

HOE EEN COACHINGSGESPREK TE VOEREN



Inhoudsopgave

Voordelen Van Coachingsgesprekken	3
De Opbouw Van Een Coachingsgesprek	4
<i>Waarop Ligt De Focus?</i>	5
<i>De Feiten Vastleggen</i>	6
<i>Luisteren</i>	7
<i>Reflecteren Wat Je Hebt Gehoord</i>	8
<i>Vragen Stellen</i>	9
<i>Opties Bespreken En Aandragen</i>	10
<i>Acties Afspreken</i>	11
Coachingsvaardigheden	12
<i>Vertrouwen Winnen</i>	13
<i>Actief Luisteren</i>	14
<i>Vragen Stellen</i>	15
<i>Mensen Helpen Bij De Zelfreflectie</i>	16
<i>Helpen Bij Het Creëren Van Acties</i>	17
Verdere Bronnen	18

Inleiding

Als je werkt met medewerkers en/of vrijwilligers, dan zul je van tijd tot tijd instructies en advies moeten geven over wat te doen. Op andere momenten zul je gesprekken moeten voeren om mensen te ondersteunen bij leertrajecten en hun persoonlijke ontwikkeling.

Deze gids is bedoeld om je te helpen een coachingsrol in te nemen bij gesprekken om mensen te ondersteunen in leertrajecten, het ontwikkelen van vaardigheden en het verkrijgen van vertrouwen. De informatie in deze gids kan je helpen om deze gesprekken te voeren en de ander in de gelegenheid te stellen de uitdagingen aan te gaan en verantwoordelijkheid voor eigen acties te nemen.

In deze gids kijken we naar de opbouw van een coachingsgesprek en de vaardigheden die daartoe vereist zijn.

VOORDELEN VAN COACHINGS- GESPREKKEN

Coachingsgesprekken kunnen de medewerker en/of vrijwilliger helpen om:

- *Bewuster te worden;*
- *De eigen kracht en vaardigheden te ontdekken;*
- *Zelfstandiger te worden en meer vertrouwen te krijgen.*

Coachingsgesprekken helpen de organisatie om:

- *De betrokkenheid van de medewerker te vergroten en deze te behouden voor de organisatie;*
- *Meer samenwerking en teamwork te realiseren;*
- *De productiviteit van medewerkers en teams te verhogen;*
- *De moraal te verhogen, wat erin resulteert dat medewerkers zich meer gewaardeerd voelen, positiever zijn, tevreden zijn en weten wat wordt verwacht in de betreffende functie.*

DE OPBOUW VAN EEN COACHINGS-GESPREK

Een coachingsgesprek is iets anders dan een informeel gesprek. Elk coachingsgesprek bevat specifieke elementen - we spreken hierbij ook wel over de 'flow'.



Waarop Licht De Focus?

Het gesprek begint altijd met de ander te vragen naar wat deze wil bereiken, naar wat het doel is. Om iemand te helpen het doel te definiëren, kunnen onder andere de volgende vragen worden gesteld:

- *Wat wil je werkelijk?*
- *Wat is belangrijk hierbij?*
- *Hoe gaat dit je helpen?*
- *Hoe weet je wanneer je je doel hebt bereikt?*



De Feiten Vastleggen

Vraag de ander te delen wat deze weet over de situatie en wat deze wil. Uw rol is de ander te helpen duidelijk te maken wat de feiten zijn en wat aannames of ideeën. Dit is niet het moment om je eigen gedachten of vooronderstellingen te delen. Om hierbij te helpen zou je het volgende kunnen vragen:

- *Wat weet je over waar je momenteel staat?*
- *Wat weet je over waar je heen wilt?*
- *Hoe realistisch is dat?*
- *Welke vooronderstellingen maak je over jezelf en je doel?*



Luisteren

Neem de tijd om echt naar elk woord dat de ander uitspreekt te luisteren en wees nieuwsgierig over wat er wordt gezegd en stel vragen. Kijk naar de lichaamstaal van de ander: zijn de schouders relaxed of opgetrokken, zijn de armen over elkaar heen geslagen of zijn deze los, ziet de ander gespannen of energiek uit. Ga na of de lichaamstaal van de ander overeenkomt met wat deze zegt; wellicht zegt de ander wel dat deze echt opgewonden is, maar ziet deze er nerveus uit. Deel wat je ziet met de ander. Je kunt iets zeggen als: "Ik merk dat je opgewonden bent, maar je armen zijn overkruist en ik vraag me dan ook af of je eigenlijk niet iets anders voelt, zoals nervositeit?"



Reflecteren Wat Je Hebt Gehoord

Reflecteren wat de ander heeft gezegd helpt vertrouwen te winnen en geeft de ander het gevoel gehoord en begrepen te worden. Begin bij het reflecteren je zin met: "Ik hoor dat" en geef vervolgens een korte samenvatting van wat de persoon heeft gezegd.



Vragen Stellen

Stel korte, open vragen om na te gaan of jullie over hetzelfde praten en om de ander te helpen het doel te bereiken. Hier zijn enkele ideeën over hoe te beginnen:

- *Welke uitkomst zou ideaal zijn?*
- *Wat wil je werkelijk?*
- *Wat wil je veranderen?*
- *Wat werkt er nu wel goed?*
- *Wat heb je naar jouw gevoel nodig om je doel/uitkomst te bereiken?*
- *Wat zou je de volgende keer anders kunnen doen?*
- *Wat is de eerste stap die je zou kunnen zetten*
- *Als je dit zou proberen, wat zou er dan volgens jou gebeuren?*
- *Wat zijn de volgende stappen die je zou kunnen zetten?*
- *Wie zou je hierbij kunnen helpen?*



Opties Bespreken En Aandragen

Stimuleer de ander om zelf opties aan te dragen om het doel te kunnen bereiken. Vragen om daarbij te helpen zijn:

- *Wat is de eerste stap die je zou kunnen zetten?*
- *Hoe zou je van waar je nu bent kunnen komen naar waar je wilt zijn?*
- *Welke opties zijn er?*



Acties Afspreken

Het is nuttig om te verduidelijken wat de ander moet doen na het gesprek. Om te helpen met deze taak kun je vragen welke stappen de ander denkt te gaan zetten. Je kunt dan bijvoorbeeld het volgende vragen:

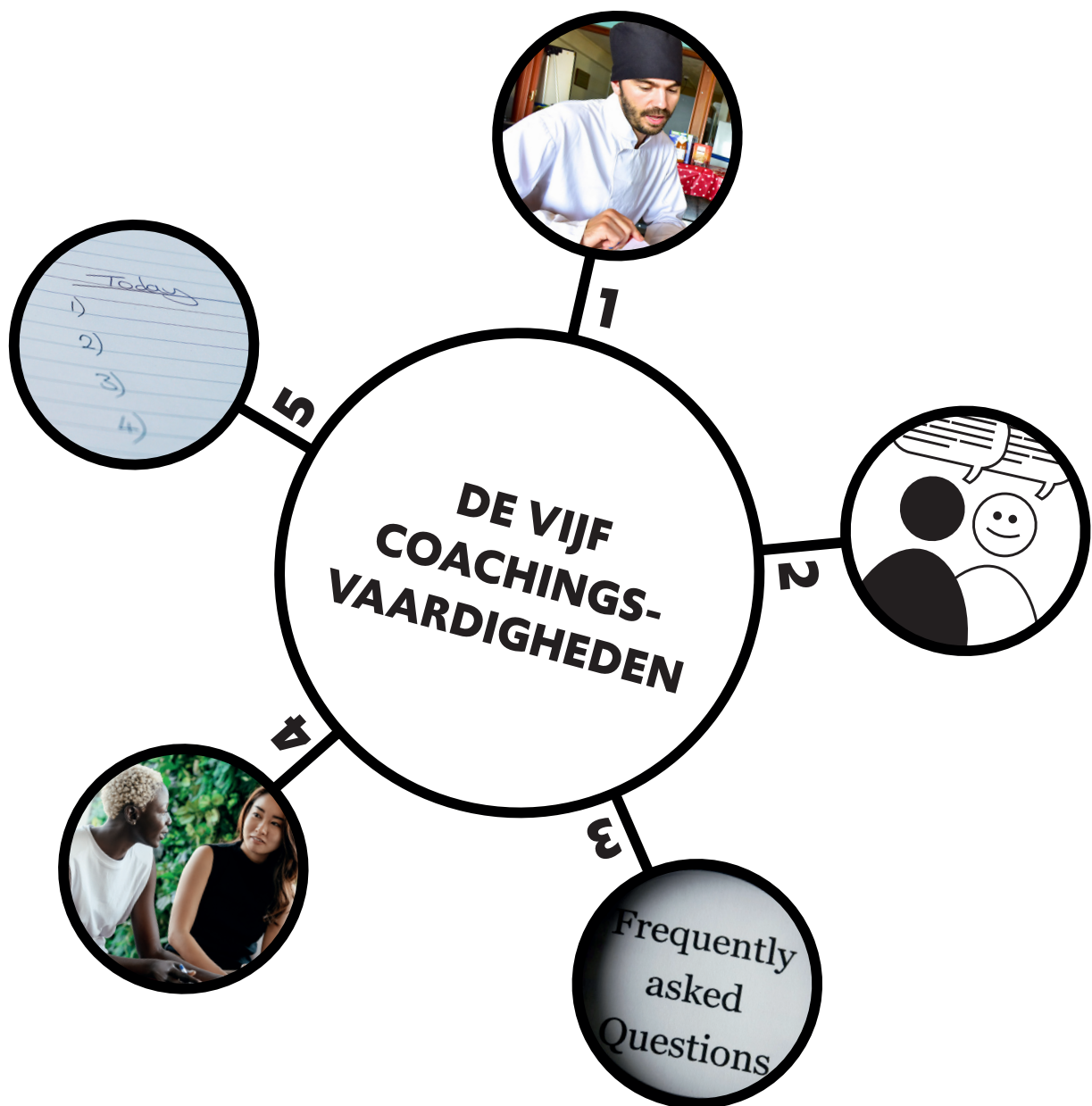
- *Wat ga je doen naar aanleiding van dit gesprek?*
- *Wat zou daarbij in de weg kunnen staan?*
- *Wat heb je nodig om xxx te kunnen doen?*
- *Wanneer ga je dit doen?*



COACHINGS- VAARDIGHEDEN

Een coachingsgesprek voeren vereist 5 vaardigheden:

1. Vertrouwen winnen
2. Actief luisteren
3. Vragen stellen
4. Mensen helpen bij de zelfreflectie
5. Helpen bij het creëren van acties



1. Vertrouwen Winnen

The role of a coach is to create a safe supportive environment so that the person can share their honest thoughts and feelings in order to work out their next steps. Ways to do this could include:

- *Het tonen en uitdrukken van empathie: hierbij gaat het over nieuwsgierig zijn naar de situatie waarin de ander verkeert en diens gevoelens, zonder daarbij vooronderstellingen of een oordeel over de keuzes en gedachten van die persoon te ventileren.*
- *Nieuwsgierig zijn: vraag de ander naar de situatie, naar zichzelf en de eigen wereld. Op deze wijze laat je merken dat je geïnteresseerd luistert naar de medewerker en/of vrijwilliger en deze ondersteunt.*
- *Respecteer en bevestig de vaardigheden en talenten: we hebben allemaal talenten; vraag de ander naar vaardigheden en talenten en deel de vaardigheden die je zelf terugziet bij de ander.*
- *Acties afronden: als je als coach je verplicht tot een vervolgacties, zoals contact opnemen met de medewerker of vrijwilliger over een aantal dagen, dan is het belangrijk dat je dat ook doet om vertrouwen op te bouwen.*



2. Actief Luisteren

Actief luisteren is de tijd nemen om echt te luisteren naar wat de ander zegt en ondertussen niet over oplossingen of ideeën nadenken die in je hoofd opkomen. Luister in plaats daarvan naar elk woord dat de ander zegt en wees nieuwsgierig over de betekenis. Actief luisteren helpt je de situatie van de andere persoon te begrijpen en een relatie op te bouwen gebaseerd op vertrouwen, steun en empathie, wat je weer helpt om positieve gesprekken te kunnen blijven voeren. Actief luisteren is een vaardigheid, waarbij we drie niveaus van luisteren onderscheiden:

Niveau Één

Luisteren naar jezelf. Misschien denk je over wat dadelijk te zeggen of over je volgende afspraak. Als we op dit niveau luisteren, horen we niet echt wat dat ander vertelt.

Niveau Twee

Luisteren naar de woorden. Hierbij ben je gefocust op elk woord dat de ander uitspreekt. Je wordt niet afgeleid door andere zaken. Hierbij ben je aan het luisteren naar de andere persoon.

Niveau Drie

Luisteren naar inzicht. Hierbij ben je 100% gefocust op de ander. Je luistert naar de woorden die worden uitgesproken, maar merkt ook de lichaamstaal en de toon op van de ander; je merkt wat de ander wil verbergen. Je vraagt naar al deze zaken. Dit is wat je noemt 'actief luisteren'.



3. Vragen Stellen

Het doel van het stellen van vragen is de andere persoon helpen de situatie waarover deze het heeft te leren kennen en dieper of anders daarover te gaan nadenken. Als het gaat over de te stellen vragen, dan zou je kunnen kiezen uit de volgende opties:

- *Stel een vraag per keer. Als we meerdere vragen tegelijk stellen, weet de ander niet meer waarop te antwoorden.*
- *Houd je vragen kort - hoe minder woorden je vraag heeft, hoe beter.*
- *Stel open vragen - dit zijn vragen waarop geen ja/nee-antwoord mogelijk is. Open vragen helpen om de ander meer te laten denken.*

Er is een aantal vragen die je beter kunt vermijden in een coachinggesprek:

- **Gesloten vragen** – Gesloten vragen zijn vragen die met 1 woord kunnen worden beantwoord, met ja of nee; het wordt dan lastiger om het gesprek gaande te houden. Een voorbeeld van een gesloten vraag is: *is dit wat je wilt?*
- **Vragen naar het waarom** – vaak stellen mensen vragen die beginnen met 'waarom' - zoals: *waarom heb je hiervoor gekozen?* Veelal stellen we deze vraag omdat we meer willen weten. Maar voor sommige mensen voelt een waarom-vraag alsof over hen wordt geoordeeld of dat zij worden berispt. Formuleer uw vragen dan ook anders, in de vorm van *'wat maakt dat je kiest voor deze optie?'*

4. Mensen Helpen Bij De Zelfreflectie

Ruimte creëren waarin iemand kan reflecteren is echt een uitkomst, omdat de ander de eigen gedachten, overtuigingen en vooronderstellingen de revue kan laten passeren en leren begrijpen en zelf met ideeën kan komen over de vervolgstap.

Bij een gesprek waarin je coachingsvaardigheden toepast, kun je mensen helpen reflecteren door:

- *Ruimte te laten waarin deze kunnen praten over wat er gebeurt zonder te worden onderbroken.*
- *Te vragen naar andere manieren om de situatie te bekijken of naar wat een ander perspectief zou kunnen zijn.*
- *Te vragen naar wat helderder is geworden na het gesprek.*



5. Helpen Bij Het Creëren

Alle gesprekken waarbij coachingsvaardigheden worden toegepast eindigen met het samen met de ander doornemen van vervolgstappen omdat dit helpt om woorden in daden om te zetten. Vraag de ander wat deze gaat doen naar aanleiding van het gesprek en welke hulp deze daarbij nodig heeft - dit helpt de ander bij het bepalen hoe een en ander in praktijk te brengen. Je zou daarbij het volgende kunnen vragen:

- Wat neem je mee van dit gesprek om toe te passen in je werk / zoektocht naar een baan...?
- Wanneer ga je dat doen?
- Welke hulp heb je daarbij nodig?
- Wat zou je kunnen weerhouden van het nemen van deze actie? En wat kun je doen om te voorkomen dat dit gebeurt?



VERDERE BRONNEN

The Coaching Manual

Van Julie Starr

Becoming a Coach

Van Jonathan Passmore & Tracy Sinclair

The Art of Coaching

Van Jenny Bird & Sarah Gornall

Time to Think

Van Nancy Kline

International Coaching Federation

www.coachingfederation.org

European Mentoring and Coaching Council

www.emccuk.org

Coaching and Mentoring Network

www.new.coachingnetwork.org.uk

Geschreven in samenwerking met

HERW!N vzw
Panier de la Mer
Milieu & Werk vzw
Stad Brugge
Stad Mechelen
VIVES Hogeschool
Brighton & Hove Food Partnership
Plymouth Marjon Business School
FEEDBACK Global
FareShare Sussex

Fotografie

Alexis Maryon from FEEDBACK Global

HOE EEN COACHINGSGESPREK TE VOEREN.

Deze gids is bedoeld om je te helpen een coachingsrol in te nemen bij gesprekken om mensen te ondersteunen bij leertrajecten en bij de ontwikkeling van vaardigheden en het verkrijgen van vertrouwen. De informatie in deze gids kan je helpen om deze gesprekken te voeren en de ander in de gelegenheid te stellen de uitdagingen aan te gaan en verantwoordelijkheid voor eigen acties te nemen.