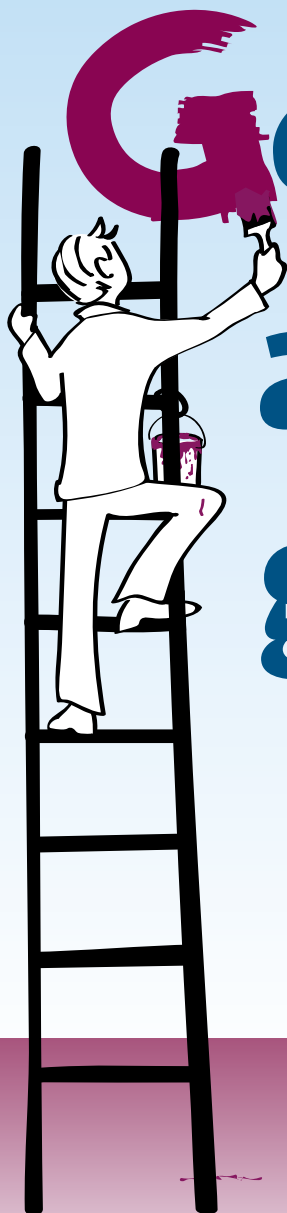


Mag ik je



Geen

advies geven?

IN 6 STAPPEN VAN PROBLEEM
NAAR OPLOSSING MET DE
METHODE
COACHENDE
GESPREKSVOERING

**INCLUSIEF
4 EXTRA
HOOFDSTUKKEN
ONLINE**

HUUB BUIJSSEN

Mag ik je geen advies geven?

Mag ik je geen advies geven

IN 6 STAPPEN VAN PROBLEEM NAAR OPLOSSING
MET DE METHODE COACHENDE GESPREKSVOERING

HUUB BUIJSSEN

www.mcg.nu

Voor Anja, Huib en Ilana

En ter nagedachtenis aan mijn vader die me in mijn studententijd deze wijze les gaf toen ik hem eens iets probeerde te vertellen wat op de universiteit had geleerd: 'Huib, stop eens even en leg het me nu eens zó uit dat ik met alleen maar lagere school het ook begrijp. En als je dat niet kunt, heb ik het geld in je studie tevergeefs geïnvesteerd.'

Inhoudsopgave

Inleiding	9
Waarvoor gebruik je de methode coachende gespreksvoering?	10
Voor wie is de methode coachende gespreksvoering?	13
Leeswijzer	14
1 Goede raad?	17
Waarom we graag adviezen geven	18
Waarom we niet graag adviezen krijgen	20
Waarom we problemen graag zelf oplossen	22
Waarom het geven van raad gevaarlijk kan zijn	22
Waarom adviezen vaak niet worden opgevolgd	24
Samenvatting	30
2 De methode coachende gespreksvoering	31
Vaste structuur	32
Levels	37
Hoe krijg je de MCG onder de knie?	38
Samenvatting	40
3 De zes stappen van de methode coachende gespreksvoering	41
Stap 1: Het verhaal zien door de ogen van de cliënt	42
Stap 2: De cliënt helpen bij het formuleren van zijn probleem	45
Stap 3: Aandacht geven aan de gevoelens die de cliënt ervaart bij	48
Stap 4: De cliënt helpen bij het formuleren van zijn favoriete oplossing	52
Stap 5: De haalbaarheid nagaan van de favoriete oplossing	55
Stap 6: Stilstaan bij de uitvoering van de oplossing	57
Samenvatting	60

4 Level 1: De openingsvragen van de zes stappen	63
Stap 1: Het verhaal	64
Stap 2: Het probleem	69
Stap 3: De gevoelens	70
Stap 4: De oplossing	72
Stap 5: De haalbaarheid	75
Stap 6: De uitvoering	76
Level 1 in de praktijk: een voorbeeld	79
Samenvatting	81
5 Level 2: Reageren op de openingsvragen	83
Stap 1: Het verhaal	84
Spiegelen	84
Wanneer spiegelen?	87
Waarom spiegelen?	88
Stap 2: Het probleem	92
Hoe lang moet de samenvatting zijn?	94
Gebruik zoveel mogelijk de woorden van de cliënt	95
Noteer	96
Hoe ga je verder na de probleemomschrijving?	97
Stap 3: De gevoelens	98
Hoe te reageren?	98
Waarom reageren op gevoelsuiting?	102
Stap 4: De oplossing	104
Stap 5: De haalbaarheid	106
Stap 6: De uitvoering	107
Level 2 in de praktijk: een voorbeeld	110
Samenvatting	113
6 Level 3: Verdere verdieping	117
Stap 1: Het verhaal	118
Waarom vragen stellen?	119

Hoe vragen te stellen?	119
Stap 2: Het probleem	125
Stap 3: De gevoelens	128
Stap 4: De oplossing	132
Stap 5: De haalbaarheid	134
Stap 6: De uitvoering	134
Level 3 in de praktijk: een voorbeeld	139
Samenvatting	145
7 Level 4: De ideale bondige probleemomschrijving	149
'Je wilt, maar...'	150
Waarden expliciet in de omschrijving benoemen?	155
Twee keer 'willen'	156
Voordeel van de ideale bondige omschrijving	157
Concentreer je op sleutelwoorden	161
Level 4 in de praktijk: oefenen met drie voorbeelden	162
Samenvatting	163
8 Valkuilen bij de toepassing	165
Stap 1: Het verhaal	166
Stap 2: Het probleem	167
De cliënt gebruikt vage termen	167
De cliënt noemt twee of meer problemen	170
De cliënt geeft een zeer kort antwoord op de superlatievraag	171
Je bent het niet eens met de probleemomschrijving van de cliënt	173
De cliënt zegt dat hij wil dat iets niet gebeurt	174
Stap 3: De gevoelens	175
De cliënt zegt niets of weinig te voelen	175
De cliënt weet geen raad met de gevoelsvraag	176
De cliënt reageert (onverwacht) met een positief gevoel	177
Stap 4: De oplossing	178

De cliënt geeft geen oplossing maar herhaalt zijn probleem	178
De cliënt komt met een oplossing die niet aansluit bij het probleem	179
De cliënt komt met een oplossing die hem volgens jou niet echt verder helpt	180
Er blijkt geen oplossing te zijn	184
Stap 5: De haalbaarheid	185
De cliënt zegt niet te weten of de oplossing haalbaar is	185
De gekozen oplossing botst volgens jou te zeer met andere belangen	186
De cliënt gebruikt vage termen	187
Stap 6: De uitvoering	188
Je bent het niet eens met de oplossing	188
Samenvatting	190
Bijlage 1 Geheugensteun bij toepassing mcg	193
Bijlage 2 Extra online hoofdstukken	199
Woord van dank	201
Literatuur	205
Over de auteur	207
Colofon	208

Inleiding

‘Hoe ben je op het idee gekomen om dit boek te schrijven?’ In interviews naar aanleiding van mijn eerdere boeken was dit regelmatig een van de eerste vragen die journalisten me stelden. Als ik trainingen geef, krijg ik (al jarenlang) een soortgelijke vraag. ‘Hoe ben je op het idee gekomen van de methode coachende gespreksvoering?’

Ik begin daarom dit boek met de ontstaansgeschiedenis uit de doeken te doen. Mocht je dit niet interesseren, sla deze paragraaf gerust over en lees verder op pagina 10 (‘Waarvoor gebruik je de methode coachende gespreksvoering?’).

Van medio 1983 tot eind 1994 werkte ik als stafmedewerker ouderenzorg bij de Kruisvereniging Breda. De toenmalige directeur vroeg aan mij: ‘Wil en kun jij een methode ontwikkelen die verpleegkundigen een goed handvat biedt in het gesprek met de patiënt? We willen dat de verpleegkundige bij een hulpvraag niet meteen de handen uit de mouwen steekt en de gevraagde zorg biedt, maar eerst steeds onderzoekt in hoeverre de patiënt of mantelzorger zelf in staat is tot zorg. Onnodig zorg bieden maakt immers afhankelijk en is letterlijk ziekmakend.’

Ik nam de uitdaging aan. In de jaren die volgden, ontwikkelde ik de methode coachende gespreksvoering, of kortweg de MCG. In 1990 was de methode klaar. Ik publiceerde de methode voor het eerst in het vakblad *Tijdschrift voor Ziekenverpleging* (TvZ) in 1991. In mijn boek *Hulpverlening aan zorgende familieleden* (1993) kwam de methode (die toen nog uit twaalf stappen bestond) uitgebreider aan bod.

‘Briljant.’ Dat schreef Guus Schrijvers, emeritus hoogleraar algemene gezondheidskunde, in het voorwoord van dit boek. Ik was uiteraard heel erg gevlaid door dit grote compliment, maar ik begreep op dat moment niet waar zijn oordeel op gebaseerd was. Het boek was weliswaar het

eerste Nederlandstalige boek waarin beschreven werd hoe hulpverleners mantelzorgers konden ondersteunen, maar de inhoud was – zo vond ik – niet bijster origineel of baanbrekend.

Ik begreep pas iets van het compliment toen ik in 2001 het boek *De kracht van oplossingen. Handwijzer voor oplossingsgerichte therapie* las van Peter de Jong en Insoo Kim Berg. De uitgangspunten van de methode van de oplossingsgerichte therapie waren hetzelfde als die van mijn methode!

Om te beginnen was er het idee dat je de cliënt moet zien als expert en dat je (daarom) als hulpverlener niet jouw perspectief, maar dat van de cliënt als vertrekpunt moet kiezen. De tweede overeenkomst die ik zag, was dat je voor het bedenken van een oplossing niet noodzakelijkerwijs hoeft te graven naar oorzaken. Een derde uitgangspunt dat we deelden, was dat niet jij maar de cliënt het beste weet in welke richting de oplossing gezocht moet worden. Ten slotte herkende ik ook het idee dat je bij het bedenken van een oplossing de cliënt mocht uitnodigen zijn fantasie ruim baan te geven.

Ik besloot toen vanuit mijn trainingsbureau trainingen over mijn eigen methode te verzorgen. In 2004 schreef ik een (cursus)boek over mijn methode. Mocht het je interesseren waarom het tot 2017 duurde voordat ik het cursusboek omzette naar het boek dat je nu in handen hebt, lees dan het 'Woord van dank' op pagina 200

Waarvoor gebruik je de methode coachende gespreksvoering?

Het woord 'coach' is afgeleid van het Engelse woord voor 'koets'. Als coach neem je iemand mee van het punt dat hij ergens mee worstelt, naar het punt dat hij weer perspectief ziet.

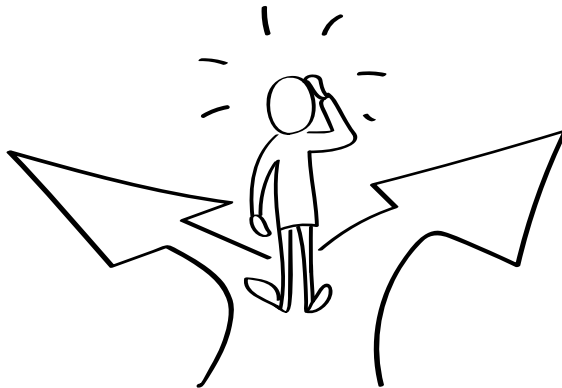
Als coach kun je met drie soorten problemen te maken krijgen:

1. Problemen die draaien om de vraag: Wat moet ik doen? Ik zal ze in het vervolg kortweg aanduiden met de term ‘wat-problemen’
2. Problemen waarbij de cliënt het antwoord op de vorige vraag al weet, en nu worstelt met de vraag: Hoe doe ik het? Ik noem dit ‘hoe-problemen’
3. Problemen waarbij het noodlot heeft toegeslagen en iemand geen keus (meer) heeft, maar nu voor de vraag staat: Hoe ga ik hiermee om? Zoals in de coachingsliteratuur gebruikelijk is zal ik deze categorie problemen voortaan ook aanduiden met ‘beperkingen’



De MCG is bedoeld voor de eerste soort problemen, dus voor wat-problemen. Je kunt er cliënten mee helpen die worstelen met een dilemma of het maken van een moeilijke keuze.

Zoals: ‘Moet ik het aanbod van die aantrekkelijke baan in de VS aannemen of in Nederland blijven?’ ‘Moet ik die loyale medewerker die niet goed functioneert ontslaan of hem nog een tweede kans bieden?’ ‘Zet ik de stap naar zelfstandigheid of blijf ik in loondienst?’ ‘Moet ik een vriendin, die me de laatste jaren alleen maar energie heeft gekost, laten weten dat ik het contact voorgoed wil verbreken of moet ik wachten op betere tijden?’



De Nederlandse orde van beroepscoaches (de NOBCO) deed in juni 2016 een onderzoek onder haar leden over welke onderwerpen de coaches de meeste vragen kregen. Ruim 1200 coaches deden er aan mee.

Dit was de topvijf:

1. zelfontplooiing
2. werk-privébelang
3. samenwerking
4. loopbaan/carrière
5. stress en/of burnout.

De vele voorbeelden die je in dit boek zult aantreffen, hebben vaak betrekking op een van deze thema's. Na lezing van dit boek zul je hopelijk kunnen concluderen dat de MCG voor deze onderwerpen een bruikbare gespreksmethode is.

De MCG is niet bedoeld voor de tweede soort problemen, dus voor problemen waarbij een cliënt weet wat hij wil, maar niet weet hoe zijn doel te bereiken. Denk bijvoorbeeld aan een leidinggevende die zijn loyale medewerker een tweede kans wil bieden, maar niet weet hoe dit vorm te geven. Of denk aan een vrouw die besloten heeft om een van haar vriendinnen te ontvrienden, maar weet niet hoe dit te doen. Een derde voorbeeld is een moeder die niet weet hoe ze haar zwaar depressieve dochter zover krijgt dat ze professionele hulp zoekt.

De MCG is ook niet bedoeld voor de derde soort problemen. Het gaat hierbij om tegenslag of een wending in het leven waar iemand mee moet leren leven. Een voorbeeld is een vrouw die door een van haar vriendinnen is overvallen met de boodschap dat ze geen contact meer wenst. ('Sorry, maar we zijn uit elkaar gegroeid en ik merk dat ik niets meer met je heb.') Een tweede voorbeeld is een man die geheel van slag is omdat hij te horen heeft gekregen dat hij ontslagen is.

De MCG is, zoals eerder gezegd, bedoeld voor de eerste categorie

problemen. Problemen die draaien om de vraag: Wat moet ik doen? Voor ondersteuning of hulpverlening bij hoe-problemen heb ik een korte variant van de MCG ontwikkeld. Hetzelfde heb ik gedaan voor hulpverlening bij beperkingen. Deze twee varianten kunt u vinden op de website www.mcg.nu. Om teleurstellingen te voorkomen is het goed om bij aanvang van het coachingsgesprek de cliënt te vertellen dat je geen adviezen geeft en je niet als een alwetende deskundige zult opstellen, maar dat het doel van het gesprek is hem te helpen zelf zijn probleem op te lossen.

Voor wie is de methode coachende gespreksvoering?



De MCG is voor eenieder die (beroepsmatig) op zoek is naar een methode om een effectief helpend gesprek te kunnen voeren van maximaal drie kwartier.

Denk aan coaches, managers, leidinggevendenden, psychologen, maatschappelijk werkers, klachtenfunctionarissen, huisartsen, bedrijfsartsen, geestelijk raadsliden, medewerkers P&O of HR, schooldecanen, leraren, wijkverpleegkundigen, praktijkbegeleiders, zorgcoördinatoren, sociaal-pedagogisch hulpverleners, directieleden, loopbaanadviseurs, verzorgend of begeleidend personeel van verstandelijk gehandicapten, medewerkers reclassering, medewerkers jeugdzorg en -bescherming, advocaten, notarissen, consultants, opbouwwerkers, buurtwerkers, vertrouwenspersonen, ouderenconsulenten, medewerkers van steunpunten mantelzorg, mantelzorgmakelaars, medewerkers van vrijwilligers- en patiëntenorganisaties, zorgbemiddelaars, intakers, praktijkondersteuners, physician assistants, arbeidsdeskundigen, behandelcoördinatoren, casemanagers, diëtisten, gedragkundigen, gezinsbegeleiders, jeugd-/jongerenwerkers, opvoedondersteuners, pedagogen en sociaal consulenten gehandicapten. Voor veel van deze beroepsgroepen heb ik in het verleden trainingen

mogen verzorgen. Bovendien hebben diverse cursisten me talloze malen spontaan verteld dat de methode ook heel goed in privé-situaties toegepast kan worden. Zoals bij de opvoeding van kinderen en bij gesprekken met de eigen partner, (schoon)ouders en vrienden of vriendinnen.

De MCG is primair bedoeld voor een-op-een-gesprekken, maar kan met een paar eenvoudige aanpassingen ook worden toegepast als kapstok voor intervisie. Op www.mcg.nu kunt u zie hoe intervisie dan verloopt.

In dit boek duid ik de hulpverlener steeds aan met 'coach'. Degene die voor hulp een beroep op de coach doet, noem ik telkens 'cliënt'. Vat de termen niet te letterlijk op, maar bedenk dat het dan net zo goed om een schooldecaan, een manager of wijkverpleegkundige kan gaan. En dat de cliënt ook een leerling, een ondergeschikte medewerker of een patiënt kan zijn.

Leeswijzer

Het boek is zo opgemaakt dat je de informatie gemakkelijk in je kunt opnemen.



Belangrijke informatie is blauw/paars gedrukt en voorzien van een sterretje



Een opgeheven vingertje bij een blauw gedrukte tekst – zoals je al twee keer in deze inleiding tegen kwam – attendeert je op een tip voor het hanteren van de MCG.

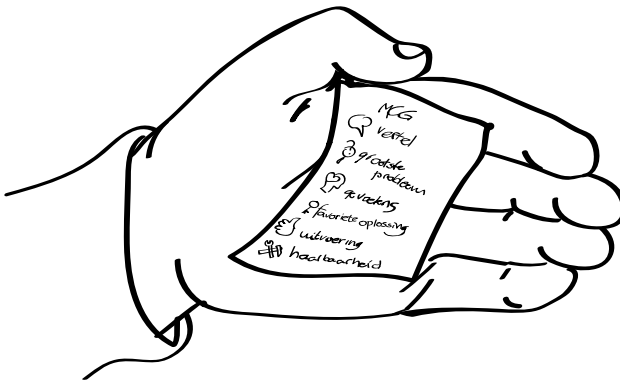
Samenvattingen

Elk hoofdstuk eindigt met een samenvatting. Deze is zowel een instrument voor een snelle eerste oriëntatie als een hulpmiddel om na lezing van het hoofdstuk (c.q. het boek) je kennis op te frissen. De tekst zelf bevat

voor hetzelfde ook diverse korte samenvattingen. Samen met de paragraaf-titels helpen je deze bij het diagonaal lezen van het boek.

Geheugensteun

Achter in het boek tref je in bijlage 1 een praktische geheugensteun aan van de MCG. Deze kun je gebruiken om je de MCG eigen te maken.



1

Goede raad?



'Wij zijn twintig jaar samen en genieten van elkaar en onze kinderen. Maar de laatste jaren zijn intimiteit en erotiek verdwenen. Ik mis dat erg. Ik vind mijn vrouw aantrekkelijk, we beminden elkaar graag, maar zij heeft geen behoefte meer, zelfs niet aan zoenen. Het ligt niet aan de overgang, zegt ze. Tot vier jaar terug maakte ik er ruzie over, wat leidde tot afstand, dus dat doe ik niet meer. Ik mag vreemdgaan van haar, maar ik weet niet of ik dat wel wil. Toch vind ik mezelf te jong om seks al achter me te laten.' (Volkskrant, 2016)

Stel je voor dat een goede vriend je een dergelijk probleem voorlegt. Hoe probeer jij hem dan te helpen? Luister je slechts of ga je een advies geven? Of laat je hem zelf een oplossing bedenken? De kans is groot dat je advies geeft. Dit is voor de meesten van ons immers een tweede natuur, bijna een automatisme.

Waarom we graag adviezen geven

Hoe komt het dat we bijna automatisch andermans problemen willen oplossen en dol zijn op het geven van adviezen? Voor zover mij bekend is, is daar geen onderzoek naar gedaan. Ik kan daarom alleen maar naar de redenen gissen. Ik denk dat één of meer van de volgende redenen ons ertoe aanzetten anderen ongevraagd adviezen te geven.

Om te beginnen denken we dat de ander van ons een oplossing wil. 'Anders zou hij het probleem toch niet vertellen.' Oftewel: we geven een oplossing, omdat de ander er zelf om vraagt.

Wetenschappers die zich gespecialiseerd hebben in de psychologie van het geluk, hebben ontdekt dat het onszelf een geluksgevoel geeft als we iemand helpen. De Dalai Lama verwoordt het heel bondig: 'Als ik iets voor een ander doe, dan help ik de ander misschien maar voor 50 procent, maar mezelf 100 procent.'

In het verlengde hiervan draagt een advies geven ook bij aan ons gevoel van eigenwaarde. Als iemand ons vertelt met een probleem te worstelen, weet hij kennelijk niet hoe dit aan te pakken. 'Anders zou hij het niet vertellen.' Als we zelf dan wel de oplossing weten, dan geeft dat ons een kick. We groeien er zelf een beetje van.

De vierde reden waarom we graag adviezen geven, vraagt om een korte inleiding. Recent hersenonderzoek toont aan dat gevoelens 'besmettelijk' zijn. Als iemand ons zijn problemen vertelt, lopen we het gevaar erdoor aangestoken te worden. Zodra we gaan luisteren en ons in de ander proberen te verplaatsen, worden de delen in onze hersenen geactiveerd waar de onplezierige of pijnlijke gevoelens zitten. Partners van mensen met een depressie hebben om die reden zelf ook een fors verhoogde kans op een depressie. In zijn roman *Langzame man* (2005) geeft Nobelprijswinnaar J.M. Coetzee een treffende illustratie van hoe depressieve gevoelens van de ene partner op de ander kunnen overspringen:

'Ze kon niet bij een man blijven die de hele dag moe was. Het was al lastig genoeg om haar eigen vermoeidheid op een afstand te houden. Ze hoefde zich maar naast hem uit te strekken in het maar al te bekende bed of ze voelde hoe de lusteloosheid uit hem vandaan begon te sijpelen en haar als een kleurloze, geurloze, inerte golf overspoelde. Ze moest ontsnappen! Nu!

Als iemand ons vertelt over een probleem waar heftige gevoelens aan verbonden zijn, dan willen we ontsnappen. Het liefst zo snel mogelijk. We horen dan een intern stemmetje dat ons aanspoort het moeilijke gesprek kort te houden. Het meest probate middel hiervoor is het geven van een advies. Hiermee bieden we de ander (en onszelf!) immers het perspectief dat het probleem binnenkort de wereld uit is. Zo minimaliseren we het gevaar van besmetting en laten we onze hersenen weer terugkeren naar de eerdere gemoedstoestand.

In de hersenen gebeurt nog meer. Een noodsignaal van de ander activeert ook de premotorische schors die ons voorbereidt om tot handelen over te gaan. Als we ontredde voelen, willen we daarom helpen (Daniel Goleman, 2007).



Ons brein is voorgeprogrammeerd voor het geven van oplossingen en raad.

Samenvatting: Waarom we graag adviezen geven

1. We denken dat de ander een oplossing wil. (*'Anders vertelt hij het me niet.'*)
2. Het bezorgt ons een goed gevoel: een geluksgevoel.
3. Een advies geven draagt bij aan ons gevoel van eigenwaarde.
4. Het voorkomt dat we ons laten besmetten door het rotgevoel van de ander.
5. Ons brein is voorgeprogrammeerd om te willen helpen.

Waarom we niet graag adviezen krijgen

Een kort fragment uit Renate Dorresteins autobiografische roman *Mijn zoon heeft een seksleven en ik lees mijn moeder Roodkapje voor* (2006), waarin Heleen het alter ego is van de schrijfster:

We stonden een tijdje naast de kapstok te zwijgen, totdat Elly observeerde: Je gezicht is drijfnat, Heleen.

Opvliegers, zei ik.

Dan ben je er ook vroeg bij, zei ze, maar laat mij je een tip geven, je moet je anders kleden, laagjes, dat is de oplossing, een vest kan hups aan en uit, dat geeft meteen verlichting, dus leer dit van mij: trek iets anders aan dan zo'n coltrui.

Kon moeilijk tegen haar zeggen: Als jij net zo'n goor litteken onder je sleutelbeen had als ik, Elly, dan zou je ook doorgaan met coltruien dragen, al was je het smeltpunt nabij. Dus ik knikte maar wat.

Ze was nog lang niet klaar met het onderwerp. Ze had nog zes tips-van-de-week voor me. Nog wel tien.

Herken je het gevoel van Heleen? Met andere woorden: heb jij je ook wel eens aan iemand gestoord die met ongevraagde adviezen kwam?

Toch is het niet vreemd dat we aan de ene kant graag zelf adviezen geven en er aan de andere kant een hekel aan hebben om zelf adviezen te krijgen. Hoe komt het dat we niet staan te juichen als anderen ons een advies geven voor een probleem? Hiervoor zijn meerdere redenen.

Als we besluiten ons probleem met iemand anders te delen, dan geldt voor de meesten van ons dat we er eerst zelf al enige tijd op hebben zitten broeden. Hoe pijnlijk is het dan om te merken dat iemand na een paar minuten al weet wat ons te doen staat? Het geeft ons het gevoel dat we ons om niets druk maken.



Kortom: een oplossing of advies bagatelliseert ons probleem.

Als we ergens mee worstelen, dan missen we kennis, moed, vaardigheden of iets anders dat essentieel is om eruit te komen. Op het moment dat iemand ons een advies geeft, dan lijkt diegene wel te hebben wat wij nu juist missen. En zo plaatst diegene zich, althans wat dit levensterrein betreft, boven ons.

Hiermee hangt samen dat een oplossing van iemand die het wel weet, niet bevorderlijk is voor ons zelfvertrouwen.

De meeste mensen staan niet graag bij anderen in het krijt. Dat gevoel krijgen we namelijk als we een advies van een ander aannemen. En nog meer als dat advies ook nog eens blijkt te werken. Als we de ander vertellen dat zijn advies goed uitpakte, zien we de ander glunderen en horen we deze bijna denken: dat heb je aan mij te danken.

Als we daarentegen niets met de aangereikte oplossing hebben gedaan, maar een andere (mogelijk zelfs tegengestelde) oplossing hebben gekozen, schamen we ons wellicht als we de ander weer onder ogen komen.

‘Weet je wat jij moet doen?’ Soms zegt iemand dat als we nog maar nauwelijks begonnen zijn met ons probleem uit de doeken te doen. We irriteren ons dan waarschijnlijk, omdat de zin die zo’n advies aankondigt te snel een einde maakt aan ons verhaal. Net als de meeste andere mensen willen we namelijk eerst, en vooral, ons verhaal kwijt.

Samenvatting: Waarom we niet graag adviezen krijgen

1. Een advies bagatelliseert ons probleem.
2. Een advies plaatst de ander boven ons.
3. Een advies ondermijnt ons zelfvertrouwen.
4. Door een advies aan te nemen, komen we bij de ander in het krijt te staan.
5. We willen eerst en vooral ons verhaal kwijt.

Waarom we problemen graag zelf oplossen

De eerder genoemde redenen zijn tegelijkertijd de redenen waarom we een probleem het liefst zelf oplossen. Maar er is nóg een reden. En misschien is dat wel de belangrijkste.

Zodra een baby of peuter ontdekt heeft dat hij zelf een lepel eten naar de mond kan brengen, wil hij het voortaan zelf doen. En dat geldt ook voor andere nieuw verworven vaardigheden. Het kind wil het zelf doen.

Dit 'het zelf willen doen'-gedrag is niets iets wat we stopzetten als we de kindertijd afsluiten. Integendeel, wij volwassenen zijn niet anders dan kinderen.

★ **Het liefst doen we alles zelf. Zolang we maar het vermoeden hebben iets zelf te kunnen, willen we het zelf doen.**

Zo houden we onze trots. Afhankelijk van anderen worden/zijn, is dan ook een van de moeilijkste opgaven in ons leven. Mensen die door ziekte of ouderdom hulpbehoevend zijn, kunnen erover meepraten. Veel hulpbehoevenden zeggen dat het gevoel van afhankelijk zijn nooit went.

Waarom het geven van raad gevaarlijk kan zijn

In zijn boek *Therapie als geschenk* geeft de beroemde psychiater en romanschrijver Irvin D. Yalom honderd tips voor succesvolle therapeutische behandelingen. Een van de tips gaat over het nemen van beslissingen voor de patiënt:

'Beslissingen nemen voor uw patiënten is een uitstekende manier om ze kwijt te raken. Wanneer patiënten een taak krijgen opgedrongen die ze niet kunnen of willen uitvoeren, worden ze daar bepaald niet gelukkiger van. Soms komen ze in verzet omdat ze niet meer zelf bepalen wat er gebeurt; soms denken ze dat het niet

in hun vermogen ligt de taak te volbrengen; soms zijn ze bang hun therapeut teleur te stellen. Hoe dan ook, het resultaat blijft hetzelfde: ze breken de therapie af.'
(Yalom, 2001)

De eerste patiënt die ik als beginnend psycholoog behandelde, was het levende bewijs van de toegelichte tip van Yalom. Het betrof een vrouw van achter in de dertig. Mijn eerste vraag aan haar was: 'Wat is de reden dat u mijn hulp heeft gezocht?'

Ik herinner me zelfs veertig jaar later nog bijna letterlijk haar antwoord: 'Ik zal eerlijk zijn. Ik heb relatieproblemen. De huisarts had me daarvoor doorverwezen naar het maatschappelijk werk. Daar ben ik echter na één gesprek afgehaakt. De man die me hielp, gaf me na een halfuur dit advies: "Weet u wat u moet doen? Gaan scheiden! Dat heb ik ook gedaan. En dat is me heel goed bevallen." Maar ik wil helemaal niet scheiden. Ik wil mijn man niet kwijt. Daarom ben ik daar meteen gestopt en heb ik verder gezocht. En zo kom ik bij u.'

Na deze introductie wist ik één ding zeker: ik moet dus heel, heel voorzichtig zijn met het geven van adviezen! Omdat het mijn eerste patiënte was, heb ik later nog vaak aan deze eerste therapiesessie teruggedacht. Stel, zo overwoog ik, dat deze patiënte de raad van de maatschappelijk werker wel had opgevolgd en ze na een jaar ongelukkiger was dan tevoren, hoe zou ze dan gedacht hebben over hulpverlening en met name over de betrokken maatschappelijk werker? Zou ze dan nog vertrouwen in hem hebben? Zou ze bij een volgend probleem professionele hulp hebben ingeroepen? Ja, het zijn allemaal retorische vragen. Yalom concludeert daarom:

'Een van de eerste dingen die ik in een therapie doe, is mijn patiënten helpen verantwoordelijkheid te nemen voor hun acties. Ik probeer hen duidelijk te maken dat ze ook een beslissing nemen als ze geen beslissing nemen of wanneer ze een ander zover krijgen dat die een beslissing voor hen neemt.'

Waarom adviezen vaak niet worden opgevolgd

- ★ Iedereen weet uit eigen ervaring dat adviezen heel vaak niet worden opgevolgd.

Zelfs als je adviezen geeft aan de meest dierbare personen in je leven – je kinderen, je partner, ouders of je beste vriend(in) – zul je vaak gemerkt hebben dat ze er niets mee deden. Ja, zelfs niet als ze je om je raad gevraagd hebben! ('Ik weet het nu even niet, wat moet ik doen?')

Hoe komt het toch dat we andermans oplossingen zelfs niet opvolgen als we er zelf om hebben gevraagd? Hoe komt het dat we een aangedragen oplossing niet in de praktijk brengen als we ervan doordrongen zijn dat het de best mogelijke oplossing is? Een aantal belangrijke redenen heb ik in de twee vorige paragrafen al gegeven. Maar er ontbreken er nog twee. Ik wil deze verduidelijken aan de hand van het probleem uit het *Volkskrant Magazine* waarmee ik dit hoofdstuk opende.

Het *Volkskrant Magazine* is de zaterdagbijlage van *de Volkskrant*, waarin in een vaste rubriek een lezer om raad vraagt aan andere lezers bij een dilemma of probleem. Lezers kunnen hun advies insturen. Een week later worden dan zes à zeven lezersadviezen gepubliceerd. De inzendingen laten doorgaans heel uiteenlopende geluiden horen.

Zo geeft een lezer, bij het door mij gekozen dilemma, dit advies:

'Wat een liefdevolle man ben jij! Ik kan me voorstellen dat er twijfels zijn over het alternatief van vreemdgaan. Het probleem komt in veel relaties voor. We zullen moeten leren accepteren dat de passie na jaren verdwijnt en dat dit een natuurlijk en onvermijdelijk proces is. Eros verdampt eerder als partners steeds bij elkaar zijn. Dat was ook mijn huivering toen ik na acht jaar "latten" ging samenwonen. Het helpt niet de hele tijd bij de ander te willen zijn, je moet elkaar ruimte en vrijheid blijven gunnen. Passie in andere dingen zoeken. Niet versmelten met, maar zorgen voor de ander. Richt je blik op andere waardevolle aspecten van je relatie. En geniet!'

Een andere lezer zoekt de oplossing in een tegenovergestelde richting:

'U geniet van elkaar en uw kinderen. Stel uzelf de vraag waaruit dat genieten bestaat. Is het niet pijnlijk voor u, deze steeds terugkerende afwijzing? Uw overweging is invoelbaar. Ga bij haar weg, na (pakweg) dertig jaar (inclusief een lange tijd zonder kinderen) zonder voelbare tederheid maakt u somber. Kies voor een leven van geestelijke én fysieke gelijkwaardigheid.'

Een derde lezer kiest een tussenweg:

'U vindt haar nog steeds aantrekkelijk, maar weet u of dat wederzijds is? Is het herstelbaar? Zo niet, dan zou ik ingaan op haar voorstel om vreemd te gaan. Maar weet: erotiek, beminnen en zoenen zijn nauw verbonden met verliefdheid. Wat vindt u belangrijker na twintig jaar? Bevrediging of voldoening?'

Elke lezer die zijn raad in het magazine afgedrukt ziet, zal waarschijnlijk denken: mijn advies is het beste.

Als trouwe lezer van deze adviesrubriek stel ik me wekelijks de vraag: 'Met welke van de gegeven adviezen is de adviesvrager het meest geholpen?' Ik besef echter ook dat het een vraag is die ik nooit met zekerheid kan beantwoorden. Ik weet wel dat ik slechts één ding met zekerheid kan zeggen: wil een advies helemaal bij de persoon passen, dan is het noodzakelijk deze door en door te kennen. Mogelijk zelfs nog beter dan deze persoon zichzelf kent.

Een passende oplossing houdt rekening met hoe iemand in het leven staat. Wat hij belangrijk vindt. Over welke vaardigheden en kennis hij beschikt. Hoe zijn netwerk reageert op zijn beslissing en hoe hij daar vervolgens weer op reageert. Of hij belangrijke geheimen heeft en in welke mate die zijn leven en beslissingen bepalen. Enzovoorts. Kan ik als buitenstaander over al deze kennis beschikken? Nee, natuurlijk niet. Als een bepaald advies uit de rubriek mijn voorkeur krijgt, dan zegt dat eerst en vooral iets over mezelf. Zo is het ook met elk advies dat ik geef. Mijn adviezen zijn gebaseerd op mijn ervaringen, mijn voorkeuren, angsten, obsessies en mijn normen en waarden.



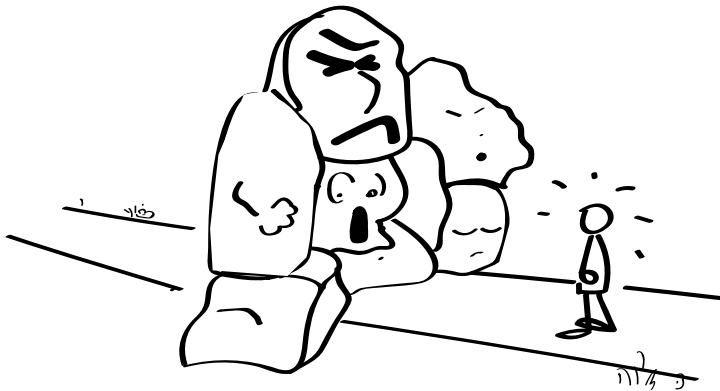
Elk advies dat ik geef, onthult vooral – mogelijk zelfs uitsluitend – iets over mijzelf. Het past bij mij en niet noodzakelijk bij de ander.

De titel van de *Volkskrant*-rubriek luidt daarom heel terecht ‘Wat zou u doen?’

De volgende wijze anekdote is een komische illustratie van deze wijsheid:

‘Een student zocht dagenlang tevergeefs naar een van zijn boeken. Toen at hij toevallig een pizza en zag toen plots in de hoek van zijn kamer zijn studieboek. Later die dag trof hij een studiegenoot die zich beklaagde: “Ik heb al mijn kleren verloren.” De student hoefde niet lang na te denken voor deze raad: “Niet wanhopen. Koop een pizza, eet hem op en kijk in de hoek. Dan zul je je kleren terugvinden.”’ (Nöllke, 2002)

De tweede reden dat we oplossingen van anderen vaak niet in de praktijk brengen, is dat er tussen het probleem en de uitvoering van de oplossing barrières liggen. Ja, zelfs in het geval de ander een oplossing krijgt aange-reikt die honderd procent op maat is. En de belangrijkste van alle barrières zijn: gevoelens.



Angst is – naast schaamte, waar het vaak mee samengaat – de meest hinderlijke. Angst is er in veel vormen: angst een ander te kwetsen of zijn vriendschap te verliezen, angst om te falen, angst voor het oordeel van anderen, angst niet de juiste woorden te vinden, angst niet opgewassen te zijn tegen de ander, angst voor verlies van aanzien, enzovoorts.

Iemand met een probleem praat vaak niet over de gevoelens die de uitvoering van de oplossing in de weg staan. Soms doet hij het niet omdat hij zich ervoor schaamt. Veel vaker nog, omdat hij zich niet of slechts ten dele van deze gevoelens bewust is. Hij heeft er last van, maar heeft er nog geen naam voor.

Iemand die een oplossing aandraagt, ziet het eindresultaat voor zich en voelt niet wat de persoon voelt die hij het advies heeft gegeven. Zoals angst. Daarom zijn we altijd veel sneller klaar met andermans probleem dan met dat van onszelf. Of zoals de filosoof Blaise Pascal het zei: 'Andermans problemen oplossen is kinderspel.'

Zelfs als iemand ons een probleem voorlegt waar we zelf ook mee worstelen, weten we voor de ander al snel wel een oplossing. Een oplossing die kennelijk niet geldt voor de eigen situatie. Een voorbeeld ter illustratie.

Tijdens een training bracht een cursist een probleem in. Ze worstelde met de vraag wie ze aan moest nemen voor een vacature binnen haar afdeling.

'Er zijn twee gegadigden. Eén van de twee past precies in het profiel. Ze heeft al de nodige ervaring en ze ligt goed in ons team. We weten dat, omdat ze de laatste drie jaar heel vaak als inval- en oproepkracht in ons team heeft gewerkt. De andere kandidaat heeft ook als oproepkracht binnen ons team gewerkt. We kennen haar dus ook goed. Ze is nog jong en heeft nog maar weinig ervaring. Ze past daardoor minder goed in het profiel. Een gemakkelijke keuze, zou je zeggen. Er is echter een probleem waar ik mee zit. De meest geschikte kandidaat is vaak kortdurend ziek. Ze is gescheiden en heeft een kind van drie. Tegen mijn medewerkers heeft ze wel eens gezegd dat haar ex – waarmee zij

een co-ouderschapsregeling heeft – vaak op onverwachte momenten zijn oppastaak aan haar “overdraagt”. Ook meldt ze zich soms ziek als er met haar eigen oppas iets aan de hand is. Dat is al een paar keer gebeurd.’

Tijdens de training kwam deze cursist tot de slotsom de laatste kandidaat toch aan te nemen. ‘Ze heeft de langste ervaring en al veel voor ons gewekt. Ik vind het moeilijk om haar af te wijzen. Ze heeft de baan broodnodig om rond te komen.’

De cursist vroeg aan haar medecursisten wat zij van haar keuze vonden. Ze konden zich er helemaal in vinden.

Op één cursist na: ‘Het lijkt allemaal prima zo, maar je schuift de problemen zo voor je uit. Ik zou dit nooit doen. Je keus is, vrees ik, ingegeven door de persoonlijke situatie van deze kandidaat. Denk aan je patiënten. Ze hebben recht op continuïteit van zorg, dit wil zeggen op een medewerker op wiens aanwezigheid ze kunnen rekenen.’ Terwijl hij dat zei, spatte de verontwaardiging van zijn gezicht.

Even later was het de beurt aan deze cursist zelf, toevallig ook leidinggevende (hoofd van de afdeling klinische chirurgie van een algemeen ziekenhuis), om zelf een probleem in te brengen. Hij vertelde toen dat in zijn team een verpleegkundige werkzaam is die niet naar behoren functioneert. ‘Ze werkt al twee jaar in mijn team en vanaf het begin komen er van patiënten om de zoveel tijd klachten over fouten en bejegening. Een jaar geleden, na de derde klacht, heb ik haar zover gekregen dat ze met onze psycholoog een begeleidingstraject van een halfjaar inging. In die periode ging het beter. Maar sinds een halfjaar is het weer het oude liedje. Opnieuw weer veel klachten. Ik dub daarom al een paar weken tussen twee mogelijkheden. De ene is om de verpleegkundige over te laten plaatsen naar een afdeling waar ze minder met patiënten te maken heeft en waar fouten minder snel fataal zijn. De andere optie is om voor de tweede keer haar aan een begeleidingstraject te laten deelnemen.’

Tijdens de plenaire oefening van het coachingsgesprek koos hij uitein-

delijk voor de tweede optie. 'Misschien hebben we het begeleidingstraject de eerste keer wel te snel beëindigd. In die periode waren er ook geen klachten. Ik vind het ook moeilijk om haar niet een tweede kans te geven.'

Toen ook hij in de nabespreking de anderen vroeg wat ze van de door hem gekozen oplossing vonden, reageerde als eerste de leidinggevende die eerder in haar case-bespreking gezegd had de vaak verzuimende medewerker aan te willen nemen. 'Wat me nu opvalt, is dat je mij als feedback gaf dat ik beter de niet-verzuimende collega kon aannemen, omdat ik anders later op de blaren moest gaan zitten en dat ik anders ook onze patiënten zou benadelen. Maar als ik goed luister, ga je nu net als ik bewust ook een risico aan waarmee je mogelijk problemen voor je uit schuift en waarmee je mogelijk ook je eigen patiënten benadeelt.' Op het gezicht van de aangesproken collega-leidinggevende verscheen nu een voorzichtige lach. 'Ik schaam me een beetje. Je hebt gelijk. Ik doe hetzelfde als jij. Ik beken dat ook bij mij meespeelt dat ik het moeilijk vind om de verpleegkundige de wacht aan te zeggen en haar over te plaatsen.'

Dit voorbeeld laat ook zien waarom we er soms zo lang over kunnen doen om bij problemen tot een oplossing te komen. We willen een oplossing waar we achter kunnen staan en die bij ons past. Een oplossing moet goed voelen of niet veel te botsen met onze gevoelens.



Omdat anderen niet goed weten wat we voelen en iedereen anders in elkaar zit, is het moeilijk om te weten wat het beste bij een ander past.

Anders dan we vaak denken, is het kiezen van een oplossing niet een rationeel, maar veel meer een emotioneel proces. De wereldberoemde neuroloog Damasio (1998) illustreert dit aan de hand van het geval van Phineas Gage, die bij het werk aan een spoorlijn met springstof een gat

moest maken in een rots en daarbij een wonderbaarlijk ongeluk kreeg. Bij de explosie doorboorde een ijzeren staaf, van één meter tien lang en drie centimeter in doorsnee, zijn hoofd. Het vreemde was dat hij niet op slag dood was, maar een paar minuten na het ongeluk weer in staat was te praten en te lopen. Heel opvallend was dat hij daarna geen beslissingen meer kon nemen op sociaal en persoonlijk vlak.

Damasio toont, mede aan de hand van talrijke andere casussen, in zijn boek overtuigend aan dat dit laatste kwam doordat door het ongeluk zijn gevoelens waren afgevlakt. Zonder gevoelens kunnen we ook niet meer kiezen, of in termen van Damasio: zonder emoties is het onmogelijk om rationeel te zijn.

Samenvatting

- We geven heel graag adviezen aan anderen.
- We houden er zelf niet van om van anderen adviezen te krijgen.
- We lossen het liefst problemen zelf op.
- Adviezen volgen we meestal niet op, omdat ze zelden op maat zijn en omdat gevoelens ons in de weg zitten.
- Het kiezen van een oplossing is niet een rationeel, maar een emotioneel proces.

2

De methode coachende gespreksvoering



De boodschap van het vorige hoofdstuk is duidelijk: als iemand met een probleem of dilemma zit, dan kun je als coach beter geen advies geven. Wat kun je dan wél doen om iemand te helpen? Er blijft maar één antwoord over: hem helpen zijn eigen oplossing te bedenken. Immers, de cliënt kent zijn eigen situatie het beste. Ja maar, zul je nu waarschijnlijk tegenwerpen, hij komt juist naar je toe omdat hij geen oplossing weet! En: hoe kun je de cliënt helpen als je geen oplossing mag aandragen?

Op beide vragen past hetzelfde antwoord. De redenen dat mensen vaak tevergeefs worstelen met het oplossen van hun probleem is dat ze zichzelf niet de juiste vragen stellen. Dat ze bij het oplossen van hun probleem niet op gestructureerde wijze te werk gaan. En dat hun gevoelens ze in de weg zitten. In dit boek maak je kennis met de MCG, die deze drie obstakels aanpakt.

Vaste structuur

De methode bestaat uit zes stappen. Aanvankelijk telde ze er echter acht. De eerste geschrapte stap behelst de introductie. Hierin komen zaken aan bod als: betrouwbaarheid, duur van het gesprek, toestemming vragen om als coach aantekeningen te mogen maken, het doel van het gesprek bepalen, bespreken van wederzijdse verwachtingen, de werkwijze van MCG verduidelijken en hiervoor toestemming vragen. Ik heb deze stap laten vallen omdat deze niet specifiek is voor de NCM en ik er van uit ga dat elke coach of hulpverlener genoegzaam bekend is met wat in de introductie van een gespreks- of coachingsmethode aan de orde dient te komen.

Om dezelfde redenen heb ik ook de evaluatie als aparte stap van de MCG laten vervallen.

De zes stappen van de MCG doorloop je met de cliënt in een vaste volgorde. Elke stap heeft ook vaste vragen en een aantal vaste manieren om op de antwoorden te reageren.



Voor een goed resultaat is het cruciaal om niet alleen nauwgezet de stappen te volgen, maar je ook exact aan de formulering van de vragen te houden. Als je dat doet, boek je de beste resultaten.

Als je het niet doet, loop je het risico vast te lopen. Zelfs bij een ogenschijnlijk kleine eigen verandering of aanpassing van de vragen. Een van de

vaste superlatiefvragen is bijvoorbeeld: ‘Wat zou je nu het liefst zelf aan je probleem willen doen?’ Als je dan bijvoorbeeld vraagt: ‘Wat zou je nu het liefst willen?’ krijg je vaak een heel ander antwoord.

Tijdens trainingen blijkt het telkens weer een enorme opgave om zich te houden aan de voorgeschreven formuleringen. Als ik cursisten vraag waarom ze afweken, is het antwoord steeds: ‘Ik heb er moeite mee om te papegaaien. Bovendien voelt het zo onnatuurlijk. Het is dan niet iets van mezelf.’

Ik herken dat. Zo herinner ik me dat ik, in de vijfjarige periode dat ik als manager bij een ggz-instelling trainingen volgde (onder andere over verzuimbeheersing, zelfsturende teams en feedback geven), veel weerstand ervoer om me precies te houden aan de instructies van de trainer. Vaak kon ik de neiging niet weerstaan om praktijkoefeningen van ‘een eigen kleur’ te voorzien. In het vorige hoofdstuk leerde je dat mensen een bijna aangeboren hekel hebben aan adviezen. Ik vermoed dat die bijna aangeboren hekel aan adviezen ook bij mij gold voor het opvolgen van trainingsinstructies.

Maar toch, om de MCG onder de knie te krijgen is er geen andere optie dan deze natuurlijke neiging te onderdrukken. Mogelijk helpt het ook te bedenken dat bijna alle grote kunstenaars (net zoals beroemde schrijvers, schilders, muzikanten) hun loopbaan begonnen met na-apen. Zo laten de biografieën van popiconen en -bands als Bob Dylan, The Beatles, Bruce Springsteen en The Rolling Stones zien dat ze de eerste stappen van hun succesvolle carrière zetten door muziek van hun idolen na te apen c.q. spelen. Dylan speelde Woody Guthrie na. The Beatles bewonderden Buddy Holly en The Everly Brothers. De Rolling Stones probeerden te spelen zoals de bluesgiganten Muddy Waters en Howlin’ Wolf. Bruce Springsteen besloot muzikant te worden toen hij voor het eerst Elvis Presley op de radio hoorde.

De schrijver Gerard Reve gaf in een interview aan aspirant-schrijvers als advies:

'Wil je zelf schrijver worden, dan moet je eerst goed naar je favorieten kijken en een verhaal of gedicht schrijven zoals hij dat doet. Gewoon imitatie. Streef nooit naar oorspronkelijkheid, die is helemaal niet mogelijk. Courbet heeft gezegd: "Het echte talent is niet bang voor beïnvloeding."' (Ad Fransen, 2006)

Gerard Reve heeft zelf ook naar dit advies geleefd: de jonge Reve probeerde te schrijven als Toergenjev. En dat heeft hem veel gebracht, want juist over zijn eerste boeken (zoals *De Avonden*) wordt gezegd dat hij daarin op zijn best is.

Kortom, het levert meer op eerst een ander na te doen en daarna pas je eigen pad te kiezen. Pablo Picasso, algemeen beschouwd als de grootste kunstenaar van de twintigste eeuw, bewonderde de kunstschilders Caravaggio, Velázquez en El Greco. Hij probeerde hun werken in zijn beginjaren na te schilderen. Picasso zei: 'Je vindt iemand goed, die doe je na, dat lukt niet en dat ben jij.'

Omdat het zo belangrijk is om je precies te houden aan de stappen en de vaste vragen van de MCG, veroorloof ik me nu om je over een tweede experiment te vertellen dat ik een paar jaar geleden deed tijdens een cursus. Het idee ervoor ontstond spontaan tijdens de training toen een cursist vroeg: 'Is het ook écht zo dat door slaafs (excuseer me de term) de stappen te volgen en de voorgeschreven vragen te stellen, je dan het gesprek steeds tot een goed einde brengt?' Ik dacht even na en vroeg de cursisten om op de volgende manier de proef op de som te nemen via een experiment. 'Ik verklap zo wat het inhoudt. Maar ik heb daarvoor een casus nodig. Heeft er iemand momenteel een brandend probleem dat je hier plenair volgens de MCG durft te bespreken?' Een van de cursisten meldde zich toen spontaan.

'Ik heb een heel goede vriendin, die me het laatste halfjaar al veel slapeloze nachten heeft bezorgd. De afgelopen maanden heeft ze me al vijf keer gebeld met de boodschap dat ze het niet meer ziet zitten en een einde aan haar leven wil maken. Tot nu toe ben ik telkens meteen naar haar toe gegaan om haar tot bezinning te brengen en haar af te houden van haar voornemen. Maar nu merk ik dat ik dit bijna niet meer trek. Elk telefoontje dat 's avonds binnenkomt, brengt me aan het schrikken. En ook mijn man begint er veel last van te krijgen.'

Ik verzocht vervolgens alle cursisten om de trainingsruimte te verlaten. 'Met uitzondering van de cursist die het probleem inbrengt en haar linker buurvrouw. De buurvrouw vraag ik om de eerste stap van de MCG uit te voeren. Als ze daarmee klaar is, haalt ze een van haar medecursisten van de gang. Ze mag zelf kiezen wie. Deze doet stap 2. Let wel: ze weet daarbij niet wat in stap 1 is besproken. Nadat ze de tweede stap heeft doorlopen, haalt ze de derde cursist voor stap 3. Enzovoort.'

Hoe zou dit experiment verlopen? Voor mij was de uitkomst ongewis. Als lezer weet je waarschijnlijk de uitkomst. Je denkt misschien: wetenschappers en vakbladen publiceren doorgaans alleen maar over gelukte experimenten, dat zal nu wel niet anders zijn. Inderdaad: tot verbazing van eenieder wist de cursist die het probleem in had gebracht na zes stappen exact wat ze wilde en ook zou gaan doen. 'Ik ga mijn vriendin vanavond nog bellen met de vraag of ik langs kan komen. Ik zeg dan eerlijk dat ik het niet meer aankan. Ik zeg haar ook dat ik heel graag wil dat ze hulp zoekt bij de ggz, dus bij professionals die haar écht kunnen helpen. Ik bied haar aan, als ze dat wil, om samen naar de ggz te gaan.'

Zoals iedereen weet, is het voorbarig om op basis van één experiment conclusies te trekken. Dat mag pas als één of twee volgende experimenten dezelfde uitkomsten laten zien. Ik had het geluk dat ik voor dezelfde instelling, waarbij ik dit experiment deed, nóg een training mocht

verzorgen. Het verhaal van het experiment had binnen de instelling de ronde gedaan en de deelnemers van de tweede cursusgroep kwamen nu zelf met het verzoek om het experiment ook bij hen te doen. En het lukte opnieuw om de cliënt tot een zelfbedachte oplossing te laten komen!

De deelnemers van de twee cursusgroepen verbaasden zich, net als ik, telkens over de uitkomst. ‘Op de automatische piloot de MCG toepassen, lijkt niet onder te doen voor de een-op-een toepassing zoals je deze ons nu leert. Hoe is het mogelijk?’ Een van de cursisten kwam zelf met het volgende antwoord (waarbij ik de medecursisten driftig instemmend zag knikken):

‘Naarmate je meer weet en meer hoort over een bepaald probleem, krijg je onbewust de neiging om het gesprek en de oplossing een eigen kant op te sturen. Nu je geen voorkennis hebt van de vorige stappen, heb je hier geen last van. Je luistert daarom echt onbevooroordeeld en kunt simpelweg niets anders doen dan je te houden aan de opdracht om de stappen te volgen.’

Een tweede cursist merkte op:

‘Het experiment maakt ook duidelijk dat je als hulpverlener helemaal niet de oorzaak hoeft te kennen van iemands probleem om te kunnen helpen. Dat staat haaks op wat ik ooit geleerd en ook steeds geloofd heb. Ik denk dat ik in de toekomst daarom maar minder tijd ga stoppen in probleemanalyses en wroeten naar oorzaken.’

Na deze twee geslaagde experimenten hoefde ik – althans in deze twee groepen – geen moeite meer te doen om de cursisten ervan te doordringen dat ze zich heel nauwgezet moesten houden aan de vaste structuur van de MCG. Hopelijk geven de uitkomsten van deze experimenten je ook het doorslaggevende duwtje om hetzelfde te doen.

Levels

Op zijn vijfde werd mijn zoon, net als wereldwijd vele tientallen miljoenen kinderen, aangestoken door het Pokémon-virus. Elke dag was hij, alleen of met vriendjes, wel een uur bezig met zijn Pokémon-ruilkaartspel. Een kaartenspel dat wel uit honderden verzamelkaarten kon bestaan. (*'Gotta Catch 'Em All'*)

Als ouders gingen we ons zorgen maken toen hij, zo rond zijn vijftiende, in de ban raakte van de Pokémon-game, die toen net op de markt was gebracht. Stiekempjes ging hij er steeds meer tijd aan besteden. Heel vaak vroeg ik me af: hoe heeft het toch zo ver met hem kunnen komen? Hoe is het de bedenkers van Pokémon gelukt om hem – en nog zoveel andere kinderen – helemaal in haar ban te krijgen? Op een dag besloot ik naar de bron te gaan en het mijn zoon zelf te vragen. 'Kun je me uitleggen waarom je van kinds af aan Pokémon zo leuk vindt?'

In zijn uitleg had hij het meteen over levels. 'Je begint met level 1 en kunt naar steeds hogere levels, tot wel meer dan honderd levels. En in elk level heb je als Pokémon Trainer, want zo heet je als speler, steeds meer mogelijkheden.'

Wat enorm ingenieus, dacht ik, want meteen moest ik denken aan wat ik in een grijs verleden had geleerd tijdens mijn psychologiestudie. Net zoals het brein van een topsporter, die een gouden medaille wint, op het moment suprême een stofje aanmaakt dat hem een gelukzalig gevoel geeft, zo krijgt ons brein ook eenzelfde soort chemische boost (van euforie veroorzakende neurotransmitters) als we een prestatie leveren. Zoals het behalen van een hoger level bij Pokémon.

En dan heeft Pokémon ook nog eens een tweede beloning gecreëerd door de speler op elk hoger level meer mogelijkheden te bieden. Door de vele levels heeft Pokémon als het ware de condities voor verslaving al handig ingebouwd.

Op het moment dat ik dit schrijf (in de zomer van 2016) heeft Pokémon weer een nieuwe rage weten te ontketenen: Pokémon Go. Op internet lees

ik hierover in een paar zinnen wat mijn zoon me ook trachtte duidelijk te maken toen ik hem vroeg naar het geheim van Pokémon:

In Pokémon Go kun jij als Trainer hogere levels behalen. Uiteraard begin je bij level 1. Per level worden er nieuwe functies, items en meer toegevoegd aan het spel. Naarmate het level van je Trainer stijgt, kun je meer in de game en krijg je rewards: je kan dan een zeldzame Pokémon tegenkomen. Het is dus van belang om hogere levels te halen.

Na het gesprek met mijn zoon besloot ik in mijn trainingen voortaan met levels te gaan werken.

Door het werken met levels kon ik de MCG gedoseerd trainen. Bovendien maken levels de training speelser en daardoor aantrekkelijker. Voor de cursisten en voor mezelf. Op de derde plaats kunnen cursisten sneller met de methode aan de slag en ervaren zij eerder de beloning van een succesvol verlopen gesprek. Ten slotte kunnen de cursisten hun vorderingen registreren en na elk behaald level doorstromen naar het volgende level. Het was nog een heel gepuzzel om de training in levels op te bouwen. De uitkomst ervan zie je als je de inhoudsopgave van dit boek bekijkt. Dit boek heeft namelijk dezelfde opbouw als de training.

Hoe krijg je de MCG onder de knie?

Aan het einde van het vierde hoofdstuk (level 1) ben je zover dat je de eerste praktijkervaringen op kunt doen met de MCG. Ik raad je aan om dit dan ook meteen te doen en pas het volgende hoofdstuk (over level 2) te lezen als je level 1 beheerst.

De tweede tip die ik je wil geven:



Neem de vrijheid om bij het oefenen van elk level een geheugensteun te gebruiken met de structuur van de stappen en de vaste vragen en reacties.

Het beste is om de cliënt hiervan vooraf op de hoogte te brengen. Je zult merken dat naarmate je de hogere levels van de MCG bereikt, je je geheugensteun steeds harder nodig hebt. In level 1 hoef je slechts zes vragen te kennen en te onthouden. Het brein kan dat goed aan. Maar in level 2 verdubbelt het aantal dingen dat je moet onthouden naar twaalf. Ook als je een academische opleiding hebt genoten, heeft je brein hier de nodige moeite mee. En dat geldt nog meer als er in level 3 weer extra vragen en voorgeschreven reacties bij komen.

Doe de geheugensteun pas weg als je de inhoud ervan kunt dromen. Het papegaaien van de MCG voelt volgens veel cursisten, in eerste instantie, onnatuurlijk aan. Sinds ik de bestseller *Ons feilbare denken* van Daniel Kahneman (2011) heb gelezen, feliciteer ik cursisten die het papegaaien als gekunsteld benoemen. Zonder ironie. In eigen woorden vertel ik ze dan een van de hoofdgedachten van Kahneman. (Hij won de Nobelprijs voor economie vanwege de integratie van inzichten uit psychologisch onderzoek in de economische wetenschap.)

'Herinner je nog je eerste rij-, dans-, ski-, tennis- of andere les waarbij je een nieuwe vaardigheid moest leren? Weet je nog wat er door je heen ging toen je de instructies van je docent opvolgde? Waarschijnlijk dacht je hetzelfde als nu: het voelt gekunsteld, het is niet iets van mezelf. De reden hiervoor is dat je bij het aanleren van een nieuwe vaardigheid je hersenschors, de buitenkant van je brein, gebruikt. Bij elke nieuwe beweging of actie moet je nadenken. Je observeert jezelf daarbij. Je bent dan als het ware verdeeld in twee ikken: de ene die handelt en de ander die toekijkt en zo nodig corrigeert. Niets gaat nog vloeiend. Het voelt niet als iets van jezelf. Dit gevoel krijg je pas als je na lang oefenen en je niet meer na hoeft te denken over je bewegingen op de automatische piloot overstapt. Een ouder deel van het brein heeft het stokje dan overgenomen van de cortex. Dan pas voelt het wel natuurlijk. Je observatie dat het nu gekunsteld voelt, is een teken en bewijs dat je aan het leren bent. Gefeliciteerd!'

Uit leeronderzoek blijkt dat het aanleren van een nieuwe vaardigheid gemiddeld zo'n honderd dagen dagelijks oefenen vergt. Het devies is dus: oefenen, oefenen, oefenen. Niemand leert in één dag pianospelen. Voor het leren toepassen van de MCG geldt hetzelfde. Hopelijk ben je nu niet zo ontmoedigd dat je er nu helemaal niet aan begint, maar heb je zo nu juist de optimale 'mindset' om je de MCG eigen te maken.

Samenvatting

- De MCG bestaat uit zes stappen die je met de cliënt in een vaste volgorde doorloopt.
- Elke stap heeft vaste vragen en een aantal vaste manieren om op de antwoorden te reageren.
- Voor een optimaal resultaat is het van belang je strikt aan de vaste structuur van de MCG te houden.
- Het is aan te raden om na elk level meteen praktijkervaring op te gaan doen en pas naar het volgende level te gaan als je het vorige level beheerst.
- Je leert de MCG het beste en snelste door bij elk level gebruik te maken van een geheugensteun.

3

De zes stappen van de methode coachende gespreksvoering



1 Het verhaal



2 Het probleem



3 De gevoelens



4 De Oplossing



5 De haarkbaarheid



6 De uitvoering

In dit hoofdstuk maak je kennis met het raamwerk of skelet van de MCG. Je leert nu wat elk van deze zes stappen inhoudt.



Stap 1 Het verhaal zien door de ogen van de cliënt

Stel, je worstelt met een probleem en degene aan wie je het voorlegt, onderbreekt je bij de eerste zin al en zegt: ‘Voordat je verdergaat, wil ik je eerst nog iets vragen. Wil je nu van mij begrip óf wil je een oplossing?’ Stel je verder voor dat de ander je het vuur aan de schenen legt en zegt: ‘Nee, je mag niet beide kiezen.’ Waar kies je voor?

Met het mes op de keel zul je, net als de meesten, waarschijnlijk kiezen voor begrip. Waarom? Wij ervaren begrip als heel behulpzaam. Als we onze ervaring kunnen delen, voelen we ons gesteund en hebben we het gevoel er niet meer alleen voor te staan. Dat vinden we zelfs in eerste instantie nog belangrijker dan een oplossing. Daar komt bij dat we altijd nog maar moeten zien of een oplossing die de ander aandraagt daadwerkelijk zal helpen, terwijl het ervaren van steun al een onmiddellijk effect is dat niemand ons meer kan afpakken.

Daarom begint elk coachingsgesprek met het laten vertellen van het verhaal. Als coach maak je zo ook de start voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie.

Bij de MCG is het echter niet voldoende om alleen het verhaal te laten vertellen: als coach doe je je best het verhaal zoveel mogelijk door de ogen van de ander te zien.



Jouw pogingen om de cliënt beter te begrijpen, zorgen ervoor dat de cliënt over zijn eigen probleem gaat nadenken en het beter gaat begrijpen. Doordat hij zijn verhaal aan je uitlegt en jij hem er vragen over stelt, krijgt hij immers meer inzicht in zijn eigen probleem.

Als je bijvoorbeeld vraagt wat hij belangrijk vindt in deze kwestie of vraagt waar hij bang voor is, gaat hij beter begrijpen waar de schoen

wringt en zal hij mogelijk verbanden en hoofdlijnen zien die hij tot dat moment niet zag. Ook zal hij, door zijn verhaal te vertellen en soms de samenvatting ervan terug te horen, er beter de ernst van inzien. Of – dat kan ook – het probleem beter kunnen relativiseren. In het ideale geval fungeer je als een spiegel waarin de cliënt zijn probleem weerspiegeld ziet. Het resultaat ervan is dat de cliënt zijn probleem als het ware helder ‘voor zich ziet’. Dit brengt hem vanzelf dichterbij een eigen geformuleerde oplossing.

Doordat je in de eerste stap het perspectief probeert in te nemen van de cliënt, zal niet alleen de cliënt zijn probleem beter begrijpen, maar jij ook! Je hebt iemands verhaal nodig om te begrijpen waar hij mee zit en je hulp bij inroept.

Stel je voor dat iemand niet goed weet hoe de balans te vinden tussen werk en privé en daar een oplossing voor wil. Stel verder dat je niets weet over zijn werksituatie, noch iets over zijn privésituatie; zou je dan zijn probleem kunnen begrijpen? Nee, natuurlijk niet. Of op zijn best heel gebrekkig. Hoewel veel mensen worstelen met het probleem van het vinden van de juiste balans, gaat het telkens om een ander probleem. Elk probleem wordt immers gekleurd door iemands eigen geschiedenis, persoonlijke situatie, karakter, mogelijkheden, verlangens, waarden enzovoorts.

Voor de één is het balansprobleem dat men minder tijd wil besteden aan het werk, voor de ander dat men er juist meer tijd aan wil besteden, voor een derde dat men er evenveel tijd aan wil besteden maar zonder dat de partner klaagt over zijn gemaakte overuren, voor een vierde dat men tijdens privétijd minder aan het werk wil denken, voor een vijfde dat men tijdens het werk het privéleven (bijvoorbeeld de gedachten aan de baby of de dementerende moeder) los wil kunnen laten.

Elk probleem, hoe universeel ook, is een uniek probleem. De uniciteit ervan ontdek je het beste als je je probeert te verplaatsen in de ander. Je voorkomt daarmee dat de cliënt een onderzoeksobject wordt en dat jij het

meeste denkwerk verricht in plaats van de cliënt zelf.

De ander echt begrijpen en het verhaal door zijn bril zien, is verre van eenvoudig. Als de ander je iets vertelt, dan gaat het verhaal door je eigen filter, dat gevormd is door je karakter, je levensgeschiedenis, je angsten, je voorkeuren, enzovoorts. Een heel eenvoudige oefening die ik tijdens de trainingen vaak doceer maakt dit duidelijk.

Ik vraag cursisten om hun eerste gedachte bij het woord 'voetbal' op te schrijven. Dit levert de meest uiteenlopende associaties op zoals 'Ajax', 'verloren finale WK's tegen West-Duitsland en Spanje', 'zaterdagochtend langs de lijn staan om naar de D-pupillen te kijken waar mijn zoon in speelt', 'hooligans', tot en met 'Op zondagavond om zeven uur mag je niets zeggen, want pa kijkt naar Studio Sport'. De één wordt heel blij van het woord 'voetbal', de ander is meteen vervuld van afschuw.



Bij elk woord dat we horen, hebben we onze eigen associaties. Dezelfde woorden horen betekent dus niet dat we hetzelfde horen.

De Chinese wijsgeer Confucius wist dit ook al:

Zilu vroeg: 'Meester, de koning van Wei verzoekt u de leiding van zijn regering op zich te nemen, welke maatregel zult u het eerste nemen?' Confucius antwoordde: 'Ik zou voor eerst en vóór alles duidelijk vastleggen wat ieder woord betekent.' Zilu riep uit: 'Meester! Meent u dat nou? Iedereen weet toch wat elk woord betekent: waarom daarmee tijd verliezen?' Confucius antwoordde: 'Hoe klein toch je verstand, Zilu! Een verantwoordelijk mens legt een uiterste voorzichtigheid aan de dag tegenover alles wat hij niet begrijpt. Wanneer de betekenis van elk woord niet vaststaat, praat iedereen naast elkaar heen. Wanneer woorden voor verschillende interpretaties vatbaar zijn, kan geen enkele opdracht tot een goed einde worden gebracht.' (Uit: Van den Berghe, 2002)

In het volgende hoofdstuk leer je hoe je stap voor stap het verhaal door de ogen van de ander kunt zien. Het lukt je nooit om tijdens een coachingsgesprek voor de volle honderd procent het perspectief van de ander in te nemen. Volledig in de schoenen van de ander gaan staan, is geen mens gegeven. Door je te bekwamen in de MCG, benader je het perspectief van de ander steeds dichterbij.



Stap 2 De cliënt helpen bij het formuleren van zijn probleem

Op het gymnasium was ik dramatisch slecht in algebra en meetkunde. Ik had er geen aanleg voor en ik had er (mede daardoor) een grote hekel aan. In mijn eerste en tweede studiejaar had ik voor deze twee vakken onvoldoendes. In het derde en vierde jaar haalde ik nog steeds een onvoldoende voor meetkunde, maar wel een heel mager zesje voor algebra. Deze krappe voldoende dankte ik niet aan mijn inzet voor dit vak, maar aan de wiskundeleraar die een bijzondere opvatting over de beoordeling van wiskundeopgaven had.

De opgaven die we kregen bestonden vaak uit twee delen: het formuleren van wat je moest bewijzen en de uitwerking van de bewijsvoering. Welnu, tot het laatste was ik maar zelden in staat. Het eerste lukte me gelukkig heel vaak wel. Onze wiskundeleraar vond dat eerste deel nog belangrijker dan het tweede: 'Als je een probleem helder kunt formuleren, dan ben je eigenlijk al over de helft. Neem van mij aan,' zo voegde hij er bij wijze van levensles aan toe, 'dat dit ook geldt voor de andere, dus niet-wiskundige problemen. Het eerste is ook vaak het moeilijkste.'

Ik was ongeveer veertien toen de wiskundeleraar dit zei.

Waarschijnlijk is deze wijze les me altijd bijgebleven, omdat deze

opvatting over wiskunde me voor een doublure behoed heeft. In het derde en vierde jaar van het gymnasium kregen we namelijk ook nog de bèta-vakken scheikunde en natuurkunde, waar ik steevast ook onvoldoendes voor scoorde. Als ik voor alle vier de bètavakken een onvoldoende zou hebben gehaald, had men me onmogelijk kunnen laten overgaan. Als iemand zich met een probleem tot je wendt, dan gaat de wijsheid van de wiskundeleraar ook op. Of zoals Carles F. Kettering (1876-1958), onder andere de uitvinder van benzine en de elektrische startmotor, het zei: 'Een goed omschreven probleem is voor de helft al opgelost.'



De tweede stap van de MCG behelst dan ook dat je tot een bondige probleemomschrijving komt zoals gezien door de ogen van de cliënt. Het gaat dus niet om jouw definitie van het probleem, maar om die van de cliënt.

Zoals ik in het vorige hoofdstuk schreef, hebben we de neiging om zelf de diagnose te stellen en het probleem te omschrijven. Maar met onze omschrijving is de ander niet geholpen. Zelfs niet als jouw omschrijving 'beter' is dan die van de cliënt en meer perspectief zou bieden op een structurele oplossing.

Stel dat jij vindt dat de kern van het eerder genoemde balansprobleem bij een bepaalde cliënt is dat de cliënt zowel privé als qua werk te veel van zichzelf vraagt. Stel verder dat de cliënt zelf vindt dat zijn probleem vooral te maken heeft met de veeleisendheid van zijn vrouw en hij ermee worstelt hoe hij zijn vrouw zover krijgt dat zij zich ermee verzoent dat hij (veel) overwerkt. Zal een gesprek dan veel zoden aan de dijk zetten als jouw probleemdefinitie het vertrekpunt is?

Of neem het volgende voorbeeld. Een stel benadert je omdat het worstelt met het opvoeden van hun kinderen. Al snel staat voor jou vast dat de kinderen lastig gedrag vertonen omdat de ouders niet goed met elkaar omgaan, waardoor ze geen veilige of prettige omgeving voor de kinderen bieden. Wat als jij dan zegt: 'De kinderen zijn niet het probleem, maar

jullie zijn het zelf.' Hoe groot schat je je kansen in dat je gehoor vindt voor jouw probleemomschrijving?

Of stel dat je je eigen probleemomschrijving als startpunt neemt voor het coachingsgesprek en niet weet hoe de cliënt zelf zijn probleem ziet. Denk je dat je er dan gerust op mag zijn dat het een vruchtbaar gesprek zal worden?

Als je je eigen probleemomschrijving als uitgangspunt neemt, dan loop je het risico dat je het probleem groter maakt dan het is. De beroemde Amerikaanse communicatiegoeroe Paul Watzlawick verwoordt het in zijn boek *Geluk is ook niet alles. Een handleiding voor ongelukzoekers* (1984) zo: 'Denk aan een klein alledaags probleem waar je last van hebt. Praat er met een professional over en kijk hoe groot je probleem na een uur geworden is!'



Een van de grootste valkuilen van hulpverlening is dat je bepaalde vragen niet stelt, omdat je het antwoord al denkt te weten.

Met name in de fase van probleemomschrijving komt het vaak voor dat de meest cruciale vraag niet wordt gesteld. Om te laten zien wat er gebeurt als je niet bij de cliënt zelf informeert wat hij als zijn probleem ziet, veroorloof ik me weer een uitstapje naar mijn training van de MCG. Ik doceer de methode altijd een paar keer plenair. Een van de cursisten brengt dan een probleem in en gezamenlijk doorlopen we dan de zes stappen. Bij het begin van stap 2, het probleem, vraag ik de cursisten: 'Wat denk je dat het probleem is van de cliënt? Wil iedereen zijn vermoeden opschrijven? En wil de cliënt ook opschrijven wat zijn probleem is? Dan kunnen we dadelijk de antwoorden met elkaar vergelijken.' De uitkomst is steeds weer voor iedereen verrassend. In de meeste gevallen heeft de meerderheid iets anders opgeschreven dan de cliënt zelf. Het is opmerkelijk dat je als coach er vaak naast zit als het erom gaat het probleem van de cliënt te raden. Maar het is nóg opmerkelijker dat de cliënt bij het begin van de opdracht zélf vaak niet eens weet wat zijn probleem is! Pas als hij de vraag krijgt voorgelegd wat zijn eigenlijke

Tot zover de preview van het boek "Mag ik u **Geen** advies geven?"

Verder lezen? Bestel dan het boek <http://mcg.nu/bestellen>

Over de auteur

Huub Buijssen (1953) is psychogerontoloog en gezondheidszorgpsycholoog. Hij schreef/redigeerde 40 boeken. Zijn bekendste zijn:

- Dementie. Een praktische handreiking voor de omgang met Alzheimer patiënten (1991, 3e herziene druk)
- Traumatische ervaringen van verpleegkundigen, Als je beroep een nachtmerrie wordt (2003 derde herziene editie, 8e druk)
- De heldere eenvoud van dementie. Een gids voor familieleden (2006, tweede editie, zeventiende druk)
- Psychologische hulpverlening aan ouderen. Diagnostiek, therapie en preventie (deel 1 Psychologische problematiek 2007, 4e herziene editie; deel 2 Psychiatrische problematiek 2001, 3e herziene editie)
- De beleving van dementie (2007, 4e druk)
- Als een dierbare depressief is (2010 en 2017, 4e druk)
- De magische wereld van Alzheimer. 30 tips voor meer begrip en tevredenheid (2011 en 2016, zesde druk)
- de Brochure De klap te boven (1997 en 2016) waarvan 180.000 exemplaren werden verkocht.

Tien van zijn boeken werden in het Duits vertaald. Daarnaast verschenen er vertalingen in het Deens, Zweeds, Engels, Pools en Tjechisch.

Huub Buijssen (1953) is directeur van cursusbureau Buijssen Training en Educatie dat gespecialiseerd is in life training en e-learning traumaopvang en peer support in de zorg, dementie, methode coachende gespreksvoering en omgaan met kritiek en agressie Voor informatie over trainingen methodiek coachende gespreksvoering: www.mcg.nu

Colofon

Eerste druk december 2017

Omslagontwerp en lay-out: Mariël Lam, Den Bosch

Illustraties: Mariël Lam

Tekstverzorging: Carin van Wijgerden, Bodegraven

Drukwerk: Wilco, Amersfoort

©2017 Huub Buijssen

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

ISBN: 978-90-827584-0-5

NUR:808

www.mcg.nu

Dit boek reikt je een nieuwe, oorspronkelijke methode aan om mensen te helpen hun problemen, moeilijkheden of dilemma's zelf op te lossen. Stap voor stap laat *Mag ik je geen advies geven?* zien hoe je via de methode coachende gespreksvoering op professionele wijze iemands eigen hulpbronnen kunt activeren.

Het boek leert je onder andere:

- waarom adviezen zelden het gehoopte effect hebben
- dat je voor de oplossing van een probleem niet de oorzaak hoeft te weten
- waarom een bondige probleemdefinitie de sleutel is voor de oplossing
- hoe je tot zo'n probleemdefinitie komt
- hoe je de ander een haalbare oplossing kunt laten bedenken waar hij zelf in gelooft
- hoe je op eenvoudige manier iemands motivatie in actie te komen, kunt inschatten
- dat een kort gesprek tegelijk diepgaand en efficiënt kan zijn.

Mag ik je geen advies geven? geeft je een methode in handen om de ander in moeilijke situaties de regie te laten houden over zijn eigen leven. De vele herkenbare praktijkvoorbeelden laten zien dat de methode coachende niet alleen in de gezondheids- en welzijnszorg toepasbaar is, maar ook in het bedrijfsleven, het openbare bestuur en het onderwijs.

Enkele cursisten over de methode coachende gespreksvoering:

Ik heb de methode meteen toegepast en hij werkt. De gesprekken die ik nu heb, duren veel korter dan eerst omdat ik sneller to the point kom.

Ron Colaris, afdelingsmanager verpleeghuis Vivre, Maastricht.

Dit is ECHTE hulpverlening (ondanks alles wat er op hogescholen en universiteiten wordt gedoceerd!). Deze 'Methode Coachende Gespreksvoering' heeft heuse trekken van genialiteit.

Dr. Tom van Wel, beleidspsycholoog ABC, ggz Altrecht, Utrecht.

Psychosociale hulpverlening heeft als doel mensen leren zichzelf te helpen. De methode coachende gespreksvoering is bij mijn weten de enige methodiek die daar honderd procent in slaagt.

Desiree Helmond, casemanager mantelzorg en docent palliatieve zorg, ELK Welzijnswerk, Culemborg.



www.mcg.nu