

# COACHEN EEN SLAG DIEPER BIJ STAAT VAN DIENST



*De (re-integratie)consultants van Staat van Dienst geloven er in dat er bijna altijd meer in mensen zit dan zij er zelf uithalen. Zij begeleiden werkzoekenden en verzuimende medewerkers op weg naar nieuw, passend en duurzaam werk. Samen met Henk Geerlink, directeur, blikken de trainers, Tjerk Sijbesma en Jacco van den Berg terug op de training *Coachen, een slag dieper*.*

## Vergroten van het zelfstartend vermogen

'Door onze uitgebreide en langjarige ervaring is plaatsingsresultaat bovengemiddeld en zijn klanten als het UWV WERKbedrijf, gemeenten, werkgevers en inkomensverzekeraars tevreden met onze dienstverlening', begint Henk. 'Wij willen deze hoge klanttevredenheid vasthouden en onze consultants blijvend bekwamen in het professioneel en effectief begeleiden van onze klanten. Deze klanten zijn lang niet allemaal gemotiveerd en zitten toch ook vaak in de weerstand. Het doel van de training *Coaching, een slag dieper*, was onze consultants vaardigheden aan te reiken om de zelfredzaamheid en het startvermogen van hun cliënten verder te vergroten'.

### Leerwensen, het leren helpen van:

- cliënten die zich vastklampen aan het oude vertrouwde ('werken al tientallen jaren voor eenzelfde organisatie) en die niet beschikken over het vermogen om naar buiten te kijken / te onthechten
- personen van wie het zelfbeeld niet strookt met het beeld van de adviseurs
- cliënten die nog in een emotionele fase zitten en die bijvoorbeeld vol wrok zijn richting hun (oude) werkgever

### Action learning

'Wij hebben met iedere deelnemer vooraf een telefonische intakegesprek gevoerd', vertelt Tjerk. Hierdoor kregen wij een beeld van aanpakken, dilemma's en 'moeilijke' gevallen'. Op basis van deze input hebben wij accenten in het programma gelegd. 'Ook werd door Henk tegemoet gekomen aan de wens van de deelnemers om een acteur in te schakelen', vult Jacco aan. De behoefte om 'levensecht' te oefenen,



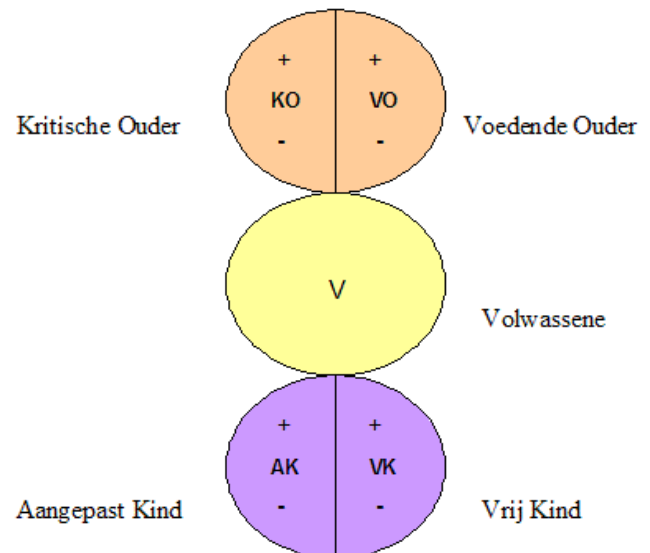
was bij de deelnemers onmiskenbaar aanwezig. Na korte theoretische inleidingen over ondermeer Het Drama Driehoek en de Transactionele Analyse brachten de deelnemers op de eerste trainingsdag casuïstiek in van gesprekken die ze in het echt gaan voeren of hebben gevoerd. In de middag werden deze gesprekken geoefend waarbij een acteur de tegenrol vervulde. Ook werden aan de hand van de intervisie- methodiek, the critical incident methode, cases besproken en reikten deelnemers elkaar tips en tools aan. Op de terugkomdag werd alleen maar praktijkcases besproken en leerden de deelnemers van elkaars ervaringen.

### Basis principes Transactionele Analyse:

- ik ben OK, jij bent OK
- ik ben niet OK, jij bent OK
- ik ben OK, jij bent niet OK
- ik ben niet OK, jij bent niet OK

### Accepteer de weerstand

'De reacties op de training waren positief. De deelnemers vonden het prettig om van en met elkaar te leren en het waren niet alléén de trainers die hen spiegeltjes voorhielden', vertelt Henk. Bij de deelnemers is het inzicht vergroot over het ontstaan van weerstand en hoe hier effectief mee om te gaan. Voor menig deelnemer was het een eye-opener om de ervaren weerstand te accepteren, er niet te gaan bevechten en zelf in de weerstand te schieten! 'Onze professionals hebben hun repertoire om weerstand en demotivatie te beïnvloeden uitgebreid en daar is uiteindelijk de cliënt ook bij gebaat', aldus Henk.



- 'erg leuk en leerzaam. Vooral het in de praktijk zien van verschillende stijlen van coachen was heel verhelderend'
- 'waardevolle feedback van collega's ontvangen'
- 'de acteur vond ik erg nuttig. Knap dat direct zichtbaar werd welk gedrag, bepaald gedrag triggert!'
- 'weet nu ook dat ik het in de basis wel goed beheers en dat er bepaalde puntjes op de i gezet kunnen worden'
- 'bewust geworden van het feit dat ik veelal (tracht) op volwassen niveau communiceer en dat ik iets minder streng mag zijn'
- 'goed team van trainers, goede theorie weergegeven en helder en praktisch toepasbaar lesmateriaal'
- 'ik heb deze dagen als waardevol ervaren. Inzicht in eigen handelen, leren van elkaar in een setting waar respect en vertrouwen voelbaar was.'
- 'Jacco en Tjerk zijn theoretisch goed onderlegd en in staat om snel te schakelen tussen theorie en praktijk. Het lesmateriaal was helder en praktisch toepasbaar'

'Wij wilden een verdieplingslag op het coachen zonder therapeutisch te worden. Daar is onze aanpak te nuchter voor. Ik besluister bij onze consultants dat het uiteindelijke doel van de training om de psychologische achtergronden van het ontstaan van weerstand en demotivatie effectief in coachgesprekken toe te kunnen passen, is gerealiseerd. En daar ben ik content over', eindigt Henk dit rondetafelgesprek.

### 10 gulden regels om uit de drama-driehoek te blijven

Vooraf: neem de tijd om stil te staan bij wat je voelt, denkt en doet!

1. Herken dat je de drama-driehoek bent ingestapt; dit is een belangrijk begin!
2. Als je het idee of het gevoel hebt dat je uitgenodigd wordt om in de drama-driehoek te stappen, geef dan een onverwachte reactie.
3. Overdrijf je eigen mogelijkheden en onmogelijkheden niet.
4. Manipuleer anderen niet door ze aan te klagen of te redden.
5. Overdrijf de mogelijkheden en onmogelijkheden van de ander niet.
6. Laat je niet manipuleren door anderen die het hulpeloze slachtoffer spelen.
7. Geef niet veel op een negatieve manier aandacht aan anderen, zeg wat je waardeert.
8. Besteed meer tijd aan gezonde en open relaties en minder aan allerlei politieke en strategische spelletjes.
9. Stop met energie in te zetten voor dingen die je zelf als negatief ervaart.
10. Begin met geloof te hebben dat het prima is plezier te hebben in je leven en in je werk.