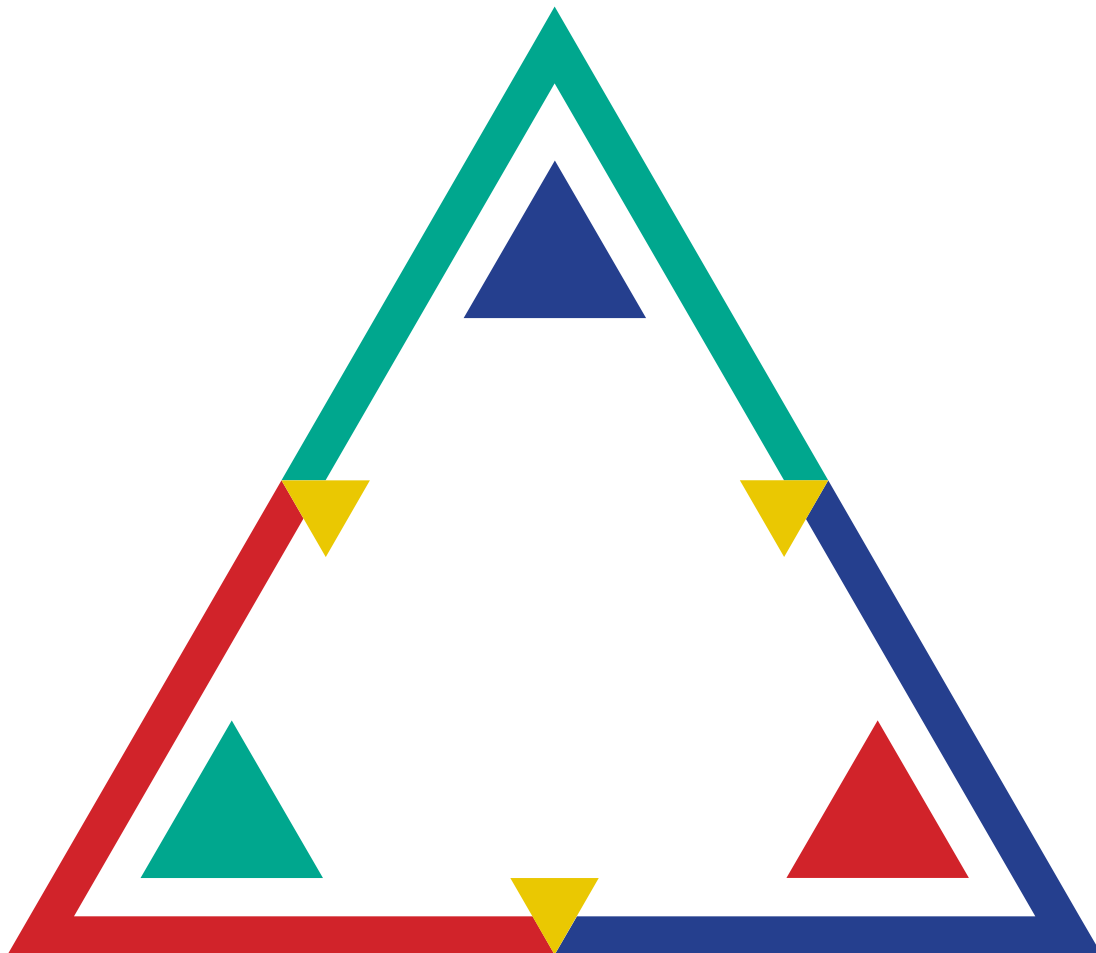


C·A·S·E·36 Inzicht
in **bewuste** en **onbewuste** communicatie

HENK HOENDERDOS





Inhoud

Hoofdstuk 1 Communicatie 11

- 1.1 Wat is communicatie? 12
 - 1.1.1 De vijf axioma's van Watzlawick 13
- 1.2 Het Johari Window-model 19
- 1.3 Communicatiemodellen 22
- 1.4 Bewust, onbewust en onderbewust 28
- 1.5 Verbale en non-verbale communicatie 30
 - 1.5.1 Verbale communicatie 30
 - 1.5.2 Non-verbale communicatie 32
 - 1.5.3 Oogbewegingen 39

Hoofdstuk 2 Neuro-Linguïstisch Programmeren 73

- 2.1 Wat is NLP? 74
- 2.2 De historie van NLP in een notendop 76
- 2.3 De vooronderstellingen in NLP 83
- 2.4 Taal en taalpatronen 84
 - 2.4.1 De representatiesystemen 85
 - 2.4.2 Generalisatie, vervorming en weglating 90
 - 2.4.3 Linguïstische koppelingen 93

Hoofdstuk 3 Communicatieve vaardigheden 95

- 3.1 Afstemmen en rapport maken 96
- 3.2 Matchen en mismatches 104
- 3.3 Feedback 111
- 3.4 Associatie, dissociatie en metapositie 113

Hoofdstuk 4 Taalpatronen en vraagtechnieken in de praktijk 119

- 4.1 Het Meta-Model is een model om de ontbrekende weglatingen, veralgemeniseringen en vervormingen in onze communicatie op te sporen 121
- 4.2 Het wereldmodel in de praktijk 125
- 4.3 Het veranderen van informatie 132
- 4.4 Van huidige situatie naar de gewenste situatie 137
 - 4.4.1 Wat is hypnose/hypnotherapie? 144
- 4.5 Het Milton-Model 146
 - 4.5.1 Inverse (tegengestelde) Meta-Model patronen 146
 - 4.5.2 Aanvullende Milton-Model patronen 151

4.6	Interviewtechnieken als aanvulling op het Meta- en Miltonmodel	159
4.6.1	Interviewdoelen	159
4.6.2	Soorten vragen bij interviews	160
4.6.3	Taken van de interviewer	166
4.7	Sollicitatietraining	167
4.8	Brainstormen	173
4.9	Analysemodellen	177
4.9.1.	SMART	177
4.9.2.	De krachtenveldanalyse van Kurt Lewin	178
4.9.3	Het cyclische model van Kolb	179
4.9.4	De twaalf stappentechniek van Henk Hoenderdos	181
4.9.5	Het model van Maier	184

Hoofdstuk 5 Gedrag en conditionering 193

5.1	Inleiding	194
5.1.1	Vormen van conditionering	195
5.1.2	Inleiding technieken voor verandering: ankeren	200
5.1.3	Ankeren	201
5.2	Motivatie	204
5.3	Negatieve sorteerstijlen; het probleemframe	206
5.4	Overtuigingen	208
5.5	Maslows theorie: hiërarchie van behoeften	211
5.6	Het sociale panorama	213
5.6.1	Focal Point-model	216
5.6.2	De Focal Point-techniek CASE 36	225
5.7	State of Excellence, Circle of Excellence en Surrounding of Excellence	226
5.7.1	State of Excellence	226
5.7.2	Circle and Surrounding of Excellence	229
5.7.3	Surrounding of Excellence	230

Hoofdstuk 6 Casuïstiek 237

6.1	Case selectiebegeleiding	238
6.2	Case training & opleiding	239
6.3	Case coaching	241
6.4	Case training van een ondernemingsraad	242
6.5	Case huidige situatie	243
6.6	Case gewenste situatie	246
6.7	Case metamodelleren	247
6.7.1	Analyse van de metaprogramma's	252
6.7.2	Abstractieniveaus	258

6.7.3	Sorteerstijlen	260
6.7.4	Conclusies	261
6.8	Grote-huistechniek	264
6.9	Workshop – CASE 36	272
6.9.1	Kernideeën voor een tweede oefening 11	286
6.9.2	Gesprek met mezelf	287

Hoofdstuk 7 Onderzoek 295

7.1	De probleemstelling	296
7.2	De onderzoeksvragen	297
7.3	De onderzoeksopzet	297
7.4	Het onderzoek van Marilyn Spechler	298
7.4.1	Het onderzoek	299
7.4.2	Personal Orientation Inventory (POI-test)	300
7.5	Recent onderzoek door Henk Hoenderdos en Petra Engels in NLP en hypnotherapie	304
7.5.1	Een communicatietraining van een speciaal team voor de politie	304
7.5.2	Metaprogramma's, sorteerstijlen en sorteergebieden	308
7.5.3	De toekomst: vervolgonderzoek	311
7.5.4	Samenvatting en conclusies	313

Hoofdstuk 8 Analyse en Denkstijlen 315

8.1	De verschillende elementen van denken	316
8.2	Metaprogramma's, sorteerstijlen en gebieden	322
8.2.1	Het Knoop-Kosmos-Model	322
8.3	Metaprogramma's	327
8.4	Sorteerstijlen en sorteergebieden	368
8.4.1	Sorteerstijlen/Gebieden	368
8.4.2	Stel zelf je eigen sorteerstijl samen	373
8.5	Het product: analysemodel van denkstijlen	376

Hoofdstuk 9 Creatieve mogelijkheden 379

Transformatie	380
Trip naar Italië	380
Ontmoetingen	380
Buurvrouw	380
Orvieto	380
Siena	381
Florence	382
Bolzena	383



De uitweg uit de uitbarsting 384
SLEM – De windnomaden 393

Literatuurlijst 397
Fotoverantwoording 399

Dankwoord 400



Voorwoord

Henk Hoenderdos leerde ik in 1976 kennen toen ik als arts bezig was met mijn proefschrift over een reumatologisch onderwerp. Ik herinner mij dat Henk werd geïnterviewd voor de radio in een pauzeprogramma van een klassiek concert, op zondagmiddag. Het onderwerp was 'de macht van de orkestdirecteur'. Wat hield macht in? Was dat een bewust of onbewust proces? Heeft een hypnotiseur macht over iemand? Het interview boeide mij zo dat ik contact met Henk opnam. Tussen ons ontspan zich een discussie over het effect van hypnotherapie. Was het effect toe te schrijven aan regressie naar het gemiddelde of was het een echt effect, en hoe lang hield het stand?

Wat is regressie naar het gemiddelde? Laten wij aannemen dat er verkoudheid heerst. Van verkoudheid weten wij dat het over gaat. Als je iemand met veel klachten selecteert, zullen die klachten een maand later minder zijn, uitzonderingen daargelaten. Als je iemand op het hoogtepunt van zijn klachten iets (bijvoorbeeld een drankje met suikerwater) geeft dat op zich niet werkt, zal hij een maand later geloven dat de genezing toe te schrijven is aan dat drankje. Dat soort effecten wilden wij uitsluiten bij onderzoek naar het effect van hypnotherapie.

Henk bleek zeer geïnteresseerd en bereid om actief mee te werken aan dit soort onderzoek. Ondertussen was ik zelf werkzaam bij de afdeling Epidemiologie van de Erasmus Universiteit. Een aantal reumatologen bleek ook bereid mee te werken aan een onderzoek naar de effecten van hypnotherapie, onder wie Huub Haanen die alle patiëntonderzoeken heeft uitgevoerd. In het onderzoek – dat enkelblind en gerandomiseerd werd uitgevoerd, hebben wij de effecten van hypnotherapie vergeleken met fysiotherapie bij patiënten met fibromyalgie. Hypnotherapie bleek significant beter te werken en de effecten waren na 48 weken nog steeds aanwezig. Het was niet de pijn zelf (in de vorm van drukpijn) die minder was geworden, maar wél de pijnbeleving. De resultaten zijn gepubliceerd in het *Journal of Rheumatology*.

Henks focus was oorspronkelijk gericht op hypno-, gedrags- en verbaaltherapie. Het was de tijd waarin de methoden van Milton H. Erickson de boventoon voerde. Erickson had op het gebied van hypnose een groot aantal wetenschappelijke artikelen geschreven en daarnaast gepubliceerd over casus die hij met hypnotherapie had behandeld. Ernest L. Rossi had deze artikelen en casusbeschrijvingen gebun-



deld en uitgegeven in vier boeken. Henk gaf onder meer cursus op deze gebieden, waarbij deze boeken de basis vormden voor de leerstof.

Ook non-verbale expressies van gevoelens werden toen al gebruikt in de hypnotherapie. Het is de Palo Alto-groep die deze non-verbale expressies is gaan categoriseren en gaan gebruiken buiten het kader van de hypnotherapie. Die technieken heten tegenwoordig Neuro-Linguïstisch Programmeren, afgekort NLP. De bekendste namen zijn die van John Grinder (professor in de Linguïstiek) en Richard Bandler (mathematicus).

Henk was een van de eersten die het belang van NLP inzag, en contact maakte met de Palo Alto-groep. Henk werd uitgenodigd om in 1987 een voordracht te houden over zijn onderzoek in het eerste Europese congres over Ericksoniaanse Hypnotherapie in Heidelberg. Daar leerde hij Ernest Rossi, Jeffrey Zeig en Paul Watzlawick persoonlijk kennen. Bij een bijeenkomst in Zwitserland raakte hij bevriend met de sympathieke John Grinder. Henk contracteerde hem voor een vierdaagse training in Haarlem. Na het behalen van zijn master in NLP in Londen, organiseerde hij diverse internationale congressen en trainingen over NLP in Europa, voor NLP International USA. In Nederland en Duitsland twee keer, verder onder andere in Luxemburg en Italië, waarbij een selectieve groep van internationaal erkende trainers aanwezig was. Buiten het organiseren van deze congressen gaf Henk in deze drie weken durende conferenties tiendaagse workshops Hypnotherapie en NLP.

Henk verloor daarbij zijn kritische kijk en wetenschappelijke belangstelling niet uit het oog, getuige het vele onderzoek dat hij uitvoerde of waarbij hij betrokken was.

Als geen ander beseftte Henk dat opleiden van therapeuten een continu proces moest zijn. Dat het vakgebied zich ontwikkelde en dat hypnotherapeuten daarin mee moeten gaan via nascholing. Dit bleek een moeizaam proces. Zo ontstond er in Nederland een erkenningsstelsel dat weliswaar rekening hield met de ervaring van hypnotherapeuten, maar veel minder met de innovatie in het vakgebied.

Innovatie leidde tot de ontwikkeling van nieuwe technieken die niet eerder in de hypnotherapie of NLP beschreven waren. In dit boek komt u deze tegen, zoals de Focal Point-techniek, waar terecht de naam van Henk Hoenderdos aan verbonden is.

Een aantal technieken of combinaties van technieken ontwikkelde Henk in het kader van het werken met de opsporingsdienst van de politie. Daar ontwikkelde



hij de Case 36-verhoormethode, door de pers de ‘Zaanse Verhoormethode’ gedoopt. Deze bleek zeer effectief maar is door tegenpartijen in diskrediet gebracht. Voor Henk was dit een zeer leerzame en enerverende periode.

Dit boek bevat de beschrijving van verbale en non-verbale communicatiemethoden die op bewust en onbewust niveau werken. Het heeft daarmee een encyclopedisch karakter gekregen. De methoden van Erickson, Maslov, Watzlawick, Rossi, Grinder en anderen krijgen een plaats en komen in een groter kader te staan. Henk is met communicatiemethoden niet vanuit het niets begonnen, maar heeft voortgebouwd op de kennis en kunde van vele anderen en heeft daar zelf enkele methoden aan toegevoegd. Het boek eindigt met de beschrijving van een aantal ervaringen.

Henk heeft zijn kennis niet alleen toegepast in de therapeutische setting, maar geeft ook trainingen voor het bedrijfsleven, de gezondheidszorg en het onderwijs. In de werkomgeving speelt goede communicatie en motivatie immers een onmiskenbaar grote rol bij het bereiken van de gewenste resultaten.

Het boek kan gebruikt worden als naslagwerk, als leerboek maar ook als cursusmateriaal. Er is uitgebreid met schema's, kleuren en figuren gewerkt om overzicht te houden in deze toch moeilijke materie.

Tevens kan ik u aanraden naast dit boek een training bij Henk Hoenderdos te volgen, waarin hij onder andere met filmbeelden en demonstraties onderdelen van zijn technieken nog verder duidelijk maakt.

Dr. Leo K. J. van Romunde, arts-epidemioloog

5.1.3 Ankeren

Ankers zijn vastgelegde beelden, geluiden, gevoelens, geur en smaak in het bewuste, onbewuste en onderbewuste. Zij zijn tot stand gekomen middels stimuli, door bijvoorbeeld tv-programma's, radio-uitzendingen of een heerlijk etentje.

Een naam-anker is een goed voorbeeld, wanneer iemands voornaam wordt uitgesproken door een ander die hem of haar zeer dierbaar is, roept dit een bijzonder gevoel op.

Ankers zijn aanwezig vanaf het prille begin van iemands leven en vormen een voortdurende stroom aan informatie die dagelijks wordt aangevuld.

Wat is ankeren?

Ankeren is een vorm van klassieke conditionering. Daarbij wordt aan een interne staat een nieuwe, unieke stimulus toegevoegd, waarmee die interne staat opnieuw kan worden opgeroepen.

Waarvoor gebruikt men ankertechnieken?

Om een interne staat beschikbaar te maken, dat wil zeggen om de desbetreffende gevoelens en emoties te kunnen oproepen.

Hoe ankert men?

De techniek van het ankeren omvat drie stappen:

- a. Iemand ondergaat een ervaring of men bezorgt hem een ervaring.
- b. Wanneer het maximum aan gevoelskenmerken van die ervaring is bereikt, kan men ankeren door aanraking (kinesthetisch).
- c. Men leidt de persoon vervolgens af en gebruikt vervolgens het anker om te testen of er werkelijk een anker is gelegd. Dit testen geschiedt door calibreren (ijken), observeren, of navragen naar het gevoel.

Belangrijke punten met betrekking tot de ankertechnieken

- a. De ankerplek moet uniek zijn en mogelijkheid bieden van wederaanraking op dezelfde wijze en vanuit dezelfde richting.
- b. Men moet letten op zuiverheid en intensiteit van de respons (anker bijvoorbeeld niet het zoeken naar een gevoel in de betrokken situatie), en op de timing (anker als het 'spettert').
- c. Men moet letten op afleiding tussen het ankeren en testen, alsook tussen de ankers (als er meerdere ankers worden gelegd).
- d. Niet de inhoud van een ervaring, maar de daarbij behorende interne staat (gevoel/emotie) wordt geankerd.

- e. Men kan hypnosevaardigheden gebruiken bij de gevoelsidentificatie en het doen inleven in een situatie. Dit door vragen en suggesties als:
 - Wat is het gevoel in die situatie?
 - Hoe is die situatie waarin je dat gevoel hebt?
 - Probeer je daarin volledig in te leven.
 - Je weet hoe het daar was, hoe het toen was.
 - Je ziet, hoort, voelt weer wat je tóén beleefde.
 - Houd dat gevoel nu even vast.
 - Geef een teken (knikken/vingerwijzing) als je in die situatie bent ingeleefd.
- f. Het maximum aan inleving kan men onderscheiden door te calibreren, dan wel door een seintje te krijgen van betrokkene.
- g. Bij het afgaan op een seintje van cliënt moet men:
 - Na het teken even wachten alvorens te ankeren.
 - Na de aanraking even aanhouden (10-12 sec.).Het geven van een teken haalt cliënt even uit de ingeleefde situatie. Hetzelfde gebeurt op het moment van aanraken (het anker leggen).
- h. Wanneer iemand spontaan in een positieve situatie komt (als hij er zeer positief bij zit), moet men meteen ankeren. Zoiets kan later te pas komen.

Dus: anker meteen als iemand in de ervaring zit. Let er daarom steeds op, hoe iemand er bij zit (observeren, calibreren en testen).
- i. Noteer van cliënten de ankerplaatsen en de richting van waaruit werd geankerd.

Doe dit ook met bijbehorende gevoelens en emoties.
- j. Ankeren staat op zichzelf los van positieve of negatieve gevoelens. Beide kunnen worden geankerd.

Of een gevoel positief of negatief is, hangt af van de context (geneigdheden tot uitstel kan nuttig zijn bij het afleren van een hinderlijke gewoonte, zoals roken). Te ankeren gevoelens kunnen onder andere zijn:

 - ▲ uitstellen – neiging tot handelen
 - ▲ zelfvertrouwen – zelftwijfel/zelfonderschatting
 - ▲ zelfrespect – zelfverachting
 - ▲ assertiviteit – neiging tot toegeven, meegaandheid
 - ▲ angst – brandie, moed, overmoed
 - ▲ tederheid – ruwheid, grofheid
 - ▲ onderworpenheid – heerszuchtigheid
 - ▲ liefdegevoel – haatgevoel
 - ▲ ontspanning – spanning, overspanning
 - ▲ bescheidenheid – neiging tot op de voorgrond treden

- ▲ agressiviteit – defensiviteit
- ▲ verlegenheid – brutaliteit
- k. Behalve kinesthetisch (door aanraking) kan men ook visueel (met een bepaalde plaats, omgeving, beeld) of auditief (met geluid, muziek, stemtoon, bepaalde trefwoorden) ankeren.
Bij fobieën en trauma's: niet ankeren!

Korte samenvatting

Techniek in drie stappen:

- In ervaring brengen (calibreren of doen aangeven);
- Ankeren op hoogtepunt van de inleving door aanraking (kinesthetisch);
- Afleiden en anker testen (calibreren of laten aangeven).

Therapie

Een kapster was in verwachting, maar bleef werken tot kort voor de bevalling. Toen het kind eenmaal geboren was, had de moeder grote moeite om de baby rustig te krijgen. Het schreeuwde en hilde voortdurend. Wat wij ook deden, het kind was niet stil te krijgen. Op zeker moment zochten wij de oplossing in de stimulus-responsgedachte. Wij probeerden eerst de schaar (knipgeluid), maar het kind werd niet rustig. Toen probeerden wij de föhn (zoemgeluid) en het kind werd rustig.

De sleutel was om uit te vinden wat de moeder de laatste maanden voor de bevalling had gedaan. Het anker was het geluid van de föhn, de respons van de baby was het rustig blijven vanwege het geluid.

Onderwijs

Positieve conditionering is met de anker-techniek goed bereikbaar.

Daarbij moet men de leerlingen positief stimuleren, hen rust geven en ook controleren of zij de stof begrepen hebben. Bovendien moet men het kind benaderen in zijn meest gebruikte systeem, met andere woorden beelden aanbieden aan de visuele leerling, toon en tempo aanpassen voor de auditieve leerling, met een aanraak-anker de gevoelsmatige leerling even bij de schouder pakken en laten weten dat hij een goed gevoel heeft bij het maken van de opdracht.

Met deze benadering scoorden de leerlingen in een moeilijke klas twintig tot vijfendertig procent beter. Het werd bovendien veel rustiger in de klas en de leerlingen waren weer gemotiveerd.

Bedrijf

Een directeur van een groot concern vroeg mij hem te helpen om na zijn hartinfarct ontspannen te kunnen werken. Als anker kochten wij een relaxstoel met alle verstelbare mogelijkheden; bovendien plaatste de technische dienst een set luidsprekers op de stoel, die werd aangesloten op een cassette recorder. Ik verplichtte hem elke dag een uur onbereikbaar te zijn om mijn ontspanningstape te beluisteren. Als het rode lampje brandde, wist het personeel dat hij niet gestoord kon worden. Alle denkbare ankers werden toegepast, visueel, auditief en kinesthetisch.



De structuur van het gebruik van representatiesystemen kan worden veranderd door mensen allereerst bewust te maken van hoe zij gebruik maken van de representatiesystemen. Vervolgens kan iemand met begeleiding zichzelf aanleren en trainen ook de overige representatiesystemen te gaan gebruiken. Wanneer iemand echter tijdelijk in een fase in zijn/haar leven terechtkomt waarin weer essentiële zaken uitgewerkt moeten worden om weer stappen verder te kunnen maken, zie je vaak dat mensen tijdelijk kunnen terugvallen in oude gebruiksstrategieën van de verschillende representatiesystemen. Met dat verschil dat de eerder aangeleerde vaardigheden met betrekking tot efficiënter gebruik na deze fase opnieuw kan worden opgepakt. Het verdient aanbeveling om elk van deze veronderstellingen aan nader onderzoek te onderwerpen.

7.5.2 Metaprogramma's, sorteerstijlen en sorteergebieden

Wanneer we het over metaprogramma's, sorteerstijlen en sorteergebieden hebben, richten wij ons daarbij op hoe iemand in elk facet de buitenwereld beleeft. Waar gaat iemands aandacht naar uit en wat laat iemand juist onopgemerkt links liggen? Elk individu maakt 'dezelfde werkelijkheid' tot de 'eigen werkelijkheid', met een eigen beleving, een eigen interpretatie en een eigen sortering naar wat wel en wat niet van belang is.

Metaprogramma's zijn manieren van denken en handelen die bepalen hoe iemand de wereld beziet. Deze programma's bepalen ook hoe iemand met de informatie omgaat. Waar is de aandacht op gericht? De metaprogramma's bieden inzicht in interne processen en patronen. Het gebruik van de programma's is onderhevig aan verandering in tijd en in context. Ze zijn daarbij tevens onderhevig aan de emotionele status die een bepaalde context voor iemand met zich meebrengt. Om jezelf te kunnen veranderen is bewustwording van het huidige gebruik van de metaprogramma's nodig, om vervolgens op een nieuwe manier met informatie om te kunnen gaan. Het biedt iemand nieuwe mogelijkheden en opties om anders te functioneren in welke context dan ook.

Wat kun je ermee?

Bewustwording van metaprogramma's, sorteerstijlen en sorteergebieden geeft iemand inzicht in zichzelf, maar ook inzicht in de ander. Zo





wordt het mogelijk te anticiperen op gedrag patronen van de ander. Verder leidt een verhoogd inzicht in de metaprogramma's tevens tot een verhoging van de kwaliteit van communicatie en van de kwaliteit van het omgaan met anderen.

Bedrijfsmatig gezien is het van belang kennis te hebben van de metaprogramma's binnen een team. De samenwerking zal naar een hoger niveau kunnen worden getild. De kennis van de programma's levert informatie op over waar, en in welke rol iemand binnen het team het best tot zijn recht komt. Hiermee wordt vervolgens het niveau van bedrijfsvoering kwalitatief omhoog getild.

Hierbij dient opgemerkt te worden dat het principe van metaprogramma's, sorteerstijlen en sorteergebieden in dit onderzoek niet aan de orde is gesteld. Wel zijn de verschillen in testuitslagen geanalyseerd voor verschillende groepen.

De test maakt een verdeling van metaprogramma's, sorteerstijlen en sorteergebieden in de volgende categorieën:

- ▲ De beleving van een dag;
- ▲ Projectmatigheid;
- ▲ Houding ten opzichte van jezelf versus anderen;
- ▲ Tijdsbeleving;
- ▲ Sorteergebieden van waarden en criteria.

In totaal worden 36 verschillende sorteermogelijkheden in kaart gebracht.

De test werkt met een schaal van 0-10 waarmee iemand de intensiteit ofwel belangrijkheid van een genoemde stelling aan kan geven. Het cijfer 0 geeft 'geen noemenswaardige belevingsintensiteit' aan en het cijfer 10 geeft 'hoogst mogelijke belevingsintensiteit' aan. De resultaten worden in het volgende gedeelte van dit stuk uiteengezet. De vaste cijferreeksen van 0 tot 10 maken vergelijking naar belevingsgraad van ervaringen tussen personen mogelijk.

Tussen 2004 en 2006 is op drie momenten een test afgenomen, waarbij is vastgelegd aan welke sorteerstijlen, metaprogramma's en gebieden de deelnemers de voorkeur geven. De test is afgenomen onder een groep mensen uit het bedrijfsleven, een groep therapeuten en een groep cursisten voor de opleiding Verbaal-, Gedrag- en Hypnotherapie. Bij een vaste kern binnen deze groepen is de test in totaal drie keer afgenomen. Verderop in dit hoofdstuk wordt gekeken of met deze



onderzoeken conclusies getrokken kunnen worden over mogelijke ontwikkelingen en veranderingen in gebruik van de sorteerstijlen, meta-programma's en sorteergebieden.

De testresultaten van de groepen zijn onderling vergeleken, gevolgd door de resultaten van de groep deelnemers die drie keer de test heeft gemaakt.

De scores zijn: lage beleavingsintensiteit 0-3, gemiddeld 4-6, hoog 7-8 en zeer hoog 9-10.

Een vergelijking tussen de groep uit het bedrijfsleven en de groep therapeuten

Bij een vergelijking tussen scores van beide groepen in de sorteerstijlen, programma's en gebieden, is met name gekeken naar de verschillen. Er is gekeken naar de percentages waar hoog tot zeer hoog wordt gescoord door beide groepen op de verschillende sorteerstijlen, programma's en sorteergebieden. Alleen stijlen, programma's en gebieden met het grootste verschil worden besproken.

	Bedrijfsleven % hoog / zeer hoog	Therapeuten % hoog / zeer hoog
Metaprogramma's / Sorteerstijlen		
Chunking up	57 / 5	70 / 0
Chunking down	47 / 24	46 / 8
Matching	57 / 24	39 / 0
Mismatching	38 / 19	24 / 0
Towards	33 / 24	39 / 15
Away from	24 / 14	38 / 16
Ja maar	19 / 5	8 / 0
Projectmatige aanpak	33 / 14	15 / 8
Niet projectmatige aanpak	48 / 9	46 / 31
Leiderschap	48 / 28	38 / 38
Assistent	52 / 43	69 / 31
Uitvoerder	29 / 14	8 / 0

Communicatie is zoveel meer dan een bewust proces. Patronen uit onze jongste jeugd beïnvloeden hoe wij luisteren, reageren en dus communiceren. In dit boek geeft Henk Hoenderdos inzicht in wat hij leerde over communicatie, na veertig jaar ervaring als therapeut, coach, workshopleider, kunstenaar en levensbeschouwer. Hij maakt gebruik van de wijze lessen van voor hem inspirerende wetenschappers als Paul Watzlawick, Ernest Rossi en John Grinder. En van zijn eigen wetenschappelijke onderzoeken en werkervaring, opgedaan in de boeiende gebieden van de hypnotherapie en het Neuro-Linguïstisch Programmeren. Hoenderdos' CASE36 verhoortechnieken bij politieonderzoek waren baanbrekend en staan bekend als de Zaanse verhoormethode.

Het is onmogelijk niet *niet* te communiceren. En daarom is deze bundeling van kennis een *must* voor iedereen die professioneel met communicatie te maken heeft.

Henk Hoenderdos werkt als therapeut. Dat wisselt hij af met het geven van workshops, trainingen en cursussen. Bedrijven, scholen, gezondheidsinstellingen hebben veel baat bij zijn aanpak.

