

4. Vraagtechnieken

Als coach is het belangrijk om goed naar de coachee te luisteren en vragen te stellen die helpen om de ander, diens vraagstuk en toekomstwens beter te begrijpen. Middels het stellen van vragen kun je ook meer inzicht krijgen in wat de coachee belemmert in het bereiken van zijn of haar doel zodat er samen gezocht kan worden naar oplossingen om deze belemmeringen te overbruggen.

In het vragen stellen en luisteren neemt een coach een 'OEN-houding' aan en stelt vragen op een Open, Eerlijke en Nieuwsgierige manier. Open vragen beginnen met WIE, WAAR, WAT, WELKE, WANNEER, HOE en IN HOEVERRE en nodigen de coachee uit om meer informatie te geven dan gesloten vragen, die over het algemeen een vaste antwoordcategorie hebben. Eerlijk vragen stellen betekent vragen stellen over datgene wat je opvalt of vreemd vindt en wat waarschijnlijk door de ander als vanzelfsprekend wordt beschouwd. Nieuwsgierig vragen stellen heeft te maken met de toon en de oprechte interesse om de coachee te begrijpen. Er zijn meerdere soorten OEN-vragen mogelijk, hieronder geven we een aantal voorbeelden:

‘Als mensen zo reageren, dan weet ik gewoon niet meer wat ik moet doen.’

- Zo reageren, hoe precies? (De betekenis van het werkwoord wordt verder opgehelderd)
- Wie zijn die mensen precies? (Het zelfstandig naamwoord wordt verder gespecificeerd)
- Wat bedoel je precies met ‘dan weet je niet meer wat je moet doen’? (De reactie van de coachee wordt verder verduidelijkt)
- Wat precies in de reactie van mensen leidt ertoe dat jij niet meer weet wat je moet doen? (Oorzaak en gevolg worden verduidelijkt)

‘Ik weet gewoon dat hij vindt dat ik het beter zou moeten doen en daar wordt ik verdrietig van.’

- Hoe weet je precies wat hij van jou vindt? (Doorvragen op de conclusies die de coachee trekt)
- Beter dan wat precies? (De vergelijkende standaard wordt verder uitgelicht)
- Wat maakt precies dat je daar verdrietig van wordt? (Oorzaak en gevolg worden verduidelijkt)

Oefening 4.1

Vragen stellen. Welke vragen zou je stellen als de coachee zegt:

- ‘Dat is toch hartstikke slecht door hen gecommuniceerd!’

- 'Ik zou zo graag met meer zelfvertrouwen mijn mening willen durven geven tijdens vergaderingen, maar ik word al zenuwachtig als ik aan die blikken denk.'
- 'Mijn team neemt echt een loopje met me! Als ik één persoon toestemming geef eerder naar huis te gaan dan willen ze allemaal eerder weg.'
- 'Ik heb al meerder keren geprobeerd om onze verkopers te motiveren het beter te doen.'

Video 4.2

Bekijk de volgende video om beter te begrijpen waarom het zo belangrijk is om als coach goed te luisteren en vragen te stellen die meer duidelijkheid geven over het vraagstuk van de coachee: wat hij of zij belangrijk vindt en wat de mogelijke oplossingen zouden kunnen zijn voor het vraagstuk/probleem. Ongevraagde adviezen en de ander vertellen hoe het moet, werken over het algemeen niet: http://www.ted.com/playlists/92/listen_up.html