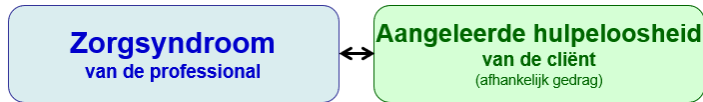


Met vraaggericht coachen het zorgsyndroom te lijf

Emiel van Doorn begeleidt jongeren met een beperking en traint daarnaast professionals in vraaggericht coachen. Hij is wars van vragenlijsten en het sturen van een gesprek. 'Ga vooral het gesprek in met een leeg hoofd en luister goed naar de ander.'



De 'strijd' van de professionals en hun cliënten met hun routines



Er waart volgens Van Doorn een hardnekkig verschijnsel rond in het sociaal domein: het zorgsyndroom. Professionals die er last van hebben, willen hun cliënten zo graag helpen dat ze de regie overnemen en vóór de ander gaan denken. 'Ik zie het heel vaak', zegt Van Doorn. 'Het is natuurlijk goed bedoeld. Het komt voort uit de liefde en de zorg die professionals voor hun cliënten hebben. Maar op de lange termijn werkt het niet. De regie moet bij de cliënt liggen. Sterker nog: de regie ligt al bij de cliënt. Als begeleider moet je ervoor waken dat je de regie afpakt.' Als voorbeeld noemt Van Doorn medewerkers die na een paar dagen in een nieuwe baan niet meer op komen dagen. 'Die medewerker kan dat zelf beslissen. Hij bepaalt. Had zijn begeleider echt naar hem geluisterd, dan was hij waarschijnlijk niet in deze functie beland en was iedereen een teleurstellende ervaring bespaard gebleven.'

Van Doorn is een van de trainers in de training Vraaggericht coachen van SBCM en Cedris en begeleidt ook professionals intern bij SW-organisaties. Meestal filmt hij zijn cursisten tijdens coachingsgesprekken, zodat ze met eigen ogen kunnen zien wat er beter kan. 'Sommige professionals stellen in een gesprek tien standaardvragen en melden daarna dat ze de juiste werkplek voor de ander hebben. Vaak hebben ze al een baan in hun achterhoofd als ze aan het gesprek beginnen. Eén van mijn cursisten was laatst heel eerlijk toen hij zichzelf terugzag op video. "Ik zat alleen maar te luisteren of mijn cliënt paste bij een baan die net vrij is", gaf hij toe. Vaak willen we mensen snel aan werk helpen en vergeten we dat het belangrijker is dat ze aan het werk blijven.'

Een leeg hoofd

De kunst is volgens Van Doorn om een klantgesprek in te gaan met een 'leeg hoofd'. 'Probeer er blanco in te gaan. Gebruik je kennis en ervaring, maar vraag vooral door op wat de cliënt zegt. Wat heeft hij nodig? Het gaat er niet om dat jij inzicht krijgt in de cliënt; de cliënt moet inzicht krijgen in zichzelf. Hij moet zijn eigen talenten, kwaliteiten en beperkingen leren kennen. Het gebeurt soms dat ik een cliënt niet helemaal snap, maar dat hij zichzelf wel beter is gaan begrijpen. Dat is prima.' De samenvatting aan het eind van een gesprek laat Van Doorn altijd doen door de ander. 'Vat je als coach het gesprek samen, dan wordt het jouw verhaal. Als de cliënt het doet weet je precies wat hij uit het gesprek meeneemt. Soms is dat weinig. Dan kan ik op mijn kop gaan staan, maar het is de realiteit waar ik als coach mee om moet gaan.'

Met vraaggericht coachen duurt het over het algemeen langer voordat een cliënt wordt geplaatst. 'Dat is de valkuil van deze methode', beaamt Van Doorn. 'Je kunt geen belofte doen dat je cliënten plaatst. Je kunt niet even 100 mensen aan een detacheringsoopdracht helpen. Ik beweer dan ook niet dat je hiermee meer mensen plaatst, maar wel dat de mensen langer op hun plek blijven en daar tevredener zijn. Want je wilt niet dat van die 100 geplaatste mensen er binnen een halfjaar 90 terugkomen. Door je te verdiepen in de cliënt kun je de werkgever ook een beter beeld geven van de werknemer die hij over de vloer krijgt. Deze methode is op de lange termijn succesvol omdat je gaat voor een duurzame oplossing en niet voor de snelle resultaten. Je moet er wel tijd in investeren. Dat is voor veel organisaties een paradigma shift.'

Bron: <https://www.sbcm.nl> 2019