

4e
druk

Boom

COACHENDE GESPREKS- VOERING

Wim Donders
Liesbeth Ruijs
(red.)



Coachende gespreksvoering

Coachende gespreksvoering

Redactie:

Wim Donders

Liesbeth Ruijs

Vierde druk

Boom

**inclusief
website!**



Met onderstaande unieke activeringscode krijg je via **www.boomstudent.nl** toegang tot de website met extra materiaal. Deze code is persoonsgebonden en gekoppeld aan de 4^e druk. Na activering van de code is de website twee jaar toegankelijk. De code kan tot zes maanden na het verschijnen van een volgende druk geactiveerd worden. De code is eenmalig te gebruiken.

Voor Willy, voor Rob

Opmaak binnenwerk: Textcetera, Den Haag

Illustraties binnenwerk: Catalijn Donders

Beeld bij hoofdstukopeningen: best vector

Basisontwerp omslag: Dog & Pony, Amsterdam

Omslagontwerp: Haagsblauw, Den Haag

Beeld omslag: Laflor (Getty Images)

© 2009 Wim Donders (red.) | Boom onderwijs, eerste druk. Nieuwe oplage 2010.

© 2011 Wim Donders (red.) | Boom Lemma uitgevers, tweede herziene druk. Nieuwe oplagen 2013, 2014.

© 2016 Wim Donders (red.) | Boom uitgevers Amsterdam, derde herziene druk. Nieuwe oplage 2019.

© 2022 Wim Donders & Liesbeth Ruijs (red.) | Boom uitgevers Amsterdam, vierde herziene druk.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden vervaelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

ISBN 9789024444106

ISBN 9789024444113 (e-book)

NUR 133

www.boomstudent.nl

www.boomhogeronderwijs.nl

Voorwoord bij de eerste druk

Als je een goed gesprek wilt leren voeren, heb je vaak een lange weg te gaan. Je oefent, krijgt feedback, leert van fouten, je verdiept je in de theorie en probeert nieuwe vaardigheden uit. Als je op weg gaat ergens naartoe, is een reisgids een goed hulpmiddel. Voor veel mensen blijkt het boek *Praktische gespreksvoering* (Donders & Ruijs, 2019) een reisgids te zijn op weg naar betere gesprekken. Vanuit het werkveld is gevraagd om een vervolgboek samen te stellen dat qua opzet en stijl dezelfde mix van praktijk en theorie heeft en dat een aantal gespreksmethodes behandelt.

Ik heb gezocht naar coauteurs die al jarenlang werken met een bepaalde methode. De opdracht aan hen was: schrijf een hoofdstuk waarin de praktische toepassing van de methode duidelijk wordt vanuit voorbeelden en oefeningen. Iedere methode wordt geplaatst in een theoretisch kader en via de literatuurlijst wordt een mogelijkheid aangereikt voor verdere verdieping.

Op de website bij het boek vind je meer informatie over sommige onderwerpen. Daar zijn ook toetsen te vinden waarmee de beginnende coach kan inschatten hoever hij is gevorderd.

Docenten kunnen op deze site bij de uitgever een code aanvragen voor toegang tot een docentenhandleiding op de website. Daarin zijn uitgewerkte beschrijvingen opgenomen van een tweetal lessen per hoofdstuk. Met behulp van die docentenhandleiding voor twintig bijeenkomsten kan de essentie van elke methode overgebracht worden, ook als je als docent bij een methode niet uit je eigen ervaring kunt putten.

Het boek *Coachende gespreksvoering* kan los van het boek *Praktische gespreksvoering* gebruikt worden. Er is wel voor gezorgd dat de twee boeken qua opzet en taalgebruik op elkaar aansluiten.

Als aan deskundigen wordt gevraagd om te schrijven, brengen ze hun eigen gedachtegoed en terminologie mee. Samen zijn ze dan een afspiegeling van de veelkleurigheid van het werkveld. Het woordgebruik is in de verschillende hoofdstukken zo veel mogelijk op elkaar afgestemd. Een enkele keer houdt een schrijver vast aan de taal die in zijn werkgebied gebruikelijk is. Bijvoorbeeld: iemand die gecoacht wordt, wordt soms coachee genoemd, waar anderen spreken van klant of cliënt. Het kan verwarrend overkomen, maar het is ook een voorbereiding op de realiteit van het werkveld waar termen naast elkaar gebruikt worden.

Methodes ontwikkelen zich niet in een vacuüm: succesvolle technieken worden overgenomen en geïntegreerd. Die zijn dan bij meer methodes terug te vinden. Ook een aantal gesprekstechnische basisvaardigheden komt bij de verschillende

methodes steeds weer terug. Het specifieke van een methode is dat het een eenheid is van logisch bij elkaar passende gespreksvormen vanuit een theoretisch uitgangspunt.

Een eerste opzet van het boek is voorgelegd aan een groot aantal docenten in het hbo. Hun adviezen en wensen zijn meegenomen bij de uitwerking van dit boek. Wij zijn blij met hun bijdrage en danken daarbij in het bijzonder Leonore de Wit, Ferdie Migchelbrink, Leon Derckx, Sietske Horneman, Jeroen van Dingenen, Jeannette Vermeulen, Gerard Driessen, Esdert-Jan Doddema, Mary Joan Wychgel, Arjen de Vries, Ellen Mokveld, Mieke Wijdeveld, Rob Voorhoeve, Tineke Goosensen, Sanne van der Zant-Willers, Monique Smeets, Ingrid van Hest, Rop Verheijen, Huib Terlouw, Henk van Gils, Cees Luiten, Ivonnen Schuurmans, Peter Stet, Hilly Hoitema, Maruschka Brouwer, Hendry Siepe, Rob Donker, Lennart Zwijnenburg, Marjan Coopmans, Josefine van Buuren en Jacques de Laat.

Gesprekken met oud-studenten zijn verwerkt in het hoofdstuk over het levensfragmentengesprek. Anderen hebben adviezen gegeven over de tekst. Omdat ik bang ben dat ik iemand oversla en vanwege de privacy noem ik geen namen. Mijn dank is er niet minder om.

Ik wil ten slotte nog mijn dochter Catalijn noemen die de illustraties heeft verzorgd, en mijn zoon Stijn die heeft samengewerkt met Wouter Backx bij de tekst van de socratische dialoog rondom de stelling van Pythagoras.

Gesprekken voeren leer je door de feedback die je krijgt; dat is bij het schrijven van boeken niet anders. Ik wil daarom graag je opmerkingen, wensen of ideeën horen en meedenken met je vragen. Zo nodig geef ik deze door aan de verschillende coauteurs.

In dit boek wordt voor de overzichtelijkheid van de tekst steeds de mannelijke vorm gebruikt.

Wim Donders,
Tilburg, augustus 2009

Voorwoord bij de vierde druk

De wereld van coachen blijft veranderen en zich uitbreiden. Ontwikkelingen in het werkveld en wensen van de gebruikers van *Coachende gespreksvoering* zijn de aanleiding om te komen tot een vierde herziene druk.

Een grote verandering is dat de redactie nu uitgebreid is met Liesbeth Ruijs, die al bij de laatste editie van *Praktische gespreksvoering* coauteur was naast Wim Donders. Net als bij het laatstgenoemde boek heeft Liesbeth de herziening van de website voor haar rekening genomen. Op de vernieuwde website zijn voor studenten opdrachten, video's en toetsen bij elk hoofdstuk beschikbaar. Docenten vinden er twee uitgewerkte lessen per coachingsmethode (uitgewerkt in een lessenschema) met bijbehorende powerpointpresentaties. Wim heeft zich meer beziggehouden met de aanpassingen van de tekst van het boek.

Allereerst hebben we gekeken naar de verschillende coachmethodes. Bij de vorige druk is het onderwerp Criteriumgericht interviewen verplaatst naar de website. Nu hebben we het besluit genomen om ook hoofdstuk 7 over mediation daar te plaatsen. De schrijver van dit hoofdstuk, Lambert Boot, is kort na het uitkomen van de derde druk in 2016 overleden. Met hem is nog een gesprek geweest over dit hoofdstuk. Hij was het ermee eens dat mediation meer juridische kanten had dan coachende en dus bij een volgende druk niet meer opgenomen zou worden. We zijn Lambert dankbaar voor zijn bijdrage tot nu toe aan het boek.

We hebben op de weggefallen plek in het boek ruimte gemaakt voor ACT: Acceptance en Commitment Therapie, een coachmethode die snel opgang maakt en raakvlakken heeft met mindfulness. Liesbeth Ruijs en Ellen van Straalen-van Geffen hebben het nieuwe hoofdstuk 7 voor hun rekening genomen. Beiden zijn geschoold in deze methode en hebben er ervaring mee opgedaan in het onderwijs bij de opleiding Toegepaste psychologie van Fontys HRM en Psychologie in Eindhoven.

Er is nog een nieuwe auteur. Hoofdstuk 8 over motiverende gespreksvoering is bij de laatste drukken steeds herschreven door Tom Boves. Wegens drukke andere werkzaamheden lukt het hem niet om aan deze herziening mee te werken. We hebben Gwenn Sieben bereid gevonden om zijn taak over te nemen. Gwenn heeft jarenlang in de verslavingszorg gewerkt en zich theoretisch en praktisch geschoold in deze methode.

Nieuw in deze druk is het accent op de coachvraag: welke vraag komt bij de start van een coachtraject op tafel en hoe gaat de coach daarmee aan de slag in de verschillende methodes? In de inleiding wordt daar aandacht aan besteed en elk hoofdstuk begint met een vraag die een coachee gesteld heeft. De auteur gaat



uit van die vraag en geeft aan hoe hij kan werken vanuit zijn coachmethode. De lezer ziet nu bij de start van elk hoofdstuk beknopt wat de mogelijkheden en grenzen zijn van een methode.

In elk hoofdstuk stonden tot nu toe oefeningen die bij een methode horen. Soms stonden die ingebouwd in de tekst van het hoofdstuk en soms aan het eind. Er kwam uit het werkveld een duidelijke wens om daar meer lijn in aan te brengen. We hebben ervoor gekozen om alle oefeningen per hoofdstuk in de laatste paragraaf te bundelen.

Bij een aantal lezers kwam de vraag naar de basisprincipes van een goed gesprek. We zijn aan deze wens tegemoetgekomen door in het eerste inleidende hoofdstuk in een notendop een overzicht te geven van de regels voor gespreksvoering uit ons boek *Praktische gespreksvoering* (Donders & Ruijs, 2019).

We zijn blij dat we met deze nieuwe druk een geactualiseerd overzicht van verschillende coachmethodes kunnen aanbieden. Dank aan alle gebruikers die ons correcties en tips hebben gestuurd.

We zijn dank verschuldigd aan de Marc Appels en Martine Harsema van Boom uitgevers Amsterdam voor hun enthousiasme en steun en voor de kansen die we kregen om ons werk te doen.

Opmerkingen en vragen blijven welkom.

Wim Donders
Tilburg, voorjaar 2022
wajdonders@gmail.com

Liesbeth Ruijs
Eindhoven, voorjaar 2022
l.ruijs@fontys.nl

	Dit icoontje staat in de marge bij kaderteksten. In deze genummerde kaders staan aansprekende voorbeelden die de theorie goed illustreren.
	Dit icoontje wordt gebruikt bij oefeningen en opdrachten.
	Een casus wordt aangeduid met dit icoontje.
	Dit icoontje staat in de marge als verwezen wordt naar materiaal op de website bij het boek die te bereiken is via www.boomstudent.nl .
	Een tip voor de lezer wordt aangegeven met dit icoontje.
	Een definitie van een begrip wordt aangegeven met dit icoontje.

Korte inhoudsopgave

Voorwoord bij de eerste druk	5
Voorwoord bij de vierde druk	7
1 Inleiding <i>Wim Donders en Liesbeth Ruijs</i>	17
2 Coachen <i>Inge van de Vorst</i>	33
3 Oplossingsgericht werken in de beroepspraktijk <i>Dick J. van Dijk en Louis Cauffman</i>	65
4 Coachen bij verlies: in gesprek over het verlies achter de coachvraag <i>Jakob van Wielink en Leo Wilhelm</i>	95
5 Coachen naar blijvende verandering met behulp van NLP – de coach als leverancier van hulpbronnen <i>Peter Dalmeijer</i>	129
6 RET-interventies bij coaching <i>Wouter Backx</i>	169
7 ACT <i>Liesbeth Ruijs en Ellen van Straalen-van Geffen</i>	207
8 Motiverende gespreksvoering en gedragsverandering: omgaan met ambivalentie <i>Gwenn Sieben en Tom Boves</i>	235
9 Systeemtheorie en coaching <i>Theo Bruekers</i>	271
10 Conflictcoaching <i>Francine ten Hoedt</i>	299
11 Human social functioningmethode, een vorm van biografisch werken: het levensfragmentengesprek <i>Wim Donders</i>	331
Literatuur	365
Register	371
Over de auteurs	379

Uitgebreide inhoudsopgave

Voorwoord bij de eerste druk	5
Voorwoord bij de vierde druk	7
1 Inleiding	17
<i>Wim Donders en Liesbeth Ruijs</i>	
1.1 Het woord coach	17
1.2 Wat is het gebied van coaching?	18
1.3 De coachvraag	20
1.4 Hoe voer je een coachgesprek?	24
1.5 Eén gesprek of een aantal gesprekken	26
1.6 Speciale methode	27
1.7 Keuze voor tien methodes	27
Literatuur	30
2 Coachen	33
<i>Inge van de Vorst</i>	
2.1 Wat is coachen?	34
2.2 Wat is coachen niet?	39
2.3 Welke vaardigheden zet ik in als coach?	41
2.4 Welke coachinstrumenten zet ik in?	47
2.5 Hoe verloopt het proces van coaching?	54
2.6 Ethiek en beroepsverenigingen	57
2.7 Oefeningen	57
Literatuur	61
3 Oplossingsgericht werken in de beroepspraktijk	65
<i>Dick J. van Dijk en Louis Cauffman</i>	
3.1 Maatwerk	66
3.2 Luisteren	67
3.3 Basisregels	67
3.4 Non-specifieke variabelen	70
3.5 Meesterlijke voorbeelden	70
3.6 Tot besluit	86
3.7 Oefeningen	89
Literatuur	92

4	Coachen bij verlies: in gesprek over het verlies achter de coachvraag	95
	<i>Jakob van Wielink en Leo Wilhelm</i>	
4.1	Werken met verlies in coaching	97
4.2	De thema's van verlies bij elkaar: de Transitiecirkel	101
4.3	Contact en welkom, het eerste thema op de Transitiecirkel	104
4.4	Hechting en veerkracht, en verbinding en intimiteit, het tweede en derde thema op de Transitiecirkel	106
4.5	Verlies en afscheid, het vierde thema op de Transitiecirkel	109
4.6	Rouw en integratie, het vijfde thema op de Transitiecirkel	111
4.7	Betekenisgeving en roeping, het zesde en laatste thema op de Transitiecirkel	115
4.8	De aanpak: hoe gaat de coach te werk?	117
4.9	Tot slot	119
4.10	Oefeningen	123
	Literatuur	125
5	Coachen naar blijvende verandering met behulp van NLP – de coach als leverancier van hulpbronnen	129
	<i>Peter Dalmeijer</i>	
5.1	Wat is NLP?	131
5.2	De studie naar succes	132
5.3	Vooronderstellingen van NLP	134
5.4	NLP in coaching	137
5.5	Zintuiglijke waarneming als sleutel	139
5.6	De (neuro)logische niveaus	143
5.7	Het herkaderen van hindernissen	146
5.8	Verankeren van hulpbronnen	148
5.9	Werken met tijdslijnen	153
5.10	Ten slotte	155
5.11	Oefeningen	155
	Literatuur	166
6	RET-interventies bij coaching	169
	<i>Wouter Backx</i>	
6.1	Kenmerken van rationeel-emotieve training (RET)	170
6.2	Het gebruik van RET verkort het coachtraject	172
6.3	Bepaalde gedachten maken het mensen lastig	172
6.4	Stappen bij de verandering van niet-effectieve gedachten	174
6.5	Rationeel-emotieve training (RET)	176
6.6	De belangrijkste thema's van Albert Ellis op een rijtje gezet	176
6.7	De RET-stappen in A, B en C	182
6.8	Nog twee stappen: de D van uitDagen en de E van Effectieve nieuwe gedachte	186

6.9	Andere cognitieve interventies	191
6.10	Interventies gericht op het gevoel	193
6.11	Interventies gericht op het gedrag	193
6.12	Thuiswerkopdrachten voor de coachee	194
6.13	Oefeningen	198
	Literatuur	205
7	ACT	207
	<i>Liesbeth Ruijs en Ellen van Straalen-van Geffen</i>	
7.1	Inleiding	207
7.2	Acceptatie en bereidheid	209
7.3	Cognitieve defusie	212
7.4	Contact met dit moment	213
7.5	Het observerende zelf	214
7.6	Waarden	217
7.7	Toegewijde actie	219
7.8	Oefeningen	220
	Literatuur	233
8	Motiverende gespreksvoering en gedragsverandering: omgaan met ambivalentie	235
	<i>Gwenn Sieben en Tom Boves</i>	
8.1	Inleiding motiveren voor verandering	237
8.2	Contact maken en contact houden	242
8.3	De cliënt formuleert het doel	248
8.4	De cliënt formuleert een plan voor actieve verandering	255
8.5	Stap voor stap verder	257
8.6	Oefeningen	264
	Literatuur	268
9	Systeemtheorie en coaching	271
	<i>Theo Bruekers</i>	
9.1	Een inleiding op het begrip systeemtheorie	274
9.2	Het begrip systeem	275
9.3	De vijf axioma's van Watzlawick	280
9.4	Hoe gaat een coach te werk?	285
9.5	Oefeningen	292
	Literatuur	296
10	Conflictcoaching	299
	<i>Francine ten Hoedt</i>	
10.1	Over conflicten	300
10.2	Conflictescalatie	302
10.3	De vaardigheden van de conflictcoach	306

10.4 Instrumenten bij het coachen op conflicten	312
10.5 Besluit	325
10.6 Oefeningen	325
Literatuur	328
11 Human social functioningmethode, een vorm van biografisch werken: het levensfragmentengesprek	331
<i>Wim Donders</i>	
11.1 Biografisch werken	333
11.2 Het levensfragmentengesprek	335
11.3 Stap 1: een gebeurtenis van de cliënt van de afgelopen dag	338
11.4 Stap 2: een gebeurtenis van de cliënt op achtjarige leeftijd	341
11.5 Stap 3: de dialoog tussen de achtjarige en de cliënt nu	347
11.6 Stap 4: de dialoog tussen de cliënt nu en de cliënt over tien jaar	351
11.7 Stap 5: het trekken van lijnen, de actiestap en de afronding	357
11.8 Oefeningen	362
Literatuur	364
Literatuur	365
Register	371
Over de auteurs	379



Inleiding

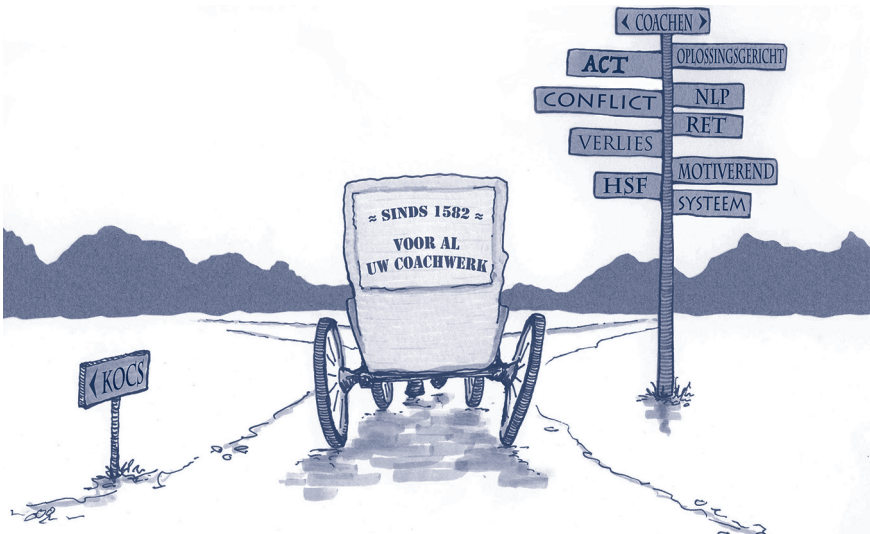
1

WIM DONDERS EN LIESBETH RUIJS

Dit boek beschrijft een aantal vormen van coachende gespreksvoering. Wat is een coach en welk gebied bestrijkt hij? Wat is coachende gespreksvoering? Welke vormen worden regelmatig toegepast in de praktijk en wat houden die vormen in?

1.1 Het woord coach

Een reiziger in vroeger eeuwen liep van stad naar stad. Alleen de allerrijkste kon zich een draagstoel veroorloven. Wie het kon betalen, ging te paard of met een boerenkar zonder vering. Zo'n reis was niet altijd gerieflijk. Langs wegen tussen belangrijke steden waren pleisterplaatsen waar paarden werden vervangen.



Langs de weg van Boedapest naar Wenen was er een in Kocs, een dorp bij Komárom in Hongarije. Daar stond het keizerlijke wagenpark en daar had men een uitspanning met stallen voor paarden, herbergen voor reizigers en

werkplaatsen waar karren konden worden gerepareerd. Ambachtslui uit Kocs ontwikkelden in de zestiende eeuw een vervoermiddel waarbij een bak met riemen werd opgehangen tussen twee assen. Het reizen werd daardoor aanzienlijk aangenamer. Het nieuwe rijtuig kreeg de naam ‘kocsi’, een afkorting van *kocsi szekér* en dat betekent: ‘wagen uit Kocs’. Van ‘kocsi’ is het Nederlandse woord ‘koets’ afgeleid en ook het Engelse ‘coach’. Later werd dit woord ook figuurlijk gebruikt. Een coach werd een persoon die je naar je bestemming bracht.

Het gedegen en vernieuwende vakwerk uit Kocs, dat een reiziger garandeerde dat hij zijn einddoel bereikte, is een metafoor voor wat dit boek beoogt. Vandaar dat dit woord in de titel van dit boek terecht kwam. Een coach helpt je op een comfortabele manier op je tocht van A naar B. Hij heeft daarbij een aantal vaardigheden en methodes tot zijn beschikking.

1.2 Wat is het gebied van coaching?

In het volgende hoofdstuk wordt een definitie gegeven van coaching. In deze inleiding wordt het gebied afgebakend. Coaching bestaat als term enkele tientallen jaren. Coaches hebben in die tijd stap voor stap hun plek veroverd in een wereld waarin therapeuten hun bestaansrecht al hadden bewezen. De grens tussen coaching en therapie is niet altijd helder te trekken. Het terrein waar een coach werkzaam is, verandert ook in de loop der jaren. Was de coach vroeger vooral gericht op werk en studie, tegenwoordig is een coach ook vaker gericht op de persoonlijke leefwereld van de cliënt. En met het werk verschuift dus ook de aandacht van de opleiding. Studenten vinden bijvoorbeeld hun stage bij een relatiebemiddelingsbureau en dus schenkt de opleiding aandacht aan de privéwereld van de cliënt. Maar er blijft een grens tussen coaching en therapie.

Hoe breed of hoe smal is het gebied van coaching? Wanneer wordt de grens overschreden? Om die vraag te beantwoorden, zijn drie variabelen van belang. Bij elke variabele zijn er uitzonderingen. Samen geven die variabelen een beeld van het gebied waar het bij coachen om gaat.

Variabele 1: verleden of toekomst

Het werken met mensen kan meer gericht zijn op de toekomst en op de mogelijkheden die voor de cliënt beschikbaar zijn. De begeleiding kan ook een accent leggen op het verleden. Er wordt dan eerst verhelderd hoe het probleem is ontstaan. Daarna wordt er gezocht naar nieuw gedrag om te voorkomen dat het probleem zich weer voordoet. Je kunt dit zien als een spectrum van meer naar minder.

Verleden ————— Toekomst

Een benadering wordt meer coachend genoemd als die meer gericht is op de toekomst, dus aan de rechterkant van de lijn staat. Er zijn uitzonderingen. Door

het verleden naast het heden en de toekomst te plaatsen, kan er helderheid ontstaan en komt er energie vrij om tot actie over te gaan en stappen te zetten naar de toekomst.

Variabele 2: sturen of volgen

In een gesprek kun je sturen of volgen. Ook hier kun je een lijn trekken tussen twee uitersten.

Sturen ————— Volgen

Er wordt wel gezegd dat een coach volgt en dat een therapeut na onderzoek zijn cliënt iets voorschrijft. Hoe meer je volgt, hoe meer je coachend bezig bent. In veel situaties kan dat kloppen, maar er zijn ook hier uitzonderingen. Er bestaat een richting in de therapie die non-directief werkt. Luisteren hoort vooral thuis aan de rechterkant, maar kan ook therapeutisch werken.

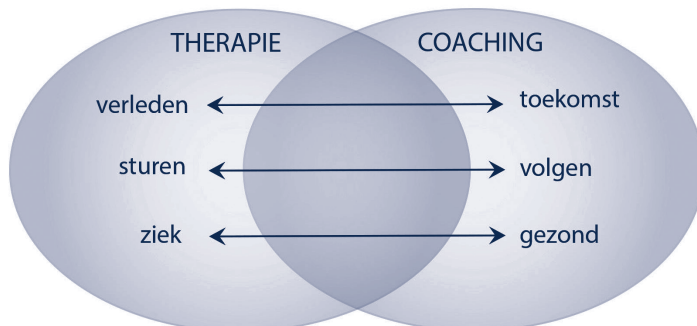
Variabele 3: ziek/abnormaal of gezond/normaal

Een coach zou zich richten op gezonde/normale personen. Als mensen iets mankeren, horen ze thuis bij een arts of therapeut.

Ziek/abnormaal ————— Gezond/normaal

Het is duidelijk dat een coach iemand die manisch-depressief of psychotisch is, zal doorverwijzen. Toch is de grens tussen ziek en gezond of tussen abnormaal en normaal niet altijd goed te trekken. Iemand kan in een dip zitten en even niet 'normaal' reageren. Een coach zal dan steeds zorgvuldig en professioneel bekijken wat er aan de hand is en of hij dit kan hanteren.

Een poging om het gebied van coachende gespreksvoering op deze manier af te bakenen, levert het beeld op dat in figuur 1.1 is weergegeven. De uitersten links en rechts zijn duidelijk: hoe meer naar links, hoe duidelijker het gaat om therapie en hoe meer naar rechts, hoe meer het gaat om coaching en dus ook om coachende gespreksvoering. En er is ook een gebied waar therapie en coaching elkaar overlappen.



Figuur 1.1 Het gebied van coaching en van therapie

Hoewel er de nodige uitzonderingen zullen zijn, stellen wij in dit boek dat *coachende gespreksvoering* vooral gaat over mensen:

- die begeleid worden bij vragen over de toekomst;
- die gezond zijn;
- en bij wie de meeste coaches een meer volgende dan sturende aanpak kiezen.

Steeds zal een nauwkeurige afweging gemaakt moeten worden of een vraag van een persoon wel past bij jouw rol en jouw competentie als coach. Ervaring, reflectie en studie zijn samen met supervisie en permanente intervisie belangrijk om steeds de juiste keuze te kunnen maken.

1.3 De coachvraag

Bij een inventarisatie van de ervaringen van de gebruikers van dit boek kwam de wens naar boven om een betere vergelijking te kunnen maken tussen de verschillende aangeboden methodes in het boek. Die methodes verschillen in veel opzichten van elkaar en een duidelijk stramien voor elk hoofdstuk zou een keurslijf zijn waar de eigenheid van een methode niet duidelijker op wordt. We hebben ervoor gekozen om elk hoofdstuk te starten met een coachvraag. De auteur pakt een voorbeeld uit zijn praktijk en geeft aan hoe hij luistert naar zijn coachee die met iets zit en hoe hij een plan maakt om aan de slag te gaan volgens zijn methode. De auteur van hoofdstuk 6 over RET koos ervoor om vanuit de casus van hoofdstuk 11 over HSF zijn aanpak toe te lichten. Met deze start van elke hoofdstuk kan een lezer overzicht krijgen van de kern van de aangeboden methodes.

Hieronder wordt in het algemeen beschreven hoe een coachvraag wordt geformuleerd bij de start van een traject bij een coach.

1.3.1 De wens tot veranderen



Casus 1.1

Floor

Floor is eerstejaarsstudent Pedagogiek en ik ben haar studiecoach. Ze heeft me per mail uitgelegd dat ze de laatste tijd slecht slaapt, zich niet kan concentreren en vaak moe en chagrijnig is. Ze weet niet goed wat er precies aan de hand is met haar en we hebben een afspraak gemaakt voor een gesprek. Ze zit nu bij me aan tafel en ik begin het gesprek.

Ik: 'Goedemiddag Floor, waar wil je het over hebben?'

Floor: 'Ja, euh, ik weet het niet... Ik voel me altijd zó gestrest... ik kan zo niet meer verder.' Floor begint te huilen. 'Ik weet niet hoe ik dit onder controle moet krijgen... Ik wil naar de uni, maar zó lukt dat nooit!'

Een coachee komt bij me met een bepaalde kwestie. Dit kan een vraag zijn, een bepaald thema of een vervelend gevoel. Het gaat om een voor de coachee belangrijke kwestie, die nu niet goed loopt en waar hij verbetering in wil. De wens iets te veranderen, maakt dat de stap gezet wordt om een coach te zoeken.

1.3.2 De definitieve coachvraag

Casus 1.2

Floor (2)



Ik: 'Je ervaart veel stress en je wilt graag naar de universiteit, maar twijfelt of je dat aankunt. Klopt dat?'

Floor: 'Ja, maar het is vooral de stress waar ik last van heb. Ik zou willen dat ik daar controle over had.'

Ik: 'Controle?'

Floor: 'Ja... dat ik me niet zo rot voel en dat ik niet altijd denk dat het toch niet lukt... en dat ik me ook kan ontspannen en leuke dingen kan doen als ik tentamens heb.'

In het gesprek wordt duidelijk dat Floor weet wat ze wil: haar propedeuse Pedagogiek behalen en daarna door naar de universiteit voor een studie Pedagogische wetenschappen. Ze is gedreven en perfectionistisch, soms te en daarvan is ze zich bewust. Ze was ook altijd al zenuwachtig voor proefwerken op het voortgezet onderwijs, maar dat is op het hbo nog erger geworden. De weekenden voor de tentamenperioden zijn niet leuk. Floor kan nergens van genieten en eigenlijk zit ze alleen maar te wachten tot het weekend voorbij is en de tentamens kunnen beginnen. De spanning bouwt zich daarbij op, ze slaapt slecht, is chagrijnig en ze kan zich moeilijk concentreren.

Het onderwerp of de vraag waar de coachee mee start, wordt in het intake-gesprek verkend en verhelderd en leidt tot de definitieve coachvraag. Deze uiteindelijke coachvraag kan dus een andere vraag zijn dan die waar de coachee mee begon. Dit wordt ook wel de vraag-achter-de-vraag genoemd (Donders & Ruijs, 2019). In de casus van Floor vraagt de coach door op de onderwerpen waar Floor mee komt. Thema's zoals onzekerheid en de manier waarop zij daarmee omgaat, onderliggende overtuigingen en faalangst worden daarmee zichtbaar. Soms lukt het in het eerste gesprek nog niet om tot de definitieve coachvraag te komen en duurt dit langer.

Drie kenmerken spelen een rol. Een coachvraag:

- 1 is toekomstgericht;
- 2 is positief geformuleerd;
- 3 begint vaak met 'hoe'.

Bovendien is het belangrijk dat de coachvraag door de coachee wordt geformuleerd in zijn eigen woorden waardoor de coachee zich eigenaar voelt van de

vraag, ‘Hoe kan ik beter leren omgaan met stressvolle situaties?’ is een voorbeeld van de definitieve coachvraag van Floor uit de casus.

1.3.3 Voorbeelden van coachvragen

Uit een benchmarkonderzoek van de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO, 2021) blijkt dat de meeste coachvragen gaan over vijf thema’s:

- 1 werk-privébalans
- 2 zelfontplooiing
- 3 loopbaan en carrière
- 4 stress of burn-out
- 5 samenwerking met collega’s

In de praktijk zit er niet zo’n strakke scheiding tussen de thema’s en bestrijken sommige coachvragen meerdere thema’s. Zo past de wens om zichtbaarder te worden binnen de organisatie waarin je werkt, bij zowel het thema zelfontplooiing, als bij loopbaan en carrière, en zal dit daarnaast ook doorwerken in de samenwerking met collega’s.

Hieronder staan voorbeelden van coachvragen per thema geordend.

- 1 **werk-privébalans**
Ik ervaar een hoge werkdruk. Hoe kan ik hier beter mee omgaan?
Hoe krijg ik meer balans tussen werk en gezin?
- 2 **zelfontplooiing**
Ik klap vaak dicht als ik een meningsverschil heb met een collega.
Hoe kan ik leren om beter voor mezelf op te komen?
- 3 **loopbaan en carrière**
Hoe kan ik ervoor zorgen dat mijn takenpakket gevarieerder wordt?
Hoe kan ik erachter komen of een universitaire studie bij me past?
- 4 **stress of burn-out**
Hoe kan ik ervoor zorgen dat ik meer ontspannen aan een tentamen begin?
Hoe kan ik me op een gezonde manier leren ontspannen?
Ik moet zoveel van mezelf. Hoe kan ik leren wat milder voor mezelf te zijn?
- 5 **samenwerking met collega’s**
Ik heb vaak conflicten met collega’s. Hoe kan ik hier beter mee om leren gaan?
Mijn leidinggevende begrijpt mij niet. Hoe zorg ik ervoor dat ik gehoord word?

1.3.4 Van coachvraag naar doelen

Een coachvraag is meestal een vrij brede hulpvraag van wat de coachee wil bereiken. In de casus van Floor is dit: ‘Hoe kan ik beter leren omgaan met stressvolle situaties?’ Om je coachee te helpen de hulpvraag te beantwoorden, worden coachdoelen geformuleerd. Coachdoelen worden zo concreet mogelijk uitgewerkt. Je kunt je coachee vragen naar zijn doelen tijdens het intakegesprek

met de GROW-methode en dan vooral de vragen die passen bij de G (Goal). In hoofdstuk 2 wordt deze methode behandeld.

Als voorbeeld nemen we weer de coachvraag van Floor: ‘Hoe kan ik beter leren omgaan met stressvolle situaties?’ Coachdoelen die hierbij passen, staan hieronder.

Na vijf coachsessies:

- kan ik me beter ontspannen als ik stress heb;
- denk ik positiever over spannende situaties;
- sta ik vaker stil bij wat er goed gaat in mijn leven;
- kan ik hulpbronnen inzetten bij stressvolle situaties.

Een ander manier om coachdoelen te formuleren is met de SMART-methode, zie ook Donders en Ruijs (2019). Je kunt de doelen met de coachee uitwerken in het eerste gesprek, of dit bij de coachee laten als voorbereiding op het tweede coachgesprek. Als een coachdoel aan de zes regels van deze methode voldoet, dan noemen we het doel SMART geformuleerd. Deze kenmerken zijn:

Specifiek

Het coachdoel beschrijft concreet gedrag. Willen leren hoe je meer stil kunt staan bij wat er goed gaat in je leven is geen voorbeeld van concreet gedrag. Wat bedoel je dan met goed? Is dat probleemloos, gezellig of succesvol?

Meetbaar

Het coachdoel is te meten. Een doel gaat over gedrag dat een buitenstaander kan waarnemen. Je beter willen kunnen ontspannen bij stress is een goed coachdoel, maar wanneer heb je dat bereikt? Het is wel te meten als je zegt dat je voor een tentamen twee ontspanningsoefeningen doet.

Acceptabel

Het coachdoel is ethisch verantwoord. Het past binnen de waarden en normen van de maatschappij. Floor uit de casus zou als coachdoel kunnen stellen dat ze een minuut lang gaat schreeuwen en vloeken als ze zich gespannen voelt. Dat doel is meetbaar, maar niet acceptabel of ethisch verantwoord.

Ambitieux

Er is een variant op de letter a: ambitieus. Je kunt een coachdoel formuleren waarbij je de lat te laag legt. Als je formuleert dat je vier keer per jaar een bepaalde ontspanningsoefening doet voor een tentamen, dan is dat specifiek, meetbaar en ook acceptabel, maar je zou een iets moeilijker doel kunnen formuleren, een doel dat enige inspanning vergt en waarmee je meer bereikt.

Realistisch

Het coachdoel is haalbaar in de afgesproken tijd. Je kunt als doel stellen dat je na vijf coachgesprekken altijd ontspannen aan een tentamen begint. Dat is specifiek, meetbaar, ambitieus en acceptabel, maar niet realistisch.

Tijdgebonden

Er wordt een tijd aangegeven waarbinnen het leerdoel bereikt wordt. Je kunt een leerdoel formuleren voor over een jaar of voor het einde van een studie. Dat is tijdgebonden, maar beter is het om dan ook tussendoelen te formuleren. Als Floor uit de casus over een jaar hulpbronnen wil kunnen inzetten bij spannende gebeurtenissen, kun je als tussendoel formuleren: het nadenken over en opstellen van de lijst van hulpbronnen vóór het volgende coachgesprek.

Voorbeelden van SMART uitgewerkte coachdoelen van Floor uit de casus.

Na vijf coachgesprekken:

- ben ik vertrouwd met minimaal vijf ontspanningsoefeningen;
- doe ik twee ontspanningsoefeningen voordat ik begin met een tentamen;
- kan ik door mindfulness te beoefenen wat meer afstand nemen van mijn denken;
- houd ik een dagboekje bij van positieve gebeurtenissen;
- bel ik mijn moeder of een vriendin voor een belangrijke gebeurtenis.

Over een jaar:

- heb ik een cursus mindfulness gevolgd.

1.4 Hoe voer je een coachgesprek?

Bij elke coachmethode voer je gesprekken. We geven hier de hoofdregels van gespreksvoering en verwijzen voor verdere training naar *Praktische gespreksvoering* (Donders & Ruijs, 2019).

1.4.1 De start van een coachgesprek

Gesprekken leren voeren is: leren luisteren.

Als een ander jou vraagt om een coachgesprek dan is de eerste stap dat je vraagt waarover hij wil praten. Hij noemt een onderwerp dat bijvoorbeeld te maken heeft met werk, studie, relatie of gezondheid. Je vraagt door: ‘Wat wil je vertellen over je “onderwerp”?’ En als dan een specifiek antwoord komt, dan is de derde vraag: ‘Waar zit je mee?’

Het gaat er dus om dat de ander kan praten over:

- wat het onderwerp is;
- wat hij erover wil vertellen;
- waar hij mee zit.

1.4.2 Samenvatten

Bij een gesprek zijn twee technieken van groot belang. De eerste is: samenvatten. Een samenvatting is kort, evocatief (je gaat met je stem omhoog op het eind van de zin) en bevat de kern van wat de ander gezegd heeft. Als ezelsbruggetje kun je onthouden wat een jongere nog niet zo lang geleden in een training uitriep: de samenvatting is kek.

1.4.3 Doorvragen

De tweede techniek is: doorvragen.

Je kunt vragen stellen. Bij het doorvragen is een open vraag vaak de beste manier om de ander te laten praten. Bij vragen kun je onderscheid maken tussen enkele soorten vragen.

- Open of gesloten vraag

Een open vraag nodigt uit om te vertellen. Je krijgt vaak een langer antwoord. Voorbeelden: 'Waar wil je over praten? Wat is er gebeurd? Wat roept dat bij je op?'

Bij een gesloten vraag krijg je vaak een kort antwoord. Voorbeelden: 'Hoe oud ben je? Ben je gespannen? Wie is jouw directeur? Heb je daar wel meer last van?'

- Doorvragen of een nieuwe vraag stellen

Als iemand vertelt dat hij de laatste tijd wat nerveus is, kun je doorvragen met: 'Waar ben je nerveus over?' Je stelt een nieuwe vraag met: 'Kun je je ontspannen?' Een nieuwe vraag kan een storing zijn in het gesprek omdat de ander weer over een ander onderwerp moet gaan nadenken, terwijl hij misschien nog niet uitgepraat is over het vorige onderwerp.

Een vraag is gericht op het doel, is in de regel open en enkelvoudig, bevat geen vaktaal en stopwoordjes, en sluit aan op wat er aan de orde is. Vragen stellen is niet het afwerken van een vragenlijst, maar hoort bij een gesprek waarin gestimuleerd wordt dat de ander vertelt. Van belang is dat er niet wordt afgedwaald van het doel.

Vragen die je beter kunt vermijden, zijn de volgende vier:

- 1 Dubbele vraag

Bij een dubbele vraag krijg je meestal alleen antwoord op de laatste. Voorbeeld: 'Hoe is het met de pijn in je rug en heb je goed geslapen?' Een of-of-vraag is een voorbeeld van een dubbele vraag.

- 2 Suggestieve vraag

Een vraag waarin de mening van de vragensteller zit: 'Vind je ook niet dat je te veel stress hebt?'

3 Waaromvraag

De waaromvraag is een goede vraag als het gaat om iets dat logisch in elkaar zit. 'Waarom geeft mijn radio geen geluid als ik hem aanzet?' De waaromvraag is fout als het om gevoelens gaat: 'Waarom ben je verdrietig?' Je stelt een logische denkvraag over iets wat een ander voelt. Dat kan wringen. Het antwoord begint meestal op een duidelijk lagere toon en begint met 'nou'. De waaromvraag roept verdediging op.

Vermijd ook een verkapte waaromvraag. Die begint met:

'Wat is de reden van...?'

'Hoe komt het dat...?'

'Waarom ligt het dat...?'

4 Vraag naar gevoel

Het gaat in een gesprek vaak over verheldering van gevoelens, maar een rechtstreekse vraag naar gevoel ('Wat voel je daarbij?') is de beste manier om je doel niet te bereiken. Dus je vraagt naar het gevoel zonder het woord 'gevoel' als eerste te gebruiken. Vraag bijvoorbeeld: 'Hoe is het voor jou?' Of: 'Hoe sta je daar tegenover?' Of: 'Wat zegt het jou?' Zoek jouw manier. Als de ander uit zichzelf zegt: 'Dat roept bij mij een apart gevoel op', dan kun je doorvragen: 'Welk gevoel?'

1.4.4 *Het vervolg van het gesprek*

Als je na deze start een beeld hebt van waar het gesprek over gaat en waar de ander mee zit, kun je kiezen voor een van de coachmethodes zoals die in de verschillende hoofdstukken aan bod komen. Je gaat dan met de coachee een bepaald traject in en kiest voor een manier waarbij de ander een stap verder kan komen met zijn vraag. Daarover gaat de rest van het boek.

1.5 Eén gesprek of een aantal gesprekken

Het komt voor dat een coachee aanklopt bij een coach met zijn vraag en dat die in één gesprek zo wordt verhelderd dat de coachee weet wat hem te doen staat en stappen gaat ondernemen om zijn doel te bereiken. Het gesprek wordt afgerond met een terugblik en indien nodig met de afspraak dat wordt gerapporteerd hoe het verder afloopt met de vraag.

Soms zijn er meer gesprekken nodig en wordt het doel pas na een serie gesprekken bereikt. De gesprekken werken ieder naar een bepaald doel, maar hebben onderling verband met elkaar. Er is een lijn nodig met tussendoelen om het einddoel te bereiken. Er wordt een traject uitgezet, een coachtraject. De coach heeft in praktijk en theorie zicht op dat hele project. Vandaar dat dit boek begint met het onderwerp 'coaching'. Hoe formuleer je met de cliënt een doel en hoe zet je vanuit de huidige situatie met zowel bedreigingen als kansen stappen naar de gewenste situatie? In hoofdstuk 2 wordt uitgelegd hoe met deze

uitgangspunten gewerkt wordt. Op weg naar dat doel kan een van de speciale methodes gebruikt worden die in de hoofdstukken daarna aan de orde komen.

1.6 Speciale methode

Een stagiair of een pas afgestudeerde komt coaches tegen die oplossingsgericht werken, principes van NLP gebruiken of een andere methode toepassen. Hij beheerst natuurlijk niet al die methodes, maar het zou goed zijn als hij van een methode weet:

- waar die vandaan komt;
- wat de doelstelling is;
- welke vaardigheden vereist zijn;
- wat de theorie is die achter die vaardigheden zit;
- waar verdere informatie te vinden is.

Dit boek biedt een kennismaking met methodes die in de wereld van coaching veel worden gebruikt. Door te oefenen met de methode en de theorie te bestuderen, is de student nog geen deskundige in die methode. Hij heeft wel een basis om verder te studeren en in een veilige situatie te oefenen, waarbij hij bij voorkeur kan terugvallen op een ervaren collega of trainer.

1.7 Keuze voor tien methodes

Een eerste onderzoek door de uitgever onder een aantal opleidingen leverde een lijst op van gespreksmethodes die men graag in het boek zag opgenomen. Er werd een opzet gemaakt voor het boek en die werd in een omvangrijk onderzoek voorgelegd aan docenten in het hoger onderwijs. Er werd gevraagd welke methode een docent graag opgenomen zou zien naast de onderwerpen die al in de planning zaten. Dit leidde tot een lijst van 36 methodes. Sommige antwoorden waren te combineren, maar er bleven nog steeds veel methodes over. Na overleg werd besloten om niet naar volledigheid te streven. Een boek met tientallen methodes zou onhanteerbaar en onoverzichtelijk worden. Het gaat er ook niet om dat een beginnend beroepsbeoefenaar alle methodes kent. Van belang is dat hij een aantal belangrijke en gangbare vormen kan plaatsen en vooral dat hij leert dat er verschillende manieren zijn om in een gesprek een probleem aan te pakken. Hij leert zo om zijn horizon te verbreden en flexibel te zijn in de aanpak van een gesprek. Het kan voorkomen dat een cliënt met een bepaalde methode een stap verder komt, maar dat daarna het gesprek stopt. De coach kan in dit boek de methode er nog eens op naslaan of kijken of een andere methode uitkomst kan bieden. Hij kan ook doorverwijzen naar een andere deskundige.

**Casus 1.3****Niet elke methode past bij elke cliënt**

Daan zit niet lekker in zijn vel. Zijn vriendin Pamela heeft het contact met hem verbroken. Daan sluit zich op, voelt zich machteloos en zijn studie raakt in een neerwaartse spiraal. Daan neemt contact op met zijn coach en er wordt een afspraak gemaakt. Steeds als gevoelens bovenkomen in het gesprek, haakt Daan af. Een meer counsellende benadering of andere methodes die gericht zijn op het onder woorden brengen van gevoelens, werken voor hem averechts. Het denken staat op de voorgrond. Het probleem is na het eerste gesprek zeker niet opgelost en Daan vraagt om een tweede gesprek. De coach stelt voor om een andere aanpak te kiezen. Als mogelijkheden worden genoemd: werken met NLP of met de RET-methode.

Ter voorbereiding zoekt Daan via Google naar die gespreksmethodes. Daan is een denker en hij zoekt ook naar de theorie achter de verschillende benaderingen. Bij de start van het tweede gesprek geeft hij als conclusie van zijn onderzoek dat de RET-methode het best bij hem zou passen. Die voorkeur sluit aan bij zijn cognitieve instelling. Er wordt besloten om met de RET-methode te werken. Deze methode slaat aan. Daan komt een stap verder en vindt ook de ruimte om te reflecteren over zijn gevoelens.

In het overzicht van het boek is te zien voor welke methodes is gekozen.

- 1 Inleiding
- 2 Coachen

Dit is de basis van het boek. Wat gebeurt er in het contact tussen coach en coachee? Welke vaardigheden zijn er nodig? Welke instrumenten worden gebruikt en hoe verloopt het proces van coaching? Met welk model werkt de coach? Op dit model wordt in de rest van het boek voortgebouwd vanuit steeds een speciale methode.

- 3 Oplossingsgericht werken

Als iemand met iets zit, gaat het niet om een onderzoek naar de oorzaken van een probleem. Hij wordt geholpen met het zoeken naar zijn eigen krachtbronnen, om te kijken naar wat wel goed gaat en hoe dat kan helpen om een meer optimale situatie te bereiken. Deze manier van werken kan breed toegepast worden.

- 4 Coachen bij verlies

Bij het leven hoort dat we verlies meemaken. We kunnen geld, goederen of gezondheid kwijtraken. We kunnen een vriendschap of toekomstplan zien mislukken. We kunnen door echtscheiding of dood afscheid moeten nemen van dierbaren. Achter een coachvraag kan het verlies een rol spelen. Als je weet wat er bij verlies meespeelt en hoe je daarnaar kunt luisteren, kun je een cliënt beter coachen en op zoek gaan naar zijn veerkracht.

- 5 NLP (neurolinguïstisch programmeren)

We nemen waar via onze zintuigen (neuro). We kunnen deze waarnemingen pas een plek geven als we er woorden voor hebben (linguïstisch). En we

reageren vanuit een bestaand patroon dat we in ons hebben (programmeren). Jezelf en anderen veranderen kan door de waarnemingen, de taal of het voorgeprogrammeerde plan te beïnvloeden. NLP is sinds de jaren zeventig uit Amerika overgewaaid en neemt een hoge vlucht in Nederland omdat de methode zo praktisch is. Omdat binnen NLP veel technieken worden aangeboden, past er altijd wel een bij de vraag van een cliënt.

6 RET (rationeel-emotieve training)

Een mens denkt dat hij wordt beïnvloed door zijn omgeving. Realiteit is dat hij meer beïnvloed wordt door wat hij dént dat de omgeving met hem doet. De oplossing is niet om de omgeving te gaan veranderen. Dat is een hopeloze opdracht. De kunst is om de eigen manier van denken te veranderen, waardoor gebeurtenissen in de omgeving minder invloed hebben op de emoties.

7 ACT

We willen allemaal een zo leuk mogelijk leven leiden, maar dat streven naar geluk maakt ons juist vaak ontevreden. ACT (Acceptance and Commitment Therapy) is een wetenschappelijk onderbouwde vorm van gedragstherapie die ook als coachmethode wordt toegepast. Deze methode heeft als doel om de psychologische flexibiliteit van mensen te vergroten. Het valt binnen de positieve psychologie en is gericht op verbeteren van vaardigheden van mensen en daarmee ook het bijdragen aan het geluk van mensen. Het gaat hierbij niet zozeer om anders leren denken, maar om anders met het denken te leren omgaan (Acceptance). Vervolgens richt je je op wat je echt belangrijk vindt in je leven om een bewust en waardevol leven te leiden (Commitment).

8 Motiverende gespreksvoering

Als je werkt met een cliënt en het probleem is duidelijk, dan is de volgende stap om er iets aan te doen. Dan begint het probleem pas echt. Met name in de verslavingszorg wordt dit pijnlijk duidelijk. De alcoholist drinkt te veel en zal moeten stoppen. Coach en cliënt zijn het daarover eens. Maar hoe krijg je de cliënt zover dat hij ook gemotiveerd raakt om daadwerkelijk de stap te zetten? Daarvoor is een methode ontwikkeld waarmee je in de verslavingszorg goede resultaten bereikt. Ook op andere werkvelden blijkt motiverende gespreksvoering effectief.

9 Systeemtheorie

Mensen werken en leven in een systeem: een klas, een club, een team of een relatie. Binnen een systeem wordt volgens bepaalde patronen en wetten gecommuniceerd. De systeemtheorie geeft inzicht in de manier waarop de communicatie binnen systemen verloopt.

Binnen een systeem wordt soms niet goed gecommuniceerd. Dan ontstaan er problemen bij de mensen die deel uitmaken van dat systeem. Als een van die mensen met zijn probleem naar een coach stapt en de coach alleen naar die ene persoon kijkt, is het probleem niet op te lossen. Als de coach werkt vanuit de systeemtheorie, laat hij mensen ontdekken hoe het systeem invloed heeft op hun functioneren. Zo wordt helder wat er misgaat in de communicatie en hoe die verbeterd kan worden. Als de communicatie in

het systeem verbetert of als de persoon in kwestie anders binnen het systeem communiceert, verdwijnt het probleem.

10 Conflictcoaching

Als mensen bij een coach aankloppen omdat ze in een conflictsituatie zitten, leert de coach hun hoe ze dat conflict kunnen aanpakken. In dit hoofdstuk leer je zien hoe conflicten escaleren en welke manieren er zijn om bij conflicten te coachen. Je leert ook om conflictvaardig te zijn en hoe je anders met een conflict kunt omgaan. Bij een rechter of mediator gaat het om de oplossing van een conflict. Bij een conflictcoach kun je leren hoe je met een probleem kunt omgaan.

11 Human social functioningmethode, een vorm van biografisch werken: het levensfragmentengesprek

In een eerste coachgesprek is het probleem verhelderd. Hoe kan de cliënt verder? Een probleem heeft een verleden, en de oplossing ligt in de toekomst. Het levensfragmentengesprek is een vorm van biografisch werken. Door het gesprek over korte fragmenten van gebeurtenissen kan een knoop waarin iemand zit, worden ontward. Het is een efficiënte methode om zicht te krijgen op de eigen situatie en mondt uit in actiestappen naar de toekomst.

Literatuur

- Donders, W. & Ruijs, L. (2019). *Praktische gespreksvoering* (3e druk). Boom.
- NOBCO (2021). *NOBCO factsheet benchmark 2020/2021*. Geraadpleegd op 2 april 2021, van <https://www.nobco.nl/onderzoek/kennisbank/benchmark-coaching>.
- Vandamme, R. (2014). *Handboek Ontwikkelingsgericht Coachen. Het Vorkmodel als leidraad*. CoachingBooks.net.

Coachende gespreksvoering bouwt voort op **Praktische gespreksvoering**

waarin Wim Donders en Liesbeth Ruijs de basisvaardigheden voor gespreksvoering beschrijven, maar het boek kan ook uitstekend zelfstandig worden gebruikt. Als je de kunst van het luisteren in de vingers hebt en daarbij de techniek beheerst van samenvatten en doorvragen, kun je kiezen voor een coachmethode.

In **Coachende gespreksvoering** worden veelgebruikte methodes theoretisch en praktisch uiteengezet. Van elke methode worden stap voor stap de principes uitgelegd door een ervaren coach. Met oefeningen in het boek en op de website krijg je een aantal vaardigheden onder de knie. Op grond daarvan kun je kiezen voor een of meerdere methodes die bij jou passen en bij het werk dat jij wilt gaan doen.

Bij het boek hoort ook een website met opdrachten, video's en toetsen bij elk hoofdstuk voor studenten. Docenten vinden er twee uitgewerkte lessen per coachingsmethode (uitgewerkt in een lessenschema) met bijbehorende PowerPointpresentaties en een docentenhandleiding.

Deze vierde druk is geheel herzien en uitgebreid met een hoofdstuk over Acceptance en commitment therapie (ACT), een methode die zo'n opgang maakt dat die een plaats verdient in deze nieuwe editie.

Coachen

Oplossingsgericht werken

Coachen bij verlies

NLP (neurolinguïstisch programmeren)

RET (rationeel-emotieve training)

ACT (acceptance en commitment therapie)

Motiverende gespreksvoering

Systeemtheorie en coaching

Conflictcoaching

Biografisch werken met de HSF-methode
(human social functioningmethode)

Inge van de Vorst

Dick J. van Dijk en Louis Cauffman

Jakob van Wielink en Leo Wilhelm

Peter Dalmeijer

Wouter Backx

Liesbeth Ruijs en

Ellen van Straalen-van Geffen

Gwenn Sieben en Tom Boves

Theo Bruekers

Francine ten Hoedt

Wim Donders



9

789024 444106

www.boomstudent.nl

www.boomhogeronderwijs.nl