

bron: International Journal of Management, Accounting and Economics

## Kan Neuro-Linguïstisch Programmeren (NLP) gebruikt worden als een hedendaagse en effectieve vaardigheid voor jou als manager in een organisatie?

Wat is Neuro-Linguïstisch Programmeren (NLP)?

De term NLP is ontstaan door Richard Bandler (een computerwetenschapper en Gestalt-therapeut), en Dr. John Grinder (een linguïst-therapeut) in het begin van de jaren 1970 (Gardner, n.d.).

NLP wordt vaak gebruikt in de zakelijke, gezondheids- en onderwijssector omdat NLP een effectief interpersoonlijk communicatiemodel is en een alternatieve benadering voor psychotherapie (Tosey & Mathison, 2006). NLP kan een voordelige manier van denken zijn over individuele of groepscommunicatie en heeft toepassingen in een veel breder scala van toepassingen om begrip en effectiviteit in communicatie te verbeteren (Biswal & Prusty, 2011).

Met andere woorden, het kan worden omschreven als een "handleiding voor de hersenen" die ons leidt om de resultaten te behalen die we willen (Biswal & Prusty, 2011). NLP is steeds bekender geworden in professionele gebieden zoals managementtraining en coaching, waar uitzonderlijke managers het gebruiken om invloed uit te oefenen op mensen door het gebruik van taal ("Neuro-Linguïstisch Programmeren (NLP)," 2003).

Neuro verwijst naar neurologie, onze zenuwstelsels waar de mentale activiteiten die worden gebruikt om de wereld te ervaren via onze vijf zintuigen zoals zicht, geluid, aanraking, smaak en geur plaatsvinden ("Neuro Linguistic Programming," n.d.).

Linguïstisch verwijst naar individuele taalvaardigheid. Bijvoorbeeld, hoe we een zin construeren door woorden en zinnen samen te voegen om onszelf uit te drukken, gekoppeld aan non-verbale communicatie zoals gebaren (Stevenson, 2008).

Tot slot verwijst programmeren naar het concept, gedachten, gevoelens en acties die in onze geest zijn geprogrammeerd om onze doelstellingen te bereiken of onmiddellijke verbeteringen aan te brengen in ons denken, voelen, handelen en leven (Stevenson, 2008).

Kortom, NLP benadrukt hoe het brein van een individu in verbinding staat met de wereld en hoe deze verbindingen gedrag beïnvloeden (Pulse, 2007).

## NLP-technieken

NLP bestaat uit veel verschillende krachtige sets van technieken om verandering en resultaat te beïnvloeden. Enkele van de meest gebruikte technieken zijn reframing, ankeren, rapport, en pacing en leading.

### Herkadering (Reframing)

Herkadering is het proces waarbij een component van communicatie wordt getoond om de perceptie van de definities van een persoon te veranderen door te focussen op de keuze van het gebruikte woord (Biswal & Prusty, 2011). Deze techniek werkt geweldig als je in een situatie bent die je boos of van streek maakt omdat het de definitie van de situatie op een meer bekrachtigende of positieve manier kan veranderen (Mills, 1999). Met andere woorden, het stelt je in staat om de inhoud van een situatie in een ander kader te plaatsen (Mills, 1999). Als gevolg hiervan kan een manager herkadering gebruiken wanneer hij of zij een taak uitlegt aan de teamleden van een taak die meestal nooit zou worden gedaan en deze herkaderen, zodat de taak niet zo moeilijk lijkt ("NLP Tools for Effective Management," n.d.). Bijvoorbeeld, een uitspraak van "het glas is half leeg" kan worden herkadert als "het glas is half vol", waardoor de perceptie van de ontvanger van dit bericht verandert ("NLP Tools for Effective Management," n.d.). Dit toont aan dat herkadering een zeer nuttige techniek is voor managers om effectiever te communiceren en het zou het gedrag en de reactie van werknemers positief beïnvloeden.

### Ankeren

De anker techniek is een proces waarbij een interne reactie wordt verbonden met een externe trigger (Krugman et al., 1985). Bijvoorbeeld, als je iemands schouder aanraakt, zal die persoon onbewust glimlachen. Deze techniek is nuttig voor managers omdat het onmiddellijk kan veranderen hoe een persoon zich voelt (Rich, 2010). Een manager kan daarom de anker techniek gebruiken om een negatief gevoel te veranderen in een positief gevoel, omdat de emotionele toestand wordt blootgesteld aan de vijf zintuigen waar er verbindingen zijn tussen de stimulus en de emotionele toestand (Rich, 2010).

### Rapport

De rapport techniek is een zeer belangrijke en gemakkelijk te leren vaardigheid die het een individu mogelijk maakt om gemakkelijk overweg te kunnen met allerlei mensen door hun vertrouwen en vertrouwen te winnen (Hayes, 2006). Rapport omvat het spiegelproces, dat is het matchen van lichaamstaal, houding, ademhaling en tonaliteit door de persoon te volgen om een harmonieuze omgeving te creëren (O'Connor & Seymour, 2002). De persoon moet echter identificeren of de belangrijkste sensorische perceptie van de ontvanger visueel, kinesthetisch of auditief is (Rich, 2010). Verschillende sensorische percepties gebruiken verschillende soorten rapport. Bijvoorbeeld, wanneer de belangrijkste sensorische perceptie van de ontvanger auditief is, kan het individu een uitspraak gebruiken zoals "Ik hoor je"; terwijl, voor visuele soorten publiek, het individu zinnen kan gebruiken zoals "mijn visie is helder" (Rich, 2010).

### *Pacing en leading*

Dit is een andere techniek, die nuttig is voor managers die effectievere communicatievaardigheden willen hebben. Allereerst werkt pacing om vertrouwen en steun te bouwen met anderen door begrip te tonen voor hen (Hott, 2011). De keuze van woorden, bijvoorbeeld, kan worden gebruikt om begrip en waardering voor het standpunt van de ander te tonen en het gebruik van lichaamstaal kan helpen om een harmonieuze omgeving te creëren (Hott, 2011). Effectieve pacing zal daarom helpen om begrip te bouwen en het zal de manager in staat stellen om mensen te leiden en te beïnvloeden. Kortom, pacing om rapport op te bouwen en te leiden is een essentiële vaardigheid die nodig is om een uitzonderlijke manager te worden, omdat teamleden zich erkend en gewaardeerd zullen voelen, wat zal leiden tot effectiever management ("NLP Tools for Effective Management," n.d.).

### *Belang van NLP als een effectieve vaardigheid voor een uitzonderlijke manager*

Er zijn verschillende voordelen van het verkrijgen van NLP-vaardigheden in het bedrijfsleven, zoals het aanmoedigen van uitmuntendheid bij teamleden, lagere personeelsverloop, afname van misverstanden en een toename van consumententevredenheid (Butler, 2009). Daarom is het belangrijk voor de manager om NLP-vaardigheden te verkrijgen om te slagen op de werkplek.

### *Communicatievaardigheden*

Effectieve communicatie is essentieel voor iedereen die een uitzonderlijke manager wil zijn en het is de sleutel tot het starten of onderhouden van een relatie tussen mensen. Miscommunicatie, zoals die veroorzaakt door het gebruik van de verkeerde woorden of zinnen of door een gebrek aan duidelijkheid, zal conflicten veroorzaken op de werkplek. NLP is een van de manieren die kunnen worden gebruikt om conflicten op te lossen, maar het is een van de weinige die tegelijkertijd een breed scala aan vaardigheden biedt om communicatie op de werkplek te verbeteren (Munro, 1999). NLP-technieken maken communicatie effectiever, overtuigender, duidelijker, zelfverzekerder en preciezer, waardoor het op alle niveaus van werknemers in een organisatie kan worden toegepast (Munro, 1999). Daarnaast kan NLP ook de mogelijkheid van een manager om contact te maken met anderen versterken en rapport ontwikkelen om relaties en vertrouwen op te bouwen. NLP kan ook worden gebruikt om verbale of non-verbale communicatie, zoals lichaamstaal, of schriftelijke communicatie te verbeteren door het gebruik van herkadering en pacing technieken (Cassidy-Rice, 2014). Bovendien, door gebruik te maken van de rapport techniek om communicatievaardigheden te verbeteren, kan de manager communiceren met een breed scala aan mensen en de relatie onderhouden (Butler, 2009). Eenvoudig gezegd, hoe effectiever de communicatie, hoe meer succes de manager zal behalen, daarom is het belangrijk voor een uitzonderlijke manager om NLP-vaardigheden te verkrijgen.

### *Stressmanagement en persoonlijke ontwikkeling*

Stress is een fysieke en mentale reactie die wordt ervaren door mensen tijdens het reageren op een uitdaging; en chronische stress zal allerlei fysieke en mentale ziekten veroorzaken (Reevy, Ozer & Ito, 2010). Een manager zal veel zware taken op de werkplek tegenkomen, dus stress is een onvermijdelijk deel van het leven van een manager. Het is dus duidelijk dat stressmanagement essentieel is voor het succes van een manager. Door gebruik te maken van NLP-vaardigheden kan een manager leren hoe gemakkelijk om te gaan met stress (Smith, n.d.). Een van de NLP-technieken die kan helpen om stress snel en gemakkelijk te verminderen, is die van ankeren waar het de persoon uit frustratie en andere negatieve emotionele toestanden kan halen (Smith, 1999).

Bovendien maakt NLP een beter bewustzijn en controle van zichzelf mogelijk omdat het managers kan helpen om de manier waarop ze denken, voelen en handelen te beheersen (Patrick, 2005). NLP-vaardigheden kunnen mensen in staat stellen hun volledige potentieel te bereiken en wanneer mensen persoonlijk groeien en ontwikkelen, doet de organisatie waartoe ze behoren dat ook (Anderson, 2012). Om die reden moeten managers coachen en NLP-vaardigheden ontwikkelen bij hun ondergeschikten.

### *Leiderschapsvaardigheden*

NLP-vaardigheden stellen de manager in staat om teamleden effectief te motiveren en te leiden. NLP kan ook helpen om leiders te creëren die zich inzetten om iets beters te creëren door hun doelen te kennen en deze te bereiken door werknemers te leiden en te trainen (Wake, 2011). Een van de NLP-technieken, die pacing is, toont de leider het belang van zijn ondergeschikten voor het team om hen zich erkend te laten voelen en waardoor vertrouwen kan worden opgebouwd (Vickers, 2009). Wanneer vertrouwen is opgebouwd, kan de leider dan effectief en goed beginnen te leiden. Dit dient aan te geven dat pacing en leading een van de NLP-technieken en leiderschapsvaardigheden zijn die moeten worden aangeleerd om een uitzonderlijke manager te zijn. Bovendien kunnen NLP-technieken teams helpen om samen te werken en verder dan dat, het kan managers helpen om moeilijke problemen op te lossen en veranderingen te beheren (Yemm, 2006). Het wordt op dit punt duidelijk dat effectieve leiderschapsprincipes moeten hebben om hun gedrag te sturen en ze moeten ook iedereen aanmoedigen om te werken van waar ze zijn naar waar ze willen zijn, of het nu persoonlijk is of als organisatie (Vickers, 2009).

### *Verkoop- en onderhandelingsvaardigheden*

Managers kunnen de rapportvaardigheid gebruiken om een relatie op te bouwen met de consumenten en de leveranciers (Carter, 2005). Tijdens het onderhandelen, door gebruik te maken van NLP-vaardigheden zoals perceptuele positionering, kun je een win-winsituatie bereiken omdat je jezelf in de schoenen van een ander plaatst en dingen vanuit hun perspectief kunt zien (Carter, 2005). Bovendien zou het leren van iets over taalpatronen, zoals vraagvaardigheden, nuttig zijn tijdens onderhandelingen en het zal het begrip van de kwesties, zorgen en behoeften van de onderhandelende partij vergroten (Yemm, 2006). Verkoop- en onderhandelingsvaardigheden zijn cruciaal voor een uitzonderlijke manager omdat het de manager helpt om overeenkomsten te bereiken, doelen te bereiken en uiteindelijk productiever en succesvoller te worden op het werk (Singh & Abraham, 2008). Ten slotte kan de vaardigheid van herkadering nuttig zijn bij het omgaan met moeilijke

mensen en situaties, zoals eerder vermeld. Als gevolg hiervan is het belangrijk om NLP-technieken op te nemen in verkoop- en onderhandelingsvaardigheden, omdat het een manager kan helpen om de kans op succes in de onderhandelingen te vergroten.

#### Toepassing van NLP in organisaties

De toepassing van NLP is onbeperkt en eindeloos omdat het de afgelopen dertig jaar met succes is toegepast in verschillende gebieden zoals zakelijk, gezondheid, therapie en recht (Alder, 1992). Managers die hun organisaties effectief en succesvol willen ontwikkelen, kunnen NLP-vaardigheden en principes gebruiken omdat ze vertrouwen en loyaliteit kunnen opbouwen onder het personeel en een kanaal kunnen aanmoedigen voor het personeel om hun mening te uiten, zodat de organisatie kan verbeteren (Singh & Abraham, 2008). Afgezien daarvan moet het management de nadruk leggen op het opbouwen van relaties met de werknemers om ze opgewonden en geïnformeerd te houden door het gebruik van NLP-technieken zoals meta-programma's en stressmanagement (Alder, 1992).

NLP Meta-programma's zijn mentale processen die andere mentale processen controleren, leiden en beheren, zoals de manier waarop informatie door individuen verschillend wordt waargenomen en begrepen (Hoag, n.d.). Bovendien kan het bedrijf trainingen aanbieden voor het personeel om NLP te leren. Dit helpt de individuen om een toename in zelfbewustzijn, zelfmanagement, communicatievaardigheden en interpersoonlijke omgang te hebben (Yemm, 2006). Het kan ook helpen om hun emotionele intelligentie te verbeteren, zodat het personeel een goede relatie kan onderhouden tussen collega's en klanten (Yemm, 2006).

#### Strategieën om NLP-vaardigheden te ontwikkelen voor excellente managers

NLP gaat over de onderlinge verbinding van onze gedachten, spraak en acties en het verbindt ons met anderen, de wereld en met de spirituele dimensie (Craft, 2001). De strategieën om NLP-vaardigheden voor managers te ontwikkelen zijn het begrijpen van de vier belangrijkste principes in NLP.

Ten eerste, ontwikkel de rapporttechniek met jezelf en vervolgens met anderen.

Ten tweede, de persoon moet zeker weten wat hij of zij wil bereiken, want zonder te beseffen wat je wilt, kun je zeker niet slagen (Understanding NLP; principles and practice, 2d ed., 2005). In NLP staat dit bekend als doel- of resultaatbepaling.

Ten derde, gebruik de belangrijkste zintuigen om te zien, horen en voelen wat er om je heen gebeurt; en gebruik feedback om je aan te passen aan de situatie.

Ten slotte is het concept van NLP dat van gedragsflexibiliteit, dat gedachten en acties omvat. Hoe meer keuzes je hebt, hoe groter je kans op succes (Understanding NLP; principles and practice, 2d ed., 2005).

Na de vier belangrijkste principes is het tijd om het gedrag te transformeren tot een vaardigheid. De eerste stap om NLP-vaardigheden te ontwikkelen is om de vaardigheid te

oefenen en het vereist veel bewustzijn (O'Connor & McDermott, 2013). De volgende stap is het bereiken van het competentieniveau en de laatste stap is om de vaardigheden te blijven gebruiken totdat de persoon de vaardigheden onbedoeld kan toepassen (O'Connor & McDermott, 2013). Eenvoudig gezegd, de beste manier voor een individu om NLP-vaardigheden te leren of te ontwikkelen is om het regelmatig te ervaren en te oefenen totdat het bijna natuurlijk wordt en het individu het uiteindelijk dagelijks zal gebruiken (Vickers, 2009).

Het belangrijkste doel van dit artikel was om te bepalen of NLP een effectieve vaardigheid kan zijn voor een manager in een bedrijf, evenals de toepassing en strategieën om de vaardigheden te ontwikkelen.

Deze bevinding is belangrijk omdat de wereld competitiever is geworden en mensen het belangrijkste goed van een bedrijf zijn.

Door loyaliteit en vertrouwen van de werknemers te winnen, kunnen managers NLP als een van de vaardigheden gebruiken om relaties met het personeel op te bouwen en te onderhouden. Bijvoorbeeld, een getalenteerde werknemer heeft een geweldige manager nodig omdat hoe lang de werknemer in het bedrijf blijft en hoe productief ze zijn, wordt bepaald door hun relatie met hun leidinggevende of manager.

NLP helpt ons te begrijpen hoe we denken en hoe die gedachten onze gevoelens en gedragingen zullen beïnvloeden. Bovendien richt NLP zich ook op het in staat stellen van mensen om positief denken en voelen te ontwikkelen, zodat het de doelen van het bedrijf kan ondersteunen en persoonlijke ontwikkeling. De technieken die in dit artikel worden besproken, kunnen klantenserviceteams, verkoopteams en managers helpen om nog beter te presteren door betere conflictresolutievaardigheden te hebben en betere prestaties om de kwaliteit van hun werkende leven te verbeteren.

Effectieve communicatie is essentieel en het wordt omschreven als het hart van zakelijk succes. De manager moet eerst communicatievaardigheden hebben om de werknemers in het bedrijf te kunnen leiden. NLP-vaardigheden zijn belangrijk voor een uitzonderlijke manager omdat het nuttig kan zijn op het werk, zoals bij probleemoplossing, onderhandelen voor een win-winsituatie, effectieve communicatie, overtuigende en beïnvloedende vaardigheden, stressmanagement, persoonlijke ontwikkeling en het oplossen van conflicten. Kortom, wanneer een manager de methode, soft skills en leiderschapsvaardigheden heeft, is de manager dicht bij de overwinning.

Managers kunnen mensen of gebeurtenissen niet beheersen, maar de manager kan wel hun reactie op mensen beheren en doelen bereiken. NLP-vaardigheden toepassen in een organisatie zal de managers en het personeel een verhoogde efficiëntie op de werkplek geven door het begrijpen en motiveren van de mensen, individueel of in groepen.

Bovendien kan het toepassen van de principes van NLP in de werkomgeving de NLP-vaardigheden nog verder ontwikkelen. Daarom zal het de patronen van communicatie en gedrag positief veranderen om de gewenste resultaten te bereiken. Strategieën om NLP-

vaardigheden voor managers te ontwikkelen is om de doelen te kennen die je wilt bereiken, met een duidelijk begrip of je naar de doelen toe beweegt en gedrag verandert of als de eerdere manieren niet werken. Tot slot is actie het belangrijkste deel, want acties spreken luider dan woorden. Terwijl NLP-vaardigheden worden toegepast, zijn oefening en actie belangrijk om bepaalde resultaten te bereiken. Samenvattend, NLP gaat over denken, geloven, observeren en handelen om te krijgen wat je wilt in het leven.

## Conclusie

Mensen zijn het belangrijkste maar moeilijkst te beheren goed in elke organisatie.

NLP is één van de manieren die hedendaagse en effectieve vaardigheden kan onderwijzen voor een uitzonderlijke manager om het personeel te leiden en te beïnvloeden om samen te werken en de doelen en doelstellingen van de organisatie te bereiken. Managers kunnen herkadering, ankeren, rapport, pacing en leading gebruiken als technieken om verandering en invloed op resultaten te hebben. NLP is een belangrijke vaardigheid voor de uitzonderlijke manager omdat het communicatievaardigheden, stressmanagement, persoonlijke ontwikkeling, leiderschapsvaardigheden en onderhandelingsvaardigheden kan verbeteren.

Deze vaardigheden zijn essentieel voor een manager om te slagen in een zakelijke omgeving. De strategie om NLP-vaardigheden te ontwikkelen is om eerst rapportvaardigheden te ontwikkelen voordat de rest wordt gekweekt. Ten tweede moet de persoon duidelijk zijn over wat hij of zij wil bereiken. Ten derde, gebruik de belangrijkste zintuigen om te voelen wat er gebeurd is en gebruik feedback om je aan te passen aan de situatie. Tot slot, zet gedachten om in acties.

Managers kunnen hun gedrag transformeren tot een vaardigheid en dit kan alleen worden bereikt door constante en consistente oefening.

Bedrijven die NLP-vaardigheden implementeren als onderdeel van de training voor hun werknemers zullen een concurrentievoordeel behalen en dit zal leiden tot een succesvol bedrijf en succesvolle werknemers.