

Coachen in de praktijk

Provocatief coachen en positief etiketteren

Ondersteunen wordt steeds vaker coachen genoemd. Dat vraagt om inzicht in wat coachen nu eigenlijk is en wat voor vormen van coachen er zijn. Een kleine verkenning van de mogelijkheden.

Bij het ondersteunen van mensen met een verstandelijke beperking wordt steeds vaker gesproken over coachen. Een coachende houding lijkt het beste te passen bij de huidige manier van kijken naar de mogelijkheden van mensen met een verstandelijke beperking. De ondersteuning is er op gericht dat mensen zoveel als mogelijk zelf de regie over het eigen leven hebben, zelf keuzes maken, zelf verantwoordelijkheid nemen. Dat past ook helemaal bij de ooit door de VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland) opgestelde competentieprofielen, waarvan de kern is dat professionals er op gericht moeten zijn dat cliënten uiteindelijk zo onafhankelijk mogelijk worden van de zorgsector.

Coachen

Over coachen is buitengewoon veel geschreven. Er zijn dan ook vele definities in omloop. Een definitie die aansluit op de uitgangspunten die in de huidige zorg en ondersteuning worden gehateerd is de volgende:

“Een procesmatige en doelgerichte stijl van begeleiden waardoor degene op wie het coachen gericht is zelfstandig(er) initiatieven en verantwoordelijkheden voor het eigen handelen neemt, zelf keuzes maakt en eigen oplossingsmethoden ontdekt en toepast, binnen, van tevoren duidelijk vastgestelde, afspraken en kaders”.

Deze definitie zegt zowel iets over het fenomeen coachen op zich (waar is het op gericht) als over degene die het uitvoert (de coach). Kijkend naar het gedrag van de coach wordt gelijk duidelijk waar coachen over gaat:

- Is procesgericht én resultaatgericht
- Stimuleert het vermogen tot zelfreflectie
- Gaat uit van kwaliteiten en verantwoordelijkheden
- Mobiliseert het eigen oplossend vermogen
- Ondersteunt en daagt uit
- Schept voorwaarden en trekt conclusies
- Kan loslaten op basis van vertrouwen en respect
- Verstaat de kunst van vragenstellen en luisteren
- Bewaakt kaders, afspraken en doelen
- Geeft feedback en confronteert waar nodig

Je zou kunnen zeggen dat een coach het beste uit de ander haalt, zonder overigens het beste van zichzelf in de ander te stoppen, want dan zou het in feite weer een vorm van instructie zijn: als je het doet zoals ik, dan komt het wel goed. Dat zou geen recht doen aan de unieke eigenschappen, kwaliteiten en omstandigheden van de betrokkene. Coachen is dus altijd maatwerk. Daarom kan er ook op verschillende manieren gecoached worden. Begeleiders met een coachende grondhouding moeten uiteraard over basisvaardigheden beschikken waarmee ze in staat zijn de hiervoor opgesomde eigenschappen op een professionele wijze in te zetten. Daar hoort bij dat ze dat niet ‘zonder aanzien des persoons’ doen, maar altijd afgestemd op de individuele persoon die zij ondersteunen. Daarvoor kunnen ze verschillende invalshoeken gebruiken. In dit artikel lichten we er enkele specifieke vormen uit. De eerste, het provocatief coachen, wordt in het ondersteunen van mensen met een verstandelijke beperking niet veel gebruikt. Zeker bij het ondersteunen van mensen met

een lichte verstandelijke beperking, die zich niet echt pro-actief opstellen bij het oplossen van problemen waar zij mee te maken hebben of die zij zelf veroorzaakt hebben, kan dit echter een heel geschikte invalshoek zijn.

Provocatief coachen

Provocatief coachen is een vorm van coachen die gebruikt wordt om mensen in beweging te krijgen, vooral door te doen en te zeggen wat ze juist niet van de coach verwachten. De essentie van deze vorm van coachen is dat de persoon in kwestie in verzet komt tegen hetgeen de coach inbrengt en op die manier zelf tot oplossingen komt. "Wrijving geeft warmte" is het uitgangspunt, want juist doordat het een beetje begint te 'wringen' gaat de ander zich ongemakkelijk voelen en komt in beweging. Coaches noemen dat wel 'iemand uit z'n comfort-zone halen'. Met andere woorden: de ander komt zelf niet in beweging, onderneemt zelf niets om de situatie waar hij niet tevreden mee is te veranderen, daardoor is hij zelf verantwoordelijk voor de situatie. Provocatief coachen kan in zo'n geval een invalshoek zijn. Enkele voorbeelden van het provocatieve gedrag van de coach:

- Beweren dat er geen probleem is ('ik zie niet in wat daar nou moeilijk aan is')
- Cliënt niet serieus nemen ('je bent wel stom dat jou dit overkomt')
- Stereotypen benadrukken ('dat is wel te verwachten op jouw leeftijd')
- De ander niet echt serieus nemen ('trouwens, heb jij gisteren nog naar voetballen gekeken')
- Belachelijke oplossingen aandragen ('leg het eens aan de Koningin voor zou ik zeggen')
- Absurde verklaringen geven ('misschien heb je wel een allergie voor hoogpolige vloerbedekking')
- Snel afgeleid zijn en weinig onthouden ('ja, je was hier vorige keer ook, waar ging het toen ook al weer over?')
- Doorgaan als de cliënt wil stoppen ('nou, ik wil er juist nog wel even op doorgaan')
- Partij kiezen bij conflicten ('ik zou ook ruzie met jou krijgen hoor')

In eerste instantie komt provocatief respectloos over, alsof de coach de ander helemaal niet serieus neemt. Maar deze vorm van coachen wordt vaak ingezet bij cliënten die overal 'ja maar' op zeggen, die zeggen alles al geprobeert te hebben (maar in werkelijkheid niets ondernemen), die overal over in discussie gaan om maar niet tot actie over te hoeven gaan, met andere woorden: mensen die zichzelf met hun eigen gedrag aardig in de weg zitten. Het is dus niet zomaar een humoristische benadering, waarbij de coach alles belachelijk maakt, maar een weloverwogen manier om iemand uit z'n tent te lokken. Coaches die dit toepassen moeten wel over enkele eigenschappen beschikken: analytisch vermogen (de situatie van de betrokkene goed in kunnen schatten, mede om te voorkomen dat ze de ander nog verder de put in helpen), humor en creativiteit. En zo'n coach moet er tegen kunnen zelf even niet zo populair te zijn. Het is namelijk heel goed denkbaar dat de ander 'in de tegenaanval gaat'. Dat verzet is vaak het begin van de beweging die de coach teweeg wil brengen.

Het proces van proactief coachen verloopt gefaceerd. Allereerst verwarring, irritatie en verzet:

- Waar gaat dit over?
- Wat denkt hij eigenlijk wel?
- Nou moet 'ie toch echt ophouden!

Na dit verzet komt doorgaans de eerste beweging:

- Zo had ik het nog niet bekleken
- Ik geef toe dat ik nog nooit echt zelf oplossingen bedacht heb

Resultierend in zelfwaardering en actie:

- Eigenlijk heb ik best wel veel bereikt
- Tja, dan zal ik toch echt zelf in actie moeten komen

Het zal duidelijk zijn dat provocatief coachen niet iets is dat je zomaar even doet. Het gaat om een weloverwogen keus van ondersteunen die past bij de persoon aan wie je ondersteuning geeft. Het is dan ook sterk aanbevolen om je, samen met anderen die bij de ondersteuning betrokken zijn, goed voor te bereiden. Bijvoorbeeld door het boek van Jeffrey Wijnberg en Jaap Hollander te lezen, waarover je bij dit artikel informatie aantreft.

Positief etiketteren

Een heel andere benadering is die van het positief etiketteren, een methodiek afkomstig uit de psychiatrische hulpverlening. Die benadering is heel geschikt voor mensen die je met de voorbeelden van het provocatief coachen zo de put in zou praten, omdat ze een heel negatief zelfbeeld hebben. Veel mensen met een lichte verstandelijke beperking bijvoorbeeld, spiegelen zich aan anderen zonder beperking en worden daardoor extra met hun beperkingen geconfronteerd. Dat kan leiden tot een negatief zelfbeeld en zelfs tot depressie. Dergelijke mensen zijn gebaat bij een vorm van bekrachtiging van de positieve kanten van hun gedrag of de situatie waarin ze verkeren. Ook al lijkt die situatie soms helemaal niet zo positief. Een voorbeeld: een man zegt tegen z'n coach: 'mijn kinderen huilen altijd', waarop de coach zegt: 'wat goed dat ze bij jou hun emoties durven te laten zien'. In feite doet hij twee dingen. Hij maakt allereerst het huilen minder negatief door het te benoemen als 'laten zien van emoties'. Ten tweede geeft hij de man een compliment, omdat ze dat bij hem durven te laten zien.

In deze benadering zit een overeenkomst met provocatief coachen. De reactie van de coach zorgt voor verwarring bij de ander. Die reactie had hij waarschijnlijk niet verwacht en doorbreekt op dat moment z'n negatief manier van denken. Die verwarring kan tot beweging leiden, zeker als de coach adequaat door gaat op dit spoor. En als de coach vooral authentiek overkomt. Ook weer een overeenkomst met provocatief coachen, want als de gekozen vorm niet bij de persoon van de coach past en als een trucje wordt toegepast, zal het nooit tot resultaat leiden.

Deze twee compacte voorbeelden van verschillende vormen van coachen illustreren dat de algemene basishouding bij coachen altijd moet worden vertaald naar de specifieke persoon waar je mee te maken hebt, of dat nu een persoon met een beperking of een collega is. Aansluiten op de eigenschappen en de situatie van de ander is altijd het sleutelwoord bij ondersteunen, dus ook bij coachen.

Provocatief coachen

Coaches, trainers en therapeuten zijn opgeleid om hun cliënten naar de mond te praten. Elk probleem wordt serieus genomen en de vertrouwensrelatie moet ten koste van alles in stand worden gehouden. Lachen is uit den boze en de hulpverlener heeft de plicht om zinnige, praktische en haalbare oplossingen aan te dragen. Psychologen Jaap Hollander en Jeffrey Wijnberg zetten alle gangbare psychologische tradities op de kop met hun provocatieve stijl van coachen. Met een gefundeerde theorie, praktische toepassingen en concrete oefeningen reiken zij de hulpverlener een vernieuwende aanpak aan. De provocatieve stijl is een manier van communicatie die humor en uitdaging combineert met speelsheid, confrontatie en goed contact.

Provocatief coachen; de basis
Jeffrey Wijnberg en Jaap Hollander
Uitgeverij Scriptum Books, 2006.
Te bestellen via de boekhandel

Coachen in samenwerkingsrelaties

John Sijnke, de auteur van dit artikel, schreef het boek "Coachen in samenwerkingsrelaties". Het is niet specifiek geschreven voor het ondersteunen van mensen met een beperking, maar de opvattingen die erin beschreven staan zijn wel heel eenvoudig naar ondersteuning van die doelgroep te vertalen. Het is een praktijkgericht boek, met concrete handvaten voor de dagelijkse ondersteuningspraktijk.

Coachen in samenwerkingsrelaties

John Sijnke

Uitgeverij Elsevier Gezondheidszorg, tweede druk 2009.

Te bestellen via de boekhandel.

Gepubliceerd in AS, maandblad voor de activiteitensector, nr. 3, maart 2012