

Observeren van minimal cues voor optimale communicatie

Wat hebben 'minimal cues' met het Metamodel en botox te maken?

Redactie

'Observe, observe, observe!' Een uitspraak die je uit de mond van elk van de drie grondleggers van NLP kunt optekenen, als aanbeveling: een opdracht haast. In elk geval een zin die ons als NLP'ers scherp houdt. Want in ons hedendaagse leven belemmert onze interpretatie een juiste waarneming en daarmee het geven van een adequate reactie op mensen en gebeurtenissen.

**'Minimal cues:
de kleinst mogelijke
non-verbale aanwij-
zingen die specifieke
gedachtenprocessen en
'mental states'
aangeven'**



Het 'schoon' observeren van onze medemens wordt om evolutionaire redenen automatisch 'vervuild' door ons oordeel: de interpretatie die we op onze observatie loslaten. Evolutionair in de zin dat we ooit uit lijfsbehoud moesten 'generaliseren': de minimale bewegingen door een veranderde spierspanning in de schouders, nek en flanken van een panter gaven ons bijvoorbeeld een duidelijke indicatie dat er een aanval in de maak was. 'Red het vege lijf! Weg van deze panter!'

De generalisatie van deze waarneming zorgde ervoor dat vergelijkbare spanning in spieren bij andere levende wezens eenzelfde 'Red

het vege lijf!'-reactie ontketende. De interpretatie was instant. Dat kon mede doordat we waargenomen zaken ook gingen vervormen en er dingen uit weglieten. Zo namen we - in het voorbeeld van de panter - niet waar dat de panter mogelijk een andere reden had voor zijn fysieke gedrag: een antilope rechts van ons? In een levensbedreigende situatie is dit automatische systeem erg praktisch. Maar in ons hedendaagse leven belemmert het ons in een juiste waarneming en daarmee in het geven van een adequate reactie op mensen en gebeurtenissen.

Cursisten in NLP-opleidingen hebben nog wel eens last van zo'n instant-reflex op wat ze zien of horen en voor een trainer kan dat knap 'lastig' zijn. Een voorbeeld uit de praktijk: Een deelnemer aan een NLP Practitioner had een doorlopende 'I dare to differ'-respons. Oftewel, hij was het bij voortduring oneens met alles wat de trainer aan het vertellen, opperen en uitleggen was. Dit deed hij op zo'n manier dat de groep deelnemers die wel 'ingestapt' was een hoog kromme-tenengehalte ontwikkelde en de trainer zichzelf in gemoede begon af te vragen wat in haar deze deelnemer in vredesnaam zo prikkelde, ergerde of zelfs in conflictzoekende weerstand bracht.

Twee dagen lang balanceerde zij, als toen

nog beginnend trainer, op de wipwap van voldoende maar niet teveel aandacht schenken aan 'lastig' publiek en vriendelijk, uitnodigend reageren op deze persoon en alle anderen. Het was op de derde dag dat deze student ineens op haar afliep en zei: 'Ik weet het al! Jij bent mijn vader!' Zij begreep onmiddellijk waar het over ging. Zijn uitleg echter was een openbaring. Hij had een jeugd beleefd die vergelijkbaar was met die van Ciske de Rat. Zijn vader had hem gekleineerd, geslagen, opgesloten, genegeerd. 'En tel-

kens als jij iets uitlegde, vooral als je naast de flip-over stond en ons van bovenaf aankeek, dan voelde ik de blik van mijn vader. En dan

'Ik weet het al! Jij bent mijn vader!'

werd ik zo boos, zo machteloos boos! Terwijl ik niet wist waarom.' Een NLP-oefening die dag had hem deze revelatie gebracht en hem tegelijkertijd verlost van de stimulus-respons die op onbewust niveau had gespeeld. Het onbewuste van deze student had uit de mimiek van de trainer alleen de oogopslag van vader gedestilleerd en voorts alle andere zaken weggelaten of vervormd tot het hele gezicht van 'vader'. Een schoolvoorbeeld van negatieve overdracht en een kunst voor de trainer uit de tegenoverdracht te blijven.¹ De 'bevrijding' van deze student maakte duidelijk hoe belangrijk het is te oefenen op de kunst van een vrije waarneming: observatie versus oordeel.

Natuurlijk past dit verhaal in een referaat over 'ankeren'. Én over het Metamodel. En over zintuiglijke scherpzinnigheid van 'minimal cues' en de interpretaties daarvan. Ja, het past gewoon op...NLP! Het Metamodel was de eerste stap om generalisaties, weglatingen en vervormingen te 'ontmaskeren' in de taal. Dit ten einde de 'bad trance' waarin we terecht komen als we onze negatieve generalisaties, vervormingen en weglatingen geloven, door te prikken.

Toen Bandler en Grinder een poos later bij Milton Erickson in de leer gingen, ontdekten ze dat deze hypnose-tovenaar zijn cliënten juist overlaadde met metamodel-overtre-

dingen. En dat niet alleen, hij had daar een extreem succes mee! Reden voor Grinder om bij terugkomst in Santa Cruz de deuren van de universiteitszaal, waar de 'meta-kids' met het Metamodel experimenteerden, open te gooien en te roepen: 'Stop er maar mee, dit is helemaal fout! Van nu af aan gaan we Milton Speech toepassen!'

Het duurde gelukkig niet lang of ze begrepen dat Milton-taal bedoeld is om een 'happy trance' te veroorzaken, waar het Metamodel iemand helpt uit een 'bad trance' te ontsnappen. Nog iets later zouden de drie grondleggers de zogenaamde 'minimal cues' ontdekken: de kleinst mogelijke non-verbale aanwijzingen en tekenen die zeer specifieke gedachtenprocessen en 'mental states' aangeven. Deze minimal cues omvatten oogbewegingen, bepaalde gebaren, ademhalingspatronen, veranderingen in de stem en zelfs ook verwijding of samentrekking van de oogpupillen en veranderingen van huidkleur, spanning of -vochtigheid.

Oefening in '6 kalibraties'

Al deze non-verbale kenmerken, die thuishoren in de NLP Practitioner opleiding, heetten eerst nog 'kalibraties' en Frank Pucelik doceert ze nog altijd als de '6 Calibrations'. Later gebruikte men binnen NLP het werkwoord 'kalibreren' als bedoeld werd 'het nauwgezet waarnemen van minimale non-verbale kenmerken'. Een van de minst begrepen en wellicht meest lonende oefeningen uit de beginjaren van NLP is Pucelik's oefening bij de zes kalibraties. Een oefening om zelf snel van staat/emotie te leren wisselen, en tevens een oefening om andermans staat te herkennen en te beïnvloeden. Op de volgende bladzijden is deze oefening weergegeven, waarmee je ook leert om rapport te maken op het niveau van emoties en om een beslissingsstrategie aan de ander te herkennen en deze (als dat wenselijk is) te onderbreken.

De wetenschap van micro-expressies

Het waarnemen van minimal cues om er vervolgens een adequate interpretatie van te geven is ook al jarenlang onderwerp van

wetenschappelijke studie. Paul Ekman is een psycholoog en pionier op het gebied van onderzoek naar emoties en gelaatsexpressies. Hij ontdekte dat gelaatsexpressies van emoties niet cultureel bepaald, maar identiek zijn voor verschillende culturen. De onderzochte expressies waren woede, afkeer, tevredenheid, vrees, blijdschap, droefheid en verrassing. Ekman rapporteerde ook dat liegen kon worden vastgesteld aan de hand van micro-expressies. In zijn onderzoek naar liegen werd ook aandacht besteed aan lichaamstaal.

Lie to me with Botox

In de populaire serie *Lie to Me* is hoofdperson Cal Lightman gebaseerd op de figuur Paul Ekman.

Een bijzonder fenomeen komt aan de orde in aflevering 3 van het eerste seizoen, als Cal Lightman opmerkt dat de gezichtsuitdrukking van een rechter niet klopt met de woorden die ze uitspreekt. Ze komen er in de loop van de aflevering achter dat de rechter haar gezicht met botox heeft laten behandelen. Kalibraties (mimiek) van mensen worden volledig verstoord door dergelijke ingrepen.² (Zie ook kader: *De Botox-deceptie*.)

Lightman's assistente Ria Torres is ook een fenomeen dat in de studies van Paul Ekman omschreven werd. In *Lie to Me* heet ze een natuurtalent (*a natural*). In het oorspronkelijke *Wizard Project* van Ekman - waarbij werd onderzocht of mensen van nature leugens konden detecteren - kwam naar voren dat nog geen 0,25 % van de mensheid een meer dan 80%-accuratesse heeft. De gemiddelde mens is rond de 50% accuraat. De 'naturals' uit de serie heetten in het *Wizard Project* 'Truth Wizards'.

De onderzoeksresultaten van Ekman mogen ons tot grote bescheidenheid brengen. Zelfs als je tot de beste 'profiler' behoort of jezelf *Wizard* mag noemen, kun je niet altijd voor honderd procent zeker zijn van je interpretaties. De kans is groot dat we tot de 'gewone' waarnemers behoren. De helft interpreteren we derhalve 'fout'. Ook plezierig om te weten: alle keren dat je nare gevoelens kreeg door je

interpretatie van iemands mimiek, minimal cues of non-verbale uitingen waren voor niets.. Maar als je erop stáát, voel je dan vrij je volledig beroerd, opstandig, gefrustreerd en boos te voelen - zonder enige reden. Veel plezier.

Het waarnemen van minimal cues blijft evenwel belangrijk. De 'cues' zijn precies wat het woord zegt: 'cues', aanwijzingen van iemands interne staat. Niet meer en niet minder. De echte 'waar'-nemer neemt waar, en 'checkt' zijn indruk, zijn aannames, voortdurend.

Naschrift redactie: Echte 'profilers', trainers opgeleid in precies-waarnemen in de traditie van Paul Ekman, zullen dit artikel gemakkelijk en uitputtend kunnen aanvullen. De redactie nodigt de specialisten van harte uit om dat voor de volgende INZICHT te doen.

Bronnen:

1. *Liefde in Wonderland*, Riekje, uitgeverij De Toorts :-)
2. <https://watcheng.tv/en/show/lie-to-me/season-1/episode-3/>
3. <https://www.vpro.nl/programmas/tegenlicht/kijk/afleveringen/2013-2014/de-herovering-van-het-nu.html>

De Botox-deceptie

Toen Linda de Mol jaren geleden met haar geheel gerenoveerde uiterlijk op televisie verscheen, kon dat nog rekenen op enige ophief. Tegenwoordig lijken plastische chirurgie en botox-behandelingen ook bij de gewone mens een vrij geaccepteerd verschijnsel geworden en voor de onzekere jeugd zelfs iets om naar uit te kijken. Wie het zich kan veroorloven, koopt een paar jaren jeugdigheid om de meedogenloze tand des tijds in elk geval tijdelijk te verdoezelen. Voor het zelfvertrouwen kan dat een tijdelijk plusje opleveren; voor onze intermenselijke relaties is het een grote stap achteruit. Vertrouwend op ons evolutionair ontwikkelde empathisch vermogen om

veranderingen in de 'minimal cues' van onze medemensen te registreren, staan we bij een botox-case opeens met lege handen.

Het probleem dat daarbij ontstaat wordt goed beschreven door de beroemde mediatheoreticus Douglas Rushkoff in een aflevering van VPRO's Tegenlicht Lab, de herovering van het nu.³ Hij laat een stukje zien van 'een hele foute pulp-serie: The Real Housewives of Orange County, een reality show over rijke Amerikaanse huisvrouwen.' Het enige wat er in de serie gebeurt is dat de vrouwen samen eten en ondertussen continu misverstanden hebben en ruzie maken. Als mediatheoreticus vroeg hij zich af: 'Waarom gaat er zoveel mis in de communicatie tussen deze mensen? Ze hebben dezelfde sociaaleconomische status, hetzelfde geslacht, spreken dezelfde taal: waarom is er dan zoveel onenigheid?' Toen realiseerde hij zich: 'Ze hebben zoveel plastische chirurgie ondergaan, hun gezichten zitten zo vol botox, dat ze geen gezichtsuitdrukkingen meer kunnen maken die bij de situatie passen. Een van hen zegt bijvoorbeeld: 'Och, mijn dochter moet kankeronderzoek ondergaan,' waarop de ander met haar vastgebeitelde glimlach zegt: 'Och, wat erg, dat is heel verdrietig'. Maar omdat haar gezicht daarbij niet de bedoelde uitdrukking kan weergeven, reageert de eerste boos op die schijnbaar ongerijmde reactie: 'Wat heb jij? Je liegt tegen me!' Toen begreep ik het probleem van deze vrouwen. Door al die technieken van chirurgie, botox, collageen en Goretex-implantaten proberen ze hun gezicht vast te zetten op de leeftijd van 29 jaar. En daardoor staan ze niet meer in contact met het moment waarin ze leven. Ze zetten een bepaalde tijd vast, maar kunnen niet meer bij de echte tijd waarin je als mens leeft.'



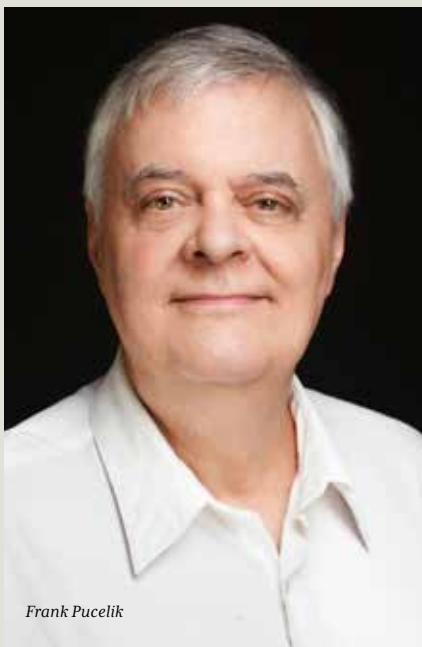
OEFENING

We kennen natuurlijk - als we kunnen bogen op een 'rijk' gevoelsleven - een eindeloze variatie in gemoedstoestanden. Downchunks van een positieve emotie als vreugde, kunnen woorden zijn als vrolijk, blij, plezierig, lekker, enzovoort. Hoe meer downchunks je in je emotionele vocabulaire hebt, hoe handiger. Bedenk maar het tegendeel: iemand kent als negatieve emotie alleen 'woede'. Dat betekent voor die persoon dat telkens als hij in negatieve zin getriggerd wordt, hij alleen 'woede' heeft om mee te reageren. Downchunks als boos, geïrriteerd, ontevreden, teleurgesteld, narrig, humeurig en zo, kent hij niet. En al helemaal niet de downchunks van de downchunks...

Meebewegen met Puceliks '6 Kalibraties'

Zes belangrijke meta-stemmingen en hoe we daar tussen kunnen leren switchen

Redactie



Frank Pucelik

Onderstaande oefening komt uit de koker van NLP-medegrondlegger Frank Pucelik. De opbrengst van de oefening is velerlei:

1. leren om je snel en gemakkelijk met bepaalde emoties te associëren
2. leren om snel te schakelen tussen emoties
3. leren om aan de ander te zien in welke emotie hij/zij zit
4. leren om 'rapport' te maken op het niveau van emoties
5. leren om een strategie aan de ander te herkennen en deze (als dat wenselijk is) te onderbreken

De eerste stap is leren om jezelf bewust oftewel 'op commando' met bepaalde gemoedstoestanden te associëren, zoals we dat bij de start van elke 'anker-oefening' doen:

'Denk aan een bepaalde situatie dat je je puntje, puntje voelde. Je kijkt nu als het ware naar die situatie met jou erin. Stap nu in jezelf in die situatie en kijk met je eigen ogen in deze situatie om je heen en neem waar; beluister met je eigen oren wat je toen hoorde en vooral voel dat gevoel dat je daar zo goed voelde (namelijk de gemoedstoestand die je wil ankeren).'

Als je op commando een bepaalde gemoedstoestand hebt 'gevoeld', is dat voor een geoefende waarnemer aan jou te zien. Dat wil zeggen, er zijn 'kalibraties' aan je gezicht, je hoofd-houding, je schouders en misschien wel je hele lijf op te merken die kenmerkend zijn voor deze gemoedstoestand.

Je oefenpartner kan deze kenmerken in detail leren zien.

Bij Pucelik's '6 calibrations' gaat het om de volgende zes grote upchunks van emoties:

1. passief positief (bv. tevreden, comfortabel)
2. actief positief (bv. vrolijk, blij, opgewekt)
3. passief negatief (bv. teleurgesteld, ontevreden)
4. actief negatief (bv. woedend, agressief)
5. interesse (bv. nieuwsgierig, oplettend, open)
6. besluitvorming (bv. resoluut, instemmend)

Over 'besluitvorming' kan opgemerkt worden dat dit niet een 'staat' is, maar een 'strategie'. Je oefenpartner zal aan jouw buitenkant, aan je kalibraties kunnen leren zien dat je een beslissing aan het nemen bent. Zou, in het echte leven, iemand bezig zijn een beslissing te nemen die misschien niet handig is, of zelfs desastreus, dan kan je - door deze oefening - zo'n beslissingsstrategie onderbreken, zonder dat de beslissende partij dat in de gaten heeft... Hij heeft immers zijn strategie niet tot een besluit gebracht. Het beslissingsmoment is vaak waar te nemen aan een klein knikje.

Je merkt dat je niet 'hoeft' te blijven 'hangen' in negatieve emoties

Oefening 1 – Kalibraties veranderen en herkennen

A en B

A benoemt een van de zes meta-stemmingen en stapt daarin (neem de tijd om de associatie goed te voelen). A spreekt een signaal af met B om aan te geven dat hij vol in de emotie is gestapt.
B kijkt nauwgezet toe.

A benoemt de volgende emotie en stapt erin enzovoort.

Als alle 6 gemoedstoestanden twee keer de revue gepasseerd hebben, stapt A in een willekeurige emotie en B raadt welke het is. Zodra B drie achtereenvolgende keren goed geraden heeft, draaien de rollen om.

Opbrengst:

- Je merkt dat je niet 'hoeft' te blijven 'hangen' in negatieve emoties (die je tijdens de oefening 'verkiest' te voelen), maar dat je steeds beter in staat raakt om van de ene emotie in de volgende te stappen. Je kunt de associatie in de verschillende gemoedstoestanden natuurlijk in je eentje oefenen. Naar gelang je dit vaker oefent, wordt het steeds eenvoudiger om emotionele staten te 'kiezen' (emotioneel of state management).
- Je raakt bedrever in observeren. Je ziet steeds meer 'minimal cues' die - in het geval van je oefenpartner - aanwijzen dat hij/zij in die en die staat is gestapt.

Let wel: je wordt kundig in het herkennen van staten bij je oefenpartner. In de wereld zul je steeds moeten checken of je aannames over de emotionele staat van de ander wel kloppen!

Oefening 2 – Interruptie van besluitvorming

A associeert met een beslissingsmoment in het verleden
B observeert

A associeert met een onbeduidende beslissing die hij zal gaan nemen
B interrumpeert de besluitvorming voordat A het besluit genomen heeft.

Bijna altijd is er een herkenbaar signaal dat de beslissing is genomen, bijvoorbeeld een nauwelijks merkbaar knikje of veranderde gelaatstrek. De interruptie kan een gebaar zijn of een uitspraak ('wacht even!')

B vraagt of A heeft kunnen beslissen. Als A ontkent dan is de oefening geslaagd, zoals hiervoor bij 'besluitvorming' werd toegelicht.

Opbrengst:

Door goed waar te nemen kun je aan iemand zien of een besluit dat diegene in zijn hoofd aan het nemen is, goed uitvalt voor jou of de beslissers zelf. Met de waarnemings-skill die je met deze oefening hebt opgebouwd, kun je de besluitvorming onderbreken.

NB Onder besluitvorming, beslissen, besluit nemen etc wordt telkens de 6e gemoedstoestand van de oefening bedoeld.