

Progressiegerichte coachingsdialog – Gwenda Schlundt Bodien

- Coach Welkom. Hoe kunnen we deze tijd wat jou betreft zo goed mogelijk besteden?
- Cliënt Ja, eh... Ik was blij dat je zo snel kon afspreken... Want ik kan wel wat hulp gebruiken!
- Coach O ja? Vertel eens?
- Cliënt Ik ben twee maanden geleden gestart in een nieuwe baan, en ik loop echt voortdurend tegen muren aan... Ik weet echt niet meer wat ik nog kan proberen om er iets van te maken, ik ben na twee maanden al uitgeput. Daarom was ik ook zo blij om deze afspraak zo snel met je te hebben kunnen maken...
- Coach Dus je bent twee maanden geleden gestart in een nieuwe baan en je loopt voortdurend tegen muren op, waardoor je heel blij was zo snel terecht te kunnen hier...
- Cliënt Ja. Ik ben echt ten einde raad.
- Coach Wat zouden we moeten bespreken vandaag, zodat jij na afloop kunt zeggen dat het een nuttige tijdsbesteding was?
- Cliënt Ik wil wel graag een nieuw idee hebben na afloop van dit gesprek. Iets waarvan ik denk: dat is het nog waard om te proberen. Want zonder dat kan ik het beter direct opgeven. En dat wil ik niet.
- Coach Oké... Dus als dit gesprek je een nieuw idee oplevert dat je het waard vindt om te proberen, dan is dit gesprek wel nuttig voor je geweest?
- Cliënt Ja, zo is het...
- Coach Oké... Dus als dit gesprek je een nieuw idee oplevert dat je het waard vindt om te proberen, dan is dit gesprek wel nuttig voor je geweest?
- Cliënt Ja, zo is het...
- Coach Ik begrijp het... Dus je bent nu twee maanden geleden begonnen en het loopt niet zoals je zou willen dat het liep... Wat is er lastig?
- Cliënt Wat is er lastig...? Waar begin ik...? Kijk, ik kom vanuit een commerciële organisatie en geef nu leiding aan een re-integratieteam dat helemaal niet gewend is om zakelijk te denken en werken, maar dat wel moet gaan doen. Ze hebben mij als teamleider gekozen, juist omdat ik die commerciële kant inbreng. Maar de afgelopen twee maanden heb ik alleen maar te horen gekregen: 'Jij snapt onze doelgroep niet, zo werken we hier niet.' Dus, eerst is het verzoek: 'Kom ons veranderen', en dan probeer je dat en dan krijg je weerstand en zeggen ze: 'Zo werkt het niet.'
- Coach Ja, begrijpelijk... Zo gaat het vaak... Hoe heb jij er last van?
- Cliënt Het kost mij tonnen vol energie. Ik sleep me naar het werk en kom nog vermoeider thuis. Ik word ook steeds botter, uit pure wanhoop. Want we zijn nu twee maanden verder en als we niet kostendekkend worden, dan wordt ons team aan het einde van dit jaar opgeheven. Het is dus niet bepaald een luxeprobleem dat we met elkaar hebben...
- Coach Nee, inderdaad... Het is heel belangrijk om kostendekkend te worden, omdat het team anders wordt opgeheven aan het einde van het jaar...
- Cliënt Ja, precies! Dus nogal dom om als twee partijen tegenover elkaar te staan! Ik probeer hen aan het verstand te brengen dat de manier waarop ze werken de cliënten echt niet gaat laten instromen in de arbeidsmarkt, en zij roepen dat ik niet begrijp hoe moeilijk hun cliënten het hebben... Bah.
- Coach Ja, bah... Dus waar je last van hebt, is dat jullie als twee partijen tegenover elkaar staan, terwijl het juist voor het voortbestaan van het team zo belangrijk is om kostendekkend te worden?

- Cliënt Ja, enorm belangrijk... Ja, daar heb ik het meeste last van inderdaad...
- Coach Ja, bah... Dus waar je last van hebt, is dat jullie als twee partijen tegenover elkaar staan, terwijl het juist voor het voortbestaan van het team zo belangrijk is om kostendekkend te worden?
- Cliënt Ja, enorm belangrijk... Ja, daar heb ik het meeste last van inderdaad...
- Coach Ja, ik begrijp dat je daar last van hebt... Hoe zou je willen dat de situatie wordt?
- Cliënt Niet meer dat gehakketak! Dat bijna ruzieachtige sfeertje in onze teamoverleggen. Ik word er doodmoe van!
- Coach Nee, niet meer dat gehakketak... Wat zou je daarvoor in de plaats willen?
- Cliënt Rust, ik zou willen dat ik weer rust voelde en lol had in mijn werk...
- Coach Ja, begrijpelijk... Niet meer dat gehakketak in overleg en weer rust en lol in je werk... Wat zou je anders kunnen doen wanneer er geen gehakketak meer was en je weer rust en lol voelde?
- Cliënt Nou, als mijn teamleden eindelijk een keertje zouden laten merken dat ze begrijpen dat we echt kostendekkend moeten worden en ze mijn commerciële invalshoek zouden waarderen, dan zou het een stuk beter gaan in ons overleg!
- Coach O ja? Stel dat je teamleden dat zouden laten merken en je commerciële invalshoek zouden waarderen... Wat zou dat dan mogelijk maken voor jou... Wat zou jij dan anders kunnen doen?
- Cliënt Eh... Dan eh... Dan zou ik me zo opgelucht voelen!
- Coach Ja, dat begrijp ik! Waaraan zouden je teamleden merken dat jij je opgelucht voelt?
- Cliënt Ik denk dat ze zouden merken dat ik veel vriendelijker ben tegen ze... En dat ik ze laat merken dat ik hun vakmanschap enorm waardeer... Zoveel kennis als zij hebben, dat is echt indrukwekkend. Ze zijn ook zo geduldig met hun cliënten, en spreken met zo'n betrokkenheid over hun cliënten... Enorm!
- Coach Enorm... Dus als zij zouden laten merken dat ze begrijpen dat ze kostendekkend moeten gaan werken en ze je commerciële invalshoek waarderen, dan zou jij veel vriendelijker kunnen zijn en ze laten merken dat je hun vakmanschap enorm waardeert?
- Cliënt Ja... Ja...
- Coach Wat zou het voordeel daarvan zijn?
- Cliënt Dat we samen optrekken... Dat we samen aan hetzelfde doel aan het werken zijn... En dat is zo hard nodig... Want alleen zo kunnen we overleven dit jaar... We hebben elkaars invalshoek echt nodig om succesvol te worden... Maar ja, nu staan we als kemphanen tegenover elkaar... Ik hamer steeds harder op hun inefficiënte manier van werken en zij hameren er steeds harder op dat ik de doelgroep niet begrijp... Jee...
- Coach Wat zou het voordeel daarvan zijn?
- Cliënt Dat we samen optrekken... Dat we samen aan hetzelfde doel aan het werken zijn... En dat is zo hard nodig... Want alleen zo kunnen we overleven dit jaar... We hebben elkaars invalshoek echt nodig om succesvol te worden... Maar ja, nu staan we als kemphanen tegenover elkaar... Ik hamer steeds harder op hun inefficiënte manier van werken en zij hameren er steeds harder op dat ik de doelgroep niet begrijp... Jee...
- Coach Dat klinkt goed, samen werken aan hetzelfde doel... Elkaars invalshoek benuttend... Op een schaal van 0 tot 10, waarbij 10 staat

- voor de situatie zoals je wilt dat die wordt en 0 voor de situatie waarin er daarvan nog niks is bereikt... Waar sta je nu?
- Cliënt Eh... Een 4 denk ik.
- Coach Een 4. Wat zit er in die 4?
- Cliënt Het team heeft zelf de sollicitatieprocedure gedaan en ze hebben mij zelf geselecteerd. Unaniem. Dus ze willen echt met mij werken. En ik voelde ook direct in het gesprek dat ik met hen wilde werken. Er is wel een duidelijke klik tussen ons. Dus dat zit er sowieso al in de 4.
- Coach Ah, prima... Dus een duidelijke klik en jullie willen echt met elkaar werken... Hoe is het je al gelukt om van 0 tot 4 te komen?
- Cliënt Ik ervaar wel een duidelijk respect over en weer, ook doordat ik een paar keer mee ben geweest naar hun gesprekken met cliënten. Dat hebben ze erg gewaardeerd. Verder heb ik met hen de jaartargets opgesteld en die hebben we samen gepresenteerd aan de directie. Dat gaf ook zo'n gevoel van 'we staan er samen voor'... Maar ja, vlak daarna viel alles een beetje in het water... En begonnen we vooral te ruziën over de aanpak en zo...
- Coach Oké... Respect, mee geweest naar gesprekken, samen jaartargets opgesteld en gepresenteerd, waardoor jullie echt een gevoel hadden er samen voor te staan... Mooi... Hoe kregen jullie het toen voor elkaar om er samen voor te staan?
- Cliënt Ja... Eh... We hadden een brainstormsessie georganiseerd. Dat was vrij in het begin. We hebben toen samen allerlei invalshoeken verkend: welke methoden goed werken om cliënten te laten instromen, een netwerkanalyse gemaakt en ook samen de cijfers besproken.
- Coach Klinkt interessant... Wat werkte er met name goed, toen?
- Cliënt Eh, ik denk dat het met name goed werkte dat we het over onze gezamenlijke doelen hadden en dat we in die brainstormsessie alle relevante invalshoeken diepgaand bespraken. En natuurlijk waren we toen nog niet zo geërgerd naar elkaar toe... Ik was pas een week in dienst... Vol enthousiasme.
- Coach Ja, alle relevante invalshoeken vol enthousiasme samen diepgaand bespreken... Hoe is het nog meer al gelukt om op de 4 te komen?
- Cliënt Ik heb ze gisteren verteld dat ik naar jou toe ging. Dat is wel goed gevallen... Ze zeiden dat ze het heel prettig vonden dat ik daarover eerlijk was en dat ze het ook belangrijk vonden om er een succes van te maken. En ze herhaalden dat ze blij waren dat ze mij hadden aangenomen... Dat was wel een opluchting moet ik zeggen...
- Coach Nou! Dus dat is er ook al bereikt... Jij was eerlijk over dat je deze afspraak had en zij gaven aan dat erg te waarderen en er graag met jou een succes van te maken...
- Cliënt Ja. Nou, dat is al heel wat eigenlijk hè?
- Coach Inderdaad!
- Cliënt Ja. Nou, dat is al heel wat eigenlijk hè?
- Coach Inderdaad!
- Coach Zijn er de afgelopen weken al eens meer momenten geweest waarop je merkte dat jullie iets meer aan hetzelfde doel aan het werken waren? Momenten waarop jullie elkaars invalshoeken begrepen en benutten om samen vooruit te komen?
- Cliënt Eh... Dat weet ik zo niet... Niet echt...
- Coach Niet echt....
- Cliënt Nee, het gaat juist vaak helemaal mis in onze overleggen. Dan zeggen zij bijvoorbeeld dat ze écht die cliënt niet kunnen vragen om bij ons op kantoor te komen omdat de cliënt straatvrees heeft... Ja, zucht ik

- dan, als de cliënt niet eens naar ons komt voor de gesprekken, hoe kan hij dan ooit instromen in een baan?!
- Coach Ja, ik begrijp het... Er komen juist vaak van dat soort discussies voor, hè...? En is het de afgelopen tijd al eens een keertje iets minder erg geweest in een overleg?
- Cliënt Eh... Nou ja, het was vorige week wel een gezellig overleg... Een collega had taart mee omdat ze jarig was. We hebben haar gefeliciteerd en haar een cadeautje gegeven. Dat was op zich wel een leuke sfeer en zo, maar ja, daarmee worden we niet kostendekkend.
- Coach Ja, wel een leuke sfeer en het was gezellig... Maar wat je graag wilt is dat jullie samen werken aan hetzelfde doel en elkaars invalshoek benutten, hè...? Is dat al eens een beetje voorgekomen de laatste tijd...?
- Cliënt Nou misschien wel, zit ik me opeens te bedenken! Maar dat was niet in een overleg. Mag dat ook?
- Coach Zeker... Waar denk je aan?
- Cliënt Afgelopen maandag had ik samen met een collega een afspraak met een unitmanager. Maar toen we daar kwamen was hij er niet. De secretaresse zei dat hij iets later zou zijn, dus wij wachtten in zijn kantoor. Na 25 minuten kwam hij op z'n dooie gemak binnen kakken! Ik liep me ondertussen op te vreten van ergernis. En wat schetst mijn ontzetting dat mijn teamlid gemoedelijk begint te kletsen over de carnavalsvakantie! Ongelofelijk! Ik wist van boosheid niet meer wat te zeggen... Ik dacht: 'Geen wonder dat er geen kostendekkendheid is hier! Slap gedoe!'
- Coach Pff! Dus jij was maar even stil omdat je niet meer wist wat je moest zeggen...?
- Cliënt Inderdaad! Maar wat er vervolgens gebeurde was heel verrassend...
- Coach Vertel...
- Cliënt Nou, mijn teamlid nam het woord en begon na dat hele verhaal over de vakantie heel duidelijk uiteen te zetten waar ons team voor stond en wat we willen bereiken dit jaar... Ik wist niet wat ik hoorde!
- Coach Dat kan ik me voorstellen! En toen?
- Cliënt Nou, ze vertelde over onze targets en ook over hoe wij die targets wilden gaan bereiken en wat wij konden betekenen voor de unitmanager... Geweldig!
- Coach Geweldig!
- Cliënt Ja, inderdaad! Ik dacht: 'Ze heeft het toch begrepen!'
- Coach Mooi zeg! Ze had het toch begrepen! Wat kon jij toen doen in dat gesprek?
- Cliënt Nou, ik hoefde alleen maar wat bij te vallen en te knikken... En ik heb ook benadrukt wat een vakkundig team we zijn. En dat de verwijzingen van de unitmanager echt heel professioneel behandeld zullen worden.
- Coach Dat klinkt goed!
- Cliënt Ja, inderdaad. Heel goed!
- Coach Wat leverde het jullie op?
- Cliënt Die unitmanager heeft de volgende dag al een cliënt doorverwezen. Super, want dat was de derde doorverwijzing binnen een week. Dus we beginnen een goede naam te krijgen in de organisatie.
- Coach Ja, dat is mooi zeg.
- Cliënt Ja, jee... Ik was het eigenlijk alweer vergeten... Want de volgende dag hadden we weer zo'n energieslurpend overleg waar ik horendol van werd...
- Coach Ja, logisch...

- Cliënt Ja, jee... Ik was het eigenlijk alweer vergeten... Want de volgende dag hadden we weer zo'n energieslurpend overleg waar ik horendol van werd...
- Coach Ja, logisch...
- Cliënt Ja.
- Coach Is het nuttig om hier zo over te praten?
- Cliënt Ja, zeker!
- Coach Wat is er nuttig voor je?
- Cliënt Heel veel eigenlijk. Ik realiseer me dat mijn teamleden al veel betere ambassadeurs zijn dan ik eerder dacht. Er zijn wel meer momenten geweest in onze overleggen de laatste tijd waarin ik dat had kunnen opmerken. Maar ik ben zelf zo gespannen of het allemaal gaat lukken dat ik ben gaan stressen. Ik ben ze onder druk gaan zetten. Terwijl ik met ze wil samenwerken, samen aan hetzelfde doel werken.
- Coach Ze zijn al betere ambassadeurs dan je dacht... Samen aan hetzelfde doel werken is wat je wilt... Hoe is dat idee bruikbaar voor je?
- Cliënt Ik ga stoppen met ze onder druk zetten!
- Coach Interessant! Waaraan zouden zij kunnen merken dat je gestopt bent met ze onder druk te zetten?
- Cliënt Doordat ik ze niet onderbreek als ze iets naar voren brengen, maar naar ze luister en vragen stel... Ze laat merken dat ik waardeer wat ze doen... Ze de kans geef om dingen te zeggen in plaats van dat ik in het overleg voortdurend aan het woord ben...
- Coach Dat klinkt goed... Luisteren, vragen stellen, waarderen, de kans geven om dingen te zeggen...
- Cliënt Ja, net zoals tijdens die brainstormsessie en in dat overleg met de unitmanager... Toen stelde ik ook vragen en gaf ik ruimte...
- Coach Ah... Aan welke vragen denk je?
- Cliënt Eh... Nou, vragen over hoe zij het zien, wat zij willen bereiken met een cliënt, hoe ze het traject met de cliënt voor zich zien, hoe ze kostendekkend willen gaan worden... Dat soort vragen...
- Coach Mooi...
- Cliënt Ja! Zeker! Dat ik dat niet eerder heb bedacht! Ik zat gewoon vast, als een soort kras in de plaat...
- Coach Ja, dat gebeurt wel eens hè...?
- Cliënt Ja! Zeker! Dat ik dat niet eerder heb bedacht! Ik zat gewoon vast, als een soort kras in de plaat...
- Coach Ja, dat gebeurt wel eens, hè...? Heb je dit gesprek als nuttig ervaren?
- Cliënt Ja, absoluut.
- Coach Is het voldoende zo?
- Cliënt Ja, ik denk het wel... Ik ga het vanmiddag direct proberen in ons teamoverleg.
- Coach Klinkt goed! Hoe zou je willen omgaan met een eventuele volgende afspraak?
- Cliënt Kan ik je bellen als ik nog eens wil komen praten?
- Coach Natuurlijk, ik hoor het vanzelf, mocht je daar nog eens behoefte aan hebben.