

**EEN MENS BETER LATEN WORDEN
DANKZIJ SUGGESTIEVE TAAL**

Boek 1

**Basisprincipes van respectvolle
gesprekstactieken en taaltechnieken**

TURA GERARDS

EEN MENS BETER LATEN WORDEN

DANKZIJ SUGGESTIEVE TAAL

Boek 1

**Basisprincipes van respectvolle
gesprekstactieken en taaltechnieken**

Een mens beter laten worden dankzij suggestieve taal.

Boek 1

Basisprincipes van respectvolle gesprekstactieken en taaltechnieken

BraveNewBooks

ISBN: 97894021464642

vijfde editie, juli 2022, met kleine correcties

Auteur: Tura Gerards

Coverontwerp: Tura Gerards

Foto van auteur: Lauretta Gerards

Foto's en illustraties: Tura Gerards

© Tura Gerards, 2016

www.taalkrachttraining.nl

info@taalkrachttraining.nl

This book may not be reproduced by print, photoprint, microfilm, audio or any other means,
without written permission from the author.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand
en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, geluidsband of op wat voor wijze dan ook,
zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Daar waar gebruik is gemaakt van citaten van anderen, wordt dat ter plekke vermeld.
Citeren uit dit werk is toegestaan met vermelding van de auteur en de bron.

De lezer van deze taalmethoden en -technieken is geheel zelf verantwoordelijk voor de toepassing
van deze taalmethoden en -technieken op zichzelf en op anderen, en verantwoordelijk voor de resultaten ervan.
De auteur en de uitgever zijn niet aansprakelijk te stellen voor psychische of fysieke schade die het gevolg is
of lijkt te zijn van het gebruik van deze taalmethoden en -technieken.

Opgedragen aan Wilma Gootjes

*Speciale dank gaat uit naar Wilma Gootjes; zonder haar
waren deze vier boeken over suggestieve taal waarschijnlijk nooit geschreven.
Haar meedenken zorgde voor nog meer diepgang en
haar toepassen van de hier gepresenteerde
taaltechnieken en gesprekstactieken in allerlei omstandigheden
was een voortdurende steun in de rug.*

*Dank je wel, Noëlle Kabel, voor het plezier en enorme geduld waarmee je
mijn teksten secuur hebt nageplozen op taalfouten en onduidelijkheden.
Ook jij paste de taaltechnieken en gesprekstactieken
in allerlei omstandigheden toe en inspireerde me om door te gaan
toen de laatste loodjes in het schrijfproces zwaar werden.*

*En toen dit boek drukklaar leek, werd het vakkundig
geredigeerd door Fleur Leeftang. Zij zette de fijnste puntjes op de i.
Dank je wel, Fleur!*

*Ook dank ik Paul Sträter, Anouk van Doornen, Cielja Kieft en Steven Sikkens
hartelijk voor alle aangeboden voorbeelden en inzichten.*

Inhoud

EEN MENS BETER LATEN WORDEN DANKZIJ SUGGESTIEVE TAAL

Boek 1

Basisprincipes van respectvolle gesprekstactieken en taaltechnieken

VOORWOORD	11
HOOFDSTUK 1 - Weet waaraan je begint en hoe Het coachgesprek: tactiek en techniek	17
 - I - De kracht van jouw woordkeuze	
HOOFDSTUK 2 - Hoe je met spreken en schrijven de ander beïnvloedt Elk woord telt	41
HOOFDSTUK 3 - Hoe je de ander onopvallend een gezonde opdracht geeft De suggestieve kracht van het woord ‘heel’	61
HOOFDSTUK 4 - Hoe je de ander laat zien, horen en voelen Zintuiglijk spreken / Het werkwoord als de motor in de zin	65
 - II - De kracht van jouw visie en houding	
HOOFDSTUK 5 - Vertrouwen, verlangen, vragen en vergeten De visie en taal van Milton Hyland Erickson	85
HOOFDSTUK 6 - Hoe een mens luistert, zich ontwikkelt en gezond kan blijven Het Bewuste en het Onbewuste	95
HOOFDSTUK 7 - Bewuste en onbewuste uitingen Scherpzinnig waarnemen	111
HOOFDSTUK 8 - Hoe je de sfeer bepaalt waarin de ander gaat denken en voelen Jij bent de regisseur van interne voorstellingen	119

HOOFDSTUK 9 -	Hoe je in een ontmoeting afstand overbruggt en jezelf beschermt Rapport maken en niet-weten	131
HOOFDSTUK 10 -	Hoe je de gezonde kern in de ander wakker maakt en kracht geeft Wanneer hanteer je als medicus suggestieve taal?	147
HOOFDSTUK 11 -	Hoe wil jij de ander ontspannen nieuwe ideeën laten overwegen? Directe suggesties en indirecte suggesties	155

- III - Stemgebruik: tactieken en technieken

HOOFDSTUK 12 -	Vier krachtige manieren van spreken om de ander te beïnvloeden De kracht van vertragen, versnellen en pauzeren	177
HOOFDSTUK 13 -	Nog een paar manieren om met je stem de ander te beïnvloeden Klank, intonatie, toonhoogte, volume, afstand, spreekrichting	185

- IV - De doorslaggevende kracht van vindingrijkheid

HOOFDSTUK 14 -	De richting van overtuigingen veranderen met behoud van de kracht ervan Verbale aikido en vindingrijkheid	197
HOOFDSTUK 15 -	Hoe je de ander ontwapent zonder (verbaal) geweld Beledigingen ombuigen en grenzen hanteren	225

- V - Uitzonderingssituaties

HOOFDSTUK 16 -	Soms mag suggestieve taal even wachten Bedreigingen ontladen	237
HOOFDSTUK 17 -	Situaties waarin je suggestieve taal vergeten mag Hoe je slecht nieuws brengt en noodzakelijke kritiek levert	241

Bijlagen

BIJLAGE A - Lijst van Prettig-Gevoel-Woorden in alfabetische volgorde	245
BIJLAGE B - Lijst van Prettige Werkwoorden in alfabetische volgorde	247

Literatuur	249
-------------------	-----

Over de auteur	251
-----------------------	-----

Overzicht van de vier boeken

“EEN MENS BETER LATEN WORDEN DANKZIJ SUGGESTIEVE TAAL”

Boek 1

Basisprincipes van respectvolle gesprekstactieken en taaltechnieken

- I - De kracht van jouw woordkeuze
- II - De kracht van jouw visie en houding
- III - Stemgebruik: tactieken en technieken
- IV - De doorslaggevende kracht van vindingrijkheid
- V - Uitzonderingssituaties

Boek 2

Respectvolle gesprekstactieken en taaltechnieken die vrijheid, ruimte en keuzes schenken

- VI - Vrijheid- en ruimteschenkers
- VII - Keuzebieders

Boek 3

Respectvolle gesprekstactieken en taaltechnieken die weerstand ontladen en voorkomen, verwarren, uitwegen wijzen, voorspellen

- VIII - Weerstandontladers
- IX - Verwarringzaaiers & Uitwegwijzers
- X - Ervaringvoorspellers

Boek 4

De wortel van het psychische probleem

Voorwoord

Je leest nu het boek met de basisprincipes van respectvol suggestief taalgebruik, het eerste van vier boeken met een praktische en uitgebreide training in taalkracht. Dit deel zal jou precies laten begrijpen én aanvoelen — met behulp van 151 voorbeelden en 54 oefeningen — waar de magie zit in de taaltechnieken en gesprekstactieken van Milton Erickson (1901-1980).

Met woorden kun je toveren, veranderingen laten ontstaan in jezelf en in anderen. Hoe je dat doet, waarom, wanneer, dat heeft deze Amerikaanse psychiater geduldig en haarfijn uitgelegd in zijn boeken met behulp van veel voorbeelden en verhalen. Via internet verzamelde ik zijn gehele oeuvre en wat een schat kreeg ik daarmee in handen; meer dan 5000 pagina's over de suggestieve kracht van taal. Sinds 2010 bestudeer ik elke dag iets van Ericksons werk en geniet ik van de grote lijnen en de ingenieuze details. Heel dankbaar ben ik hem voor zijn liefdevolle benadering en heilzame begeleiding van medemensen in (psychische) nood.

Erickson definieerde *suggestie* als: *'het uiten, delen en uitwisselen van ideeën.'* Al gauw ontstond in mij de behoefte om zijn visie te verhelderen en vooral zijn bijbehorende taaltechnieken overzichtelijk te presenteren. Dat heeft uiteindelijk geleid tot een taalkrachttraining en vier boeken. In elk boek zijn de alinea's kort; het zijn hapjes, tapas. Ze maken het lezen en begrijpen gemakkelijker.

O ja, er bestaan ook omstandigheden waarin je suggestieve taaltechnieken beter niet kunt toepassen. Ook daarover zul je in dit eerste boek lezen.

Ik wens jou nog meer plezier, rust en succes toe in je werk en je privé-leven dan je tot nu toe al had.

DIT VOORWOORD IS VERDEELD IN:

- Voor wie is deze taalkrachttraining bedoeld?
- Het centrale uitgangspunt van deze taalkrachttraining
- Wat kunnen jouw nieuwe taalvaardigheden de ander opleveren?
- Wat gaat deze taalkrachttraining jou opleveren?
- Waarvoor deze taalkrachttraining niet bedoeld is
- Hoe maak je je de vaardigheden van deze taalkrachttraining eigen?

Voor wie is deze taalkrachttraining bedoeld?

Deze taalkrachttraining is in eerste instantie bedoeld voor iedereen die beroepsmatig (een-op-een) werkt met mensen en daarbij te maken krijgt met weerstand, onzekerheid, pijn, woede, verviert, angst, eenzaamheid, sabotage en apathie. Dit is een praktische training met heel veel voorbeelden en oefeningen.

Je kunt nu ontdekken wat taal suggestief maakt en hoe je met suggestieve woorden en zinnen een mens beter kunt laten worden. Beter in leven. Beter in omgaan met weerstand en conflicten. Beter in contacten aangaan en beter in relaties. En beter in de zin van een betere gezondheid.

Vraag je je weleens af wat een ander mens nog kan helpen voordat medicijnen als redmiddel worden ingezet? Er zijn nu al miljoenen Nederlanders die elke dag meer dan één pil slikken. Met bijwerkingen. Met interactie tussen de diverse medicijnen. Het aantal nooit-slikkende Nederlanders is laag.

Deze training is voor mensen die beseffen dat de tijd rijp is voor een aanpak die klantvriendelijk is en volledig oog heeft voor wat belangrijk is voor de ander. En die beseffen dat medewerking van de ander betere resultaten geeft dan tegenwerking van die persoon.

Deze training is ontworpen voor:

- artsen
- arts-assistenten
- psychologen
- tandartsen
- coaches
- conciërges
- begeleiders van kinderen
- trainers
- verpleegkundigen
- doktersassistenten
- therapeuten
- medisch specialisten
- docenten
- managers
- studenten

En misschien ook voor sommige kappers, taxichauffeurs, topsporters, maatschappelijk werkers, haptonomen, masseurs en mantelzorgers. En ten slotte: ook in je privé-leven — als ouder, als partner, als familielid en vriend of vriendin — zul je het weldadige effect van de kracht van suggestieve taal ervaren.

Het centrale uitgangspunt van deze taalkrachttraining

De vaardigheden die je via deze training opdoet, gebruik je allereerst om de ander het grootste en belangrijkste voordeel te bezorgen. En wat dat voordeel is... dat bepaalt hij of zij zelf!

*** KERNPUNT ***

Gesprekstactiek

De vaardigheden die je via deze training opdoet, gebruik je om de ander het grootste voordeel te bezorgen. En hij of zij bepaalt zelf wat dat is.

Deze training heeft dus pas werkelijk zin als jij de overtuiging hebt dat ieder ander mens zelf de voornaamste krachten bezit die nodig zijn voor diens verandering, verbetering, groei en vervulling.

In een coachende rol help jij mee aan het vinden en vervullen van datgene wat de ander zo belangrijk vindt. Je kunt een gesprek namelijk zodanig sturen dat die ander — bewust of onbewust — in zichzelf te rade gaat voor het vinden van een optimale oplossing voor een kwestie, probleem of blokkade, op welk gebied dan ook.

Je krijgt in deze taalkrachttraining heel veel handvatten om de ander in diens zoektocht te begeleiden. Die handvatten reik je aan vrijwel zonder dat hij of zij dat doorheeft. En dat niet alleen: die handvatten reik je aan zonder dat je rechtstreeks adviezen of tips geeft.

Wat kunnen jouw nieuwe taalvaardigheden de ander opleveren?

Met de woorden en zinnen uit deze taalkrachttraining kun jij veel (moois) laten ontwikkelen en opbloeien in een ander mens. Je kunt bijdragen aan:

- het verminderen van angst, zorgen, weerstand en pijn
- een beter en sneller herstel van ziekte en na medische ingrepen
- langer gezond blijven
- berusten in een naderende dood
- gemakkelijker kunnen ontspannen
- het oproepen van bepaalde gedachten, beelden, geluiden, ideeën, stemmingen, emoties en gevoelens die door de ander als prettig en ontspannend ervaren worden
- geloof in eigen kracht en meer zelfvertrouwen
- een groeiend gevoel van eigenwaarde
- het onderzoeken van nieuwe mogelijkheden
- het transformeren van weerstand in krachtige en gezonde actie
- nieuwe resultaten en ervaringen die de ander tevreden stemmen
- het ontdekken van persoonlijke belangen waarvan de ander zich nog niet bewust was
- de krachtige en aangename invloed die de ander op weer anderen uitoefent
- inzicht in de helende krachten van diens eigen lichaam
- een nieuwe kijk op gezondheid, op wat normaal is
- wat vriendelijkheid en liefde teweeg kunnen brengen.

Wat gaat deze taalkrachttraining jou opleveren?

In dit eerste boek ligt het accent op de gesprekstactieken en de visie van Milton Erickson. In het tweede en derde boek van deze taalkrachttraining worden de taaltechnieken — specifieke woorden en zinsconstructies — een voor een gepresenteerd.

Via deze training kun je zelf de volgende resultaten boeken:

- je taal verrijken met invloedrijke woorden en zinnen
- een almaar groeiend gevoel van zelfvertrouwen
- meer vrede en rust in jezelf, oftewel: een nieuw en goed gevoel over jezelf krijgen
- ontdekken hoe je kalm en zelfverzekerd de leiding kunt nemen en behouden in een gesprek
- ontdekken hoe je kalm en zelfverzekerd richting kunt geven aan elk gesprek

- leren hoe je anderen zover kunt krijgen om (door henzelf) gewenste keuzes te maken
- leren hoe je op het juiste moment milde schokken kunt veroorzaken die vastlopende gesprekken weer op gang brengen
- ontdekken hoe je kunt voorkomen dat iemand *nee* gaat zeggen
- ontdekken hoe je de ander kunt laten stralen
- leren hoe je gemakkelijk kunt omgaan met de weerstand van de ander en hoe je de energie ervan kunt inzetten voor diens ontwikkeling
- leren hoe je kunt confronteren op een manier die een ander kan accepteren (dus zonder te beledigen)
- ontdekken hoe je anderen op zachte wijze uit heftige emotie of verstarring kunt halen
- leren hoe je beledigingen aan jouw adres kunt ontladen zonder de ander daarbij te beledigen
- met meer gemak en plezier omgaan met mensen van diverse pluimage, oftewel: echt contact maken
- betere verstandhoudingen met je collega's, personeel en familie- en vriendenkring
- meer samenwerking, minder tegenwerking
- je nog fit voelen na een hele dag werken
- vindingrijkheid.

*** KERNPUNT ***

Gesprekstactiek

Je krijgt handvatten om een ander te helpen. Die handvatten reik jij aan zonder rechtstreeks adviezen te geven.

Waarvoor deze taalkrachttraining niet bedoeld is

Deze training is vooral bedoeld om de invloed en veranderkracht van je taal te vergroten. Anders gezegd: via deze training leer je de sturende inhoud van je gesproken en geschreven woorden te verrijken.

Nu volgen er een aantal zaken waarvoor deze training niet bedoeld is:

- leren debatteren
- leren interviewen
- leren spreken in het openbaar voor een groep mensen
- beter leren articuleren

Voor het verkrijgen van zulke vaardigheden zijn andere opleidingen en cursussen meer geschikt, al kan ook deze taalkrachttraining bijdragen aan de groei ervan.

Hoe maak je je de vaardigheden van deze taalkrachttraining eigen?

Het leren toepassen van de geboden taalconstructies kan in het begin even wennen zijn. Soms kunnen ze vreemd aanvoelen of overkomen als niet-natuurlijk. Dat is logisch: deze manier van formuleren zal op bepaalde punten heel anders zijn dan het denken en spreken dat je tot nu toe geleerd hebt.

Daarom is het aan te bevelen om per dag de vaardigheden en technieken uit hooguit één hoofdstuk te beoefenen. En je wordt natuurlijk steeds beter door elke dag vijf minuten te besteden aan het herhalen van alles wat je tot dan toe via deze taalkrachttraining geleerd hebt. Ik hoop vooral dat je steeds meer plezier zult beleven aan het groeiende gemak waarmee jij via jouw woorden mensen betere en aangename resultaten ziet behalen.

Oefenen — thuis, op je werk of waar dan ook — wil zeggen:

- horen wanneer en hoe anderen deze vaardigheden toepassen... of juist niet
- in je hoofd spelen met bepaalde taaltechnieken, zonder de zinnen nog uit te spreken (wat zou jij in die omstandigheid gezegd hebben in zijn of haar plaats?)
- thuis in je eentje bepaalde zinnen hardop uitspreken alsof je tegen een ander spreekt
- horen wat die ander werkelijk nodig heeft, ook als hij of zij dat niet helder kan verwoorden
- je favoriete vaardigheden toepassen in allerlei gesprekken
- zinnen overschrijven die je aanspreken en die bruikbaar zijn in situaties thuis, op je werk, op straat of waar dan ook. Typ ze en stuur ze naar jezelf per e-mail. Of spreek ze hardop uit. Versnel en vertraag daarbij. Proef je woorden en voel ze. Zo deed ik het. Al spelend en oefenend zul je vanzelf jouw eigen unieke variaties op deze zinnen ontdekken en daarmee jouw taalkracht vergroten.

Het mooie van dit boek is: je kunt overal beginnen met lezen. Springen van de hak op de tak, of lezen vanaf de eerste pagina helemaal naar het eind, alles kan. Geniet ervan!

Tot slot: in de voorbeelden zul je vaak het beletselteken ... tegenkomen. Dat teken wordt gebruikt om een korte pauze aan te duiden en heeft minimaal twee gevolgen:

- 1 - de uitgesproken woorden voor de pauze dringen dieper door tot de luisteraar.
- 2 - de luisteraar wordt extra aangespoord om het gestelde voor de pauze *meteen* te doen of te beleven, nu.



Tura Gerards
Amsterdam, december 2016

HOOFDSTUK 1

Weet waaraan je begint en hoe

Het coachgesprek: tactiek en techniek

'There's no limit to what one can accomplish
if one lets others have the credit for it.'

Milton H. Erickson

Er bestaat geen verbale communicatie die dieper kan gaan dan een gesprek onder vier ogen. Een een-op-een-gesprek. Behalve voor het uitwisselen van informatie kan een dergelijke ontmoeting naar bevestiging of ontkenning leiden, bemoedigend of demotiverend zijn, steunend of frustrerend, verrijkend of beperkend. Een enkel gesprek kan een ommekeer betekenen in het leven van twee mensen, en die ommekeer kan richting de hemel reiken... maar ook in de richting gaan van de hel.

En als jij een ander mens op diens verzoek begeleidt in het oplossen van een mentaal, emotioneel of lichamelijk probleem en in het bereiken van een gewenst doel, dan zijn professionele gespreksvaardigheden absoluut noodzakelijk. Dan telt werkelijk elk woord. En uiteraard je houding. Weet waar je aan begint.

Woorden zijn niets anders dan grof geschut. Je kunt missen. En je kunt behoorlijk raak schieten maar nooit precies weten wat je geraakt hebt. Gelukkig bestaan er heel wat gesprekstactieken en -technieken om deze bijzondere uitdaging — begeleiden — soepel en krachtig aan te gaan. En begeleiding wordt coaching als dat intrigerende inzicht van Erickson centraal komt te staan in jouw aanpak: *een ander mens kan alles voor elkaar krijgen als jij bereid bent hem of haar alle eer voor die successen te schenken.*

HOOFDSTUK 1 IS VERDEELD IN:

- Hoe het niet moet
- Hoe anderen jou zien
- **Het coachgesprek**
 - Doelen van een coachgesprek
 - Het grootste voordeel voor de ander
 - Directe en indirecte adviezen
 - De vijf pijlers van een goed coachgesprek
 - Contract
 - *In mijn coachpraktijk*
 - De vier voelkernen in een coachgesprek
 - De vier kernvragen in een coachgesprek
 - Voorbereiding met vloerankers
 - De kracht van vloerankers
 - Het verdere verloop van een coachgesprek

- Belangrijke aandachtspunten voor elke coach
- Resultaten van een coachgesprek
- Uitzonderingen: wanneer je geen suggestieve taal gebruikt
- De ideale instelling van een coach
- **Tactiek en techniek**
 - Gesprekstactiek: algemeen
 - Gesprekstactiek en -techniek: begroeting
 - Gesprekstactiek: ruimte schenken
 - Gesprekstactiek: de leiding nemen en behouden in een gesprek
 - Gesprekstactiek: de weerstand als richtingwijzer
 - Stap 1 bij weerstand
 - Stap 2 bij weerstand
 - Wat motiveert de ander om voorbij weerstand te gaan?
 - Gesprekstactiek: de richting bepalen in een gesprek
 - Gesprekstactiek: afronding
 - Gesprekstactiek: een staat van vergetelheid (amnesie) teweegbrengen

Hoe het niet moet

Hoe goed je ook bent in je vak en in hulp verlenen, je weet nooit 100% zeker wat jouw handelingen en woorden bij de ander op gang brengen. Zulke successen bestaan niet. Wat dat betreft kun je helemaal ontspannen. En kun je meteen een begin maken met genieten van wat je kunt verbeteren met wat extra training in taal. Taal die bovendien speels kan zijn en vol humor. Die je vindingrijk en helend kunt toepassen. Om te voorkomen dat je ooit dingen zult zeggen zoals in de volgende twee voorbeelden:

Voorbeeld 1.1 - Hoe het niet moet (1)

Een onbekende vertelde mij dat ze bij de psycholoog was omdat ze langdurig liefdesverviert had en zij de man in kwestie maar niet kon loslaten. Waarop de psycholoog, ook een vrouw, haar vertelde:

‘Je moet ermee stoppen, want dat is stalken.’

Nu kon ik verder niet beoordelen hoe die vork in de steel zat. Maar als een professional zulke zinnen maakt tegenover een cliënt, wat is dan de meerwaarde om naar een psycholoog te gaan? Voor zulke recht-voorzijn-raap-adviezen kun je toch ook naar je schoonvader of buurvrouw? In feite wordt gezegd: ‘Zet het uit je hoofd.’ En dat is precies wat de cliënt wel wil maar niet kan, vandaar dat ze hulp zoekt.

Voorbeeld 1.2 - Hoe het niet moet (2)

Een moeder vertelde me dat haar kind werd onderzocht en getest bij

een niet nader genoemd instituut en dat de symptomen niet tot een heldere classificatie leidden. Dat kan natuurlijk gebeuren. Maar of de volgende uitspraak van de behandelaar kan?

‘Dan doen we voor de zekerheid maar Asperger. Baat het niet, dan schaadt het niet.’

Nee, behandelaar, dat kan echt niet!

Of ben ik nou gek!?

Een coachgesprek is een opbouwend gesprek. In deze taalkrachttraining ontdek je woorden en zinsdelen waarmee je het beste, fijnste en gemakkelijkste in de ander aanraakt en omhoog kunt laten komen, meteen of later. Je stuurt gesprekken zodanig aan dat de ander vrijheid proeft en zichzelf kan bekrachtigen, versterken, opbeuren, ontladen en helen.

Hoe anderen jou zien

Of je nou arts bent of medisch specialist, verpleegkundige, coach, docent of manager... besef dat veel mensen min of meer op hun hoede zullen zijn bij jou en dat hun voorzichtigheid een grote rol zal spelen in:

- hoe zij jou horen
- hoe zij jou zien
- hoe zij de fysieke afstand tussen jou en zichzelf bewaken
- hoe zij desalniettemin hopen op een oplossing met jouw hulp
- hoe zij de psychologische afstand tussen jou en henzelf bewaken, dat wil zeggen: dat ze hopen dat sommige dingen niet ter sprake hoeven te komen
- wat zij wel of niet geheim houden.

Door angst zijn mensen in feite al in een soort trance en worden ze gemakkelijk geraakt door allerlei impressies en suggesties. <Zie ook Boek 2 - Hoofdstuk 24 over inzoomen en trance>

En is het niet zo dat mensen bij wie emoties een grote rol spelen vrijwel altijd erkenning zoeken? Zijn ze niet gevoeliger voor hoe anderen hen zien en aanvoelen?

Het is zaak voor jou als hulpverlener of begeleider om heel secuur te zijn, heel zorgvuldig met de woorden en associatiemogelijkheden die je uitdeelt. En misschien helpt het je om ook het volgende te beseffen:

Voorbeeld 1.3 - Ontmoeting tussen twee mensen

Als een man en een vrouw samen in een kamer zijn, dan zijn er geen twee mensen aanwezig maar tegelijkertijd minimaal acht:

1 - De man zoals hij werkelijk is.

2 - De vrouw zoals zij werkelijk is.

- 3 - De man zoals hij denkt en voelt dat hij werkelijk is.
- 4 - De vrouw zoals zij denkt en voelt dat zij werkelijk is.
- 5 - De man zoals zij denkt en voelt dat hij werkelijk is.
- 6 - De vrouw zoals hij denkt en voelt dat zij werkelijk is.
- 7 - De man zoals hij denkt en voelt dat zij hem ziet.
- 8 - De vrouw zoals zij denkt en voelt dat hij haar ziet.

• Het coachgesprek

Gesprekken met patiënten, cliënten, leerlingen, coachees en collega's hebben uiteraard een doel. Jouw eigen doel zal verschillen van het hunne. In een coachtraject ga je tijdelijk samen met iemand op zoek én op weg naar oplossingen voor zijn of haar problemen en/of lijden.

Meer dan eens ontstaat er tijdens het begeleidingsproces een nieuw doel dat noch door de ander noch door jou kon worden voorzien.

Doelen van een coachgesprek

Jouw taak als professional kan zijn om andere mensen een stap te laten zetten in de richting van een verbetering. Dat kan emotionele of psychische groei zijn, spierontwikkeling, lichamelijk herstel, een betere gezondheid in het algemeen, ontspanning. Of luistervaardigheid, spreekvaardigheid, assertiviteit. Het kan gaan om rust en vrede vinden, handige gewoonten ontwikkelen, leren omgaan met "chaos in het hoofd", het verhogen van weerbaarheid, het ervaren van welzijn of het kunnen openstaan voor nieuwe invloeden. Of jouw hulp wordt gevraagd om beter te leren communiceren, om inspirerende en heilzame relaties aan te gaan, om zelfvertrouwen te verhogen, om oplossingen te vinden voor typische problemen of om proactief te leren handelen. Of om het vertrouwen te hervinden in het functioneren van het eigen lichaam.

Iets algemener gesteld zal het coachende gedeelte van een gesprek de ander helpen bij:

- het vinden van een aangenaam levensdoel
- het verminderen van fysieke en psychische ongemakken
- het bevorderen van ontspanning
- het (her)ontdekken van waarden
- het (her)overwegen van overtuigingen
- het (re)vitaliseren van het leervermogen
- het verkrijgen van nieuwe inzichten en ervaringen
- het versterken van bestaande, ondersteunende vaardigheden
- het verkrijgen van nieuwe vaardigheden.

Al met al maakt een coachgesprek het mogelijk dat de ander:

- 1 - zich na afloop ervan beter, prettiger of rustiger voelt dan vóór aanvang ervan.
- 2 - een eerste kleine stap (her)vindt én zet in de richting van het gewenste doel.

Directe en indirecte adviezen

Als hulpverlener kun je directe adviezen geven. Zoals: 'Die moet je twee keer per dag innemen met wat water' en 'Als je morgen dit nummer belt, dan...'. In de functie van bijvoorbeeld arts of maatschappelijk werker zul je daar meestal niet aan ontkomen. In een coachgesprek of in het coachende gedeelte van een gesprek laat je directe adviezen meestal helemaal achterwege. In deze training zul je vooral leren hoe je waardevolle ideeën en mogelijkheden indirect langs de problemen, de beperkende overtuigingen en de weerstand van de ander kunt loodsen.

*** KERNPUNT ***

Gesprekstactiek

In het coachende gedeelte van een gesprek laat je directe adviezen zoveel mogelijk achterwege.

Het grootste voordeel voor de ander

Aan het gebruik van de tactieken en technieken uit deze taalkrachttraining is een uiterst belangrijke voorwaarde verbonden: het grootste voordeel ervan ligt zonder meer bij de ander.

Als jij met suggestieve taal een ander mens op de een of andere manier beter wilt laten worden, dan is het noodzakelijk om zo goed mogelijk diens gewoonten en voorkeuren te ontrafelen:

- a - wat wil de ander bereiken? Wat is zijn of haar doel? Wat is de bedoeling?
- b - wat heeft de ander nodig om in beweging te komen? Wat zal hem of haar motiveren om een stap te zetten die buiten de gewone stappen om gaat?
- c - wat is voor deze persoon de fijnste en gemakkelijkste manier om in de richting van het doel en het grootste voordeel te gaan?
- d - hoe weet de ander dat er resultaten geboekt zijn? Waar in het lichaam wordt dat ervaren, en hoe?
- e - op welke manier zal de ander willen genieten van het bereiken van het doel en de gevolgen van het grootste voordeel?
- f - wie zal er — behalve deze persoon zelf — ook profijt hebben van de beoogde voordelen en resultaten?

De vijf pijlers van een goed coachgesprek

Het coachend begeleiden van patiënten, cliënten, leerlingen en coachees steunt in deze taalkrachttraining op vijf pijlers:

- 1 - altijd is het grootste voordeel voor de ander en de ander bepaalt zelf wat dat is.

- 2 - jouw houding (innerlijk en lichamelijk); je schenkt de ander alle ruimte en vrijheid. En jij laat die ander zich gezien, gehoord en gerespecteerd voelen.
- 3 - jouw taal: gesprekstactieken en taaltechnieken.
- 4 - goed waarnemen bij de ander: lichamelijke reacties op wat je uitspreekt en uitstraalt.
- 5 - jouw vindingrijkheid.

Contract

Elk coachingsresultaat ontwikkelt zich vanuit een aantal afspraken die mondeling dan wel schriftelijk zijn vastgelegd óf stilzwijgend zijn ontstaan. Dat pakket van afspraken wordt contract genoemd. Bij het verlenen van hulp en diensten handelt het over de relatie tussen de betrokken partijen en over de inhoud van het te volgen traject. Met andere woorden: 'Met welke (verschillende) belangen zullen we rekening houden en waar gaan we het over hebben?'

Elke vorm van coaching wordt gebouwd op basis van een contract en zonder contract is coaching kansloos.

Belangrijke onderdelen van een contract zijn:

- jouw persoonlijke doel en het doel van de organisatie waarvan je deel uitmaakt
- jouw attitude
- de kwestie en het persoonlijke doel van de ander
- de verhouding tussen jou en de ander
- de invloed en sturing die jij mag uitoefenen
- de invloed die de ander zelf mag uitoefenen
- de stappen die genomen kunnen worden (het werkgebied)
- de verwachte tijdsduur van het traject en de tijdsduur van een enkele sessie
- het aantal benodigde sessies of behandelingen
- de manier waarop de voortgang en de resultaten van het traject worden gemeten
- de vorm van nazorg
- eventueel: de kosten.

In mijn coachpraktijk

In mijn coachpraktijk krijgen nieuwe klanten met adhd, add, angsten of depressie een wederzijds vrijblijvend kennismakingsgesprek voor een symbolische prijs. Het is voor beide partijen fijn om eerst te ontdekken of er een *klik* is. Tijdens die kennismaking worden de meeste van de bovengenoemde onderdelen besproken.

Bij mij maakt '100% garantie' onderdeel uit van het contract. Als de mensen met de genoemde kwesties — en ook zij die bij me komen voor het verminderen van hun pijn — na afloop niet tevreden zijn over mijn begeleiding, of tot de conclusie komen dat dit toch niet is wat ze zoeken, dan geldt: niet goed = geld terug.

Tijdens sessies herhaal en check ik regelmatig delen van het contract. Wanneer ik de ander bijvoorbeeld een oefening wil laten doen, dan vraag ik altijd eerst om toestemming. Dat versterkt

het rapport <zie ook Hoofdstuk 9> en schenkt meteen een fraai voordeel: door kort uit te leggen wat zo'n oefening kan opleveren, heb ik snel op eenvoudige wijze de bewegingsrichting aangeduid.

Ook in contracten met mij: de ander krijgt te allen tijde de volledige vrijheid om bijvoorbeeld oefeningen en bewegingsrichtingen af te wijzen of te stoppen.

*** KERNPUNT ***

Gesprekstactiek

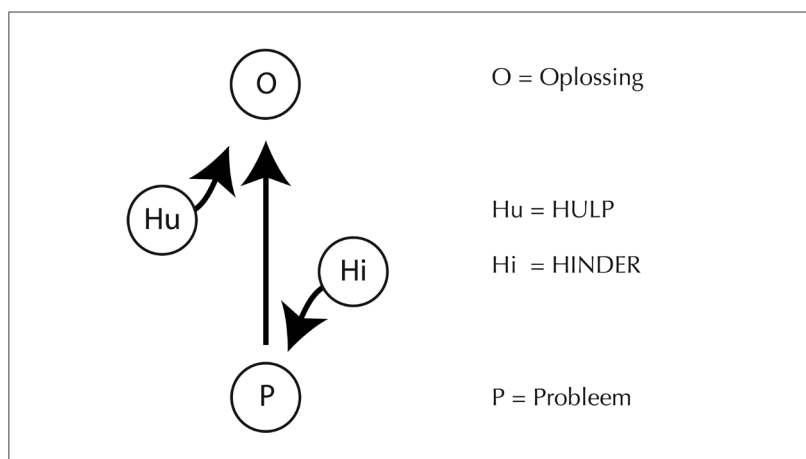
Elke vorm van coaching wordt gebouwd op contractbasis en zonder contract is coaching kansloos.

De vier voelkernen in een coachgesprek

Een professioneel coachgesprek heeft vier punten van waaruit het gesprek gestuurd kan worden, vier voelkernen. Met *voelkernen* wil ik zeggen dat jij mogelijkheden hebt om jezelf en ieder ander — via lichamelijke gewaarwordingen — vooruitgang te schenken die niet via een puur cognitieve benadering gevonden kan worden.

Die vier voelkernen zijn:

- het probleem (P)
- de oplossing (O)
- de hulpmiddelen (Hu)
- de hindernissen (Hi)



De vier voelkernen van een coachgesprek

Het zijn vier ingangen voor een innerlijk zoekproces dat de basis vormt voor zowel te verwachten als onverwachte stappen in psychologische en zelfs lichamelijke groei.

De vier kernvragen in een coachgesprek

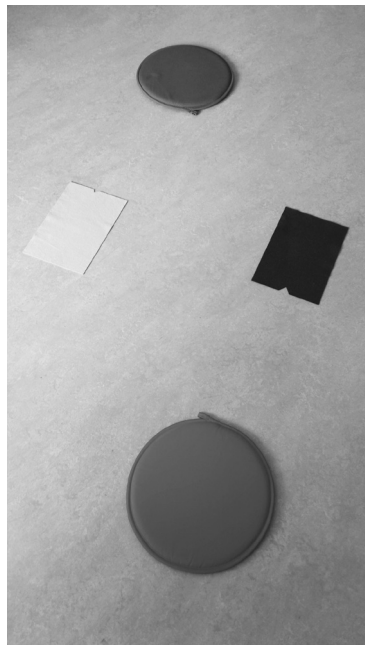
Sommige mensen vinden het prettig en gemakkelijker om de voelkernen te ervaren door op vellen papier, placemats of platte kussens te gaan staan, anderen hebben sterke ervaringen door zich elke voelkern voor de geest te halen terwijl ze blijven zitten. Hoe dan ook, vrijwel iedereen krijgt er lichamelijke gewaarwordingen bij, zeker als jij daarbij de volgende vier vragen stelt:

- (P) - Wat is het probleem en waar in je lichaam ervaar je dat?
- (O) - Hoe zal de oplossing er ongeveer uit kunnen zien?
Stel dat die oplossing er komt, hoe zal dat anders voelen?
- (Hu) - Wat helpt je? <Zie ook Boek 2 - Hoofdstuk 22: 'Wat heb je nodig?'>
- (Hi) - Wat hindert je?

Vorbereiding met vloerankers

Je kunt de ander vier vloerankers laten maken met behulp van vier blanco vellen papier en een stift. Nodig hem of haar uit om een symbool te kiezen voor het probleem, de oplossing, de hulpmiddelen en de hindernissen. Die symbolen mogen tekeningen zijn, woorden en zelfs letters zoals in de bovenstaande illustratie (P, Hu, Hi en O).

Laat de ander die vellen papier op de grond leggen, het geheel in de vorm van een ruit. Door op een vel te gaan staan, kan de ander ontdekken wat er bij dat onderdeel van de kwestie speelt. Een andere mogelijkheid is om, in plaats van vellen papier, placemats of platte kussens te gebruiken in diverse kleuren.



De vloerankers die ik zelf graag gebruik:
platte stoelkussens en vilten lapjes in diverse kleuren

Uiteraard kun je deze voorbereiding ook doen zonder vellen papier, gewoon in gedachten. Of met voorwerpen op tafel. Het voordeel van vloerankers is echter dat de ander, door erop te gaan staan, diens lichaam alvast in beweging brengt.

De kracht van vloerankers

Het is een wonderlijk fenomeen: de meeste mensen kunnen vrijwel meteen iets voelen zodra ze op een vloeranker gaan staan. Op elke plek merken ze specifieke emoties en lichamelijke gewaarwordingen op. Wanneer dat gebeurt, dan weet je als coach dat er voor die persoon verrassende mogelijkheden zullen ontstaan.

Jij kunt dat proces versterken en verdiepen met vragen als:

- 'Wat merk je aan je evenwicht?'
- 'Hoe is het met je ademhaling?'
- 'Vallen je bepaalde plekken in jouw lichaam op... zijn ze warmer of koeler... tintelen ze of wat dan ook?'
- 'Komen er emoties los?'

Als je dit nog nooit hebt gedaan, dan lijkt deze aanpak misschien een beetje gek. Het bijzondere is echter: je past hier tegelijkertijd twee suggestieve tactieken toe die sterk oplossingsgericht zijn:

- 1 - datgene wat mensen een probleem noemen, heb jij meteen verdeeld in vier stukken: (P), (O), (Hu) en (Hi). Daarmee heb je de kwestie al verkleind en behapbaar gemaakt. <Zie ook Boek 2 - Hoofdstuk 24 over fragmenteren en inzoomen>
- 2 - de ander verankert zelf een aspect van de kwestie aan een symbool aan zo'n voelkern. Door vervolgens op dat symbool te gaan staan, verbindt hij of zij ook (tijdelijk) zichzelf met dat aspect. Dat betekent ook: zonder het zich te beseffen, kan de ander nu gemakkelijk afstand nemen van elk onderdeel van de kwestie door van het desbetreffende vloeranker af te stappen!

Het verdere verloop van een coachgesprek

Na het neerleggen van de vloerankers begint het echte werk. Hieronder een mogelijkheid in tien stappen.

Voorbeeld 1.4 - Wat te vragen bij de vier voelkernen

1: Intro:

'Zoals jij je nu voelt... waar sta je dan ongeveer? Ergens bij (P) of bij (O) of ergens ertussen in? (Laat de ander daar daadwerkelijk plaatsnemen.) Wat voel je daarbij?'

2: op voelkern (O):

‘Wat voel je hier... wat zie je... wat hoor je? Kun je waarnemen wat er gebeurt... met je ademhaling... je evenwicht...? Kun je ernaar kijken zonder voorkeuren of afkeuren?’

3: op voelkern (P):

‘Wat voel je hier... wat zie je... wat hoor je? Kun je waarnemen wat er hier gebeurt... met je ademhaling... je evenwicht... zonder oordeel en zonder dat je er iets aan hoeft te veranderen? Misschien vallen je bepaalde delen van je lichaam op... prikkelingen, warmte of juist kou...’

4: terug naar voelkern (O):

‘Wat voel, zie en ervaar je... nu je weer hier staat? Is er iets veranderd? Hoe is je ademhaling nu... je evenwicht...? Kun je ernaar kijken zonder oordeel?’

5: terug naar voelkern (P):

‘Vallen je hier nu andere of nieuwe dingen op? Waar voel je dat in je lichaam? Zie je daar beelden bij... hoor je misschien stemmen? Wie of wat kan jou helpen om dichterbij (O) te komen?... En wie of wat hindert je?’

Na stap 5 bied je de ander een keuze tussen (Hi) en (Hu) en je volgt die keuze. Volgt er geen keuze maar iets anders, volg dan dat. Gebeurt er niets... ook goed: wacht dan rustig af. Stel dat de ander eerst (Hi) wil gaan voelen.

6: op voelkern (Hi):

‘Wat ervaar je nu in jouw lichaam? Wat doet dat met je? Ben je er ooit in geslaagd om deze hindernis te overwinnen? En zo ja, hoe deed je dat?’

7: terug naar voelkern (P):

‘Vallen je nu andere of nieuwe dingen op? Wat voel je nu? Wie of wat zou jou kunnen helpen om naar (O) te komen? Van wie kun jij steun of kracht ontvangen die je goed kunt gebruiken?’

8: op voelkern (Hu):

‘Terwijl je nu hier staat, hoe voelt dat? Is dat aangenaam om te ervaren? En wie of wat helpt je nog meer?’

9: terug naar voelkern (O):

‘En terwijl je hier nu op de oplossing staat die voor jou aangenaam is... wat is er anders dan de vorige keer dat je hier stond? Wat zie je nu voor je? Of hoor je iets? Hoe voelt dat? En hoe is dat voor de mensen om je heen?’

10: **Evaluatie:**

(Laat de ander alle voelkernen weer op afstand bekijken.)

'En zoals jij je nu voelt... wat is er veranderd? Waar sta je nu dan ongeveer? (Laat die persoon daar daadwerkelijk plaatsnemen.)

Je kunt uiteraard ook kiezen voor een andere volgorde, al blijft het slim om te starten vanuit het beleven van de oplossing: stap 2 op (O). En je kunt ook kiezen voor andere stappen.

In Boek 2 - Hoofdstuk 28 komt een speciale vorm van coachen ter sprake: het inhoudsloos coachen. Dan zul je die vier voelkernen — wel in een iets aangepaste vorm — weer tegenkomen en merken hoe krachtig en verhelderend die zijn.

Belangrijke aandachtspunten voor elke coach

Er zijn minimaal acht punten waar jouw aandacht tijdens het coachen steeds naar zal uitgaan.

- a - Zet zo klein mogelijke stappen opdat de ander steeds verder en dieper in innerlijke zoektochten verzeild raakt <zie ook Hoofdstuk 6 over het Bewuste en het Onbewuste, en Hoofdstuk 8 over interne voorstellingen>.
- b - Vul niets in voor de ander. Laat hem of haar de ontdekte ervaringen en gewaarwordingen zoveel mogelijk zelf verwoorden.
- c - Bemoedig en complimenteer de ander voor diens gewaarwordingen, ook al lijkt er volgens hem of haar 'niets te gebeuren'. Ook dat kan een belangrijke stap zijn naar openbaring van de essentie van de betreffende kwestie.
- d - Bij elke stap kan de ander iets vertellen. Daarbij is het voor jou als coach vooral van belang om de lichamelijke gewaarwordingen en oplossingsgerichte gevoelens van de ander te herkennen en te benadrukken. Blijf weg van achtergrondverhalen, theorievorming en klaagzangen: laat het lichaam van de ander de spreekbuis worden van een nieuw beleven.
- e - Je kunt de ander een paar keer van (P) naar (O) laten gaan en terug, om hem of haar de lichamelijke verschillen te laten opmerken tijdens het proces. Veranderingen in gewaarwordingen ontstaan namelijk vaak zonder dat het Bewuste van de ander dat doorheeft.
- f - Stel je verwachtingsvol op.
- g - Benadruk datgene wat je bij die ander waarneemt waar je meer van wenst te zien. Dus als de ander verdrietig wordt, word dan niet zelf verdrietig. Maar als de ander blij wordt, word dan zelf ook blij.
- h - Durf te vertragen... durf stiltes te laten vervallen; die helpen de ander zich te verdiepen en te wennen aan nieuwe indrukken. Wie weet wil je dat zelfs benoemen: *'Soms kan een bepaald gevoel of inzicht even wennen zijn'*.

Resultaten van een coachgesprek

De ander kan via jouw opbouwende gesprek allerlei resultaten behalen:

- erkenning
- weten welke kwaal of ziekte er speelt
- weten welke medicijnen nodig zijn en hoe die toegepast moeten worden
- meer grip op eigen gezondheid
- het vinden van een (gezamenlijk) doel
- het vinden en zetten van een eerste kleine stap in de richting van het doel
- minder weerstand
- meer ontspanning, meer rust
- meer vertrouwen in het eigen kunnen
- nieuwe inzichten, minder beperkende overtuigingen
- nieuwe mogelijkheden
- nieuwe vaardigheden
- nieuwe leergierigheid
- minder pijn
- minder angst
- een nieuwe beleving van tijd
- lachen
- makkelijker en prettiger omgaan met andere mensen
- een beter en prettiger gevoel.

Realiseer je dat de uitkomst van een gesprek niet meteen na dat gesprek duidelijk hoeft te zijn. Sta — indien mogelijk — toe dat de ander er een nachtje over slaapt. Dat biedt in de meeste gevallen ontspanning en kan goede resultaten geven wanneer je via jouw suggestieve taal bepaalde aangename gewaarwordingen hebt gekoppeld aan handelingen die vroeg of laat sowieso zullen plaatsvinden. <Zie Boek 3 - Hoofdstuk 49 over belevingen voorspellen>

Uitzonderingen: wanneer je géén suggestieve taal gebruikt

Er bestaan twee soorten ontmoetingen waarin suggestieve taal het allerlaatste is wat je toepast:

- slechtnieuwsgesprekken

In slechtnieuwsgesprekken leg je de harde feiten zo snel mogelijk op tafel. Hier geen suggestieve taal gebruiken. Je zegt waar het op staat en kunt daarna (zwijgend) meeleven en eventueel troosten. Realiseer je dat een schok bij de ander veelal een bewustzijnsverandering teweegbrengt en een beperkte ontvankelijkheid voor alle indrukken van buitenaf. <Zie Hoofdstuk 17>

- situaties met agressie en acute levensbedreiging

Wanneer de ander gevaarlijk wordt voor zichzelf of voor jou, vergeet dan even het gebruik van suggestieve taal. <Zie Hoofdstuk 16 over bedreigingen ontladen>

De ideale instelling van een coach

De ideale coach weet:

- het probleem van de ander is niet mijn probleem
- de oplossing van het probleem ligt bij de ander, niet bij mij
- ik kan ontdekken wat de ander nodig heeft
- rapport en wederzijds vertrouwen zijn het allerbelangrijkst
- de ander bepaalt het doel en dat doel kan spontaan bijgesteld worden ten gevolge van nieuwe inzichten die ontstaan door mijn coaching
- bouw het gesprek stapje voor stapje op
- een oplossing voor het probleem van de ander kan ontstaan door een samenspel van mij met de ander
- de weerstand van de ander is een goede ingang om meteen tot de kern te komen
- mijn taalgebruik is doorslaggevend
- vertragen is een wondermiddel
- de scherpste van mijn waarneming is doorslaggevend
- laat alle eer voor de bereikte resultaten bij die ander.

• Tactiek en techniek

Gesprekken voeren vraagt om tactieken en technieken die bij elkaar aansluiten en elkaar versterken. Wat is tactiek in deze training? En wat techniek? Tactiek is weten hoe je jouw aanpak opbouwt: een coach brengt de ander in een trance, overprikkelt diens Bewuste door verwarring te stichten, biedt interessante suggesties en laat daarmee een innerlijke onbewuste zoektocht plaatsvinden <zie ook Boek 2 - Hoofdstuk 24 over trance>. Techniek is hoe je trance teweegbrengt met taal, hoe je suggesties maakt, hoe je van een directe suggestie snel een indirecte suggestie kunt maken. Een voorbeeld: in coachgesprekken is *verwarren* een tactiek om de ander te beïnvloeden... en de techniek zit in de specifieke woorden waarmee je die ander verwart.

*** KERNPUNT ***

Gesprekstactiek

Jouw krachtige gesprekstactiek rust op vijf pijlers: Grootste voordeel voor de ander — Houding — Taal — Scherpzinnig waarnemen — Vindingrijkheid.

Gesprekstactiek: algemeen

Zojuist las je al dat een goede begeleiding maakt dat jouw patiënt, cliënt, leerling en coachee zich na het gesprek in elk geval beter en prettiger voelt dan vóór aanvang ervan. En dat goede hulpverlening iets tot rust laat komen en de hulpvrager aanzet tot het doen van een kleine stap in de richting van een gewenst doel.

Gesprekstactiek en -techniek: begroeting

Vrijwel elk gesprek bestaat in het algemeen uit een begroeting, een wederzijdse overdracht van woorden met een bepaald doel, en een afronding.

Voor jou als professional gaat een goede begroeting als volgt:

- een ontspannen welkomst-houding ervaren
- oogcontact maken en bereidheid tot groeten zien
- eventueel hand geven

Oefening 1.5 - Hand geven en ademhaling

Let vandaag eens op je ademhaling, telkens wanneer je iemand een hand geeft. Wat gebeurt er met jou als je iemand een hand geeft terwijl je inademt? En wat gebeurt er met je als je iemand een hand geeft terwijl je uitademt? Voel je verschil?

- groeten met woorden en jezelf voorstellen: 'Dag, mijn naam is...' Of zeg jij liever: 'Dag, ik ben...' ?
- eventuele spanning en weerstand bij de ander aanvoelen en zien
- eventuele veranderingen in je eigen gemoed (buikgevoel) registreren
- de ander een plek of stoel aanbieden.

Let op! Met stoelen en plekken kun je meteen al een stap in de goede richting zetten.



De stoelen in mijn sessieruimte: 'Denk je dat je prettiger zit in die stoel of in deze?'
De meeste mensen gaan voor het exemplaar rechts.

Voorbeeld 1.6 - Bij binnenkomst

Wil je meteen een kleine voorsprong nemen? Bied je gesprekspartner dan twee verschillende stoelen aan, verschillend van vorm en kleur! En

terwijl je die stoelen aanwijst, vraag je:

‘In welke stoel denkt u prettiger te zitten?’

Of:

‘Denk je dat je prettiger zit in die stoel of in deze?’

Met deze eenvoudige zinnen en twee stoelen sla je een aantal vliegen in één klap:

- je stelt een vraag en neemt de leiding in het gesprek
<zie ook Boek 2 - Hoofdstuk 28 - vragen stellen>
- je hebt het gesprek meteen al even in de richting van ‘prettig’ gestuurd <zie ook Boek 3 - Hoofdstuk 48 - (dubbele) binding>.

In plaats van vragen kun je ook stellen: ‘Ik weet niet welke stoel voor jou het meest aangenaam zal zijn.’

Deze truc is helaas moeilijk uitvoerbaar in ruimten waar de algehele styling door interieurdesigners is gedaan. Daar zijn alle stoelen voor bezoekers meestal hetzelfde.

Na zo’n begroeting is er al een hoop gebeurd. En in het daaropvolgende gesprek is het goed om te weten hoe je:

- de leiding kunt nemen in het gesprek en behouden
- de richting van het gesprek kunt bepalen (*daar ben je al mee begonnen wanneer je twee verschillende stoelen in de aanbieding hebt*)
- kunt afronden met winst voor de ander en daardoor uiteindelijk ook winst voor jezelf.

Gesprekstactiek: ruimte schenken

Zie jij de ander weleens zuchten? Opgelucht? Als coach ben je altijd blij wanneer je dat bij je gesprekspartner ziet gebeuren; in jouw bijzijn ontstaat ontspanning en worden er nieuwe inzichten geboren. Om dat te bereiken helpt het sowieso wanneer jij vanaf het begin van de ontmoeting aandacht schenkt aan de volgende zaken:

- Aanvaard de weerstand van de ander. <Zie Hoofdstuk 14 over verbale aikido. Zie ook Boek 3 - Hoofdstuk 34 over slim gebruikmaken van geboden weerstand>
- Schenk ruimte voor wederzijds vertrouwen. <Zie Hoofdstuk 9>
- Voorkom dat er meer of nieuwe weerstand ontstaat. <Zie ook Boek 3 - Hoofdstuk 35 over klaarstomers en aanhangsels>
- Zet het belang van de ander voorop. Weet wat dat is voor die ander. Of zoek het uit met bijvoorbeeld de taaltechniek: ‘Ik weet niet wat het *allerbelangrijkst* is voor u.’ <Zie ook Boek 2 - Hoofdstuk 18>
- Weet of ontdek de behoeften en het doel van de ander. Of vraag ernaar. <Zie ook Boek 2 - Hoofdstuk 22>
- Stuur het gesprek richting het licht aan het eind van de tunnel. <Zie ook Hoofdstuk 2>

- Wees zelf vol vertrouwen en verwachting dat — binnen de ontstane omstandigheden — het optimale altijd mogelijk is. Dus weet dat de ander op de een of andere manier kan herstellen en zich gezonder en beter kan gaan voelen. En dat de ander nog steeds plezier kan hebben in leren... en kan genieten van verrast worden door creatieve ideeën en oplossingen. En van opnieuw contact maken met onbekenden. Van hulp vragen. Dat de ander zelfs extase kan (blijven) beleven in bewegen en spelen. <Zie ook Boek 3 - Hoofdstuk 42 over de zuigende kracht van verwachting>

Gesprekstactiek: de leiding nemen en behouden in een gesprek

Het gesprek met een patiënt die de uitslag van een onderzoek te horen krijgt, is uiteraard van een ander kaliber dan een gesprek met een coachee die rust zoekt en verandering. Beide ontmoetingen hebben echter diverse overeenkomsten.

Stel: je hebt een gesprek waarbij je die ander wilt leiden naar inzichten die hij of zij al in zich draagt maar... (nog) niet ziet of gebruikt. Een goed coachgesprek zal in de ander een innerlijke zoektocht laten starten; daarbij zullen de indrukken van buiten voor die persoon tijdelijk vervagen.

Voor elke professional is het voortouw nemen in zo'n gesprek en de leiding behouden een heerlijke kunst om te beheersen. Daarbij zijn de volgende aspecten van belang:

- Maak rapport. <Zie Hoofdstuk 9>
- Neem een verwachtingsvolle houding aan. <Zie ook Boek 3 - Hoofdstuk 42>
- Wees degene die de vragen stelt. <Zie ook Boek 2 - Hoofdstuk 28>
- Stel zo veel mogelijk vragen.
- Hou de vragen eenvoudig en accepteer alle antwoorden. <Zie Hoofdstuk 9>
- Aanvaard geboden weerstand (*dan lijkt het alsof de ander de touwtjes in handen heeft maar jij bent degene die daarvoor de ruimte biedt*). <Zie ook Boek 3 - Hoofdstuk 34>
- Benader met jouw stijl van spreken enigszins de stijl van spreken van de ander. <Zie Hoofdstuk 4>
- Vang aandacht van de ander door die aandacht op één belangrijk aspect te richten en in te zoomen op zoveel mogelijk kleinere facetten van dat belangrijke aspect. <Zie ook Boek 2 - Hoofdstuk 24>
- Richt de aandacht en de nieuwsgierigheid in de richting van het licht aan het eind van de tunnel. Onderzoek dus de mogelijkheden voor genieten, voor kunnen vergeten, voor ontspanning etc. <Zie ook Hoofdstuk 2 en Hoofdstuk 8>
- Las pauzes in, kort... lang....., wanneer de ander geraakt wordt of geraakt kan worden. <Zie ook Hoofdstuk 12>
- Stuur een andere richting op wanneer de ander geraakt wordt en jij niet wilt dat die specifieke emoties opgerakeld worden. <Zie ook Hoofdstuk 8>

Gesprekstactiek: de richting bepalen in een gesprek

Het richting geven aan een gesprek is heel belangrijk en elk woord kan van doorslaggevende

betekenis zijn. Hier volgen een aantal technieken waarmee je daadwerkelijk de richting van een gesprek kunt beïnvloeden:

- Merk zoveel mogelijk lichamelijke reacties op van de ander. <Zie Hoofdstuk 7 over scherpzinnig waarnemen>
- Ga mee met geboden weerstand en verander daarna de richting ervan <Hoofdstuk 14 over verbale aikido>.
- Geef geboden weerstand een nuttige en onschuldige taak <Hoofdstuk 15 over beledigingen ombuigen>.
- Laat de indrukken van de buitenwereld vervagen. <Zie Hoofdstuk 6 over het Bewuste en het Onbewuste. Zie Boek 2 - Hoofdstuk 21 over vergeten>
- Schep verwachtingen. <Zie Boek 3 - Hoofdstuk 42 over de kracht van verwachting>
- Stel zo veel mogelijk vragen waarbij de ander een innerlijke zoektocht zal starten. <Zie Boek 2 - Hoofdstuk 28 over vragen stellen>
- Verwar. <Zie Boek 3 - Hoofdstuk 39 over verrassen en schokken>
- Ontlok yes-sets. <Zie Boek 3 - Hoofdstuk 47 over yes-sets>
- Fragmenteer en zoom in. <Zie Boek 2 - Hoofdstuk 24 over fragmenteren en inzoomen>
- Herkader visies, overtuigingen en meningen. <Zie Boek 3 - Hoofdstuk 37 over herkaderen>
- Leid de aandacht van de ander weg van plotseling verschijnende, pijnlijke herinneringen die niets te maken hebben met diens doel.
- Vertel metaforen, verhalen, anekdotes, interessante feiten. <Zie Boek 2 - Hoofdstuk 31 over truïsmen; Boek 2 - Hoofdstuk 32>
- Kondig confrontaties aan. <Zie Boek 3 - Hoofdstuk 39 over schokken; Hoofdstuk 35 over klaarstomers>
- Pas (dubbele) bindingen toe. <Zie Boek 3 - Hoofdstuk 48>
- Gebruik humor.

Gesprekstactiek: de weerstand als richtingwijzer

Durf jij een gesprek te voeren met iemand die binnenkomt met weerstand? Vast wel. Weerstand is goud waard en een fantastische uitdaging. Erickson zegt:

‘Als de patiënt ook iets mag afwijzen,
dan wordt de rest (van wat je zoal zegt) aangenomen en
uiteindelijk beschouwd als eigen ideeën en meningen.’

In het omgaan met weerstand zijn er minimaal twee belangrijke stappen die ervoor zorgen dat jij de leiding in het gesprek zult behouden en de richting naar een gezond resultaat blijft beïnvloeden. <Zie ook Hoofdstuk 14 over verbale aikido en Boek 3 - Hoofdstuk 34 over slim gebruikmaken van weerstand>

Stap 1 bij weerstand

Eerst geef je mee met de neigingen van de ander. Dat is stap 1 bij weerstand. Je laat hem of haar begaan, je beweegt mee met diens stemming zonder dat je met het getoonde ongemak

te identificeren. Je aanvaardt de situatie voor 100%, met je oren, ogen, hart en buik 'open'. Weerstand wijst jou namelijk de gemakkelijkste weg naar verandering en je hebt meteen kans op meer rapport bij de ander. <Zie Hoofdstuk 9 over rapport>

Hoeveel geluk wil je hebben? Wanneer iemand met weerstand binnenkomt, krijg je zijn of haar kracht ogenblikkelijk en gratis op een presenteerblaadje aangeboden, zonder erom te hoeven vragen. Is dat niet prachtig? Wat wil je nog meer? De energie die de ander nodig heeft voor verandering is al ingebracht. Een goed begin is het halve werk. Nu de richting nog en dat klusje is stap 2.

Stap 2 bij weerstand

Wat kun jij na stap 1 met jouw vindingrijkheid verzinnen? Het mag iets zijn met een tijdelijk omweggetje, een verrassende wending, met iets dat een beetje verwart en niet gemakkelijk afgewezen kan worden. Je wilt een wending toevoegen die de ander zal en zelfs moet volgen. Je wilt met minimale inspanning een optimale verschuiving in richting veroorzaken, net als in aikido.

Denk je niet dat heel wat mensen, die ruimte en vrijheid krijgen én nemen, op de een of andere manier zichzelf kunnen helen? Wat kan er gebeuren als je de ander binnenkomt en niets hoeft te veranderen? En maakt het uit of die ander je patiënt is, of je klant, cliënt, coachee, leerling of collega, of je levenspartner, kind, vriend(in), kennis, buurvrouw of buurman? <Zie ook Boek 2 - Hoofdstuk 18, 19, 20, 21, 22 en 23>

In het volgende voorbeeld heeft iemand pijn en weerstand. Je krijgt nu alvast een voorproefje van een kort coachgesprek, waarin de diverse gesprekstactieken en suggestieve taaltechnieken gemarkeerd zijn met een *.

Voorbeeld 1.7 - Pijn en weerstand

Tijdens een van mijn lezingen — over gevangen zitten in het denken als een van de vier algemene kenmerken van mensen met psychische aandoeningen en/of fysieke pijn, en over zonder oordeel kijken naar je gedachten, emoties en gewaarwordingen — richt ik me onverwachts tot iemand die voorovergebogen is gaan zitten. Het ziet eruit alsof er acuut iets onaangenaams gebeurt. De benadering vindt zonder toestemming plaats (geen contract!), dus er is grote kans op weerstand.

A = aanwezige in de groep. B = ik. We zitten in een cirkel.

B tot de groep:

'Ik ga even vragen...'*

B tot A:

'Gaaf het goed* met jou?'

A: 'Ja, pijn in mijn rug.'

B: 'Ja, ja?* Kun je daarnaar kijken*... naar dat gevoel*... dat je in je rug hebt...?'

(pauze 15 sec*)

A zit nog steeds voorovergebogen...

B: 'Kun je zo ademhalen*, op deze manier...? (A's hoofd knikt ondertussen) Ja, ja?'

(pauze 3 sec*)

B: 'Ik ga misschien* een heel gekke vraag stellen*: heb je nu*.... een warmer* gevoel in je linkervoet of in je rechtervoet?*

(pauze 4 sec*)

A: 'Weet ik niet.'

B: 'Weet je niet*... Is het hetzelfde... of kun je het niet voelen?*

A is rechtop gaan zitten en schudt haar hoofd: nee.

B: 'Je voelt het niet...* Oké. (pauze 2 sec*) Kun je wel voelen wat het verschil is in warmte tussen je linkerhand of rechterhand*... is dat mogelijk?'

A schudt nee.

B: 'Nee?* (pauze 3 sec*) Is er iets dat jij nu nodig hebt?*

A schudt nee.

B: 'Nee?*... Oké. (pauze 4 sec*) Is er nu iets veranderd in je rug?... iets*... een klein beetje* in de gewaarwording ervan?'

A: 'Het is iets minder...'

B: 'Ja, heel goed*... (pauze 2 sec*) heel goed*... (zachter*)'

(pauze 15 sec*)

A laat haar handen op haar dijen rusten.

B meent een lichte ontspanning te kunnen zien in de handen.

B: 'Ik heb nu de indruk* dat je wel iets* kunt voelen aan verschil tussen de linkerhand en de rechterhand*, klopt dat?'

A: 'Dat denk jij!' (weerstand!)

B: 'Dat vermoeden heb ik*, ik weet niet* of het waar* is: daarom vraag ik het aan jou*. (pauze 2 sec*) Misschien* lijkt* het erop.'

(pauze 3 sec*)

A: 'Misschien... iets...'

B: 'Wat is... wat merk* je?'

A: 'Dat de linkervingers wat warmer zijn dan de rechter.'

B: 'Oké. Heel goed.* Is dat aangenaam*... die warmte?'

A: 'Ja!'

B: 'Oké... (pauze 6 sec*) En nu we het erover gehad hebben, is de kans groot* dat het iets*.... dat die plek waar jij die warmte* voelt*... dat die zich iets uitgebreid heeft... (A knikt) Klopt hè...?'

B richt zich tot de groep*:

‘Wat je aandacht geeft, groeit. Dat is een denktechniek, een goede denktechniek! Dus wat wil je...* aandacht geven? Wat wil je laten groeien?’

B richt zich weer tot A:

‘Hoe is het met je rug? Gaat het een stukje* beter?’

A knikt.

B: ‘Ja...’ (zacht*)

Dit gesprekje duurde tot nu toe drie minuten.

Vervolgens richt B zich ongeveer twee minuten lang tot de groep* en herinnert de aanwezigen aan een eerdere opmerking van een deelnemer over prettige gewaarwordingen in het lichaam:

‘... je kunt een persoon wegleiden naar beginnetjes van prettige gewaarwordingen in het lichaam elders... weg van de plek waar het even onaangenaam is... Als ik A daar naartoe leid, hoeft A niet te vechten met datgene wat in de rug gevoeld wordt... en daardoor verandert het heel* snel... begint* het te veranderen... Mensen zijn heel gevoelig voor woorden en suggesties. Het woord ‘warm’ maakt A ook nog warmer*. Op het moment dat er een beginnetje wordt waargenomen, kan dat zomaar groter worden. Het lichaam reageert op warm.’

B richt zich weer tot A:

‘Hoe is het nu* met je rug?’

A: ‘Goed.’

B: ‘Ja?’

A: ‘Dank je.’

In dit korte voorbeeld heb ik (als B) op meer dan 50 plaatsen (*) tactieken en technieken toegepast om A's beleving van pijn te verminderen. Ik bleef voorzichtig en werkte voortdurend aan rapport omdat ik zonder contract werkte <zie Hoofdstuk 9 over rapport>. In de vier boeken van deze taalkrachttraining krijg je al die technieken helder en secuur uitgelegd met veel voorbeelden. Wie weet kun jij daarna ook iemands klacht verminderen binnen vijf minuten.

Wat motiveert de ander om voorbij weerstand te gaan?

In Hoofdstuk 14 lees je wat een mens zoal motiveert. Daar oog voor te hebben en gelegenheid voor te bieden, maakt dat de ander jouw leiding in het gesprek kan aanvaarden en zich antwoordbereid zal opstellen. In voorbeeld 1.7 antwoordde A vaak met *nee* en mocht daarmee ‘winnen’. Dat B dat toestaat en daarmee mogelijkheden tot weerstandontlading en ontspanning schept... daarvan is A zich vrijwel niet bewust.

Meebewegen met de enorme kracht van ongemak en weerstand... en vervolgens op een gegeven moment subtiel de richting van die kracht veranderen; dat is een van je belangrijke taken als coachend professional. Jij volgt de ander tijdelijk en brengt daarna — op het juiste moment — allerlei potentieel interessante ideeën onder diens aandacht.

Je kunt deze suggestieve gesprekstactieken sluw noemen of slim. Je kunt ze praktisch noemen. Of manipulatief. Erickson zou zeggen: deze manier van manipuleren is iemand soep en zout overhandigen opdat hij of zij die soep voor zichzelf aangenaam op smaak zal brengen. Misschien moet ik het als volgt zeggen: *'Je kunt een ander nooit tot de kern van diens probleem laten doordringen wanneer je die ander niet de volledige vrijheid schenkt om jou bij die kern weg te houden.'* Of hou jij meer van deze vorm: *'Je kunt een ander tot de kern van diens probleem laten doordringen wanneer je die ander de volledige vrijheid schenkt om jou bij die kern weg te houden?'*

*** KERNPUNT ***

Gesprekstactiek

Meebewegen met de enorme kracht van ongemak en weerstand en dan op een gegeven moment subtiel de richting van die kracht veranderen; dat is een van je belangrijke taken als coachend professional.

Gesprekstactiek: afronding

Check of de ander nog vragen heeft voordat je het gesprek afrondt en afscheid neemt. Reserveer daar tijd voor; soms leggen mensen in het coachende gedeelte van een gesprek pas op het allerlaatst de informatie op tafel die belangrijk is.

Heb je tijdens het coachen gezien dat de ander diverse innerlijke processen heeft doorgemaakt, vraag dan ook naar de mogelijke invloed daarvan op het toekomstige leven van de ander: *'Hoe kun je dat wat je nu ontdekt en overwogen hebt, vandaag of morgen toepassen in je leven? Of denk je dat de werking ervan pas in het begin van de volgende week werkelijk tot je zal doordringen?'* <Zie ook Boek 3 - Hoofdstuk 49 over belevingen voorspellen>

In het begin van dit hoofdstuk las je al die bijzondere visie van Erickson: een ander mens kan alles voor elkaar krijgen als jij bereid bent hem of haar alle eer voor die successen te schenken. Dat heeft mij ertoe gebracht om — soms tijdens het coachgespek en zeker aan het eind ervan — de ander altijd op de een of andere manier te eren of te bedanken voor iets wat hij of zij heeft getoond, bijvoorbeeld: vertrouwen, kracht, beelddenkend vermogen, sensitiviteit, vriendelijkheid.

Gesprekstactiek: een staat van vergetelheid (amnesie) teweegbrengen

Hoe kun je iemand een (groot) deel van een gesprek laten vergeten? Stel dat je dat met opzet

teweeg zou willen brengen... Zeker wanneer ik iemand pijn wil laten vergeten, hanteer ik met plezier de volgende tactiek en techniek.

Voorbeeld 1.8 - Amnesie veroorzaken voor sessie of onderdelen ervan

Stel je maakt in het begin van het gesprek een losse opmerking over het weer en over het verkeer ('Ben je op de fiets gekomen?') en na het gesprek kom je daarop terug: 'Geniet van het weer en je fietstocht terug!'

Weet je wat er dan gebeurt? Dan ontstaat er de neiging in het menselijke brein om datgene te vergeten wat er tussen die twee opmerkingen in zit! Wat tussen begin en eind van het gesprek is gebeurt, begint een beetje te vervagen.

Het was een van de slimme manieren waarop psychiater Erickson geheel of gedeeltelijk geheugenverlies (amnesie) bij de ander creëerde. Dat deed hij natuurlijk alleen wanneer de ander tijdens het gesprek een hoop innerlijke en onbewuste zoektochten had beleefd en dat onbewuste zoeken — voor een optimaal resultaat — nog wel even mocht blijven doorgaan, zonder bemoeienis van het bewuste denken van die persoon.

<Zie ook Hoofdstuk 6 over het Bewuste en Onbewuste>

Waarschuwing! Als jij als arts net aan je patiënt wetenswaardigheden hebt uitgelegd — bijvoorbeeld hoe thuis een medicijn ingenomen moet worden — dan is deze amnesie veroorzakende truc uiteraard verkeerd. Kijk dan uit dat je aan het eind niet terugkomt op een onderwerp dat je aan het begin van je ontmoeting ter sprake bracht!

Samenvatting Hoofdstuk 1

In dit hoofdstuk kreeg je een algemeen overzicht van tactieken van een coachgesprek en de vijf pijlers waarop jij jouw coachkracht kunt bouwen.

In het volgende hoofdstuk zul je ontdekken dat elk woord telt. Dat één woord bij de ander (en bij jezelf) een golf van interne voorstellingen kan teweegbrengen, namelijk: beeldgedachten (innerlijke beelden), taalgedachten, associaties, herinneringen, dromen, emoties en lichamelijke gewaarwordingen. En dat alles in een fractie van een seconde.

- | -

De kracht van jouw woordkeuze

HOOFDSTUK 2

Hoe je met spreken en schrijven de ander beïnvloedt

Elk woord telt

Heb jij ooit iets tegen iemand gezegd waarbij één woord uit je hele betoog verkeerd viel? Waardoor dat ene woord de kracht van alle andere woorden teniet deed? En hoe vaak weet je eigenlijk niet precies welke betekenis mensen geven aan hun woorden, terwijl je denkt dat je hen snapt?

Voorbeeld 2.1 - Riskante uitnodiging

‘Wat kan ik het best doen om jou te verleiden een kopje thee of koffie met mij te drinken en dan samen een oplossing te bedenken?’

Deze zin klinkt vriendelijk en ondeugend... als je weet dat de ander het prettig zal vinden om op die manier samen oplossingen te bedenken. Je geliefde bijvoorbeeld. Het woord *verleiden* heeft dan waarschijnlijk associaties die jullie situatie en relatie extra energie zal geven. :-D Dezelfde zin is echter op het randje wanneer die ander je leidinggevende is én van het andere geslacht. Oei. Het woord *verleiden* heeft dan associaties die in jullie werkrelatie op zijn minst een beetje spanning (onprettig of juist prettig?) zal brengen. Het is een woord dat privé-zaken raakt en zich daarna moeilijk laat vergeten. Ook al dacht jij het over koffie, thee en samenwerking te hebben.

Hou jij er rekening mee welke beelden het woord *verleiden* kan teweegbrengen in het hoofd van die ander?

HOOFDSTUK 2 IS VERDEELD IN:

- **Wat een woord kan veroorzaken**
 - De potentiële kracht van één enkel woord
 - Veel woorden hebben meer dan één betekenis
 - Hagelschot of één kogel?
 - De invloed van woorden op pijnbeleving
 - De invloed van woorden op de toekomst
 - Over ‘uw’ en ‘jouw’ en bezit
 - Moeilijke woorden met suggestieve kracht
 - Metaforen: de tunnel en de put
 - Tunnel
 - Put
 - Wat een pech met het woord ontspannen

- **De beeldende kracht van een woord**
 - De innerlijke beelden die mensen hebben en krijgen bij woorden
 - Aan elk zelfstandig naamwoord heeft het brein een beeld gekoppeld
 - Aan elk werkwoord heeft het brein een beeld gekoppeld
 - Hoe bijgevoegde woorden het beelddenken beïnvloeden
- **De beroemde 7%-38%-55%-regel van Albert Mehrabian**
 - Wanneer geldt de 7%-38%-55%-regel van Mehrabian?

• Wat een woord kan veroorzaken

Woorden zijn tot alles in staat. Je installeert er beelden, geluiden en gevoelens mee. Met andere woorden: je rakelt in het Onbewuste van de ander herinneringen op, en conditioneringen en aangeleerde vaardigheden.

De potentiële kracht van één enkel woord

Met woorden kun je toveren. En verlammen.

Voorbeeld 2.2 - Riskante voorlichting

In de documentaire 'Kinderen met kopzorgen' zegt een psycholoog/systeemtherapeut van het RIAGG tegen een puberend meisje (die volgens de eveneens aanwezige moeder probleemgedrag vertoont):

'Goed, we gaan héél veel informatie over je verzamelen... vervolgens gaan we hier een behandelplan maken.'

Wat installeer je met deze zin en dat woord *behandelplan*?

Met woorden kun je in slaap sussen. Subtiel schokken ook. Met woorden kun je iemand ziek maken. <Zie ook Hoofdstuk 10 over iatrogene ziektes>

Voorbeeld 2.3 - Riskante vragen

Probleemgerichte therapeuten gebruiken soms taal waarmee ze mogelijk — en dan meestal ongemerkt — een probleem installeren:

'Ben je weleens bang?'

Of: 'Heb je weleens last van angsten?'

Hoeveel angst denk jij dat die ander moet hebben voordat hij of zij zichzelf tegenover jou angstig gaat noemen? En hoe weet je wat een

ja- of nee-antwoord betekent? Wat zijn die antwoorden waard? 'Bang' en 'angst' zijn suggestieve woorden en daaraan kunnen krachtige, onbekende associaties en conditioneringen kleven.

Met woorden kun je iemand ook gezonder maken. Ook dan installeer je beelden, geluiden, gevoelens. Ook dan beroer je herinneringen, conditioneringen en aangeleerde vaardigheden.

Voorbeeld 2.4 - Fijne vraag

Vergelijk de vraag 'Heb je weleens last van angsten?' uit voorbeeld 2.3 eens met deze:

'Kun jij mij vertellen waarvan jij een licht of prettig gevoel kunt krijgen?'
Ook dit is installeren, maar in een tegengestelde richting... naar het licht.

Met woorden kun je pijn verminderen en met woorden kun je pijn ook erger maken.

Voorbeeld 2.5 - Woorden vol gevoel

Sommige mensen — meestal oudere — kun je ogenblikkelijk onaangename koude rillingen bezorgen door te zeggen dat je met je nagels over een schoolbord krast.

Andere mensen hebben dat met de tandarts en de boor.

Met woorden kun je mensen verbinden en ook uit elkaar drijven.

Voorbeeld 2.6 - Op school

Ben jij docent en heb jij ooit in jouw klas gezegd:

'Jongens, ophouden met praten!'

En wat deden de jongens? Wat gebeurde er toen met de meisjes?

Met woorden kun je mensen op ideeën brengen.

Voorbeeld 2.7 - Gevoelens onder woorden brengen

Op 15 maart 2015 zegt een boer in het tv-programma *Boer zoekt vrouw* over een potentiële nieuwe liefde:

'We gaan rustig elkaar leren kennen; geen paniek.'

In de topsport zijn er heel wat puntjes op de i nodig om te winnen. Begint dat niet bij 100% vertrouwen in een goede afloop? Wanneer een trainer van een voetbalploeg in de eredivisie een slechte reeks wedstrijden meemaakt, dan is het altijd boeiend om zijn taal te beluisteren. Ronald Koeman en Fred Rutten heb ik diverse malen voor de microfoon betrappt op woorden waarmee de neergang van de ploeg versterkt werd.

Zelfs Ajax-trainer Frank de Boer overkwam het in het voetbalseizoen 2014-2015. Daarin wordt zijn elftal — na vier kampioenschappen op een rij onder zijn leiding — slechts tweede, met opvallend matig spel in de laatste wedstrijden en weinig doelpunten.

Voorbeeld 2.8 - In de profsport

Op de allerlaatste competitiedag van seizoen 2014-2015, wanneer er niets meer te winnen valt, speelt Ajax uit tegen het reeds gedegradeerde FC Dordrecht en verliest met 2-1. In de afsluitende persbijeenkomst zegt trainer De Boer dat hij vóór de wedstrijd vooral aan het eergevoel van zijn spelers had geappelleerd. En dat deed hij als volgt:

‘Doe het niet voor jezelf, maar vooral voor de naam van Ajax. Je kunt hier slechts verliezen. En verliezen is een blamage.’

Met jouw woorden kun je de ander dus onbewust bergafwaarts of bergopwaarts laten gaan.

Oefening 2.9 - Eén prettig woord dat een gesprek veranderde

Kun jij je een gesprek herinneren waarin je — dankzij één prettig woord — het hele gesprek een nieuwe impuls of richting gaf? Welk woord was dat?

Veel woorden hebben meer dan één betekenis

Zelfstandige naamwoorden, werkwoorden en bijvoegingen kunnen verschillende betekenissen hebben, en diverse associaties en conditioneringen oproepen. Dat vraagt nogal wat van jou.

Heb je ooit op een zonnige dag iemand gevraagd waar hij of zij zin in zou hebben en voelde je de sfeer veranderen? En binnen een seconde besepte je dat die ander misschien jouw vraag niet begrepen heeft als iets leuks doen buiten de deur, maar eerder als iets in een kamer met een bed?

Voorbeeld 2.10 - Alle betekenissen van een woord

Een woord kan hebben:

- een of meer letterlijke betekenissen
- een of meer figuurlijke betekenissen
- oude en ouderwetse betekenissen
- een nieuwe, jou nog onbekende betekenis
- een straattaal-betekenis
- een kroeg-betekenis
- een betekenis in een dialect
- een schunnige of dubbelzinnige betekenis
- associaties via klank (bijv. leiden/lieden)
- associaties via aanklevende herinneringen en conditioneringen
- associaties via bijkomende gebaren
- associaties met de tegengestelde betekenis

Zie je hoeveel er mogelijk is? Besef je hoe het Onbewuste van de ander geraakt kan worden en hoe dat jullie gesprek kan beïnvloeden? Met de meeste woorden die jij uitspreekt of schrijft, wil je een bepaalde betekenis duidelijk maken aan de ander en als het ware vastleggen. En dat kan lukken: in het Bewuste van die ander raak je die betekenis, maar onbewust kan er bij die ander nog veel meer geraakt worden.

Voorbeeld 2.11 - De vele betekenissen van het woord *zin*

Hier zijn een aantal van de vele betekenissen van het woord *zin*:

- zin in *patat/feestje/ontmoeting* (toekomstgericht verlangen)
- de zin van het leven (zingeving)
- het heeft (geen) zin (nut/succes/mislukking)
- ik heb zin in je (seksueel)
- zin als synoniem voor zintuig (orgaan voor waarneming)
- ik zin op revanche (plannen, broeden, doel stellen)
- hij heeft iets in de zin (plannen, broeden, doel stellen)
- dat zint me niet (aanstaan/bevallen)
- in zekere zin heeft zij gelijk (opzicht)
- in de zin dat... (opzicht)
- een groep samenhangende woorden met betekenis: de meeste zinnen bestaan uit meer dan twee woorden

Ja, het potentiële tegengestelde van een betekenis kan soms ook geraakt worden. Bijvoorbeeld: onzin, tegenzin, walging, afkeur. Net zoals er bij de uitspraak *we gaan het dunnetjes overdoen* altijd mensen zullen zijn die — bewust of onbewust — ook aan dik en overgewicht denken.

Hoe meer jij je bewust bent van de vele mogelijke trefkansen die jouw woorden hebben, hoe groter je taalkracht wordt. Met andere woorden:

- je kunt bij de ander iets raken dat je juist graag wilt raken
- je kunt bij de ander ook iets tot rust brengen door bepaalde woorden (tijdelijk) achterwege te laten.

*** KERNPUNT ***

Taaltechniek

De invloed van jouw woorden op de ander groeit aanzienlijk wanneer alle mogelijke betekenissen van elk gebruikt woord voor jou bekend zijn.

Voorbeeld 2.12 - Een aantal woorden met diverse betekenissen

zin — pakken — kloppen — waar — gemeen — vet — ons — weg —
dik — tocht — stil — druk — bekend — meer — liggen — zorgen —
slaan — ziek — fijn — goed uitgerust — vloeien — drukken — juist
— gedragen — heet — net — vrij — lijken — geven — last — bevallen
— blik — leiden/lijden — sectie/sexy — koken — figuur — ophangen
— lucht — slagen — zakken — liever — alleen — voelen — beter —
knallen — eens — delen — ruiken — weer — meemaken — schuld
— lopen — fijn — uitkijken — belasting — afmaken — echter — hart/
hard — oplopen — opgeven — goed — leger — wijze — partner —
geboeid — overgeven — horen — hoop — haast — bevatten — kop
— licht — sensatie — uitslag — verkeert/verkeerd — aandoen — vol
— lang geleden — laag — sturen — laat — wilt/wild — verlopen.

Ruiken en *zorgen* zijn mooie voorbeelden van woorden die zeer verschillende emoties kunnen oproepen. *Ruiken*, het vermogen om een geur waar te nemen, staat ook voor stinken.

En *zorgen* zal in de meeste mensen het volgende raken:

- Zorgen voor jou: draagt koestering en verbinding in zich.
Dit kan door de ander als prettig maar ook als onaangenaam ervaren worden.
- Zorgen om jou: draagt angst en wrijving in zich.
Ook dit kan door de ander als prettig en als onaangenaam ervaren worden.

Hagelschot of één kogel?

Jouw invloed op het begrip en de interne voorstelling van de ander wordt groter wanneer jij alle mogelijke betekenissen beseft van elk van jouw woorden. <Zie ook Hoofdstuk 8 over de interne voorstelling>

Je kunt het ook als volgt uitbeelden: een woord kan één kogel zijn (slechts 1 betekenis) en een woord kan een schot hagel zijn (veel betekenissen en associaties). Dat betekent vooral dat je een bepaald hagelschot-woord opzettelijk kunt gebruiken om diverse mogelijkheden te prikkelen... en dat je datzelfde woord natuurlijk ook opzettelijk kunt vermijden om zulke

prikkelingen juist te voorkómen. Daaruit volgt: je kunt met opzet een woord gebruiken om in het Onbewuste van de ander iets teweeg te brengen. <Zie ook Hoofdstuk 6 over het Bewuste en het Onbewuste> Dat is het begin van meesterschap in taalkracht!



Een wat ongelukkige woordkeus door een taxi-bedrijf

De invloed van woorden op pijnbeleving

Ben jij arts, verpleegkundige of medisch specialist? Blijf jij je — terwijl je spreekt en formuleert — afvragen wat de patiënt nodig heeft om te herstellen? Wat is diens verlangen, wat drijft hem of haar aan? Hoe ziet die patiënt de eigen toekomst? En als je ernaar vraagt, hoe formuleer je die zinnen?

Oefening 2.13 - De wens in diverse bewoordingen

Wat is belangrijk voor jouw patiënt? Hoe zou jij zoiets vragen? Welke ingang neem je: A of B?

- 1 A. Wil de patiënt geen pijn?
B. Of wil de patiënt comfortabele gevoelens in het lichaam?
- 2 A. Wil de patiënt weinig last van de gevolgen van de ingreep?
B. Of wil de patiënt een snel herstel en zo gauw mogelijk een herkenbaar gevoel van gemak en ontspanning?
- 3 A. Wil de patiënt minder moe zijn?
B. Of wil de patiënt weer energie en kracht voelen?
- 4 A. Wil de patiënt vrij zijn van angst?
B. Of wil de patiënt meer zelfvertrouwen en een groeiend gevoel van eigenwaarde?

Nota bene: kijk uit met zinnen met zalvende antwoorden als *het oude leventje weer kunnen oppakken*. In dat oude leventje kan van alles zitten wat meehielp aan het ontstaan of de instandhouding van de kwaal van de patiënt.

De slogan *elk woord telt* helpt je te onthouden jouw woorden heel zorgvuldig te kiezen: met één enkel woord kun je een gesprek een wending geven of het denken van de ander — vaak zelfs onopgemerkt — in een nieuwe en wellicht ongewenste richting sturen.

Voorbeeld 2.14 - In het ziekenhuis

In het ziekenhuis kun je met taal echt een verschil maken. Stel je bent een arts en je gaat een klein stukje weefsel afnemen. De patiënt mag goed geïnformeerd worden over deze biopsie en diens medewerking is belangrijk.

Wat zeg je dan tijdens de handeling?

- ‘Dit kan een beetje gevoelig zijn’
- ‘Dit kan een beetje pijn doen’

Gevoelig? Of pijn? Zijn? Doen?

Daar is wel een verschil... voor je gevoel, toch!?

Stel dat jij die onzekere of bange patiënt bent. Wat wil jij dan het liefst horen?

In het algemeen geldt volgens Erickson dat jij bij de behandeling en begeleiding van mensen met pijn er absoluut voor zorgt dat je geen woorden gebruikt die pijn opwekken:

‘In handling pain you should be very very careful
to avoid harmful words.’

Het is echt heel lang geleden dat Erickson tot de bovenstaande uitspraken kwam via zijn eigen onderzoeken. Die vonden plaats tussen 1934 en 1970. Tegenwoordig bevestigen steeds meer onderzoeken zijn bevindingen dat woorden enorm veel invloed hebben.

‘Woorden zijn in staat om lichaamseigen pijnstillers
aan te maken die zorgen voor het pijnstillende effect.
Dat is wetenschappelijk bewezen.’

Prof. dr. Jozien Bensing, gezondheidspsycholoog

Woorden kunnen een ander de afgrond induwen terwijl die persoon niet eens langs het randje liep. Ik heb gehoord:

Voorbeeld 2.15 - Opnemen | Bij de psychiater

Iemand met een lange geschiedenis van depressies en een aantal

opnames (inclusief isoleercel) komt — met levenspartner — op controle. Eigenlijk gaat het in die periode best wel redelijk met deze patiënt. De psychiater meent echter dat de medicatie te laag is ingesteld en beveelt een hogere dosering aan. Preventief denken wellicht.

Ik kan deze inzichten niet bekritisieren omdat ik niet kan weten waarmee rekening werd gehouden. Ik ben geen medicus.

Waar ik de specialist uit dit voorbeeld echter wel op durf af te rekenen is het volgende. Nadat de patiënt en diens partner lichte protesten hadden laten horen over de verhoging van de medicijndosering, werd er — volgens de partner — gezegd:

‘Als het niet goed gaat, kunnen we je altijd nog laten opnemen.’

‘Als het niet goed gaat, kunnen we je altijd nog laten opnemen.’

Dan geloof ik mijn oren niet... dat een medisch hulpverlener dat zegt... Twee dagen na die uitspraak werd de patiënt, over wie wij zojuist spraken, getroffen door zware depressieaanvallen. Een hevige terugval. Zou deze psychiater dan wellicht ook nog denken: ‘Maar goed dat ik die dosering alvast verhoogd had, anders was het misschien nog veel erger geweest’?

Ik neem aan dat het duidelijk is: in de zin *‘Als het niet goed gaat, kunnen we je altijd nog laten opnemen’* heeft het woord opnemen een suggestieve kracht van jewelste. *Opnemen* kan gemakkelijk een horizon vol gevoelens, ongewenste beelden en andere gedachten oproepen bij iemand die in een isoleercel heeft gezeten. En daarvoor is deze medicus verantwoordelijk.

Dat het in communicatie fout kan gaan, is echter ook het bewijs dat het beter kan gaan en goed. En is dat laatste niet de reden waarom je hier aan het lezen bent?

De invloed van woorden op de toekomst

En dan nog iets wat heel belangrijk is: is de verandering die je teweegbrengt in de ander een goede verandering voor nu, voor over een jaar, voor over drie jaar, en zelfs voor het einde van diens leven?

Bij pijn verminderen bijvoorbeeld is het heel belangrijk om niet alle pijn in een bepaald gebied te laten verdwijnen. Pijnsignalen hebben een belangrijke waarschuwingfunctie die je absoluut wilt behouden voor later. Wanneer Milton Erickson met zijn patiënten werkte, was dit zijn uitgangspunt:

‘Tijdens coaching gebruik je woorden die het psychische leven van je patiënt op dat moment zullen beïnvloeden.

Je gebruikt suggestieve zinnen die zijn neurologische en fysiologische leven op dat moment zullen beïnvloeden.

Je gaat ook zijn psycho-neuro-fysiologische bestaan
beïnvloeden dat hij over 20 jaar zal hebben.
Dus weet wat je zegt.
Weeg de gebruikte woorden af,
vraag je af wat ze betekenen en zoek uit
welke associaties de ander erbij kan hebben.'

Over 'uw' en 'jouw' en bezit

Er zijn een paar woorden die slechts één betekenis en heel veel invloed hebben: bezittelijke voornaamwoorden. Wanneer gebruik jij die bij (jouw) patiënten, cliënten, coachees, leerlingen en teamleden?

Voorbeeld 2.16 - Heb je het of bestaat het in jouw leven?

Zeg je 'uw kwestie' of 'deze kwestie' tegen de ander?

Zeg je 'uw ziekte' of 'die ziekte'?

Zeg je 'uw probleem' of 'dit probleem'?

Zeg je 'uw depressie' of 'deze depressie'?

Uw en jouw: je gebruikt die woorden al snel. Maar *uw ziekte* klinkt voor de ander heel dichtbij ('ja, ik *ben* nu ziek' of 'ja, ik heb die ziekte'), terwijl er veel meer afstand voelbaar is in de formulering ('ja, *die* ziekte speelt zich op dit moment in mij af'). Bezittelijke voornaamwoorden hebben een enorme, psychologische kracht. Je kunt ze soms goed gebruiken en je kunt ze soms prima vermijden. <Zie ook Hoofdstuk 4 over hebben en zijn>

*** KERNPUNT ***

Gesprekstactiek & taaltechniek

Je kunt een bepaald woord opzettelijk gebruiken om diverse mogelijkheden te prikkelen, en je kunt datzelfde woord opzettelijk vermijden om zulke prikkelingen juist te voorkomen.

Moeilijke woorden met suggestieve kracht

Moeilijke woorden zijn woorden die je meestal niet in huis, tuin en keuken gebruikt. Het zijn vaak vaktermen. Die komen pas in beeld wanneer een specifiek onderdeel van iets uit een groot en complex verschijnsel heel precies beschreven moet worden.

In de DSM-V, het handboek voor de classificatie van psychische stoornissen, staan er een aantal in de definitie van de psychische stoornis. Een psychische stoornis is:

“... een syndroom, gekenmerkt door klinisch significante symptomen op het gebied van de cognitieve functies, de emotieregulatie of het gedrag van een persoon, dat een uiting is van een disfunctie in de psychologische, biologische, of ontwikkelingsprocessen die ten grondslag liggen aan het psychische functioneren. Psychische stoornissen gaan gewoonlijk gepaard met significante lijdensdruk en/of beperkingen in het functioneren op sociaal of beroepsmatig gebied of bij andere belangrijke bezigheden. Een reactie op een veelvoorkomende stressor of een verlies, bijvoorbeeld het overlijden van een dierbare, die te verwachten valt en cultureel wordt geaccepteerd, is geen psychische stoornis. Sociaal deviant gedrag (politiek, religieus of seksueel bijvoorbeeld) en conflicten die zich vooral afspelen tussen een individu en de maatschappij zijn geen psychische stoornissen, tenzij de deviantie of het conflict het gevolg is van disfunctioneren van het individu, zoals in het voorgaande wordt beschreven.”

Zo. In deze beschrijving komen heel wat niet-alledaagse, relatief moeilijke woorden voor, al dan niet gecombineerd met ‘niet’. Betere taal om problemen te omschrijven bestaat er niet. De definitie is uiterst secuur en noodzakelijk voor de communicatie in de wereld van probleemgerichte beroepen. In de wereld van oplossingsgericht werken en het coachen worden zulke verklaringen echter niet gebruikt.

Hoe secuur geformuleerd dan ook... die definitie is gevaarlijk omdat de gebruikte termen vroeg of laat bij de patiënt belanden. Dat kan niemand voorkomen. Die moeilijke woorden raken daar werelden vol associaties en conditioneringen die een geheel eigen leven gaan leiden, oude overtuigingen bevestigen en nieuwe overtuigingen laten ontstaan. Anders gezegd: de patiënt koppelt een heleboel eigen belevingen en ervaringen aan een specifiek woord dat juist gekozen werd om binnen het psychiatrische vakgebied voor eenduidigheid te zorgen. Die specifieke uitdrukkingen worden zo bommen vol suggestieve krachten.

Wil jij zelf op een nieuwe manier ervaren hoe deze definitie van de psychische stoornis binnenkomt in jouw brein en lichaam? Wil jij beleven wat er bij jou geraakt wordt? Om je die effecten goed te laten waarnemen, heb ik een aantal woorden uit de tekst weggehaald.

Voorbeeld 2.17 - Kernwoorden uit de definitie van psychische stoornis volgens de DSM-V

Sluit even je ogen, voel even waar je bent, dat je leeft... dat je bestaat.

En lees dan het volgende... en merk op wat elk woord met je doet:

psychische — stoornis — syndroom — klinisch — significant —
symptomen — cognitie — emotieregulatie — disfunctie — lijdensdruk

— beperkingen — stressor — verlies — overlijden — dierbare
— deviant — politiek — religieus — seksueel — conflicten —
disfunctioneren.

Wat deden die woorden en klanken met je? Kreeg je associaties? Kleurde je iets zelf in? Ordende je? Hoe bewaarde je jouw rust? Werden er emoties en gevoelens geraakt? Ontweek je iets? Of gebeurde er helemaal niets?

Metaforen: de tunnel en de put

Als hulp- of dienstverlenende professional bestuur je mensen met behulp van woorden en ben je erop gericht hen vooruit te helpen en beter te maken. De vraag is echter: ben jij je bewust van alle krachten die deze DSM-definitie van de psychische stoornis kunnen oproepen? Zie je het gevaar van de suggestie die indirect meelift op deze probleemgerichte aanpak?

Ter illustratie van deze kwestie gebruik ik graag de volgende twee beelden, waarin zowel (de aanpak van) het probleem als de oplossing voelbaar zijn: de tunnel en de put.

Tunnel

Voordat je als arts, psycholoog of psychiater samen met de ander diens probleem en ziektebeeld onderzocht, schonk je hem of haar de hoop dat jullie samen naar het licht aan het eind van de tunnel zouden bewegen. Nu ben je echter eerst de andere kant op gegaan, dieper de tunnel in, bijvoorbeeld met die woorden *stoornis*, *syndroom*, *symptoom*, *disfunctie* en *beperking*. Dat is prima als je het probleem wilt definiëren en blootleggen in al zijn facetten, als je de casus wilt inpassen in een verhelderende ordening. De vraag is echter: wanneer dat je gelukt is, waar ben je dan uitgekomen? En waar ga je daarna heen? Hoe? Hoe draai je die donkere tendens om en richt je jouw blik en die van de ander weer op het licht aan het eind van de tunnel?

En wat zijn je opties als de aard van het probleem niet meteen duidelijk wordt? Dan zit je daar, ergens in een donkere tunnel, samen met je patiënt.

Put

In plaats van het beeld van de tunnel kun je ook dat andere bekende probleem-beeld gebruiken: als mensen om hulp vragen, zitten ze meestal *in de put*. En ze willen eruit. Jouw diagnose zal iemand waarschijnlijk (tijdelijk) dieper de put in duwen, ook al krijgen sommige mensen door de herkenbaarheid van de diagnose juist het gevoel dat ze er enigszins uitkomen. Dat laatste kom ik soms tegen bij mensen met adhd.

Gelukkig kunnen we met behulp van deze metaforen ook (milde) vraagtekens zetten bij het gedrag, de overtuigingen en de vaardigheden van de hulpvrager. Waar wil deze persoon heen? Hoe kan hij of zij eruitkomen? Is dat ooit gelukt, ook al was het maar voor heel even? Hoe kwam dat? Wat zou nu een goede, eerste en kleine stap kunnen zijn?

En kunnen er voordelen kleven aan het verblijven in een tunnel... of aan het in de put zitten? (En durf jij die voordelen van die ander te aanvaarden?)

*** KERNPUNT ***

Gesprekstactiek

De vaardigheden die je via deze training opdoet, gebruik je om allereerst de ander een belangrijk voordeel te bezorgen.

Iemand met een rijke ervaring in het volgen van therapieën vertelde mij: *‘Als je uit de put wilt komen, moet je eerst stoppen met graven.’*

Wat een pech met het woord ontspannen

Ontspannen is een lastig woord in onze taal. Ont-spannen = niet-spannen. Ont-spanning = geen spanning. Dat is eigenlijk pech hebben, want de woorden *spannen* en *spanning* wil je als coach liever niet laten klinken.

We zullen desondanks beide woorden in deze taalkrachtraining veel gebruiken. Al zijn er fraaie alternatieven voor ontspannen en ontspanning:

- rust en rustig
- relaxed
- zacht
- kalm
- alles mag
- veel is mogelijk
- alle tijd hebben.

Ik weet niet hoe het met jouw gemoed is, maar ik zucht hier even.

Fijn wat die laatste woorden alleen al met me doen.

Even bijkomen.

• De beeldende kracht van een woord

Als we over gedachten spreken, dan is het noodzakelijk om een belangrijke onderverdeling te maken voor een helder begrip;

- taaldenken (volgordelijk denken, auditief digitaal <Zie Hoofdstuk 4>)
- beelddenken (visueel, ruimtelijk denken)

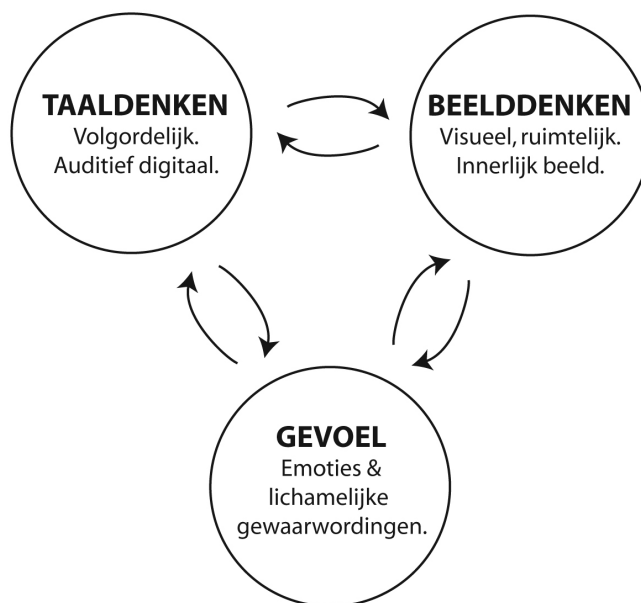
Wanneer je taal gebruikt, roep je bij iedere luisteraar taalgedachten op. Je roept ook emoties op, en lichamelijke gevoelens, verlangens en angsten. En wat het allerbelangrijkst is: jouw taal roept beelden op. En let op: vooral als mensen (tijdelijk) afhankelijk zijn van je, kunnen jouw woorden onbedoeld enorme consequenties hebben. Weet wat je zegt.

Beelden: ze zeggen meer dan 1000 woorden. Ben jij iemand die in zichzelf veel beelden ziet langskomen? Voorstellingen? Of heb je dat zelden door? Vrijwel elk geuit woord kan een gigantische beeldende kracht hebben, als een rots die van de bergtop afbreekt, naar beneden stuitert en zo een lawine van stenen veroorzaakt.

De innerlijke beelden die mensen hebben en krijgen bij woorden

Ieder mens heeft taalgedachten en beeldgedachten en niet iedereen herkent dit gemakkelijk in zichzelf. En dan komen daar nog de gevoelens bij: emoties en lichamelijke gewaarwordingen. Dat is een complex gebeuren. Drie belangrijke verschijnselen verdienen daarbij jouw aandacht:

- 1 - elk innerlijk beeld (beeldgedachte) zit vast aan lichamelijke gewaarwordingen en/of emoties. Omgekeerd geldt hetzelfde: lichamelijke gewaarwordingen en emoties roepen innerlijke beelden (beeldgedachten) op.
- 2 - elke taalgedachte zit vast aan een of meer beeldgedachten en bij elke beeldgedachte spelen taalgedachten mee.
- 3 - lichamelijke gewaarwordingen en emoties zijn óf het gevolg van prikkels van buiten óf het gevolg van beeld- en/of taalgedachten. En lichamelijke gewaarwordingen en emoties kunnen op hun beurt weer beeld- en taalgedachten oproepen.



Het complexe geheel van beelddenken, taaldenken en gevoelens

Voorbeeld 2.18 - Woorden, beelden en gevoel

Soms krijg je een goedbedoelde waarschuwing van iemand die zich zorgen om je maakt. Liefdevolle opmerkingen zijn het, vol gevaar.

- ‘Kijk uit dat je geen ongeluk krijgt.’
- ‘Kijk je wel uit dat je geen burn-out krijgt?’

Welke beelden en gevoelens komen er bij jou op via de volgende oefening?

Oefening 2.19 - Ontdek jouw beeld en voorstelling bij het woord

‘Ga jij nog weleens met de bus?’

Stop! Welk beeld heb jij nu bij het woord ‘bus’?

Welke kleuren zie je? Hoe groot is de bus? Rijdt-ie of staat-ie stil? Zit er een chauffeur in? Is dat een man of een vrouw? In uniform? Kijkt hij of zij je aan? Bril dragend? Haarkleur? Stemgeluid?

Bij elk zelfstandig naamwoord hebben wij in ons brein een beeld of een filmpje. Meestal zonder dat we dat zelf door hebben. Het gaat heel snel. Ook jouw toehoorder heeft vaak niet in de gaten dat er in diens brein beelden opgeroepen worden wanneer jij een zelfstandig naamwoord uitspreekt.

Goed. Vergelijk nu die zin ‘Ga jij nog weleens met de bus?’ eens met de volgende:

‘Ga jij nog weleens met het vliegtuig?’

Zie je nu de beelden in jouw hoofd veranderen? Ander vervoersmiddel... andere omgeving. Andere geluiden. Andere hoeveelheid bagage? Andere afscheidsrituelen? Andere wachttijden. Andere vormen van vrees? Wie draagt er een zonnebril?

In deze taalkrachttraining leer je voornamelijk met jouw taal de ander naar het licht te brengen. Anders gezegd: een gesprek is goed wanneer die persoon na afloop een beter gevoel heeft dan aan het begin van het gesprek... én een eerste kleine stap herkent in de richting van diens gewenste doel.

Weet dus welke beelden en gevoelens je met jouw woorden bij iemand zou kunnen raken en oproepen. En besef het volgende: wanneer een mens zich iets herinnert, dan beleeft hij of zij dat weer kortstondig, en in meer of mindere mate, opnieuw en ook als nieuw.

*** KERNPUNT ***

Gesprekstactiek & taaltechniek

Vraag je in elk gesprek af: welke plaatjes of filmpjes wil ik die ander laten zien? Want die plaatjes of filmpjes zeggen meer dan 1000 woorden.

Aan elk zelfstandig naamwoord heeft het brein een beeld gekoppeld

Elk woord telt betekent vooral: elk zelfstandig naamwoord telt. Bij het horen van een zelfstandig naamwoord krijgt een mens — bewust of onbewust — een plaatje of een filmpje in het hoofd. En (opgeroepen) beelden zeggen meer dan 1000 woorden.

Ga je weleens naar de film? O, wat vraag ik nou? Wat komt er nu — in een fractie van een seconde — wel niet allemaal voorbij in jouw hoofd: bioscoopzaal, met wie, welke stad, omgeving bioscoop, gevel, welke film, acteur, actrice, kleur van de stoelen, volle zaal of leeg, te hard geluid, popcorn, gelachen, gehuild, drankje na, gesprek, middel van vervoer, alleen naar huis?

Oefening 2.20 - Herken de beelden bij zelfstandige naamwoorden

Vraag iemand om de woorden aan het eind van dit voorbeeld voor te lezen.

Welk beeld, of welke beelden, roept elk zelfstandig naamwoord op in jou? En wat ervaar je nog meer? Wat laat elk woord in jouw binnenste gebeuren? Welke betekenis hoor je het eerst? Maak je op de een of andere manier een lichamelijke beweging? Verandert de spierspanning ergens? Kuch je? Valt je plotseling een bepaald deel van je lichaam op? Voel je misschien ineens ergens een prikkeling of een verandering in warmte? Soms is dat heel duidelijk, soms is het een beetje versluierd of verstopt. Je kunt ook iets ruiken of proeven. Misschien komt er speeksel vrij of veranderde je hartslag even... Of stukt je ademhaling. Of adem je ineens even dieper.

Hier komen de voor te lezen woorden:

slagersmes — bel — kruis — baby — geheim — politieauto —
gordijn — ontbijten — strand — strelen — pizza — kras — draad —
bijten — stel — rook — pincet — wind

Oefening 2.21 - De beeldende kracht van zelfstandige naamwoorden

Hierna volgen een groot aantal zelfstandige naamwoorden met beeldende kracht:

fiets	brug	rust	stank	straat	tafel	pop
taart	geld	teken	vest	mes	brand	plezier
lied	worst	spel	koffie	bril	zeep	bries
vraag	lef	gevoel	regen	geduld	pijn	woorden
gordijn	lol	hout	diner	knal	dier	chocola
cadeau	viool	hitte	blik	pijn	tocht	verpakking

Welke van de bovenstaande woorden passen in de volgende zinnen op de plek van de puntjes?

- Zij zaten onder de
- Als ik had, zou mijn leven veel gemakkelijker zijn.
- 'Wat was dat voor een', fluisterde zij hem in het oor.
- Hij keek voor het eerst in zijn leven verbaasd naar een
- Zij wist niet hoe ze met moest presenteren.
- Samen genoten ze van de
- Wisten jullie niet dat die oud was?
- A had een gewonnen en B het fel begeerde , maar beiden waren er niet tevreden mee.
- Die peuter vond de interessanter dan het
- 'Ik wil', zei de vermoeide patiënt.

Aan elk werkwoord heeft het brein een beeld gekoppeld

Elk woord telt betekent ook: elk werkwoord telt. Want ook bij elk werkwoord zien we in ons hoofd — bewust of onbewust — een plaatje of een filmpje, vaak met geluiden (*of is juist de stilte erin opmerkelijk?*).

In de drie zinnen van het volgende voorbeeld verandert alleen het werkwoord en daarmee krijg je meteen drie verschillende associaties. En dus drie verschillende interne voorstellingen. <Zie ook Hoofdstuk 8 over interne voorstellingen>

Oefening 2.22 - Wat werkwoorden teweeg kunnen brengen (1)

Welke beelden en gevoelens komen bij jou naar boven door de volgende zinnen?

- Hij is thuis.
- Hij zit thuis.
- Hij ligt thuis.
- Hij hangt thuis.

En wat verandert er in je beeldende denken en je gevoel bij het horen van de zinnen uit de volgende oefening?

Oefening 2.23 - Wat werkwoorden teweeg kunnen brengen (2)

Oefening voor twee personen. Vraag iemand om de volgende zinnen aan je voor te lezen. En lees ze later zelf ook voor aan de ander. Varieer met versnellen, vertragen en pauzeren. Speel ook met de volgorde van deze zinnetjes. Luister eventueel met gesloten ogen.

Praat daarna samen over de effecten die jullie gewaarwerden.

- 1 De vrouw loopt naar huis.
- 2 De vrouw stampvoet naar huis.
- 3 De vrouw vliegt naar huis.
- 4 De vrouw slentert naar huis.
- 5 De vrouw strompelt naar huis.
- 6 De man strompelt naar huis.
- 7 De vrouw wandelt naar huis.
- 8 De vrouw vlucht naar huis.
- 9 De vrouw huppelt naar huis.
- 10 De vrouw rijdt naar huis.

Hoe bijgevoegde woorden het beelddenken beïnvloeden

Ook met bijvoeglijke naamwoorden geef je wendingen aan de gedachten, gevoelens en beelden die opgeroepen worden. Vergelijk maar eens *‘Wat vind jij het meest aangenaam aan vrouwen?’* (aan wie denk je nu?) met *‘Wat vind jij het meest aangenaam aan sterke vrouwen?’* (aan wie denk je nu?).

Bijwoordelijke bepalingen tellen ook. Vergelijk maar eens *‘Ik voel me de laatste tijd goed’* met *‘Ik voel me de laatste tijd vaak goed’*. Bij die laatste zin kan ook de situatie in zicht komen waarin je je even minder goed voelde.

Oefening 2.24 - Proef de kracht en het gewicht van elk woord

Vergelijk — per regel — de volgende zinnen in de kolommen A en B.
Voel wat één ander woord toevoegt of juist weghaalt. Is dat kracht? Een wending in betekenis? Extra mogelijkheden? Of juist beperkingen?

A

- Verschrikkelijk goed!
- Hoe gaat het met je?
- Hoe weet je dat?
- Dat kan iedereen leren.
- Hoe ziet jouw leven er over vijf jaar uit?
- Hoe zou jij dat doen?
- Wat kan een mens hiervan leren?

B

Heel goed!
Hoe goed gaat het met je?
Hoe weet je dat zeker?
Dat kan vrijwel iedereen leren.
Hoe ziet jouw ideale leven er over vijf jaar uit?
Hoe zou jij dat liever doen?
Wat kan een intelligent mens hiervan leren?
Wat kan een mens hier soms van leren?

- | | |
|---------------------------------|---|
| • Wat lijkt jou het beste? | Wat lijkt jou het allerbeste? |
| • Wat is de eerstvolgende stap? | Wat is de eerstvolgende belangrijke stap? |
| • Hoe zullen we dat voltooien? | Hoe zullen we dat met plezier voltooien? |
| • Kun je iets verzinnen? | Kun je onopvallend iets verzinnen? |
| • Wat is een oplossing waard? | Wat is een slimme oplossing waard? |

*** KERNPUNT ***

Gesprekstactiek & taaltechniek

Hou er rekening mee welke beelden mogelijk door elk van jouw woorden opgewekt kunnen worden in het voorstellingsvermogen van de ander.

• De beroemde 7%-38%-55%-regel van Albert Mehrabian

Misschien heb je tijdens het lezen van dit hoofdstuk even gedacht: *'Ja, ho eens even! Woorden zijn helemaal niet zo belangrijk; je lichaamstaal en intonatie zijn veel belangrijker!'* Dan heb jij gehoord over het inzicht van psycholoog Albert Mehrabian: de 7%-38%-55%-regel.

Tja, daar sta ik dan met mijn beweringen over taal. Dan lijkt mijn stelling — *elk woord telt* — vreemd en onjuist. Terwijl het zo belangrijk is om alle betekenissen te beseffen van elk woord dat je uitspreekt! Terwijl het zo belangrijk is om in te schatten welke betekenissen andere mensen aan jouw woorden kunnen geven en welke associaties zij daarbij kunnen beleven. Hoe kan Mehrabian dan gelijk hebben en tegelijkertijd *elk woord telt* waar zijn?

Wanneer geldt de 7%-38%-55%-regel van Mehrabian?

In vrijwel elke communicatie spelen vroeg of laat emoties mee. We willen ons goed voelen, veilig, gezien en gehoord, gerespecteerd. En het liefst communiceren we over wat belangrijk is voor ons.

Volgens Mehrabian geldt de 7%-38%-55%-regel pas *als er in de communicatie tussen mensen iets fout gaat*. Pas als de geuite woorden niet waar lijken te zijn. Dus wanneer er emoties opspelen en de woorden niet lijken te kloppen met de lichaamstaal van de spreker en diens intonatie.

Stel: meneer A zegt iets tegen mevrouw B én... B voelt dat er iets niet klopt. Er rijzen vraagtekens over wat er door A beweerd wordt. Mevrouw B voelt dat 'er iets is', maar wat? In haar wordt dan

een ware detective wakker. Er wordt gezocht en gecheckt: wat klopt wel, wat niet? En in deze zoektocht naar de waarheid tellen de woorden maar voor 7% mee. De uiteindelijke conclusie van mevrouw B wordt nu voornamelijk bepaald door de manier waarop zij de intonatie (38%) van meneer A begrijpt en bovenal diens lichaamstaal (55%).

Daarom is het in elke mondelinge communicatie zo belangrijk dat elk woord klopt met je intonatie, lichaamshouding en lichaamstaal. Met je attitude.

Elk woord telt. Vanaf de eerste seconde van elk contact.

En in schriftelijke communicatie is het heel belangrijk om je voor te stellen hoe de ander jouw tekst leest en welke intonatie hij of zij *denkt* te horen. Wellicht ziet die lezer zelfs jouw lichaamstaal voor zich! Dat maakt schriftelijke communicatie nog uitdagender en moeilijker dan de mondelinge.

Samenvatting Hoofdstuk 2

In dit hoofdstuk ervoeren we hoe een woord — zowel in jezelf als in een ander — beelden, associaties, conditioneringen, herinneringen, emoties en lichamelijke gewaarwordingen kan opwekken. En je besepte dat er bij een ander door een bepaald woord niet dezelfde beelden, associaties, herinneringen, emoties en lichamelijke gewaarwordingen zullen ontstaan als bij jou.

In het volgende hoofdstuk ontdek je waarom het woord *heel* een van de gezondste woorden is in de Nederlandse taal.

HOOFDSTUK 3

Hoe je de ander onopvallend een gezond commando geeft

De suggestieve kracht van het woord 'heel'

Heb jij ooit nog in de gaten hoe vaak we de volgende woorden gebruiken om aan te geven dat iets enorm is? Om te zeggen hoe mooi of goed we iets vinden? Of slecht?

- adembenemend
- afgrijselijk
- afschuwelijk
- belachelijk
- erg
- geweldig
- griezelijk
- gruwelijk
- hartstikke
- ontzettend
- verrekt
- verschrikkelijk
- vreselijk
- waanzinnig
- zeer

Oefening 3.1 - Contrast horen en voelen

Combineer het woord *goed* eens met de bovenstaande intense woorden.

En als je gevoelig bent... slechts een paar. Hoor de klanken. Proef en voel de contrasten. Voorbeeld: '*vreselijk goed*'.

Tot zover! Ik hoop dat je ervan genoten hebt!

***Dit is het begin van Boek 1 van mijn taalkrachttraining,
dat openbaar verkrijgbaar is via bol.com (ISBN: 9789402146462).***

Boek 2, 3 en 4 zijn vooralsnog nog niet openbaar verkrijgbaar.

***In Boek 2 vind je de effectieve taaltechnieken waarmee je de ander vrijheid,
ruimte en keuzes kunt aanbieden. Boek 3 schenkt je slimme en effectieve
taaltechnieken waarmee je weerstand kunt ontladen en voorkomen, verwarring
kunt scheppen, uitwegen kunt aanbieden en waarmee je kunt voorspellen.***

***Boek 4 gaat dieper in op de kenmerken van ons denkvermogen en
de kernoorzaak, de wortel van de psychische problematiek.***

***Met hartelijke groet,
Tura Gerards***