



NLP in de praktijk: hoe gebruik je Neuro-Linguïstisch Programmeren?

Inleiding

Neuro-Linguïstisch Programmeren, beter bekend als NLP, is een methode die zich richt op de relatie tussen gedachten, communicatie en gedrag. Het uitgangspunt is dat mensen de werkelijkheid niet rechtstreeks ervaren, maar deze interpreteren vanuit hun eigen ervaringen, overtuigingen en verwachtingen. NLP probeert inzicht te geven in deze processen en biedt technieken om communicatie en gedrag bewust te beïnvloeden.

In de praktijk wordt NLP onder andere toegepast binnen communicatie, coaching, leidinggeven, verkoop, onderwijs en persoonlijke ontwikkeling. Het doel is meestal niet om iemand te veranderen, maar om beter te begrijpen hoe mensen denken en communiceren en daardoor effectiever met elkaar om te gaan.

Wat is NLP?

De drie letters in NLP staan voor:

- **Neuro** – de manier waarop mensen informatie waarnemen en verwerken.
- **Linguïstisch** – de invloed van taal op gedachten en communicatie.
- **Programmeren** – de patronen die mensen ontwikkelen in denken en gedrag.

Een belangrijk uitgangspunt van NLP is dat mensen op basis van eerdere ervaringen bepaalde automatische patronen ontwikkelen. Zo kan iemand bijvoorbeeld bij kritiek onmiddellijk defensief reageren. Een ander kan dezelfde kritiek zien als een mogelijkheid om iets te leren.

NLP kijkt vervolgens naar de vraag: **welke gedachte of interpretatie zorgt ervoor dat iemand op deze manier reageert?**

NLP begint bij waarnemen

Een belangrijke praktische toepassing van NLP is beter leren waarnemen. In communicatie letten mensen vaak vooral op wat iemand zegt. NLP besteedt daarnaast aandacht aan bijvoorbeeld houding, stemgebruik, gezichtsuitdrukking en reacties tijdens een gesprek.

Stel dat een leidinggevende tegen een medewerker zegt:

"We moeten nog even praten over je functioneren."



De medewerker kan dit interpreteren als een bedreiging en direct onzeker worden. Een andere medewerker kan dezelfde zin interpreteren als een normaal onderdeel van een beoordelingsgesprek.

De woorden zijn hetzelfde, maar de betekenis die eraan wordt gegeven verschilt.

In de praktijk betekent dit dat een professional niet te snel moet aannemen dat hij weet wat iemand bedoelt. **Door vragen te stellen kan de interpretatie worden gecontroleerd.**

Bijvoorbeeld:

"Hoe komt deze situatie bij je over?"

of:

"Wat bedoel je precies wanneer je zegt dat dit niet goed gaat?"

Daarmee wordt voorkomen dat men op basis van aannames handelt.

Rapport: eerst verbinding maken

Een veelgebruikte toepassing van NLP is het opbouwen van **rapport**. Rapport betekent dat er een goede aansluiting ontstaat tussen mensen, waardoor communicatie gemakkelijker verloopt.

Dit betekent niet dat iemand zich moet voordoen als iemand anders. Het gaat vooral om aandacht voor de communicatiestijl van de ander.

Een manager die met een zeer analytische medewerker spreekt, kan bijvoorbeeld beter werken met concrete feiten, cijfers en voorbeelden. Bij een medewerker die vooral gericht is op mensen en emoties kan het juist effectiever zijn om aandacht te besteden aan de gevolgen voor het team.

Een praktische regel is:

Sluit eerst aan bij de ander voordat je probeert de ander te beïnvloeden.

Actief luisteren en goede vragen stellen

NLP kan worden gebruikt om gesprekken bewuster te voeren. Een belangrijk onderdeel daarvan is het stellen van goede vragen.

In plaats van:

"Waarom heb je dat niet gedaan?"



kan bijvoorbeeld worden gevraagd:

"Wat maakte het lastig om dit op tijd af te krijgen?"

De tweede formulering is minder beschuldigend en geeft de ander meer ruimte om de situatie uit te leggen.

Ook kunnen open vragen worden gebruikt, zoals:

- "Wat wil je bereiken?"
- "Wat houdt je op dit moment tegen?"
- "Wat zou een goede oplossing zijn?"
- "Wat heb je nodig om verder te kunnen?"
- "Hoe zou de situatie eruitzien als het probleem is opgelost?"

Hierdoor verschuift het gesprek van het probleem naar mogelijke oplossingen.

Herkaderen: anders naar een situatie kijken

Een bekende NLP-techniek is **reframing**, oftewel herkaderen. Hierbij wordt een situatie vanuit een ander perspectief bekeken.

Stel dat een medewerker zegt:

"Ik maak altijd fouten."

Een leidinggevende kan daarop reageren:

"Je hebt inderdaad een aantal fouten gemaakt, maar wat kunnen we daarvan leren zodat je deze fout de volgende keer voorkomt?"

De gebeurtenis zelf verandert niet. De manier waarop ernaar wordt gekeken verandert wel.

Herkaderen kan vooral nuttig zijn bij:

- conflicten;
- negatieve overtuigingen;
- weerstand tegen verandering;
- onzekerheid;
- problemen binnen teams;
- persoonlijke ontwikkeling.

Het is daarbij belangrijk om niet zomaar een probleem weg te praten. Een effectieve herformulering erkent eerst het probleem en zoekt daarna naar een ander perspectief.

NLP bij conflicten



Ook bij conflicten kan NLP praktisch worden ingezet. Conflicten ontstaan regelmatig doordat mensen dezelfde situatie verschillend interpreteren.

Een medewerker kan bijvoorbeeld zeggen:

"Mijn manager luistert nooit naar mij."

In plaats van direct te beoordelen of dat waar is, kan een gesprekspartner vragen:

"Wanneer heb je het gevoel dat je manager niet naar je luistert?"

Daarmee wordt een algemene uitspraak concreter gemaakt.

Vervolgens kan worden onderzocht wat de medewerker precies nodig heeft:

"Wat zou je manager anders moeten doen waardoor jij het gevoel krijgt dat er wel naar je wordt geluisterd?"

Dit kan helpen om een emotioneel conflict om te zetten in een concreet gesprek over gedrag en verwachtingen.

NLP bij leidinggeven

Voor leidinggevendenden kan NLP vooral interessant zijn als hulpmiddel om communicatie bewuster in te zetten.

Een leidinggevende kan bijvoorbeeld onderscheid maken tussen **gedrag** en **persoon**.

In plaats van:

"Je bent ongemotiveerd."

is het effectiever om concreet gedrag te benoemen:

"Ik zie dat je de afgelopen drie vergaderingen weinig hebt bijgedragen. Hoe komt dat?"

De tweede formulering maakt het mogelijk om over een concreet gedrag te praten zonder direct een oordeel over de persoon uit te spreken.

Dit kan de kans op weerstand verminderen en het gesprek constructiever maken.

NLP bij verkoop en klantcontact

NLP wordt ook regelmatig toegepast in verkoop en commerciële communicatie. Een verkoper kan bijvoorbeeld proberen te ontdekken welke behoeften voor een klant belangrijk zijn.



In plaats van direct een product te presenteren, kunnen vragen worden gesteld:

"Wat vindt u het belangrijkste aan deze oplossing?"

of:

"Waar loopt u momenteel tegenaan?"

De verkoper krijgt daardoor informatie over de situatie van de klant en kan zijn communicatie daarop aanpassen.

Het belangrijkste uitgangspunt daarbij zou moeten zijn dat NLP niet wordt gebruikt om iemand te manipuleren, maar om **beter aan te sluiten bij de behoefte van de klant**.

NLP en persoonlijke ontwikkeling

NLP kan ook worden gebruikt om eigen gedragspatronen te onderzoeken.

Een persoon die bijvoorbeeld regelmatig denkt:

"Ik kan dit toch niet."

kan onderzoeken waar deze overtuiging vandaan komt en in welke situaties deze gedachte ontstaat.

Vervolgens kan worden gekeken naar eerdere situaties waarin het wél gelukt is.

Een praktische methode is om drie vragen te stellen:

1. Wat denk ik op dit moment?
2. Welk gedrag volgt uit deze gedachte?
3. Welke andere gedachte zou mij kunnen helpen?

Hierdoor ontstaat meer bewustzijn over automatische denk- en gedragspatronen.

Een praktisch NLP-model voor gesprekken

NLP hoeft in de praktijk niet ingewikkeld te worden toegepast. Een eenvoudige aanpak bestaat uit vijf stappen:

1. Observeer

Let op wat iemand zegt en hoe iemand reageert.

2. Luister

Probeer eerst te begrijpen voordat je reageert.



3. Vraag door

Maak algemene uitspraken concreet.

4. Herformuleer

Bekijk het probleem eventueel vanuit een ander perspectief.

5. Zoek naar gewenst gedrag

Vraag wat iemand in de toekomst anders wil zien of bereiken.

Deze aanpak kan bijvoorbeeld worden gebruikt tijdens een functioneringsgesprek, klantgesprek, conflict of teamoverleg.

Een voorbeeld uit de praktijk

Een projectleider merkt dat een medewerker regelmatig te laat begint met zijn werkzaamheden. De projectleider kan zeggen:

"Je bent weer te laat. Dit is typisch iets wat altijd bij jou gebeurt."

Dit vergroot waarschijnlijk de weerstand.

Een NLP-geïnspireerde aanpak zou anders kunnen zijn:

"Ik merk dat de afgelopen twee weken drie werkzaamheden later zijn gestart dan afgesproken. Wat is de reden daarvoor?"

De medewerker kan vervolgens uitleggen dat hij onvoldoende informatie ontvangt van een andere afdeling.

De projectleider kan daarna vragen:

"Wat heb je nodig om de werkzaamheden voortaan wel op tijd te kunnen starten?"

Het gesprek verschuift daarmee van **verwijt naar onderzoek en oplossing**.

Kritische kanttekeningen bij NLP

Hoewel NLP populair is binnen coaching en communicatie, is het belangrijk om kritisch te blijven. Niet alle theorieën en technieken die onder de naam NLP worden aangeboden hebben een sterke wetenschappelijke onderbouwing. Sommige populaire claims over NLP zijn onvoldoende bewezen.

Daarom is het verstandig om NLP vooral te zien als een verzameling communicatie- en reflectietechnieken en niet als een wetenschappelijk bewezen methode waarmee men het gedrag van anderen kan "programmeren".



Voor professionals is het belangrijk om technieken verantwoord toe te passen en ze waar mogelijk te combineren met inzichten uit bijvoorbeeld de psychologie, communicatiewetenschap en organisatiekunde.

NLP kan in de praktijk vooral waardevol zijn als hulpmiddel om **bewuster te communiceren**. Door beter te luisteren, aannames te controleren, goede vragen te stellen, gedrag concreet te benoemen en situaties vanuit verschillende perspectieven te bekijken, kan communicatie effectiever worden.

De kracht van NLP ligt daarom niet in het idee dat je anderen kunt programmeren, maar in het vergroten van bewustzijn over de manier waarop mensen denken, communiceren en reageren.

Voor managers, projectleiders, coaches en andere professionals kan NLP daarmee een praktisch hulpmiddel zijn om gesprekken beter te voeren, conflicten bespreekbaar te maken en samenwerking te verbeteren.