

Niet mis te verstaan, toch?

Prikkelende chunks voor de NLP-beoefenaar

Redactie

NLP betekent een enorme vrijheid voor wie de essentie tot zich laat doordringen. Wanneer we 'de betovering van de taal' eenmaal doorzien en we de submodaliteiten van onze innerlijke kaart steeds makkelijker naar onze hand leren zetten, ontstaat er een werkelijkheid waarin proces belangrijker is dan inhoud. Vanuit het idee dat er net zoveel waarheden zijn als mensen, ontstaat ook een risico wat slordig met de inhoud om te springen. Terwijl er belangrijke inhoudelijke aspecten binnen NLP zitten, die het niet verdienen mis te worden verstaan. Miller's Magical Number en Mehrabians 7-38-55%-regel zijn daar goede voorbeelden van.

7±2

The Magical Number Seven

Het artikel 'The Magical Number Seven, Plus or Minus Two - Some Limits on Our Capacity for Processing Information' verscheen in maart 1956 in Psychological Review van de Harvard Universiteit. Daarin gaf Miller vanuit een aantal casestudies uit verschillende disciplines aan dat mensen slechts rond de zeven informatiechunks kunnen onthouden. Studies met het onderscheiden van tonen, zoutsmaak, zoetgehalte, lichtsterktes kwamen alle tot diezelfde slotsom. Zodra die informatiechunks verwerkt waren en doorgestuurd naar het langetermijngeheugen, kon er weer nieuwe informatie (7 chunks) worden opgenomen. Later kwamen er studies en discussies op gang en gingen geruchten dat het achterhaald zou zijn. Rond de eeuwwisseling kwamen een aantal geleerden uit op het getal 4. Dat heeft evenwel geen

grote gevolgen gehad voor de wetenschappelijke waarde van Millers Magische Getal.

Praktische implicaties

Een gevolg is dat mensen slechts aan 7±2 eenheden tegelijkertijd aandacht kunnen geven. Dit is makkelijk te ervaren door iemand te vragen zoveel mogelijk voorbeelden van iets bekends op te dreunen, zoals automerken of films. De kans is groot dat men na 7±2 even pauzeert om als het ware een nieuw setje op te halen. Trainers en presentators kunnen eenvoudig met Millers getal rekening houden, bij het aantal stappen van een oefening of het aantal bullet-points binnen een presentatie. Ook kunnen we dit aantal juist bewust overschrijden, wanneer we het bewuste willen overbelasten om toegang tot het onbewuste te krijgen. In dat geval maakt de inhoud inderdaad niet zo veel uit.

'Hoe komt het dat iemand die stampvoetend hard schreeuwt 'ik ben niet boos' toch niet geloofwaardig overkomt?'



Een veel voorkomend misverstand

Iedereen weet dat een chunk (informatie-eenheid) iets wezenlijk anders is dan een prikkel. Soms wordt abusievelijk gesteld dat we zo'n 5 miljoen prikkels per seconde via onze zintuigen ontvangen, terwijl we maar aan zeven daarvan aandacht kunnen geven. Het misverstand ontstaat door het verschil tussen een 'prikkel' en een 'chunk' te negeren. Door dit essentiële verschil wel te benoemen, kan ook de drijvende kracht achter generalisatie en onze neiging tot upchunken tijdens het leerproces worden verhelderd: hoe meer chunks we binnen een nieuwe hogere chunk kunnen vatten, hoe meer ruimte er ontstaat voor nieuwe chunks: vragen en betekenis.

Mehrabian's 7%-38%-55%-regel

Wereldwijd communiceren we met elkaar door middel van taal, gebaren, tekens en pictogrammen. Om meer INZICHT in communicatie te krijgen, onderzocht hoogleraar in de psychologie Albert Mehrabian, midden jaren 1960 het belang van non-verbale communicatie. Zijn bekende 7%-38%-55%-regel is gebaseerd op twee studies die in 1967 gepubliceerd werden: 'Decoding of Inconsistent Communications' en 'Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels'. Beide studies gingen over communicatie van positieve of negatieve emoties door middel van een enkel gesproken woord, zoals 'lief' of 'afschuwelijk'.

Wat ontdekte Mehrabian?

Mehrabian stelde ten eerste vast dat elke rechtstreekse communicatie in wezen uit drie elementen bestaat: woorden, tonaliteit en lichaamstaal. Ten tweede ontdekte hij dat de non-verbale elementen een veel grotere invloed bleken te hebben dan werd verwacht. Maar: alleen bij het overdragen van gevoelens en opvattingen en alleen bij incongruente boodschappen: als iemands woorden, tonaliteit en lichaamstaal niet overeenkomen. In zulke gevallen bleek het grootste deel van de respondenten (55%) geneigd de lichaamstaal te geloven. Terwijl slechts 7% een beslissende waarde bleef hechten aan de woorden,

Hoe komt het eigenlijk dat NLP met het magische getal 7±2 werkt? Elke opleiding in NLP zal het een keer benoemen.

Wel, aan het begin van de jaren zeventig werkte John Grinder in het laboratorium van George A. Miller aan de Rockefeller Universiteit in New York City. Kleine wereld, toch?

7%
38%
55%

Interessant weetje: in de beginjaren van NLP werd Mehrabians model in de '9 Major Beliefs' (de bron voor de latere vooronderstellingen) de 50/50 regel genoemd. Communicatie bestaat voor ongeveer 50% uit lichaamshouding en ongeveer 50% uit woorden en de klankkwaliteit ervan.

ook al werden die door de andere elementen 'tegensproken'. Een interessante onderzoeksvraag zou nog zijn in hoeverre die 7% van de respondenten in contact staat met het gevoel of kenmerken had van autisme.

Verdraaide misverstanden

In de praktijk wordt Mehrabian vaak verkeerd geciteerd. Sommige mensen beweren zelfs dat de betekenis van een boodschap voor het grootste gedeelte wordt overgebracht door middel van non-verbale signalen en niet door de betekenis van de woorden. Dit is een verdraaiing van de conclusies. Als er bijvoorbeeld een lezing wordt gehouden, wordt de boodschap geheel in woorden tot uitdrukking gebracht. De non-verbale aanduidingen zijn in dat geval belangrijk om de opvatting van de spreker ten opzichte van zijn woorden over te brengen en beïnvloeden zijn geloofwaardigheid. Belangrijk is ook dat bovengenoemde onevenredige invloed van intonatie en lichaamstaal alleen effectief wordt als de situatie dubbelzinnig is of incongruent is.

Houding en congruentie

Voor wie effectief wil communiceren in situaties waarin emoties een rol spelen, is het goed te weten dat deze drie elementen elkaar kunnen ondersteunen en versterken. Zodra er sprake is van enige incongruentie, kan de ontvanger van de boodschap geïrriteerd raken doordat er feitelijk twee verschillende boodschappen via verschillende kanalen overkomen. Een interessant geval in dit kader vormt de communicatie in zogenaamd alleen woorden, zoals bij email. Wat we soms vergeten is dat bij afwezigheid van onze tonaliteit en lichaamstaal, de ander dat onbewust feilloos voor ons invult. Aldus een bron van informatie hoe de ander over je denkt en de aanleiding voor de opmars der emoticons.

Heb jij ook voorbeelden van niet mis te verstane NLP-weetjes; laat het de redactie weten!