

## Het gedragmodel

### 1. Inleiding

Het gedragmodel is een NLP-techiek, ontwikkeld door Peter Dalmeijer (zie [www.vidarte.nl](http://www.vidarte.nl)) en Paul Lenferink.

Het model leert ons feedback te geven waarbij we anderen op hun gedrag aanspreken zonder de ander pijn te doen of te sparen. Hoe kunnen we eerlijk blijven en tevens respectvol naar de ander zijn? Een ultiem coachinstrument! Deze theorie kan in de les behandeld worden en dan kan met het model geoefend worden. Alles is zo uitgeschreven dat je het ook in tweetallen kunt oefenen.

#### 1.1. Theorie van het model

Feedback geven is mensen uitdagen tot groei! Wie in staat is feedback binnen te laten komen en te geven, komt verbazingwekkende dingen over zichzelf aan de weet. Feedback is een persoonlijke uiting met als doel behulpzaam te zijn in de realisatie van iemands doel. Een bijzonder effectieve manier van feedback geven is het benoemen van patronen met behulp van het gedragmodel. In de praktijk blijkt het voor veel mensen lastig te zijn om anderen aan te spreken op hun gedrag of om feedback te geven in lastige situaties. Hierin voorziet het gedragmodel. Het is een stapsgewijs opgebouwde feedbacktechniek waarbij de coach het rapport behoudt (zie boek 5.5.2) en tevens op duidelijke wijze zijn feedback kan geven. Het model is ontstaan vanuit drie belangrijke principes:

1. **Intentie**  
Elk gedrag heeft een positieve intentie. Ons gedrag ontstaat uit een positieve bedoeling, in wezen wil elk mens het beste voor zichzelf en de ander.
2. **Gedrag**  
Gedrag is het enige waarop we feedback kunnen geven, omdat het zintuiglijk waarneembaar is. Intentie en gedrag mogen we echter niet door elkaar halen. Dan zouden we met een positieve intentie ons gedrag kunnen goedpraten of gladstrijken.
3. **Effect**  
Elk gedrag heeft naast een intentie ook een effect op anderen.  
Intentie en gedrag zijn niet gelijk aan elkaar. Ik kan last hebben van het gedrag van anderen of het gedrag van iemand kan ook nadelig voor die persoon zelf zijn.

Het gedragmodel verbindt intentie, gedrag en effect. Het gaat uit van de aanwezigheid van een positieve intentie, het benoemt concreet waarneembaar gedrag en geeft aan wat het effect van dit gedrag is. Tevens is het een handvat voor de coach bij het doorbreken van belemmerende gedragspatronen. Het is een zeer praktisch en directief model waarbij de coach een aantal basale coachelementen hanteert. De coach ziet en hoort veel, hij neemt scherp waar en vanuit dit scherpzinnig waarnemen valt specifiek gedrag op. De coach komt dan in actie. Wij gaan ervan uit dat de cliënt zijn belemmeringen voortdurend demonstreert. Het is van belang dat de cliënt bewust gemaakt wordt van zijn gedrag en consequenties. Belemmerende gedragspatronen zijn veelal op onbewust niveau verankerd en komen daardoor vaak onbewust, onbedoeld en ongewild naar voren.

#### 1.2. De stappen van het gedragmodel

Het gedragmodel kent zes stappen die hieronder worden toegelicht.

### G Gedrag en Gedrag patronen

Wat is het waarneembare gedrag, of wat is het terugkerend gedrag patroon?

Het concreet waarneembare gedrag is de belangrijkste ingang voor je coaching.

Geef enkel je waarneming terug.

Zeg: 'Ik zie..., ik hoor...'

Voorbeeld hierbij is als een coach zegt: 'Ik hoorde je net zeggen dat je mijn opdracht niet gedaan hebt. Dit is nu al de derde keer dat je een opdracht die ik je geef niet hebt gemaakt .

### E Erkenning en Emotionele neutraliteit

Vanuit een coach attitude en rapport zorg je ervoor dat de cliënt zich bewust wordt van diens gedrag. Hierdoor krijgt hij erkenning voor diens model van de wereld. De coach weet dat het gedrag voortkomt uit een positieve intentie.

Vraag: ' Weet je dat je dit doet?'

Voorbeeld: 'Ben je je ervan bewust dat je al driemaal een opdracht niet gemaakt hebt?'

### D Doel achter het gedrag

Een coach draait er niet omheen. Hij signaleert, is 'to the point' en maakt zijn interne communicatie extern.

Vraag: 'Wat wil je bereiken met je gedrag? Wat is jouw doel hiermee?'

Voorbeeld: 'Wat wil je bereiken met het niet maken van de opdrachten?'

### R Resultaat en Reactie

Er is een verschil tussen bedoelingen en datgene wat we effectief bereiken: het resultaat van ons gedrag. De coach confronteert de cliënt met de resultaten en gevolgen, en laat hem/haar hierop reageren. Geef aan wat de effecten, resultaten en gevolgen zijn van het gedrag. Wat betekent het voor jou als coach, en voor anderen?

Vraag de cliënt of hij dit wil.

Zeg: 'Jouw gedrag heeft een effect op mij, nl...'

Vraag: 'Wil je dit effect op mij hebben?'

Voorbeeld: 'Als jij mijn opdrachten niet maakt, dan zie ik ook geen reden meer om met de coaching door te gaan? Wil je dat?'

### A Ander gedrag of Alternatieven

Cliënten willen hun doelen bereiken. De grootste verandering maken cliënten wanneer zij zelf aangeven hoe het anders kan of moet. De verandering komt dan van binnen uit. De cliënt is er dan congruent mee.

Vraag: 'Hoe kun je, of hoe wil je het in de toekomst doen?'

Voorbeeld: 'Wat ga je hier nu mee doen?'

### G Gedrag patroon doorbreken en Gezamenlijke verantwoordelijkheid

De gedragsverandering zal eveneens waarneembaar zijn. Om gedrag patronen te doorbreken is coaching nodig. Het is noodzakelijk dat de cliënt en de coach een afspraak maken om het patroon te gaan doorbreken. De cliënt en coach maken een gezamenlijke afspraak over het hoe.

Vraag: 'Hoe zou je mij kunnen gebruiken om dit patroon te gaan doorbreken? Wat zullen we afspreken?'

Voorbeeld: 'Hoe kan ik jou helpen om opdrachten te maken?'

## 1.3 Nabespreking

Besprek met de studenten de werkwijze en waarde van het model na. Stel bijvoorbeeld vragen als:

'Hoe zou je dit kunnen gebruiken?'

'Ken je een situatie waar dit van pas komt?'

'Waar heb je nog vragen over of weerstand tegen?'

## **2. Oefening**

Je kunt het gedragmodel op elkaar toepassen. Geef elkaar feedback aan de hand van het model. Ieder kiest een medestudent uit die hij feedback gaat geven aan de hand van het model. De waarde van de techniek neemt toe wanneer de studenten het aandurven om ook 'echt' feedback te geven over een werkelijke situatie. Daardoor leren ze de waarde van het model te hanteren en ook te ervaren.

### **2.1 Organisatie**

Er worden afspraken gemaakt wie het model op wie toepast. Daarna wordt het model voorbereid zoals aangegeven in 2.2. De indeling kan op drie manieren plaatsvinden:

**2.1.1** Studenten vormen tweetallen. A en B passen het gedragmodel op elkaar toe.

**2.1.2** Ook is het mogelijk om de studenten in te delen in een A- en B-groep. Ieder uit de A-groep kiest iemand uit de B-groep met wie het gedragmodel geoefend wordt. Dit wordt hardop uitgesproken en verdeeld zodat iedereen uit de A-groep met iemand uit de B-groep oefent.

Iedereen uit de B-groep geeft aan met wie hij uit de A-groep het model wil oefenen.

Na de voorbereiding gaan de studenten uit de A-groep het model toepassen en daarna zijn de studenten uit de B-groep aan zet.

**2.1.3** Als de tweetallen gekozen zijn, is het ook mogelijk om het model toe te passen in een kring. Ieder zit in een kring. De docent wijst iemand aan die het model op een collega-student toepast. Die ontvanger gaat dan verder totdat ieder is geweest met het uitspreken en ontvangen van het model.

### **2.2 Voorbereiding: invullen werkblad**

De studenten bereiden zich voor op het hanteren van het model naar een van de medestudenten. Juist het ervaren en toepassen van het model in een 'live' situatie maakt het verschil.

Instructie: kies een medestudent uit die je volgens de stappen van het gedragmodel feedback gaat geven en vul eerst de stappen in het onderstaande werkblad in.

## **Werkblad gedragmodel**

### **1. Gedrag**

Wat is/was het concreet waarneembare gedrag van de ander? Zorg dat je echt alleen maar waarnemingen benoemt, zonder deze te interpreteren.

### **2. Erkenning**

Hoe vraag je of de ander dit gedrag herkent? Hoe zeg je dit op een emotioneel neutrale manier?

### **3. Doel**

Hoe vraag je naar het doel of de beweegredenen achter het gedrag van de ander?

### **4. Resultaat**

Hoe geef je aan welk effect het gedrag van de ander op jou heeft?  
Hoe vraag je wat de ander van dit effect of resultaat vindt?

### **5. Alternatief**

Hoe vraag je wat de ander nu anders gaat doen?

### **6. Gedragspatroon**

Hoe bied je jouw steun aan om het patroon te doorbreken?

### 3. 'Live' toepassen gedragmodel

#### Oefening in tweetallen.

Benoem het gedragmodel bij een medestudent, met als doel om hem of haar uit te dagen tot groei. Het is belangrijk om de stappen van het gedragmodel exact te volgen.

Vorm tweetallen, waarbij A de coach is en B de coachee.

A benoemt het gedragmodel bij B.

Stap 1: Bedenk wat je B wilt meegeven. Het kan zijn dat je B ooit eens iets hebt zien doen of horen zeggen waarvan jij vindt dat dit in het nadeel van B zelf is. Het kan ook zijn dat B iets heeft gedaan of gezegd waar jijzelf last van hebt. Neem het gedragmodel erbij en volg het model stap voor stap.

Stap 2: Stel de vragen van het gedragmodel:

1. 'Ik zag jou toen/daar (...) X doen, ik hoorde jou toen/daar (...) X zeggen.'  
Geef de kans om te reageren.
2. 'Weet je nog dat je dat deed/zei?'  
Geef de kans om te antwoorden.
3. 'Wat maakt dat je dit deed/zei, wat wil je hiermee bereiken?'  
Geef de kans om te antwoorden.
4. 'Wil je weten wat het met mij deed? Het effect op mij is....!  
Wil je dit effect op mij hebben met dit gedrag?'  
Geef de kans om te antwoorden.
5. 'Nu je dit weet, wat ga je er mee doen? Hoe ga je het nu anders doen?'  
Geef de kans om te antwoorden.
6. 'Hoe kan ik jou daarbij helpen?'  
Geef de kans om te antwoorden.  
'Hoe wil je dat ik reageer als het mij weer opvalt?'  
Geef de kans om te antwoorden.

Stap 3: Bespreek de oefening na. Hoe was het voor A om dit te zeggen en hoe was het voor B om dit op deze wijze te ontvangen?

Wissel van positie.

NB. Het kan zijn dat B bij stap 2 'Nee' zegt. Sommige mensen zijn zich niet er bewust van dat ze iets doen. Het kan ook zijn dat iemand wel weet dat het zo is, maar het simpelweg ontkent. Je kunt dan nog vragen: 'Kun je je voorstellen dat je dit deed, of zou kunnen doen?' Zegt B dan 'Ja', dan kun je weer verder. Zegt B dan 'Nee', dan kun je de verdere stappen niet meer afmaken. Vraag dan: vind je het goed dat ik je erop wijs, wanneer het mij weer opvalt? Dan zul je moeten wachten tot het zover is!

### 4. Terugblik

Ten slotte evalueer je het model met de studenten. Hoe hebben de studenten dit model ervaren toen ze het van een collega-student hebben ontvangen en hoe was het om het naar een collega-student te brengen?