	1. Actief luisteren Oogcontact, knikken, luistersignalen geven, woord herhalen	Inbreng gecoachte
	2. Samenvatten Beknopt in eigen woorden weergeven wat je de ander hoort zegen. Zo nagaan of je het goed hebt begrepen.	
	3. Reflecteren op gevoelens Weergeven wat je als gevoel bij de ander expliciet of impliciet meende te horen.	
	4. Ordenen Lijn of ordening aanbrengen in een groter deel van het gesprek en daarmee wijzen op de mogelijke samenhangen of tegenstrijdigheden.	
Coöperatieve coachingsstijl "comming out" en "putting in", uitwisseling	5. Doorvragen Verder ingaan op wat de ander zegt: ter verheldering van jezelf of om de ander te helpen de situatie verder te verkennen of concreter te maken.	
	6. Ondersteunen Erkennen wat er is gebeurd door het te benoemen, de ander in zijn waarneming te bevestigen.	
	7. Vragend toevoegen Vragen vanuit eigen referentiekader stellen, mogelijke toevoegingen voorstellen.	
	8. Interpreteren Herhalen wat de ander zei en dit een mogelijke verklaring of betekenis meegeven. Verifiëren of de ander dit herkent.	
Directieve coachingsstijl: "putting in", leiden, sturen	9. Informereren Iets vertellen uit eigen kennis en/of ervaring, als antwoord op een vraag of uit eigen initiatief.	Inbreng coach
	10. Suggereren Een vingerwijzing geven in welke richting de oplossing gezocht kan worden.	
	11. Adviseren Nadrukkelijk wijzen welke richting volgens jou voor de ander mogelijk of wenselijk is.	
	12. Opleggen Dwingend voorschrijven: aangeven wat volgens jou juist/onjuist, effectief/ineffectief is.	

NLP-vaardig!

Wat moet je na dit blok **kennen**?

1. Je kent de zes representatiesystemen.
2. Je kent je eigen voorkeursysteem.
3. Je weet hoe je rapport kunt opbouwen en je kent een aantal rapportstrategieën.
4. Je kent de vijf indicatoren waarmee je kunt checken of je rapport hebt.
5. Je kent de verschillende rapport-woorden: mirroring, matching, cross-over, back-track, mismatching.
6. Je kent het onderscheid tussen Sorting by self en Sorting by other.
7. Je kent het onderscheid tussen kalibreren en mindreaden.
8. Je kent de 7-38-55-regel van Mehrabian.

Wat moet je na dit blok **kunnen**?

1. Je kunt het voorkeurrepresentatiesysteem bij iemand herkennen.
2. Je kunt in eigen woorden uitleggen wat rapport is.
3. Je bent in staat rapport te maken.
4. Je bent in staat om sorting by other en sorting by self te kunnen zijn vanuit rapport.
5. Je kunt in eigen woorden uitleggen wat 'volgen en leiden' inhoudt.
6. Je bent in staat als coach te volgen en leiden.
7. Je kunt predikaten herkennen in de verbale taal.
8. Je kunt in eigen woorden uitleggen wat kalibreren is.
9. Je bent in staat om verschillende stemmingen te kalibreren.

Wat is het gewenste effect op je **attitude**?

1. Je gaat in toenemende mate communiceren vanuit de vooronderstellingen.
2. Je gaat in toenemende mate rapport opbouwen als basisattitude.
3. Je gaat in toenemende mate herkennen wanneer je aan het mindreaden bent.
4. Je gaat in toenemende mate volgen en leiden als basisattitude.
5. Je gaat in toenemende mate kalibreren als basisattitude.

Zelf aan de slag

Hieronder vind je allerlei suggesties voor verwerking van de stof uit dit blok. Er zijn suggesties voor jou alleen ('individueel') en suggesties voor de oefenavonden als je met andere cursisten oefent ('groep').



Individueel

1. Representatiesystemen
Ga de komende dagen representatiesystemen observeren bij mensen. Kijk tv (vooral praatprogramma's), kalibreer tijdens reizen met het openbaar vervoer of op andere plekken waar veel mensen komen.
2. Rapport
Observeer de komende dagen twee of meer mensen die met elkaar in gesprek zijn, bijvoorbeeld in een restaurant, in de trein, op werk of waar dan ook. Kijk goed naar hun lichaamstaal. Welke mate van rapport neem je waar? Welke rapporttechnieken observeer je, bijvoorbeeld (mis)matching, mirroring of een cross-over mirroring?
3. Telefoonrapport
Word je de komende dagen bewust van de manier waarop je telefonisch rapport maakt. Hoe creëer jij én de ander een match of hoe maak je een mismatch, bijvoorbeeld als je het telefoongesprek wilt afsluiten? Kun je een telefoongesprek afsluiten zonder letterlijk te zeggen dat je wilt/moet ophangen, bijvoorbeeld door het tempo van je spraak te veranderen of door je reactietijd (de tijd die tussen de spreekbeurt van de ander en jou zit) te vergroten?
4. Interesse
Ga een gesprek aan met iemand. Bedenk je vooraf dat deze persoon werkelijk zeer interessant is, dat deze persoon zeer wijs is. Zorg voor werkelijke interesse in deze persoon. Kijk na afloop terug op de conversatie. Welke mate van rapport had je? Misschien kan een NLP-buddy je wel observeren.
5. Mismatch
Denk eens aan iemand met wie jij niet goed kunt opschieten. Op welk(e) neurologisch(e) niveau(s) maak je wel én geen rapport met deze persoon? Wat zou je kunnen doen om op de niveaus waarop je mismatcht juist wel rapport te creëren?
6. Kalibreren
Bekijk een praatprogramma op tv en let eens op predikaten en minimal cues in de lichaamstaal die je gebruikt om stemmingen te kalibreren.
7. Sorting by Self en Sorting by Other
Ga eens na in je omgeving wie vooral op zichzelf gericht is en over zichzelf praat. Wie is vooral op anderen (of op jou) gericht en stelt vragen.



Groep

1. Representatiesystemen
Vertel om beurten een verhaal en ontdek bij ieder het gebruik van representatiesystemen.
2. Rapport
Voer de rapportoefening uit. Geef aan elkaar (sandwich)feedback op de mate waarin er rapport was. Gebruik de vijf indicatoren voor rapport en de rapportstrategieën in je feedback.
3. Kalibreren
Kalibreer bij elkaar patronen in de vier talen. Geef ze aan elkaar terug in de vorm van sandwichfeedback.
4. Mindreaden
Laat iemand (A) vertellen over een negatieve ervaring waarbij iemand anders betrokken was. De anderen nemen waar. Welke stemmingen kun je kalibreren? Welke mindreads heb je gehoord? Welke mindreads heb je bij jezelf geconstateerd terwijl je aan het waarnemen was?

