

# Mag ik je geen advies geven

in 6 stappen van probleem naar oplossing  
met de Methode Coachende Gespreksvoering

**HUUB BUIJSSEN**



Buijssen  
TRaining en EDucatie

[www.mcg.nu](http://www.mcg.nu)

*Voor Anja, Huib en Ilana*

*En ter nagedachtenis aan mijn vader*

*In mijn studententijd probeerde ik hem eens iets uit te leggen wat ik op de universiteit geleerd had. Hij onderbrak mij en gaf mij deze wijze les:  
"Stop eens even, Huub. Leg het me nu zó uit, dat ik, met alleen maar lagere school, het ook begrijp. Als je dat niet kunt, heb ik tevergeefs het geld in je studie geïnvesteerd.*

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>9</b>
Waarvoor gebruik je de methode coachende gespreksvoering?	10
Voor wie is de methode coachende gespreksvoering?	13
Leeswijzer	14
<b>1 Goede raad?</b>	<b>17</b>
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
<b>2 De methode coachende gespreksvoering</b>	<b>31</b>
Vaste structuur	32
Levels	37
Hoe krijg je de MCG onder de knie?	38
Samenvatting	40
<b>3 De zes stappen van de methode coachende gespreksvoering</b>	<b>41</b>
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 client ervaart bij zijn probleem	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

<b>4</b>	<b>Level 1: De openingsvragen van de zes stappen</b>	<b>63</b>
	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
<b>5</b>	<b>Level 2: Reageren op de openingsvragen</b>	<b>83</b>
	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
<b>6</b>	<b>Level 3: Verdere verdieping</b>	<b>117</b>
	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
<b>7 Level 4: De ideale bondige probleemomschrijving</b>	<b>149</b>
‘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
<b>8 Valkuilen bij de toepassing</b>	<b>165</b>
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 superlatiefvraag	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
<b>Bijlage 1 Geheugensteun bij toepassing mcg</b>	<b>193</b>
<b>Bijlage 2 Extra online hoofdstukken</b>	<b>199</b>
<b>Woord van dank</b>	<b>201</b>
<b>Literatuur</b>	<b>205</b>
<b>Over de auteur</b>	<b>207</b>
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 acht 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 gevleid 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 201.

## **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.



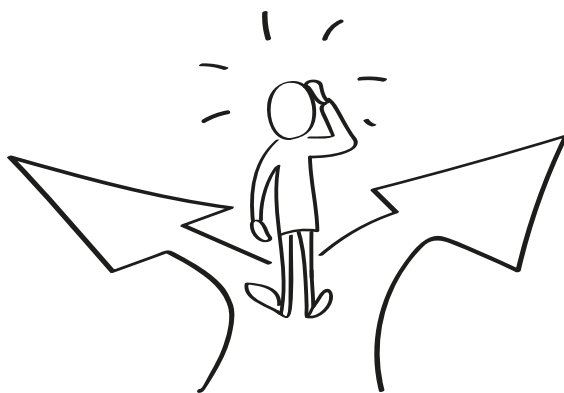
### Als coach kun je met drie soorten problemen te maken krijgen:

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](http://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, gedragskundigen, 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](http://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.

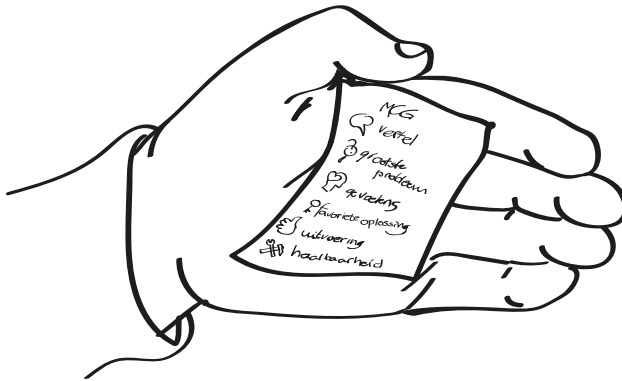
## Samenvattingen

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 ontredding 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 drijfnaat, 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 niet 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*

# 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: vertrouwelijkheid, 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 MCG 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.