

DE VRAAG ALS MAGNEET

maart 2012 - Yvonne van Holsteijn

Hoe scherper de loopbaan- of coachingsvraag voorafgaand aan een biografie-opdracht is geformuleerd, hoe duidelijker 'het antwoord' op die vraag zich in het verhaal zal manifesteren. Dat schreef ik eerder in 'Een loopbaanprobleem is de buitenkant van een ontwikkelingsvraag' (december 2011).

De vraag werkt als het ware als een magneet. Alle redenen dus, om te onderzoeken wat er nog meer in de eerste fase van het begeleidingstraject rondom de vraag is te doen. Overigens, dit is de manier waarop ik te werk ga; er zijn ongetwijfeld meer wegen die naar Rome leiden...

Van wie?

Soms is het probleem dat aan de orde is, niet van de cliënt. Aangezien je dan nooit bij de ontwikkelingsvraag van de cliënt zult uitkomen, is het essentieel om bij aanvang van het traject stil te staan bij de vraag van wie het probleem eigenlijk is.

Het komt voor dat het probleem van de opdrachtgever is, maar niet (of slechts deels) van de cliënt. Er is dan meestal wel sprake van 'pijn', want de medewerker wordt aangesproken op zijn disfunctioneren, maar er is geen verlangen om er wat aan te doen. Transparantie is hier het sleutelwoord. Op basis van een drie-gesprek kan er een formele doelstelling ontstaan, die zowel door cliënt als opdrachtgever wordt onderschreven. Daarnaast kan de cliënt binnen het traject ook zijn eigen agenda hebben. Zo kan de formele doelstelling bijvoorbeeld luiden: Betere aansluiting bij de werkwijze van de afdeling, terwijl de cliënt start met de vraag: Hoe kan ik zo meebewegen met de eisen die worden gesteld, dat er een win-win situatie ontstaat voor beide partijen? Hiermee werd de weerstand bij de cliënt niet meteen opgeheven, maar ontstond er enerzijds ruimte voor de cliënt en anderzijds duidelijkheid over het feit dat niet meebewegen geen optie meer was.

Het kan ook subtieler liggen, waardoor je in eerste instantie niet in de gaten hebt dat de cliënt niet de echte eigenaar van het probleem is. Dan merk je dat hij met zijn verstand wel doordrongen is van het feit dat er wat moet veranderen in zijn (werk)leven, maar lijkt hij er onbewust een ander gevoel op na te houden. Zo ontdekte ik bij een cliënt die al jaren structureel overwerkte en daar sinds enige tijd wat aan probeerde te doen, het volgende. Ik vroeg hem op een schaal van 0-10 een cijfer te geven voor zijn werk-privé balans nu en een jaar geleden. Daarna stelde ik dezelfde vraag met betrekking tot zijn algehele welbevinden. Wat bleek? Terwijl zijn werk-privé balans 'gezonder' was geworden (als gevolg van een functieverandering), was zijn welbevinden evenredig gezakt! Hij kreeg er wel tijd bij, privé, maar geen kwaliteit. De vraag wat dit betekende, was de volgende stap.

Taal

Taal speelt in loopbaanbegeleiding en coaching een belangrijke rol, ook bij het formuleren van de vraag. Omdat het uiteindelijk om de ontwikkelingsvraag van de cliënt gaat, is het belangrijk de vraag vanaf het begin persoonlijk te maken. Een vraag met 'ik' erin is altijd persoonlijker dan een probleem of doel. Ervaar maar eens het verschil tussen: Het verbeteren van de werk-privé balans en Hoe creëer ik een gezonde werk-privé balans? Waarbij de persoonlijke betekenis van 'gezond' uiteraard ook aan de orde zal moeten komen. De vraag roept het gevoel op dat de cliënt zelf een rol speelt bij het resultaat en het roept ook iets op van actie. Zo stimuleer je de cliënt direct subtiel om zelf de regie over zijn proces te nemen. Maar het gaat verder.

Een cliënt formuleerde de volgende vraag: Hoe kan ik bijdragen aan mijn ideaal om kinderen tot bloei te brengen? Omdat 'zelf zichtbaar worden' als rode draad naar voren kwam, suggereerde ik een net iets andere vraag, met 'vormgeven aan'. Dus: Hoe kan ik vormgeven aan mijn ideaal om kinderen tot bloei te brengen?

Ja, ik doe dus dit type suggesties en krijg dan van collega's wel eens de vraag of ik niet sturend bezig ben. Ik vind van niet; daarover schrijf ik een andere keer graag meer.

Betreffende cliënt gaf achteraf aan: "Bij het verwoorden van de vraag merkte ik welk verschil het maakt om te zeggen: ik wil bijdragen aan of ik wil mijn ideaal vormgeven. Het eerste heeft een kwaliteit van dienstbaarheid en het tweede laat meer de kracht vanuit mezelf zien."

Zo kan de woordkeus in de vraagstelling dus al richtinggevend zijn voor de cliënt.

Waarnemen

Misschien een open deur, maar je hebt nooit een tweede kans voor een eerste indruk. Daarom noteer ik altijd de eerste indruk die iemand op mij maakt, niet alleen wat ik zie, maar ook wat ik voel en ervaar, wat de ander in mij oproept. Wat de ander in mij oproept kan natuurlijk ook veel over mij zeggen. Daar zijn boeken over vol geschreven. Praktisch gesproken, is het ontzettend belangrijk om als begeleider te beseffen dat je de ander ziet door je eigen ogen en dat dat je waarneming en interpretatie beïnvloedt

Als je je eerste indruk niet vrij snel vastlegt, vervaagt het beeld snel. Eerste indrukken doen er toe, heb ik gemerkt. Eigenlijk begint een traject zodra je de telefoon opneemt en een afspraak maakt voor een oriënterend gesprek. Of zelfs al eerder. Soms pakt iemand bij mij in huis de telefoon op en krijg ik later het verzoek of ik even terug wil bellen, soms voorzien van commentaar: "Nou, die klonk zakelijk". Ook die dingen schrijf ik op, omdat de indruk die iemand maakt richtinggevend kan zijn met betrekking tot de vraag. Soms past bepaald waargenomen gedrag helemaal bij het probleem dat je later met de cliënt bespreekt, maar soms ook helemaal niet. In beide gevallen krijg je waardevolle informatie aangereikt voor het vervolg van het traject.

"Heb je al een termijn in gedachten", vroeg ik aan een cliënt die mij belde voor een afspraak voor een gesprek. "Ja, vanmiddag", zei ze. Ik had tijd en zo geschiedde. Ze vertelde dat ze was vastgelopen. Normaal wist ze altijd

meteen wat ze wilde als er iets niet goed liep op het werk. Ze zette de situatie naar haar hand. Nu was dat door omstandigheden onmogelijk en de paniek was toegeslagen. Eigenlijk wilde ze ontslag nemen. Nu meteen! Vanaf het eerste contact ging het in dit traject maar om één ding: geduld en het leren uithouden in onzekerheid. De complexe situatie op het werk en privé-omstandigheden dwongen haar als het ware uit haar standaardmechanisme van controle te stappen. De houdbaarheidsdatum van haar overlevingsmechanisme was verlopen, zou je kunnen zeggen. Haar gedrag in het hier en nu was volledig consistent met haar probleem. Goed waarnemen in deze fase van het proces geeft je niet alleen waardevolle informatie voor het aankleden en aanscherpen van de vraag, het geeft je ook materiaal in handen waarmee je de cliënt in het hier en nu kunt confronteren met zijn patroon. Een uiterst effectieve interventie, is mijn ervaring...

Taal en waarneming

Nog even terug naar de taal. Taal en waarneming beïnvloeden elkaar. De volgende uitspraak van Krishnamurti illustreert dit heel treffend: "Wanneer je een kind leert dat een vogel, vogel heet, zal het kind de vogel nooit meer zien". En dat geldt eigenlijk voor alles. Taal classificeert en leidt ertoe dat je niet meer echt waarneemt. Je 'ziet' woorden (of beelden) en die zijn weer gekoppeld aan waarden en gevoelens. Gevolg is dat waarneming en interpretatie onlosmakelijk verbonden zijn. Het is belangrijk om jezelf te trainen en te blijven trainen in waarnemen, los van je eigen paradigma. Pas in tweede instantie verbindt je hypothesen aan je waarnemingen. Dit is misschien wel het allermoeilijkste in ons vak. Eerst waarnemen, dan interpreteren. Als we gelijk de vogel zien, missen we van alles...

Yvonne van Holsteijn

Stroom Loopbaanadvies en coaching

T 06 58 81 66 96

E info@stroom-coaching.nl

W www.stroom-coaching.nl