

LES 102 – basis communicatie en representatiesystemen

- Evaluatie les 101
 - Huiswerk en literatuurtip
 - 3-wat regel
 - Vragen, vastlopers
- Het gesprek
- Rollen
- Representatiesystemen
- Huiswerk
- Literatuurtip

Huiswerk vorige keer:

Bespreking “Esoterie als wereldbeeld”, analogie, hermetische filosofie.

Het gesprek

Een therapeutisch gesprek verschilt op een aantal punten van andere (persoonlijke) gesprekken omdat het doel – helpen oplossingen voor problemen te vinden en uit te voeren – verschilt. Een van de belangrijkste kenmerken van het therapeutisch gesprek is dat het volledig om de cliënt draait. De therapeut fungeert als aangever, katalysator, motor, om de cliënt in de gelegenheid te stellen helderheid en duidelijkheid in zijn/haar problematiek te krijgen, en om oplossingsgerichte gedragingen aan te leren. Hiervoor is het noodzakelijk dat de therapeut zijn/haar ego een paar streepjes lager zet en het belang van de cliënt laat prevaleren. De therapeut zal dan ook zoveel mogelijk vragen stellen, samenvatten, parafraseren en aandragen. Kenmerken van het therapeutisch gesprek zijn (vanuit de therapeut gezien)

- sturen, begeleiden
- duidelijkheid verwerven
- klacht en hulpvraag identificeren en verhelderen/bijstellen
- rapport maken (contact op goed en gelijkwaardig niveau)
- veiligheid en vertrouwen bieden – discretie
- neutraal, objectief blijven

Daarvoor zijn veel technieken beschikbaar, waarvan we de bruikbare en noodzakelijke in de opleiding zullen behandelen en aanleren.

Het vierkant van vertrouwen

Er zijn vier aspecten die aanwezig dienen te zijn in het therapeutisch gesprek. Als één van deze aspecten ontbreekt, is er te weinig vertrouwen, en zal dat het gesprek negatief beïnvloeden.

- Het vertrouwen van de therapeut in zichzelf
- Het vertrouwen van de cliënt in de therapeut
- Het vertrouwen van de cliënt in zichzelf
- Het vertrouwen van de therapeut in de cliënt.

Het vierkant van vertrouwen bereik je onder meer door:

- Houding
- Rapport
- Flexibiliteit
- Begrijpen
- Volgen en leiden
- Veel open vragen stellen
- Geen competitie
- Actief luisteren
- Belangstelling en nieuwsgierigheid

Herkennen van manipulaties in communicatie

1. vraag je voortdurend af wat de werkelijke bedoeling van het gesprek (van de ander) is
2. let op woorden als **ook, toch, immers, zeker, moeten, je** en **jij** (waar het **ik** zou moeten zijn)
3. **ja maar** betekent altijd **nee**
4. **maar** betekent dat men twijfelt aan wat je zegt; verschaft duidelijkheid
5. Woorden als **hoezo, waarom vraag je dat, wat is de reden, wat bedoel je precies kunnen** afleidingsmanoeuvres zijn. Let op of ze veelvuldig worden gebruikt en wanneer (bijvoorbeeld wanneer je gesprekspartner het gesprek te moeilijk vindt worden en tijd wil rekken)
6. Voortdurend vragen stellen geeft de gelegenheid om niets van zichzelf te hoeven vertellen, af te leiden van waar het om gaat. Ook geeft het macht omdat de vragensteller het gesprek stuurt en de ander min of meer dwingt tot actie (antwoorden)
7. afleidingen in welke vorm dan ook geven te kennen dat je gesprekspartner op dat moment liever niet met je praat. Althans: niet over het huidige onderwerp.

Luisteren

Eén van de belangrijkste aspecten van communicatie is luisteren. Als je serieus met bovenstaande aan de gang gaat, zul je vanzelf meer en beter gaan luisteren naar jezelf en anderen. Door te luisteren kom je meer aan de weet dan door te praten.

Toch is goed luisteren één van de moeilijkste aspecten in communicatie. Dit komt voor een groot deel doordat er veel ruis en onrust in ons heerst, en voor een ander deel doordat we te maken hebben met emoties en onzekerheid. Wanneer je goed luistert, stel je je open voor de ander, en veel mensen ervaren het als een zeer kwetsbare aangelegenheid om zich open te stellen. Wat er dan vaak gebeurt is dat er een beleefde uitdrukking wordt aangenomen, dat de woorden worden gehoord, maar dat ook onmiddellijk alles door filters wordt geleid om het allemaal maar zo comfortabel mogelijk binnen te laten komen en geen pijn, angst of andere negatieve emoties te hoeven ervaren. Hierdoor wordt een belangrijk deel van de boodschap gemist, en gebruiken we altijd maar een klein deel van de communicatie. Door je open te stellen lijkt je weliswaar kwetsbaarder, maar je zult – na enige oefening – merken dat het uiteindelijk je eigen gevoel van kracht en macht is dat je beschermt,

en dat dit niet afhankelijk is van wat de ander doet. De oefeningen zullen je hierbij helpen.

Boodschap en boodschapper scheiden

Metacommunicatie is bijna altijd het scheiden van gevoel en gedachten. Door de boodschap te scheiden van de persoon die de boodschap uitdraagt of ontvangt, ben je al met metacommunicatie bezig. Wanneer iemand een gemene opmerking tegen je maakt, kun je die persoon een gemeen iemand vinden, of je kunt vinden dat die persoon een gemene opmerking maakt. Het is heel essentieel in communicatie zowel als metacommunicatie om dat verschil goed te kennen. Oefen het zo veel mogelijk.

Jouw filters

Alles wat je waarneemt met je ogen, oren en tastzin, gaat eerst door een laag filters heen voordat de informatie wordt gepresenteerd zoals wij ze meestal zien, horen en voelen. De tastzin is van deze drie zintuigen het minst onderhevig aan filters, met daaraan gekoppeld de smaak en reuk. Gevoel, smaak en reuk (en ook beweging) wordt vrij direct in de hersenen opgenomen en vrijwel ongefilterd doorgegeven. Zien en horen echter, doorlopen talloze lagen voordat ze uiteindelijk 'geschikt' worden bevonden om gepresenteerd te worden aan het bewuste denken. Dat filteren gebeurt (gelukkig) allemaal onbewust en is vaak gebaseerd op de patronen zoals we die jaren geleden hebben ontwikkeld en al die tijd in stand hebben gehouden. In de cursus krijg je hier veel voorbeelden van. Onthoud dat zowel jouw filters als die van je gesprekspartner kunnen maken dat er maar een klein deel van de werkelijke communicatie daadwerkelijk 'binnenkomt'.

Triggers (Wat doet het met je?)

meestal krijg je allerlei impulsen, gevoelens, indrukken etc. tijdens een gesprek en ben je je daar niet van bewust. Dan kan het voorkomen dat je tijdens of na het gesprek een ondefinieerbaar gevoel houdt, terwijl je niet precies weet hoe dat komt. Door je bewust te worden van je gevoelens en gedachten tijdens een gesprek, kun je ze erkennen, 'parkeren' en er eventueel later op terugkomen. Het belangrijkste is dat je ze herkent en er al dan niet iets mee doet. Daardoor hebben ze minder invloed op je.

Rollen

Zoals je gezien hebt in het voorgaande, is de rol van de therapeut een andere dan die van de cliënt. Het is dan ook belangrijk om deze rolverdeling goed duidelijk te maken aan het begin van de sessie, en het eventueel regelmatig te benadrukken later in de sessies. Zaken als afhankelijkheid, projecties en overdrachten, competitie, vooronderstellingen (aannames), overtuigingen en oordelen zullen voortdurend optreden bij zowel cliënt als therapeut, en het is zaak om daarvan op de hoogte te zijn en er rekening mee te houden om het gesprek efficiënt te laten verlopen.

Oefening 102-a Therapeut, cliënt en observator

1. Verdeel de rollen; iedereen komt in elke rol aan de beurt, dus het maakt niet uit wie waarmee begint. Neem 10 minuten per gesprek (dus in totaal oefenen jullie een half uur)
2. therapeut vraagt aan cliënt: wat zit je het meest dwars in je leven? En hoe uit zich dat? In welke situaties komt het voor en wat vind er precies vervelend aan?
3. Blijf deze vragen herhalen tot het geheel duidelijk is, vat af en toe even samen wat de cliënt vertelt en vraag of je het goed hebt begrepen.
4. Wissel van rol en ga verder dezelfde opdracht. Evalueer nog niet teveel, om alle drie zo onvoorbereid mogelijk aan het werk te kunnen. Achteraf evalueren we in de groep.

Representatiesystemen

Mensen hebben verschillende manieren om de wereld/het leven waar te nemen en te representeren. Bij de meeste mensen is één van die manieren de meest aangewezen manier, en dat heeft dan het dominante representatiesysteem. Richard Bandler en John Grinder, de grondleggers van de NLP, hebben deze manieren van waarnemen en representeren onderverdeeld in drie representatiesystemen:

- Visueel: reageren, waarnemen en representeren in beelden
- Auditief: reageren, waarnemen en representeren in geluid
- Kinesthetisch: reageren, waarnemen en representeren in gevoel

Alle drie systemen zijn bij iedereen vertegenwoordigd, ook al heeft meestal één systeem de overhand. Sterk visueel ingestelde mensen kunnen ook met auditieve en kinesthetische representatie overweg, maar geven de voorkeur aan visueel. Daarom wordt het ook wel 'voorkeurssysteem' genoemd. Een voorbeeld:

De visueel ingestelde mens zegt: "Ik **zie** wat je duidelijk wilt maken."

De auditief ingestelde mens zegt: "Dat **klinkt** heel begrijpelijk zo."

De kinesthetisch ingestelde mens zegt: "Ik **voel** wat je bedoelt."

Naast deze drie systemen is er nog een, dat digitaal, of auditief-digitaal wordt genoemd. Weliswaar is dat niet een echt representatiesysteem, maar een manier van informatie ordenen. Voor het gemak wordt deze manier ook onder de representatiesystemen geschaard en vanaf nu zullen we ook in de opleiding het auditief-digitale aspect een systeem noemen. De auditief-digitale mens kan – naast een hoofdsysteem als kinesthetisch, auditief of visueel – de wereld het beste begrijpen als die wereld overzichtelijk, gestructureerd en gerubriceerd wordt weergegeven. Het zijn de mensen die processen en concepten duidelijk willen krijgen en die de zaken graag beredeneren en verklaren, of verklaard zien.

Het kennen van de systemen, en het kunnen variëren van het eigen systeem, is noodzakelijk om rapport te kunnen maken met de cliënt. Rapport is de verbinding, de overeenstemming, de gelijkgestemdheid tussen cliënt en therapeut.

Wanneer de cliënt voornamelijk visueel is ingesteld en de therapeut kinesthetisch, dan missen beiden een belangrijk deel in het gesprek. Stemt de therapeut af op het dominante representatiesysteem van de cliënt, dan zal het contact verbeteren en is er sneller en meer begrip.

Een visueel ingestelde cliënt bijvoorbeeld, die ook sterk auditief digitaal is, heeft behoefte aan beeldend spreken (in plaatjes kunnen denken), en aan overzicht, structuur. Wanneer nu een sterk kinesthetische therapeut met deze cliënt in gesprek is en ook in de kinesthese blijft, zal het meer tijd en moeite kosten om op één lijn te komen.

Voorbeeld:

Therapeut: “Goed, je brengt naar voren dat je bang bent dat men je niet accepteert. Waar voel je zoiets in je lijf? En wat voor gevoel is dat?”

Cliënt: “Ik zie niet precies waar je heen wilt met die vraag.”

Therapeut: “Nou, mis je dan een bepaalde warmte of nabijheid in contacten?”

Cliënt: “Eh... nou, ik zie het als volgt...”

Therapeut: “Nee, voel het nou eerst eens.”

Cliënt: “Waarom? Wat wil je daarmee bereiken? Ik zie niet wat je bedoelt.”

Therapeut: “Het is de bedoeling dat je uit je hoofd gaat, en wat meer in je gevoel komt.”

Dat schiet niet op natuurlijk. De therapeut die heeft geleerd de representatiesystemen te herkennen, en dus sneller in de gaten heeft welk systeem dominant is, kan gerichter vragen stellen en zal ook minder ruis in de communicatie veroorzaken.

Therapeut: “Goed, je zegt dat je bang bent niet geaccepteerd te worden. Waarom denk je dat dat zo is?”

Cliënt: “Nou, ik zie het gewoon aan mensen, dat ze zich van me afkeren.”

Therapeut: “Waar zie je dat aan?”

Cliënt: “Aan hun houding, de manier waarop ze kijken. Maar waarom wil je dat weten?”

Therapeut: “Om een helder beeld te krijgen van je klacht, zodat we samen kunnen zien welke oplossingen er te vinden zijn.”

Je ‘ziet’ het: in het laatste voorbeeld stemt de therapeut af op het visuele systeem door woorden als ‘zien’, ‘helder’ en ‘beeld’. En daarna op het digitale aspect door uit te leggen waarom hij/zij deze dingen wil weten. De cliënt voelt zich gehoord, begrepen en is geneigd sneller tot de kern van het probleem te komen. Het scheelt simpelweg een hoop gedoe. Leer de aspecten zo snel mogelijk uit je hoofd. Oefen dan in het zoveel mogelijk switchen tussen de systemen en maak het je allemaal eigen. Dat scheelt je later een enorme hoop werk!

Visueel: adem hoog en snel, spreken hoog en snel, blikrichting hoog en beweeglijk

Auditief: adem, spreken en blik in het midden; normaal tempo

Kinesthetisch: adem, spreken en blik laag, langzamer.

Submodaliteiten

De representatiesystemen worden vertegenwoordigd door een modaliteit: zien, horen, voelen. Submodaliteiten beschrijven wat je kunt zien, horen en voelen, zoals kleur, geluid, warmte, afstand, afmetingen, volume, diepte, schaduw, enzovoort. Hieronder volgt een overzicht van een aantal submodaliteiten. Deze gebruiken we later onder meer bij het herkaderen. Leer deze lijst helemaal uit je hoofd.

Visueel

Groot / klein
Dichtbij / veraf
Hoog in beeld / laag in beeld
Links in beeld / centraal / rechts in beeld
Stilstaand / bewegend
Licht / donker
Kleur / zwart-wit
Snel / langzaam
Scherp / onscherp

Doorzichtig / ondoorzichtig
Van onderaf / recht van voren / van boven af
Schitterend / dof
Contrastrijk / egaal
Kort / lang
Horizontaal / verticaal
Tweedimensionaal / driedimensionaal

Auditief

Hard / zacht
Hoog / laag
Snel / langzaam
Kort / lang
Van links / van voren / van rechts
Echo / normale resonantie / gedempt

Melodius / monotoon
Harmonisch / dissonerend
Mono / stereo
Helder / krakend
Van binnen / van buiten
Van onder / van boven

Kinesthetisch

Waar op / in het lichaam
Hoe groot is het gebied / volume
Intens / oppervlakkig
Langdurig / kort / ritmisch
Pijn / spanning / druk / wrijving
Warm / koud
Ruw / zacht
Energiek / moe

Nat / droog
Kriebelen / jeuken / bijten
Leeg / vol
Zwaar / licht
Gevoelig / verdoofd
Sterk / zwak
Gespannen / soepel
Geblokkeerd / stromen

Gustatief (smaak/kinesthetisch)

Sterke smaak / zachte smaak
Pittig / flauw
Vers / bedorven
Zoet / zout / zout / bitter
Waterig / romig

Olfactoir (geur/kinesthetisch)

Sterke geur / zwakke geur
Zwaar / licht
Zwoel / penetrant
Fris / prikkelend / bedompt / broeierig
Vochtig / schimmelig / bedorven / rokerig

Oefening: vertrouwd raken

Bestudeer – in groepjes van drie - het A3-sheet ‘Representatiesystemen’ en bedenk zelf aspecten die bij de diverse systemen passen. Noteer uitspraken (predikaten), handelingen, etc. voor later gebruik.

Oefening: mismatchen

- In groepjes van drie – therapeut, cliënt en observator
- Cliënt brengt een klacht/probleem naar voren
- Therapeut luistert, parafraseert en stelt vragen; in een ander systeem dan de cliënt
- Observator noteert de vastlopers
- Dit duurt ca. 10 minuten
- Dan dezelfde oefening in dezelfde rolverdeling, maar nu gebruikt de therapeut hetzelfde representatiesysteem (zoveel mogelijk) als de cliënt. Wederom 10 minuten.

Oefening: belevenis vertellen

- In groepjes van drie
- Een van jullie vertelt een belevenis (vakantie, verliefdheid, werk, o.i.d.)
- Eerst in zoveel mogelijk visuele termen
- Dan in zoveel mogelijk auditieve termen
- Dan in zoveel mogelijk kinesthetische termen
- Dan in de mix van alle systemen
- Let goed op hoe je je voelt bij de verschillende modi
- De andere twee (luisteraars) letten op hoe het verhaal overkomt

Huiswerk

Esoterische Psychologie, t/m blz. 47 bestuderen.

- ❖ Spreek een week lang minimaal een uur per dag zo veel mogelijk in het visuele systeem. Gebruik het sheet om voorbeelden te vinden.
- ❖ Spreek de week daarna minimaal een uur per dag zo veel mogelijk in het auditieve systeem.
- ❖ Dan een week lang in het kinesthetische systeem, een uur per dag minimaal.
- ❖ De week daarop wissel je zo vaak mogelijk in je gesprekken van systeem. Oefen vooral de systemen die niet jouw dominante systeem zijn.

Maak een overzichtje op papier van de mensen met wie je regelmatig spreekt, en probeer uit te vinden welk representatiesysteem bij hen dominant is. Oefen met matches en mismatches (afwisselend in en buiten het systeem converseren)

Literatuurtip

Essenties van NLP (bronboek) – representatiesystemen
De betovering van de taal; Bandler & Grinder; ISBN 9060203313

Oefening 102-2: Je dominante representatiesysteem

Geef met cijfer 0 – 10 aan in hoeverre de volgende beweringen voor jou opgaan. 0 = totaal niet, en 10 is volledig, 4 is soms, 8 is vaak, enzovoort.

	D	K	V	A
Ik neem belangrijke beslissingen op basis van mijn lichaamsgevoel (buik, kippenvel, etc.)				
Ik neem belangrijke beslissingen op basis van wat het beste klinkt				
Ik neem belangrijke beslissingen op basis van wat er het beste uitziet				
Ik neem belangrijke beslissingen op basis van logica en overwegingen				
In een gesprek word ik het meest beïnvloed door de toon van iemand				
In een gesprek word ik het meest beïnvloed door dingen voor me kunnen zien				
In een gesprek word ik het meest beïnvloed door lichaamsgevoel (buik, kippenvel, etc.)				
In een gesprek word ik het meest beïnvloed door overweging, mijn gedachten				
Ik uit mijn gevoelens en gedachten het beste door kleding/ uiterlijk				
Ik uit mijn gevoelens en gedachten het beste door mijn woordkeuze				
Ik uit mijn gevoelens en gedachten het beste door mijn toon/stem				
Ik uit mijn gevoelens en gedachten het beste door gebaren, houding				
Ik ben erg gevoelig voor uiterlijk				
Ik ben erg gevoelig voor geluid				
Ik ben erg gevoelig voor argumenten, feiten, overwegingen				
Ik ben erg gevoelig voor hoe iets of iemand voelt (tactiel)				
Ik kan worden verleid door geluid (stem, toon, muziek)				
Ik kan worden verleid door aanraking				
Ik kan worden verleid door logica, veiligheid, overzicht en structuur				
Ik kan worden verleid door schoonheid				
Ik heb een hekel aan lelijkheid				
Ik heb een hekel aan chaos en gebrek aan overzicht/structuur				
Ik heb een hekel aan vals geluid (zingen, instrumenten)				
Ik heb een hekel aan lichamelijke afstand				
Ik kan gemakkelijk geluiden onderscheiden				
Ik kan gemakkelijk kleuren combineren				
Ik kan gemakkelijk mensen aanraken				
Ik kan gemakkelijk mijn gedachten ordenen				
Mijn kleding moet er goed uitzien				
Mijn kleding moet lekker zitten, voelen, (evt. ruiken)				
Mijn kleding moet prettig klinken (krakend leer, ruisende stof, etc.)				
Mijn kleding moet iets overbrengen naar de buitenwereld				
Ik ben seksueel gevoelig voor uiterlijk				
Ik ben seksueel gevoelig voor geluid, toon, ritme				
Ik ben seksueel gevoelig voor temperatuur, druk, gewicht, aanraking				
Ik ben seksueel gevoelig voor bedoelingen, overwegingen, nut				
Ik vertrouw op mijn vermogen tot visueel waarnemen				
Ik vertrouw op mijn vermogen tot luisterend waarnemen				
Ik vertrouw op mijn vermogen tot tactiel waarnemen				
Ik vertrouw op mijn vermogen tot overdenken, deduceren, logica				
TOTAAL				

Tel de cijfers bij elkaar op van A, K, V en D. De uitkomst geeft te zien welk representatiesysteem bij jou het meest en welk het minst dominant is.