

**ANNEKE DEKKERS
& KARIN DE GALAN**

PROVOCATIEF COACHEN

PLAAG JE KLANT DE GOEDE KANT OP

Thema, uitgeverij van Schouten & Nelissen

INHOUDSOPGAVE

Introductie	7
1 Provocatief coachen in vogelvlucht	13

Deel 1

Basishouding en basisvaardigheden provocatief coachen

2 Warmte geven	26
3 Humor gebruiken	36
4 Uitdagen	45
5 Invullen	59
6 Overdrijven	70

Deel 2

18 provocatieve technieken stap voor stap

7 Technieken per fase	78
8 Het probleem testen	81
Techniek 1: Het probleem ontkennen	84
Techniek 2: Het probleem overdrijven	96
Techniek 3: Wipwappen	102
9 Het doel betwisten	108
Techniek 4: Dat gaat je toch niet lukken	110
Techniek 5: ... En dat is maar goed ook!	120
Techniek 6: Oh, dat herken ik ...	125
10 Inzicht geven in de oorzaak	132
Techniek 7: Gedrag overdrijven	135
Techniek 8: Effect overdrijven	142
Techniek 9: Hoe doe je je probleem?	151
Techniek 10: Metaforen	158
Techniek 11: Twee soorten mensen	165

	Techniek 12: Schuld verschuiven	174
	Techniek 13: Absurde verklaringen	181
	Techniek 14: De niet-zo-absurde verklaring	186
11	Naar een oplossing	193
	Techniek 15: Provocatieve opdrachten	195
	Techniek 16: Absurde oplossingen	202
	Techniek 17: Niet-zo-absurde oplossingen	209
	Techniek 18: Werken met het lichaam	216
12	Wanneer ga je provoceren – en wanneer doe je weer gewoon?	225

Deel 3

Rollen en stijlen van de provocatieve coach

13	De rollen van de provocatieve coach	240
----	-------------------------------------	-----

14	De stijlen van de provocatieve coach	246
----	--------------------------------------	-----

	Over de auteurs	257
--	-----------------	-----

	Over de coaches	259
--	-----------------	-----

	Klanten en coaches in de opnames	262
--	----------------------------------	-----

	Literatuurlijst	263
--	-----------------	-----

	Antwoordenbijlage	264
--	-------------------	-----

INTRODUCTIE

Misschien lijkt je op ons; je werkt met mensen en pakt dat serieus aan. Je wilt mensen helpen om te veranderen, om dingen beter te kunnen, zichzelf te accepteren, gelukkiger te worden. Dat is vaak bevredigend, succesvol en inspirerend. Maar soms zijn de gesprekken die je voert ook moeizaam of saai.

Misschien heb je net als wij geleerd dat lachen voor thuis is en serieus zijn voor op je werk. Je hebt geleerd dat de klant niks heeft aan jouw ervaringen. Je hoort als coach immers objectief te zijn en mag zelf niet te hard werken. De klant moet het werk doen!

Misschien heb je ook gehoord over provocatief coachen. Je bent benieuwd naar die verfrissende methode waarbij je mag lachen en aanraken, anekdotes vertelt uit je eigen leven en de klant mag uitdagen. Misschien word je, net als wij, gegrepen door dit stukje van Frank Farrelly uit zijn boek *Provocative Therapy*.

Klant verlaat de spreekkamer na afloop van een gesprek waarin zijn homoseksuele problemen aan de orde zijn geweest. De therapeut legt zijn hand op de schouder van de klant.

Therapeut zucht neerslachtig. 'Nou hopelozes, tot de volgende week.' Plotse-ling merkt hij dat hij zijn hand op de schouder van de klant heeft en wijst er met zijn andere hand naar. 'Zie je die hand? Dat is wat je noemt aangeleerde acceptatie!' Hij buigt zich wat voorover tot zijn gezicht vlak bij dat van de klant is, trekt een vies gezicht en zegt op walgende toon: 'Goed beschouwd kan ik die zachte eitjes zoals jij, die stiekeme nichten, niet uitstaan, maar ...'

Klant blaast lachend, schudt zijn hoofd en geeft de therapeut een vriendschap-pelijke por tussen zijn ribben. 'Tjonge. Jij kunt het ook niet laten, hè Frank? Oké, tot volgende week.' Hij zwaait als hij weg loopt, schudt zijn hoofd en lacht.

Onze eerste stappen in de provocatieve wereld

Wauw, dachten wij toen we dit en meer lasen van Frank Farrelly. Dat was nog eens andere koek! In dit fragment en in het boek van Frank Farrelly lasen we dat provocatief coachen net zo goed invoelend en respectvol was, maar ook stout en impulsief, vol uitdaging en vaart. En enorm succesvol!

Dus dachten we 'ja!' toen we een aankondiging zagen van de opleiding provocatief coachen. Ja, dit willen we leren! Dit is een manier waarop we iets goeds kunnen doen met die scherpe tong en die humor van ons.

En zo ontmoetten we elkaar op de eerste opleiding provocatief coachen van Jaap Hollander en Jeffrey Wijnberg. We waren gefascineerd door de demonstraties van de trainers; gefrustreerd vaak door onze eigen pogingen. We waren gespannen bij het uitproberen in de praktijk, maar ook enthousiast over het effect; want het werkte! Coachingsgesprekken en trainingen werden leuker en effectiever. En wat een opluchting om jezelf er niet meer buiten te hoeven houden, maar er met je hele hebben en houwen in te mogen duiken. Hard te mogen werken zonder dat je op je kop krijgt.

Van coachen via trainen naar opnames van gesprekken

Na afloop van onze opleiding gingen we allebei aan de slag met provocatief coachen. En omdat we allebei ook trainer zijn, lag het vervolg voor de hand: we gingen workshops verzorgen over provocatief coachen. Mensen raakten enthousiast en wilden meer leren. Eerst verwezen we ze nog door naar onze leermeesters. Maar na verloop van tijd wilden we het zelf ook eens uitproberen en startten we samen een zesdaagse opleiding. Om mensen echt op te leiden tot provocatief coach.

Voor onze opleiding maakten we dankbaar gebruik van de twee boeken die Jaap Hollander en Jeffrey Wijnberg hebben geschreven over provocatief coachen. Daarin hebben ze de technieken van Farrelly grondig uitgewerkt en beschreven. Erg leerzaam voor onze deelnemers! Maar we merkten ook dat boeken een beperking hebben. In de uit-

geschreven dialogen zagen de deelnemers namelijk wel de letterlijke confrontatie, maar ze voelden niet de warmte en de humor. Die zijn ook niet op papier vast te leggen, want die zitten vaak in hoe je het precies zegt. Dat vonden we zo zonde! Want juist de spotlichtjes in de ogen, het aanraken, fluisteren en schreeuwen zijn essentieel voor provocatief coachen. Daarom besloten we opnames te gaan maken waarop je kan zien hoe provocatief coachen werkt. Met een boek erbij om uit te leggen wat je ziet.

Wat we wilden was helder: opnames met echte gesprekken tussen echte klanten en echte coaches. Geen uitgeschreven script, geen voorspelbare reacties. We wilden ook graag verschillende provocatieve coaches aan het werk tonen, want iedereen heeft z'n eigen stijl. Dus gingen we op zoek naar klanten en coaches. Het meest spannend was of we klanten zouden kunnen vinden. Mensen die bereid waren met echte problemen in beeld te komen. Ze weten tenslotte dat mensen ze gaan bekijken en er wat van vinden. We zijn heel blij met de klanten die we gevonden hebben. Niet alleen vanwege hun bereidheid mee te doen, maar ook omdat ze gewoon zichzelf zijn gebleven. Af en toe zie je het ongemak, maar nergens zijn ze gaan acteren, nergens hebben ze gedacht 'ach weet je wat, ik maak er wel een toneelstukje van'.

Het was ook spannend voor de coaches. Met drie camera's om je heen op commando grappig zijn! Maar iedereen wilde meedoen. En ja, de meesten van ons waren net wat minder grappig, warm en uitdagend dan we normaal zijn. Maar dat vinden we – los van onze ego's – voor het doel van dit boek juist wel aardig. Je kunt meekijken hoe provocatief coachen ook proberen is, en hoe je iets anders moet gaan doen als je eerste poging niet werkt.

Dank

Veel mensen hebben ons daarbij geholpen. Hen willen we graag bedanken. Als eerste en belangrijkste willen we onze klanten bedanken. Hun problemen, dilemma's en reacties zijn allemaal echt. Wij zijn hen veel dank verschuldigd! Als het goed is, vind je ze leuk. De provocatieve coach werkt

vanuit liefde voor de klanten. Dus als wij het goed hebben gedaan ga je ze begrijpen, ga je jezelf in hen herkennen en een beetje van ze houden. Juist de meest persoonlijke dingen zijn immers universeel. Wie van ons heeft geen moeite met dingen meteen doen, niet te veel chocola eten, keuzes maken, jezelf in de wereld zetten?

Dank aan onze coaches die mee wilden werken aan dit project en de keuze van fragmenten vol vertrouwen aan ons overlieten: Jan van der Molen, Jeroen Stek, Adélka Vendl en Jeffrey Wijnberg. Achterin het boek tref je meer informatie aan over de coaches. Ook vind je daar een overzicht van welke coaches en klanten in welke fragmenten te zien zijn.

Dank aan de meekijkers en -lezers: Geertje Wijnen, Els Ramak en Armand Vincentie. Wat was het bemoedigend hun enthousiasme over het materiaal te horen en hun kritische noten over fragmenten en tekst.

Dank aan onze partners, Arieta en Peter, die met helikopterview naar de structuur keken én met pietjepreciesogen de tekst corrigeerden. En daarnaast natuurlijk voor alle andere meedenkende, ondersteunende, corrigerende, provocatieve en bemoedigende activiteiten.

Tot slot dank aan onze broers. We willen de mensen zonder broers niet tekort doen, maar feit is dat wij provocatief coachen van hen hebben geleerd. Hoe uitdagend om geplaagd te worden door een grote broer. Hoe veilig om terug te plagen en te weten dat hij je toch nooit zal slaan (voor Karin) dan wel nooit zo hard zal slaan dat het echt erg pijn doet (voor Anneke). Een broer die je leert van je af te bijten, je zwakke plekken zoekt en liefdevol bespot, die het avontuur niet schuwt en je leert ondeugend te zijn. Die er altijd voor je is als je hem nodig hebt. Die je aan het lachen kunt brengen, ook als hij eigenlijk boos op je is. Samen lachen en elkaar uitdagen, humor delen van kinds af aan.

HOOFDSTUK 1

PROVOCATIEF COACHEN IN VOGELVLUCHT

Provocatief coachen is een methode die de klant met warmte en humor uitdaagt om te gaan staan voor wat hij echt wil en in beweging te komen. We realiseren ons dat er veel verschillende ideeën de ronde doen over provocatief coachen. Nogal wat mensen denken dat provocatief coachen hard en confronterend is. ‘Provocatief coachen? Is dat niet dat je de klant pest en opport? Dat je ‘m zegt waar het op staat?’ Voor ons is dat niet de kern. Provocatief coachen is geen vrijbrief om als coach de beest uit te hangen en alles te doen wat als normale coach verboden was. Net als een normale coach wil je de klant namelijk verder helpen. Het doel is hetzelfde, alleen de aanpak is anders. Als provocatief coach werk je met warmte, humor en uitdaging.

Provocatief coachen is alsof je drie ballen tegelijk in de lucht moet houden. Door warmte (bal 1) uit te stralen, geef je de klant de boodschap dat hij oké is. Daarmee is wat jij zegt en doet niet gemeen. Jouw lach (bal 2) zorgt ervoor dat de klant zichzelf grappig gaat vinden. Daardoor komt jouw boodschap bij de klant binnen zonder dat zij confronterend wordt. En tot slot daag je de klant ook steeds uit (bal 3). Je overdrijft, maakt grappen, drijft de spot, ontkent wat de klant zegt, geeft absurde oplossingen om maar eens wat te noemen. Daarmee breng je de klant soms in verwarring en verbijster je hem.

In dit hoofdstuk laten we je in vogelvlucht kennismaken met provocatief coachen. We geven antwoord op de volgende vragen.

- ▷ Is dit iets voor mij?
- ▷ Waarom zou je het doen?

- ▷ Hoe doe je dat dan?
- ▷ Wanneer ga je provoceren?
- ▷ Waar komt het vandaan?

In deel 1 van dit boek gaan we uitgebreid in op hoe je de warmte, humor en uitdaging kunt ontwikkelen en inzetten in een provocatief coachingsgesprek. Vervolgens leer je in deel 2 een heel scala aan technieken waarmee je de klant met warmte en humor uitdaagt. In deel 3 gaan we in op verschillende rollen en stijlen van de provocatief coach.

Is dit iets voor jou?

Je bent coach en je doet je werk met plezier. Toch merk je dat je soms aan klanten moet sleuren. Je merkt dat je inwendig moet zuchten als weer datzelfde probleem op tafel komt en je aan het eind van de dag hoofdpijn hebt. Je vraagt je af of coachen ook leuk mag zijn en iets sneller kan met meer resultaat. Je herkent dan wellicht de onderstaande coachingsvragen.

Jan is depressief. Je hebt hem nu een paar keer gecoacht, maar er zit weinig schot in. Soms gaat hij met goede voornemens de deur uit, om de volgende keer te melden dat het toch lastiger was dan hij dacht.

Marit zoekt ander werk. Je hebt er een hard hoofd in. Ze is ongelooflijk kritisch en zoekt ver boven haar niveau. Dat zeggen ook haar moeder, haar partner, en haar vriendinnen. Jij hebt het ook wel eens voorzichtig geopperd, maar ze wil er niet aan.

Henk is begin dertig en ontevreden met wat hij nu doet. Hij wil zijn echte passie vinden. Hij vindt dat hij tot nu toe vooral gedaan heeft wat zijn ouders verwachtten. Hij wil een echt grote verandering in zijn leven. Hij komt naar je toe om hem daarin te begeleiden. Hij heeft geen idee wat zijn passie zou kunnen zijn. ('Het is meer een soort gevoel.')

Dit zijn zo maar wat situaties waarmee je als coach geconfronteerd kunt worden. Misschien kom je er met je gewone aanpak prima uit. Heb je

een goed gesprek, gerichte oefeningen, mooie conclusies. Dan is coachen bevredigend werk. Maar misschien werkt het soms ook niet. Wil de klant er niet aan, voel je aan je water dat het niet klopt, maar lukt het je niet de goede insteek te kiezen. Vind je het saai en vervelend worden en schiet het niet op. Wil de klant je adviezen niet accepteren, helpen je goedgekozen vragen hem geen steek verder. Dan kan provocatief coachen een enorme versnelling en verdieping geven. Als provocatief coach verras en verwar je je klant met je warmte, humor en uitdaging!

Hoe zou je Jan, Marit en Henk met warmte en humor kunnen uitdagen?

Met Jan zou je eens diep onderuit kunnen gaan zitten, vertellen hoe je 's ochtends je bed niet uit kan komen, klagen over hoe iedereen maar zeurt dat je in beweging moet komen maar dat ze gewoon niet begrijpen hoe erg het is. Je wijdt uit en vertelt hoe je best eens hebt geprobeerd om naar de brievenbus te lopen. Maar echt, de rest van de dag ben je uitgeput! Je doet het met warmte en een lach. Grote kans dat Jan in de lach schiet en wat meer rechtop gaat zitten.

Met Marit kun je op zoek gaan naar absurde verklaringen waarom ze maar niet aan de bak komt. 'Het ligt aan je sterrenbeeld. Wist je dat niet? Boogschutters zijn écht niet meer gewild op de arbeidsmarkt!' Of je kunt de schuld verschuiven. 'Belachelijk, die werkgevers! Dat ze niet zien wat voor kwaliteit jij in huis hebt!' Of je kunt haar de volgende keer opwachten en melden dat je langzamerhand wilt gaan afbouwen omdat je een andere baan zoekt. Je wilt namelijk prinses worden. 'Ja, natuurlijk is dat hoog gegrepen. Maar wat je niet probeert, gaat ook niet lukken! Toch?' Marit zal waarschijnlijk in de war raken en zich afvragen wat je bezielt. Had ze dan geen logische en terechte vraag?

En met Henk zou je gepassioneerde liederen kunnen gaan zingen om dat mooie gevoel van verlangen naar iets vers, moois, onbereikbaars vooral vast te houden. (Nooit echt iets mee gaan doen hoor Henk! Het gevoel is belangrijker dan de daad. Als je er iets mee doet, raak je de passie helemaal kwijt.) Je zult er waarschijnlijk achter komen hoe groot de motivatie is van Henk om echt iets anders te gaan doen, of dat het vooral een fijn idee en gevoel is.

Waarom zou je het doen?

Nu je dit gelezen hebt, komt misschien de vraag in je op: 'Maar wat wil je dan bereiken als provocatief coach? Toch niet dat mensen in de war raken? Of dat je een beetje zit te lachen met elkaar? Of dat iemand zijn doel opgeeft?' Nee, dat willen we niet. Verwarring en humor zijn middelen, geen doelen. De doelen van provocatief coachen wijken niet echt af van de doelen van 'gewoon' coachen. Als provocatief coach willen we dat de klant een ander, constructiever gedrag gaat vertonen. Dit houdt in:

- ▷ Meer daadkracht tonen. De klant staat voor wat hij vindt en wil en verbindt er ook acties aan. Daarmee toont de klant ook zelfvertrouwen en assertiviteit.
- ▷ Realistischer naar zichzelf kijken. De klant is bereid de eigen werkelijkheid onder ogen te zien en waar nodig het zelfbeeld bij te stellen.

Provocatief coachen is in wezen werken aan 'willen'. Vaak hebben we te maken met klanten die zeggen wel te willen, maar het helaas niet kunnen. Terwijl wij coaches inschatten dat het geen kwestie van kunnen is maar van willen. Maar we kunnen ook te maken hebben met klanten die heel veel willen terwijl je als coach betwijfelt of de klant daarvoor genoeg in huis heeft. De eerste groep help je door ze meer daadkracht te geven, de tweede door ze een realistisch zelfbeeld voor te houden.

- ▷ Klanten die te weinig willen. 'Oeh, ik durf niet op te treden hoor' (en dan geweldig kunnen zingen!). De klantvariant: niet durven op te treden tegen je personeel, eigenlijk wel een andere baan willen, maar denken dat niemand op je zit te wachten, niet tevreden zijn over de leerkracht van je zoon maar hem niet aan durven spreken. Niet durven kiezen, twijfelen. Deze mensen wens je meer wil, meer peper toe. Doe wat, ga ervoor! Met provocatieve coaching kun je de assertiviteit en daadkracht aanwakkeren.
- ▷ Klanten die te veel willen. 'Ik wil popster worden' (en dan vals zingen). De huis-tuin-en-keukenvariant: 'Mijn baas neemt me niet serieus.' 'Ik zoek een nieuwe partner, maar hij mag geen witte sokken dragen.' 'Ik werk 70 uur per week. Mijn vrouw klaagt erover en het is niet zo gezond. Maar ja, voor ik het weet is mijn agenda weer gevuld.' Deze mensen wens je toe dat ze een realistisch beeld krijgen van zichzelf, van wat ze wel en

niet (aan)kunnen en van wat de wereld van ze verwacht. Met provocatief coachen kun je ze een lachspiegel voorhouden.

Soms is het ook een combinatie: het zelfbeeld wat bijstellen én meer peper in de kont om ervoor te gaan. Zo kun je iemand die een andere baan wil en verzandt in vacatures bekijken en dromen over te hoog gegrepen banen eerst naar een realistisch doel helpen en daarna stimuleren ook echt in actie te komen.

Hoe doe je dat dan?

De doelen mogen dan hetzelfde zijn, de werkwijze van de gewone en provocatieve coach verschilt. De gewone coach luistert, vat samen, vraagt door, spiegelt, confronteert, brengt samen met de klant de oorzaken van het probleem in beeld, laat de klant een oplossing bedenken. Dat alles vanuit een professionele houding. De provocatieve coach doet het toch echt anders! Waar de gewone coach congruent is, is de provocatieve coach incongruent. Je zegt als provocatief coach verbaal namelijk iets anders dan je non-verbaal uitstraalt. Verbaal daag je de klant uit, non-verbaal laat je merken: ik vind je de moeite waard, ik heb het naar mijn zin met je.

'Gewoon' coachen	Provocatief coachen
De klant is 80% van de tijd aan het woord, de coach 20%.	De coach is zeker 50% van de tijd aan het woord.
De coach luistert eerst en stelt dan pas een diagnose.	De coach pakt wat hem opvalt en gaat daarmee aan het werk.
De coach neemt de klant serieus. Hij knikt, humt, laat de klant uitpraten. Hij stelt vragen, vat samen.	De coach plaagt de klant en maakt grappen. Hij interrumpeert, vat nooit samen en stelt maar soms een vraag.
De coach blijft objectief.	De coach brengt eigen ervaringen in, vertelt anekdotes.
De coach ziet de klant als een uniek wezen en wil niet interpreteren of uitgaan van vooroordelen.	De coach zet vooroordelen en levenswijsheid in. Hij vindt het meest persoonlijke universeel.

HOOFDSTUK 2

WARMTE GEVEN

- | | |
|----------------|--|
| DOEL | Goed contact houden met de klant. De klant voelt zich geaccepteerd zoals hij is. |
| WANNEER | Al voor de komst van de klant en tijdens het hele gesprek. |
| HOE | <ul style="list-style-type: none">▪ Leef je in je klant in. Weet wat je te bieden hebt. Zet je hart open voor de klant.▪ Kijk de klant aan. Glimlach naar de klant.▪ Ga dichtbij de klant zitten. Raak de klant af en toe aan. Imiteer de houding van de klant.▪ Zeg iets positiefs of aardigs in het begin van het gesprek. Toon begrip voor de klant. Geef complimenten tijdens het gesprek. Spreek eventuele ergernissen uit met een ondertoon van liefde. |
| LET OP | <ul style="list-style-type: none">▪ Ga niet provoceren als je de warmte niet voelt.▪ Mocht je ergernis voelen: doe er wat mee!▪ Als je niet direct de warmte voelt, kun je doen alsof. Maar niet als je je eigenlijk ergert aan de klant. |

Warmte, humor en uitdaging zijn de basis van elke provocatieve coaching. Het zijn drie ballen die je tegelijk in de lucht moet houden. In het begin is dat lastig. Probeer maar eens op warme toon te zeggen dat je iemand een eikel vindt! Maar het aardige is dat, naarmate je sterker wordt op alle terreinen, warmte, humor en uitdaging elkaar versterken. Juist als je iemand erg graag mag, is het gemakkelijker 'harde' dingen te zeggen. En juist als je de meest uitdagende dingen durft te bedenken, is het gemakkelijker ze grappig te maken! In de eerste drie hoofdstukken van dit deel werken we de drie basiselementen verder uit.

Het eerste en belangrijkste aspect van de grondhouding is de warmte die je voelt voor de klant. We bedoelen met het begrip 'warmte' dat je oprecht, positief betrokken bent bij je klant, dat je een beetje houdt van je klant. Dat noemen we 'professionele liefde'. Als je dat te klef vindt, kun je ook zeggen dat je goed contact hebt met je klant. Je bent blij de klant te zien, je bent met je aandacht bij hem en voelt je betrokken.

WAAROM De basis van elk coachingsgesprek is het contact met de klant. Als de klant voelt dat je om hem geeft, zal hij zich gemakkelijker blootgeven en gemakkelijker dingen van je aannemen. Mensen zijn pas bereid te veranderen als ze zich totaal geaccepteerd voelen. Dat lijkt een paradox: juist door te zeggen 'je bent goed zoals je bent', wil iemand veranderen. Toch is het zo. Als je iemand een richting in wilt duwen of trekken, zet die ander zich schrap. Dat is een haast automatische reflex. De ander heeft het zo druk met zich te verzetten dat hij niet kan bedenken of hij in beweging wil komen en zo ja, welke richting het dan wordt.

De provocatieve coach accepteert de klant als mens. Wij laten merken: ik vind je de moeite waard, je bent goed zoals je bent. Zodra de klant dat merkt volgt de ontspanning en de bereidheid naar zichzelf te kijken.

Juist omdat je bij provocatieve coaching van die spannende dingen zegt, is het belangrijk dat de klant in de onderstroom voortdurend de warmte voelt. Zonder warmte word je sarcastisch, dan ga je pesten. Met warmte

wordt het plagen. Van pesten sluiten we ons af, maar van plagen worden we sterker. Als iemand je uitlacht word je boos, als iemand je toelacht kun je meelachen om jezelf.

WANNEER Warmte voelen voor je klant is een grondhouding. Dat betekent dat je die warmte altijd aan hebt staan. Zonder warmte geen provocatieve coaching!

Soms maken beginnende provocatieve coaches zich wel eens zorgen om het goede contact en die warme gevoelens. Kun je al vanaf het begin warme gevoelens koesteren voor iemand, nog voordat je hem kent? Onze ervaring is dat het wel degelijk mogelijk is. Warmte voelen voor je klant is een toestand die je kunt oproepen door je in te leven in de klant en met hem mee te leven.

Natuurlijk kan het zo zijn dat je af en toe baalt van je klant of het probleem dat jullie bespreken. Soms voel je minder contact en je zult merken dat het coachen dan anders wordt, dat je eigenlijk geen grappen kunt maken, dat het afstandelijker wordt. In ieder geval kun je dan niet meer provocatief coachen.

HOE Hoe lukt het je die warmte te voelen? Is het een knop die je kunt aanzetten, een mentale staat van zijn, een set van handelingen? Misschien is het dat wel allemaal tegelijk.

Laten we in de opname eerst eens kijken hoe één van de coaches warmte geeft.



Bekijk fragment 1: Probleem ontkennen.

Het mooie van dit gesprek is dat het laat zien dat goed, spontaan, vloeierend, warm contact er niet vanaf de allereerste seconde hoeft te zijn. Maar Karin doet wel één en ander waardoor het er binnen de kortste keren komt. Hoe doet ze dat? We kunnen het volgende zien.

- ▷ Houding: Karin gaat meer naast Marianne zitten alsof ze zegt: 'We gaan dit samen doen.'