

Provocatief coachen¹

Door Anneke Dekkers en Karin de Galan

Provocatief coachen is een vrolijke en verrassende manier om mensen te stimuleren tot verandering. Het is een methode die de spot lijkt te drijven met een aantal aannames van 'reguliere' coaching. Zo mag je meteen je mening geven, lach en plaag je, hoef je niet te menen wat je zegt en is de coach zeker zoveel aan het woord als de coachee. Maar dat alles wel met een basis van liefde, en met oog voor juist dié uitdaging die de coachee nodig heeft.

Dit document behandelt de belangrijkste aspecten van provocatief coachen: achtergrond, mensvisie, verschil met 'gewoon' coachen, houding en technieken. Ook geven we antwoord op de vraag wanneer je nu wel en niet deze methode toepast.

Achtergrond

Frank Farrelly is de grondlegger van provocatief coachen. Opgeleid als Social Worker werkt hij vele jaren als therapeut in psychiatrische ziekenhuizen. Hij is tijdens zijn opleiding vooral getraind in psychoanalytische gesprekstechnieken en werkt via het 'diagnose – recept model': 'Ik analyseer wat mis is met jou en schrijf een behandeling voor. Die voeren we uit en dan word je beter'. Met behulp van gesprekstherapie dient de cliënt zich bewust te worden van de oorzaken van emotionele problemen. Die zijn vaak terug te voeren naar de jeugd.

Met het enthousiasme van een beginnend student stort Farrelly zich op zijn cliënten. Helaas met weinig succes. Vreemd voor hem, want hij past toe wat hij geleerd heeft. Waarom werkt het dan niet?

Zijn medestudenten wijzen hem op het werk van Carl Rogers. Deze heeft de cliënt-centered-therapy ontwikkeld. De leefwereld van de cliënt staat nu centraal en niet de visie van behandelaar. Kernelementen van de gesprekstechnieken zijn invoelen, spiegelen, onthullen, feedback geven.

In zijn boek *Provocative Therapy* beschrijft hij hoe hij, na zijn eerste patiënt volgens de methode van Rogers gecounseld te hebben, zijn vrouw tot diep in de nacht wakker houdt: voor het eerst begrijpt en voelt hij hoe het is de patiënt te zijn, in plaats er van buitenaf naar te kijken. Hij verdiept zich in de leefwereld van de cliënten en behaalt in eerste instantie

¹ Deze tekst is in licht gewijzigde vorm verschenen in het *Handboek voor coaching*, Life University, 2009.

goede resultaten.



FIGUUR 1 FRANK FARRELLY

Toch wordt hij op den duur steeds ontevredener met zijn effectiviteit als therapeut. Jazeker, de methode van Rogers levert meer op dan de Freudiaanse aanpak, maar hij heeft het gevoel dat er meer inzit.

Hij merkt in de gesprekken dat hij steeds meer van zichzelf wil laten zien; grappen wil maken met de cliënt; zijn ergernissen uitspreken. De enkele keer dat hij dat doet ziet hij onmiddellijk resultaat. Maar dat past allemaal niet zo binnen de Rogeriaanse stijl. Het jasje van de Rogeriaanse aanpak past hem dan ook steeds minder.

Hij wil zeggen waar het op staat, als mens tegen mens. Als een cliënt voor de zoveelste keer vertelt dat hij toch maar beter zelfmoord kan plegen en hij verveeld luistert, vraagt de cliënt aan hem: 'wat denk je eigenlijk?' En hij antwoordt: 'nou, eerlijk gezegd: ik vind je verhaal zó goed, ik zou het maar doen!' De cliënt schrikt en gaat meteen de andere optie - blijven leven, verdedigen. Frank Farrelly denkt: 'Dit is goed, dit werkt!' Hij gooit er nog een schepje bovenop, waarbij hij steeds uitdagender en grappiger wordt en de cliënt steeds sterker aangeeft waarom zijn leven wel degelijk zin heeft.

Farrelly leert verschillende zaken:

- *Humor* werkt, het scheidt een band. Het maakt dat het onzegbare gezegd kan worden.
- *Authentiek* zijn als therapeut. Als je als therapeut je eigen emoties laat zien voelt de cliënt zich serieus genomen.
- Cliënten reageren op *uitdagingen*; zeg dat ze waardeloos zijn en ze gaan jou vertellen waarom het niet zo is.
- Als je *echt om cliënten geeft*, en dat non-verbaal laat merken, kun je heel veel tegen mensen zeggen zonder ze te beschadigen.

Het is deze opstapeling van leerervaringen die Farrelly doet inzien dat hij inmiddels een eigen methodiek ontwikkeld heeft. Hij geeft er uiteindelijk ook een naam aan: provocatieve therapy. Hij ziet provocatieve therapy als een onderdeel van psychoanalyse (net als de client-centered-therapy).

Schema: Freud, Rogers en Farrelly

	Freud	Rogers	Farrelly
Naam	Psychoanalyse	Client-centered-	Provocative therapy

therapie		therapy	
Ontwikkeld	Begin 20 ^e eeuw	Eind jaren vijftig vorige eeuw	Begin jaren 60 Vorige eeuw
Hoe veranderen mensen?	Onbewuste drijfveren bewust maken	Zelfactualisatie	Uitdagen met humor en vanuit acceptatie.
Rol van de therapeut	Deskundige	Vroedvrouw, tuinman	Nar, advocaat van de duivel
Mensvisie	Mensen bepaald door driften.	Mens van nature goed en is uniek	Mensen veranderen door uitdaging
Aanpak	Veel therapiegesprekken waarin verleden onderzocht wordt.	Non-directieve gesprekken vanuit de leefwereld van de cliënt	Uitdagende gesprekken, met humor en authentieke reacties van therapeut

Van provocative therapy naar provocatief coachen

In Nederland is de provocatieve hulpverlening 'ontdekt' door Anneke Meijer en Jaap Hollander, de oprichters van het Instituut voor Eclectische Psychologie in Nijmegen. Zij kwamen via het Neuro-Linguïstisch Programmeren in contact met Frank Farrelly, waaruit een regelmatige samenwerking ontstond. Ze hebben de werkwijze van Farrelly, samen met Jeffrey Wijnberg, uit elkaar gerafeld, opgeschreven en toegankelijk gemaakt voor coaches. Wijnberg en Hollander hebben ook diverse publicaties over provocatief coachen op hun naam staan (zie literatuurlijst).

Provocatief coachen en 'gewoon' coachen

De provocatieve coach onderbreekt de coachee, drijft de spot, overdrijft, gooit eigen verhalen in het gesprek, dwaalt af, ziet geheel andere (of geen) problemen. Kortom verwart, verrast, ontregelt de coachee. En intussen heeft hij het beste voor met de coachee en laat dat ook non-verbaal merken. Bijvoorbeeld door de coachee aan te raken, te glimlachen met pretlichtjes in de ogen.

Neem het voorbeeld van Anja. Anja heeft problemen met grenzen stellen en heeft het daardoor veel te druk. Ze legt het probleem aan een traditionele coach voor:

Anja: 'Ik merk dat ik het moeilijk vind om mensen teleur te stellen. Maar daardoor neem ik teveel hooi op mijn vork.'

Traditionele Coach: 'Je vindt het moeilijk mensen teleur te stellen?

Anja: 'Ja, dat ze me niet aardig vinden.'

Coach: 'Je wilt graag aardig gevonden worden.'

Anja: 'Ja dat heeft iedereen wel denk ik.'

Coach (geïnteresseerd): 'Kun je daar een voorbeeld van geven?'

Anja: 'Nou, laatst vroeg mijn manager mij een project op te zetten, waar ik eigenlijk geen zin in heb, en trouwens ook geen tijd voor heb. Ik heb het namelijk al erg druk met die andere projecten die ik moet doen. Weet je nog?'

Coach (bevestigend en afwachtend): 'Mmmm.'

Anja: 'Nou, in ieder geval had ik me van tevoren voorgenomen nu eens nee te gaan zeggen, maar hij deed zo'n appèl op me, dat ik het niet durfde. Je wilt toch loyaal zijn hè? En ik heb er ook geen zin in dat hij straks kwaad op me is.'

Coach (op neutrale, concluderende toon): 'Je bent bang voor zijn boosheid.'

Anja: 'Ja, ik kan heel slecht werken als de verhoudingen niet goed zijn. Zo was er laatst ..(vertelt een heel verhaal over een collega waar ze ruzie mee had.).

Coach (luistert aandachtig, maar grijpt na een tijdje in): 'Terug naar je vraag. Wat zou je willen?'



Anja: 'Dat ik grenzen stel zonder me schuldig te voelen.'

Coach: 'Hoe zou je dat kunnen bereiken? Wat heb je daarvoor nodig?'

De provocatieve coach pakt het als volgt aan:

Anja: 'Ik merk dat ik het moeilijk vind om mensen teleur te stellen. Maar daardoor neem ik teveel hooi op mijn vork.'

PC: 'Mijn moeder zei altijd: kracht naar kruis. Kijk, sommige mensen hebben een taak in deze wereld: de last van anderen dragen. Ik denk en hoop dat jij daar een van bent. En dat blijkt ook wel, je doet het vol verve. Wie moet dat anders doen?'

Anja: 'Nou, mijn collega's, die...'

PC (onderbreekt haar verontwaardigd): 'Ach kom, je collega's! Wat kunnen die nou helemaal? Nee, sorry, dat klinkt als afschuiven, dat had ik van jou niet verwacht. Je stelt me nu toch echt teleur: Jij! Mijn eigen supervrouw! Afschuiven. Nee, dragen zul je.'

Anja (grinnikt): 'Ha, ha, echt niet.'

PC (grinnikt): 'Echt wel.'

Anja (Kijkt uitdagend): 'Wou je me dwingen of zo?'

PC (enthousiast): 'Nou, laten we wel zijn, tot nu toe blink je niet uit in keuzes maken, dus als ik dat nou voor jou doe, dan kun jij de last van de wereld dragen, dat lijkt me wel een goed

plan. Eindelijk een vrouwelijke Atlas' (Neemt de houding van Atlas die de wereld draagt aan).

Anja: 'Ha, ha, dat zou je wel willen. Nou ik mag dan niet altijd goed zijn in keuze maken, maar er zijn grenzen.'

PC: 'Je gaat me niet vertellen dat je nee tegen me gaat zeggen. De laatste keer dat dat gebeurde was in 1965, op de lagere school. Die jongen heeft nu nog een trauma. Het was zo'n school met de bijbel. Ken je die? Hij stond in Zandvoort, zo'n mooi oud gebouw. Is nu helemaal gesloopt. Is jammer hoor. Waar heb jij op school gezeten?'

Anja: 'In Deventer, maar ik wou eigenlijk terug naar waar we het over hadden, hoe ik beter mijn grenzen kan stellen.'

PC: 'Ja, maar daar zijn we toch al uit? Ik bepaal de grens en jij voert uit.'

Anja: 'Doe niet zo irritant. Maar goed, ik begrijp de boodschap: ik zal ze zelf echt aan moeten geven.'

PC. Lachend: 'Tja, ware het niet dat je dat niet kunt.'

Anja lachend: 'Heus wel. Ik doe het wel vaker.'

PC: 'Wanneer dan?'

Eén probleem, twee verschillende manieren om te reageren.

De reguliere, 'gewone' manier levert de coachee inzicht op in de oorzaak en aard van haar probleem. Bovendien faciliteert de coach de coachee na te denken over oplossingen. Het is een reflecterend en overwegend serieus proces. De provocatieve manier levert beide partijen energie, vrolijkheid op. Bovendien dwingt het de coachee hardop te formuleren dat ze het echt wel kan. Ze neemt stelling. En dat terwijl ze in de probleembeschrijving er nog van overtuigd was dat ze het niet kon.

In onderstaand schema geven we de verschillen weer tussen 'gewoon', congruent coachen en provocatief, incongruent coachen weergegeven.

De verschillen tussen 'gewoon' coachen en provocatief coachen.

'Gewoon' coachen	Provocatief coachen
0-20 regel: 80% de coachee aan het woord, 20% de coach.	Minimaal 50-50%, liefst 80% coach, 20% coachee.
Eerst luisteren, dan pas diagnose.	Eerste pakken wat je opvalt en daarmee gaan werken.
Serieus nemen.	Spot drijven, grappen maken.

Knikken, hummen, ander laten uitpraten.	Interrumperen.
Vragen stellen, samenvatten.	Af en toe een vraag, maar nóóit samenvatten; hooguit uitvergroten en gekscherend.
Coach bewaart professionele afstand.	Coach brengt eigen ervaringen in, vertelt anekdotes. Laat zichzelf zien.
Coach blijft objectief.	Inzetten van vooroordelen en levenswijsheid.
Elke cliënt is uniek, niet interpreteren of uitgaan van vooroordelen.	Het meest persoonlijke is universeel.
Fysieke afstand.	Aanraken
Structuur aangeven en bewaken.	Afdwalen

Mensvisie

Om provocatief te kunnen coachen heb je een aantal overtuigingen nodig over hoe mensen zijn en veranderen. Zo gaat een provocatief coach ervan uit dat mensen meer kunnen dan je denkt, dat ze veerkrachtiger zijn dan ze lijken. Ze zijn ervan overtuigd dat het meest persoonlijke universeel is. Daarom zullen ze hun eigen menselijk falen ook inbrengen.

Ze zijn ervan overtuigd dat mensen veranderen als ze uitgedaagd worden. Anders gezegd: dat mensen net als ezels pas in beweging komen als je aan hun staart trekt.



Ze geloven dat humor een band scheidt, en dat mensen sneller lachen dan je denkt. Ze geloven tot slot dat mensen houden van structuur en ordening, en dat als jij ze die niet geeft, ze er zelf voor zullen zorgen.

Deze mensvisie vormt de achtergrond en leidraad voor de provocatieve methode.

De provocatieve methode

De doelen van provocatief coachen zijn om enerzijds het zelfvertrouwen en de assertiviteit van de coachee te versterken, anderzijds de realiteitszin van de coachee te vergroten. Opdat de coachee in beweging komt. Dat bereikt de Provocatieve coach door te ontregelen, te verwarren en te verrassen.

Het lijkt makkelijker gezegd dan gedaan. We willen een aantal basisprincipes en technieken toelichten:

1. eerst de basishouding: met warmte, humor en uitdaging
2. dan de dingen die je als provocatief coach altijd doet: grappende toon en aanraken bijvoorbeeld
3. dan de technieken die je gevarieerd in kunt zetten, afhankelijk van het probleem en de persoon.

1. Basishouding van de provocatieve coach (PC): warmte, humor, uitdaging

De basishouding van de PC kenmerkt zich door warmte, humor en uitdaging. Warmte - je kunt ook zeggen: echt contact - is belangrijk omdat anders mensen het gevoel hebben dat je ze alleen maar afzeikt, wat je niet wilt.

Humor zorgt voor relativering en betrokkenheid. Bovendien kun je op een grappende manier beter vreselijke dingen tegen iemand zeggen - en dat wil je soms wel.

De uitdaging zorgt dat mensen zelf de verantwoordelijkheid nemen: ze kunnen niet niks blijven denken en doen. Je daagt hen net zo lang uit tot ze met een authentieke reactie komen.

2. Basisgedrag van de Provocatieve coach

De basishouding van warmte, humor en uitdaging kun je bij jezelf oproepen, om vervolgens te laten zien aan de coachee. De volgende gedragingen helpen je daarbij:

Nonverbaal je warmte tonen.

Het is belangrijk je warmte en betrokkenheid te laten merken. Dat kan op verschillende manieren:

- door mensen aan te raken. In groepsverband kan dat lastig zijn, maar daar valt wel een mouw aan te passen (even achter iemand gaan staan, handen op de schouders, naar iemand toe lopen en even de arm vastpakken bv als onderdeel van je verhaal).
- door een twinkeling in je ogen te hebben en de ander echt aan te kijken
- door dichtbij en naast mensen te gaan zitten.

Grappende toon.

Niet alleen maak je met de grappende toon duidelijk dat niet alles even serieus hoeft te worden genomen, maar je brengt ook jezelf in een grappenmakende staat.

Non-verbaal spiegelen.

Ga zitten zoals de ander zit, praat in hetzelfde tempo, maak ongeveer dezelfde gebaren. Het spiegelen werkt twee kanten op: de ander voelt contact, en jij gaat de ander beter begrijpen. Als je beter voelt wat de ander voelt kan je ook makkelijker de uitdaging vinden. Als ik bijvoorbeeld zo gehaast en hoog praat als mijn coachee, voel ik de stress en de chaos in mijn lijf. Help ik faal, ik kan het niet aan! Dat kan ik dan mooi uitdagen door te overdrijven, metaforen te bedenken voor die drukte en chaos, te benadrukken dat ze als vrouw gedoemd is druk en chaotisch te zijn enzovoorts.

Niet helpen.

Je helpt het beste door niet te helpen. Pas als je niet helpt gaan mensen zelf nadenken en eigen verantwoordelijkheid nemen. Niet helpen bevordert de assertiviteit: als niemand je helpt, moet je jezelf maar helpen. Doe dom, wees afgeleid, bewandel zijpaden, onderbreek. Daarmee daagt een coach ook vaak zichzelf uit, want het valt niet mee niet in te gaan op wat de ander zegt en zo de ander te helpen. Het betekent dat je de inhoud loslaat en vertrouwt op de kracht van de coachee.

En voor de coaches die erg graag wél willen helpen: uiteindelijk help je hiermee des te sneller!

3. Basistechnieken

Als je Frank Farrelly vraagt wat hij precies doet tijdens zijn provocatieve sessies en waarom hij zegt wat hij zegt, gromt hij wat, haalt z'n schouders op en mompelt zoiets van: 'Daar had ik gewoon zin in.' Dankzij de modelleringskunst van Hollander, Daws en Duba is de aanpak van Farrelly ontleed en omgezet in te leren technieken. Ze heten de Farrellyfactoren ². We behandelen hier een aantal belangrijke en breed inzetbare technieken. We beginnen elke keer met een kort voorbeeld.

Probleem ontkennen

'Ik word echt gek van de zoi op mijn bureau, al die afspraken met klanten, dingen die nog in huis moeten gebeuren. Ik kan het niet meer aan!'

² De liefhebbers kunnen de andere Farrellyfactoren nalezen in het handboek *Provocatief coachen* (Hollander en Wijnberg, Scriptum).

'Dat is toch juist fijn, veel gedoe om je heen! Moet je je voorstellen dat alles clean en opgeruimd en stil zou zijn? Geen klanten. Een opgeruimd huis. En leeg bureau. Brrrrr, dat is ENG! Je bent niet meer nodig!'

De coachee brengt een probleem in en jij roept: maar dat is toch geweldig! Houden zo! Je test op deze manier of de coachee echt een probleem heeft. Of is het eigenlijk wel best dat het zo is als het is?

Hiermee voorkom je dat je hard naar een oplossing rent, die de coachee vervolgens afwijst (*'als je nou elke dag je bureau opruimt voordat je naar huis gaat?' 'Ja, maar daar heb ik echt geen tijd voor.'*)

Overdrijven

'Ik vind het echt raar hoe ze hier met hun medewerkers omgaan.'

'Raar? Nou, dat is nog zachtjes uitgedrukt. Belachelijk! Idioot! Mensonterend!'

Een coachee komt binnen met verontwaardiging, verdriet, angst – en je voelt aan je water dat het overdreven is. Het is wel erg, maar niet zó erg. Of het is wel zo erg, maar de coachee vertelt dat nu voor de tiende keer. Je voelt ergernis opkomen en wilt ertegenin gaan. Dat doe je niet. In plaats daarvan beweeg je overdreven mee: zowel met de inhoud van wat je zegt ('Héél erg! Belachelijk!') als non-verbaal (uitschieters in je stem, grote gebaren, alsof je het aan kinderen uitlegt).

Dramatiseren

'Ik wil leren hoe ik rustig kan blijven in vergaderingen. Niet meer zo dominant kan zijn. Nu heb ik altijd het hoogste woord. Ik vind het ook vaak onzin wat mensen zeggen maar ik wil leren om dat niet altijd te zeggen.'

'Oh ja, ik begrijp het al. Je wilt het als volgt gaan doen (coach schuift stoel weg van tafel, gaat achterover zitten, wiebelt met zijn been, snuift hoorbaar, mompelt: 'wat een sukkel zeg', gaat aan tafel zitten, tekent wat op een papiertje, etc.)'

Door een situatie uit te beelden houd je iemand een lachspiegel voor in optima forma. Er was een tijdje geleden een reclame op tv waarbij een peuter in een supermarkt dreint en zeurt om snoep. De moeder gaat als reactie op de grond liggen en enorm krijsen. Peuter kijkt verbaasd toe, houdt op met dreinen en trekt moeder mee.

De lachspiegel is enorm effectief, juist doordat je ook zoveel non-verbaal doet. Je legt het niet uit, nee, je speelt het uit.

Op de tegenpool drukken

'Ik denk dat het echt beter is als ik een andere baan zoek.'

'Nee, dat denk ik helemaal niet! Echt niet! Het is beter voor je als je hier nog blijft. Het is een enorme leerervaring tenslotte, om iets uit te zitten, de uitdaging niet uit de weg te gaan'

(na een tijdje): 'Ja, je hebt gelijk. Ik kan beter blijven.'

'Zei ik dat? Oh, dan heb ik me toch niet duidelijk uitgedrukt. Ik bedoel juist: het is de hóógste tijd dat je weggaat. De koek is op. De fut er uit. Tijd om door te gaan, een nieuwe uitdaging te zoeken.'

Zegt de coachee a, zeg jij b. En zegt hij b, dan ga jij weer terug naar a. Hiermee breng je de coachee zo in verwarring dat de automatische piloot (dit vind, moet ik en dat is logisch) uitvalt en hij opnieuw bij zich zelf te rade moet gaan.

Absurde verklaringen en absurde oplossingen

'Mijn partner vindt me te bot. Idioot gewoonweg!'

'Joh, daar kan ze niets aan doen. Ze komt uit Limburg. Daar heb je al die heuvels en dalen, omtrekkende bewegingen – ze is opgegroeid met meanderende beekjes, dus wat wil je!'

Als de vorige technieken nog niet bereikt hebben dat de coachees op een ander spoor zitten dan gaan we vrolijk door met absurde verklaringen en oplossingen. Absurde verklaringen laten zien dat het geen zin heeft te speculeren over diepere oorzaken van het probleem. Het gaat erom het op te lossen. Absurde oplossingen zorgen ervoor dat de coachees eerder eigen oplossingen bedenken.

'Weet je wat jij moet doen? Schilderles gaan nemen! Echt! Je zult zien hoe je partner dáárvan zal veranderen!'

Kenmerkend aan de absurde oplossing is dat hij geen verbinding heeft met het oorspronkelijke probleem, en dat je als coach ook nooit uitleg hoe hij werkt. Je bent er wel volledig van overtuigd, en kan dat desgewenst bewijzen met de broer van je buurvrouw die het ook gedaan heeft en waarbij het zo goed werkte. Bovendien kan je ook haarfijn uitleggen hoe iemand de oplossing precies moet aanpakken. Het effect: de coachee dwaalt af en bedenkt een eigen oplossing.

Anekdoten, spreekwoorden, oneliners

'Weet je, ik durf het gewoon niet. Ik vind het zo eng om mensen op te bellen. Misschien moet ik op yoga of zo, om beter met mijn angst om te kunnen gaan.'

'Ach, mijn vader zei altijd: "kind, angst is niets anders dan schijterigheid; gewoon flink op de pot en weg is het!" En daar ging ik weer met bonzend hart.'

Het gebruik van anekdoten, spreekwoorden en oneliners is een andere manier om het probleem in een nieuw, relativerend licht te zetten. Je mag dus adviseren als dat zo te pas komt.

Voel je ook vrij om je eigen ervaringen in te brengen. Doe het met zelfspot, dat is een prima manier om ook de ander met liefdevolle humor naar zichzelf te laten kijken.

De schuld verschuiven

'Ik kreeg laatst een boze opdrachtgever aan de telefoon. Wat een eikel zeg. Hij doet zelf geen moer, en probeert het mij in de schoenen te schuiven.'

'Ja, wat wil je...jij hebt ook zo'n daadkrachtige uitstraling! Ik zou ook denken dat jij alles voor me oplost.'

Vaak zijn mensen geneigd zich af te vragen wie de schuld heeft van het probleem. Een calvinistische masochist zal die te allen tijde bij zichzelf zoeken, de egocentrische profvoetballer zal het gras, de toeschouwers, de trainer de schuld geven van het eigen falen.

Hoe dan ook, het beantwoorden van de schuldvraag levert over het algemeen geen bijdrage aan verandering en oplossing van het probleem.

De taak van de PC is dan ook de schuld telkens weer te verleggen. Daar waar de coachee de schuld legt, leg jij die niet.

Twee soorten mensen (stereotypen)

'Ik ben het zat, ben echt 5 kilo te zwaar. Vanaf nu ga ik het echt anders doen: niet meer snoepen en drie keer per week hardlopen.'

'Ha ha ha, laat me niet lachen! We weten allemaal, er zijn twee soorten mensen: de mensen mét en de mensen zonder discipline. De mensen met discipline zijn precies op gewicht, eten eenmaal per week één bonbonnetje, sporten veel te vaak, en zijn bloedsaai. Dan hebben we de mensen zonder discipline, de leuke zeg maar: die stoppen na twee keer sporten, eten altijd alle bonbons op en houden van het leven. Wees in godsnaam blij dat je tot die tweede soort behoort, en ga niet proberen iets te worden wat je gewoon niet bent.'

We weten dat het niet hoort: maar we hebben er allemaal een paar van in ons achterhoofd: vooroordelen, stereotypen. Vaak negatief. Vrouwen zijn onzeker, mannen denken maar aan één ding. Ajacieden zijn arrogant, Feyenoorders harde, doch domme, werkers. Marokkaanse jongens zijn crimineel, Surinaamse mannen onberekenbare charmeurs. Vakbonden conservatieve schreeuwlelijken, directieleden hebzuchtige opportunisten. Of niet dan?

De PC gooit de stereotypen in het gesprek. Provoceert door de dingen die je niet eens mag denken (maar misschien toch doet en gelooft) uitgebreid te benoemen. Om het zelfbeeld en realisme te testen. Door het negatieve gedrag positief te benoemen (geen zelfdiscipline hebben betekent dat je leuk bent) is het voor de coachee makkelijker daar van een afstand en met humor naar te kijken.

Provocatieve opdrachten

'Weet je wat jij gaat doen: de komende week gooi je elke dag met een dobbelsteen. Als de uitkomst even is doe je het volgende: je gaat 7 minuten mediteren boven de troep op je bureau. Is de uitkomst oneven, dan ga je 7 minuten opruimen. Maar niet langer dan 7 minuten, dan MOET je stoppen. Akkoord?'

Provocatieve opdrachten verleiden de coachee een patroon te doorbreken. Anders dan absurde oplossingen hebben ze een duidelijk verband met het probleem, maar werken ze niet zo rechtstreeks als 'gewone' adviezen. Ze zijn een beetje gek en laagdrempelig. Er hoort altijd een volgend gesprek bij, zodat je kunt navragen wat het effect was en daarop voortbouwen.

Wanneer ga je provoceren?

Provocatief coachen is, in onze overtuiging, een methode die je in kunt zetten naast andere coachingstechnieken. Dat roept de vraag op wanneer je nou 'gewoon' en wanneer provocatief coacht.

We geven een paar richtlijnen:

Willen en kunnen.

Je provoceert als je denkt dat de drempel ligt in het willen of durven. Als iemand iets niet doet omdat hij het niet kan, is het effectiever om het hem gewoon te leren.

Bijvoorbeeld: Mark en Jing komen allebei bij mij om beter te leren acquireren. Jing heeft dat nog nooit gedaan en geen idee hoe dat aan te pakken. Ze is wel erg gretig. Haar kan ik literatuur aanraden en we kunnen gesprekken oefenen. Mark heeft een bedrijf dat succesvol was maar nu in het slop zit, en zit hele dagen op de bank. Hem ga ik provoceren: 'Wat goed dat je zoveel tijd op de bank doorbrengt! Alle goede ideeën worden in rust geboren!'

Warmte voelen voor je coachee.

Als je geen warmte kunt hebben voor je coachee, maar bijvoorbeeld vooral geïrriteerd bent, dan is het niet handig te gaan provoceren. Dan kun je beter een congruente methode toepassen (bijvoorbeeld vertellen wat je voelt en wat dat te maken heeft met het gedrag van de coachee), of even een ommetje maken. Als je toch gaat provoceren wordt het hard, ironisch, afzeiken. En dan mis je je doel: de coachee een stap verder helpen.

Je niet mee laten slepen door het probleem.

Als je je geïmponeerd voelt door het probleem kun je niet provoceren. Als ik bijvoorbeeld een ouder spreek over de dood van een kind en ik voel alleen maar dat dit zó erg is, dat je daar never nooit met humor over kunt praten: dan kan ik niet provocatief werken. En als ik aan de andere kant bijvoorbeeld een coachee hebt die vertelt dat hij zijn partner slaat en ik keur dat alleen maar af, ik kan me daar totaal niet in verplaatsen – ook dan kan ik niet provoceren. Provoceren kan alleen als je een gepaste afstand tot het probleem kunt bewaren om te kunnen relativiseren.

Het paradoxale is dat juist mensen die hetzelfde hebben ervaren dat makkelijker kunnen. Nergens worden zoveel harde grappen over kanker gemaakt als in patiëntengroepen. Levenswijsheid helpt om makkelijker te kunnen provoceren.

Weten wat je doet.

Soms is de grens tussen coachen en therapie dun. Het is aan de coach te onderkennen wat de eigen mogelijkheden en capaciteiten zijn. Provocatief coachen kun je alleen goed inzetten als je de professionele afweging kunt maken wat voor problemen je coachee heeft en wat de beste interventie op dat moment is. Anders zou je, ongewild, schade toe kunnen brengen door ondeskundig handelen.

Met deze richtlijnen in het achterhoofd kan de coach in ieder geval bepalen of provocatief coachen geschikt is. Nu nog doen! Onze ervaring leert dat provoceren een grensoverschrijdende bezigheid is. Je overschrijdt niet alleen grenzen van de coachee, maar zeker ook van jezelf. Het druist namelijk in tegen alles wat coaches geleerd hebben, het druist in tegen hun eigen gevoel voor fatsoen. ('Dat kan ik toch niet tegen iemand zeggen!') De praktijk leert dat, als de coach vanuit oprechte betrokkenheid provoceert, vanuit de eigen humor en gekkigheid, er een ruimte en eerlijkheid ontstaat die er op een andere manier niet zo komt. En dat is vaak precies wat de coachee nodig heeft om te veranderen. Bovendien levert het de coach ook veel plezier en energie op. Zowel vanuit het oogpunt van de coachee als de coach is provocatief coachen daarmee een waardevolle aanvulling op de meer gangbare coachingstechnieken.

Literatuurlijst

Anneke Dekkers: www.strapa.nl Karin de Galan: www.schoolvoortraining.nl

Brandsma, J., F. Farrelly (1974): *Provocative Therapy*. California, Metapublications

Dekkers, A. : *Ha, ha, dat zeggen alle deurmatten. Provocatieve hulpverleners willen cliënten liefdevol uitdagen.* (Augustus 2004) In: Maatwerk. Vakblad voor maatschappelijk werk.

Dekkers, A, K. de Galan (2009) *Lachen met lef*. Provocatief coachen in woord en beeld. Amsterdam: Pearson Education. (met dvd)

Dekkers, A., J. Ruigrok. (September 2004) '*Provocatieve leerlingbegeleiding*' In: Tijdschrift voor leerlingbegeleiding.

Hollander, J.,J, Wijnberg (2002): *Provocatief Coachen*. Handboek voor de uitdagende stijl van helpen. Antwerpen, Kosmos-Z&K Uitgevers.

Hollander, J., J. Wijnberg (2005): *Succes is ook niet alles*. Verder met provocatief coachen. Schiedam, Scriptum Publishers.

Ruigrok, J. (2009) *Provocatieve leerlingbegeleiding*. Esch: Quirijn.

Vendl, A. (2011) *U lijkt me een vrij hopeloos geval*. Misverstanden en feiten over provocatief coachen. Zaltbommel: THEMA

Wartenweiler, F. (2003): *Provozierer erwünscht...aber bitte mit Feingefühl*. Paderborn, Junfermann Verlag.

Wijnberg, J (1999): *Lachen als levensvisie*. Antwerpen, Kosmos-Z&K Uitgevers.

Wijnberg, J. (2000): *Als je zegt wat je denkt*. Antwerpen, Kosmos-Z&K Uitgevers

Wijnberg, J. (2004): *Gekker dan gek*. Hoe provocatief coachen werkt. Schiedam, Scriptum Publishers

Wijnberg, J: (2006) *Ik kijk dwars door je heen*. Provocatieve technieken om mensen te doorgronden. Schiedam, Scriptum Publishers.

Over de acteurs

Anneke Dekkers en Karin de Galan zijn gecertificeerd provocatief coach en hebben een ruime ervaring als trainer en 'reguliere' coach. Ze hebben samen het boek (met dvd) *Lachen met lef, provocatief coachen in woord en beeld* geschreven. Zie ook de website www.lachenmetlef.nl. Anneke Dekkers geeft trainingen, opleidingen en workshop in provocatief coachen.

Kijk voor het aanbod en hun overige activiteiten op hun websites. Annekedekkerswerkt.nl en www.schoolvoortraining.nl