

Workshop coachen en begeleiden,
op basis van de individuele vraaggerichte benadering (IVB)

Kwaliteiten definiëren werkt beter dan beperkingen 'afstraffen'

Tekst: Corry van Peer en Josje Lesterhuis

"Als je beperkingen maar weg zijn, komt het goed." Dat is volgens Emiel van Doorn, van de Stichting ter Bevordering van de Cognitieve Ontwikkeling (StiBCO), een veel voorkomende opvatting. Als ervaringsdeskundige die onder meer is gediagnosticeerd met 'woordblindheid', in de huidige tijd 'dyslexie', weet hij dat het zo niet werkt.

Lees verder op pagina 12

Vervolg van pagina 11

Patijnenburg: enthousiast

SW-organisatie Patijnenburg doet al even ervaring op met de methode en laat de collega-organisaties meekijken met wat dat betekent. In gefilmde (echte) gesprekken met medewerkers is te zien hoe de gesprekspartners zich opstellen en reageren. De workshopdeelnemers doen daar hun voordeel mee: ze zien wat de methode inhoudt en reflecteren op hoe ze zichzelf opstellen en hoe dat beter zou kunnen.

HR-manager Josie Kunseler van Patijnenburg is enthousiast over IVB. "Deze aanpak heeft bijgedragen aan de kwaliteit en doelmatigheid van het werkproces. Daarvoor is wel de betrokkenheid van het management een vereiste. Daar moet je mee beginnen."

"Als kind ben je niet geholpen door na schooltijd aan je beperking te moeten werken. Hoe goed bedoeld ook. Op die manier wordt je gestraft want je kunt niet met je vriendjes gaan voetballen. Zo wordt je afgerekend op wat je niet kunt."
In twee workshops voor in totaal 70 coaches en begeleiders uit de SW-sector gaf Van Doorn begin dit jaar inzicht in de Individuele, Vraaggerichte Benadering (IVB), een manier om mensen op maat te coachen. Hij heeft in opdracht van SBCM een praktische gids over de methode geschreven. Tijdens de bijeenkomsten, was ook een film te zien van de coachingspraktijk van SW-organisatie Patijnenburg met IVB. Josie Kunseler, manager HR van Patijnenburg, vertelde over haar ervaringen met coachen op basis van IVB.

"Als je niet voor iemands kwaliteiten gaat, moet je van zijn gebreken afblijven."

U-bochtconstructie

Bij coaching is het belangrijk om een veilige situatie te creëren. Daarin kan de medewerker tot zijn recht komen zoals hij is: een geheel van sterke en zwakke kanten, kwaliteiten en gebreken.
Van Doorn: "Als je niet voor iemands kwaliteiten gaat, moet je van zijn gebreken afblijven. En als je die kwaliteiten niet definieert, heb je geen houvast om aan de beperkingen te werken."
"Elke mens wil een bijdrage leveren aan de maatschappij en iedereen heeft beperkingen. Het is de kunst om de belemmeringen te lijf te gaan door je kwaliteiten en krachten in te zetten."
De u-bochtconstructie noemt Van Doorn dat: "je hoeft niet alles zelf te kunnen, voor wat je minder goed kunt, zet je iemand in die daar wel goed in is. Zo publiceert de man met dyslexie ook zijn boeken zonder schrijffouten: hij schakelt mensen in die zijn kwaliteiten kunnen aanvullen."

Afhankelijk gedrag

"Het 'zorgsyndroom' waar hulpverleners en ondersteuners soms mee kampen, betekent dat je bang bent dat iemand 'op zijn snuit' gaat. Daarom probeer je de problemen te elimineren," zegt Van Doorn. "Dat leidt tot aangeleerde hulpeloosheid en afhankelijk gedrag. Bij coaching draait het er juist om wat die fouten betekenen voor je functioneren. Je moet juist fouten kunnen maken en ermee leren omgaan."
"Dat vergt van de coach/begeleider een stevige reflectie op wat je zelf doet in relaties: ben je een goed luisteraar op het niveau van je cliënt, familielid, vriend, medeburger? Heb je het lef om samen met de medewerker de fout in te gaan en daar ook samen een antwoord op te formuleren?"
"Wanneer je je gesprekspartner bij voorbaat etiketteert, bijvoorbeeld op grond van een beperking, loop je het risico dat je die persoon als 'ding' behandelt. Je stelt de stoornis centraal en handelt zonder dat de persoon erbij betrokken is."

Eigenaar van het plan

"In coachingsgesprekken komt het voor dat je zes onderwerpen bespreekt en in je verslag opneemt. Vraag je de medewerker het gesprek samen te vatten dan komen er vaak slechts een of twee onderwerpen uit die zijn blijven hangen. Dat is de realiteit, met die andere vier onderwerpen gebeurt op dat moment niets."
"Je kunt ze in je eigen verslag opnemen om er later op terug te komen, niet om de cliënt er op af te rekenen. Het is veel effectiever om de medewerker zijn eigen verslag te laten maken van wat hij heeft begrepen van de afspraken en wat hij ermee gaat doen. Hij wordt dan zelf eigenaar van het plan."



'Maak als coach de medewerker eigenaar van zijn probleem en zelf verantwoordelijk voor zijn inzet en betrokkenheid.'

"Jij kunt dit, dus doe je het zelf. Dus niet: ik doe het wel voor je, dat gaat sneller."



Vraag van alle partijen

De vraaggerichte benadering heeft niet alleen betrekking op de vragen van de medewerker, ook op die van de consulent/ begeleider en zeer zeker ook op de vragen van de werkgever. Door al die vragen te wegen op haalbaarheid, kom je tot mogelijkheden voor de werkplek. Soms zal de conclusie zijn: die baan is er niet. Dan moet je met elkaar bespreken hoe je nu verder gaat.
Iedereen heeft mogelijkheden, vragen en wensen. In de interactie tussen medewerker, begeleider, werkgever, werkplek en maatschappij, beperken alle partijen elkaar, aldus Van Doorn. "Als begeleider moet je ook je eigen kwaliteiten en beperkingen goed kennen. Pas dan kun je nadenken over coaching."

Tips:

- Stop met schrijven en samenvatten voor medewerkers die dat zelf kunnen.
- Maak als coach de medewerker eigenaar van zijn probleem en zelf verantwoordelijk voor zijn inzet en betrokkenheid.
- Denk steeds: jij kunt dit, dus doe je het zelf. Dus niet: ik doe het wel voor je, dat gaat sneller. Zo neem je al vanaf vandaag een groot deel van je werkdruk weg.
- Coaching begint en eindigt op de afgesproken tijd. Dat geeft zekerheid en rust. Als de boodschap is overgekomen, kun je eerder stoppen. Niet later.
- IVB is een paradigmawisseling, van 'dit is goed voor jou' naar 'samen kijken en luisteren naar elkaar'.
- Maak duidelijke vervolgafspraken, de medewerker moet met een opdracht de deur uit.

Meer informatie

De praktische gids over coachingsvaardigheden vanuit IVB, een uitgave van SBCM, kunt u downloaden op www.SBCM.nl.
Hier vindt u ook meer informatie over de praktijk en de opbrengst van deze coachingsmethode bij Patijnenburg:

- een interview met HR-manager Josie Kunseler;
- de film over coaching bij Patijnenburg.

Dronensingel 3c
ING bank 15760
mail@stibc
2411 GT