

NLP en de kunst om schoenen te verkopen

Torfs, W. NLP en de kunst om schoenen te verkopen. *NLP&Co, Tijdschrift van De School voor NLP*, 2005.

Een titel die even bizar klinkt als "Zen en de kunst van het motoronderhoud"

En toch! Ik ben gedelegeerd bestuurder van "Schoenen Torfs", een Vlaamse familiale onderneming die vandaag een 40- tal schoenwinkels in Vlaanderen uitbaat en daarnaast ben ik master- practitioner en free- lance NLP trainer.

Misschien is het ook nog interessant dat je weet dat onze onderneming de voorbije drie jaren een flinke sprong voorwaarts heeft gemaakt: in een stagnerende markt is onze omzet met ruim 30% toegenomen en ook ons personeelsbestand is in gelijke mate gestegen.

"En is dat allemaal te danken aan die NLP opleiding?" zou je kunnen denken. Neen, natuurlijk niet maar het heeft mij wel geboeid om te onderzoeken op welke manier NLP voor mij heeft bijgedragen aan het succes van de onderneming. Of je zou de vraag ook anders, persoonlijker kunnen stellen: "hoe ben ikzelf als bedrijfsleider veranderd door NLP?"

Je kan over deze vraag uitgebreid filosoferen maar ik heb het pragmatische in onze Noorderburen steeds zo gewaardeerd; daarom een korte reflectie vanuit een dubbel (neurologisch) standpunt: "welke vaardigheden heb ik door NLP geleerd?" "wie ben ik geworden door NLP?"

1. vaardigheden

NLP is voor mij een bewustzijnsmethodiek. Ik was voordien al een goed onderhandelaar; ik kon goed met mijn mensen opschieten, we maakten een businessplan met daarin meetbare doelstellingen enz. Het zou dus onzinnig zijn te verkondigen dat ik al die zaken door NLP heb geleerd. Dat niet, maar NLP bood me wel een ruim kader aan, een metaperspectief, van waaruit ik me bewust werd van wat ik al behoorlijk goed kon maar ook en vooral van datgene wat ik te ontwikkelen had.

Ik geef één voorbeeld: ik heb/had een enthousiasmerende leiderschapsstijl waarin veel energie werd gependend aan het overtuigen van mensen: vermoeiend hoor! Bovendien was ik een "hands on" manager: ik wilde graag ook inhoudelijk m'n stempel doordrukken in allerhande beslissingen. Door NLP leerde ik oog te hebben voor het proces van samenwerking tussen mensen. Wat gebeurt er bij de medewerkers "als de baas telkens weer het laken naar zich toetrekt?" Ik heb geleerd om veel minder dan vroeger op de inhoud van een beslissing te wegen (en als ik het dan toch doe, weten ze dat ik die beslissing als echt belangrijk voor de zaak inschat) maar

des te meer te waken over het proces: wordt er een (goede) beslissing genomen? Neemt de eindverantwoordelijke zijn eindverantwoordelijkheid op? Op welke manier kan een managementteam met elkaar omgaan opdat het beste in ieder van hen naar boven komt? Is de ecologie van het breder kader gerespecteerd? (medewerkers/management/eigenaars/maatschappij)

Zoals je ziet, leerde ik mezelf vooral nieuwe vragen te stellen in plaats van –zoals vroeger het geval was– steeds zelf de antwoorden te geven.

Soms nog best moeilijk hoor!

2. identiteit

Op welke manier is mijn identiteit door NLP veranderd? Zo'n gewichtige/hogdravende vraag, niet? Wat is dat dan wel: je "identiteit"? Persoonlijk ben ik erg gecharmeerd door de Boeddhistische benadering van het begrip identiteit: het ego is een fictie, een concept dat een eigen, abstract leven leidt los van de ervaring en dat een enorme container is waarin we allerlei dingen, herinneringen, verwachtingen, frustraties, projecties etc kunnen instoppen. Boeddhisme en ook NLP hebben mij terug geconnecteerd met de "hier en nu ervaring". Je kan werken, veranderen, je bewust zijn van datgene wat zich hier en nu, in en rond jou manifesteert. Al de rest is tijd –en energieverlies: de frustraties over datgene wat was en de angst of de euforie voor datgene wat komen gaat. Wees 100% gecentered aanwezig in het hier en nu!

"En waar heb je dat dan wel in NLP geleerd?" hoor ik je al denken.

Naast een bewustzijnsmethodiek, is NLP voor mij een methode van zelfsturing geworden. Het gaat mij dan nog niet zozeer over –wat ik zou noemen" "eerste- lijns zelfsturing": doelen stellen, rapport maken, je fysiologie veranderen, in meta positie gaan etc. Daaraan is niets verkeerd hoor, wel integendeel.

De "tweede- lijns zelfsturing", die mij enorm fascineert, gaat over inzicht in principes en processen en patronen: waarom gaan de dingen zoals ze gaan? Hoe gaan de dingen zoals ze gaan? Je kan kijken naar jezelf: wat in jouw leven dat niet effectief of "resourcefull" is, komt steeds terug en "tackelt" je elke keer opnieuw? En je kan ook voeling opbouwen met de wereld rondom jou: Wat is er typisch aan je werkomgeving of je gezin dat maakt dat zij zijn wie of wat zij zijn?

Eigenlijk heeft NLP mij uitgedaagd en gefascineerd om te blijven leren op dit niveau: "leren leren" zou je het kunnen noemen of "tweede lijns zelfsturing".

Daaraan is natuurlijk het modelleren gekoppeld: wie gefascineerd is door leren en inzicht in eigen patronen, wordt getriggerd door experts die op een bepaalde manier een model voor je zijn.

Op die manier is NLP voor mij geëvolueerd van een nuttige "toolbox" met daarin handige en praktische instrumenten naar een "generatief"

leer -en zelfsturingsinstrument, dat voortdurend nieuwe leer -en zelfsturings mogelijkheden oplevert.

“En wat heeft dat nu eigenlijk te maken met die omzetgroei van de voorbije jaren?” zou je je kunnen afvragen. Een typische vraag voor een NLP er, niet? Ik kan je een uitgebreid antwoord geven -want natuurlijk hebben één en ander echt wel met elkaar te maken- maar wat krijg je dan? Juist, ja: de “kaart” van de expert!
Schuilt in dit verhaal geen interessant modelleringsproject?