

CONTACT MAKEN

drs. A.M. Lautenbach

1 SITUATIE

Twee mensen ontmoeten elkaar. Bijna direct is er al een ondefinieerbare verbondenheid, een magisch gevoel van vertrouwen en écht contact. Gedachten en gevoelens sluiten naadloos op elkaar aan; een half woord volstaat. U herkent vast zelf ook zo'n moment. Een ogenblik waarin u volledig op dezelfde golflengte zat met iemand anders. De keerzijde zult u wellicht ook herkennen. Onbegrip en een gevoel van 'langs-elkaar-heen-praten': voelbare disharmonie. Het heeft alles met uw communicatie maken. Met uw vaardigheden in het maken van contact.

Uit onderzoek blijkt dat 55% van de communicatie wordt bepaald door iemands houding, bewegingen en gebaren. Zo'n 38% wordt bepaald door de toon, het stemvolume, het spreektempo en -ritme. Slechts 7% ten slotte wordt bepaald door de woorden die iemand gebruikt. Contact maken is dus veel meer dan alleen woorden. Hoe zit het eigenlijk met u? Weet u gemakkelijk contact te maken met mensen? En in hoeverre bent u daar eigenlijk bewust mee bezig?

2 TEST

Hieronder treft u een tiental stellingen aan. Per stelling vult u twee antwoorden in. Het eerste antwoord heeft betrekking op de mate waarin u de stelling op uzelf van toepassing acht. Met uw tweede antwoord geeft u aan in welke mate u zich bewust bent van uw gedrag dat in de stelling staat geformuleerd.

1 Als ik met iemand in gesprek raak, stem ik mijn houding af op die van mijn gesprekspartner.

a	Geheel niet op mij van toepassing	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Volledig op mij van toepassing
b	Daar ben ik mij in het geheel niet bewust van	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Daar ben ik mij volledig van bewust

2 In gesprek met iemand neem ik het spreektempo van de ander over.

a	Geheel niet op mij van toepassing	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Volledig op mij van toepassing
b	Daar ben ik mij in het geheel niet bewust van	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Daar ben ik mij volledig van bewust

3 Ik maak gelijksoortige bewegingen en gebaren als degene met wie ik in gesprek ben.

a	Geheel niet op mij van toepassing	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Volledig op mij van toepassing
b	Daar ben ik mij in het geheel niet bewust van	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Daar ben ik mij volledig van bewust

4 Ik verplaats me actief in de denkwijze van de ander.

- | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------------------------|
| a | Geheel niet op mij van toepassing | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Volledig op mij van toepassing |
| b | Daar ben ik mij in het geheel niet bewust van | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Daar ben ik mij volledig van bewust |

5 Ik pas mijn stemvolume en spreektoon aan op mijn gesprekspartner.

- | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------------------------|
| a | Geheel niet op mij van toepassing | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Volledig op mij van toepassing |
| b | Daar ben ik mij in het geheel niet bewust van | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Daar ben ik mij volledig van bewust |

6 In een gesprek neem ik het ademhalingsritme en -tempo van de ander over.

- | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------------------------|
| a | Geheel niet op mij van toepassing | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Volledig op mij van toepassing |
| b | Daar ben ik mij in het geheel niet bewust van | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Daar ben ik mij volledig van bewust |

7 Ik stem mijn eigen oogbewegingen af op die van mijn gesprekspartner.

- | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------------------------|
| a | Geheel niet op mij van toepassing | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Volledig op mij van toepassing |
| b | Daar ben ik mij in het geheel niet bewust van | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Daar ben ik mij volledig van bewust |

8 Ik kies zorgvuldig dezelfde soort woorden en uitdrukkingen als mijn gesprekspartner.

- | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------------------------|
| a | Geheel niet op mij van toepassing | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Volledig op mij van toepassing |
| b | Daar ben ik mij in het geheel niet bewust van | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Daar ben ik mij volledig van bewust |

9 Bij wat de ander aangeeft belangrijk te vinden, probeer ik me aan te sluiten.

- | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------------------------|
| a | Geheel niet op mij van toepassing | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Volledig op mij van toepassing |
| b | Daar ben ik mij in het geheel niet bewust van | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Daar ben ik mij volledig van bewust |

10 In een gesprek neem ik de gelaatsuitdrukkingen van mijn gesprekspartner over.

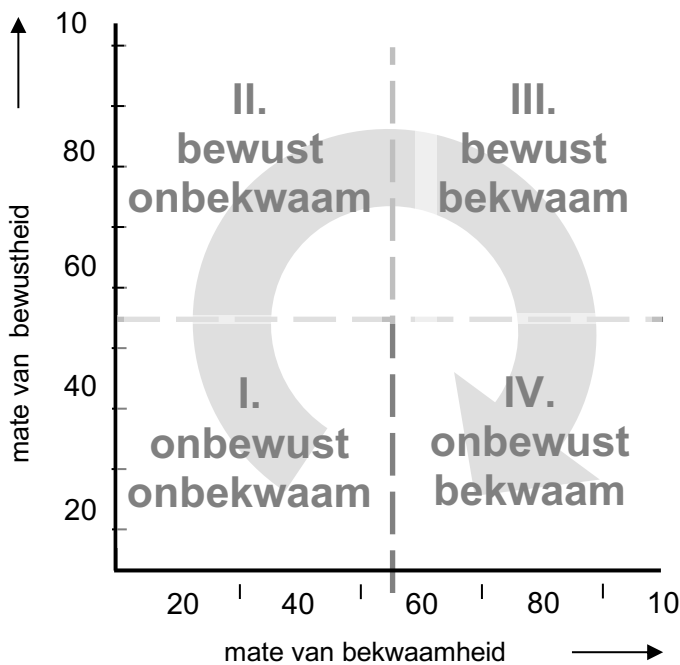
- | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------------------------|
| a | Geheel niet op mij van toepassing | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Volledig op mij van toepassing |
| b | Daar ben ik mij in het geheel niet bewust van | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Daar ben ik mij volledig van bewust |

3 DIAGNOSE

Neem in onderstaande tabel de omcirkelde getallen over. Tel de getallen per kolom op en vul per kolom de totaalscore in.

Mate van bekwaamheid		Mate van bewustheid	
Item	Score	Item	Score
1a		1b	
2a		2b	
3a		3b	
4a		4b	
5a		5b	
6a		6b	
7a		7b	
8a		8b	
9a		9b	
10a		10b	
Totaal	<input type="text"/>	Totaal	<input type="text"/>

Zet vervolgens de twee totaalscores uit in onderstaande grafiek. De 'mate van bekwaamheid'-score zet u uit op de horizontale as. De 'mate van bewustheid'-score zet u uit op de verticale as. De combinatie van de beide scores resulteert in een plaats in een van de vier kwadranten.



4 ADVIES

In onderstaande tabel wordt per kwadrant een toelichting gegeven met betrekking tot uw vaardigheden in het maken van contact met mensen, gevolgd door een ontwikkeladvies.

Uw kwadrant		Toelichting en advies
I	onbewust onbekwaam	U hebt moeite in korte tijd contact te maken met mensen en bent u niet of nauwelijks bewust van het feit dat u daar met uw gedrag zelf debet aan bent. In de interactie met anderen bent u met name op u zelf en uw eigen mening, ideeën en opmerkingen gericht. Let eens wat meer op uw gesprekspartner! Wordt eens bewust van de effecten van uw eigen gedrag. Kijk eens door de ogen van de ander naar uzelf en uw gedragingen. Uw eerste stap is om te beseffen en erkennen dat uw huidige gedrag niet altijd even effectief is. Doe eens een kritische bril op. Pas daarna kunt u zich bewust gaan bekwamen in het maken van contact met mensen.
II	bewust onbekwaam	U hebt het al vaker gemerkt, contact leggen gaat u niet altijd even makkelijk af. Regelmatig bent u zich daar ook pijnlijk bewust van. En zelfs al weet u het, u vindt het toch nog niet gemakkelijk hier verandering aan te brengen. Is het uw wens om gemakkelijker contact te leren maken met anderen? Stem uw houding en gedrag dan eens af op uw gesprekspartner. Spiegel zijn gebaren, ademhaling en mimiek. Volg de ander in zijn stemvolume en spreektempo. Probeer eens van dezelfde soort woorden en uitdrukkingen gebruik te maken. Experimenteer hier eens wat mee. En merk maar welke effecten dit kan hebben. Doe dit wel enigszins subtiel. Na-apen kan heel irritant zijn.
III	bewust bekwaam	U bent goed in staat met anderen contact te maken. Daar bent u dan ook heel bewust mee bezig. Op de momenten dat het contact wat stroever verloopt, bent u zich ervan bewust dat uw eigen houding en gedrag daarin een belangrijke rol kunnen spelen. Als u dit opmerkt, tracht u dit aan te passen en beter op de situatie en het gevoel van de ander in te spelen. Aan u het advies om dit actief te blijven oefenen. Oefening baart uiteindelijk kunst. Schroom niet daarbij de ander eens om feedback te vragen. De dag ligt dan in het verschieft dat u ongemerkt en onbewust de juiste dingen doet, en echt contact weet te maken.
IV	onbewust bekwaam	Zonder u zich daar bijzonder voor in te spannen, of daar erg op gericht te zijn, bent u goed in staat contact te maken. Daardoor weet u snel een sfeer van vertrouwelijkheid te creëren en zit u snel met mensen op dezelfde golflengte. Hebt u regelmatig gesprekken met wildvreemden? Maken mensen met u graag een praatje in de trein of in de winkel? Kunt u eigenlijk het contact wel gemakkelijk verbreken? Of blijft u maar wachten tot de ander het gesprek stopt? Uw uitdaging zit hem in het leren leiden van de ander in het gesprek. Probeer eens in een gesprek uw houding, beweging, mimiek en ademhaling langzaam te veranderen op een voor u plezierige wijze. Merkt u dat de ander u dan langzaam gaat volgen? Daar liggen nog talloze ontwikkelmogelijkheden voor u. Door eerst te volgen en dan te leiden kunt u nog leren op een positieve en constructieve wijze sturing geven aan het gesprek en uw relaties nog dieper en betekenisvoller te maken.

De vier kwadranten vertegenwoordigen de verschillende ontwikkelfasen die worden doorlopen in het contact leren maken met mensen. De ontwikkeling van deze en andere vaardigheden kan met deze vier stappen worden beschreven. Allereerst is iemand *onbekwaam* en zich daar zelfs niet van *bewust*. Wanneer deze onbekwaamheid tot hem doordringt, is hij *bewust onbekwaam*. Door zich vervolgens *bewust* te *bekwamen*, door te oefenen en experimenteren en de vaardigheden werkelijk te integreren, wordt iemand uiteindelijk *onbewust bekwaam*.

In welk kwadrant u ook zit, er is altijd weer een nieuwe uitdaging en ontwikkelmogelijkheid, ook voor de *onbewust bekwame* contactlegger. Deze persoon is zich er wellicht nog niet van bewust dat hij minder bekwaam is in het verbreken van het contact, of het zodanig sturen dat beide partijen er baat van hebben. En daarmee bevindt hij zich opnieuw in het onbewust onbekwame kwadrant van het leren van een nieuwe, overstijgende vaardigheid.

5 VERWIJZINGEN

Boeken

Essenties van NLP, L. Derks & J. Hollander, Kosmos-Z&K Uitgevers, 2000

Dit boek biedt de lezer een panoramische blik op het rijke landschap van Neuro Linguïstisch Programmeren (NLP), waarbinnen het creëren van 'rapport' (spreek uit: *rápoor*), ofwel het maken van écht contact, één van de belangrijkste bouwstenen is. De fundamenten, de diepere dimensies van dit model van de menselijke ervaring en diverse nieuwe ontwikkelingen komen aan bod. Op een verhelderende, genuanceerde manier wordt het landschap nader in kaart gebracht, waarbij 'hete hangijzers' zoals diagnostiek, positieve en negatieve suggestie en ideologisch en wetenschappelijk geaarde kritiek op NLP uitgebreid aan de orde komen.

Je ongekende vermogens, A. Robbins, Kosmos - Zomer & Keuning, 1999

In deze bestseller vertelt Robbins op boeiende wijze wat NLP is, en wat NLP voor u kan doen. Het creëren van 'rapport', het leren aansluiten bij andere mensen, en de wijze waarop zij hun omgeving waarnemen, worden op een heldere, humoristische en inspirerende wijze beschreven.

NLP-gids voor optimaal functioneren, J. O'Connor & J. Seymour, Toorts, 2000

De auteurs leiden met deze gids ook de lezer die geen voorkennis op dit gebied heeft, binnen in de enorme, boeiende wereld van neuro-linguïstisch programmeren. Met deze gids kan elke lezer leren zijn eigen weg te vinden naar een verbetering van communicatieve vaardigheden, die van belang zijn om anderen te begrijpen en door anderen begrepen te worden.

Websites

<http://nlp.pagina.nl>

geeft een uitvoerig overzicht van links met betrekking tot neuro-linguïstisch programmeren

www.nlp.de/cgi-bin/research/datenbank.pl?submit=Seek&suchbegriff=rapport

een overzichtelijke en uitgebreide databank van wetenschappelijke artikelen over 'rapport', de kracht van het écht contact maken met een ander.