

BIANCA MINKMAN

Ted Evers, NLP-trainer: 'NLP-er komt beter beslagen ten ijs'

"NLP zou de kern van mediation moeten zijn! Toch zit het niet in de mediation-opleiding. Wel vaardigheden als actief luisteren en communicatieve vaardigheden, maar de meest krachtige interventies uit NLP ontbreken". Kan mediation dus niet zonder NLP? "Natuurlijk wel, maar het wordt wel tijd dat NLP en mediation elkaar eens gaan modelleren." Dat stelt Ted Evers, gecertificeerd internationaal NLP-trainer, op basis van zijn eigen ervaring met mediators en een mediation case.

Mensen die met elkaar in conflict zijn nader tot elkaar brengen, is het belangrijkste doel van mediation. Mediators worden daartoe in hun opleiding belangrijke vaardigheden bijgebracht. Daarmee kunnen zij de partijen in een conflict aanzetten tot gedragsverandering waardoor er een sfeer ontstaat dat het maken van afspraken tussen de conflictanten mogelijk wordt. Dat is zeker winst, maar het garandeert geen blijvend resultaat. Als een van beide partijen medewerking heeft toegezegd, maar het eigenlijk nog steeds niet eens is met de situatie, gaan de hakken in het zand. Men wordt cynisch ('dat wilde je toch?!') of gaat over op 'stiptheidsacties' (bijvoorbeeld eisen dat een kind op de minuut exact wordt opgehaald bij omgangsregelingen in scheidingssituaties). Dat gaat gegarandeerd spanningen opleveren die vroeg of laat tot een nieuw conflict zullen leiden.

Overtuigingsniveau

"Logisch," vindt Evers. "Echt draagvlak creëer je pas als je een verandering op overtuigingsniveau tot stand brengt. Als je niet echt gelooft in wat je doet en wat je zegt, is er geen fundamentele verandering. Wat anderen van je verwachten, of wat jij denkt dat ze verwachten, is dan leidend. Je mond houden om de lieve vrede, of toch aan een regeling meewerken zodat je kind je later niets kan verwijten. Dat soort situaties krijg je dan. De piramide van Dilts met de logische niveaus leert ons dat de oplossing voor een bepaald probleem altijd een niveau hoger te vinden is. Dus als gedrag het probleem is, zoals in conflicten, moet je voor een duurzaam resultaat niet dat gedrag veranderen, maar op zoek naar de achterliggende overtuigingen en waarden, dus op criteria-niveau. Pas als daar een verandering optreedt, zullen alle onderliggende niveaus, dus ook gedrag, vanzelf mee veranderen. Ik vind dan ook dat het uitvragen om achterliggende overtuigingen naar boven te krijgen, tot de basisuitrusting van een mediator zou moeten behoren. Mediators

vinden vaak dat ze dat al wel kunnen. Maar als je ze aan het werk zet met criteria, zodat ze het zelf ervaren, stellen ze hun mening meestal bij. Punt is dat mensen zich vaak niet bewust zijn van achterliggende overtuigingen. Dit goed uitvragen zonder sturend te zijn, vergt kennis van en ervaring met NLP."

NLP voor mediators

Evers biedt voor mediators NLP-modules aan die door het NMI gewaardeerd worden met een aantal PE-punten. Evers: "Het aantal modules heb ik teruggebracht van zes naar twee. Mediators hebben vanuit hun opleiding al een aantal vaardigheden aangeleerd gekregen die tot de basisstof van NLP behoren, zoals rapport maken en houden en het principe van fair witness. Waar mediators echt wat aan hebben en wat ze niet hebben gehad, is het NLP-metamodel, criteria uitvragen (criterium spin en -ladder) en slight of mouthpatronen (verbale herkaderingen die overtuigingen beïnvloeden). Ook de logische niveaus en onderhandelen tussen delen, in dit geval de conflictpartijen, kan er toe bijdragen betrokkenen uit de loopgraven te krijgen. Verder kan chunking helpen: de upchunk bij het zoeken naar gezamenlijke waarden of overeenkomsten, de downchunk bij het uitwerken van afspraken en het bewust maken van concrete gevolgen daarvan. Dat kan in mijn optiek niet allemaal in één dag, dan ben je alleen een kunstje aan het leren. NLP is een ervaringsleer, de mediators moeten dat ruiken, proeven, horen en vooral voelen!"

In beweging zetten

De belangrijkste overeenkomst tussen de NLP'er en de mediator is dat ze allebei hun gereedschap gebruiken om mensen te helpen uit een conflict te komen. "De



Ted Evers

NLP'er zal daarbij beter beslagen ten ijs komen," stelt Evers. "Maar bij de praktische uitwerking ontbeert hij juridische kennis en kennis van arbeidsrecht. Kortom, ze kunnen van elkaar leren en dat biedt beiden groeikansen. Een prachtig uitgangspunt voor een modeling! NLP intensiveert mediation, maar is in feite ook maar een samenraapsel van vaardigheden. Veel mediators hebben zo veel ervaring, dat ze bepaalde NLP-vaardigheden al aardig in de vingers hebben, zonder ze te kunnen voorzien van het juiste NLP-etiketje. NLP kan helpen vaardigheden in kaart te brengen, zodat je ze kunt overbrengen en bij anderen iets in beweging kunt zetten. Mensen wijzen op hun kracht en hulpbronnen aanreiken. Toen ik mijn NLP-opleidingen volgde en tijdens mijn assistentschappen bij Practitioners en Masters heb ik al veel mensen zien 'opbloeien' doordat ze in hun kracht gingen staan. Dat doet me veel plezier. Mediators willen ook mensen in beweging zetten, maar dan is dat het middel om tot een praktisch doel te kunnen komen, zoals bijvoorbeeld het realiseren van betere communicatie binnen een bedrijf of dat een team beter gaat functioneren. Van dat verschil ben ik

me bewust geworden toen ik met een goede vriend, die mediator is, meewerkte aan een mediation bij een bedrijf. Met diverse NLP-technieken hebben we wel een doorbraak weten te bereiken maar toch gaf mij dat niet zo veel voldoening. Ik kom uit het onderwijs en dat is toch een andere wereld. Bij mijn workshops NLP in het onderwijs ervaarde ik altijd 'een klik'. Bij bedrijfsmediation krijg je bijvoorbeeld te maken met verborgen agenda's en daar ben ik veel te direct voor. Ik spreek de taal van die ondernemers niet. Laat mij maar gewoon doen waar ik goed in ben: NLP-trainer zijn."

TED EVERS IS INTERNATIONAAL GECERTIFICEERD EN GEEFT SAMEN MET FRANK BRUINING NLP-TRAININGEN. DAARNAAST GEEFT HIJ NLP-WORKSHOPS VOOR MEDIATORS EN COACHT HIJ VANUIT ZIJN EIGEN BEDRIJF ITCH TRAININGEN.

Meer informatie:

www.itch.com / www.frankbruining.com

contact: info@itchtrainingen.com

Contact Bianca Minkman: minkmanjp@home.nl

Case bedrijfsmediation

Evers werd door een bevriende mediator ingeschakeld om bij een mediation in het bedrijfsleven een NLP-kader te scheppen. Het betrof een bedrijf waar het management veranderingen wilde doorvoeren, maar dat kwam niet van de grond. De tweekoppige directie stuurde een middenkader aan van acht personen. Volgens de directie functioneerden zij niet goed. Dit leverde veel spanningen op. Evers: "Allereerst hebben we de situatie in kaart gebracht zoals die was. Het hele mediationstraject heeft negen weken in beslag genomen. We begonnen met individuele gesprekken, iedereen kreeg de kans zijn beleving van de problematiek te uiten. Dat gaf ons een beeld van de verschillende types waaruit het team was samengesteld. Wat vonden zij belangrijk, hoe communiceerden zij? Het bleek dat twee personen uit het middenkader zelfstandig wilden werken met back up van een team. Zij waren ondernemend en waren eigenlijk de enigen die de voorgestelde veranderingen oppakten. De overigen waren afwachtend en vooral goed op uitvoerend niveau. Het was duidelijk dat niet iedereen in het middenkader goed op zijn plek zat."

Metaprofielanalyses

Evers en de mediator besloten de groep zichzelf een spiegel te laten voorhouden. Dit zou de acceptatie van de bevindingen verhogen. Evers: "We lieten de middenmanagers individueel hun eigen kwaliteiten in beeld brengen. Waar zijn zij zelf goed in en waar zijn hun collega's goed in? Vervolgens stelden we ze de vraag over welke kwaliteiten een goede manager naar hun idee zou moeten beschikken. We lieten ze de logische niveaus

lopen binnen de context van de organisatie, vanuit hun eigen kwaliteitsbeeld en vanuit het kwaliteitsbeeld van de ideale manager. Doordat ze het verschil tussen deze twee ervaren, ontstond er bewustwording en de bereidheid om verder te kijken. Vervolgens hebben we met behulp van software van het IEP een metaprofielanalyse gemaakt. Ook stelden we vragen als 'Als jouw werk vakantie was, wat is dan belangrijk? De mensen, of de steden of nog iets anders? Antwoorden zijn een indicatie voor waar mensen naar toe willen (towards) en wat ze willen vermijden (away from). Achterliggende criteria bij gedrag kwamen naar boven. Ook bleek dat de twee ondernemende managers auditief waren ingesteld en de rest visueel. Ze spraken als het ware een verschillende taal!"

Vervolgens belegden Evers en de mediator een groepsbijeenkomst. "We hebben de groep de vraag voorgelegd hoe nu verder met de metaprofielen en de gewenste beleidsverandering als gegeven. Welke profielen zijn aanvullend, welke werken tegen? Daaruit kwam naar voren dat een persoon uitvoerend zeer goed was, maar niet als manager. Dat was op dat moment wel confronterend. Uiteindelijk is het middenkaderteam van samenstelling veranderd waardoor de beleidswijzigingen wel van de grond kwamen. Voor het bedrijf beter, maar ook voor het middenkaderteam dat weer meer een eenheid was geworden. Ook de persoon in kwestie die beter uitvoerend was, gaf naderhand aan in een andere positie beter op zijn plaats te zitten. Het deed even pijn, maar uiteindelijk was iedereen beter af."