



Fer van den Boomen, Marcel Hoonhout,
Rinus Mackies

Van hamer tot houvast

Instrumenten kunnen een houvast bieden bij het handelen van een coach. Een tool is als een hamer: je kunt er een spijker mee in een stuk hout slaan, maar je kunt er ook iemand zijn hersens mee inslaan. Technieken zijn dus

niet zonder risico's. Inzet van techniek vergt zorgvuldig gebruik in een specifieke situatie. Coaching als ambacht verder ontwikkelen betekent: tools situationeel verantwoord inzetten. Dat is een kunst apart.

UIT DE GEREEDSCHAPSKIST VAN DE COACH

PROVOCEREN?

VAN HAMER TOT HOUVAST

Een beleidsmedewerker van een kennisintensieve onderneming kampt sinds enige tijd met stressgerelateerde klachten. Zijn leidinggevende heeft hem een externe coach aangeboden om te leren hoe hij zijn werk voor zichzelf gezond en plezierig kan houden. Op dit moment gaat het redelijk goed met hem, maar dat komt vooral doordat zijn leidinggevende zijn takenpakket drastisch heeft ingeperkt. De leidinggevende heeft expliciet aangegeven dat de medewerker de ruimte heeft om zijn uiteindelijke takenpakket (binnen kaders) zelfstandig te bepalen. Het coachingstraject beslaat tien bijeenkomsten.

In de derde bijeenkomst heeft de coach voorgesteld dat de medewerker eens bijhoudt welke activiteiten hem gedurende een werkdag 'energie kosten' en welke 'energie opleveren'. De coach hoopt op die manier het bewustzijn te vergoten over de belasting die bepaalde taken met zich meebrengen.

In zijn schriftelijke voorbereiding voor de vierde bijeenkomst verzucht de klant dat hij maar moeilijk met deze opdracht uit de voeten kan; het nadenken over wat energie kost en oplevert lijkt hem eerder de verkeerde kant op te brengen dan de goede. Hij klaagt dat wat de ene dag energie kost, de andere dag juist energie oplevert, en andersom. En hij schrijft dat hij betwijfelt of het hem ooit zal lukken een eigen koers te bepalen.

De coach zoekt als onderdeel van zijn voorbereiding naar een leerzame manier om

hiermee aan de slag te gaan. Hij bedenkt dat zuchten, klagen en twijfelen een verzoek om steun kan betekenen. Maar dat heeft hij in de eerste drie bijeenkomsten ook al vrij veel gegeven. De behoefte aan steun kan eindeloos zijn. Blijven 'meehuilen' kan zelfs het tegenovergestelde bewerkstelligen van wat de klant beoogt; op een gezonde en plezierige manier zijn eigen koers bepalen. Wanneer is het tijd om deze klant 'een schop onder zijn achterste' te geven?

Houvast

Een mogelijkheid is om een provocatieve aanpak te kiezen. Niet vasthouden aan een zich positief opbouwend en ondersteunend opstellen ten behoeve van de stapsgewijze ontwikkeling van de klant, maar kiezen voor een tegendraadse, wat humoristische manier om de klant uit te dagen het heft

meer in eigen hand te nemen: 'als je de ezel vooruit wilt laten lopen, moet je hem niet duwen, maar aan zijn staart trekken'. Voorwaarde voor een provocatieve benadering is wel dat er een goede samenwerking tot stand is gebracht; een relatie tussen coach en klant die zo'n provocatieve benadering kan dragen. Aan die voorwaarde lijkt hier voldaan.

Toepassing

Coach: "Ik had er veel zin in om weer verder met elkaar aan de slag te gaan. Maar ik was ook benieuwd of je wel zou komen. Ik wist dat niet meer zo zeker."

Klant: "Hoezo?"

Coach: "Ja, je schrijft me toch zelf, dat het helemaal niet werkt wat we hier aan het doen zijn? De opdrachten die ik je geef maken het alleen maar erger."

Klant: "Nou, zo erg is het ook weer n..."

Coach: "Het is misschien nog veel erger dan je denkt: ben je eindelijk wat meer voor jezelf aan het zorgen, en heb je zelfs een coach ingeschakeld, word je er alleen maar beroerder van!"

Klant: "Ja, het gaat nu wel even wat minder dan in het begin, maar dat hoort toch ook bij ontwikkelen?"

Coach: "Dat zeggen de boekjes, ja, om de moed er een beetje in te houden, en ons als coaches werk te verschaffen. Geloof je het zelf?"

Klant: "Eerlijk gezegd wel, ja. Het verbaast me een beetje dat jij daar niet in gelooft. Bovendien zijn er over de afgelopen twee weken ook wel lichtpuntjes te noemen hoor."

Coach: "O? ..."

Klant: "Nou, zo heb ik hele goede nieuwe afspraken gemaakt met mijn baas over..."

Risico

Voordeel van provoceren is dat het een verrassende manier kan zijn om de klant uit te dagen om in beweging te komen. In de ogen van de klant zelfs meer ondanks dan dankzij de interventies van de coach. Bijkomend voordeel is dat de klant daarmee ook sterk in zijn gevoel wordt aangesproken dat hij het zélf doet. Maar... provoceren gaat ook met risico's gepaard. Provoceren kan de relatie met de klant behoorlijk onder druk zetten, en dat kan soms 'mis' gaan. Het werkt alleen wanneer er een warm contact is met de klant, en blijft. Blijf dus zéér alert op signalen hoe de klant de relatie beleeft. En draag wanneer nodig de boodschap uit – verbaal dan wel non-verbaal, dat je als coach aan het provoceren bent'. We gaan er daarbij van uit dat je als coach incidenteel gebruik maakt van provocatie (als tool). En dus niet als systematische methodisch vormgegeven aanpak (dan is het meer een visie op coaching). In dat laatste geval kan provoceren meer de hobby van de coach worden, bedoeld om het begeleidingswerk voor zichzelf plezierig te houden. In dat geval vragen wij ons af: ...en wat schiet de klant daarmee op?

Literatuur:

J. Hollander en J. Wijnberg Succes is ook niet alles. Verder met provocatief coachen. Scriptum. 2005. ISBN 90-5594-3835.

J. Hollander en J. Wijnberg. Provocatief coachen. Handboek voor een uitdagingende stijl van helpen. Kosmos-Z&K Uitgevers. Utrecht/Antwerpen. 2003. ISBN: 90-215-9930-9.



U WORDT GEZOCHT... DOOR MENSEN DIE U NODIG HEBBEN

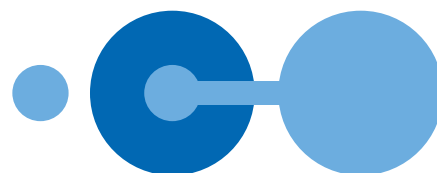
MAAR BENT U ZICHTBAAR GENOEG?

EN WORDT UW KWALITEIT
VOLDOENDE UITGELICHT?

WWW.COACHINZICHT.NL

PROFESSIONELE COACHES ZICHTBAAR VIA INTERNET

- uw profiel onder de aandacht bij grote werkgevers in Nederland
- uitgebreide promotie van de database via internet en andere media
- uw profiel vindbaar op veel criteria
- uw presentatie optimaal door foto, logo, geluidsfragment
- overtuigende feedbacks van uw cliënten
- continu klanttevredenheids- en marktonderzoek
- uw profiel in PDF vorm beschikbaar
- twee maanden gratis proef abonnement
- geen verplichtingen
- SCHRIJF NU GRATIS IN!



COACH IN ZICHT

