

## WISSELENDE CONTACTEN



KAREN WALTHUIS

*Wisselende  
contacten*

---

De ontmaskering van  
de coachingsrelatie

SCRIPTUM PSYCHOLOGIE

Eerste druk, mei 2008  
Tweede druk, december 2011  
Derde druk, november 2014  
Vierde druk, maart 2019

Copyright © 2008 Karen Walthuis  
Vormgeving cover en illustraties binnenwerk Julian Kwan  
Grafische vormgeving binnenwerk igrph bvba

Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd  
in enige vorm of op enige wijze zonder schriftelijke  
toestemming met uitzondering van korte citaten als  
onderdeel van kritieken en boekbesprekingen.

ISBN 978 90 5594 585 6  
NUR 770 Psychologie Algemeen

[www.scriptum.nl](http://www.scriptum.nl)  
[info@scriptum.nl](mailto:info@scriptum.nl)

# Inhoud

Voorwoord 7

Coaching 9

## Deel 1

Vragenlijst voorkeurshoudingen 16

Houdingen 20

De onderzoeker 27

De praatpaal 32

De onderwijzer 36

De boeddhist 42

De aanvoerder 46

De uitdager 52

Het spel der houdingen 60

## Deel 2

Cliënt en opdrachtgever 78

Afstemming, liefde en empathie 85

Overdracht en tegenoverdracht 93

Autonomie en verbondenheid 105

Fysieke nabijheid 110

Macht 115

Verantwoordelijkheid 126

Humor 135

Zelfonthulling 144

De coach en zijn ontwikkeling 152

Tot slot 163

Verwijzingen en leestips 165



## Voorwoord

Dat het zo leuk zou zijn om een boek te schrijven, had ik niet durven dromen.

Er is voor mij niets mooiers dan bezig zijn met mijn favoriete onderwerp: het contact tussen coach en cliënt. Dit boek is het eindresultaat van een proces waarvan ik intens genoten heb. Ik heb mijn inzichten kunnen ontwikkelen en staven dankzij de coaches en hun cliënten die bereid waren mee te doen aan mijn onderzoek, mijn eigen cliënten, deelnemers aan onze workshops, coaches bij wie ik trainingen heb gevolgd en schrijvers wier boeken mij inspireerden. En natuurlijk al die vakgenoten, van wie ik er een aantal tot mijn vrienden reken, met wie ik de afgelopen jaren samen zoveel geleerd heb over onszelf en ons vak. Dankzij de enthousiaste reacties van uitgeefster Tosca Ruijs op mijn boekvoorstel en eerste teksten, groeide mijn vertrouwen in de slagingskans van dit project. Ik ben allen zeer erkentelijk.

Mijn speciale dank gaat uit naar Jan van der Molen voor de zinvolle gesprekken en suggesties. Naar Yvonne Knape, vriendin, met wie ik graag en intens samenwerk, voor haar continue coaching en feedback. En naar mijn zus Ellen, die alle teksten zorgvuldig heeft getoetst op leesbaarheid. En tot slot naar Julian Kwan, jeugdviend en kunstenaar, die gezorgd heeft voor de beelden bij mijn verhaal. Ik heb het als een voorrecht ervaren om samen met mensen van wie ik hou iets te creëren.

Met dit boek beoog ik een bijdrage te leveren aan de professionalisering van ons jonge vak. Momenteel worden er in de branche allerlei initiatieven ontplooid met deze doelstelling. Ik hoop van harte dat de goedbedoelde aanzetten tot certificering van coaches en protocollering van het coachingsproces het zicht op de werkelijke waarden van coaching niet zullen

wegnemen. Volgens mij gaat coaching in essentie om werkelijk contact, dienstbaarheid en vrijheid in doen, denken en voelen. Als we met regels, voorschriften en beoordelingen van elkaar dat maar niet uit het oog verliezen...

### **Bij de derde druk**

Het is nu zes jaar na het uitkomen van *Wisselende contacten*. Coaches, leidinggevendenden, therapeuten, artsen, docenten en anderen die mensen begeleiden bij hun bewustwording en ontwikkeling, hebben het boek gelezen. Velen hebben bij mij een workshop of training gedaan om zich de coachhoudingen eigen te maken en er effectief mee te leren spelen. Het model van zes coachhoudingen is door diverse andere coachopleidingen opgenomen in het lesprogramma. En het boek is dit jaar vierde geworden bij de uitverkiezing van het beste coachboek van het afgelopen decennium door de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO).

Ik ben blij met deze ontwikkelingen. Net als met het toenemende aantal wetenschappelijke onderzoeken die aantonen hoe belangrijk de coachingsrelatie is voor het coachingsresultaat. Die onderzoeken ondersteunen mijn visie op de coachingsrelatie en op het belang van het bewustwordingsproces van de coach zelf. Hoe opener, liefdevoller en vrijer de coach, des te groter het speelveld waarop de coaching plaats kan vinden. Dat is in mijn ogen de schoonheid en de kunst van ons vak.

Veel plezier bij het lezen en bij ieder coachingsgesprek dat u nog gaat voeren.

KAREN WALTHUIS  
Amsterdam, oktober 2014



# Coaching

Wat maakt het werk als coach zo boeiend? Mijn antwoord hierop is onomwonden: de wisselende contacten! In welk ander beroep krijg je immers de kans om met een wildvreemde in een paar minuten tijd op een waanzinnig intieme manier contact te hebben? Natuurlijk bedoel ik hier geestelijke intimiteit. Het vermijden van seksuele handelingen garandeert het onderscheid tussen coaching en dat andere beroep waarin men liefde en aandacht voor geld levert. Het bijzondere contact tussen coach en cliënt is voor mij niet alleen een bron van plezier en bevrediging in het dagelijks werk, maar ook een boeiend onderwerp voor nadere bestudering. Wat speelt er zich tussen deze twee mensen nu precies af? Hoe kan het dat de coach soms de meest confronterende dingen zegt of doet en de cliënt zich toch geaccepteerd of zelfs geliefd voelt? Waarom gaat het soms mis in het contact? Wat is de betekenis van de relatie voor de effectiviteit van de coaching?

Wat ik verder zo geweldig vind aan het coachingsvak is het feit dat persoonlijke ontwikkeling centraal staat, en dan bedoel ik niet alleen die van de cliënt. De persoonlijke ontwikkeling van de coach is zijn kapitaalgoed, en iedere investering hierin is terecht (en aftrekbaar van de belasting!). Het voordeel van deze vorm van professionele ontwikkeling is dat je gaandeweg zelf steeds meer levensballast overboord mag en moet gooien. Hoe minder persoonlijke ballast, des te vrijer de coach, des te beter het contact met de cliënt en des te effectiever de coaching. Met dit boek beoog ik deze stelling handen en voeten te geven en u van dienst te zijn bij uw eigen bewustwordingsproces.

Tijdens mijn zoektocht naar de geheimen achter de coachingsrelatie heb ik literatuur geraadpleegd die haar wortels

heeft in de psychotherapie, psychologie, spiritualiteit, communicatieleer en organisatie- en managementadvies. Daarnaast heb ik diepte-interviews gehouden met tien collega-coaches en dertig van hun cliënten. Hieruit is het model van de zes coachhoudingen ontstaan. Tijdens workshops en trainingen (provocatief) coachen spreken we veel over de coachingsrelatie. Ook met collega's wissel ik tijdens intervisiebijeenkomsten veelvuldig van gedachten over het onderwerp. En natuurlijk zijn mijn eigen cliënten een heel belangrijke bron van informatie en inspiratie. De ervaring, kennis en inzichten die ik via al deze wegen heb opgedaan, vormen de basis voor dit boek.

### **Doelgroep**

In dit boek richt ik mij primair op coaches. De inhoud is echter net zo relevant voor maatschappelijk werkers, therapeuten, mentoren, mediators, supervisors, trainers, docenten en coachende managers. Eigenlijk is het dus bedoeld voor iedereen die een ander begeleidt bij diens persoonlijke ontwikkeling. Onlangs sprak ik enkele artsen. Uit hun verhalen kwam het enorme belang naar voren van het patiënt-artscontact voor het helingsproces en de onderschatting ervan door veel van hun collega's. Het zou prachtig zijn als ook artsen de moeite zouden nemen dit boek te lezen.

Graag nodig ik u uit om mee te gaan op onderzoek naar wat er zich in het contact tussen u en uw cliënt afspeelt. Het is ongelooflijk wat er schuilgaat achter zo'n kort en krachtig woord: contact. Ga maar na wat er intussen al gebeurd is tussen u en mij, zelfs zonder dat we elkaar persoonlijk ontmoet hebben. Bij het lezen van de eerste alinea hebt u mogelijk al van alles gedacht, gevoeld en geoordeeld. Misschien vindt u mij eigenlijk al een beetje gek, of tenminste onbeschaamd, om het noble coachingsvak met de prostitutie te vergelijken. Of u voelt zich wellicht juist aangetrokken door deze onconventionele en relativerende benadering. Misschien hebt u zich herkend in de vragen die ik mij stel en voelt u een bepaalde verwantschap. Het kan natuurlijk ook zo zijn dat u zich afvraagt waar

ik mij in 's hemelsnaam druk om maak. In dat laatste geval zult u waarschijnlijk het contact verbreken en dit boek weer wegleggen.

### **Definitie en aannames**

Alvorens in de coachingsrelatie te duiken, lijkt het mij zinvol om u deelgenoot te maken van de ideeën over coaching die ten grondslag liggen aan mijn benadering van de coachingsrelatie. Onder coaching versta ik de begeleiding van mensen in hun persoonlijke ontwikkeling. De hoofddoelstelling van coaching is in mijn ogen het vergroten van de zelfverbeterende en zelflerende capaciteit van de cliënt en daarmee de vergroting van zijn vermogen om zijn persoonlijke doelen vorm te geven. Dit klinkt misschien eenvoudig, maar wanneer u dit tot u laat doordringen, zult u ervaren dat het meer zegt dan het op het eerste gezicht lijkt. Sta eens stil bij wat deze formulering van de coachingsdoelstelling betekent voor de manier waarop u en uw cliënt omgaan met aspecten als verantwoordelijkheid, macht, afhankelijkheid en autonomie. In mijn ogen hebt u goed werk verricht als uw cliënt na afloop van de coaching verklaart dat hij zijn coachingsdoelstellingen heeft gerealiseerd, maar ook dat hij dat helemaal zelf heeft gedaan en u absoluut niet (meer) nodig heeft.

Welke aannames en overtuigingen hebt u over de coachingsrelatie, uw cliënten, uw rol als coach? Het kan moeilijk zijn om ze zomaar expliciet te maken. Het zijn vaak zulke basale aannames dat we ons ze niet eens bewust zijn, terwijl ze grote invloed hebben op ons doen en laten. Ze bepalen in grote mate hoe we de werkelijkheid ervaren. *Onze werkelijkheid*, want voor iedereen gelden andere 'waarheden'. Daarom is het zo interessant om u zich er steeds bewuster van te worden op basis van welke aannames u de wereld om u heen betekenis geeft en, in het bijzonder, de coachingsrelatie gestalte geeft. Ik zal u nu enkele van mijn basale aannames verklappen. Niet zozeer met de intentie u te overtuigen van de juistheid ervan, maar om u inzicht te geven vanuit welke houding ik dit boek geschreven heb.

Ik ben er onder andere van overtuigd dat:

- Onze basale aannames grote invloed hebben op ons doen en laten;
- Iedereen de wereld op zijn eigen manier ervaart en betekenis geeft;
- Er verschillende, schijnbaar tegenstrijdige waarheden naast elkaar kunnen bestaan;
- Ieder mens in staat is om zijn eigen leven te leiden;
- We elkaar sterker beïnvloeden dan we zelf denken;
- We minder grip hebben op de invloed die we op een ander uitoefenen dan we zelf vaak denken;
- Veel coachingsvragen gaan over het contact van de cliënt met zichzelf en anderen;
- De coachingsrelatie illustratief is voor het contact van de cliënt met zichzelf en anderen;
- Iedereen plezier mag en kan hebben in het leven.

Vanuit deze aannames probeer ik mij open te stellen voor de manier waarop mijn cliënten de wereld ervaren en mij ervan te onthouden om te oordelen over wat de waarheid is. Ik laat de verantwoordelijkheid voor het vormgeven van zijn leven zo veel mogelijk bij de cliënt, werk niet te hard om invloed uit te oefenen en blij nieuwsgierig naar welke interventies wat bij de cliënt teweegbrengen. Ik gebruik het contact met de cliënt als coachingsinstrument en lach veel met mijn cliënten. U zult mij gaandeweg ongetwijfeld betrappen op meer persoonlijke aannames over de werkelijkheid. Misschien herkent u uw eigen aannames of ontdekt u juist aannames van uzelf die in tegenpraak met de mijne lijken te zijn.

### **Leeswijzer**

In het eerste deel van dit boek maakt u kennis met het model van zes coachhoudingen. De eerste helft van de vragenlijst die hoort bij dit model gaat over uw aannames over coaching, dus een deel daarvan hebt u na het invullen van de lijst alvast in beeld. Ik raad u aan om deze vragenlijst in te vullen alvorens

de beschrijvingen te lezen van de houdingen van onderzoeker, onderwijzer, aanvoerder, praatpaal, boeddhist en uitdager. Ik heb in de tekst reflectievragen gezet om het u gemakkelijk te maken af en toe bij uw eigen houding stil te staan. Na de bespreking van de afzonderlijke houdingen komen in 'het spel der houdingen' factoren aan de orde die uw keuze voor het aannemen – of juist vermijden – van bepaalde houdingen kunnen beïnvloeden.

Het tweede deel van het boek gaat over aspecten van de coachingsrelatie als loyaliteit, intimiteit, empathie, overdracht, autonomie, verantwoordelijkheid, macht en de rol van humor en zelfonthulling in coaching. Aangezien ik regelmatig een koppeling maak met de zes coachhoudingen verdient het aanbeveling deze eerst gelezen te hebben. Aan het eind van dit tweede deel zet ik nog eens op een rij wat in mijn beleving het belang van persoonlijke ontwikkeling van de coach is.

Voor de leesbaarheid heb ik ervoor gekozen steeds de mannelijke vorm van de coach en de cliënt te gebruiken, wat net zo goed de vrouwelijke vorm had kunnen zijn, met uitzondering van die situaties waarin sekse werkelijk een rol speelt.

Ik hoop dat u dit boek met aandacht zult lezen en dat de tekst en de reflectievragen u stimuleren om na te denken over de manier waarop u de coachingsrelatie vormgeeft, zodat u hier uw voordeel mee kunt doen. Maar bovenal wens ik u veel leesplezier en hoop ik dat u na het lezen van dit boek nog meer zult genieten van uw wisselende contacten.



# DEEL 1

# Vragenlijst voorkeursohoudingen

Geef voor de komende vragen aan in welke mate u het met de stelling eens bent door middel van de volgende beoordeling:

ZEER MEE EENS 4

MEE EENS 2

MEE ONEENS 0

1 Het is belangrijk om met de cliënt de oorzaak van zijn probleem te bestuderen, want dat geeft inzicht in de oplossing ervan.	
2 De coach is verantwoordelijk voor een kloppende coachingsvraag.	
3 De coach is medeverantwoordelijk voor de kwaliteit van de keuzen van de cliënt.	
4 Het is belangrijk om aandacht te besteden aan de oorzaak van het probleem om het verwerkingsproces op gang te brengen.	
5 Het doel van coaching is bewustwording en aanvaarding van zichzelf en de werkelijkheid.	
6 Het maakt niet uit hoe of waarheen de cliënt zich beweegt, als hij maar beweegt. Acceptatie van de status-quo is ook beweging.	
7 De coach moet structuur aanbrengen in het coachingsgesprek.	
8 De toegevoegde waarde van een coach is zijn deskundigheid.	



<b>9</b> De coach geeft voorzetten waaruit de cliënt moet scoren.	
<b>10</b> Door erover te praten leert de cliënt het verleden accepteren om er in het heden mee te kunnen leven.	
<b>11</b> Het ontwikkelingsproces van de cliënt voltrekt zich hoe dan ook; de coach verleent slechts bijstand.	
<b>12</b> Een coach is vergelijkbaar met een nar; hij gebruikt humor en creëert verwarring om mensen aan het denken te zetten.	
<b>13</b> Vragenlijsten zijn een onontbeerlijk hulpmiddel bij coaching.	
<b>14</b> Met zijn analyse van de situatie van de cliënt geeft de coach de cliënt inzicht in zijn werkelijke probleem.	
<b>15</b> Coaching is pas geslaagd als er zichtbaar resultaat is geboekt.	
<b>16</b> Als de cliënt zijn verhaal doet, moet de coach hem laten uitpraten en goed luisteren.	
<b>17</b> Antwoorden zitten in mensen.	
<b>18</b> De cliënt accepteert een advies vooral als hij het zelf heeft bedacht.	

Geef bij de komende vragen aan in hoeverre u dit doet tijdens uw coachingsgesprekken, met de volgende beoordeling:

(BIJNA) ALTIJD **3**  
 VAAK **2**  
 SOMS **1**  
 NAUWELIJKS OF NOOIT **0**

<b>19</b>	Aantekeningen maken van het verhaal van de cliënt.	
<b>20</b>	De cliënt erop aanspreken als hij te laat komt, volgens de richtlijnen voor het geven van feedback.	
<b>21</b>	Concrete afspraken maken met betrekking tot de leerdoelen van de cliënt.	
<b>22</b>	Luisteren zonder de cliënt te onderbreken of te sturen.	
<b>23</b>	Vragen stellen die de cliënt aan het denken zetten.	
<b>24</b>	Absurde oplossingen, onuitvoerbare adviezen en fantastische ideeën aandragen.	
<b>25</b>	Structureren en analyseren van het achtergrondverhaal van de cliënt.	
<b>26</b>	Modellen en theorieën uitleggen aan de cliënt.	
<b>27</b>	De cliënt opdrachten of oefeningen geven voor thuis of op het werk.	
<b>28</b>	De cliënt stimuleren te praten en zijn emoties te uiten door veelvuldig te hummen en knikken.	
<b>29</b>	Een processtop maken en de cliënt feedback geven op het hier en nu.	
<b>30</b>	Het gedrag van de cliënt dramatiseren.	
<b>31</b>	De cliënt persoonlijkheidstesten afnemen.	
<b>32</b>	De opgegeven opdrachten met de cliënt nabespreken.	
<b>33</b>	De cliënt manen of enthousiasmeren om zelf verantwoordelijkheid te nemen.	
<b>34</b>	Parafraseren en gevoelsreflecties geven wanneer de cliënt zijn verhaal doet.	

35 De cliënt de gespreksonderwerpen laten bepalen.

36 De cliënt vertellen wat de voordelen zijn van zijn probleem of ongewenste gedragspatroon.

Als u de toegekende cijfers in onderstaand overzicht invult, en de rijen verticaal optelt, hebt u direct een beeld van uw voorkeurshouding(en) en minst geprefereerde houding(en).

Onderzoeker	Onderwijzer	Aanvoerder	Praatpaal	Boeddhist	Uitdager
1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36
TOTAAL					