

Modelleringsverslag Judy Bos-de Ruijter

Rapport herstellen bij signalen van incongruentie

**Judy Bos-de Ruijter
judy.bos@aleia.nl**

Rapport herstellen bij signalen van incongruentie in zakelijke context

In verbinding blijven op die momenten dat je incongruentie met een negatieve lading opmerkt bij een ander

1. Beschrijving doelvermogen

Het doelvermogen dat ik gemodelleerd heb “Rapport herstellen bij signaleren van incongruentie”, is onderdeel van de vooronderstelling ‘de betekenis van je communicatie is de reactie die je oproept’ en gaat daarbij een stap verder, nl het weghalen van negatieve lading door het volledig op jezelf te betrekken en te benoemen. Het resultaat: herstel van rapport (onderlinge verbinding).

2. Wie heb ik gemodelleerd?

Ik heb X gemodelleerd. X is in staat om heel goed rapport te behouden met mensen bij signaleren van incongruentie in een zakelijke context en daardoor mensen te raken en de essentie te pakken. X krijgt dit vaak te horen van mensen uit zijn omgeving waaronder klanten. Wat hem bijzonder maakt is o.a. dat hij bij een eventueel ontstane negatief moment in een gesprek, dit volledig op zichzelf betreft waardoor hij een ontwapenende opening biedt en hij de verbinding, het rapport herstelt.

3. Waarom heb ik dit gemodelleerd?

Mijn keuze om deze techniek te modelleren komt voort uit de behoefte om meer te benoemen – onthullen wat ik zie in een zakelijke context en zo beter mijn doel te realiseren. Dit levert mij rust en een tevreden gevoel op. Bij situaties in het verleden ervaarde ik onrust en een gevoel van ontevredenheid als ik incongruentie opmerkte maar het bij observeren liet. Ik stel mezelf dan wel vragen, evalueer in gedachten, maar ik benoem het lang niet altijd. Hierdoor laat ik kansen liggen om een stap verder te komen. Ik heb me gerealiseerd dat het benoemen van wat ik zie en voel zal helpen de harmonie te herstellen om vanuit verbinding nog meer te bereiken.

4. Doel van de techniek

Het doel van de techniek is rapport herstellen bij signaleren van incongruentie.

5. Hoe weet je dat de gebruiker van deze techniek het doel bereikt heeft?

Als de gebruiker na zijn openheid en het toepassen van de techniek ziet en hoort aan de ander dat de verbinding, de harmonie weer herstelt is na het benoemen van de incongruentie. En dat de gebruiker in staat is de ander te complimenteren met iets dat de ander goed kan. Veelal brengt het met zich mee dat je informatie krijgt die je niet 1.2.3. ‘verwacht’ te krijgen.

6. Overtuigingen, waarden en metaprogramma's

Overtuigingen

Ga tijdens het beoefenen van de techniek van het volgende uit:

- Ik kan heel goed met mensen in verbinding blijven (rapport)
- Met harmonie bereik je alles, zonder harmonie bereik je niets
- Als ik stelling neem gaan anderen ook stelling nemen en dan krijg je geen spontane reactie meer vanuit het gevoel, je onbewuste
- Eerst de negatieve lading weghalen dan pas kan je de volgende stap zetten
- Incongruentie is een goed moment om diepgang te krijgen
- Mensen die verantwoording nemen scheppen vertrouwen
- Je kan er zelf voor kiezen om iets klein of groot te maken
- In alles wat je zegt en doet zit geen enkele diskwalificatie van de ander
- Complimenteer mensen op kleine dingen die ze zelf niet eens in de gaten hebben
- Je hoeft niet alles te weten

Rapport herstellen bij signalen van incongruentie (zakelijke context)

Criteria

Het is bij deze techniek belangrijk om uit te gaan van:

- Harmonie
- Waardering en respect
- Integriteit
- Vertrouwen
- De ander en jezelf serieus nemen
- Dat iemand zichzelf mag zijn

Metaprogramma's

Bij het modelleren van X is mij opgevallen dat met name onderstaande metaprogramma's actief zijn:

- ILC (Controle binnen zelf)
- Interne referentie & Externe referentie
- Vermijden (van verbreken rapport, negatieve lading) en bereiken (van harmonie)
- Voldoet wel
- Reactief
- Opties

De controle binnen zelf is opvallend hoog

7. De techniek

Stappen

Stap 1: Signaleren van incongruentie

Stap 2: De incongruentie accepteren en op jezelf betrekken

Stap 3: Maak de lading van de incongruentie klein

Stap 4: Benoem de betekenis van de incongruentie

Stap 5: Waardeer de reactie van de ander

Stap 1

Doel: signaleren van incongruentie.

Door je intense focus op de ander en de reactie die dit zowel bewust als onbewust bij je oproept merk je ook kleine incongruenties bij de ander op.

- Ontspan je, voel hoe de spieren in je lichaam ontspannen zijn en je ademhaling rustig en diep is. Voel je beide voeten contact maken met de grond. (K)
- Maak jezelf leeg van eigen niet-relevante gedachten en creëer ruimte in je hoofd waardoor je een open houding krijgt. Dit kun je doen door bijv. je gedachten te zien die als wolken langs je heen drijven of dat je je hoofd leeg maakt door je volledig te concentreren op je omgeving.
- Richt je aandacht om de beurten op al je zintuigen, je gevoel, je gehoor en wat je ziet. (V, A, K)
- Versterk je interesse en aandacht voor de ander door tegen jezelf te zeggen: 'ik ben benieuwd naar jouw verhaal' (Ad)
- Maakt contact met de ander door af te stemmen op houding, gebaren, woordkeuze, tempo en criteria.(Ge)
- Merk kleine afwijkende veranderingen in non-verbale en verbale communicatie op bij de ander (Ve, Ae)
- Merk de incongruentie op bij de ander waarbij je een negatieve lading vermoed (Ve, Ae)

Zintuigspecifiek voorbeeld

Ik merk kleine non-verbale reacties bij de ander direct op. Ik zie een fronsende wenkbrauw, zijn ogen vernauwen iets en ik zie de ander een licht afwerend gebaar maken met zijn rechterhand, waarbij hij licht naar achter beweegt met zijn bovenlichaam. Ik hoor dat de ander zijn stemtoon iets verhoogt, harder en iets sneller gaat praten. Ik zeg tegen mezelf, Ok hier heb ik een incongruentie.

Rapport herstellen bij signalen van incongruentie (zakelijke context)

Stap 2

Doel: de incongruentie¹ accepteren en op jezelf betrekken.

Zodra je een incongruentie signaleert ga je als volgt te werk:

- Zeg tegen jezelf dat incongruentie een goed moment is om diepgang te krijgen. (Ad)
- Zeg iets tegen jezelf waardoor je de incongruentie kunt accepteren en op jezelf kunt betrekken bijv. 'Ok, dat is dan van mij, dat is niet goed gegaan..' of 'Goh dan zit ik er denk ik helemaal naast'. (Ad)
- Voel je eigen reactie op de incongruentie in je lichaam (K)
- Maak een gebaar met een of beide handen naar jezelf als bevestiging dat je de incongruentie op jezelf betreft. (K)

Zintuigspecifiek voorbeeld:

Ik zeg tegen mezelf dat incongruentie een goed moment is om diepgang te krijgen en dat ik dit kan realiseren door deze te accepteren en op mezelf te betrekken. Ik zeg tegen mezelf 'Goh dan zit ik er denk ik helemaal naast' en voel de incongruentie, negatieve lading, als spanning binnenkomen in het gebied van mijn keel en borsthoogte. Ik voel een lichte spanning door mijn lichaam stromen. Ik maak een gebaar naar mezelf toe waarbij de vingertoppen van mijn rechterhand mijn borstkas te raken.

Stap 3

Doel: de lading van de incongruentie klein maken zodat je weer kunt ontspannen.

- Geef voor jezelf de incongruentie zodanig weer dat je de lading klein maakt en je weer kunt ontspannen door:
 - o Zeg iets tegen jezelf waardoor je lading van de incongruentie relativeert. Zeg bijv.: 'Als ik naar de wereld om me heen kijk waar gaat het dan over? Het is eigenlijk maar heel klein, dus waar maak ik me druk om!' of 'Hé wat voel ik hier.. joh het valt wel mee, dat kan gebeuren. Het mag er zijn want ik ben meer dan dat.' (Ad)
 - o Visualiseer een beeld van de incongruentie en verklein deze dusdanig dat er slechts een heel klein beeld overblijft (Vc)
- Voel het ontspannende effect van het relativeren in je lichaam (K)
- Geef via je nonverbale gedrag aan dat je het signaal hebt opgemerkt en de ander serieus neemt. Dit kan je doen door bijv. je schouders licht te laten zakken of rustig met je ogen te knipperen. (K)

Zintuigspecifiek voorbeeld:

Ik zeg tegen mezelf 'Als ik naar de wereld om me heen kijk waar gaat het dan over? Het is eigenlijk maar heel klein, dus waar maak ik me druk om!' of 'he wat voel ik hier.. joh het valt wel mee, dat kan gebeuren. Het mag er zijn en ik ben meer dan dat.' Het relativeren zorgt ervoor dat deze woorden de lading wegnemen en ik voel dat de spanning in mijn borstkas lichter wordt waardoor ik meer ademruimte krijg. Ik voel de lichte spanning in mijn spieren weer afzakken.

Ik visualiseer een beeld van de incongruentie en plaats dit beeld naast de ander. Ik verklein deze in gedachten tot een heel klein beeld. Omdat ik de ander serieus neem wil ik laten blijken dat ik zijn signaal heb opgepakt. Dat zorgt ervoor dat ik mijn schouders licht voorover buig.

Stap 4

Doel: de betekenis benoemen van de incongruentie.

- Zeg iets tegen jezelf zodanig dat je realiseert dat het klein maken van de lading ervoor gezorgd heeft dat je de betekenis van de incongruentie nu makkelijk kunt benoemen en dat dit een ontwapenende opening zal bieden voor herstel van rapport. Zeg bijv. tegen jezelf 'het is klein en ok, als ik nu de betekenis van de incongruentie benoem is dit een prachtige kans voor herstel en versterking van rapport!' (Ad)
- Maak een gebaar dat duidelijk maakt dat je het over jezelf hebt.
- Benoem dan met een oprechte klank in je stem en vanuit jezelf geformuleerd de incongruentie die je hebt opgemerkt en hoe jij het ervaart bijv. 'Ik zie je fronsen en nu denk ik goh sorry....'

¹ Met incongruentie wordt elke keer bedoeld 'incongruentie bij de ander met een mogelijk negatieve lading'

Rapport herstellen bij signalen van incongruentie (zakelijke context)

- Kijk tijdens het uitspreken van je woorden de ander met zachte ogen aan en maak met een of beide handen een open gebaar. (Ve)
- Vraag om bevestiging van de ander, bijv. 'goh, herken je dit? Of 'klopt dit?'

Zintuigspecifiek voorbeeld

Ik realiseer me dat de lading van de incongruentie zo klein is dat ik de betekenis gemakkelijk kan benoemen. Ik zeg tegen mezelf 'het is klein, als ik nu de betekenis van de incongruentie benoem heb ik een prachtige kans om het rapport te herstellen en versterken'.

Met een oprechte klinkende en warme stem zeg ik tegen de ander 'ik zie je fronsen, goh sorry, ik merk dat ik...' of 'ik zie je fronsen, dit is niet de bedoeling.. misschien had ik die vraag niet mogen stellen...' Mijn houding start vanuit de licht gekromde schouders en om mijn oprechtheid en mezelf te benadrukken herhaal ik enkele malen het gebaar waarbij de vingertoppen van mijn rechterhand mijn borstkas raken. Vervolgens beweeg ik mijn bovenlichaam mee van licht voorovergebogen naar achteren, een rechte rug. Ik kijk tijdens het uitspreken van mijn woorden de ander met zachte ogen aan en maak met mijn linkerhand een open gebaar, mijn handpalm naar boven gericht. Na een aantal seconden vraag ik door met oprechte benieuwdheid en zeg tegen de ander 'klopt dit?'

Stap 5 Waardeer de reactie van de ander

Doel: accepteren van de reactie van de ander als waardevolle informatie. Door te accepteren en vanuit je rapport houding vervolgens open vragen te stellen herstel en versterk je het rapport, de harmonie. Dit zorgt ervoor dat je weer stappen kunt zetten om dichterbij de kern te komen.

- Neem je open uitnodigende houding aan, blijf kijken met zachte en benieuwde ogen.
- Luister naar de reactie van de ander (Ae)
- Zeg iets tegen jezelf waardoor je de reactie van de ander als een waardevol leermoment ervaart bijv. 'Goh wat interessant', of 'Goh, deze informatie ben ik dan weer mooi te weten gekomen'. (Ad)
- Stel vanuit benieuwdheid naar de ander een aantal open vragen.
- Kijk en luister aandachtig naar de signalen van de ander die aangeven dat de congruentie er weer is. Je merkt dat het vertrouwen weer hersteld is als de ander weer opgaat in de beleving van zijn woorden en zijn oude ritme en volume aanneemt. (Ve, Ae)
- Geef de ander na herstellde verbinding een gemeend compliment bijv. 'goh als ik dit zo hoor heb jij zoveel in huis..' en ga na hoe het compliment ontvangen wordt. (Ae, Ve))

Zintuigspecifiek voorbeeld:

Ik ontspan mijn gezicht en kaken. Mijn ogen hebben een zachte en benieuwde blik en zijn gericht op de ander. Ik recht mijn rug en verplaats mijn voeten zodanig dat ik comfortabel sta. De spieren in mijn lichaam voelen nu ontspannen, ik voel dat mijn voeten de grond raken en dat ze stevig gegrond zijn. Mijn armen zijn in lichte beweging en mijn handen maken een open gebaar.

Ik zie de ander bevestigend knikken en luister naar zijn reactie. Ik zeg tegen mezelf 'Goh wat interessant, ik heb weer wat nieuws geleerd'.

Ik stel een aantal open vragen om de ander weer mee te krijgen in het gesprek. Ik focus me helemaal op de ander waarbij ik zie hoe zijn gezicht ontspant, hij ook een open houding aanneemt en steeds meer gebaren maakt wat voor mij een teken is dat hij opgaat in de beleving van zijn woorden en het vertrouwen herstelt. Ik luister naar zijn woorden. Ik hoor dat zijn toonhoogte weer gelijk is aan voor de incongruentie, dat hij weer zijn oude ritme en volume aanneemt.

Het valt me tijdens ons verdere gesprek op dat de ander heel goed is in het leggen van verbanden in complexe situaties. Ik voel de behoefte in me opkomen om hem hierover een compliment te geven doordat een klein stemmetje in mijn hoofd zegt dat dit belangrijk is om te doen. Ik zeg 'goh als ik dit zo hoor heb jij zoveel in huis..' en observeer zijn reactie. Ik zie een verraste blik in zijn ogen, hij beweegt zijn hoofd iets schuin naar links. Door de glimlach op zijn gezicht weet ik dat het compliment goed is aangekomen. De harmonie is nog meer versterkt.

Rapport herstellen bij signalen van incongruentie (zakelijke context)

8. Belangrijkste stap

Voor mij zijn er 2 belangrijke stappen, nl stap 3 en 4. Het klein maken (stap3) zorgt ervoor dat ik het gemakkelijker kan benoemen in stap 4. Het effect is dat je de ontstane dynamiek kan doorbreken, de negatieve lading kan weghalen en de harmonie kan herstellen.

9. Relatie tussen de stappen

Stap 1: Signaleren van incongruentie

Door je intense focus op de ander en de reactie die dit zowel bewust als onbewust bij je oproept merk je ook kleine incongruenties die wijzen op een mogelijk negatieve lading bij de ander op.

Stap 2: De incongruentie accepteren en op jezelf betrekken

Door te accepteren en het op jezelf te betrekken kun je dichterbij de kern komen.

Stap 3: De lading van de incongruentie klein maken zodat je weer kunt ontspannen

Bovendien zorgt het klein maken ervoor dat je de incongruente gemakkelijk kunt benoemen in de volgende stap.

Deze stappen zijn een voorbereiding om het doel te bereiken. Ze zijn van essentieel belang om de wijze waarop de incongruentie benoemt wordt mogelijk te maken en het rapport te herstellen.

Met andere woorden. Stappen 1 t/m 3 maken stap 4 en daardoor ook stap 5 mogelijk.

Stap 4: De betekenis benoemen van de incongruentie

Het op jezelf betrekken en het klein maken van de incongruente stellen je in staat om nu op een dusdanige wijze de betekenis van de incongruentie te benoemen dat het een ontwapenende opening zal bieden voor herstel en versterking van rapport.

Stap 5: Waardeer met de reactie van de ander

Accepteren van de reactie van de ander als waardevolle informatie. Door de reactie van de ander te waarderen en te accepteren en vanuit je rapport houding vervolgens open vragen te stellen herstel en versterk je het rapport, de harmonie. Dit zorgt ervoor dat je weer stappen kunt zetten om dichterbij de kern te komen.

De stappen 4 en 5 zijn aspecten van het doel, benoemen van de incongruentie en herstel van rapport.

Beide stappen zijn merkbaar voor de ander en essentieel om het rapport te herstellen en te versterken.

10. Mogelijke hindernissen

Vooraf:

- Hindernis: iemand die de techniek wil toepassen staat niet achter de benodigde overtuigingen.
- Oplossing: Ervaar of je ook zonder die overtuiging de techniek kan en wil uitvoeren. Mocht dit onvoldoende zijn communiceer met het deel dat weerstand heeft of zoek m.b.v. coaching naar de overtuigingshindernis om met behulp van herkaderen of interventie deze te veranderen.

Stap 1 Signaleren van incongruentie, negatieve lading bij de ander

- Hindernis: leegmaken lukt niet, waardoor je niet in staat bent om kleine incongruenties te observeren. Of Je hebt je aandacht er onvoldoende bij, je hoofd zit vol met gedachten, bijv. met je eigen doelstelling waardoor je signalen mist (voorwaarde voor stap 1 is om rapport te maken met iemand).
- Oplossing: Laat je eigen doelstelling even los. Richt je op de ander en zijn of haar behoefte. Zorg dat je je hoofd leeg maakt van gedachten die niet relevant zijn in het contact met de ander. Anker activeren en plaatsen voor leegmaken, loslaten. Een andere mogelijkheid is een benodigde hulpbron te activeren. Als een enkele hulpbron niet voldoende is circle of excellence. Als Practitioner of Master kan je de 'state' activeren die je gebruikt ter voorbereiding op een coaching gesprek (rapport – sponsorship – COACH state)

Rapport herstellen bij signalen van incongruentie (zakelijke context)

Stap 2 Betrek de incongruentie op jezelf

- Hindernis: Dat je tegen iets aanloopt dat je de ander wel diskwalificeert. Dat je bijv. denkt, 'dit is echt niets.....'.
- Oplossing: Je onderhandelt tussen de delen die wel en niet willen diskwalificeren. Een uitkomst kan zijn dat je bewust kiest om deze techniek helemaal niet in te zetten of gedeeltelijk inzet waarbij je wel benoemt maar de incongruentie niet op jezelf betreft. Bijv. beschrijf het gedrag van de ander, wat jou opvalt en vraag na wat dat betekend voor de ander.
- Oplossing 2: Mocht diskwalificatie vaker voorkomen met dezelfde persoon, werk dan met 'het eenzijdig verbeteren van slechte relatie' (sociaal panorama) om de diskwalificatie op te heffen of te verminderen.

- Hindernis: Het is pijnlijk of confronterend om de incongruentie op jezelf te betrekken
- Oplossing: creëer een positief zelfbeeld of doe een oefening met zelfbeelden. Versterk eventueel met een steun in de rug van 'supporters'.

- Hindernis: Het lukt niet de incongruentie op jezelf te betrekken
- Oplossing: Besef als eerste dat 'incongruentie een goed moment is om diepgang te krijgen. Door te accepteren en open vragen te stellen kun je dichterbij de kern komen.' Mocht dit niet afdoende zijn: Communiceer met het deel in jezelf dat niet wil. Of plaats een hulpbron. Onderzoek evt. welke belemmerende overtuiging hierbij een rol spelen. Afhankelijk van de overtuigingshindernis remodelling, reframen op de levenslijn, reimprint, of werk met conflicterende overtuigingen.

Stap 3 Maak de incongruentie klein

- Hindernis: Het lukt niet om te relativiseren
- Oplossing: Communiceer met het deel in jezelf dat niet wil of plaats een hulpbron. Onderzoek evt. welke belemmerende overtuiging(en) hierbij een rol spelen. Afhankelijk van de overtuigingshindernis remodelling, reframen op de levenslijn, reimprint, of werk met conflicterende overtuigingen.

- Hindernis: Het lukt niet om het beeld van de incongruentie klein te maken (of je maakt de incongruentie zelfs groter)
- Oplossing: Doe een oefening met je zelfbeelden uit sociaal panorama om je anders te positioneren t.o.v. de incongruentie of de incongruentie te verplaatsen waar deze wel kleiner kan worden. Alternatief: doe een 'visuele switch' zodat het beeld van de incongruentie omver geblazen wordt (evt. 'Billboard' formaat) door een gewenst beeld waarbij harmonie en de verbinding herstelt is.
- Of: Communiceer met het deel in jezelf dat niet wil. Of plaats een hulpbron. Onderzoek evt. welke belemmerende overtuiging(en) hierbij een rol spelen. Afhankelijk van de overtuigingshindernis remodelling, reframen op de levenslijn of reimprint.

- Hindernis: Het is niet zo gemakkelijk om het kleiner maken te verwerken in visuele submodaliteiten.
- Oplossing: Een andere submodaliteit gebruiken. Mogelijke submodaliteiten onderzoeken en bijpassende betekenissen definiëren.

Stap 4 Benoem de betekenis van de incongruentie

- Hindernis: Je bent bang voor negatieve reacties
- Oplossing: Ga terug naar je basis doelstelling 'alleen door goed in verbinding te blijven kan ik mijn doelen verwezenlijken'. Schakel je zienswijze uit en accepteer het gedachte patroon van de ander. Mocht dit niet afdoende zijn: Afhankelijk van de overtuigingshindernis zijn de interventies waarschijnlijk reimprint of remodelling.

Rapport herstellen bij signalen van incongruentie (zakelijke context)

Stap 5 Omgaan met de reactie van de ander

- Hindernis: Je ervaart de reactie van de ander als een afwijzing / Belemmerende overtuiging dat als iets niet lukt je mislukt bent
- Oplossing: Vertaal veronderstelde negatieve reacties in kansen die zich voor kunnen doen. Mocht dit niet afdoende zijn: Onderzoek welke belemmerende overtuiging hierbij een rol speelt. Afhankelijk van de overtuigingshindernis zijn de interventies reimprint, reframe op de levenslijn of remodelling.

11. Commentaar op de techniek

Deze techniek heeft mij geholpen te relativeren waardoor ik de 'zwaarte' makkelijker kan loslaten. Dit stelt me in staat om incongruenties niet alleen op mezelf te betrekken maar ook te benoemen. Hierbij maak ik gebruik van de overtuiging dat het weghalen van de negatieve lading er voor zal zorgen dat ik meer kan bereiken in verbinding met de ander.

Het leuke en opvallende vond ik dat ik bij het overnemen van inlevingsvermogen van een acteur, deze juist tijdens het inleven het groter, extremer en absurder maakt. Door beide vermogens over te nemen heb ik 2 uitersten in mij die beiden waar en beiden niet waar zijn. Dit brengt mij een scala van mogelijkheden waarbij ik ze ook kan combineren en het kleine ook lachwekkend kan maken.

Verklaring afkortingen

De codes verwijzen naar de oogbewegingen van een rechtshandig persoon. Hieronder hoe je het voor je **zelf** kan doen.

Vh Visuele herinnering, de ogen naar links omhoog

Vc Visuele constructie, de ogen gaan naar rechts omhoog

K Kinestetisch, voelen, de ogen gaan naar rechts beneden

Ad Auditieve zelspraak, de ogen gaan naar links beneden

Ah Auditieve herinnering, de ogen gaan naar links midden

Ac Auditieve constructie, de ogen gaan naar rechts midden

e = extern: verwijst naar iets wat gezien, gehoord, gevoeld wordt om je heen.

i = intern (of geen vermelding) verwijst naar iets dat gezien, gehoord, gevoeld wordt in gedachten.

VAKOG = de zintuigen: Visueel, Auditief, Kinestetisch, Olfactoir = reuk, Gustatoir = smaak.