

Modelleren¹ van een expert

Examenopdracht NLP Master 2014

Jacob van Hemmen

Voorwoord:

Met veel leerplezier volgde ik, in de periode 2012 – 2014, de opleiding voor Business NLP en NLP Master Practitioner bij het Instituut voor Psycho Economie te Oisterwijk.

Onderdeel van de examenopdracht voor NLP Master was het modelleren van een expert op een voor mij belangrijk vaardigheidsgebied, t.w. het gegund krijgen van een opdracht.

Chris Laarman, directeur **Valebo!** te Zoetermeer, was en is voor mij expert op dit gebied, zowel nationaal als internationaal. Hij verdiende reeds zijn sporen en ik ben onderweg.

Ik heb het voorrecht Chris reeds geruime tijd als collega coach van NOBCO en het landelijk opererend CoachNetwerk te kennen. Ben hem dan ook zeer erkentelijk, dat hij mij bij deze opdracht ondersteunde. Zijn gastvrijheid waardeerde ik zeer. Hij verraste mij met zijn openheid, eerlijkheid en nieuwsgierigheid naar mijn ontwikkeling. We hadden twee mooie, creatieve en leerzame gesprekken. Het was top.

N.B.: U komt kopjes ‘contrasteren’ tegen; daar vergelijk ik zijn rolinvulling met die van mij en trek lering.

1. Inleiding

Het krijgen van een gegunde opdracht, vind ik steeds weer een uitdaging. Ik probeer dat zo goed mogelijk te doen, gebruikmakend van opgedane ervaringen, wijsheden uit intervisie en inzichten vanuit ondermeer NLP opleiding.

Aanleiding voor het onderwerp van mijn modelleeropdracht is een recente ervaring met een acquisitiesprek bij een regionale bank.

Wat gebeurde? Het acquisitiesprek met de directievoorzitter van de bank mondde uit in de afspraak, dat hij de HR manager van de bank zou vragen met mij een vervolg gesprek te hebben.

Een centraal thema van de directievoorzitter in ons gesprek: ‘Doen wat je zegt’. Dit gaf mij het vertrouwen dat het vervolggesprek er zou komen. Na (per mail) twee herinneringen aan de afspraak en de vraag, wanneer ik de afspraak tegemoet zou kunnen zien, bleef het stil.

Ik vraag mij af: “Heb ik iets over het hoofd gezien, gehoord of beleefd/gevoeld bij mijzelf resp. bij de directievoorzitter?”

Wat een timing, dat nu de modelleeropdracht komt.

2. De modelleeropdracht:

Modelleren van doelvermogen: “Komen tot de gunning van een (coach)opdracht”.

3. Aanpak Modelleerproject

Na rijp beraad besloot ik Chris Laarman te vragen zijn doelvermogen te mogen modelleren.

Mijn overwegingen zijn dat ik Chris heb leren kennen als iemand, met wie het klikt. Tevens is Chris een professional, die al jaren, als zelfstandig ondernemer, opdrachten binnenhaalt en met succes afrondt. Zijn deskundigheid deelt hij met vakgenoten in zijn training “Ondernemerschap”.

Wat mij ook aanspreekt is, dat hij gecertificeerd consultant is bij Barrett Values Centre. We hebben duidelijke overlap in onze maatschappelijke missie.

Omdat het niet mogelijk was om Chris te observeren tijdens zijn acquisitiesprekken, houden we twee interviewgesprekken.

¹ Lucas Derks en Jaap Hollander, Essenties van NLP, Kosmos 2012

Van het eerste gesprek maakte ik aantekeningen, die ik thuis uitwerkte. Het eerste gesprek is een oriëntatie op hoe Chris te werk gaat, welke uitgangpunten hij gebruikt en wat zijn grondhouding is. Tevens probeer ik vast te stellen waar zijn denkvoorkeuren liggen.

Bij het uitwerken van het eerste gesprek kwamen vragen boven met betrekking tot zijn subjectieve ervaring en de metaprogramma's, die hij, al dan niet bewust, gebruikt. Het tweede gesprek richtte zich dan voornamelijk op hiervoor genoemde aspecten.

4. De aanvliegroute van Chris Laarman (op hoofdlijnen):

Legt contact via het 'warme' netwerk. Maakt hierbij voornamelijk gebruik van eigen netwerk en LinkedIn.

Zodra een datum voor een eerste contactgesprek is vastgesteld, bereidt hij zich terdege voor. Hij maakt hierbij gebruik van zijn referenties, website en LinkedIn informatie. Doel hiervan is om zo goed mogelijk te kunnen inschatten hoe hij zich verhoudt tot zijn komende gesprekspartner. Op basis hiervan bepaalt hij zijn strategie in het gesprek.

Zijn grondhouding is een lerende opstelling. Dit betekent dat Chris zich echt opstelt als een OEN, dus Open, Eerlijk en Nieuwsgierig. Van daaruit verstaat hij zijn gesprekspartner en is hij in staat om de ander intrinsiek te ontmoeten. Belangrijke waarde hierbij: dicht bij zichzelf blijven, wat voor hem mentale vrijheid betekent en bij de gesprekspartner ontwapening.

Bewust koppelt hij dit aan het bewust zijn van: "Weten waarom je bij je gesprekspartner zit". Dat geeft alertheid op het doel dan wel de doelen, die je met het gesprek hebt.

Het gesprek dat Chris voert is daarom voor hem geen acquisitiesprek, waarin verkocht moet worden. Het is een coachgesprek, waarin hij zichzelf presenteert en waarmee hij direct peilt hoe zijn gesprekspartner in elkaar steekt. Zo krijgt hij belangrijke informatie, over hoe zij zich onderling tot elkaar verhouden.

5. Strategie van Chris Laarman

De waarneempositie van Chris begint vanuit de vierde positie. Hij wil het 'gesprekstoneel' overzien, reeds vanuit de voorbereiding. In het gesprek neemt hij bewust de eerste, tweede en de derde positie in, om te kunnen proeven wat er bij hemzelf, bij de ander en tussen hen in gebeurt.

Contrasteren : *Ik merk bij mijzelf dat ik het nog lastig vind om de waarnemingsposities bewust in te nemen. Het heeft te maken met nog te veel gefocust te zijn op resultaat terwijl ik in de 'hier en nu' situatie meer aandacht moet hebben voor het proces.*

Zoals reeds eerder aangegeven stelt Chris zich op als coach met een open, eerlijke en nieuwsgierige opstelling. Hij past veel de techniek van het luisteren, samenvatten en doorvragen toe. Van hieruit vraagt hij frequent feedback door de ander te vragen: "Heb ik je goed begrepen?"

Omdat hem gebleken is dat beelden meer zeggen dan veel woorden, spreekt hij zoveel mogelijk met behulp van metaforen. Hij gebruikt deze met name waar het gaat om de verkenning waar de last van de gesprekspartner ligt. Metaforen geven vaak een nieuwe context, waardoor de kennelijke last voor de ander een meer duidelijke inhoud en context krijgt. Hij checkt: "Heb ik je goed begrepen?"

Vanuit voornamelijk 'onbewust – bekwaam', probeert hij te proeven, op welk bewustzijnsniveau (Barrett) zijn gesprekspartner zich bevindt. Hierbij is hij zich zeer bewust van het belang van rapport. Hij doet dat met name met taal en houding.

Zodra de pijnpunten helder zijn, bevraagt Chris de ander, als mogelijke opdrachtgever, wat hij zou willen doen om de pijnpunten te verminderen c.q. op te lossen. Dit is de tweede fase in de verkenning van waar de behoefte en overtuigingen van de ander liggen.

In deze fase faciliteert Chris zijn gesprekspartner, om helder te krijgen, wat hij feitelijk wil. Hij gebruikt hierbij voornamelijk de LSD techniek en de vraag: "Heb ik u goed begrepen?"

Contrasteren : Vanuit verkregen inzichten, ben ik snel geneigd om, mijn oplossingen aan te dragen; ik proef dan enige scoringsdrang bij mijzelf. Mijn beleving, beter nog 'mijn logica' is dan dat mijn aangedragen oplossing aansluit bij die van mijn gesprekspartner. Dat zou zo kunnen zijn, maar soms bekruipt mij een gevoel van mismatch.

Mijn leermoment hier:

- parkeer scoringsdrang
- focus op de boodschap van gesprekspartner en vraag eerst naar zijn eigen ideeën van oplossing. Hier zit weer informatie in, die mogelijk verder kan worden uitgediept. Zo reduceer ik de kans op een gemiste kans op informatie en vergroot ik de mogelijkheid van verdieping van verbinding / rapport.

Is het antwoord op de vraag: "Wat zou u willen doen om de pijnpunten te verminderen?" helder, dan beschrijft Chris de actie, die daar naar zijn mening het beste bij past. Ook hierbij vindt weer dezelfde interactie plaats, tot helder is dat hij en zijn gesprekspartner eenzelfde uitleg hebben over de te nemen actie ten aanzien van benoemde pijnpunt of pijnpunten.

Contrasteren : Hier speelt eenzelfde mechanisme als bij het bevragen van de oplossingen, zij het dat je nu als coach benoemt, welke passende actie(s) je in huis hebt. Ik heb de neiging om direct door te stomen naar het afronden van de te nemen actie, er van uitgaande dat gesprekspartner daar in meegaat. Meestal is dat ook zo, maar er blijft een kans, dat de beeldvorming over methoden en resultaat toch niet goed verloopt. Ook hier geldt weer, dat ik bewust omga met verbale maar zeker ook met de non-verbale boodschappen van mijn gesprekspartner.

Afrondend bespreekt Chris de procedure rond de te maken offerte. Speciale aandacht geeft hij aan de redactie en vormgeving: het moet ondubbelzinnig duidelijk zijn. Hij stuurt vervolgens de offerte aan zijn gesprekspartner toe. Overschrijdt de reactie van gesprekspartner de afgesproken tijd, dan neemt Chris telefonisch contact op en volgt, zo nodig een (coachend) gesprek.

Vanuit de behoefte om te weten of er nog kapers op de kust zijn, probeert Chris te achterhalen of er nog meer aanbieders zijn. Afhankelijk van de relatie met de mogelijke opdrachtgever, vraagt hij dat direct of impliciet.

6. Nader inzoomen op de subjectieve ervaring op cruciale momenten.

6.1 subjectieve ervaring op cruciale momenten.

Voor het krijgen van een gunning is in elk geval nodig om met de ander, die moet gunnen, in verbinding te zijn. Het gaat dan om het thema: rapport.

Bij een eerste ontmoeting kan er iets zijn van sympathie of antipathie. Je hoopt natuurlijk dat er in het begin een wederzijds gevoel van sympathie is. Als die gevoelens er zijn, vraagt het de vaardigheid om dit verder te ontwikkelen. Chris en ik zijn het er over eens, dat je dat niet vanuit een gekunstelde opzet en houding kunt maken. Het kan alleen ontstaan vanuit een authentieke interesse in de ander.

Ik weet van mijzelf, dat ik intrinsiek geïnteresseerd ben in de ander. Toch merk ik dat het soms lastig is om in verbinding te komen en vooral te blijven. Het model van de subjectieve ervaring is voor mij een ideaal feedbackmechanisme voor het ontwikkelen van mijn eigen vaardigheid om in verbinding te zijn met mijzelf als met mijn gesprekspartner.

Daarom inzoomen op de subjectieve ervaring bij Chris, op cruciale momenten.

a) het eerste fysieke contact

Interne toestand:

- " Ik maak er een leuke dag van". Dit geeft hem een relaxed gevoel.

- De stemming die bij hem domineert: "Leuk, een nieuw bedrijf!"
- De wil om de ander te helpen (wat hem innerlijke rust geeft)
- Het gebeurt 'hier en nu' (VAKOG)
- Voor zover het van mij afhangt, houd ik de regie.

Interne weergave:

- Ben benieuwd wie ik ga ontmoeten!

Extern gedrag: - Kleding: altijd met een jasje

afhankelijk van de ingeschatte status van het bedrijf met een stropje

- Bewust respectvol omgaan met receptioniste
- Tijdens loop naar gespreksruimte losjes inspelen op vraag van de ander.

b) vanuit 'vragen naar het bedrijf' over gaan naar 'de eigen expertise'

Interne toestand: - Ik ken mijn expertise

- Ik ben er om je te helpen

Interne weergave (benoemd voorbeeld):

- Ik voel dat we naar een (tussentijdse) afronding aan het gaan zijn
- Dat moet nu worden bepaald

Extern gedrag: - Vraag aan gesprekspartner: "Waar staan we nu?"

N.B.:

- Gesprekspartner vat dan meestal zelf het gesprek samen
- Geeft goed platform om verder te gaan

c) als de ander (onvoorbereid / als uit het niets) vraagt naar je expertise

Interne toestand: - Ik ken mijn expertise

- Ik ben er om je te helpen

Interne weergave: - Ik ben geïnteresseerd in jou

- Wat maakt dat je dat nu zo, voor mij onverwacht, vraagt?
- Toch even vragen.

Extern gedrag: - Ik hoor je vraag naar mijn expertise. Kun je mij aangeven wat je precies wilt weten? Zo kan ik je het beste inzicht geven in wat je wilt weten.

Contrasteren : Ik zie in de opstelling van Chris deze algemene lijn: hij is zich bewust van a) zijn kwaliteiten en b) zijn vermogen zich relatief onafhankelijk op te stellen. Ook zie ik zijn positieve intentie om de ander te willen helpen. Chris is heel bewust gericht op het begrijpen van de ander. Dat hij er een leuke dag van wil maken, maakt het ontspannen, ondanks het feit dat het gesprek cruciaal kan zijn. Met dit modelleren word ik mij bewust dat ik vaak toch (wat) te gespannen in het gesprek zit. De drang om te scoren is nog redelijk aanwezig, wat mij dan wel in de weg zit. De benadering met de subjectieve ervaring geeft mij handvatten om meer ontspannen en vooral de ander ziende (I see you), dichterbij die ander te blijven. Mij ook bewust te zijn van mijn gevoelens, mijn interne toestand, mijn interne weergave en mijn extern gedrag, zoals zich bij Chris voordoen.

6.2 metaprogramma's.

Opmerkelijk is dat de metaprogramma's bij Chris consistent zijn met hoe Chris zichzelf omschrijft:

- mensen mens
- ontdekkend en onderzoekend
- open minded
- goede wetend wat hij wel en niet wil

Zijn metaprogramma's zijn goed af te leiden uit het beeld zoals hiervoor beschreven.

Belangrijkste metaprogramma's bij Chris zijn:

Proactief >---o-----<>-----<>-----<>-----< Reactief
Chris is iemand die de intentie heeft te ondersteunen, te helpen, te faciliteren. Dat maakt, dat hij zich in principe proactief opstelt.

Naar toe >--o-----<>-----<>-----<>-----< weg van
Door zijn open en nieuwsgierige houding, is zijn grondhouding 'naar toe'.

Referentie Intern >--o-----<>-----<>-----<>-----< extern
Vanuit zijn rijke bron aan ervaringen, maakt Chris voornamelijk gebruik van zijn interne referentie, bij oriënterende, beeld- en besluitvormende gesprekken. Op voor hem minder bekende of onbekende gebieden, maakt hij gebruik van externe referentie en koppelt hij die aan de eigen interne referentie.

Samen >-----<>-----< nabijheid o >-----<>-----< alleen
De strategie van Chris is om wel geassocieerd te zijn met zijn gesprekspartner, maar toch daarbij functionele afstand te houden. Een wij gevoel is tot op zekere hoogte functioneel.

Contrasteren : Dit metaprogramma is voor mij een belangrijk element, omdat ik geneigd ben om snel in een wij - gevoel te (willen) komen. Het heeft voor mij te maken met een (gewenst) gevoel van identificatie met de gesprekspartner. Ik zie en beleef, dat dat niet functioneel is, sterker nog, het kan een blokkade vormen voor het ontwikkelen van rapport. Ik moet oefenen in het hanteren van functionele afstand, met behoud van persoonlijke betrokkenheid en interesse.

Naschrift:

Wat heb ik van deze modelleeropdracht geleerd?

- Modelleren met een deskundige levert een adequaat professionaliseringsproces op.
- Uitwisselen van ervaring op dit specifieke terrein maakt meer bewust van het gevoel, dat belangrijk is voor de beleving van jezelf in je expertise, die je in je kracht doet staan in een 'gunninggesprek'.
- Bewust zijn van het proces en de timing van het moment voor de stap naar een volgende fase

Ik zou het leuk vinden als u reageert op mijn modelleerverhaal. U kunt mij bereiken via www.vanhemmencoaching.nl dan wel via mijn mail jj.van.hemmen@kpnmail.nl