

NLP als middel voor menselijk contact: iets voor accountants?

Sinds twee jaar biedt NBA Opleidingen cursussen aan op het gebied van Neuro Linguïstisch Programmeren (NLP). Ook dit voorjaar gaan er weer enkele van start. Wat kunnen accountants hiermee in hun werk?

Lieuwe Koopmans

Wie aan de combinatie accountants en educatie denkt, komt al snel op vaktechnische opleidingen en het halen van PE-punten. Maar de website van NBA Opleidingen biedt ook een scala aan cursussen en trainingen op het vlak van 'persoonlijke vaardigheden'. Daarbij ligt het accent op communicatie, psychologie en management en onderwerpen op het snijvlak daarvan.

Een voorbeeld van dat laatste is NLP. Kort gezegd bestaat dit fenomeen uit een set van communicatietools die onder meer hun oorsprong vinden in de psychologie. "Dit wordt gecombineerd met de werking van de zintuigen en hoe we beelden van de werkelijkheid uitleggen en verwerken", aldus Guido Dik, die de desbetreffende opleidingen bij de NBA verzorgt. Met de tools en het waarnemen en interpreteren van bijvoorbeeld lichamelijke bewegingen bij de gesprekspartner, zijn cursisten volgens Dik beter in staat contact te leggen met klanten en medewerkers, hen effectiever te overtuigen en mogelijk zelfs hun gedrag te beïnvloeden.

Managementdimensie

Nieuw is het zeker niet: NLP ontstond al in de jaren zeventig en was aanvankelijk vooral gericht op psychotherapie. Therapeuten zonder psychologie-opleiding 'modelleerden' succesvolle therapeuten en 'programmeerden' de geïnventariseerde succesfactoren bij zichzelf. Vervolgens lag in de jaren tachtig en negentig het accent meer op persoonlijke ontwikkeling en 'het maximale uit jezelf halen'. In deze decennia werd NLP behoorlijk populair. Wie medio jaren negentig de Volkskrant op zaterdag opensloeg, vond daar bij de opleidingsadvertenties een enorm aanbod aan NLP-trainingen en -workshops. Later werd er een managementdimensie aan toegevoegd en kwam er aandacht voor het beter laten functioneren van teams en voor communicatie met klanten en medewerkers. Sindsdien worden ook in het bedrijfsleven steeds vaker trainingen en *incompany events* aangeboden, waarbij in het bijzonder onbewuste beïnvloeding een geliefd onderwerp is.

Sinds twee jaar is er dus een opleiding die is toegespitst op accountants en andere financiële professionals. Dik geeft aan dat dit aansluit bij de ontwikkeling die het vak in de afgelopen jaren heeft doorgemaakt. "De beroepsgroep profileert zich steeds meer als vertrouwenspersoon van de (mkb)-ondernemer. Dat betekent dat je je als accountant beter moet afstemmen op de klant om de boodschap die je hebt over te brengen." Daarnaast ziet Dik dat ook accountants in business geïnteresseerd zijn, een beweging die parallel loopt aan de toegenomen belangstelling vanuit het bedrijfsleven voor NLP in het algemeen.

Doorvragen

Een concreet voorbeeld van een tool voor de accountantsomgeving is het zogeheten 'doorvraagmodel' (in NLP-jargon het 'Metamodel'). Daarmee kom je volgens Dik sneller tot de issues die echt spelen bij een ondernemer. "Belangrijk daarbij is dat accountants hun vakinhoudelijke benadering, zoals financiële ratio's, durven loslaten. Neem bijvoorbeeld een ondernemer die kampt met een gebrek aan financiering.

'Belangrijk is dat accountants hun vakinhoudelijke benadering, zoals financiële ratio's, durven loslaten.'

Met het doorvraagmodel krijg je sneller in beeld welke overtuigingen of andere issues er bij de ondernemer leven, bijvoorbeeld dat je altijd snel moet doorgroeien of dat je altijd de omzet moet pakken, ook al is er nog niet genoeg geïnvesteerd." Zo kan de accountant een andere kijk geven en dan kan het zomaar gebeuren dat de financieringsvraag bij de klant verandert, betoogt Dik.

Kritiek

Ondanks de populariteit kreeg en krijgt NLP ook te maken met kritiek, in het bijzonder vanuit de psychologiewetenschap. Die zag met argusogen hoe mensen zonder degelijke vooropleiding zich begaven op het

terrein van psycho- en gedragstherapie. Daarnaast mag iedereen zich in beginsel (zelfs zonder opleiding) NLP-therapeut of -trainer noemen. Het is, net zoals 'coach', geen beschermde titel en in het slechtste geval moet je als cursist dus maar afwachten of een trainer echt wat weet van communicatie en psychologie.

Wat doen accountantsorganisaties met NLP?

Accountantsorganisaties reageren verdeeld op de vraag of zij in hun interne opleidingsprogramma aandacht hebben voor NLP. "Wij bieden deze methode niet aan als opleiding en gaan dat ook niet doen", aldus Alex Baggerman, head of People Development & Reward bij KPMG. Anderzijds sluit hij NLP als techniek niet uit: "Wij kijken naar opleidingsrendement en meten of het geleerde duurzaam beklijft. NLP is puur een methode die net als heel veel methodes ingezet kan worden in een bepaalde opleiding."

Bij BDO heeft een aantal medewerkers wel een afzonderlijke NLP-opleiding of -training gevolgd, stelt woordvoerder Jolanda van Dijk. De accountantsorganisatie biedt echter in het eigen opleidingsprogramma meerdere opleidingen en trainingen aan om de communicatievaardigheden te verbeteren. "Deze zijn gebaseerd op verschillende methoden. Wij hebben niet één methode die wij prefereren boven een andere, maar kijken heel persoonsgericht wat passend is voor de betrokken medewerker."

Het in Friesland gevestigde accountants- en advieskantoor Bentacera is uitgesproken enthousiast en stelt het volgen van een NLP-opleiding zelfs als functievereiste voor adviserende accountants. Ongeveer veertig medewerkers en vennoten hebben de opleiding gevolgd. Volgens Frans van den Berg, adviseur werkgeverszaken bij dit kantoor (zie kader 'Ervaringen') ontlenu accountants vaak zekerheid aan een goede inhoudelijke benadering, maar werkt dit regelmatig belemmerend in het contact met de klant. "Het toepassen van instrumenten uit NLP kan zorgen voor creativiteit en alert reageren wanneer een gesprek een andere kant uitgaat."

Daarbij komt dat er geen (internationaal) wetenschappelijk bewijs is voor de werking van NLP, stelt Ap Dijksterhuis, hoogleraar Behavioural Science aan de Radboud Universiteit Nijmegen. Dat komt overigens mede doordat er maar weinig onderzoek naar wordt gedaan. Een tamelijk recent Nederlands onderzoek, waarin NLP-trainer Jaap Hollander naar eigen zeggen aantoont dat NLP bij gedragstherapie wel degelijk een positief effect heeft op patiënten met lichte psychische problemen, voldeed volgens Dijksterhuis in het geheel niet aan algemeen wetenschappelijke normen. De Nijmeegse hoogleraar noemt NLP "plat gezegd, onzin" en vindt dat serieuze professionals zich er niet mee bezig zouden moeten houden. Ook de Vereniging tegen Kwakzalverij strijdt al jaren tegen NLP. In 2018 reikte de vereniging nog de jaarlijkse Meester Kackadorisprijs uit aan de Avans Hogeschool in Nijmegen vanwege het 'met belastinggeld' opnemen van een NLP-minor in het curriculum van de studie Human Resource Management.

Ervaringen van cursisten met NLP-opleidingen NBA

Juanita van Blokland RA, interim-manager en commissaris.

"Voor mij betekende de opleiding dat ik meer inzicht heb gekregen in mijn eigen communicatiepatronen en daar nu bewuster mee omga. Communicatie met anderen is heel vaak een automatisch gebeuren, het gaat vanzelf. De NLP-opleiding hielp me om te benoemen wat daarin makkelijk en wat lastiger gaat en waarom. Ik heb bewust ervaren dat je op basis daarvan ook je eigen communicatie kunt veranderen. Zelf vind ik bijvoorbeeld de NLP-tool 'rapport' waardevol, waarbij je door onder meer spiegeling een diepere verbinding maakt met de gesprekspartner. Je stelt jezelf faciliterend op, zodat je meer uit een gesprek kunt halen.

Een belangrijk effect van de NLP-cursus in mijn werk is dat ik nu beter in staat ben om me in anderen te verplaatsen en makkelijker mensen meekrijg. Verder kan ik in coachingsgesprekken medewerkers die 'vastzitten' helpen om ruimer te kijken naar andere mogelijkheden."

Frans van den Berg AA, adviseur Werkgeverszaken bij Bentacera.

"Bij mij is een steeds aanwezige behoefte om beter te worden in communicatie. Hoe zorg ik ervoor dat ik de ander begrijp en dat hij mij begrijpt? De NBA-opleiding voor NLP heeft in mijn ogen een vrij nuchtere benadering. De basis is 'praktische psychologie', ontdaan van alle poespas. Mij viel op dat veel van de andere (communicatie)trainingen die ik heb gevolgd, steunen op het NLP-gedachtengoed. Door de opleiding ben ik het hoe en waarom van communicatie beter gaan begrijpen. In mijn relatie met de klant (de werkgever, en de werknemers van de klant) ervaar ik de opleiding als een waardevolle aanvulling.

Ik heb ook nieuwe inzichten gekregen, waardoor ik gedrag van anderen en mijzelf nu beter kan verklaren. Het is grappig om te merken dat het werkt. Met NLP kan ik nog beter anderen en ook mijzelf beïnvloeden.”

[Meer informatie is te vinden op de website van NBA Opleidingen.](#)

Ervaring

Docent Guido Dik noemt de "clash" tussen NLP en de psychologiewetenschap "ontzettend jammer" en vindt dat beide gemeenschappen wat soepeler naar elkaar zouden moeten kijken. Het punt van het wetenschappelijk bewijs is volgens hem vooral van toepassing bij de therapeutische tak van NLP. "Bij de communicatiemethoden van NLP geldt dit bewijs in mijn ogen veel minder. Het gaat hier meer om de subjectieve ervaring van de deelnemer. Die moet uiteindelijk bepalen: kan ik hiermee verder?"

'Veel deelnemende accountants moeten een "rationele kloof" overbruggen om de NLP-technieken toe te passen.'

Overigens had Dik wel verwacht dat accountants en andere financiële professionals moeite zouden hebben met de wankel wetenschappelijke status, maar dit bleek volgens hem niet het geval. "Zij kijken er met een open blik naar: wat werkt bij mij wel en wat niet." Wel merkt hij dat veel deelnemende accountants een "rationele kloof" moeten overbruggen om de NLP-technieken toe te passen.

"Je ziet dat men nog vaak wil vasthouden aan cijfermatig denken. Maar door dit los te laten en naarmate je meer afstemt op de klant, ben ik ervan overtuigd dat je de financiële bevindingen ook daadwerkelijk overkrijgt bij die klant."

Deel dit artikel

f in  

[Lieuwe Koopmans](#) is journalist.

GERELATEERD



NIEUWS | 11 juni 2021

NBA Opleidingen start weer met fysieke bijeenkomsten

[Na een lange periode van online cursussen en trainingen organiseert NBA Opleidingen vanaf deze maand ook weer een aantal fysieke bijeenkomsten. →](#)



NIEUWS | 16 maart 2021

NBA stopt met webinars over nieuwe PE-regeling

[Ruim vijfduizend NBA-leden hebben sinds september 2020 deelgenomen aan de serie webinars van de beroepsorganisatie over de nieuwe PE-regeling. De reeks is nu afgerond.... →](#)



Marcel Pheijffer

DISCUSSIE | Column | 26 februari 2021

Ergernis inzake inhoud geven aan PE-verplichtingen NBA

[De invulling door de NBA van het PE-onderwerp 'continuïteit' geeft voor accountants in business te denken, vindt Marcel Pheijffer. →](#)



PERMANENTE EDUCATIE | 11 januari 2021

Opleiden zonder punten is nog even wennen

De eeuwige strijd in opleidingenland tussen verplichting en verantwoordelijkheid kantelt in de accountancy. PE-punten vervallen, accountants moeten eigen leerroutes... →



NIEUWS | 13 november 2020

NBA: PE-inhaalverplichting over 2020 loopt tot medio 2021

NBA-leden voor wie over 2020 nog de oude PE-systematiek geldt, krijgen tot en met 30 juni 2021 de gelegenheid om te voldoen aan de PE-verplichting 2020. Dat heeft... →
