

Provocatieve interventies

Soms lopen gesprekken niet zoals je wilt. Je advies wordt niet gehoord of je gesprekspartner is niet bereid naar zijn eigen aandeel in een probleem te kijken. Hoe kun je zo interveniëren dat de relatie goed blijft, er gelachen wordt en er wel degelijk beweging komt?

Anneke Dekkers & Adélka Vendl

HRD'ers hebben vaak een positieve kijk op de mogelijkheden van mensen. Ze zetten zich in om de talenten en kwaliteiten van medewerkers, teams en organisatie te versterken en te ontwikkelen. Een groot deel van hun werk bestaat uit het voeren van gesprekken met managers, medewerkers, opleiders; we noemen ze in dit artikel 'klant'. Ze denken mee, adviseren, coachen, coördineren. Vaak zullen de gesprekken het gewenste resultaat opleveren, maar soms ook niet. Wat te doen bijvoorbeeld met de leidinggevende die zich niet houdt aan het voeren van de jaarlijkse gesprekken met zijn medewerkers, ondanks duidelijke afspraken hierover? Wat doe je met de medewerker die boventallig is geworden, maar steeds zeurt en klaagt en niet de realiteit onder ogen wil zien? Zo zijn er meer gesprekken te bedenken die niet het gewenste resultaat opleveren.

De positieve insteek van HRD'ers kan dan barsten gaan vertonen. De drang tot overtuigen gaat vooropstaan, frustratie ligt op de loer. Dat is een zorgelijke zaak. Niemand wil toch dat de HRD'er een verbitterde missionaris wordt? Hoe zou het anders kunnen?

Provocatieve interventie

Wanneer de frustratie op de loer ligt en de gewone gesprekstechnieken niet lijken te werken, is het tijd om andere methoden in te zetten. De provocatieve interventie is dan een geweldige manier om het gesprek echt anders te voeren en het houdt de frustratie buiten de deur. Daarbij

bezorgt het jou, als HRD'er, en je gesprekspartner een goede portie plezier. De provocatieve interventie is een korte variant van provocatief coachen. Zij vormt een ongebruikelijk intermezzo in een regulier (coachings)gesprek. Provocatieve interventies kun je met bijna alle andere coachingsmodellen combineren. Je kunt er variaties in je stijl mee aanbrengen of iets onverwachts doen, zodat de klant wordt aangespoord met een heel andere bril naar zijn probleem te kijken. Om te begrijpen wat een provocatieve interventie is, is het goed eerst iets te weten over provocatief coachen.

Provocatief coachen

Provocatief coachen is een coachingsmethode die als werktuig humor en uitdaging hanteert.

Provocatieve interventies kun je met bijna alle andere coachingsmodellen combineren

Een van de belangrijkste dingen hierbij is dat je de lach en de weerstand van de klant kietelt, maar dan wel in de goede richting (Höfner & Schachtner, 1997). Namelijk richting het doel van provocatief coachen: je gesprekspartner helpen sterker, realistischer en daadkrachtiger te zijn. De provocatieve coach daagt de klant

uit zijn zelfopgebouwde blokkades af te breken en zijn innerlijke motivatie en kracht naar voren te roepen (pro vocare) en ten goede aan te wenden.

Provocatief coachen is afkomstig uit de therapiewereld. Frank Farrelly, een Amerikaanse therapeut met Ierse wortels, is de grondlegger. In het boek 'Provocative therapy' (1974) vertelt hij aan de hand van vele anekdotes en voorbeelden hoe hij is gekomen tot zijn provocatieve aanpak. Modeloos geworden van de geringe resultaten die hij als psychoanalytisch en Rogeriaans therapeut bereikte, heeft hij zijn eigen mix gemaakt van werkbare elementen. Humor, directheid, overdrijven, jezelf laten zien en echte betrokkenheid bij de cliënt vormen de basis. Dat levert een andere aanpak op dan we gewend zijn bij 'reguliere' coaching. Naar onze ervaring tijdens workshops en opleidingen, blijken coaches en therapeuten toch vooral geleerd te hebben om:

- goed te luisteren en dan pas vragen te stellen;
- problemen serieus te nemen;
- eerst een diagnose te stellen en een probleem-analyse te maken, voordat je kunt beginnen;
- afstand te bewaren en objectief te blijven;
- de klant niet onnodig te onderbreken;
- de structuur en het doel te bewaken;
- de klant zelf het werk te laten doen, zelf oplossingen laten bedenken;
- voordelen van gewenst gedrag aantrekkelijk te presenteren.

Deze vaardigheden zullen in veel gesprekken behulpzaam zijn, maar niet altijd. Te denken valt aan situaties waarin de klant hardnekkig vasthoudt aan zijn probleem, door bijvoorbeeld te ontkennen dat er iets aan de hand is of door de schuld bij anderen te leggen en daarmee zelf niets meer te hoeven doen.

In die situatie is het tijd het gesprek een andere wending te geven. Dat kan heel goed door provocatief te interveniëren.

De provocatieve HRD'er is veel aan het woord, onderbreekt de klant, overdrijft en speelt advocaat van de duivel

Hoe werkt provocatief interveniëren?

Als je provocatief intervenieert gebruik je elementen uit het provocatieve coachen. De grondhouding van de HRD'er bij een provocatieve interventie bestaat uit de combinatie van warm-

te, humor en uitdaging. Deze drie ballen worden tijdens het gesprek tegelijk in de lucht gehouden. De provocatieve HRD'er is veel aan het woord, onderbreekt de klant, benadrukt de tegenpool, overdrijft en speelt advocaat van de duivel (Dekkers & de Galan, 2009).

Het effect is dat de klant verward en ontregeld raakt. In plaats van rustig zijn bekende verhaal te mogen vertellen, moet hij nu reageren op de bijzondere inbreng van de HRD'er. Die spontane reactie heeft meer waarde dan het voorgeprogrammeerde klaagverhaal. Verwarring biedt de klant de mogelijkheid met afstand naar zijn problemen te kijken, vanuit een nieuw perspectief te onderzoeken hoe het nu echt zit. Bovendien is die ontregeling vaak zo absurd, dat de klant samen met jou lacht over de punten waar hij zichzelf saboteert. En iemand die om zijn problemen kan lachen, is al een heel eind op weg naar positieve verandering.

De humor en uitdaging in provocatief coachen geeft de klant kracht, opent nieuwe deuren en geeft creativiteit voor een oplossing. De ondertoon van warmte zorgt voor acceptatie.

Als je provocatief intervenieert negeer je de eerdergenoemde vaardigheden expres. Dat geeft je veel vrijheid om anders met vastgelopen gesprekken om te gaan. Zo kun je vanuit de provocatieve houding vol verve de rol van nar, plaaggeest of speelmaatje op je nemen.

Het is trouwens niet zo gemakkelijk de drie ballen warmte, humor en uitdaging tegelijkertijd in de lucht te houden. De basis lijkt eenvoudig: je roept een vrolijke staat op, maakt liefdevol contact en zegt uitdagende dingen. Maar de ervaring leert dat je in het begin zo bezig bent met welke interventies je moet plegen, dat je de basishouding van contact en humor vaak vergeet. Dat komt ook doordat de uitdagingen precies tegenovergesteld zijn aan de traditionele coachingshouding. Wie zich de provocatieve houding eigen wil maken, zal het veel moeten doen, zodat het net zo vanzelfsprekend wordt als autorijden (Hollander & Wijnberg, 2005). Dat betekent leren hoe het moet (opleiding) en oefenen in een veilige omgeving.

Provocatief interveniëren in een 'gewoon' gesprek

Onderstaand voorbeeld laat zien hoe de provocatieve interventie goed kan passen in een adviesgesprek.

Karel is de leidinggevende van de IT-afdeling. De HRD'er heeft een afspraak met hem gemaakt omdat de bedrijfsresultaten achterblijven en er signalen zijn dat de medewerkers van de afdeling zich niet aan afspraken houden. Onderstaande dialoog is een fragment uit het tweede gesprek dat ze hebben. In het eerste gesprek is het de

HRD'er duidelijk geworden dat Karel zijn medewerkers niet aanspreekt als ze zich niet aan de werktijden houden en gemaakte werkafspraken niet nakomen. Karel is aardig voor ze, benadrukt dat ze zo hun best doen en toont begrip voor hun handelen ('Je moet toch ook flexibel kunnen zijn'). In de ogen van de HRD'er gaat dit veel te ver. In het eerste gesprek is het niet gelukt dit Karel aan zijn verstand te brengen.

Karel: 'Ik weet echt niet wat we anders kunnen doen. Op mijn afdeling doet iedereen zijn best en er is gewoon teveel werk wat er op ons afkomt.'
HRD'er: 'Ik begrijp het, we hebben onderbezetting, dat klopt. Maar zouden er nog andere factoren een rol kunnen spelen?'

Karel: 'Nou volgens mij is dat de belangrijkste.'
HRD'er (voorzichtig): 'Vorige keer hebben we het erover gehad dat de werkhouding wel heel flexibel is op de afdeling. Heb je daar nog over nagedacht of je daar wat aan wilt doen?'

Ik wil in deze moeilijke tijd ook niet nog eens een soort boeman spelen

Karel (verdedigend): 'Nou, zo erg is het niet hoor. En ik wil in deze moeilijke tijd ook niet nog eens een soort boeman spelen.'

HRD'er: 'Aan de andere kant worden de individuele targets niet gehaald. Dat kan toch ook niet?'

Karel: 'We hebben het er in het begin van het jaar over gehad dat de targets heel ambitieus waren. Dat kun je niet verwachten...'

HRD'er: 'Het zou natuurlijk helpen als je je medewerkers er wel op aanspreekt. Je mag toch verwachten dat ze in ieder geval doen wat afgesproken is. Als blijkt dat de afspraken niet realistisch zijn, kun je die alsnog wijzigen. Maar voorop moet staan dat de werkhouding moet veranderen. Dit kan zo niet.'

Karel (ontwijkend): 'Nou ja, ik zal het er nog eens over hebben.'

HRD'er: 'Vind je het lastig om je medewerkers aan te spreken?'

Karel (schuift op zijn stoel, kijkt HRD'er niet aan): 'Nee hoor, dat is het niet. Ik zie het alleen niet zo als een probleem. Maar goed, als jij het wilt zeg ik het nog wel een keer.'

De HRD'er merkt dat Karel er niet achterstaat en vindt het tijd worden voor een provocatieve interventie.

HRD'er (met twinkelen in zijn ogen en warme toon): 'Ach nee, Karel, ik heb me bedacht. Je hebt gelijk,

mensen hebben vrijheid en ruimte nodig. Passie, daar draait het om. Heb jij niet een medewerker die erg van zingen houdt? Misschien kunnen we die vragen tijdens vergaderingen een liedje te zingen. Al dat inhoudelijke gepraat is vaak zo saai! En al die to-do lijstjes die daaruit volgen. Brrr, dat is niks gedaan. Toch?' (Kijkt Karel verwachtingsvol aan.)

Karel (wat beduusd): 'Zingen? Dat lijkt me niet zo'n goed plan. Bovendien zijn die vergaderingen er niet voor niets. Daar bepalen we wat gedaan moet worden en wie dat gaat doen.'

HRD'er: 'Ach, waar het om gaat is dat je medewerkers hun passie uit kunnen leven. Het is toch niks dat ze moeten werken aan een taak waar ze niet altijd zin in hebben en dan ook nog de hele dag! Wees eerlijk, dat is toch sneu voor ze?'

Karel (grinnikt wat): 'Daar worden ze anders wel voor betaald.'

HRD'er: 'Ach, een kniesoor die daarop let. Jij bent toch geen kniesoor, Karel? Ha, ha kniesoor Karel.'

Karel (lacht wat ongemakkelijk mee, is even stil en zegt dan): 'Maar stel dat ik ze zou aanspreken, hoe doe ik dat dan?'

HRD'er: 'Nee, nee, vergeet dat hele aanspreken, het gaat om waar zij enthousiast van worden, wat zij...'

Karel (onderbreekt): 'Nee, nou even serieus: ik heb er een paar bij lopen die zich niet zo makkelijk laten corrigeren, dus wat doe ik daar mee?'

Vanaf dat moment verloopt het gesprek weer gewoon: de HRD'er bespreekt met Karel hoe hij zijn medewerkers aan kan spreken.

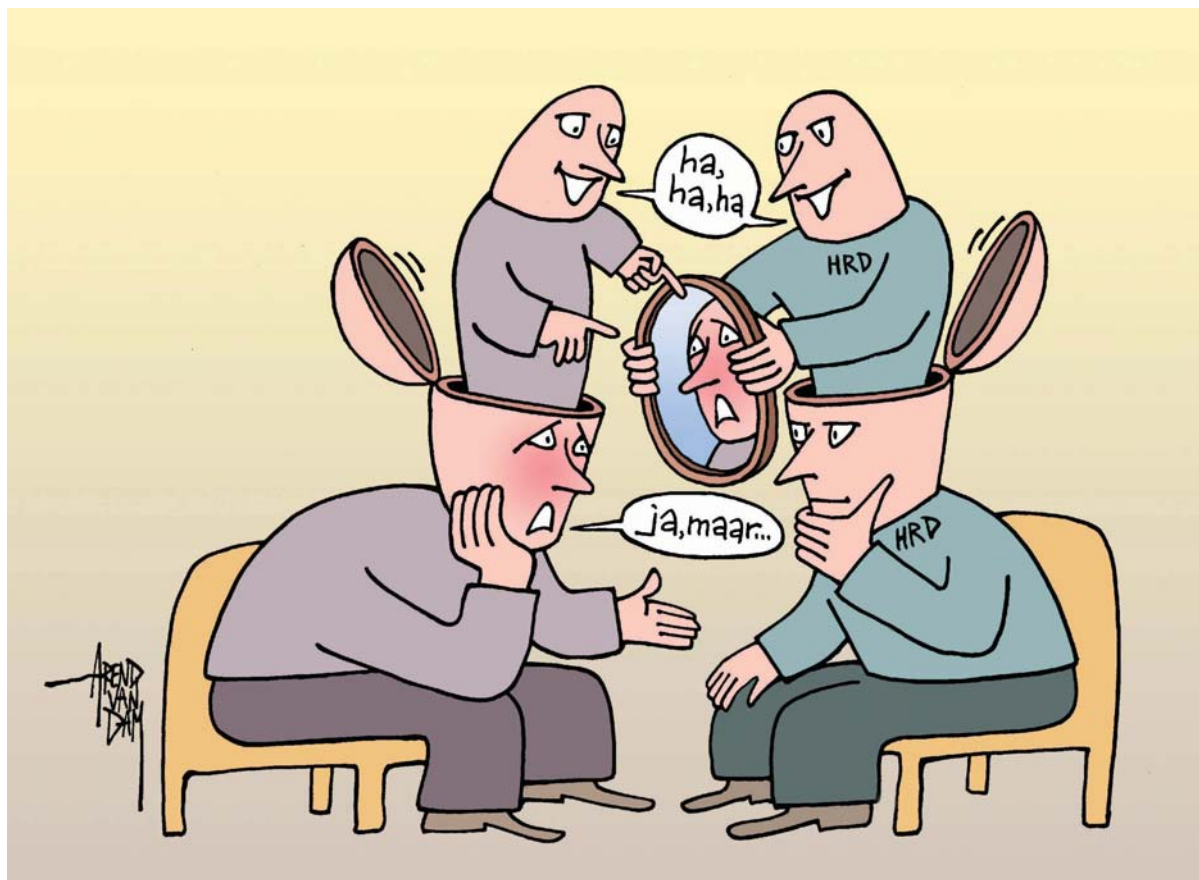
Tot slot zegt de HRD'er plagerig: 'Dag kniesoor Karel, tot de volgende keer!'
Beiden lachen.

Gewoon als het kan, provocatief als het moet

Wanneer is het raadzaam te provoceren en wanneer moet je het vooral niet doen? Het eerste uitgangspunt is dat je gewoon doet als

Gewoon doen als het kan en provocatief als het moet

het kan en provocatief als het moet. En het 'moet' als je jezelf geprovoceerd voelt door de ander. Dat kan gebeuren als je het gedrag van de ander vervelend of hoogst opmerkelijk vindt en als je vermoedt dat dat gedrag mede te maken heeft met het probleemgedrag van de klant. Zoals in bovenstaand voorbeeld, waar Karel ook in het gesprek met de HRD'er ontwijkend



is. Provoceren is verder gewenst als je merkt dat je gesprekspartner incongruent is: wat hij zegt komt niet overeen met zijn gedrag en houding.

Opbrengst voor de HRD'er

Provoceren is niet alleen goed voor de klant. Provoceren is ook goed voor jou, als HRD'er. Het biedt een uitweg uit impasses, de eigen ergernis en onmacht.

- De methode zorgt voor nieuwe energie: de vereiste warmte stimuleert je op zoek te gaan naar de leuke kanten van je klant, humor maakt je vrij en uitdaging zet ook jezelf in beweging.
- Wie provoceert, laat zich bovendien niet leiden door machtsverhoudingen of sociaal wenselijk gedrag.
- Provoceren stimuleert je gesprekspartner meer het achterste van zijn tong te laten zien. Het 'op je hoede zijn' tegenover de professionele façade (*Wat wil de HRD'er nu echt van me?*) vermindert. De kunstmatigheid van de situatie wordt kleiner en de authenticiteit groter.
- De klant heeft minder greep op je en je zult ongevoeliger blijven voor manipulaties en druk die op je wordt uitgeoefend.
- De HRD'er die provoceert ontwikkelt zo ook zijn durf en zelfvertrouwen. Dit heeft een

voorbeeldfunctie voor de klant. Men reageert spontaan op elkaar en de onderliggende boodschap 'je mag zo zijn als je bent met al je fratsen' zorgt voor een betere band en snel resultaat (Hollander & Wijnberg, 2002).

Verandering teweegbrengen met provocatieve interventie

Wanneer en hoe kan de HRD'er provocatief interveniëren? We geven een aantal suggesties:

In coaching

Een geschikte situatie om te provoceren is als de klant geen verantwoordelijkheid voor het eigen gedrag wil nemen. Dit uit zich vaak doordat de klant veel tijd besteedt aan het opnoemen van oorzaken van het probleemgedrag buiten zichzelf. Bijvoorbeeld: De target is te hoog, de collega's zijn onkundig, de steun is te weinig.

Zo vertelde een HRD'er, werkzaam bij een mobiliteitscentrum, dat het provoceren de klant echt op scherp kan zetten. De klant kwam bij hem omdat hij boventallig was en binnen of buiten de organisatie op zoek moest naar nieuw werk. De klant wilde daar niet aan. Hij had toch altijd zijn werk goed gedaan? Waarom moest hij

dan opeens iets anders doen? Kortom, hij wilde niet in beweging komen, ook al kwam hij op de afspraak. Wat niet lukte met 'gewoon' adviseren, lukte wel met provoceren: de klant beseftte dat hij echt aan zet was om verantwoordelijkheid te nemen voor zijn eigen situatie en actie te ondernemen.

Coach: 'Ja, ik kan me voorstellen dat je niks wilt. Mijn vader had hetzelfde als jij. Heeft geweigerd mee te werken aan het vinden van een andere baan. Hij is niet meer onder ons, maar hij was heel gelukkig in zijn stacaravan. 's Winters was het wel wat koud en eenzaam, want mijn moeder was bij hem weg, die was helemaal klaar met zijn apathische houding...'

Mensen moeten bereid zijn om oud gedrag in te ruilen voor nieuw gedrag

Medewerker: 'Ja, mijn vrouw vindt het ook dom van me...'

Coach: 'Maar ja, wat weten vrouwen nou hè? Hij vond het fijn hoor, in die caravan. Zijn fles jonge onder handbereik' (kijkt blij verrast op): 'Is dat niet wat voor jou, zo'n stacaravan?'

Medewerker: 'Ik heb toch gewoon een huis?'

Coach: 'Nog wel, nog wel.' Enthousiast: 'Ik heb een neef die verkoopt tweedehands stacaravans. Zal ik die eens vragen of hij een leuke voor je heeft?'

Medewerker: 'Ik vind dit maar een raar gesprek, ik dacht dat je me zou helpen een nieuwe baan te vinden?'

Coach: 'Ha, ha, ha. Hoezo, nieuwe baan. Jij?' Kijkt klant uitdagend lachend en vriendelijk aan.

Medewerker: 'Ja, waarom zou ik niets kunnen vinden...'

Coach (grinnikend): 'Heb je even?'

Medewerker: 'Doe niet zo flauw, ik weet alleen niet goed wat ik anders zou kunnen en eigenlijk wil ik helemaal niet weg. Maar ja, het moet hè?'

In adviesgesprekken

Provoceren in adviesgesprekken is van toepassing als de klant bijvoorbeeld niets van je wil aannemen en steeds 'ja maar' zegt.

Adviseur: 'We hebben het vorige keer gehad over de slechte sfeer op je afdeling. Je hebt me gevraagd je te adviseren. Ik zie verschillende mogelijkheden: we kunnen een interviewronde doen om erachter te komen wat de grootste problemen zijn. We kunnen ook een dag onder begeleiding

van een externe deskundige de zaken goed doorspreken of...'

Leidinggevende: 'Ja maar, ik denk niet dat ze daaraan mee willen werken. Ik weet nu al wat ze gaan zeggen.'

Adviseur (lachend en vooroverbuigend naar leidinggevende): 'Oh, wat heerlijk dat je zo gezegend bent met paranormale gaven! Weet je wat, ik pas mijn advies gelijk aan: ik stel voor dat jij je gaven inzet om de koffie en thee in te stralen met positief karma. Zul je zien hoe de afdeling daar van opknapt. Oh wacht, ik zie iets boven je hoofd. Het zijn woorden (kijkt ingespannen) JA MAAR staat er!'

Leidinggevende: 'Ha, ha, ha, dat zeg ik wel vaak hè? Nou ja, ik vind het ook lastig en spannend om het aan te pakken.'

Andere situaties die geschikt zijn om te provoceren zijn bijvoorbeeld: klanten die ja zeggen en nee doen, klanten die jou als loopjongen willen gebruiken of klanten die willen dat jij hun probleem nu voor ze oplost.

In opleidingen

Als je als HRD'er een training verzorgt dan is humor de belangrijkste manier om mensen weer te laten bewegen. In opleidingen heb je met gedragsverandering te maken en mensen moeten bereid zijn om oud gedrag in te ruilen voor nieuw gedrag. Dat levert soms spanning, onzekerheid op. Dat uit zich als weerstand. Als je als opleider inziet dat de weerstand niet tegen jou gericht is, dan kun je vanuit die begrijpende houding je deelnemers met humor uitdagen.

Trainer: 'Zullen we het geleerde eens gaan oefenen?'

Deelnemer: 'Als het maar geen rollenspel is!'

Trainer (congruent): 'Vind je dat vervelend om te doen?'

Deelnemer: 'Het heeft gewoon geen zin, het lijkt toch niet op de praktijk.'

Trainer (besluit te gaan provoceren, kijkt deelnemer enthousiast aan): 'Ja, je hebt natuurlijk helemaal gelijk! Ik hoopte al heel erg dat iemand van jullie dat zou zeggen, want ik vind niets zo leuk als inleidingen houden.' (Klapt de laptop open.) 'Zullen we dan maar? Ik heb 87 slides over hoe je moet vergaderen. Het is toch niet erg hé, als we wat later gaan eten?' (Kijkt enthousiast en met twinkende ogen rond.)

De deelnemers kijken verbijsterd, beginnen dan wat ongemakkelijk te grinniken. Een deelnemer zegt: 'Dat meen je toch hopenlijk niet? Laten we maar gaan oefenen, in de hoop dat we er in de praktijk wel wat aan hebben.'

Trainer: 'Als dat niet zo is, beloof ik dat ik jullie alsnog de inleiding zal geven.'

Iedereen lacht.

Wanneer is provocatieve interventie niet gepast?

Provocatief interveniëren is niet altijd op z'n plaats. Zoals eerder gezegd doe je gewoon als het kan en provocatief als het moet. Als een klant bereid is om de situatie en het eigen gedrag onder ogen te zien, is er geen reden om te provoceren. Maar er zijn meer contra-indicaties.

Als je geen sympathie voor de klant voelt, is provocatie niet het geschikte middel. Sarcasme zal anders het resultaat zijn.

Een andere situatie waarin je ook niet moet provoceren, is als je de klant eens 'flink de waarheid wilt zeggen'. Beter is om in dat geval oprecht te zeggen wat je dwars zit.

Provoceren is verder niet op zijn plaats als het probleem te ver van je afstaat en je denkt 'wat zeurt hij nou?' Je kunt dan niet meer de benodigde warmte en humor opbrengen. Het tegenovergestelde geldt eveneens: als het probleem te dichtbij komt. Dan kun je de humor er niet van inzien, laat staan overbrengen.

Als je geen sympathie voor de klant voelt, is provocatie niet het geschikte middel

Tot slot, je werkt niet provocatief als iemand alleen komt om even zijn verhaal kwijt te kunnen (Vendl, 2011). De HRD'er die wil provoceren doet er dus goed aan van tevoren in te schatten of de situatie en de eigen motieven wel gepast zijn om te provoceren. Anders sla je de plank mis en bereik je eerder het tegenovergestelde van wat je zou willen.

Conclusie

Provocatief interveniëren is een doeltreffende, vrolijke methode om bestaande verwachtingspatronen te doorbreken en om beweging in gesprekken te brengen. Maar ook om iemand een ander denkkader te geven, waardoor hij meer mogelijkheden ziet. De HRD'er kan de interventie inzetten als gesprekken dreigen vast te lopen en de gewone gesprekstechnieken niet meer helpen. De provocatieve interventie werkt alleen als de HRD'er echt betrokken is bij de klant.

Provocatief interveniëren is uitdagend en zeker niet gemakkelijk om te doen. Goed ingezet is de provocatieve interventie een belangrijk extra instrument in de gereedschapskist van de HRD'er. Provocatief adviseren is een vaardigheid. En zoals voor alle nieuwe vaardigheden geldt: je moet het eerst leren, veel oefenen, een paar keer de mist in zijn gegaan, voordat je het in de vingers hebt. ●

Literatuur & literatuurtips

- Brandsma, J. & F. (1974). **Provocative Therapy**. Cupertino, CA: Metapublications.
- Dekkers, A. & K. de Galan (2009). **Lachen met lef. Provocatief trainen in woord en beeld**. Amsterdam: Pearson Education (met dvd).
- Hollander, J. & J. Wijnberg (2002). **Provocatief Trainen. Handboek voor de uitdagende stijl van helpen**. Antwerpen: Kosmos-Z&K.
- Hollander, J. & J. Wijnberg (2005). **Succes is ook niet alles. Verder met provocatief trainen**. Schiedam: Scriptum.
- Höfner, E. & H-U Schachtner (1997). **Das wäre doch gelacht!: Humor und Provokation in der Therapie**. Reinbek: Rowohlt.
- Ruigrok, J. (2009). **Provocatieve leerlingbegeleiding**. Esch: Quirijn.
- Vendl, A.E.M. (2011). **'U lijkt mij een vrij hopeloos geval': misverstanden en feiten over provocatief coachen**. Zaltbommel: Thema.
- Wagter, J. (2009). De ezel aan zijn staart trekken: Jaap Hollander en Jeffrey Wijnberg over provocatief coachen. **Opleiding & Ontwikkeling**, 22, 7/8, pp. 23-26.
- Wijnberg, J. (1999). **Lachen als levensvisie**. Antwerpen, Kosmos-Z&K.
- Wijnberg, J. (2006). **Ik kijk dwars door je heen. Provocatieve technieken om mensen te doorgronden**. Schiedam, Scriptum.



Anneke Dekkers is opleider, coach en auteur. Sinds 2001 heeft ze haar eigen bureau Strapa. Het is haar missie mensen meer vrolijkheid, relativeringsvermogen, inzicht en resultaat te bieden. Ze geeft o.a. diverse workshops en opleidingen Provocatief Coachen. Zie ook haar website www.strapa.nl



Adélka Vendl is psycholoog, opleider en auteur. Na haar studie puzzelde ze over de vraag: hoe kan ik mensen het beste helpen op een realistische, humorvolle en uitdagende manier? Ze vond in provocatief werken de manier die bij haar past. Met veel plezier begeleidt ze individuen in haar praktijk en geeft ze trainingen aan hulpverleners vanuit haar onderneming Vendl training & provocatieve coaching. www.deprovocatievecoach.nl