

Wees een slechte coach voor je cliënt

BROEDEN OP BR



Al voor de Dag van de Coach zindert #dvdc2011 op twitter. Docenten die hun workshop voorbereiden en standhouders met een aanbieding. Een deelnemer hoopt tweets te ontmoeten... Wat blijkt? Het wordt een dag die leert dat mislukken mag.

De openingsquiz van Tiggelaar is vooral een peiling onder de aanwezigen naar hun zelfbeeld en hun strategie. Hij stelt vragen als *Bent u beter in het coachen van ondernemers of in het ondernemen als coach? en Is succes voor u primair het vinden van de goede richting, het ondernemen van actie of misschien een combinatie van beide? Op de vraag: Is uw positie in de markt vergelijkbaar met Aldi, AH, de Librije of McDonald's?* komen vanuit de zaal verschillende antwoorden. Een van de aanwezigen heeft een parallel met Aldi: "Daar moeten mensen zelf de doos openscheuren om hun aankoop te bemachtigen en ik lever inzichten die klanten naar eigen inzicht moeten verwerven en toepassen. Zijn ze tevreden, dan betalen ze evenveel als bij AH." Een ander vergelijkt zich met McDonald's vanwege korte wachttijden. Het element prijs stuit op stilte vanuit de zaal. Er komt geen reactie op de vraag of er coaches zijn die lijken op De Librije, waar je ook een bord frites met een hamburger kunt krijgen, maar dan voor tachtig euro. Tiggelaar: "Betekent dit dat het woord korting valt wanneer de klant twee seconden nadenkt over uw prijs?"

Focus op kwaliteit

Dan worden vier deskundigen bevraged op hun mening over het vak. De eerste

is Paul Iske, chief dialogue officer bij ABN Amro. Hij pleit ervoor dat de samenleving mensen niet langer afrekent op mislukkingen: "Dat helpt ze niet om erbovenop te komen. In die situatie heb je iemand nodig die waardeert dat je je nek hebt uitgestoken en die vraagt wat je ervan geleerd hebt. Nederlandse ondernemers die failliet zijn gegaan schamen zich altijd, terwijl het in Amerika omgekeerd is. Faillissement is daar niet voor niets een soort statussymbool: je hebt namelijk ontdekt hoe het niet moet en dat kan heel belangrijk zijn. We hebben bij ABN Amro een prijs toegekend voor ontwikkelingsprojecten in de derde wereld, met als winnaar de meest briljante mislukking. Tot dan toe werden mislukkingen verzwegen, uit angst dat het ministerie de subsidiekraan zou dichtdraaien, maar op die manier blijft het leereffect uit. Eigenlijk gaat het bij ontwikkelingsprojecten net als in het bedrijfsleven en bij de overheid hier. Als je focust op kwaliteit gaan de kosten naar beneden en als je gefixeerd raakt op kosten, daalt de kwaliteit dramatisch."

"Zoek de eenvoud in alles wat je doet, dus ook bij het reflecteren op een mislukking." Dat zegt de tweede spreker, Marijke Lingsma, oprichter van Coach Boulevard en Coach van het jaar 2009. "Dat dingen anders gaan dan je van tevoren dacht is

ILJANTE BLUNDERS

inherent aan het leven. Sta jezelf toe om er ondersteboven van te zijn, maar besef ook dat het leven doorgaat, wees voorbereid op nieuwe kansen. Als coachklanten worstelen met een tegenvaller gebruiken ze altijd een verhaal om hun situatie te legitimeren. Het is dan mijn taak een nieuw verhaal te helpen bedenken om te voorkomen dat vastgeroeste overtuigingen leiden tot een variatie op het oude verhaal.

werk inrichten. Een leidinggevende moet niet over hun schouder meekijken, maar ruimte geven vanuit menselijke betrokkenheid: een coachende stijl van leidinggeven. Daarnaast waarderen medewerkers ruimte voor persoonlijke ontwikkeling, een enthousiaste sfeer onder de collega's en een organisatiedoel dat niet alleen in financiële termen is beschreven, maar dat ook maatschappelijk waardevol is. Dit

'Je mag ondersteboven van een mislukking, het leven gaat wel door'

Ik ga daarbij altijd experimenteel te werk, maar ook bij het ontwikkelen van nieuwe producten zoek ik naar ongebaande paden. Zo heb ik spellen bedacht, boeken geschreven en zo ben ik ook op Youtube terecht gekomen. Daarnaast is eenvoudig een belangrijk uitgangspunt. Ga terug naar de kern, *less is more.*"

Autonomie

Derde spreker is Jan Walburg, voorzitter van de Raad van Bestuur van Trimbos-instituut en voormalig hoogleraar kwaliteitszorg. Hij verwondert zich erover dat psychologisch onderzoek vooral gaat over problemen. "Mijn passie is meer positief: hoe je problemen oplost en voorkomt. Als mensen zich gelukkig voelen in hun werk, hebben ze niet alleen een hoge productiviteit, ze zijn ook veel creatiever. Zowel de kwantiteit als de kwaliteit van het werk dat ze afleveren is dus hoger. Uit onderzoek hoe je dat kunt realiseren blijkt dat mensen graag autonoom hun

vraagt van organisaties om hun fixatie op winst en toegevoegde waarde los te laten en dat geldt ook voor u in de wijze waarop u zaken doet. Als ik heel even flink overdrijf, dan zeg ik dat uw klanten een slechte coach nodig hebben, iemand die ze leert te mislukken. U moet natuurlijk niet gaan roepen dat u zo'n coach bent. Wat ik bedoel is dat u succesvol wordt door er een brede focus op na te houden. Dus niet alleen materieel succes, maar ook zingeving en plezier in uw werk."

Het nut van herkadere, zoals Walburg bepleit voor de rol van de coach, wordt met veel voorbeelden ondersteund door Harry Starren, directeur van opleidingscentrum De Baak. "Een van mijn briljante mislukkingen was dat ik mijn materiaal vergat toen ik een zeer belangrijke inleiding moest houden. Ik heb er twee dingen van geleerd: ik moet dat nóóit meer doen en het lukt desnoods ook zonder. Sinds ik het boek *Innerlijk spel door tennis* van Timothy





Gallwey heb gelezen, sta ik ook anders op de tennisbaan. Als ik twee meter uit sla, verwijt ik mezelf niets, ik ben trots dat ik harder sla dan ik dacht en ik neem mezelf voor iets beter te mikken. De Baak is opgericht door VNO-NCW, daar hebben we dus vaak contact mee. Iemand met een hoge functie belde mij eens woedend op dat ik bezig was er een speeltuin van te maken. Ik kon alleen maar zeggen dat ik het een prachtig compliment vond. Natuurlijk kun

NLP'er en auteur van diverse boeken over coaching, mediation en persoonlijke groei. Hij komt op, rijdend op een vouwfiets over het podium. Een actie die symbool zou kunnen staan voor zijn werkwijze. In de methode van Vandamme staan vier elementen centraal: de sturingvaardigheid van de klant, het creëren van een resultaat, identiteitsontwikkeling en tot slot de context, de coachingvraag als onderdeel van een groter geheel. Hij vergelijkt deze vier

'Wees trots als je een bal uit slaat'

Harry Starren

je niet permanent spelen, als ik te ver ben gegaan kan ik met een gerust hart zeggen dat ik een lerende leider ben en dat ik daarmee dus het goede voorbeeld geef aan de rest van de organisatie bij het omgaan met mislukkingen. Visie is ondenkbaar zonder fantasie, wanneer je met je hoofd de wolken bent genaderd, blij dan gewoon met je benen op de grond. Dus als een dame van het hotel je kamernummer vraagt, geef dan gewoon antwoord en zeg niet dat je haar eerst beter wilt leren kennen."

Vouwfiets

De middag begint met parallelsessies, gegeven door auteurs van boeken die volgens lezers van het Tijdschrift voor Coaching belangrijk zijn voor het vakgebied. In twee rondes komen onderwerpen aan bod die variëren van creatief denken tot *voice dialogue* en van acquisitie tot organisatiecoaching. Daarna spreekt in de theaterzaal van de Reehorst Rudy Vandamme, psycholoog, filosoof, antropoloog,

onderdelen met de punten van een vork: "Als de prikkels die u geeft niet werken, kunt u nog altijd een prikje geven. Wat u in elk geval niet moet doen is uw klant helpen door het probleem te analyseren of door adviezen te geven, het is uw taak bewustzijn te scheppen over de situatie en de koers naar een oplossing. Doe dat niet primair met het hoofd of het hart, maar met de buik, het gebied waar leiderschap en daadkracht huist. Verder is het van groot belang dat een coach maatschappelijk bewust is en beseft dat onze samenleving in een alarmerende situatie verkeert. Gebrek aan verbinding is vaak de oorzaak van een burn-out, daarbij gaat het niet alleen om prettig contact met huisgenoten, vrienden of collega's, maar ook om een band met de ecologie. Dat heeft ingrijpende consequenties, zo heb ik zelf geen auto meer, ik eet minder vlees en ik ben lid geworden van een LETS-ruilkring."