

BROOD OP DE PLANK

Marijn is een warme persoonlijkheid en zeer goede coach. Hij houdt van mensen en weet ze diep te raken. Hij inspireert en motiveert zijn cliënten; confronteert waar nodig. Binnen de kortste tijd krijgt hij zijn cliënten daar waar ze wezen willen.

Zijn agenda staat vol met afspraken met cliënten die hem achteraf nog vaak benaderen voor een nieuwe afspraak om hem te vertellen wat een geweldige coach hij voor hem/haar is geweest. Hij wordt zelfs nog wel eens uitgenodigd voor een etentje. Marijn wil eigenlijk niet, maar vindt het ook weer beledigend om niet te gaan. Tijdens het eten gaat het al snel over de verdere ontwikkeling van de cliënt, zodat het veel weg heeft van een gratis coachgesprek. Nou ja... in ruil voor een etentje dan.

Af en toe bellen zijn cliënten ook 's avonds of in het weekend voor een praatje en één vroeg hem als getuige bij haar huwelijk. Van de week was hij bij een bedrijf waar hij voor werkt. In de hal ontmoette hij een ex-client die hem enthousiast op de wang zoende. Wat gegeneerd zoende hij terug.

Aankomende coaches/trainers weten hem ook vaak te vinden en bellen hem op om eens samen te lunchen. Dit loopt steevast uit op een coachgesprek en Marijn betaalt de lunch. Hij geniet van zijn positie en aanzien, maar ja... er moet ook brood op de plank komen.

Waar ligt jouw grens?

EEN NIEUW?



Roosje Boom

Gekleurde bril afzetten

Coaching is in mijn ogen een vorm van professionele begeleiding met een vooraf opgesteld en concreet doel. Om dit doel te bereiken spreek je gezamenlijk een afgebakend traject af met een duidelijke structuur. Zo'n structuur zou bijvoorbeeld in een volgend traject gegoten kunnen worden: bewustwording van probleem, vaststellen van doel, inzicht in kwaliteiten en bepalen van hindernissen, kennismaken met andere benaderingen of alternatieven en ondersteuning bij het vertalen van inzichten naar concrete acties.

Naast een heldere structuur is het belangrijk om duidelijke afspraken te maken, bijvoorbeeld ten aanzien van de locatie en de duur van de gesprekken. Een coachsessie vindt plaats in een professionele en neutrale omgeving, dus niet in een restaurant tijdens een lunch, in de kroeg met een glaasje wijn of in de huiskamer van de coach. Spreek vooraf duidelijk af hoe lang de sessie duurt en houd je aan deze tijd.

Om een goede begeleiding te kunnen bieden is een professionele afstand tussen de coach en de cliënt noodzakelijk. Deze afstand bewaart zowel de integriteit als de objectiviteit van de coach. Een vriendschappelijke relatie zorgt namelijk dat een coach een bepaalde voorkennis heeft van een cliënt. Met als gevolg dat de coach met een gekleurde bril naar de situatie kijkt. Dit kan zorgen voor een vertroebeld advies en daar zijn beide partijen niet bij gebaat.

Als je tijdens een lunch met een vriend of bekende het gevoel hebt dat het gesprek uitloopt in een coachsessie, geef dan jouw grenzen aan. Vind je dit lastig, dan kan je iemand ook adviseren om contact op te nemen met een onafhankelijke en professionele coach. Maak echter bewust de keuze om zelf geen vrienden te coachen. Zodra je hier consequent mee omgaat, zal je merken dat het aantal gratis coachsessies tijdens lunches en diners vanzelf afneemt.

Roosje Boom is Business Manager bij trainingsadviesbureau Moovs. Haar specialisme is stress en burn-out coaching.

www.moovs.nl

Els Ackerman

Niet van beton

Dit vind ik een confronterende casus. Confronterend voor mijzelf, want uit het verleden herinner ik me hoe graag ik het contact wilde vasthouden met mijn coach/therapeut. Gelukkig had ik een therapeut die dat afhield, zodat ik ondanks het gemis merkte dat ik op mijn eigen benen kon staan.

Ik werk nu al jaren als loopbaanadviseur/coach in mijn eigen praktijk, en ik ben blij dat ik geleerd heb mijn grenzen aan te geven. Dat is wat ik Marijn gun: je grenzen aangeven. Waarschijnlijk kan hij dat prima overbrengen aan cliënten, maar zijn eigen grenzen lijken een beetje vaag.

Gelukkig zijn grenzen niet van beton maar van elastiek, je bepaalt zelf hoeveel ruimte je nodig hebt. Als mentor begeleid ik regelmatig collega's die zich willen certificeren, en ik ga graag in op een kop koffie of lunch als die certificering achter de rug is. Zij zijn dan ook geen cliënten en de begeleiding is meer vrijwilligerswerk.

Aan cliënten bied ik een soort 'after sales': ik kijk met plezier nog eens naar een CV of een sollicitatie, maar voor een telefonisch consult of een gesprek maak ik echt een rekening. Zo'n genante situatie met een zoenende ex-client in een zakelijke context heb ik nog niet meegemaakt. Nou zoen ik ook niet aan het eind van een sessie, dat hoorde voor mijn gevoel thuis in de jaren zeventig en tachtig. Waar ik toen enthousiast aan meedeed overigens.

Kom ik een vroegere cliënt tegen of krijg ik een telefoontje dat begint met 'weet je nog wie ik ben', dan ben ik eigenlijk altijd blij om te zien of te horen hoe het gaat.

Ik realiseer me nu ik dit opschrijf dat mijn grens naar ex-clienten toe anders ligt dan naar mensen die bij mij een cursus hebben gevolgd. Dat heeft te maken met de andere intensiteit van de relatie; met sommige ex-cursisten is later vriendschap ontstaan waar ik heel blij mee ben. En ik geef ze met plezier feedback op een tekst zonder te denken aan betaling. Toch wel een rekbare grens dus.

Els Ackerman is loopbaanadviseur, coach, columnist en schrijfdocent

www.elsackerman.nl

René Civile

Grenzen bewaken

Natuurlijk bestaat informaliteit in coaching. Soms ontcom je er niet aan dat enthousiasme en hartelijkheid overgaan in persoonlijk contact.

Als coach zul je stevig in je schoenen moeten staan om helder te houden wanneer het om een coachgesprek gaat of wanneer het een onderhoud van 'vrienden onder elkaar' betreft. Je zou als coach redelijk snel moeten kunnen oppikken dat een gesprek een 'verkapte' coachend karakter begint aan te nemen en je zou daar vriendelijk op in kunnen haken. Lunchen zal in dit opzicht een duidelijk informeel karakter hebben.

Het gaat mijns inziens niet zozeer om brood op de plank, maar meer over waar jouw eigen grenzen liggen. Is iemand het daar niet mee eens? Dat kan, daar is ruimte voor. Maar wanneer je met oprechtheid en openheid de grenzen bewaakt, hoeft dit geen probleem op te leveren. Vindt de ander het wel een probleem of misschien aanmatigend? Dan moeten wegen soms wel eens scheiden. Ook zakelijk.

'Nee' zeggen kan op bepaalde momenten absoluut geen kwaad. Bottom line is dat zaken zaken blijven; hoe persoonlijk coachen dan ook kan zijn. Zelf hanteer ik als uitgangspunt dat de incidentele 'vraag' gewoon kan worden beantwoord. Wanneer dat vervolgens weer andere vragen uitlokt, of men een bredere uiteenzetting verlangt, dan vraag ik gewoon of ze misschien een afspraak willen maken. Ik kom hierbij twee soorten reacties tegen. De negatieve reactie: 'Het is maar een vraag en dus ...' en de positieve reactie, waarbij begrip wordt getoond en al dan niet een afspraak wordt gemaakt.

Het lijkt mij niet meer dan menselijk dat je iemand met interesse moet kunnen vragen hoe het met diegene gaat zonder zo nodig te moeten vervallen in een coachrol. Jammer genoeg zie ik dat wel vaak bij coaches gebeuren. Door de methode die ik zelf hanteer is het voor de coachee duidelijk waar het begin en het eind van een coachtraject ligt. De contacten die daarna bestaan zijn vrijwel altijd informeel van aard.

René Civile heeft NumoQuest© ontwikkeld, een methode die vooraf, zonder inbreng van de persoon in kwestie, een driedimensionaal beeld schept van de betreffende. www.numoquest.nl

Joke Tacoma

Rolintegriteit

Een coach heeft een zakelijke relatie met zijn klant: aandacht in ruil voor geld. Als dat niet duidelijk is, kan de klant empathie als vriendschap opvatten.

Empathie is een belangrijk instrument van de coach, want door zijn inlevingsvermogen voelt de klant zich begrepen en kan de klant de confrontatie met zichzelf aangaan. Om duidelijk te maken dat het niet om vriendschap gaat, is het belangrijk om in het eerste gesprek afspraken te maken over het doel van de coaching, het aantal gesprekken, openingstijden. En over rolintegriteit.

Ik heb wel eens een buurvrouw gecoacht. Rolintegriteit staat als onderdeel van de gedragscode van het NIP op mijn formulier kennismakingsgesprek. Ik heb bij haar twee rollen: coach en buurvrouw. Als ik haar in mijn rol als coach vraag hoe het gaat, wil ik een uitgebreider antwoord dan wanneer ik haar in de lift tegenkom. Als haar kat weggelopen is, zoek ik mee. Niet als coach, wel als buurvrouw. Als coach laat ik me door haar betalen, als buurvrouw niet. Ook niet als ik de kat vind.

Misschien kan Marijn eens nadenken over rolintegriteit. Wat is zijn rol als een klant hem uitnodigt voor een lunch en Marijn laat betalen? Als hij dat toestaat, neemt hij zichzelf als coach niet serieus.

Soms nodigt een klant me uit voor een bruiloft, een feest, een etentje. Ik probeer er altijd onderuit te komen. De klant is mijn vriend niet; ik heb geen zin in een onduidelijke dubbelrol, en het kost me vrije tijd. Dus zeg ik dat ik niet kan. Dat is meestal genoeg. Als een klant doorvraagt breng ik expliciet de rolintegriteit ter sprake: hij heeft me ingehuurd als coach. Het bijwonen van de privéactiviteit draagt niet bij aan het doel van de coaching. Ik zeg dat ik me vereerd voel, maar dat ik het niet doe. Bij de bruiloftklant zei ik: "Als jij mij een kaartje stuurt, krijg je van mij een kaartje terug."

De klant kan, meestal geheel te goeder trouw, over een grens gaan. Het is aan de coach om die grens te bewaken.

Joke Tacoma is chemicus, psycholoog en eigenaar van Tacoma Coaching. Ze is gespecialiseerd in mensen met een technische achtergrond. www.tacomacoaching.nl