

## Uit de gereedschapskist van de coach

# QUICKSCAN: WAT IS DE AARD

VANHAMER TOT HOUVAST

Simone is beginnend leidinggevende en heeft bedongen dat zij tijdens haar inwerkperiode een beroep mag doen op een externe coach. De derde bijeenkomst komt zij ontfaan bij de coach aan. Haar directeur is hoogst geagiteerd bij haar langs geweest: een van haar ondergeschikten heeft - in zijn ogen - een belangrijke order 'verkloot', en of zij het maar even recht wil zetten. Wat haar nu dwars zit is dat 'de baas' haar lijkt te beschuldigen: alsof zij iets heeft nagelaten. Helemaal nergens op gefundeerd. En zonder enige mogelijkheid tot weerwoord!

### Aanleiding

Simone doet haar verhaal en kijkt de coach vervolgens verwachtingsvol aan: "Hoe ga ik hiermee om?" De coach vraagt zich af met welk vraagstuk Simone nu bezig wil zijn. Hoe hoor ik haar vraag? En wat wil ze nu van mij? Stelt ze nu een vraag *aan mij*? Wil zij dan een advies van mij? Een quickscan kan dienen om te verhelderen wat de aard van de vraag van de klant aan de coach is.

### Houvast

De quickscan onderscheidt vier mogelijkheden:

#### 1. Verhelderen van de situatie

De klant weet niet goed wat er aan de hand is en vraagt (impliciet) om samen de situatie te verhelderen en te achterhalen wat daarin haar moeilijkheid precies is. De taak van de coach is dan om de aandacht eerst wat weg te halen van 'de beleving van de moeilijkheid' en te onderzoeken wat er zich in de situatie afspeelt. De ervaren moeilijkheid geeft vervolgens

een ingang om inzicht te verkrijgen in welke belangen van de klant mogelijk in de knel zijn geraakt. Resultaat is dat de klant het vraagstuk beter in beeld krijgt, zodat ze gemakkelijker naar oplossingen kan zoeken.

#### 2. Bedenken van handelingsalternatieven

De situatie is helder genoeg voor de klant, maar de creativiteit om naar geschikte oplossingen te zoeken lijkt wat geblokkeerd door de emotionele beleving, door onbekendheid met de situatie, enzovoort. Zij vraagt dan steun bij het bedenken van handelingsalternatieven. De coach zal dan eerst aansluiten bij oplossingen die de klant zelf al heeft bedacht en/of uitgete probeerd, waar zij blijkbaar nog onvoldoende tevreden mee is: Wat ontbreekt er nog? Waar dient een adequate(re) oplossing aan te voldoen? Wat zijn mogelijke alternatieven? Resultaat is dat de klant zich een idee heeft kunnen vormen van mogelijke oplossingen en van eventuele voorwaarden en steun die daar nog bij nodig zijn.

# VAN DE VRAAG?

## 3. Onderzoeken van consequenties

Het beeld van de situatie is helder genoeg en de klant heeft ook oplossingen bedacht om ermee om te gaan, maar wil de consequenties van eigen oplossingen onderzoeken. Hoe kan ze haar oplossing uitvoeren? Wat zijn mogelijk onverwachte neveneffecten?

De coach vraagt haar om de eigen oplossing expliciet te maken en nodigt uit om voor- en nadelen, sterktes en zwaktes te onderzoeken: Doorstaat het idee de toets der professionaliteit? Ziet zij niets over het hoofd? Hoe zou zij het concreet aan kunnen pakken?

Resultaat is dat de klant beargumenteerd eigen oplossingsideeën kan vasthouden dan wel loslaten en/of aanvullen met andere opties.

## 4. Vragen naar een technisch advies

De klant heeft het idee dat er bepaalde kennis en/of kunde nodig is om het vraagstuk op te lossen die zij niet zelf in huis heeft en

## Toepassing

Op grond van de quickscan kan de coach de aard van de vraag nog niet zo goed bepalen. Wat wil ze nu, en wat wil ze van hem? Hij twijfelt tussen alternatieven bedenken (optie 2) en consequenties onderzoeken van een eigen oplossing (optie 3). Om het appel dat Simone op hem doet te verhelderen vraagt hij: "Mag ik je een vraag stellen? Heb ik het goed gehoord dat je geen idee hebt wat je zou kunnen doen? Of heb je wel een idee maar durf of kun je die in deze situatie niet uit te voeren?"

Simone reageert korzelig: "Ik wil er zelfs helemaal niet aan denken. Ik vind dat hij niet zo met mijn medewerkers en ook niet met mij om kan gaan!"

De coach heeft de indruk dat de boosheid belemmerend werkt om de situatie helder te hebben (optie 1) en besluit daar eerst op in te gaan: "Simone, heb je ook een idee wat je directeur heeft bewogen om zich zo onheus op te stellen? Wil hij er wellicht ook niet over nadenken?"

hem eens te confronteren met zijn gedrag. Misschien kan de coach haar ook wat tips aan de hand doen om feedback te geven 'naar boven' (optie 4)? Maar wellicht is dat straks niet eens meer nodig...

## Risico's

Een ordening kan uitnodigen om deze strikt te hanteren. Dat risico geldt ook voor deze quickscan. De aard van de vraag van de klant kan in de loop van het gesprek verschuiven. En dat heeft consequenties voor de vraag aan de coach. Dat vergt alertheid van de coach.

Verder: als de coach meegaat in de wens van de klant om een vraagstuk op te lossen, kan dat betekenen dat zij niet leert. Bij coaching hoort ook het perspectief om een vergelijkbaar vraagstuk een volgende keer zelf, dus zonder steun van de coach, op te kunnen oplossen. Dus samen met de klant onderzoeken: Wat heb ik als coach in dit gesprek bijgedragen? En wat heb je mogelijk nog te ontwikkelen, zodat je mij een volgende keer niet meer nodig hebt?

## *Bij coaching hoort ook het perspectief om een vergelijkbaar vraagstuk een volgende keer zelf op te kunnen lossen*

vraagt om een (expert)advies.

Als de coach de zelfsturing van de klant van belang acht zal hij een advies geven in de vorm van een hypothese: als ik jou was - maar ik ben niet in jouw positie/situatie - zou ik het zus of zo doen. Resultaat is dat er een mogelijke optie ligt, die de klant zich toe kan eigenen door te zoeken naar wat zij er wel en niet mee wil gaan doen.

Door deze wat speels bedoelde confrontatie begint Simone te lachen: "Ja, misschien lijkt ik meer op hem dan me lief is. Maar daar gaan we aan werken, toch? Daar is coaching tenslotte voor..." plaagt ze terug.

Door de ontspanning kunnen we nu op een vruchtbare manier onderzoeken wat er concreet te doen is met die opmerking van haar directeur, en of het verstandig is om