

### En nu?

Vier coaches reageren op een casus. Vanuit hun specifieke manier en methodiek van coachen geven zij een korte reactie op de casus.

Hoe zouden zij met deze casus omgaan in hun praktijk? Vanuit verschillende invalshoeken krijgt u een beeld van hun aanpak.

# GEKNIPT VOOR DE ZAAK?

"Sorry, dat ik te laat ben. Ik stond in de file", waren de eerste woorden die ik uit haar mond hoorde. Ze schudde mijn uitgestoken hand, haalde diezelfde hand in een beweging door haar kortgeknipte haar, stapte over de drempel en vervolgde, terwijl ze mijn kamer rondkeek: "Waar wilt u me hebben, is dat de stoel voor mensen zoals ik?" Zodra ze zat, rommelde ze in haar tas, haalde daar een schrijfblok en een pen uit en keek me verwachtingsvol aan. "Zal ik maar direct met de deur in huis vallen en vertellen wat ik kom doen?", vroeg ze na een korte stilte. "Ga je gang", antwoordde ik. "Ik luister".

We hadden eerder alleen e-mailcontact gehad over de afspraak. Haar kwaliteitsmanager had haar naar mij doorverwezen, omdat er klachten waren over de samenwerking. In het contact met klanten en collega's was ze kortaangebonden, ongeduldig en snel geïrriteerd. Bovendien stond ze te boek als arrogant. Binnenkort had ze een beoordelingsgesprek en misschien kon ze van mij wat tips krijgen om anders over te komen.

Niet alleen haar spreektempo was hoog, ook haar stemgeluid. Zo nu en dan onderbrak ik haar met een vraag ter verheldering van wat ze net had gezegd en ontlokte daarmee onmiddellijk een nieuwe verhaallijn. Soms ook schudde ze heftig met haar hoofd: "Nee, nee, dat bedoel ik niet, maar..."

en ratelde dan weer verder. Terwijl ze sprak zat ze op het puntje van haar stoel, in de 'ik kan elk moment weg' stand. In haar nek werden rode vlekken zichtbaar en haar ogen schoten onrustig heen en weer. Om de andere zin schudde ze een denkbeeldige lok weg uit haar gezicht. Ze zag er onbespelijk uit in haar grijze outfit, strak in het pak, hoog op de hak.

"Ik kan er niet tegen, als mensen zo traag zijn. Gek word ik ervan. Als ik een klant aan de lijn heb, laat ik dat natuurlijk niet merken en gebruik ik die tijd om alvast de volgende klantgegevens op te roepen. Maar in het persoonlijke contact met collega's kan ik dat niet doen natuurlijk, dus dan vraag ik: 'Wat is je punt, kun je het kort houden? Ik heb het waanzinnig druk.' Of wanneer mijn baas vraagt om iets voor hem uit te zoeken, dan dien ik hem direct van repliek door te zeggen, dat ik eerst nog tien andere dingen te doen heb voordat hij aan de beurt is. Ik ben heel direct, dan weten ze tenminste wat ze aan me hebben. En nu heeft mijn baas gezegd tegen de kwaliteitsmanager dat ik bot ben tegen de klanten en dat er klachten komen van de afdeling, dat er met mij niet te overleggen valt. Ja, ik snap het wel, want binnenkort heb ik mijn beoordelingsgesprek en volgens mij ben ik een bedreiging voor ze, omdat ik wel altijd mijn werk op tijd af heb. Behoorlijk achterbaks, vindt u niet?"

EN NU?

## Luc de Boer

### *Haar visie is belangrijk, niet die van mij*

Laten we ons verplaatsen in deze mevrouw, die ik Marja noem. Marja heeft via de kwaliteitsmanager gehoord dat haar baas haar bot vindt tegen klanten, dat er met haar niet te overleggen valt en dat ze ongeduldig, snel geïrriteerd en arrogant is. Vervolgens is ze naar mij doorverwezen om wat tips te ontvangen om anders over te komen. Het zal je maar gebeuren!

Toch heeft Marja een afspraak gemaakt. Omdat ik mensen begeleid met sensitiviteitgerelateerde vragen, ga ik ervan uit dat die insteek op een positieve manier is besproken.

Dit gesprek is de eerste persoonlijke kennismaking. Marja is voortvarend begonnen, maar heeft geen verwachting, doel of hulpvraag neergelegd. Haar verhouding tot mij lijkt mij een typisch voorbeeld van een klaagrelatie. Ik heb nog helemaal geen positie om tips te geven. Het gesprek staat dan ook in het teken van mijn relatie met Marja. Ik toon interesse in haar zienswijze en vraag door op onderwerpen die haar raken. Daarbij zal ik steeds checken of ik het goed begrepen heb. *Háár visie is belangrijk, niet die van mij.*

Dat betekent ook dat ik mee veer als ze beschrijft hoe vervelend ze dit vindt (ik kan er ook actief naar vragen: "het lijkt mij best lastig om te horen dat..."). Als ik haar klaagzang/geratel werkelijk begrijp, zal ze mij toestaan. Dat moment is bereikt als ze mijn samenvatting voluit beaamt, qua inhoud en volledigheid.

Ik ga direct op zoek naar kwaliteiten van Marja. Die probeer ik in mijn feedback te verwerken. Daar waar zij zichzelf negatief duidt, probeer ik dat te herkaderen naar een bijbehorende kwaliteit.

Het lijkt mij bij Marja niet moeilijk om die complimenten te vinden: dat ze überhaupt is komen opdagen getuigt van moed. Verder komt ze op mij attent, initiatiefrijk, doelgericht, gedegen, serieus, efficiënt, zelfverzekerd, eerlijk en alert over. Een professional.

Als Marja mij als gesprekspartner heeft geaccepteerd, vraag ik haar wat wij gegeven deze situatie kunnen bespreken, zodat het voor haar zinvol is. Het zou zomaar kunnen dat Marja geïnteresseerd raakt in mijn aanbod en de manier waarop dit haar kan helpen. De kans is groot dat ze <begin ital>zonder<eind ital> tips naar huis gaat, maar <begin ital>met<eind ital> de motivatie om externe begeleiding tijdens haar beoordeling te bespreken.

*Luc de Boer is consultant en coach. Via Sensitief aan het werk begeleidt hij mensen die beter met hun (hoog)sensitiviteit willen omgaan in de werksituatie. [www.sensitiefaanhetwerk.nl](http://www.sensitiefaanhetwerk.nl)*