

NLP voor gevorderden: 'Je leert naar jezelf te kijken'

Drie jaar nadat de NBA startte met de workshop NLP hebben zeven deelnemers voor het eerst de hoogste trede in het NLP-leertraject bereikt. Ze mogen zich 'master practitioner' noemen. De vraag is: heeft het ze een betere accountant gemaakt? En in hoeverre spelen soft controls een rol? "Ik ben heel blij met deze extra bagage."

Peter Steeman

Soft controls en Neuro Linguïstisch Programmeren (NLP) lijken op het eerste gezicht een logische combinatie. De belofte van NLP, beter contact leggen met anderen, sluit naadloos aan op de definitie van soft controls, het beoordelen van de cultuur en het gedrag binnen een organisatie.



Voor Herma van Lith-Slof RA, accountant bij Slof & Wildenburg en een van de deelnemers, is die toepassing nog een brug te ver. "NLP geeft je een goede basis om de factoren die het gedrag in een organisatie beïnvloeden te zien, maar je hebt ook nog zoiets als bewijslast. Hoe verantwoord ik in mijn dossier dat ik ga sturen op soft controls? Het staat zeker op mijn *to do*-lijstje om hiermee in de toekomst aan de slag te gaan. In kleine familiebedrijven spelen soft controls een grote rol."

'Als je beter contact hebt met een klant krijg je ook betere informatie.'

Maakt NLP haar tot een betere accountant? Van Lith vindt van wel. "Als je beter contact hebt met een klant krijg je ook betere informatie. Simpele taken worden in ons werk steeds meer geautomatiseerd. De inhoudelijke momenten met je klant worden belangrijker. Het heeft mijn werk ook leuker gemaakt. Als ik vroeger een lastig gesprek had met een moeilijke klant ging dat met hangen en wurgen. Ik kan nu meer afstand nemen. De situatie observeren. Ik benoem het gedrag ook gewoon. 'Ik zie dat je geïrriteerd bent.' Dat had ik vroeger niet gedurfd. Lastige klanten zie ik nu als een uitdaging. Sterker nog: ik vind ze oprecht leuk."

Anker

De voornaamste drijfveer om met NLP te starten was voor Karen Grote Ganseij AA, accountant bij Brouwers accountants en adviseurs, vooral om meer bagage te krijgen in het leidinggeven. "Als je weet wat medewerkers belangrijk vinden kun je daar in het dagelijks overleg en in functioneringsgesprekken beter op sturen. Het eerste antwoord op een vraag is niet altijd het werkelijke antwoord. Op ons kantoor ben ik de enige accountant die hem gevolgd heeft. Van de collega's zijn vooral degene op de HRM-afdeling in NLP geïnteresseerd. Die staan er meer voor open."

'Het eerste antwoord op een vraag is niet altijd het werkelijke antwoord.'

Als accountant begeef je je tijdens de training af en toe ver buiten je comfortzone, aldus Grote Ganseij. "Sommige technieken staan heel ver van je af. Het ankeren bijvoorbeeld. Het is een techniek waarbij je een anker, dat kan een positieve herinnering of een beeld zijn, op je lichaam plaatst. Wanneer je een moeilijk gesprek hebt, denk je aan je anker en geef je een wending aan je gemoedstoestand. Sommige cursisten deden niet mee aan die oefening. Ik vond het

juist heel interessant. Mijn anker is een kaartje wat onder mijn beeldscherm hangt met de tekst '*she believed she could so she did*'."

Met soft controls heeft ze in haar werk als controlerend accountant nog niet veel te maken. NLP geeft haar wel meer handigheid in het aanvoelen van de cultuur in een bedrijf. "Als je ziet dat bepaalde zaken door de leiding niet serieus worden genomen, kom je daarachter in de interviews met medewerkers. Je ziet wanneer iemands houding in een gesprek verandert. Hoe hij zijn ogen beweegt. Je leert zoveel technieken. Er is nog een *advanced* NLP-opleiding voor master practitioner. Het zou mooi zijn als de NBA die ook aanbiedt."

Verbaasd

Wanneer Juanita van Blokland RA, interim-manager finance en commissaris, vertelt dat ze een NLP-opleiding heeft gevolgd, reageren mensen geïnteresseerd maar ook wel verbaasd. "Ze zien niet direct waarom ik mij zou moeten verbeteren op het gebied van communicatieve vaardigheden. Ik vind het juist een verrijking. Je leert naar jezelf te kijken. In het begin van mijn carrière had ik de neiging om bij een conflict met een klant de oorzaak bij mij zelf te zoeken. Dan dacht ik dat ik mijn werk niet goed had gedaan. Nu besef ik dat veel heeft te maken met de perceptie van de klant."

Met het beeld dat NLP een instrument is om een nieuw terrein als soft controls te ontginnen doe je het onderwerp te kort, vindt Van Blokland. "In mijn rol als toezichthouder houd ik mij wel bezig met soft controls - onder meer door er met de externe accountant over te praten - maar dat is niet de enige meerwaarde van NLP. Deze opleiding heeft mij vooral flexibeler gemaakt. NLP geeft je ook allerlei coachingsvaardigheden. Als je die beter beheerst, verruimt het je mogelijkheden. Je hebt sneller inzicht in het gedrag van anderen. Als iemand onzeker is over het uitvoeren van een opdracht kan je dat sneller adresseren. Ik gebruik het ook bij mijn puberkinderen. Bijvoorbeeld door *sandwich feedback* te geven. Je begint positief, noemt dan wat beter kan en sluit weer positief af."

Confronterend

Voor Caroline den Ouden, operational auditor bij Allianz, was de stap om zich in NLP te verdiepen iets voor de hand liggender dan voor een accountant. "Een accountant kan zich in zijn werk achter zijn vakkennis verschansen. Als auditor wil je het proces begrijpen. Alleen als mensen je vertrouwen vertellen ze je waarom ze iets op een bepaalde manier doen. Het laatste wat je wilt is dat ze je als een politieagent zien. NLP leert je hoe je een klik kan maken met mensen, waardoor ze meer vertellen. Ik gebruik het niet voor het auditen van soft controls. Zover zijn we nog niet, maar cultuur is wel iets waar we veel in investeren."

Wat voegde de vervolgopleiding toe? "Die gaat meer in op coaching technieken", aldus den Ouden. "Aanvankelijk aarzelde ik of het niet te zweverig zou zijn. Dat was het niet. Wel af en toe confronterend. Je leert bijvoorbeeld blokkades bij jezelf op te heffen. Als je moeite hebt met spreken in het openbaar ga je terug naar een moment in je leven waardoor dat gevoel getriggerd werd. Soms is dat pijnlijk, maar naderhand geeft het ruimte. Ook al lijkt het op het eerste gezicht wat verder van mijn vakgebied af te staan, toch ben ik heel blij met deze extra bagage. Sommige dingen deed ik al; een vertrouwensband aangaan, samenvatten wat iemand zegt. Ik pas ze nu bewuster toe. Ik kan er meer mee spelen."

- [Basisopleiding NLP 'van adviseur naar vertrouwenspersoon'](#)

Deel dit artikel

f in  

Peter Steeman is tekstschrijver en eigenaar van bureau Tweetekst.