

Dit is de nieuwsbrief van Nico Meijerman Resultaatgericht Coachen. Deze nieuwsbrief verschijnt vier keer per jaar en heeft als doel om kennis over coaching te delen. Deze nieuwsbrief gaat over

Vragen staat vrij?

Vragen zijn het gereedschap van de coach. Maar niet alleen van de coach. Ook in het dagelijks leven stellen we vragen bij de vleet, op allerlei manieren en met wisselende doelen. Dus nuttig om even stil te staan bij het hoe en waarom van vragen, al beperk ik mij wel tot de coachingcontext. Maar eerst een vraag: Wat is de laatste vraag die je gesteld hebt aan iemand voor je deze nieuwsbrief ging lezen? Waarom stelde je deze vraag? Wat was het antwoord? Wat deed je met het antwoord?

*Er wordt wel gezegd: een goede coach is een OEN:
Open Eerlijk, Nieuwsgierig.
En nu we toch met afko's bezig zijn: vragen is de D van
LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen.*

Wat is het doel van vragen?

Vragen stellen is leuk maar waarom stelt een coach vragen? Hiermee komen we bij de essentie van coachen: zorgen dat er een leerproces op gang komt bij de coachee. En goede vragen zorgen dat de coachee gaat nadenken over zijn situatie, gedrag of antwoord. Een goede vraag zorgt dat hij dichterbij de kern van zijn verhaal komt. Vaak merk je dat na een goede vraag een stilte valt, dat de coachee reflecteert, zich van iets bewust wordt en tot nieuwe inzichten komt. Wat gebeurde er bijvoorbeeld toen je bovenstaande vragen las? Of vond je ze flauw, irritant?

Soms werkt het goed als de vraag onverwacht is, prikkelt, de coachee een beetje uit balans brengt. Op zo'n moment zie je een verschuiving bij de coachee optreden waardoor hij met een heel andere blik tegen de situatie aankijkt. Aan het begin van een coachgesprek vraag ik vaak hoe het met iemand gaat. Het standaard antwoord is dan meestal "goed". Mijn standaardreactie op dit antwoord is "Wat maakt dat het goed is?". Op zo'n moment merk je dat de ander een eindje de diepte ingaat, zich afvraagt of het wel goed is en wat daartoe bijgedragen heeft.

Bedenk wel dat wat bij de één een denkproces in gang zet, voor een ander niet hoeft te werken. Er is niet één perfecte vraag die zorgt voor bewustwording, inzicht, begrip, oplossing. Dus vragen bedenken is een creatief proces met veel oefenen en reflecteren.

Soorten vragen

Een onderscheid dat vaak gemaakt wordt, is tussen gesloten en open vragen. Gesloten vragen beperken de antwoordmogelijkheden, op een gesloten vraag volgt meestal een bevestiging of een ontkenning (*Was deze locatie makkelijk te vinden?*). Handig als je uit bent op informatie of het ijs wilt breken. En soms ben/wil je dat... Ook is een gesloten vraag soms een impliciete uitnodiging om meer te vertellen, mensen zijn daar heel inventief in. Een vraag als *Was deze locatie makkelijk te vinden?* kan ook leiden tot een betoog over de kwaliteit van de verschillende navigatiesystemen. Dan wordt de vraag: wat doe je met zo'n antwoord?

Een open vraag nodigt uit, ze beginnen vaak met *wat, wie, waar, welke, wanneer, hoe* en *waarom* (*Wat verwacht je van dit coachingstraject?*). Antwoorden op dit soort vragen geven ook aanknopingspunten voor nieuwe vragen (LSD). Het risico met open vragen is dat sommige een té open karakter hebben. *Wat verwacht je van het leven?* is prachtig open maar zal als vraag zijn doel voorbij schieten. Wat dat betreft werken (licht) directieve vragen beter, vragen die een kader geven. Onderdeel van een vraag stellen is daarom nadenken in welk kader je wilt werken met je coachee.

De "waarom" vraag is een beetje apart. Sommige "waarom" vragen roepen de ander ter verantwoording, vooral als de klemtoon op de "waarom" komt te liggen en de toonzetting een twijfel over de ander in zich heeft. Andere "waarom" vragen leiden tot analyses, de ander gaat nadenken over zijn redenen, blijft in de ratio. Probeer maar eens de vraag "*Waarom lees jij deze nieuwsbrief?*" aan jezelf te stellen op verschillende manieren. Beetje uitkijken dus met "waarom" vragen maar dat is geen reden om ze niet te stellen.

Er zijn overigens nog veel meer manieren om vragen te classificeren, misschien net zo veel als er vragen zijn. Belangrijkste is wat er gebeurt bij de coachee... Een leuke vraag is ook de wondervraag, kijk bijvoorbeeld op <http://idenmaker.blogspot.nl/2010/01/stel-jezelf-de-wondervraag.html>

En dan komt het antwoord?

Het wordt wel eens vergeten, maar de ander is niet verplicht om te antwoorden. Een onderdeel van een coachgesprek is veiligheid en bij veiligheid hoort ook

In maart 2013 hebben 293 mensen meegedaan aan een onderzoek over de bekendheid en het imago van coaching. Dat leverde wat interessante resultaten:

Top 6: Waarom kiezen mensen wél voor coaching?

1. Bewustwording en inzichten te verkrijgen.
2. Ervan te leren, een stap verder te komen, betere kwaliteit van leven.
3. Eigen antwoorden te ontdekken.
4. Doelen te bereiken.
5. Mijn klacht/probleem op te lossen.
6. Meer zelfvertrouwen te krijgen.

Top 5: Waarom kiezen mensen niet voor coaching?

1. Drempel te hoog en angst voor confrontatie.
2. Ik moet het zelf kunnen. Ik schaam me, het is een teken van onvermogen.
3. Het is niet te voorspellen wat coaching oplevert en ik twijfel aan de kwaliteit van coaches.
4. Coaching is te duur.
5. Coaching is onbekend.

grenzen aangeven. Dus durf tegen de ander te zeggen dat hij niet op alle vragen hoeft te antwoorden, zeker als je een aarzeling bemerkt.

Maar goed, er komt een antwoord, wat dan? Ik "proef" meestal het antwoord. Is dit een antwoord op de vraag? Had ik dit verwacht? Wat zegt dit over de manier waarop de coachee tegen de situatie aankijkt? Vaak levert dit genoeg stof voor allerlei vervolgvragen.

Het kan ook gebeuren dat de ander een heel verhaal vertelt en dat je je aandacht verliest. Dit zijn momenten dat je moet ingrijpen. Waarom raak je je aandacht kwijt? Zit je met je hoofd bij andere zaken? Heb je wel contact met de ander? Wat kun je doen om weer helemaal in het gesprek aanwezig te zijn? Maar het kan ook zijn dat je vraag te open was, zie het kopje *Valkuilen*. Durf op zo'n moment het verhaal te onderbreken (met respect!) en kijk wat er aan de hand is.

Valkuilen

Het wemelt van de valkuilen bij het stellen van vragen. Om er maar een paar te noemen:

- Suggestieve vragen die het sociaal wenselijke antwoord al in zich hebben. *Vind jij onze manager ook slecht presteren?* Probeer dan maar bij je eigen mening te blijven. Dit is natuurlijk wel een heel duidelijk voorbeeld van een suggestieve vraag maar vaak zit in een vraag wel een mening "verpakt". Een vraag als "Hoe zou je dat de volgende keer aanpakken?" kan door een coachee opgevat worden dat het de vorige keer niet goed aangepakt is.
- Dubbele vragen stellen. *Wat vind jij daar van en wat zou jij anders doen?* Leveren meestal verwarring op bij de ander en zorgen zelden dat er goed nagedacht wordt.
- Te open vragen waardoor de ander een heel uitgebreid verhaal gaat vertellen. In sommige gevallen zie je dat de ander de ruimte gebruikt om te vermijden echt na te denken over zijn situatie.
- Bang zijn voor de stilte. Dus na een antwoord, gooi je er meteen de volgende vraag tegenaan. Terwijl soms na het eerste antwoord nog een tweede antwoord volgt. Een denkproces heeft tijd nodig, gun het die ook.
- Te druk met nadenken (over de juiste vraag?) waardoor je het antwoord van de ander niet hoort. Niet luisteren dus... Vandaar LSD: zorg dat jij hoort wat de ander zegt, dat bij jezelf laat doorkomen, even op kauwt, het resultaat teruggeeft aan de ander zodat die merkt dat er echte aandacht is. En dan pas die volgende vraag.
- En als laatste de vraag: *Wat vind je daar zelf van?* Dan weet je zeker dat de nekharen van de coachee overeind gaan staan.

Om te kijken naar hoe anderen vragen stellen, zijn interviews op de TV een leuke bron. Kijk naar de verschillende stijlen van de interviewer en wat dat bij de geïnterviewde teweeg brengt.

Tot slot nog wat **aanvullende informatie**:

We make a living by what we get, we make a life by what we give. Sir Winston Churchill.

- Op mijn [website](#) kun je een pdf versie van deze en vorige nieuwsbrieven vinden, deze is gemakkelijker te printen.
- Je mag (delen van) deze nieuwsbrief vrijelijk gebruiken. Een bronvermelding wordt op prijs gesteld maar is niet verplicht.
- Doorsturen naar anderen waarvoor je denkt dat deze nieuwsbrief nuttig is: vooral doen!
- Ik ben natuurlijk geïnteresseerd in wat je van deze nieuwsbrief vindt. Opmerkingen en vragen kun je mailen naar coach@nicomeijerman.nl.
- En een TEDx presentatie over vragen stellen: <http://www.youtube.com/watch?v=Ro9vDEZdQLk>

Vraag het Mona:

Lieve Mona,

Vorige week vertrok ik 's morgens van huis naar mijn werk. Zoals altijd zat mijn man televisie te kijken. Ik reed ongeveer 1,5 kilometer toen de auto afsloeg. Ik probeerde te starten, de motor ging wel rond maar sloeg niet meer aan. Ik ben toen naar huis teruggelopen en toen ik thuis kwam zat mijn man niet meer op de bank. Wat ik toen boven aantrof had ik zelfs in mijn stoutste dromen niet kunnen bevroeden! Mijn man liep gekleed in mijn lingerie en met mijn ultra hoge pumps en een laag make-up voor de grote spiegel heen en weer te paraderen.....

Ik ben 36, mijn man is 38 en we zijn al 12 jaar gelukkig getrouwd. Toen ik hem betrapte, probeerde hij nog met een smoesje over dat al zijn ondergoed in de was zat enzovoort een uitvlucht te verzinnen, maar de schoenen en de make-up dan? Hij is toen echt helemaal ingestort en heeft bekend dat hij dit al een maand of vier doet. Ik heb hem toen gezegd dat als hij er niet mee zou stoppen ik wil gaan scheiden.

*Mona, je moet weten dat hij een half jaar geleden zijn baan kwijt is geraakt en daar heel erg depressief van is geworden. Sinds ik hem heb verteld dat ik wil scheiden als hij dit blijft doen, is hij heel erg teruggetrokken en afstandelijk... Het lijkt wel alsof ik helemaal geen contact meer met hem kan maken. **Kun jij mij helpen??***

S.

Beste S.

Het zou de automatische choke kunnen zijn, vooral omdat het al zo dicht bij huis gebeurde, anders zou ik gewoon nieuwe bougies laten monteren.

Mona.