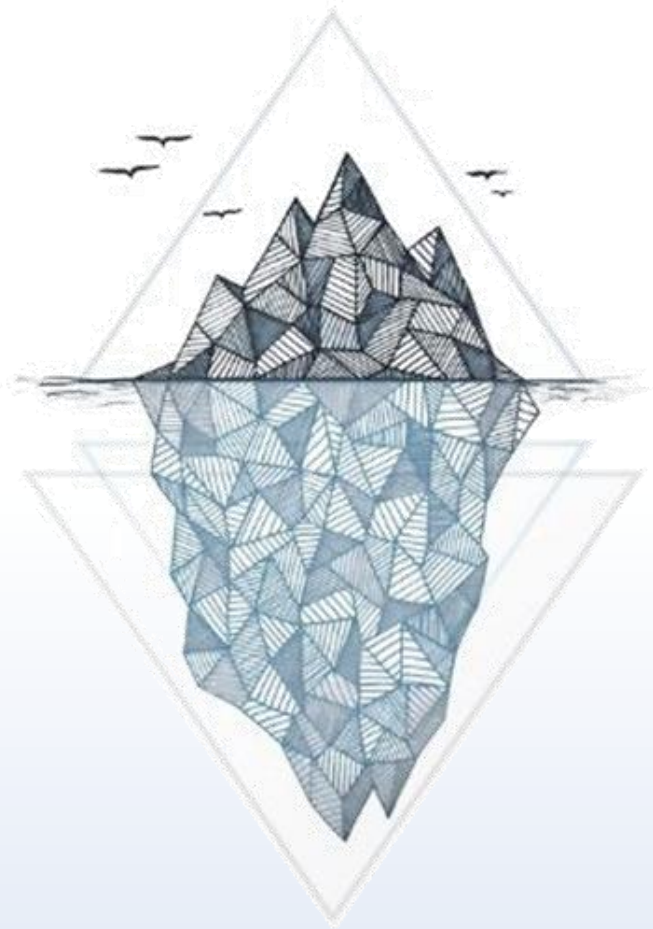


JUN
0 5
2018



HULPBOEK VOOR COACHES

Coachen van studenten met stress, burn-out & depressie

Naam:	Robin van Meeteren
Studentnr.:	s1071011
Opdrachtgever:	Saskia de Bruijn
Begeleider:	José Marijt
Examinator:	Floor Luijkx
Module:	TPH48 Afstuderen

VOORWOORD

Dit hulpboek is geschreven om studenten met depressieve klachten, burn-out of stressklachten een helpende hand te bieden. Zelf was ik ook een student met een depressie. Door persoonlijke omstandigheden verloor ik de zin in het leven en kon ik geen geluk meer ervaren. Ik was moe, had niets om naar uit te kijken en voelde mij deze tijd eenzaam. Ik was al bezig met afstuderen, toen ik op aanraden van mijn afstudeerbegeleider tijdelijk ben gestopt met de opleiding. Ik ben blij geweest met deze beslissing en met de steun van mijn afstudeerbegeleider, ook al voelde het in het begin erg als opgeven. Feit was, ik kon het ook niet meer. Depressie gaat gepaard met vermoeidheid, vergeetachtigheid, concentratieproblemen en zo veel meer symptomen waardoor het een onmogelijke taak leek school voort te zetten. Na een jaar thuis te hebben gezeten merkte ik echter dat de binding met school steeds minder werd en de drempel om weer te beginnen steeds groter. Door mijn ervaringen ben ik gaan nadenken over mogelijkheden om studenten met vergelijkbare uitdagingen te helpen. Dit was dan voor mij ook reden om studenten met soortgelijke klachten te helpen. Ook al zou het slechts het gevoel van eenzaamheid wat verzachten en de binding met school behouden, dan was dit al winst. Het werd mijn doel om studenten met deze klachten te helpen de studievertraging te beperken, om alles op alles te zetten om deze studenten door hun studie te slepen. De verwachtingen van de studenten met deze klachten moeten vaak worden bijgesteld. Sommige dingen gaan nou eenmaal moeizamer dan voorheen, maar toch geloof ik dat in een ieder een eigen kracht schuilt.

- Robin van Meeteren

Email: R.vanmeeteren@hotmail.com

Tel.: 0633782276

DANKWOORD

Allereerst wil ik mijn afstudeerbegeleider bedanken die mij in de moeilijke tijd heeft gesteund in de beslissing om tijdelijk te stoppen. Verder wil ik de moedige studenten bedanken die het coachingstraject hebben doorlopen. Hulp zoeken en ontvangen is een van de moeilijkste dingen en enorm moedig om te doen. Verder wil ik het decanaat bedanken voor het doorverwijzen van deze studenten en ook voor het werk dat zij doen (en ook voor mij hebben gedaan) in de begeleiding van deze studenten.

PRIVACYVERKLARING

Dit hulpboek bestaat uit drie onderdelen: het hulpboek zelf en twee voorbeelden van coachingstrajecten. Om de anonimiteit van de coachees te waarborgen zijn de namen van deze coachees in de coachingstrajecten veranderd. Ook is sommige persoonlijke informatie omwille van de anonimiteit veranderd. Voor deze bijlagen is toestemming gevraagd bij de coachees. Voor het kopiëren of publiceren van deze coachingstrajecten moet echter eerst toestemming worden gevraagd aan de schrijver van dit hulpboek.

Dit hulpboek, zonder coachingstrajecten, mag worden gepubliceerd.

EIGEN WERK VERKLARING

Hierbij verklaar ik, Robin van Meeteren, dat ik deze afstudeeropdracht zelf geschreven heb en dat ik de volledige verantwoordelijkheid op me neem voor de inhoud ervan. Ik bevestig dat de tekst en het werk dat in deze afstudeeropdracht gepresenteerd wordt origineel is en dat ik geen gebruik heb gemaakt van andere bronnen dan die welke in de tekst en in de referenties worden genoemd.

De Hogeschool Leiden is alleen verantwoordelijk voor de begeleiding tot het inleveren van de scriptie, niet voor de inhoud.

AUTEURSRECHTEN

Dit hulpboek is met zorg samengesteld en maakt deel uit van een afstudeeropdracht voor het studentendecanaat van de Hogeschool Leiden. Dit hulpboek mag enkel gebruikt worden voor educatieve doeleinden en teksten mogen niet worden overgenomen.

LEESWIJZER

Dit hulpboek is ingedeeld in hoofdstukken en paragrafen en beschrijven stap voor stap hoe er een coachingstraject kan worden opgesteld. Allereerst is er een begrippenlijst opgenomen om begrippen, die gebruikt zijn in dit hulpboek, te verduidelijken. Hierna kun je in de inleiding lezen waarom dit document geschreven is en wat dit document wel en niet is. Vervolgens zal er in het algemeen beschreven worden wat de grondbeginselen zijn voor coaching. Hier wordt behandeld wat de kenmerken zijn van een goede coach, maar ook wat de richtlijnen zijn voor het coachen. In paragraaf 2.6 wordt zowel de beroepscode van het Nobco als het NIP besproken.

Hierna volgt een analyse van de doelgroep: wat maken zij mee en hoeveel studenten zijn er met de genoemde klachten? Vervolgens wordt er een beschrijving gegeven van de problematiek. Hier wordt beschreven wat depressie, een burn-out en stressklachten zijn en wordt ingegaan op de signalering en verschillen van deze drie klachten. Hierna zal stap voor stap worden besproken hoe je als coach het traject kunt opstarten. Dit begint bij het intakegesprek, dan het coachingsvoorstel, het coachplan, het coachen, de evaluatie en de afronding.

In de bijlagen zijn formulieren toegevoegd die de coach kan gebruiken tijdens het opstellen van het coachingstraject. Deze bijlagen bestaan uit: een intakeverslag, een coachingsvoorstel (incl. toestemming), een coachingsplan, een verslag per sessie en twee evaluatieformulieren.

In dit hulpboek wordt gesproken vanuit de 'hij' vorm, voor zowel de coach als de coachee. Er is gekozen één vorm toe te voegen vanwege de leesbaarheid van dit hulpboek. De 'hij' vorm kan dan ook worden vervangen door 'zij'.

BEGRIPPENLIJST

- ❖ Atypische kenmerken:
Volgens de DSM-V (2013) is een atypische depressie een vorm van depressie met relatief milde symptomatologie en zogenaamde omgekeerde vitale kenmerken: vergrote eetlust, vergrote behoefte aan slaap, dodelijke lichamelijke vermoeidheid en reactieve stemming (dat wil zeggen de stemming klaart op in reactie op feitelijke of potentieel positieve gebeurtenissen).
- ❖ Katatonie:
Volgens de DSM-V (2013) is katatonie een syndroom wat gekenmerkt wordt door motorische symptomen, inactief gedrag ('terugtrekgedrag'), opwindend en bizar (zich herhalend) gedrag. Katatonie kan optreden bij een aantal psychiatrische en lichamelijke ziekten. Katatonie is te onderscheiden in verschillende vormen: hypoactief, hyperactief en mengvormen.
- ❖ Lijdensdruk:
Term die in de DSM-V (2013) benoemd wordt als vrije vertaling van het Engelse woord 'distress'. Lijdensdruk is een van de criteria voor het verkrijgen van een diagnose van veel stoornissen in de DSM-5. Het Engelse woord 'distress' wordt omschreven als "great sorrow, trouble or pain", wat iets betekent als dat de stoornis zorgt voor lijden van de patiënt. De Nederlandse vertaling zou van oorsprong ook het subjectieve lijden meenemen in het bepalen van de lijdensdruk. Dit betekent dus dat de patiënt moet lijden, of voelt dat hij lijdt onder de stoornis.
- ❖ Melancholische kenmerken:
Volgens de DSM-V (2013) spreken we van een depressie met melancholische (vitale) kenmerken, indien de regulatie van de eetlust, slaapbehoefte en het dag-nachtritme voor het leven uiterst belangrijke (vitale) functies zijn. Melancholische kenmerken zijn dan ook de vitale functies van het lichaam (slapen, eten, ritme).
- ❖ Manisch:
Volgens de DSM-V (2013) gaat een manie gepaard met problemen in het functioneren. Bijvoorbeeld onverantwoorde activiteiten, zoals veel geld uitgeven, of het ontstaan van conflicten. Wanneer er geen problemen in het functioneren zijn, is er sprake van een lichte vorm van manie: hypomanie.
- ❖ Psychomotorische agitatie:
Volgens de DSM-V (2013) is psychomotorische agitatie een pathologie die wordt gekenmerkt door symptomen van toegenomen activiteit. De patiënt is onrustig en kan zich uiten in de vorm van angst, prikkelbaarheid, woede en verwarring. In sommige gevallen kan dit resulteren in agressief gedrag. De agitatie kan variëren in duur van een uur tot een hele week. De objectieve kenmerken die men kan waarnemen zijn onder andere emotionele prikkelbaarheid, agressief gedrag, suïcidale neigingen, ongecontroleerd gedrag, ongecontroleerde lichaamsbewegingen.
- ❖ Psychotische kenmerken:
Volgens de DSM-V (2013) zijn veranderingen in het denken, waarnemen, voelen en gedrag. Voorbeelden van psychotische kenmerken zijn: wanen, hallucinaties, verward denken, verstoorde stemming en gedrag kenmerkend voor mensen met een psychose.

- ❖ Peri partum:
Volgens de DSM-V (2013) hebben vrouwen bij een peripartum depressie voor een langere periode na een bevalling ofwel last van een depressieve stemming of een verlies aan interesse en plezier. Daarbij treden bovendien aanvullende symptomen op zoals slaapproblemen, gebrek aan energie, verminderde eetlust, gevoelens van waardeloosheid, schuldgevoelens, gedachten aan de dood of zelfs concrete plannen voor zelfdoding.
- ❖ Stemmingscongruente psychotische kenmerken:
Volgens de DSM-V (2013) zijn dit de psychotische kenmerken zoals wanen en hallucinaties, waarvan de inhoud volledig in overeenstemming is met typisch depressieve thema's als persoonlijk tekortschieten, schuld, ziekte, dood, nihilisme of verdiende straf.
- ❖ Stemmingsincongruente psychotische kenmerken:
Volgens de DSM-V (2013) zijn dit de psychotische kenmerken zoals wanen en hallucinaties, waarvan de inhoud niet in overeenstemming is met typisch depressieve thema's als persoonlijk tekortschieten, schuld, ziekte, dood, nihilisme of verdiende straf. Hierbij horen symptomen als achtervolgingswanen, gedachteninbrenging, gedachtenuitzending en wanen onder controle te staan.
- ❖ Somatische aandoening:
Volgens de DSM-V (2013) is dit een actuele lichamelijke ziekte of aandoening. Een aandoening die gekenmerkt wordt door stabiele fases en bij verergering door medische en/of paramedische behandeling (nog) kan genezen of verbeteren, heeft als grondslag somatische aandoening, en niet de grondslag lichamelijke handicap.

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	9
1.1 Aanleiding	10
1.1.1 Relevantie opdrachtgever	10
1.1.2 Maatschappelijke relevantie	11
1.2 Afbakening	12
1.3 Praktijk	12
1.4 Voor wie?	12
2. Grondbeginselen voor coaching	13
2.1 Kan iedereen coachen?	14
2.2 Kenmerken van een goede coach	14
2.3 Bewustwording vooroordelen	15
2.4 Empathie	19
2.5 Verantwoordelijkheid	19
2.6 Ethiek	22
2.6.1 Respect	22
2.6.2 Integriteit	25
2.6.3 Verantwoordelijkheid	26
2.6.4 Professionaliteit	26
3. Analyse van de doelgroep	29
3.1 De student	28
3.1.1 Levensfase	28
3.1.2 Life events	30
3.1.3 Prestatiedruk	30
3.2 Prevalentie	31
4. Analyse van de problematiek	35
4.1 Stressklachten	32
4.1.1 Definitie	32
4.1.2 Signalering	32
4.1.3 Symptomen	33
4.2 Burn-out	33
4.2.1 Definitie	33
4.2.2 Signalering	34
4.2.3 Symptomen	34
4.3 Depressie	34
4.3.1 Definitie	34
4.3.2 Signalering	35
4.3.3 Symptomen	36
4.4 Verschillen tussen de genoemde psychische klachten	36

5. Het intakegesprek	43
5.1 De klik	39
5.2 Persoonsinformatie	42
5.2.1 Belangrijke persoonsinformatie	42
5.2.2 Contactinformatie.....	42
5.3 Signalering	42
5.4 Probleembeschrijving.....	42
5.4.1 Korte probleembeschrijving	43
5.4.2 Gevolgen voor coachee	43
5.4.3 Beschermende factoren en belemmerende factoren	44
5.4.4 Reeds ondernomen stappen	45
5.5 Coachvraag	45
5.5.1 De vraag achter de vraag.....	45
5.5.2 Afstemmen van coachvraag.....	46
5.6 Doelstelling	46
5.6.1 Specifiek	46
5.6.2 Meetbaar.....	46
5.6.3 Acceptabel	47
5.6.4 Realistisch.....	47
5.6.5 Tijdsgebonden	47
5.7 Verwachtingen	48
5.7.1 Wat wordt verwacht van de coach?	48
5.7.2 Wat wordt verwacht van de coachee?	48
5.7.3 Het maken van afspraken.....	48
6. Het coachingsvoorstel	55
6.1 Intakeverslag.....	56
6.2 Frequentie.....	56
6.3 Aantal sessies	56
6.4 Coachvraag	56
6.5 SMART-doelstelling.....	56
6.6 Methoden	56
6.6.1 Stressklachten	57
6.6.2 Depressie/burn-out	61
6.6.3 Negatief zelfbeeld.....	63
6.7 Verwachtingen	67

7. Het coachingsplan	68
7.1 Van intakeverslag tot doelstellingen.....	64
7.2 Coachingstijl en gesprekstechnieken	64
7.3 Methoden	66
7.4 Oefeningen.....	66
7.5 Verslag per sessie	66
7.6 Evaluatie.....	68
8. Het coachen	75
8.1 Luisteren.....	76
8.2 Intuïtie.....	77
8.3 Gesprekstechnieken.....	78
8.3.1 Vragen stellen.....	78
8.3.2 Gevoelsreflectie	81
8.3.3 Complimenten geven	81
8.3.4 Gebruik van stiltes	82
8.3.5 Confronteren	82
8.3.6 Doelbewaking	84
9. Het evalueren	85
9.1 Evaluatie van de coach	80
9.2 Evaluatie van de coachee	80
9.3 Evalueren op coaching vaardigheden	80
10. De afronding	81
10.1 Wanneer?.....	81
10.2 Bekendmaking	81
10.3 Afronding	81
10.4 Doorverwijzen.....	81
11. Eigen visie op coachen	90
12. Kritische blik	90
Literatuur	92
Bijlage I: Intakeverslag	
Bijlage II: Coachingsvoorstel	
Bijlage III: Coachingsplan	
Bijlage IV: Verslag per sessie	
Bijlage V: Evaluatieformulier coach	
Bijlage VI: Evaluatieformulier coachee	

INLEIDING

1.1 AANLEIDING

Zoals je misschien in het voorwoord hebt gelezen, heb ik zelf als student te kampen gehad met een depressie. Als ik achteraf terug kijk op deze periode, gaat het over een periode van ongeveer vier á vijf jaar. Ook angststoornissen kwamen in mijn depressieve perioden om de hoek kijken, waardoor ik mijzelf isoleerde. Ik voelde mij niet begrepen en ik heb mij deze tijd vaak ziekgemeld, vaak omdat ik de confrontatie op school niet durfde aan te gaan. Ik maakte mijn huiswerk niet, liep achter en schaamde mij te veel om hierover in gesprek te gaan met docenten op school. Tijdens mijn afstuderen ging het niet meer, ik moest tijdelijk stoppen met mijn studie en ik verloor steeds meer de binding met school. De drempel om weer te beginnen werd steeds hoger en ik merkte dat ik zelf behoefte had aan begeleiding of coaching. Ook al kon ik deze periode niet veel (soms niet eens mijn bed uit komen en eten), toch denk ik dat ik er veel baat bij had gehad om bij school betrokken te blijven. De hoofdreden hiervoor was dat, indien ik geen studieschuld had (die kwijtgescholden zou worden na het behalen van mijn diploma), ik waarschijnlijk was gestopt met mijn opleiding. Het was voor mij heel erg beangstigend om aan mijn toekomst te denken, en dus ook aan school.

Ik ben vervolgens op het idee gekomen om een traject op te zetten voor studenten zoals ik. Omdat ik dacht dat er vast meer studenten waren die met deze klachten rondliepen, heb ik geïnformeerd bij het studentendecanaat. Ik heb gevraagd of er interesse was in een hulpboek voor het opzetten van een coachingstraject voor deze doelgroep. Het studentendecanaat gaf aan dat er inderdaad studenten zijn met stressklachten, burn-out of depressie en zij hadden dan ook interesse in een dergelijk traject.

1.1.1 RELEVANTIE OPDRACHTGEVER

Dit hulpboek is ontwikkeld voor het studentendecanaat aan de Hogeschool Leiden. Het decanaat ondersteunt studenten bij vragen en geeft advies over onderwerpen zoals studiekeuze, studieloopbaan, studievertraging, financiën, functiebeperking, topsport, persoonlijke omstandigheden en de rechten als student. Het decanaat heeft dan ook als doel om studenten te ondersteunen en te begeleiden tijdens de studie. Het decanaat ziet veel studenten met veel verschillende soorten klachten en ook zeker studenten met depressieve klachten of een burn-out. Met dit hulpboek is het decanaat in staat een coachingstraject aan te bieden en kunnen zij zo een gericht aanbod geven voor begeleiding aan deze doelgroep. Dit hulpboek is gemaakt om studenten met psychische klachten als depressie, burn-out of stressklachten te coachen bij studierelevante zaken. Het doel van dit hulpboek is dan ook om een gericht coachingstraject aan te bieden aan studenten van de Hogeschool Leiden met deze psychische klachten en hiermee eventuele studievertraging te beperken. Dit zal worden gedaan door de binding met school te bewaken en de studenten bewust te maken van hun eigen kracht.

In het hulpboek zullen er per psychische klacht een aantal methodieken worden besproken die kunnen worden ingezet bij het probleem. Dit hulpboek zal dus vooral beschrijven hoe het studentendecanaat een dergelijk coachingstraject kan opstellen. Met dit hulpboek kunnen zij voor studenten die behoefte hebben aan coaching een passend traject aanbieden die hen kan helpen verder te gaan met de studie. Het studentendecanaat kan eventueel ook het opstellen en uitvoeren van deze coachingstrajecten uitbesteden aan (afstuderend) studenten van de opleiding Toegepaste Psychologie in het kader van de competentieontwikkeling van coachen.

1.1.2 MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE

Een burn-out komt regelmatig voor en kan een forse impact hebben op de studieloopbaan. Zo blijkt uit een onderzoek van de Landelijke Studentenvakbond (hierna LSVb) uit 2011, "*de (on)schuld van langstudeerders*", dat ziekte vaak de oorzaak blijkt te zijn van studievertraging. Opvallend vaak gaven studenten hierbij aan dat het ging om psychische klachten zoals stress, depressies en burn-outs. Uit dit onderzoek bleek ook dat studenten die ziek zijn gemiddeld meer dan 4 maanden extra studievertraging oplopen in vergelijking met studenten die hier geen last van hebben gehad (LSVb, 2011). Dit was reden voor een vervolgonderzoek voor de LSVb in 2013. Uit dit onderzoek komt naar voren dat 49 procent van de Nederlandse studenten kampt met psychische klachten, of dergelijke klachten heeft gehad. De meest genoemde klacht is hierin depressie, gevolgd door vermoeidheid en stress (LSVb, 2013).

Zoals hierboven beschreven is, is de kans dat studenten met psychische klachten zoals een depressie of burn-out studievertraging oplopen dus groter dan dat van 'gezonde' studenten. Studievertraging kost de maatschappij geld. Studenten die een studievertraging oplopen door medische omstandigheden, waar een depressie en sommige andere psychische klachten ook onder vallen, hebben recht op een kwijtschelding van een deel van de lening. Deze kwijtschelding bedraagt maximaal €1230,12 in 2015 tot maximaal €1242,63 in 2017 (DUO, 2017).

Cijfers over burn-out onder studenten zijn er helaas niet. Dit komt omdat burn-out niet vermeld staat in de DSM-5. Er is voor een burn-out geen diagnosecode en geen behandelcode. Dit betekent dan ook dat een burn-out dus moeilijk te meten valt. Hoeveel dit de maatschappij kost is dus helaas niet goed te meten. Wel kunnen we stellen dat een studievertraging altijd geld zal kosten, voor zowel de student als de overheid. Voor de doelgroep betekent dit dan ook dat zij extra studiekosten maken, wellicht extra zullen lenen en dit ook betekent dat het aantal studenten met een hoge studieschuld zal groeien. Hiernaast is er ook nog een dreiging voor studie uitval. In dit geval zal de student ook geen diploma hebben en is hiermee het probleem van een hoge studieschuld nog groter. Naast dat het de maatschappij geld kost, is er ook nog een andere maatschappelijke relevantie te vinden. Zo deed het expertisecentrum handicap + studie een inventariserend onderzoek onder haar contactpersonen in het hoger onderwijs. Uit deze inventarisatie bleek dat studentendecanen, studieadviseurs en studentenpsychologen te maken hebben met een toenemend aantal studenten met psychische klachten. Deze toename in klachten betekent ook dat hiermee meer behoefte is aan deskundigheid op het gebied van de begeleiding van deze studenten (Expertisecentrum handicap + studie, 2015). Hieruit is dan ook op te maken dat er vraag is naar deskundigheid op het gebied van de begeleiding van de studenten door de studentendecanen, studieadviseurs en studentenpsychologen.

1.2 AFBAKENING

Dit hulpboek beschrijft het proces dat de coach tijdens deze afstudeeropdracht heeft gevolgd. Dit betekent dan ook dat dit niet de juiste of enige manier van coachen is. Voor het opstellen van dit hulpboek is zo veel mogelijk wetenschappelijke literatuur geraadpleegd om dit hulpboek zo betrouwbaar mogelijk te maken. Dit betekent echter niet dat dit hulpboek generaliseerbaar is voor alle studenten die deze klachten ervaren. Het kan voorkomen dat deze manier van coachen niet past bij de student, waardoor de effectiviteit van dit traject minder kan zijn. Ook is het belangrijk het gehele document door te lezen en eventueel te oefenen voordat dit hulpboek wordt toegepast op coachees. Coachen vraagt om een bepaalde 'feeling' en oefening. Dit betekent dan ook dat dit hulpboek geen garantie biedt dat de lezer ook daadwerkelijk kan coachen. Tot slot is dit hulpboek gericht op coachen, niet op therapie. Dit coachingstraject is geen vervanging voor therapie. Probeer als coach ook altijd te benadrukken dat je enkel kunt helpen bij studierelevante zaken en dat je geen psychische klachten behandelt. Het verschil tussen coachen en therapie is dan ook dat coaching ondersteunt in globale levenssituaties, prestaties verbetert en wenselijke situaties creëert. Therapie richt zich daarentegen op specifieke ernstige problemen, zoals trauma's en psychische problemen. Omdat er in dit hulpboek wel sprake is van studenten met psychische klachten, is het belangrijk duidelijk te maken wat je als coach wel en niet kunt doen. Advies is dan ook een student met een behandelvraag (indien onbehandeld) over de opties binnen de geestelijke gezondheidszorg te informeren.

1.3 PRAKTIJK

Dit hulpboek biedt de nodige informatie die de coach nodig heeft om te coachen. Ook gaat dit boek in op de specifieke benadering van studenten met psychische klachten als stress, burn-out en depressie. Deze doelgroep vraagt in sommige gevallen om een andere aanpak dan in de coaching van andere studenten. Ook biedt dit hulpboek inzichten van de andere kant: de schrijver van dit hulpboek heeft zelf een depressie ervaren en dit hulpboek biedt dan ook informatie vanuit de rol van professioneel coach, maar ook uit de rol van ervaringsdeskundige. Dit hulpboek gaat dan ook veel in op de beleving van deze klachten en de toepassing van deze beleving in het opstellen van een coachingstraject.

1.4 VOOR WIE?

Dit hulpboek is ontwikkeld voor het studentendecanaat aan de Hogeschool Leiden. Dit hulpboek kan echter ook door studenten van de opleiding Toegepaste Psychologie aan de Hogeschool Leiden worden gebruikt in het kader van de competentieontwikkeling van coachen.

GRONDBEGINSELEN VOOR COACHING

2.1 KAN IEDEREEN COACHEN?

In theorie kan iedereen coachen. Dit betekent echter niet dat iedereen ook een goede coach kan zijn, sommige mensen zijn nou eenmaal meer geschikt als coach dan anderen. Dit kan te maken hebben met persoonskenmerken, mentaliteit, motivatie en ook het empathisch vermogen. Sommige coaches beschikken over een soort 'feeling' en zien het coachen als een verlengstuk van wat zij al doen, anderen vinden het voeren van coachingsgesprekken erg ingewikkeld. Coaching is echter te leren door oefening, iets wat bij de een langer duurt dan bij de ander (Busschots, 2013). Het beroep van coach is geen beschermde beroepsgroep. Dit betekent dan ook dat iedereen, ook zonder enige vorm van opleiding, deze titel mag gebruiken. Wel kun je als coach een EIA-keurmerk aanvragen, wat een keurmerk is voor professionele coaches (Nobco, 2017). In theorie kan en mag iedereen dus coachen. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van de lezer van dit boek om zelf een inschatting te maken of je over de juiste capaciteiten beschikt. Een professioneel coach is zeer gemotiveerd om te reflecteren op zijn eigen gedrag en het effect daarvan op anderen. Indien je als lezer gemotiveerd bent om te reflecteren, vaardigheden aan te leren en deze te oefenen, te blijven leren en je te verdiepen in de actuele ontwikkelingen op het gebied van coaching, kun je als coach waarschijnlijk een mooi traject aanbieden aan de doelgroep (Busschots, 2013).

2.2 KENMERKEN VAN EEN GOEDE COACH

Voor je de rest van dit hoofdstuk doorleest, probeer dan eens stil te staan bij je eigen kwaliteiten en zwakten. Op deze manier kun je bepalen welke kenmerken nog oefening vragen en welke je op dit moment al goed beheerst. Wat maakt nu een goede coach?

Een goede coach velt geen oordeel

Een goede coach is open en eerlijk. Iedere coach heeft zijn eigen mening, hij laat dit echter niet het coachingstraject beïnvloeden (Crasborn & Buis, 2008). Een goede coach is zich bewust van zijn eigen vooroordelen en oordeelt niet, hij is dus onpartijdig en objectief. Wel kan een goede coach de coachee confronteren, feedback geven en vervolgens naar oplossingen zoeken. De coach denkt oplossingsgericht en zoekt, indien iets niet lukt, naar een oplossing waardoor het vervolgens wel lukt (Starr, 2008).

Een goede coach geeft aandacht en kan goed luisteren

Ook geeft een goede coach de coachee het gevoel dat naar hem geluisterd wordt en dat de coach hem waardeert en begrijpt. De coach is in staat een verwantschap of verstandsverhouding op te bouwen, om openheid en vertrouwen te creëren. Dit terwijl de coach nooit zijn rol als professional loslaat en niet te formeel wordt met de coachee (Starr, 2008). Een goede coach geeft geen advies, maar wel aandacht. Een goede coach stimuleert de coachee om een verandering en transformatie van binnenuit te maken. Een coach is zelf niet veel aan het woord, maar geeft aandacht en luistert actief (Crasborn & Buis, 2008).

Een goede coach heeft empathie.

Empathie is een ander woord voor inlevingsvermogen, ofwel het is een vaardigheid om je in te leven in de gevoelens van de coachee. De coach is door empathie beter in staat de emoties van de coachee te begrijpen (Crasborn & Buis, 2008).

Een goede coach moet kunnen matchen

Een goede coach vindt het vooral belangrijk dat de coachee zich prettig en op zijn gemak voelt. Matchen kan helpen de coachee op het gemak te stellen. De coach kan matchen door bijvoorbeeld de lichaamshouding, stemkwaliteit en het gebruik van stiltes aan te passen op de behoefte coachee (Crasborn & Buis, 2008).

Een goede coach vraagt door

Naast aandacht en kunnen luisteren, stelt een goede coach ook vragen. Een goede coach stelt vooral open en simpele vragen, maar nodigt de coachee uit om na te denken (Crasborn & Buis, 2008). Hij helpt iemand zijn eigen inspiratie te gebruiken, terwijl de coach zich blijft richten op de gedachten en doelstellingen van degene die hij coacht. Hij verduidelijkt de doelen en schaalt, waar nodig, de doelstellingen bij naar een realistisch doel (Starr, 2008).

Een goede coach gebruikt tools ter ondersteuning

Een goede coach maakt gebruik van gesprekstechnieken. De coach richt zich in zijn gesprekken ook op de hoofdzaken van het gesprek en leidt het gesprek waar nodig weer tot de hoofdzaak. Hij gebruikt woorden en formuleringen die een ander positief beïnvloeden en motiveert hen meer te bereiken dan zij normaal gesproken, zonder coach, zouden doen. Toch is hij in staat om wel aan te moedigen en uit te dagen, maar tegelijkertijd ook realistisch te zijn (Starr, 2008). Hij gebruikt naast gesprekstechnieken ook coachingsmethoden ter ondersteuning. Een goede coach gebruikt de methoden als ondersteuning en niet als doel op zich. Een goede coach laat zich dan ook niet verleiden tot het gebruik van vele methoden, maar gebruikt liever één of een paar methoden (Crasborn & Buis, 2008). Belangrijk hierin is dat er blijvende resultaten worden bereikt, die meer tijd kosten, dan dat er snelle resultaten worden bereikt die niet blijvend zijn (Starr, 2008).

Een goede coach weet zijn beperkingen

Uiteraard kan ook een goede coach niet alles. Een goede coach is zich echter bewust van zijn beperkingen en verwijst, indien hij zich niet geschikt acht het coachingstraject tot een goed einde te brengen, de coachee door. Een goede coach vindt het dan ook belangrijk de coachee de best mogelijke zorg te kunnen bieden (Crasborn & Buis, 2008).

Een goede coach geeft het goede voorbeeld

Tot slot geeft een goede coach het goede voorbeeld: hij komt op tijd, maakt beloften waar en houdt zich aan gemaakte afspraken of geeft wijzigingen door als dit niet anders kan (Starr, 2008).

In de volgende paragrafen worden een aantal van deze kenmerken uitgewerkt en zijn er in sommige gevallen ook oefeningen om deze te ontwikkelen.

2.3 BEWUSTWORDING VOOROOEDELEN

Een van de eerste stappen die een coach neemt is het bewust worden van vooroordelen. Elk mens heeft vooroordelen, gebaseerd op eerdere ervaringen en opgedane kennis. We hebben de neiging de ander te vergelijken met onszelf en vormen vaak dan ook snel een oordeel. Hoe ga je als coach bijvoorbeeld om met afkeuring van gedrag? Door te discussiëren over wat 'goed' of 'fout' is, kan de coachee een gevoel van afkeuring merken, wat het coachingstraject kan belemmeren.

Ook heeft dit te maken met de eigen ervaringen: als de coachee bespreekt dat hij/zij stress ervaart doordat de partner vreemdgaat, zijn we geneigd hier al snel een intern dialoog over te voeren. "Wat lijkt het mij toch vervelend als ik dat zou ervaren", "Ik zou mijn partner meteen de deur uitzetten", "het is beter als de relatie verbroken wordt". Dit interne dialoog blokkeert echter het vermogen om goed te luisteren. Als we iemand niet objectief zien en ons niet openstellen zijn we minder geneigd om de coachee te begrijpen. Dit gebrek aan begrip heeft directe gevolgen voor ons vermogen om ons in te leven in de ander en in de manier waarop hij de dingen ervaart (Starr, 2008).

Belangrijk is dus om te coachen zonder te oordelen. De eerste stap in het coachen zonder oordeel is het bewust worden van de eigen vooroordelen en ervaringen. Op deze manier kan de coach zich wapenen tegen deze vooroordelen en voorkomen dat hij deze uitsprekt. Belangrijk is om een open en neutrale houding aan te nemen en de coachee objectief te observeren. Zo kan de coach vragen naar de beleving van de coachee (vb. "welk gevoel geeft het jou als jouw partner vreemdgaat?", "Wat heb je tot nu toe gedaan om dit te veranderen?", "Welke invloed heb jij in deze situatie?") om op deze manier toch begrip te hebben voor de coachee. Het is niet de taak van de coach om de coachee te beoordelen of te veroordelen. Het is de taak van de coach om duidelijke verbanden te leggen tussen het gedrag van de coachee en de resultaten die de coachee behaalt (Starr, 2008).

Een vooroordeel wat men kan hebben over depressie is dat de coachee niet over de juiste vaardigheden beschikt om met de betreffende situatie om te gaan. Ze willen niet genoeg doen om de depressie op te lossen. Het is immers goed om te sporten en om vooral veel de deur uit te gaan, maar de depressieve student zit alleen maar binnen en lijkt er niets aan te willen doen om te veranderen. Dit vooroordeel ligt er waarschijnlijk bij veel mensen in de omgeving van de coachee. Zo een vooroordeel kan erg schadelijk zijn voor de coachee. De coachee kan hierdoor een sterker gevoel van waardeloosheid en schuld ontwikkelen. Dit is één van de vele voorbeelden van schade die vooroordelen kunnen aanrichten. Het kan dus niet enkel een belemmering zijn in het luisteren van de coach, maar kan zelfs schadelijk zijn voor de coachee (Depressie, z.j.).

Depressie (z.j.) benoemt op zijn website een vijf misvattingen/vooroordelen over depressie. Deze zijn in veel gevallen evengoed toepasbaar zijn op stressklachten en burn-out:

"Depressie is voor zwakkelingen"

Een misvatting is dat je depressie zou krijgen omdat je je laat gaan of omdat je een zwak karakter hebt. Een depressie is echter niet een kwestie van het ontbreken van wilskracht. Het je kunt het vergelijken met een infectie: de een is wellicht kwetsbaarder dan de ander, maar niemand is immuun. Iedereen kan dan ook depressief worden, hoe 'sterk' je ook bent.

"Eens depressief, altijd depressief"

Sommige mensen denken dat depressieve mensen niet genoeg doen om beter te worden, anderen denken dat aan depressie niets te doen valt. Het zit gewoon in je. Depressie is echter geen kwestie van karakter, het is een toestand waarin je lichaam belandt en die je ziek maakt. Depressie is te verhelpen met de juiste therapie.

"Depressie is geen ziekte"

Sommige beweren dat depressie slechts het gevolg is van omstandigheden. Je bent niet depressief, de situatie maakt je depressief. De depressie hoort gewoon bij de toestand en de situatie van de persoon. In dit geval zou depressie geen medisch probleem zijn. Dit is zelfs een gevaarlijk standpunt: depressie is namelijk een ziekte. Niet alleen psychisch gebeurt er veel met een depressief persoon, maar ook biologisch gezien zijn er veranderingen waar te nemen: het brein van een depressief persoon verandert. Het is gevaarlijk en soms zelfs dodelijk.

"Depressie is gewoon je eigen schuld"

De oorzaak van een depressie is niet bekend en sommigen geven dan ook iemand zelf de schuld van zijn of haar depressie. Ze blijven bij de pakken zitten, laten zich teveel gaan of verzetten zich niet genoeg. In werkelijkheid hoor je vaak dat mensen met een depressie dit zelf niet zagen aankomen. Je kiest dan ook niet zelf voor een depressie, het overkomt je, het overvalt je.

"Een beetje depressief? Gaat vanzelf wel over"

Iedereen is soms een beetje neerslachtig of 'depri'. Veel mensen vergelijken een depressie dan ook met een droevige of neerslachtige periode die zij zelf mee hebben gemaakt. Tijd heelt de wonden en het gaat vanzelf wel weer over. Een depressie is echter geen dipje en is een ziekte, waarbij het onbehandeld grote gevolgen kan hebben. Een onbehandelde depressie dreigt van kwaad naar erger te gaan en overwin je niet zomaar.

Een eerste stap als coach is om bewust te worden over de eigen vooroordelen, maar ook de vooroordelen waar de coachee veel mee te maken heeft. Wees als coach dus bewust van de vooroordelen die er zijn over psychische klachten. Het loslaten van vooroordelen kost tijd en oefening. Zelfs na jarenlange training kan het zijn dat de coach nooit loskomt van de neiging te oordelen. Het is echter van belang dat de coach bewust wordt van deze vooroordelen en dat hij hiermee ophoudt als hij zichzelf hierop betrapt (Starr, 2008).

OEFENING 1

OBSERVEREN ZONDER OORDEEL

Fase 1: Bewustwording

- Zoek iemand die je kunt observeren. Belangrijk is dat je in dezelfde ruimte of situatie bevindt en de persoon goed kunt zien en horen. Zorg dat je niet kan worden onderbroken, bijvoorbeeld omdat je zelf moet praten of aan een gesprek deelneemt. Houd een schrijfblok en een pen bij de hand indien je aantekeningen wilt maken
- Blijf ontspannen en geconcentreerd.
- Let op je eigen gedachten, terwijl je kijkt naar de persoon die je observeert. Wat denk je en wat zeg je tegen jezelf? Registreer alleen maar:
 - a. Ik ben het wel/niet met hem eens
 - b. Ik vind dit wel/niet prettig
 - c. Ik heb dit al eerder gehoord
 - d. Hij doet me denken aan...
- Registreer je eigen gedachten met een zeker afstandelijkheid, alsof het niet jouw gedachten zijn, maar alsof je jezelf observeert terwijl je observeert.

Fase 2: Laat je eigen gedachten los

- Als je je bewust wordt van je gedachten, laat ze dan los. Registreer een gedachte en laat hem voorbijgaan. Misschien helpt het om je gedachten op te schrijven als ze bij je opkomen en laat ze dan doorgaan.

Fase 3: Gebruik je wil om je aandacht te sturen

- Gebruik één of twee van de volgende vragen om je gedachten te sturen en de goede kant op te leiden:
 - a. Wat zegt deze persoon?
 - b. Wat vindt deze persoon hiervan?
 - c. Waar zet deze persoon zich voor in?

Oefen eerst met fase 1, zodra je het gevoel hebt dit onder de knie te hebben, oefen dan met fase 2. Hetzelfde geldt voor fase 3.

Als we onszelf eenmaal toestaan om afstand te nemen van onze eigen gedachten en ons oordeel over anderen, kunnen we voorkomen dat deze gedachten het proces belemmeren (Starr, 2008).

2.4 EMPATHIE

Empathie is het vermogen om naar de wereld te kijken door de ogen van een ander, in dit geval een coachee. Het is eerder cognitief dan emotioneel: het gaat meer om het verplaatsen in de denkwereld van de coachee dan met de coachee 'mee te kunnen voelen'. Een grote valkuil kan dan ook zijn dat je als coach ook te inlevend kan zijn. Je kunt als coach hierdoor zelf last krijgen van de vraagstukken van de coachee en daarbij kan het ook de verstandsverhouding negatief beïnvloeden door het onjuist omgaan met empathie (Dijkstra, 2007). Om empathie als vaardigheid te kunnen inzetten, is het hierom allereerst belangrijk het verschil tussen empathie en medeleven te kennen. Het is dan ook belangrijk dat de coach de aard van zowel empathie als medeleven begrijpt, omdat deze verschillende resultaten kunnen opleveren. Empathie is het vermogen om je mentaal met iemand anders te identificeren. Met andere woorden, als de coachee zich verdrietig voelt, kan de coach zich een voorstelling maken van het gevoel van de coachee. Empathie betekent dus niet dat de coach voelt wat de coachee voelt, maar dat de coach begrijpt hoe de coachee zich voelt (Starr, 2008).

Medeleven houdt daarentegen in dat je de emotie of het gevoel van de ander deelt, zodat twee mensen tegelijkertijd een soort gelijke emotionele toestand ervaren. Als de coachee verdrietig is, voelt de coach zich ook verdrietig. Medeleven is in veel situaties echter ongepast, omdat hij persoonlijk betrokken wordt bij de situatie. Daarbij ondersteunt de coach in dit geval de emotie van de coachee: het is goed dat je verdrietig bent. Belangrijk is dat de coach objectief blijft en de emotie van de coachee uitvraagt. Wel kan de coach de emotie benoemen en empathie tonen: "Je klinkt nogal boos en ik kan me dit wel voorstellen. Wil je meer vertellen over wat er gebeurd is?" (Starr, 2008).

Op sommige momenten is empathie echter ongepast. Empathie tonen kan goed helpen in reacties op gebruikelijke emoties van frustratie, irritatie, teleurstelling en dergelijken. Empathie kan echter ook onverschillig lijken. Zo kan het bijvoorbeeld in het geval van een depressie ongepast zijn als de coach zegt te begrijpen wat de coachee voelt. Indien de coach geen depressie heeft ervaren, en ook al heeft de coach dit wel ervaren, is het gevoel van de coachee moeilijk te begrijpen. Dit kan het gevoel geven dat de coach de ernst van de depressie afzwakt ("ik heb ook wel eens een dipje gehad"). In dit geval is empathie niet altijd op zijn plaats en kan empathie dan ook juist afstand creëren tussen de coachee en coach. In deze gevallen is medeleven soms gepaster: "ik vind het vreselijk voor je dat je je zo voelt". Wel is het belangrijk dat de coach niet het gevoel van de slachtofferrol in stand houdt. Daarom is het belangrijk dat het tonen van medeleven alleen wordt gebruikt in situaties, waarin het objectief onderzoeken van de situatie of kijken wat de coachee hiervan kan leren, niet is wat hij nodig heeft (Starr, 2008).

2.5 VERANTWOORDELIJKHEID

Geef je nu als coach wel advies of niet? Om deze vraag te beantwoorden zijn er twee onderdelen belangrijk: het gevolg van het geven van advies voor de coachee en het gevolg van het geven van advies voor de coach. Als je als coach advies geeft en de coachee volgt dit advies op, kan dit twee uitwerkingen hebben. Je kunt of het goede advies gegeven hebben, in dit geval heeft het geen gevolgen voor jou als coach. Wanneer je echter een verkeerd advies gegeven hebt, ben jij verantwoordelijk voor de gevolgen die de coachee hiervan ondervindt. De coachee kan de schuld bij jou als coach leggen en ook kan hij gaan twijfelen aan jou als coach. Waarom zou de coachee nog naar je luisteren? Je geeft immers toch adviezen die negatieve gevolgen hebben voor de coachee. Om dit risico weg te nemen, is de regel dan ook: geef nooit advies, zeker niet ongevraagd (Starr, 2008).

Een ander gevolg van het geven van advies ligt bij de coachee. Dit geldt voor zowel een goed advies als een slecht advies. Indien het advies wat de coach gaf slecht was, kan dit gevolgen hebben voor de band tussen coach en coachee, maar mogelijk ook in het zelfvertrouwen van de coachee. Indien je als coach echter steeds de juiste adviezen geeft, betekent dit ook dat de coachee afhankelijk wordt

van de coach. Hij heeft immers de adviezen van zijn coach nodig en heeft niet geleerd zelf over de oplossingen na te denken.

In de coaching gaan we uit van de zelfredzaamheid van de coachee. Je gaat opzoek naar duurzame resultaten en motiveert de coachee dan ook zo veel mogelijk zelf keuzes te maken. Hoe de coach dit doet is door middel van sturing. Door het stellen van de juiste vragen kan de coach in samenwerking met de coachee tot duurzame oplossingen komen. Daarbij is men geneigd eigen adviezen eerder ter harte te nemen dan adviezen van anderen. Door de coachee actief aan te moedigen zelf tot oplossingen te komen, stimuleert de coach de coachee om machtiger, creatiever en actiever te zijn in allerlei situaties (Starr, 2008).

Iemand helpen om antwoorden te vinden kost oefening. De een is in het dagelijks leven meer geneigd anderen adviezen te geven dan de ander. Zeker indien je een neiging hebt om adviezen te geven, kan de onderstaande oefening helpen:

OEFENING 2

IEMAND HELPEN HET ANTWOORD TE VINDEN

Voor deze oefening voer je een informeel gesprek met iemand die een probleem of frustratie wilt bespreken. Het moet een gesprek zijn waarin de ander jou niet vraagt om zijn problemen op te lossen, hij praat of klaagt er alleen over. Probeer te zorgen dat dit probleem niet te heftig is, probeer vooral te praten met iemand die het bijvoorbeeld te druk heeft, constant moe is, genoeg heeft van zijn baan of iets dergelijks.

Spelregels:

Gedurende het gesprek mag je geen advies geven of suggesties doen voor een oplossing. Hoe geweldig je ideeën of adviezen ook zijn, doe een tijdje alsof je het antwoord niet weet, dan komt hij vaak zelf met een antwoord.

Stap 1 – Haal de relevante feiten naar boven

Stel vragen totdat jullie beiden de doorslaggevende of relevante feiten over de situatie hebben gehoord. Stel vragen als: "Hoe komt dit?" "Wat is hier eigenlijk het echte probleem?". Als opmerkingen beter werken dan vragen, zeg dan bijvoorbeeld "ik heb het idee dat je ook laat naar bed gaat".

Stap 2- Vind het antwoord van de ander

Als je vindt dat de ander genoeg informatie heeft om de volgende vragen te beantwoorden, stel dan de vraag die volgens jou van toepassing is:

- Wat denk je hieraan te gaan doen?
- Wat heb je nodig om dit te verhelpen of uit te zoeken?
- Wat zou je kunnen doen om de situatie te verbeteren?
- Welke opties heb je?

Of een andere vraag die uitnodigt tot het nadenken over een eigen oplossing voor de situatie.

Stap 3- Optioneel

Als je er nog steeds honderd procent van overtuigd bent dat jij een beter of het juiste antwoord hebt en dat de ander hier enorm van zou kunnen profiteren, vertel hem dit dan. Het is wel altijd goed om de coachee te vragen of je hem het idee mag voorleggen: "mag ik je misschien een idee voorleggen?". Probeer echter zo veel mogelijk uit te gaan van de eigen ideeën van de coachee, zodat hij leert zelfstandig tot oplossingen te komen (Starr, 2008).

2.6 ETHIEK

Tot slot is ethiek een belangrijk onderdeel in coaching. In dit hoofdstuk wordt gekeken naar wat de beroepscode zeggen over de ethiek. Heb je als coach bijvoorbeeld een geheimhoudingsplicht en wat doe je met de rapporten van de coachee? In dit hoofdstuk worden twee beroepscode besproken: de beroepscode van de Nobco en het NIP. Als we kijken naar de ethische gedragscode van de Nobco (Nederlandse Orde van Beroepscoaches), waarvan het doel is de professionaliteit van beroepscoaches onder woorden te brengen, zien we dat deze uitgaat van drie principes: De coachee weet uiteindelijk zelf het beste wat goed voor hem is en zowel in zijn privé- als in zijn professioneel bestaan zelf, op basis van eigen afwegingen, kan beslissen wat hij wél of niet wilt. Ook is de coachee zelf verantwoordelijk voor de keuzes die hij maakt en is hij in persoon aanspreekbaar op zijn gedrag. De coachee en coach zijn volkomen gelijkwaardig, in die zin dat beiden unieke en complete mensen zijn, vol mogelijkheden. De doelen, middelen en keuzen van de coachee prioriteit hebben boven die van de coach (Nobco, 2016).

Zowel de Nobco als het NIP zijn onder te verdelen in vier onderdelen: respect, integriteit, verantwoordelijkheid en professionaliteit. Het NIP benoemt professionaliteit en verantwoordelijkheid als deskundigheid. In dit document wordt deskundigheid dan ook benoemd in de paragraaf over professionaliteit.

2.6.1 RESPECT

Respect duidt op het erkennen en eerbiedigen van waarden in het algemeen en iemands persoonlijke en menselijke waardigheid in het bijzonder. Dit doet een coach door zich te houden aan de volgende gedragsregels:

1. Hij benadert en behandelt ieder mens als gelijkwaardig. Hij trekt niemand voor of stelt iemand achter. Hij discrimineert niet op leeftijd, geslacht, ras, huidskleur, afkomst, sociale status, politieke overtuigingen, burgerlijke staat, levensovertuiging of welke andere distinctie dan ook.
2. Hij erkent ieders recht om in vrijheid keuzen te maken, zich te ontwikkelen en de eigen levensloop te bepalen.
3. Hij geeft de coachee de ruimte om eigen beslissingen te nemen en veranderingen in deze beslissingen te maken, rekening houdend met de eigen normen, waarden, prioriteiten en levensovertuiging.
4. Hij komt op voor de belangen van de coachee, maar houdt in de breedste zin van het woord ook rekening met de belangen van anderen. Hij werkt niet mee aan zaken die schade kunnen berokkenen aan individuen, groepen, organisaties, de maatschappij, of andere zaken die respect verdienen.
5. Hij houdt rekening met het ontwikkelingsniveau, de mogelijkheden en behoeften van de coachee en doet hier nooit neerbuigend, onverschillig of juist bewonderend over.
6. Hij erkent dat hij bijzondere verantwoordelijkheid draagt rondom het opkomen voor de rechten en menselijke waardigheid van een coachee die zich in een kwetsbare of afhankelijke positie bevindt zonder voor zichzelf op te kunnen komen.
7. Een coach gaat niet alleen respectvol met mensen om, maar ook met hun gedachten, bezittingen en leefomgeving. De coach vormt hierin een rolmodel voor de coachee (Nobco, 2016).

Het NIP onderscheidt respect in vier onderdelen: algemeen, autonomie en zelfbeschikking, vertrouwelijkheid, gegevensverstrekking en rapportage.

1. Algemeen:

In het algemene deel legt het NIP, evenals het Nobco, voor dat coaches de kennis, het inzicht en de ervaringen van de coachee respecteren. Verder hebben zij respect voor de psychische en lichamelijke integriteit van de coachee en tasten zij hem hierin niet aan. Zij dringen dan ook niet verder door in het privéleven van de betrokkene dan nodig is voor het doel van het coachingstraject. Tot slot beschrijft het algemeen deel dat coaches respect hebben voor de eigenheid en diversiteit van elke coachee. Evenals in de Nobco beschreven staat, wijst het NIP voor dat de coach geen onrechtvaardig onderscheid maakt wegens ras, etniciteit, geslacht, leeftijd, levensovertuiging, godsdienst, politieke overtuigingen, seksuele geaardheid of op welke grond dan ook (NIP, 2015).

2. Autonomie en zelfbeschikking:

In het beroepsmatig handelen respecteren coaches de autonomie en zelfbeschikking van de coachee en bevordert deze. Dit houdt in dat de coachee over het recht beschikt de coachrelatie al dan wel niet aan te gaan, voort te zetten of te beëindigen.

Verder gaat de coach respectvol om in het handelen bij een beperkte zelfbeschikking. Dit kan zijn door beperkingen van de coachee door leeftijd, aanleg en ontwikkeling, geestelijke gezondheid, door wettelijke bepalingen of door beslissingsbevoegdheid van een externe opdrachtgever. Zij vragen dan ook toestemming aan de coachee of, indien de coachee minderjarig of beperkt in de zelfbeschikking is, aan de persoon die hier toegekende bevoegdheid voor heeft. Deze toestemming omvat dat de coach alle informatie verschaft aan de coachee en hier toestemming voor krijgt. In het geval van het coachingstraject betekent dit dat de coachee toestemming moet geven door middel van het goedkeuren van het coachingsvoorstel. Ook geeft de coach de coachee desgevraagd inzage in het dossier. Hij biedt daarbij tekst en uitleg. Voordat de coach de coachee inzage geeft, verwijdt de coach de gegevens die betrekking hebben op anderen, die niet door de coachee zelf zijn verstrekt. De coach is dus zelf verantwoordelijk dat hij het dossier in vorm en inhoud zo richt dat deze voor de coachee toegankelijk is. Ook behoudt de coachee zich het recht om gegevens in het dossier, waarvan de coachee aannemelijk maakt dat ze onjuist, onvolledig, of niet relevant zijn, te corrigeren. Dit geldt echter niet voor de bevindingen en conclusies, deze behoren tot de professionele verantwoordelijkheid van de coach. Tot slot behoudt de coachee zich het recht een schriftelijk verzoek in te dienen voor vernietiging. Het verzoek van de coachee om vernietiging wordt niet ingewilligd als het dossier betrekking heeft op een professionele relatie in opdracht van een externe opdrachtgever die een door de wet toegekende bevoegdheid heeft om nakoming van de opdracht te eisen en niet met de vernietiging instemt (NIP, 2015).

3. *Vertrouwelijkheid:*

Dit deel richt zich op de geheimhouding. Omdat de coach een vertrouwensrelatie aangaat met de coachee is hij verplicht tot geheimhouding, voor zover die gegevens van vertrouwelijke aard zijn. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook in stand na het beëindigen van het coachingstraject. Indien de coachee echter toestemming geeft voor het verstrekken van bepaalde gegevens of rapportage aan derden, dan geldt er geen geheimhoudingsplicht jegens de ontvanger van die gegevens. Geheimhouding kan echter worden doorbroken indien de coach gegronde redenen heeft om te menen dat het doorbreken van de geheimhouding het enige en laatste middel is om direct gevaar voor personen te voorkomen, dan wel wanneer hij door wettelijke bepalingen of rechterlijke beslissing daartoe worden verplicht. De coach is ook verplicht om de coachee op de hoogte te stellen van het doorbreken van de geheimhouding, tenzij hierdoor acuut gevaar voor hem zelf, of derden, kan ontstaan. Tot slot is het de verantwoordelijkheid van de coach om het dossier op zodanige wijze te bewaren dat zonder toestemming van de coachee niemand hier toegang tot heeft (NIP, 2015).

4. *Gegevensverstrekking:*

Gegevens mogen enkel worden verstrekt indien de coachee hier toestemming voor heeft verleend. Om de toestemming van de coachee te verkrijgen stelt de coach de coachee in de gelegenheid om de gegevens vooraf in te zien. Voor het verstrekken van gegevens aan andere beroepsbeoefenaren is echter geen toestemming van de coachee noodzakelijk, indien die andere beroepsbeoefenaren rechtstreeks betrokken zijn bij de professionele relatie. De coachee wordt hiervan van tevoren op de hoogte gesteld. De coach beperkt echter altijd de gegevensverstrekking tot die gegevens en beoordelingen die noodzakelijk zijn voor de werkzaamheden van de andere beroepsbeoefenaren. Ook mag er voor wetenschappelijke publicaties, onderwijs, kwaliteitszorg, supervisie en intervisie enkel gegevens worden verstrekt waaruit de identiteit niet te herleiden is (NIP, 2015).

5. *Rapportage:*

Voor rapportage aan derden is vooraf gerichte toestemming van de coachee noodzakelijk. Rapportage aan derden wordt als regel schriftelijk uitgebracht en wordt gedaan nadat de coach de coachee de gelegenheid tot inzage heeft verschaft. Als de coach mondeling wil rapporteren aan derden vraagt hij hier ook toestemming voor bij de coachee. De coachee behoudt zich het recht om aannemelijke feitelijke onjuistheden, onvolledigheid of irrelevante zaken door de coach te laten corrigeren, aan te vullen of te laten verwijderen. Het rapport dient minimaal aan de volgende eisen te voldoen:

- Het rapport vermeldt de feiten, omstandigheden en bevindingen waarop het berust.
- Het rapport geeft blijk van een geschikte methode van onderzoek om de voorgelegde vraagstelling te beantwoorden.
- Uit de rapportage moet duidelijk blijken op welke gronden de bevindingen en conclusies berusten en wat de beperkingen daarvan zijn.
- Het rapport vermeldt de bronnen waarop het berust. Onder bronnen kunnen de gebruikte literatuur en de geconsulteerde personen worden begrepen.

In de rapportage wordt melding gemaakt van de vertrouwelijke aard en na verloop van welk termijn de conclusies redelijkerwijs hun geldigheid hebben verloren (NIP, 2015).

2.6.2 INTEGRITEIT

Een coach moet niet alleen in staat zijn om een vertrouwensrelatie op te bouwen met de coachee, maar moet deze ook in stand kunnen houden. Hier slaagt de coach enkel in zolang de coachee weet en aanvoelt dat de coach integer is. Een coach toont aan integer te zijn door zowel tijdens als buiten zijn beroepsuitoefening de volgende gedragsregels na te leven:

1. Hij is eerlijk, betrouwbaar en oprecht. Kortom, hij zegt wat hij doet en doet wat hij zegt.
2. Hij laat zich niet in met praktijken die de wet overschrijden of algemeen aanvaarde regels van fatsoen te buiten gaan.
3. Hij gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met alle informatie over de coachee die hij direct, indirect of door enige andere bron heeft ontvangen.
4. Hij maakt geen misbruik van situaties, omstandigheden of kennis waarin de coachee afhankelijk van hem is. Ook maakt de coach geen misbruik om zichzelf of andere relaties te bevoordelen of om de coachee of relaties van de coachee te benadelen (Nobco, 2016).

Het NIP onderscheidt drie vormen van integriteit: betrouwbaarheid, eerlijkheid en rolintegriteit.

1. *Betrouwbaarheid:*

In dit onderdeel zegt het NIP dat de coach enkel de professionele relatie aangaat of voortzet, als dit professioneel en ethisch verantwoord is. Zij zetten de professionele relatie niet voort als daar professioneel geen grond meer voor bestaat of als dit niet meer op een verantwoorde manier mogelijk is. Zij ronden in dit geval de professionele relatie in overleg met de coachee af. Verder zorgen coaches ervoor dat zij onafhankelijk en objectief kunnen optreden. Zij laten zich beroepsmatig niet beïnvloeden, op een manier dat zij hun werkwijze en de resultaten hiervan professioneel niet kunnen verantwoorden (NIP, 2015).

2. *Eerlijkheid:*

Coaches zijn eerlijk en misleiden niet. Zij maken geen misbruik van kennis, vaardigheden of overwicht en vermelden hun opleiding, kwalificaties, ervaring, deskundigheid en titels. Ook wekken zij geen irreële verwachtingen en vermelden zij bij het presenteren of publiceren van bevindingen hun bron. Tot slot zijn zij zorgvuldig in het verkrijgen en weergeven van gegevens en zijn zij zorgvuldig in het bewerken van gegevens (NIP, 2015).

3. *Rolintegriteit:*

De rolintegriteit heeft vooral betrekkingen op de intenties als coach. Coaches laten het na hun zakelijke, persoonlijke, religieuze, politieke of ideologische belangen oneigenlijk te bevorderen. De coach aanvaardt dan ook geen onverenigbare opdrachten en vermijden het vermengen van professionele rollen. Zij nemen dan ook één rol aan en vermijden hierin niet-professionele rollen. Zij gaan dus geen seksuele relatie aan met de coachee en gaan ook niet in op seksuele toenadering van de coachee gedurende de professionele relatie (NIP, 2015).

2.6.3 VERANTWOORDELIJKHEID

Een coach neemt tijdens het coachingsproces een bepaalde verantwoordelijkheid op zich. Dat hij op verantwoorde wijze coacht, bewijst de coach door zich te houden aan de volgende gedragsregels:

1. De coach onderkent zijn macht en invloed op de coachee en beseft dat hij zowel bewust als onbewust grote invloed kan uitoefenen op de coachee en mogelijk ook op derden. Daarom is hij bedachtzaam in zijn handelen en voorzichtig met het doen van uitspraken.
2. Hij bevordert het welzijn van de coachee en veroorzaakt geen schade.
3. Hij kent zowel de beperkingen als de grenzen van zijn persoonlijke competenties en zorgt ervoor dat hij geen van beide overschrijdt.
4. Hij is zich bewust van zijn persoonlijke waardigheid en heeft inzicht in de invloed daarvan op de uitoefening van het coachen.
5. Hij aanvaardt, waar nodig, samenwerking met andere coaches en professionals.
6. Hij houdt altijd de ontwikkeling en het belang van de gehele persoon van de coachee in gedachten en zal niets ondernemen dat een onevenwichtige of disharmonische ontwikkeling ten gevolge kan hebben.
7. Hij maakt de bevrediging van eigen emotionele of andere behoeften niet afhankelijk van de relatie met de coachee.
8. Hij gaat gedurende de coachingsrelatie geen seksuele of andere intieme relatie met de coachee aan (Nobco, 2016).

2.6.4 PROFESSIONALITEIT

Een coach die professioneel te werk gaat doet dat onder meer door zich aan de volgende gedragsregels te houden:

1. Hij houdt zijn privéleven en werk strikt gescheiden.
2. Hij neemt zichzelf regelmatig onder de loep, door middel van zelfreflectie en zelfanalyse.
3. Hij houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen, staat open voor nieuwe inzichten en onderzoekt nieuwe methoden op gebied van coaching.
4. Hij maakt onderscheid tussen een coachingsrelatie en andere relatievormen, zoals vriendschap en een zakenrelatie.
5. Hij is collegiaal richting andere coaches (Nobco, 2016).

Het NIP gebruikt voor professionaliteit het woord deskundigheid. Zij verdelen deskundigheid in drie onderdelen: ethische reflectie, vakbekwaamheid en de grenzen van het beroepsmatig handelen.

1. De ethische reflectie

De ethische reflectie heeft vooral betrekking op de kritische bezinning en de wettelijke bepalingen. Dit deel geeft aan dat een coach kritisch denkt over het beroepsmatig handelen en over persoonlijke waarden en motieven die hierbij een rol spelen. Ook wordt vermeld dat het beroepsmatig handelen met enige regelmaat aan de orde wordt gesteld in een (inter)collegiaal overleg en dat zij een ethische discussie volgen in hun beroepsgroep. Tot slot vermeldt het NIP dat psychologen zich op de hoogte stellen van wettelijke bepalingen die in hun werkveld van toepassing zijn en dat zij hier ook naar handelen (NIP, 2015).

2. *De vakbekwaamheid*

De vakbekwaamheid vermeldt dat psychologen zich ontwikkelen en eventueel, voor hun, relevante bij- en nascholing volgen en dat zij methoden kiezen die doeltreffend en doelmatig zijn en ook bewust zijn van de beperkingen van deze methoden (NIP, 2015).

3. *De grenzen van het beroepsmatig handelen*

Dit onderdeel richt zich allereerst op het onderkennen van de professionele en persoonlijke beperkingen. Het NIP stelt dat psychologen daar open over zijn en dat zij waar nodig deskundig advies en ondersteuning inroepen en zo nodig de cliënt doorverwijzen. Ook nemen psychologen geen opdrachten aan waarvoor zij deskundigheid missen. Verder nemen zij geen opdracht aan, waarvan het doel-of vraagstelling niet valt binnen het domein van de psychologiebeoefening en doen zij dat evenmin als de beschikbare methoden en technieken ontoereikend zijn voor een behoorlijke interventie of beantwoording van de vraagstelling. Indien dit voorkomt treden zij met de opdrachtgever in overleg om de doel-of vraagstelling te herformuleren voor zij de opdracht aannemen.

Ook hanteren psychologen alleen methoden waarvoor zij in opleiding, training en/of ervaring zijn gekwalificeerd. De methoden in dit boek zijn echter coachingsmethoden. Omdat het beroep coach geen beschermd beroep is, mogen alle methoden in dit boek worden gebruikt door het studentendecanaat en eventueel studenten. Verder onderkennen psychologen, voor zover mogelijk, in een vroeg stadium tekenen die wijzen op persoonlijke, psychische of fysieke problemen die het beroepsmatig handelen negatief (dreigen te) beïnvloeden. Tot slot stelt het NIP dat als het psychisch, lichamelijk of oordeelkundig vermogen zodanig is aangetast of verminderd, dat coaches hun beroepsmatig handelen staken zolang deze toestand duurt (NIP, 2015).

ANALYSE VAN DE DOELGROEP

In dit hoofdstuk is een analyse gemaakt van de doelgroep van dit hulpboek. De doelgroep van dit hulpboek zijn studenten met stress- depressieve klachten of een burn-out. Allereerst is gekeken naar de student. De student maakt in deze tijd veel mee. Veel studenten gaan op kamers, hebben ineens een grote financiële verantwoordelijkheid, en moeten leren voor zichzelf te zorgen. Daarnaast moeten zij ook nog studeren en voldoen aan alle verwachtingen die de maatschappij, de omgeving, maar ook zeker de verwachtingen die zij zichzelf opleggen. Dit deel heeft betrekking op de 'gezonde' student. De levensfase is hierin geanalyseerd, de life events die zij meemaken zijn bekeken en er is een blik geworpen op de prestatiedruk die zij ervaren. In paragraaf 3.2 wordt vervolgens ingegaan op de prevalentie studenten met psychische klachten, zoals stressklachten, burn-out of depressie.

3.1 DE STUDENT

3.1.1 LEVENSFASE

Deze paragraaf gaat in op de levensfase van de student. Hier wordt uitgegaan van de verdeling in levensfasen, zoals deze gemaakt wordt in het boek *ontwikkelingspsychologie* en *ontwikkelingspsychologie II* van Feldman. Deze paragraaf gaat in op de verschillende levensfasen waarin studenten zich begeven en ook welke rol stress hierin speelt. De student kan zich in twee levensfasen bevinden: de adolescentie of vroege volwassenheid.

Adolescentie

Een deel van de studenten bevindt zich in de adolescentie wanneer zij gaan studeren. Sommige studenten zijn pas 17 jaar wanneer zij de HAVO hebben afgerond en aan het HBO beginnen. Ontwikkelingspsychologen delen de adolescentie in tussen de leeftijd van 12 tot 20 jaar. Erikson noemt dit het stadium van 'identiteits-versus-identiteitsverwarring'. Deze fase staat volgens hem in het teken van het ontwikkelen van de identiteit. Dit is echter de leeftijdsfase van 12 tot 18 jaar, waar studenten vaak niet binnen passen. Vaker passen zij in het stadium van intimiteit versus isolatie. Dit stadium wordt in de volgende paragraaf besproken. Het vormen van de identiteit gaat ook samen met de rijping van de prefrontale cortex. De prefrontale cortex is rond het twintigste jaar volgroeid en zorgt voor het vermogen om te denken, oordelen en complexe inschattingen te maken. Ook is de prefrontale cortex het gebied in de hersenen dat zorgt voor de beheersing van impulsen. In deze tijd leert het individu de emoties niet de vrije loop te laten, maar is hij in staat om bepaald gedrag te vertonen en emoties of gedrag te onderdrukken. Omdat de prefrontale cortex in de adolescentie nog niet volgroeid is, kan dit leiden tot impulsief en risicovol gedrag. Ook is er in deze tijd een verandering in de hersendelen die gevoelig zijn voor dopamine en de aanmaak daarvan. Door deze veranderingen in gevoeligheid voor dopamine kunnen adolescenten stressgevoeliger worden (Feldman, 2012). Als adolescenten gedurende een lange tijd stress ervaren kan dit leiden tot psychosomatische aandoeningen: medische problemen die worden veroorzaakt door de interactie tussen psychische, emotionele en fysieke problemen. Zo kunnen bijvoorbeeld maagzweren, astma, artritis en een hoge bloeddruk veroorzaakt of verergerd worden door stress. Sommige adolescenten gaan beter met stress om dan anderen. Dit heeft vooral te maken met de copingstrategie die zij gebruiken. Zo kunnen adolescenten op een probleemgerichte of emotioneel gerichte manier met stress om gaan. Waar probleemgerichte coping ingaat op het ingrijpen op de situatie en een oplossing zoeken voor het probleem, gaat emotionele coping in op het inzetten van een andere gedachtegang.

Sommige adolescenten hebben echter defensieve strategieën, waarin zij het probleem bijvoorbeeld ontkennen of de situatie vervormen (Feldman, 2012). Naast een hogere stressgevoeligheid hebben ook veel adolescenten te maken met slaapgebrek. Omdat er tijdens de studie en in het sociale leven steeds meer van hen wordt verwacht, gaan adolescenten later naar bed. Vooral oudere adolescenten (waar de studenten onder vallen) hebben de behoefte om later naar bed te gaan, ook al hebben zij negen uur slaap nodig. Het gevolg is dat ze vaak in een soort verdwaasde toestand van slaapgebrek door het leven gaan. Ook blijkt uit onderzoek dat vooral jongeren die 's avonds nog gamen, op het internet surfen of met hun telefoon bezig zijn, een tekort aan slaap riskeren. Ze gaan later naar bed, liggen langer wakker en slapen kort (Feldman, 2012). Daarnaast is de studententijd voor veel adolescenten ook de tijd waarin zij beginnen of experimenteren met alcohol en drugs. Drugs en alcohol kunnen, zeker in geval van misbruik, een grote invloed uitoefenen op de psychische gesteldheid van de adolescenten. Sommige drugs hebben invloed op het dopamine- en serotonineniveau in het lichaam en kunnen na gebruik ontregeld raken. Dit kan leiden tot gevoelens van depressie en sommige drugs kunnen ook leiden tot hallucinaties of psychosen (Feldman, 2012).

Vroege volwassenheid

Het andere deel van de studenten bevindt zich al in de vroege volwassenheid. Zij zijn al een aantal jaar aan het studeren of zij hebben voor het HBO al een MBO opleiding gevolgd. In de vroege volwassenheid begint het lichaam te volgroeien. De hersenen blijven echter zowel in omvang als in gewicht doorgroeien tot ze tijdens de vroege volwassenheid hun top bereiken. Jongvolwassenen zijn in staat complex gedrag te vertonen, rekening te houden met sociale en emotionele gevolgen van hun daden en kunnen meer rekening houden met langetermijngevolgen. Ook tijdens de vroege volwassenheid hebben veel studenten te maken met stress. Jongvolwassenen gebruiken echter dezelfde copingstrategie als adolescenten (Feldman et al., 2011). Verder is het stadium van de vroege volwassenheid volgens Erikson het stadium van intimiteit versus isolatie. In dit stadium ligt het accent op het ontwikkelen van hechte, intieme relaties met anderen. Jongvolwassenen hebben een grote behoefte aan vriendschap, liefdesrelaties en soms ook aan gepassioneerde of kameraadschappelijke liefde. We hechten in deze fase dan ook veel waarde aan de oordelen van anderen en conformeren ons steeds meer. Dit brengt echter ook een bepaalde sociale druk met zich mee, we willen succesvol en geliefd zijn. Indien het leggen van intieme relaties niet lukt, kunnen jongvolwassenen te maken krijgen met sociale isolatie. Om isolatie te voorkomen doen we in deze fase vaak aan zelfopoffering en schuiven we onze eigen behoeften aan de kant (Feldman et al., 2011). Bij studenten is dan bijvoorbeeld ook te zien dat zij zich aansluiten bij een studentenvereniging, ook al willen zij dit soms niet, omdat zij hierdoor een grotere kans hebben sociaal geaccepteerd te worden.

3.1.2 LIFE EVENTS

Veel studenten hebben in het eerste jaar van de studie veel last van deprimerende gevoelens, eenzaamheid, angstigheid en de neiging zichzelf af te zonderen. Vooral eerstejaars studenten die van de middelbare school komen hebben moeite zich aan te passen. De aanpassingsreactie in het eerste jaar is een cluster van psychologische symptomen, waaronder eenzaamheid, angst, neiging tot terugtrekken en depressie, die samenhangt met de overgang van middelbare school naar het hoger onderwijs, waar eerstejaarsstudenten aan kunnen lijden. Vooral studenten die op de middelbare school succesvol waren, ofwel qua schoolprestaties ofwel op sociaal vlak, kunnen hier veel last van hebben. De plotselinge statusverandering aan het begin van de studie kan tot problemen leiden (Feldman et al., 2011). Deze klachten kunnen ook verklaard worden door het meemaken van verschillende life events. Life events zijn de grote gebeurtenissen in een mensenleven, die in meer of mindere mate psychologische aanpassing vereisen. Veel van deze life events kunnen stressvol zijn, afhankelijk van de impact van het life event (Larsen & Buss, 2010). Uit onderzoek is gebleken dat studenten (aan de universiteit) een verhoogd risico lopen op mentale problemen vanwege de vele levensveranderingen in deze ontwikkelingsfase en de studiedruk die zij ervaren. Veel studenten gaan in de studententijd op kamers wonen. Zij moeten op zoek naar een kamer/woonruimte, een contract afsluiten en ook financieel verandert er veel. Zij moeten vanaf nu zelf stappen ondernemen zoals het afsluiten van verzekeringen, het inschrijven bij de gemeente, het veranderen van het postadres, eventueel het aanvragen van toeslagen en indien nodig, het afsluiten van internet/televisie en gas/water/licht. Vaak valt dit samen met het 18^e levensjaar, waarin zij ook de kosten van hun ziektekostenverzekering zelf betalen en bepalen of zij wel of geen donor willen zijn. Kortom, ze maken in een korte tijd een enorme verandering in verantwoordelijkheid mee. Zelfzorg (koken, wassen, schoonmaken e.d.), financiële verantwoordelijkheid (betalen rekeningen, eventueel afsluiten studielening, werken), eigen verantwoordelijkheid (zelfdiscipline studie/toekomst), en een verschuiving van de omgeving (kamergenoten, weg van het gezin) zijn allen life events die stress kunnen opleveren (Zimbardo, 2009).

3.1.3 PRESTATIEDRUK

Niet alleen de life events en de levensfasen hebben invloed op het leven van de student. Volgens veel studenten wordt er in de huidige maatschappij veel van de studenten verwacht. Door de invoering van het leenstelsel in 2015 en de uitbreiding van de rendementsmaatregelen (zoals het Bindend Studie Advies) komen studenten onder toenemende druk te staan om in korte tijd veel prestaties te leveren. Zo moeten studenten op het HBO zich binnen twee jaar bewijzen (door het behalen van een propedeuse) of zij mogen de opleiding niet voortzetten. De student dient direct de juiste keuzes te maken, zijn propedeuse te behalen en er lijkt vaak slechts een baangarantie te bestaan als de student (summa)cum laude afstudeert. Ook zijn er hoge verwachtingen vanuit de maatschappij, wat wordt versterkt door social media. Het is belangrijk dat de studenten zich al in de studententijd bezighouden met het opbouwen van een goed CV en het leggen van netwerken via bijvoorbeeld LinkedIn. Deze prestatiedruk kan leiden tot stressklachten en in sommige gevallen tot een burn-out of depressie (ISO, 2016).

3.2 PREVALENTIE

Zoals hierboven is besproken krijgen studenten tijdens de studententijd met veel veranderingen en belangrijke beslissingen te maken. Naast het volgen van een (nieuwe) studie gaan ze vaak op kamers en worden ze zelfstandiger. Dit gaat gepaard met verantwoordelijkheden zoals het zorgen voor inkomsten (door middel van het aangaan van een lening of door werk), zorg voor een huishouden en een volledig zelfstandige zelfzorg. Naast deze veranderingen krijgt de student ook te maken met een nieuwe vorm van prestatiedruk (ISO, 2016). Hoeveel studenten hebben last van psychische klachten als stress, burn-out of depressie?

Depressie, stress en vermoeidheid waren de meest gerapporteerde klachten in een onderzoek dat de Landelijke Studenten Vakbond (LSVb) in 2013 deed naar psychische problemen onder studenten in het hoger onderwijs. Van de in totaal 1110 ondervraagde studenten, gaf 49% aan psychische klachten te hebben of te hebben gehad. Bijna een kwart gaf aan op dat moment klachten te hebben. De meest gerapporteerde oorzaken die in dit onderzoek naar voren kwamen zijn: studiedruk en rendement verhogende maatregelen, familieomstandigheden en te veel activiteiten naast de studie. Daarnaast noemden studenten stress ook als oorzaak van hun lichamelijke klachten. Stress werd door de studenten ook verschillend gekenmerkt. Sommigen zagen stress alleen als hoge druk of hoge verwachtingen van hun omgeving, anderen zagen klachten als hoofdpijn of vermoeidheid als een vorm van stress (LSVb, 2013). In de jaren tussen 2012 en 2014 zagen vier studentenpsychologen aan de TU Delft het aantal studenten met stressverschijnselen verdubbelen. In het studiejaar 2011-2012 vormde stress bij 11 procent van de intakegesprekken onderdeel van de problematiek, in het collegejaar van 2014 was dat het geval bij 21% van de intakegesprekken (ISO, 2015.)

Tevens blijkt uit een onderzoek in 2014 van Eenvandaag samen met de jongerenkrant 7Days dat een hoog aantal jongeren te maken heeft met stress over school of studiezaken. In totaal deden aan dat onderzoek 2415 jongeren mee in de leeftijd van 12 tot en met 24 jaar, waarvan 1.279 student. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat zes op de tien ondervraagde jongeren wekelijks één of meerdere keren stress heeft over school- of studiezaken (1v Jongerenpanel, 2014).

'Huiswerk, proefwerken, examens, de dagelijkse schoolsleur, slaapttekort, de druk van het sociale leven en de kijk op je toekomst,' ligt een jongere toe. 'Echt alles wat je doet is belangrijk. Dat betekent dat alles ook echt goed moet zijn anders is er een kans dat je het niet haalt. Dit zorgt bij mij voor erg veel stress.'

De definitie van stress, zoals gebruikt in dit onderzoek, is een bepaalde spanning die je voelt in je lichaam omdat je de situatie niet aankan of te veel van je vraagt. Naast stress over school- en studiezaken geeft 30% van de deelnemers aan wekelijks stress te hebben over hun sociale leven en 23% over zaken die zich afspelen in het gezin. Slechts 9% van de deelnemers zegt wekelijks stress te ondervinden door social media. Wel geeft 34 procent aan dat hun leven een stuk 'relaxter' zou zijn zonder social media. Meerdere jongeren geven aan dat de stress vooral veroorzaakt wordt door schoolwerk, een slaapttekort en de druk van het sociale leven en de toekomst. Jongeren voelen een prestatiedruk. Driekwart van de deelnemers ervaart de prestatiedruk als hoog (1v Jongerenpanel, 2014).

ANALYSE VAN DE PROBLEMATIEK

4.1 STRESSKLACHTEN

4.1.1 DEFINITIE

De term stress wordt in sommige gevallen gebruikt als aanduiding van een bepaalde prikkel of situatie. Soms wordt onder stress echter ook de psychische, fysiologische en chemische veranderingen verstaan die juist hiervan het gevolg zijn. Om deze twee omschrijvingen van elkaar te scheiden wordt er daarom ook onderscheid gemaakt tussen een stressor (de conditie die stress veroorzaakt) en de stressrespons (de reactie op de stressor) (Zimbardo, 2011). Stressoren komen op veel gebieden voor. Zo zijn er stimulus- of omgevingscondities zoals een gebrek aan slaap, gebruik van bepaalde drugs, lawaai en een hoge omgevingstemperatuur. Ook een langdurige mentale inspanning en werkdruk kunnen op den duur tot stress leiden. Ook emoties kunnen stressoren veroorzaken. Dit zijn vooral negatieve prikkels of situaties die sterke emoties zoals angst, verdriet of woede oproepen. Voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld life events als het verlies van een geliefde, ontslag op het werk of de dreiging van gevaar. Ook de persoonlijkheid kan een voorspeller zijn van stress. Mensen met een hoog niveau van neuroticisme hebben een grotere kans om stress te ervaren. Tot slot kan stress ook een positieve uitwerking hebben. Dit zie je vooral bij mensen met positieve faalangst. Zij presteren beter onder stressoren die in milde vormen voorkomen. Bijvoorbeeld een beetje lawaai, spanning of slaapgebrek (Larsen & Buss, 2010). We hebben stress nodig, omdat stress ons voorbereidt op een fight or flight reactie. Affectieve prikkels die stress veroorzaken worden eerst in onze hersenen verwerkt. Daar vindt de primaire evaluatie van de prikkel plaats in de amygdala. De amygdala activeert vervolgens via de hypothalamus allerlei endocriene reacties. De vrijkomende stresshormonen en neurotransmitters hebben niet enkel effect op de perifere lichamelijke processen, maar koppelen ook weer terug naar de hersenen, waardoor deze in een toestand van verhoogde arousal komen. Dit maakt snelle reacties op gebeurtenissen in de omgeving mogelijk, maar gaat tegelijkertijd ten koste van overdacht handelen. We handelen als het ware vanuit ons primaire brein, waar ook de fight or flight reactie wordt veroorzaakt. Andere gevolgen zijn een aanscherping van de zintuigfuncties en het verbeteren van het geheugen voor gebeurtenissen die een stressreactie hebben uitgelokt. Dit komt omdat er een betere informatie-uitwisseling is tussen hersengebieden die ervoor zorgen dat je met meer focus naar de situatie kan kijken (Larsen & Buss, 2010). Langdurige blootstelling aan stress werkt echter negatief. Stress verhoogt de cortisolspiegels in het bloed en dit kan schadelijk zijn voor de gezondheid, omdat dit gepaard gaat met een verandering in de werking van het immuunsysteem. Ook kan een chronisch verhoogd cortisolniveau leiden tot beschadiging van neuronen in de hippocampus en leiden tot geheugenproblemen (Zimbardo, 2011).

4.1.2 SIGNALERING

Stressklachten zijn zichtbaar omdat deze invloed hebben op het functioneren van een persoon. Vaak is er sprake van een verstoring van de balans. Er is sprake van chronische vermoeidheidsklachten en het lichaam blijft in een staat van voortdurende alertheid door de neuro hormonale ontregeling in het lichaam. Vaak zijn mensen met stressklachten de controle kwijt over de fysieke en emotionele gesteldheid. Omdat interne processen vaak lastig te zien zijn, richt de signalering zich vooral op het gedrag. Signalen in gedrag die duiden op stressklachten zijn: doorhollen, haastig, grenzen niet ervaren, snel geïrriteerd, geen nee durven zeggen, sociaal terugtrekgedrag, initiatiefloosheid, toename in roken, toename in de consumptie van koffie, alcohol of slecht eten, impulsiviteit en verlies van controle over gedrag (ArboNed, z.j.).

4.1.3 SYMPTOMEN

Er kan onderscheid gemaakt worden tussen drie soorten stress, die allen andere symptomen en klachten laten zien:

1. Acute stress: Dit is wat de meeste mensen verstaan onder het woord stress. Acute stress komt, zoals de naam al doet vermoeden, plotseling op als reactie op een situatie. Het gaat vaak gepaard met spanningshoofdpijn, spierstijfheid, prikkelbaarheid, maag- en darmklachten en gevoelens van agitatie en druk. Acute stress verdwijnt echter ook weer nadat de oorzaak van de stress is weggenomen (zoals het geven van een presentatie).
2. Episodische acute stress: Deze vorm van stress is serieuzer, omdat dit gaat om herhaalde vormen van acute stress. Deze vorm van stress komt vaak voor bij mensen die veel met deadlines te maken hebben of werken in de weekenden. Ook komt deze vorm van stress veel voor bij de A-typen. De symptomen voor deze vorm van stress zijn voornamelijk aanhoudende hoofdpijn (waaronder ook clusterhoofdpijn en migraine), beroerte, hoge bloeddruk, fobieën, depressie of serieuze maag- en darmaandoeningen.
3. Chronische stress: Ook dit is een vorm van stress die serieus genomen moet worden. Deze vorm van stress is vaak het gevolg van een levensstijl, disfunctionele gezinnen, armoede, relatieproblemen, ontevredenheid over het werk of langdurige werkloosheid. Chronische stress is van invloed op de persoonlijkheid en daarnaast ook op zowel de emotionele, fysieke als algehele gezondheid. Chronische stress kan leiden tot onder andere zelfmoord, hartfalen, geweld, beroerte en zelfs kanker. Symptomen van chronische stress zijn onder andere woede, angst, depressie, verwardheid, slecht beoordelingsvermogen, hoofdpijn, spierpijn, vermoeidheid en problemen met de spijsvertering. Zo kunnen mensen met chronische stress te veel of juist te weinig eten en slapen, slecht beslissingen maken en constant een nerveus gevoel hebben (Larsen & Buss, 2010).

4.2 BURN-OUT

4.2.1 DEFINITIE

Een burn-out is een fysiologische aandoening waarbij de patiënt emotioneel en fysiek uitgeput is en weinig tot niets kan presteren. De term burn-out werd begin jaren zeventig voor het eerst gebruikt door psychotherapeut Freudenberg en Maslach. Een burn-out bestaat in de opvatting van Maslach uit drie samenhangende verschijnselen: uitputting (externe vermoeidheid), cynisme (gebrek aan vertrouwen in goede bedoelingen van mensen of instellingen) en een lager zelfbeeld van de eigen competenties (Maslach et al. 1997).

Bij een burn-out is er meestal sprake van een lange voorgeschiedenis van overbelasting, waarin de spanningsklachten geleidelijk zijn ontstaan en toegenomen tot een punt waarop er sprake is van emotionele uitputting. Tevens is er sprake van een verlies van motivatie of demoralisatie, een verminderde persoonlijke effectiviteit, disfunctionele werkattitudes en gedragingen die zich onder ander uiten in een verhoogd cynisme (Kuiper et al., 2011).

4.2.2 SIGNALERING

Een burn-out wordt voornamelijk veroorzaakt door een te lange blootstelling aan stress op het werk en/of in de privésituatie. Een sensitieve persoonlijkheid, een bovengemiddeld verantwoordelijkheidsgevoel en de neiging tot perfectionisme zijn risicofactoren voor een burn-out. Het gevolg van het langdurig negeren van de signalen is uiteindelijk totale uitputting en vermoeidheid, die vaak gepaard gaat met een groot aantal lichamelijke klachten (zoals hyperventilatie, hartkloppingen, maag- en darmklachten, paniekaanvallen, vergeetachtigheid, concentratieproblemen, slecht slapen en hoofdpijn). Naast deze fysieke signalen zijn er ook gedragsmatige kenmerken van een naderende burn-out waarneembaar: de persoon reageert (anders dan men van hem gewend is) cynisch of negatief, uit vaak kritiek op de gang van zaken en stelt zich meer en meer op als slachtoffer. Ook melden zij zich vaak kortdurend ziek met 'onschuldige' klachten, zijn zij continu moe, ervaren zij zichzelf als waardeloos, piekeren zij veel, geven zij vaak sociale activiteiten en hobby's op, hebben zij veel negatieve gedachten over zichzelf en in sommige gevallen is er een verandering waarneembaar in het lichaamsgewicht (Aarsen, z.j.). Deze signalering lijkt veel op die van een depressie. Wat het verschil is tussen de klachten wordt duidelijk in paragraaf 4.4.

4.2.3 SYMPTOMEN

Een burn-out, overspannenheid en depressie hebben vergelijkbare symptomen. De klachten die mensen met een burn-out kunnen ervaren zijn zowel psychisch- als fysiologisch van aard. Symptomen op psychisch gebied zijn onder andere het gevoel voortdurend overbelast te zijn, te veel tijd met het werk bezig zijn, snel geïrriteerd, kwaad, verlies van zelfvertrouwen, depressiviteit, het gevoel dat niets de moeite waard is of gevoelens van vervreemding en/of leegte. De fysieke klachten die hierbij komen kijken zijn onder andere slecht slapen, vermoeidheid, nek- en schouderpijn, buikspanning, een verhoogde hartslag en bloeddruk en hoofdpijn (Kuiper et al., 2011)

4.3 DEPRESSIE

4.3.1 DEFINITIE

Depressie of depressieve klachten kennen veel definities. Om een diagnose van depressie te kunnen geven heeft de DSM-5 ook een aantal criteria voor depressie. Volgens de DSM-5 (2013) is er sprake van een depressie als de coachee vijf of meer symptomen van depressie ervaart binnen dezelfde periode van twee weken. Dit zijn symptomen als: een sombere stemming, duidelijk verminderde interesse of plezier in bijna alle activiteiten, significant gewichtsverlies of -toename, psychomotorische agitatie of vertraging, vermoeidheid of verlies van energie, gevoelens van waardeloosheid of buitensporige of onterechte schuldgevoelens, verminderd vermogen tot nadenken of concentreren en tot slot recidiverende gedachten aan de dood. Deze klachten moeten een klinische lijdensdruk hebben of beperken in het sociale of beroepsmatige functioneren en de episode mag niet toegeschreven worden aan fysiologische effecten van een middel of somatische aandoening. Verder mag het ook niet worden verklaard door andere psychische problemen en heeft zich nooit een manische of hypomanische episode voorgedaan. Daarbij kan depressie vroeg of laat ontstaan. Bij een vroeg begin voor depressie ontstaan de eerste symptomen voor het 21^e levensjaar. Bij een laat begin ontstaan de eerste symptomen na het 21^e levensjaar. Ook kan een depressie volgens de DSM-5 zich op veel verschillende manieren uiten. Zo kan er een depressie zijn met angstige stemmingen, gemengde kenmerken, melancholische kenmerken, atypische kenmerken, stemmingscongruente psychotische kenmerken, stemmingsincongruente

psychotische kenmerken, met katatonie, met begin peri partum en met een seizoensgebonden patroon.

Een depressie treft niet alleen de geestelijke gezondheid, maar ook biologisch gezien zijn er veranderingen merkbaar in het brein. Zo kan, door het afsterven van cellen, de omvang van de hippocampus, door een overprikkeling van cortisol, afnemen tot ongeveer 9%. De hippocampus is verantwoordelijk voor het geheugen (wat geheugenverlies kan veroorzaken), maar belangrijker nog is dat de hippocampus in verbinding staat met de prefrontale cortex. De prefrontale cortex bestaat uit twee helften: de linker helft beheerst de positieve gevoelens en de rechter helft de negatieve. De prefrontale cortex kan net als de hippocampus na een (lange) periode van stress of depressie verschrompelen doordat cellen afsterven. De linkerhelft van de prefrontale cortex, die verantwoordelijk is voor de positieve gevoelens en gedachten, wordt als eerst aangetast. Na een lange periode van depressie kan ook de rechterhelft worden aangetast. Dit zorgt ervoor dat ook de negatieve gedachten en gevoelens stilvallen en hierdoor verlies je elke levenslust en zin voor initiatief. Deze schade is echter niet permanent; het lichaam herstelt zichzelf op lange termijn weer met behulp van neurogenese (Koeck, 2013).

4.3.2 SIGNALERING

Tot slot kan er volgens de DSM-5 (2013) sprake zijn van een lichte, matige en ernstige depressie. Het onderscheid tussen een lichte, matige of ernstige depressie is niet altijd duidelijk aan te geven. Een lichte depressie kan in een matige of ernstige depressie overgaan. Iemand heeft last van een lichte depressie als hij een aantal depressieve klachten heeft, die niet langer dan drie maanden bestaan. Bij een lichte depressie lukt het iemand de meeste dagelijkse bezigheden te blijven doen. De eerste lichte depressie begint vaak na een vervelende gebeurtenis en kan vanzelf overgaan. Depressieve klachten zijn aanwezig, maar iemand heeft (nog) voldoende veerkracht om in korte tijd zelfstandig, of met weinig hulp, het oude leven weer op te pakken. Er is sprake van een matige depressie wanneer het in een aantal maanden slechter met iemand gaat. Iemand krijgt meer klachten en de klachten worden ernstiger. Het lukt bijvoorbeeld niet meer om naar het werk te gaan en thuis voor de kinderen te zorgen. De kans dat de klachten vanzelf overgaan wordt kleiner en hulp van een hulpverlener is dan ook gewenst. Indien iemand lijdt aan een ernstige depressie blijven de klachten maanden of zelfs jaren aanhouden. Tevens heeft iemand met een ernstige depressie last van veel klachten of verergeren de klachten snel. Ernstige depressies hebben grote invloed op het dagelijks leven. Mensen met een ernstige depressie komen vaak nergens meer aan toe. Werken, boodschappen doen of een normaal dag- en nachtritme behouden wordt moeilijk. De toekomst, het verleden en het heden lijken een zwart gat. Sommige mensen hebben bij een ernstige vorm van depressie ook doodsgedachten. Doodgaan lijkt voor hen minder erg dan doorleven. Soms raakt iemand met een ernstige depressie zijn grip op de werkelijkheid kwijt. Zo kan iemand overtuigd zijn dat hij of zij niets meer waard is. Deze klachten zullen niet vanzelf overgaan en hulp van een professional is dan ook ten eerste aan te raden.

4.3.3 SYMPTOMEN

Zoals eerder beschreven vormen de symptomen van een depressie, naast de duur, een groot deel van de signalering van een depressie. Om deze reden wordt er niet verder in gegaan op de symptomen van depressie. Wel zal er een opsomming worden gegeven van de symptomen volgens de DSM 5 (2013):

- Depressieve stemming gedurende vrijwel de gehele dag, bijna elke dag.
- Duidelijke vermindering van interesse voor, of plezier aan, (bijna) alle activiteiten, gedurende vrijwel de gehele dag, bijna elke dag.
- Onopzettelijk, duidelijk gewichtsverlies of gewichtstoename of een af- of toename van de eetlust.
- Slaapklachten: niet (voldoende) kunnen slapen, of behoefte om te veel te slapen, bijna elke dag.
- Psychomotorische gejaagdheid of geremdheid.
- Vermoeidheid of verlies van energie.
- Gevoelens van waardeloosheid of ernstige inadequate schuldgevoelens.
- Vermindering van het vermogen om te denken, zich te concentreren of besluiteloosheid.
- Gevoelens van wanhoop, zelfmoordgedachten, fantasieën over zelfdoding of specifieke plannen tot zelfdoding

4.4 VERSCHILLEN TUSSEN DE GENOEMDE PSYCHISCHE KLACHTEN

Vaak ligt het verschil tussen de genoemde klachten niet zo zeer in de klachten die zij hebben, maar in de oorzaak. De klachten lijken vaak veel op elkaar en het kan dan ook lastig zijn om te bepalen met welke klacht de coachee te maken heeft. Om toch een beeld te krijgen van het verschil tussen de drie genoemde klachten worden zij in deze paragraaf uitgelegd. Deze verschillen hebben niet alleen invloed op de coachingsmethoden die worden ingezet bij deze klachten, maar ook op de gekozen coachingstijl en op het stellen van realistische doelen. De duur van de klachten is namelijk verschillend en ook heeft de coachee met de ene klacht meer veerkracht dan bij de andere klacht. Het verschil tussen een burn-out en een depressie is als volgt: burn-out is in eerste instantie een 'energiestoornis' en een depressie een 'stemmingsstoornis'. Bij depressie is er per definitie sprake van 'anhedonie': het zich nergens op kunnen verheugen. Het verschil tussen een burn-out en stressklachten is dat een burn-out zich kenmerkt doordat stressklachten omkeerbaar zijn. Dit betekent dat als de oorzaak van de spanning wordt weggenomen, je weer normaal kunt functioneren. Dit is niet het geval bij een burn-out. Bij een burn-out wordt het energieniveau aangetast en verlaagd als een reactie op de langdurige stress (Taytelbaum, z.j.). Om de verschillen tussen stress, burn-out en depressie te verduidelijken wordt hieronder een overzicht gegeven van de symptomen die typerend zijn voor de klacht.

Stressklachten

- De klachten die de coachee beschrijft zijn niet constant. Zij worden erger door stressvolle situaties en verminderen als de situatie weg is.
- De coachee is niet in behandeling voor de klachten en geeft aan geen behandeling nodig te hebben.
- De klachten die de coachee ervaart zijn voornamelijk klachten als: rug-schouder-nek pijn, verhoogde hartslag, opgejaagd gevoel, slecht kunnen ontspannen en prikkelbaarheid.
- De coachee geeft aan zich niet 'uitgeblust' of 'ernstig somber' te voelen en geeft aan ontspanning te kunnen halen uit sommige activiteiten.

Burn-out

- De klachten die de coachee heeft zijn constant en acuut. De klachten zijn in een redelijk korte periode (weken/maanden) ontstaan en belemmeren de coachee in het functioneren.
- De klachten worden vooral veroorzaakt of versterkt door situaties waar vermoeiende menselijke interactie plaatsvindt (werk/studie).
- De klachten verdwijnen niet nadat de stressor wordt weggenomen.
- De coachee geeft aan zich 'uitgeblust' te voelen.
- De coachee kan zich nog verheugen op sommige activiteiten en ervaart een zekere vorm van emoties.

Depressie

- De klachten die de coachee heeft zijn constant en langer aanwezig. Veel voorkomende klachten die samenhangen met depressie zijn: vergeetachtigheid, somber gevoel, gewichtstoename/verlies.
- Er is per definitie sprake van anhedonie: het zich nergens op kunnen verheugen.
- De klachten komen op alle levensgebieden voor en de oorzaak is dan ook niet direct te herleiden naar werk/school.
- De coachee geeft aan behoefte te hebben aan behandeling of is in behandeling.

Kortom:

- Stressklachten zijn omkeerbaar door de spanning weg te nemen (oorzaak van de spanning opzoeken/patronen doorbreken).
- Een burn-out verdwijnt niet door het wegnemen van de spanning. Het is een energiestoornis en komt vaak voor op dat gebied waar de vermoeiende menselijke interactie plaatsvindt (vaak op het werk/studie).
- Een depressie is een stemmingsstoornis en komt op alle levensgebieden voor. Een depressie is vaak langdurig en er is per definitie sprake van anhedonie.

HET INTAKEGESPREK

Als je een aanmelding hebt gehad is het allereerst tijd voor het intakegesprek. Regel voor het intakegesprek, en ook voor de vervolgssessies, altijd een privéruimte waar jullie niet gestoord kunnen worden. In het intakegesprek zijn er een aantal zaken waar je rekening mee dient te houden. In bijlage I is een formulier voor het intakeverslag opgenomen die ingevuld kan worden. Belangrijker dan het invullen van dit formulier is de klik. De eerste indruk kun je niet meer veranderen en is de basis voor de relatie die je met de coachee opbouwt. In dit hoofdstuk worden alle onderdelen van het intakegesprek besproken. Hierin wordt voornamelijk veel aandacht besteed aan het ontwikkelen van een verstandshouding tussen de coach en de coachee. Paragraaf 5.1 geldt echter voor alle sessies die je met de coachee hebt. Naast het leggen van de verstandshouding wordt er ook ingegaan op de signalering, de probleembeschrijving, de coachvraag, doelstellingen en verwachtingen.

5.1 DE KLIK

Zoals net al beschreven werd, is de klik een erg belangrijk onderdeel van niet alleen het intakegesprek, maar van het hele coachingstraject. De klik is er wel of niet, je kunt echter wel invloed uitoefenen op de verstandshouding. Onderstaande paragrafen gaan in op alle onderdelen die de verstandshouding beïnvloeden en mogelijk kunnen verbeteren. Als er een overeenkomst tussen mensen bestaat, is het makkelijker om een goede verstandshouding op te bouwen. We voelen ons vaak meer op ons gemak bij iemand die op ons lijkt, waardoor we ons gemakkelijker kunnen ontspannen en openstellen. Eén van de eerste onderdelen in het coachen is het leggen van een verstandshouding, welke kan worden beïnvloed door matching. Matching onder andere betrekking op houding, mimiek, gebaren, stem, taal, gevoelens, waarden, energie, affiniteiten, allergieën, kwaliteiten en typering (Crasborn & Buis, 2008). In de onderstaande paragrafen zullen een aantal onderdelen worden toegelicht.

Fysieke verschijning

Voor veel mensen heeft de fysieke verschijning invloed op de verstandshouding. We voelen ons vaak meer op het gemak wanneer leeftijd, lengte, gewicht en andere kenmerken gelijk zijn. De kleding die wij dragen heeft tevens invloed op de verstandshouding. Zo zal je als coach bij de doelgroep studenten wellicht een minder goede verstandshouding opbouwen als je in een heel zakelijk pak gekleed gaat (Starr, 2008).

Lichaamstaal

Ook de lichaamstaal heeft invloed op de verstandshouding. Als twee mensen een goede verstandshouding hebben, zijn zij geneigd dezelfde houdingen aan te nemen. Een manier om de verstandshouding te verbeteren kan dan ook zijn door met de coachee te matchen. Het overnemen van een deel van de fysiologie, stemgebruik, woordkeus enzovoort van de coachee heet matchen, het volledig kopiëren/spiegelen. Spiegelen kan een negatief effect hebben op de verstandshouding indien dit door de coachee wordt opgemerkt (Crasborn & Buis, 2008).

Wanneer je gebruik maakt van spiegelen is het van belang om dit niet te opvallend te doen. Het gaat er vooral om dat je de houding, gebaren, bewegelijkheid en de hoeveelheid energie matcht. Zo kun je bij een positief en optimistisch(e) coachee/gesprek met een positieve energie goed matchen, maar werkt dit bij een coachee/gesprek met een sombere stemming juist averechts. Probeer echter niet mee te gaan in de sombere stemming, maar probeer enkel je eigen energie te verlagen (Starr, 2008).

Stemkwaliteit

Ook iemands stem kan een voorspeller zijn voor de verstandshouding binnen een gesprek. Dit gaat dan vooral over de stembuigingen, de snelheid waarmee gesproken wordt en het timbre (diepte/hoogte van de stem e.d.). Evenals de lichaamshouding kun je ook de stemkenmerken op de coachee afstemmen. De

hoeveelheid energie in de spraak en bijvoorbeeld de snelheid waarmee gesproken wordt, kan worden afgestemd met die van de coachee. Zo kan een rustige stem kalmeren indien de coachee veel stress ervaart, maar kan dit ook een negatief effect hebben indien de coachee juist erg optimistisch en vrolijk is. Tevens kan een luide stem het gevoel geven dat de coachee overstemd wordt en kan een zachte stem onzekerheid uitstralen. Probeer dus zo veel mogelijk de stem aan te passen aan de coachee en de inhoud van het gesprek (Starr, 2008).

Taalgebruik

Het belang van taalgebruik zien we vaak als het fout gaat. Zo kan er veel verwarring ontstaan als de coach woorden anders interpreteert dan de coachee deze bedoelt. Een voorbeeld is het woord 'depri'. De coach kan dit opvatten als depressief, terwijl de coachee gewoon een beetje een sombere stemming bedoelt. Het kan dus waardevol zijn om sommige begrippen uit te vragen. Zo kan de coach in geval van twijfel de coachee vragen om uit te leggen wat hij met dit woord bedoelt. Een ander voorbeeld van het belang van taalgebruik is bijvoorbeeld in de coaching van coachees met een beperkte beheersing van de Nederlandse taal. Zo kunnen sommige uitspraken of uitdrukkingen voor de coachee verwarrend zijn en een gevoel van onzekerheid oproepen. Voorbeelden van dit soort uitdrukkingen zijn: "achter de wolken schijnt de zon", "je hebt al bergen verzet", "zelfs de beste breister laat weleens een steekje vallen". Probeer dus zoveel mogelijk rekening te houden met het taalgebruik en indien er onduidelijkheid bestaat kun je uitvragen wat de coachee hiermee bedoelt (Starr, 2008).

Opvattingen en waarden

Onze opvattingen en waarden kunnen ervoor zorgen dat we ons van anderen scheiden of juist samenbrengen. Dit zijn opvattingen en waarden van onder andere religie, politieke overtuigingen en cultuur. Zo kun je in een hechte vriendengroep ineens heftige discussies zien ontstaan als de verkiezingen voor de deur staan door een verschil in politieke overtuigingen. Uiteraard hoeft je als coach niet je eigen religie, politieke overtuigingen en dergelijken aan te passen aan de coachee. Wel is het handig om voor een goede verstandshouding deze onderwerpen te vermijden. Wel kan het helpen om, indien er een overeenstemming is over sommige opvattingen, hier een bevestiging van te geven. Als de coachee bijvoorbeeld klaagt over het nieuwe leenstelsel en dat het voor hem zoveel stress oplevert, kun je als coach (indien je het met deze opvatting eens bent) instemmen met de mening en uitleggen dat jij ook van mening bent dat het leenstelsel veel druk kan leggen op de studenten. Dit zou je als coach ook kunnen gebruiken in het uitvragen van het probleem (Starr, 2008).

Voorbeeld

Coachee: "Ik ben het ook niet eens met dat nieuwe leenstelsel, het levert me zoveel stress op. Ik wil geen studieschuld, maar het hebben van een bijbaan lijkt nu echt onmogelijk."

Coach: "Ik ben het helemaal met je eens. Ik heb ook gelezen dat het leenstelsel veel stress veroorzaakt bij studenten, omdat het de prestatiedruk vergroot. Merk jij zelf ook een hoge prestatiedruk?"

Elementtype

Ook kun je de elementensymboliek gebruiken om te bepalen hoe je je als coach kunt aanpassen aan de coachee. Adriaan Hoogendijk heeft een elementenvierhoek ontwikkeld, waarmee de coach met de zintuigen een inschatting kan maken vanuit welk voorkeurselement de coachee communiceert en kan zich hierop aansluiten.

- *Aarde*: Stabiel, praktisch, taak- en resultaatgericht, geduld, concentratie, doorzetten, discipline, trouw, in het nu, gericht op zekerheid, zorgvuldig, behoefte aan helderheid.

- *Vuur*: Wilskracht, gedreven, gaat uitdagingen aan, enthousiast, doelgericht, warm, energiek, zelfverzekerd, direct, scheppend, oprecht.
- *Water*: Open, vriendelijk, mild, toont gevoelens, tactvol, flexibel, inleven, contactgericht, aanpassen, verfrissend, zorgzaam.
- *Lucht*: Objectief, belangstelling, logica, verbanden leggen, humor, communicatief, vrijheid, ruimte, overzicht, rationeel, strategisch (Crasborn & Buis, 2008).

Gezonde verstandshouding

Om te bepalen wat een gezonde verstandshouding is kan worden gekeken naar de schaal van verstandshouding van Genie Z. Laborde. Deze schaal is verdeeld in cijfers tussen -5 en 5, waarbij -5 sterke vijandelijke gevoelens weergeeft en 5 veel steun en vertrouwen (Starr, 2008).

In de tabel hieronder is deze schaal per cijfer ingedeeld:

Cijfer	Kenmerken
5	Steun, vertrouwen, het gevoel van ergens op een positieve manier mee verbonden te zijn
4	Sterk gevoel van weten, het vertrouwde
3	Oprechte warmte, verwantschap
2	Comfortabel, bekend
1	Enige mate van warmte
0	Neutraal
-1	Aarzeling, schroom
-2	Gevoel van ongemakkelijkheid, afstand
-3	Bewuste afkeer, zich afkeren
-4	Oprechte aversie, antipathie, echte afkeer
-5	Sterkere, vijandige gevoelens, zelfs haat

Bron: Starr, 2008

Het is belangrijk dat de coachee zich op zijn gemak voelt en er redelijk ontspannen uitziet en ook zo klinkt. Als hij geen tekenen van vervreemding of dissociatie toont hoef je je normaal gesproken niet meer bezig te houden met de verstandshouding. Ook kun je de coachee vragen of hij zich veilig en op zijn gemak voelt. Indien de verstandshouding niet verbetert kun je proberen om te matchen met de coachee. Zoals in de vorige paragrafen staat aangegeven betekent dit niet dat je de coachee exact nadoet (Crasborn & Buis, 2008).

Indien je als coach echt het gevoel hebt dat er geen gezonde verstandshouding kan ontstaan, is het van belang dat je dit bespreekt met de coachee en overlegt wat de vervolgstappen zijn (Starr, 2008). Ook kun je er bewust voor kiezen de verstandshouding te verminderen. Dit kan bijvoorbeeld als je het gesprek wilt afsluiten, een eind aan de sessie wilt maken of wilt beginnen aan een samenvatting van de hoofd- en actiepunten. Als je bijvoorbeeld aan het eind van de sessie gekomen bent en wilt afsluiten, maar de coachee dit niet door lijkt te hebben, kun je op subtiele wijze gebruik maken van 'mismatching'.

Dit is het tegenovergestelde van matchen. Verander bijvoorbeeld de houding, bewegelijkheid of energie in de stem. Indien de verstandshouding goed is, zal de coachee dit opmerken en bijvoorbeeld ook zijn houding veranderen. De coachee zal dan bijvoorbeeld waarschijnlijk opmerken dat je het gesprek wilt afronden. Indien er sprake was van een goede verstandshouding zal de coachee dit echter opvatten als een beleefd gebaar (Starr, 2008). Het kan ook gebeuren dat de verstandsverhouding 'te goed' wordt. Als er te veel vertrouwdheid, intimiteit of warmte ontstaat tussen de coach en de coachee, verandert de relatie al snel in die van een vriendschap, in plaats van een doelgerichte afspraak tussen twee mensen. Ook in dit geval kan de coach ervoor kiezen gebruik te maken van mismatching (Crasborn & Buis, 2008). Uit een grootschalig onderzoek van Erik de Haan is echter

gebleken dat de klik niet het belangrijkste onderdeel is in de effectiviteit van het coachingstraject. Uit dit onderzoek is gebleken dat een klik minder belangrijk is dan een goede overeenstemming over taken en doelen van coaching. Ook blijkt dat een klik op basis van voorkeur voor voelen, uit de MBTI persoonlijkheidsmatch, wel zorgt voor een sterkere klik, maar niet voor een hogere effectiviteit. Kortom, een goede klik is dus geen voorspeller voor een effectief coachingstraject (Lvsc, z.j.). Probeer dus zeker wel bewust te zijn van de verstandshouding, maar richt je als coach ook vooral op de doelen die worden gesteld in het coachingstraject.

5.2 PERSOONSINFORMATIE

5.2.1 BELANGRIJKE PERSOONSINFORMATIE

Het intakegesprek is het moment om de persoonsgegevens te verzamelen. Probeer deze zo compleet mogelijk te maken, gebruik bijvoorbeeld bijlage I van dit hulpboek voor het uitvragen van de gegevens. Het is vooral belangrijk dat je deze gegevens in dit gesprek verzameld, omdat het in een volgend gesprek ongepast kan zijn om deze informatie te vragen. Het vragen naar het woonadres is wellicht niet zo erg om te doen in een vervolgesprek, maar het vragen naar de volledige naam kan worden ervaren als desinteresse of het gevoel geven dat er niet naar de coachee geluisterd wordt. Probeer ook niet per se de lijst af te werken, maar vraag alles met een bepaalde interesse. Zo kun je bijvoorbeeld ook vragen naar het werk en de hobby's van de coachee, of naar de gezinssamenstelling.

5.2.2 CONTACTINFORMATIE

Leg niet enkel de contactgegevens vast, maar vraag de coachee ook direct welke manier van contact hij prefereert. Sommige coachees worden het liefst benaderd via de mail, sommige via WhatsApp/SMS en sommige willen graag gebeld worden. Stem met de coachee de vorm van contact af, waarin je uiteraard ook rekening houdt met je eigen voorkeuren. Leg deze afspraken ook vast in het intakeverslag, zodat je dit niet kunt vergeten.

5.3 SIGNALERING

Zoals eerder al werd vermeld is het vooral belangrijk de psychische klacht te signaleren, omdat het soort klacht niet alleen invloed kan hebben op de coachingsmethoden die worden ingezet bij deze klachten, maar ook op de gekozen coachingstijl en op het stellen van realistische doelen. De duur van de klachten is namelijk verschillend en ook heeft de coachee bij de ene klacht meer veerkracht dan bij de andere klacht.

Om de juiste signalering te maken kun je vragen stellen over de verschillende kenmerken van de klachten. Alle klachten hebben specifieke kenmerken die enkel voor deze klacht gelden. In paragraaf 4.4 wordt een opsomming gegeven van de kenmerken die bij de klacht horen. Indien er twijfel bestaat over de signalering, ga dan uit van de uitspraak van de coachee. Vraag aan de coachee hoe hij zijn klachten wil benoemen: stressklachten, overspannenheid, burn-out, depressie of welk woord hij hier ook voor geeft. Bepaal vervolgens als coach zelf welke kenmerken het dichtst in de buurt komen bij wat de coachee beschrijft. Omdat er geen sprake is van een diagnostisering - jij als coach geeft geen diagnose - heeft het geen grote gevolgen. Als je er tijdens het coachingstraject achter komt dat een andere signalering beter volstaat, probeer dan zo veel mogelijk de coachingstijl en doelen aan te passen op deze bevindingen.

5.4 PROBLEEMBESCHRIJVING

Om het juiste coachingstraject aan te bieden is een juiste probleembeschrijving belangrijk. Tijdens de probleembeschrijving signaleer je de klachten en vraag je de situatie gedetailleerd uit. Dit om ook te analyseren wat mogelijk de oorzaak van de problemen zijn en wat de eventuele vraag achter de vraag is. Hierover wordt meer beschreven in paragraaf 5.5. Om een juiste probleembeschrijving te krijgen zijn

jouw vaardigheden als coach belangrijk. Het is belangrijk de juiste vragen te stellen en zo veel mogelijk informatie te verzamelen. Om dit te doen is er in hoofdstuk 8 aandacht besteed aan de gesprekstechnieken die je als coach kunt inzetten tijdens het uitvragen naar het probleem. Lees hoofdstuk 8 dan ook, zo nodig, gedetailleerd door en oefen eventueel met de vaardigheden.

Het formulier voor het intakeverslag (bijlage 1) geeft inzicht in de belangrijkste vragen. Voor het juist gebruiken van dit formulier, wordt er in deze paragraaf ook aandacht besteed aan deze onderdelen.

5.4.1 KORTE PROBLEEMBESCHRIJVING

Als je de situatie uitvraagt, zijn er een aantal factoren belangrijk. Zo is het allereerst belangrijk dat de coachee zo gedetailleerd mogelijk probeert uit te leggen wat hij voelt en ervaart. Vooral hier komt ook de signalering naar voren. Je vraagt hier vooral naar welke klachten de coachee ervaart, wanneer de klachten erger zijn en wat hij denkt dat de oorzaak is. Vragen die je hier kunt stellen zijn:

"Waarom ben je naar mij toe gekomen?"

"Welke klachten heb je?"

"Hoe voelt dit voor jou?"

"Waar merk je dit vooral aan?"

"Waar heb je het meest last van?"

"Wat vind je het moeilijkste aan de situatie hoe hij nu is?"

"Weet je wat de oorzaak van je klachten zijn?"

"Wanneer zijn de klachten begonnen?"

"Hoe lang loop je al met deze klachten rond?"

Vervolgens is het ook belangrijk dat je vraagt welke factoren van invloed zijn. Bespreek hier of er situaties zijn waar het probleem erger is, of juist niet opspeelt, maar ook of de klachten erger worden of juist minder in interactie met anderen.

"Wanneer heb je het meest last van de klachten?"

"Zijn er ook situaties waarin je geen last hebt van de klachten?"

"Zijn er mensen die je de klachten verergeren?"

"Zijn er mensen die de klachten tijdelijk weg kunnen nemen?"

"Kun je je het laatste moment herinneren dat je geen last had van de klachten?"

"Kun je een moment beschrijven waarin de klachten heel erg waren?"

"Zijn er situaties of mensen die je nu liever vermijdt?"

5.4.2 GEVOLGEN VOOR COACHEE

Belangrijk in de probleembeschrijving is wat de gevolgen van het probleem zijn voor de coachee. De belangrijkste reden voor het uitvragen naar de gevolgen is dat je hierna een beter beeld hebt van wat de gewenste situatie zou moeten zijn. Indien de klachten immers geen gevolgen hebben, hoeft je deze ook niet per se te veranderen. Probeer de coachee zo veel mogelijk open vragen te stellen en zo min mogelijk te sturen. Laat hem ook beschrijven welk gevoel deze gevolgen oproepen. Vragen die je hier kunt stellen zijn:

"Wat doen deze klachten met jou?"

"Zijn er dingen die je nu niet meer kunt doen?"

"Wat gebeurt er als dit niet verandert?"

"Kun je in deze situatie nog studeren?"

"Wat is de grootste verandering sinds deze situatie?"

5.4.3 BESCHERMENDE FACTOREN EN BELEMMERENDE FACTOREN

Vervolgens is het verstandig uit te vragen welke factoren in het leven van de coachee belemmerend zijn en welke beschermend zijn. Dit houdt in dat er eigenschappen of delen in de omgeving van de coachee zijn die de situatie in stand houden of verergeren of juist stimuleren de situatie te veranderen. Richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming (2017) benoemt belemmerende en bevorderende factoren voor stressklachten, burn-out en depressie. Deze belemmerende en bevorderende factoren kunnen invloed hebben op het coachingsproces.

Belemmerende factoren kunnen zijn:

- Perfectionisme
- Ontbreken van effectieve copingstrategie
- Moeite met 'nee' zeggen
- Onrealistisch zelfbeeld
- Weinig zelfinzicht
- Weinig sociale steun
- Slechte zelfzorg
- Negatieve attributiestijl (negatief omgaan met stress, direct negatieve labels opplakken)
- Negatieve cognitieve stijl
- Eerdere depressieve periodes
- Genetische factoren (vooral depressie)
- Leerproblemen
- Co-morbiditeit psychische stoornissen
- Externe locus of control (slachtofferrol)

Bevorderende factoren kunnen zijn:

- Positieve attitude
- Veel sociale steun/steun van ouders
- Een realistisch zelfbeeld
- Een realistische eigen effectiviteitsverwachting
- Werkende coping strategieën
- Ritme (eten, slapen, activiteit)
- Kennis over de klachten
- Groot sociaal netwerk/betekenisvolle contacten
- Ondernemen plezierige activiteiten
- Interne locus of control (zelfcontrole)
- Weerbaarheid, veerkracht, humor

Probeer zo veel mogelijk belemmerende en bevorderende factoren te ontdekken. Deze hebben ook invloed op het proces. De coach kan ook gebruik maken van deze factoren door invloed uit te oefenen op veranderbare factoren. Zo kan de coach samen met de coachee opzoek gaan naar coping strategieën of werken aan een interne locus of control om zo de zelfredzaamheid te vergroten (Richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming, 2017).

Ook geeft het inzicht in de situatie van de coachee. Heeft hij een goed dag/nacht ritme, is er sprake van een goede zelfzorg of is de coachee niet in staat voor zichzelf te zorgen? Dit heeft uiteraard ook invloed op de doelstellingen per sessie. Indien de coachee niet in staat is aan zelfzorg te doen, is het bijvoorbeeld eerst belangrijk dat de coach op zoek gaat naar oplossingen die deze zelfzorg mogelijk maken (ritme e.d.) voordat de coach opzoek kan gaan naar oplossingen voor complexere problemen.

5.4.4 REEDS ONDERNOMEN STAPPEN

Een ander onderwerp om te bespreken in het intakegesprek is welke stappen de coachee al heeft ondernomen om de situatie te veranderen. Is de coachee onder behandeling? Wat heeft hij zelf gedaan om de stress te verminderen? Belangrijk is ook om te weten in hoeverre deze stappen succesvol zijn (geweest) en waarom deze wel of niet geholpen hebben. Op deze manier kun je als coach wellicht bepaalde opties uitsluiten die in het verleden niet succesvol zijn gebleken. Ook kun je bepaalde problematiek buiten beschouwing laten, omdat de coachee hier al behandeling voor ontvangt. Indien je als coach twijfelt, kun je met de coachee bespreken in hoeverre de coachee het nuttig vindt zich te richten op deze onderwerpen.

5.5 COACHVRAAG

Als de probleemstelling helder is kun je met de coachee komen tot een coachvraag. De coachvraag geldt, samen met de doelstelling, als leidraad voor het coachingstraject. Belangrijk is dus dat deze coachvraag goed geformuleerd wordt. Bij het formuleren van de coachvraag kijk je naar datgene dat de coachee wil verbeteren, veranderen of leren met betrekking tot de persoonlijke vermogens van de coachee. Een coachingsvraag hoeft niet per se een vraag te zijn, sterker nog, vaak is dit ook niet zo. De coachingsvraag geeft vaak weer waar de coachee aan wil werken, wat hij wil leren of waar hij verandering in wil aanbrengen.

5.5.1 DE VRAAG ACHTER DE VRAAG

Een belangrijk onderdeel in het opstellen van de coachvraag is dat je als coach zoekt naar het onderliggende probleem. Zoals eerder in dit hulpboek beschreven is een goede coach gericht op blijvende resultaten (Starr, 2008). Blijvende resultaten worden echter alleen behaald, als de coach achter de oorzaak van de klachten komt. Indien er enkel wordt gewerkt aan de oppervlakte, kan dit ervoor zorgen dat het coachingstraject enkel een symptoom/klacht vermindert, maar dat het probleem in stand gehouden wordt. Een voorbeeld hiervan is stress: als je als coach enkel coacht met als coachvraag: "Ik heb veel stress en heb moeite me te ontspannen. Ik wil leren hoe ik kan ontspannen om de stress te verminderen", betekent dit dat je als coach enkel tijdelijk de stress kan wegnemen door het aanleren van ontspanningsoefeningen. De stress blijft hiermee in stand en je kunt het dan ook vergelijken met een ontsteking. Als je alleen een paracetamol inneemt, zal dit de koorts verminderen en zal je je tijdelijk beter voelen. De ontsteking is echter niet behandeld en deze blijft steeds klachten geven. Hierdoor neem je steeds meer paracetamol in, terwijl de ontsteking kan worden gestopt door het gebruik van antibiotica.

Met andere woorden: zoek naar de vraag achter de vraag. Probeer zo dicht mogelijk bij de oorzaak van het probleem te komen en aan dit probleem te werken. In het geval van stressklachten zou een betere coachingsvraag bijvoorbeeld zijn: "Ik heb veel last van stress en weet niet hoe ik de stress kan verminderen. Ik wil graag leren om adequaat met stressvolle situaties om te gaan en zo minder stress te ervaren".

Op deze manier kan de coach opzoek gaan naar coachingsmethoden die bijvoorbeeld invloed hebben op de copingstrategie, locus of control of het leren 'nee' zeggen. Om inzicht te krijgen in de stressoren kun je als coach dan ook gebruik maken van coachingsmethoden die betrekking hebben op het aantal activiteiten of het indelen van de activiteiten op urgentie en belang. Op deze manier betreft het een verandering die meer tijd kost, maar een langdurig resultaat heeft (Starr, 2008).

Niet voor alle klachten is echter een eenduidige oorzaak te vinden, zo kan depressie ontstaan uit vele oorzaken. Ook bij depressie kan de coach echter, door de juiste vragen te stellen, komen tot een coachvraag die een

verandering oplevert. Een depressie kan lang aanhouden, in sommige gevallen zelfs tientallen jaren. Een coachvraag die een verandering oplevert tijdens de depressie, kan daarom ook waardevol zijn voor de coachee.

5.5.2 AFSTEMMEN VAN COACHVRAAG

Voor het formuleren van de coachvraag zijn er een aantal kenmerken die een goede coachvraag heeft:

1. De coachvraag is positief (wat kan ik wel doen? In plaats van hoe kan ik dat niet doen?)
2. Wees zo specifiek mogelijk (Wat, waar, wanneer, met wie?) Probeer ook containerbegrippen uit te pakken (Wat is beter/meer/leuker of fijner?)
3. Haal het dichtbij (vraag ook naar de gevoelens van de coachee: hoe wil de coachee zich graag voelen?)
4. Controleer de invloed (is de situatie te beïnvloeden en welke invloed heeft de coachee hierop. Een coachvraag als: "ik wil sneller van de depressie af zijn" is niet te coachen. Dit is geen veranderbaar gedrag of veranderbare cognitie. De coachee heeft geen invloed op de lengte van de depressie.)
5. Controleer het evenwicht (Welke eventuele negatieve effecten kan het coachen van deze vraag hebben op de coachee? Is dit het waard?)
6. Versterk de motivatie (vraag naar welke positieve effecten dit voor de coachee zou hebben)
7. In actie komen (de coachvraag moet direct uitgevoerd kunnen worden) (Starr, 2008)

Als jullie een coachvraag hebben opgesteld die aan deze kenmerken voldoet kan deze worden geformuleerd in het coachingsvoorstel en later in het coachingsplan. Deze coachvraag vormt de leidraad voor het coachingstraject. Probeer dan ook elke sessie terug te koppelen op de coachvraag en doelstelling (Starr, 2008).

5.6 DOELSTELLING

Als de coachvraag is opgesteld kunnen de doelstellingen SMART worden geformuleerd. Bij het formuleren van de doelstelling(en) gaan de coachee en coach samen op zoek naar hoe de gewenste situatie eruitziet. Deze doelstelling(en) worden SMART geformuleerd: specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden, om hiermee de kans van slagen te vergroten (Donders, 2009).

5.6.1 SPECIFIEK

Net zoals bij het opstellen van de coachvraag is het van belang dat de doelstellingen zo specifiek mogelijk worden geformuleerd. Dit houdt in dat alle containerbegrippen als: meer, vaker, leuker, beter, fijner, minder, efficiënter, effectiever, completer of duidelijker worden uitgevraagd. Indien de coachee deze begrippen noemt, probeer dan met vragen als "wat betekent beter voor jou?" of "waar zou je dit aan merken?" duidelijk te krijgen wat de coachee nu echt wil bereiken. Ook beantwoord je met het specifiek maken van de doelstellingen de vragen als: wie, wat waar en waarom (Donders, 2009).

5.6.2 MEETBAAR

Kwantificeer de doelstelling met een getal, bedrag of percentage. Bepaal hierin wat je kunt bereiken en stel ook een beginpunt vast met een nulmeting. Voor de nulmeting kun je eventueel ook de probleembeschrijving gebruiken uit het intakeverslag, indien hierin duidelijk beschreven staat wat het beginpunt van de te veranderen doelstelling is (Donders, 2009).

5.6.3 ACCEPTABEL

Bepaal ook of het doel acceptabel is. Dit gaat om het accepteren van het doel door de coachee. De wil om gecoacht te worden en om verandering aan te brengen moet er immers zijn om het traject te laten slagen. Overeenstemming met de coachee of hij zich volledig aansluit bij het doel is dan ook belangrijk. Maak de doelstelling, evenals de coachvraag, ook altijd positief. Beschrijf wat je wel wilt bereiken met de coachee en niet welk gedrag de coachee moet afleren of niet meer moet vertonen (Donders, 2009).

5.6.4 REALISTISCH

Een van de belangrijkste onderdelen voor de doelstellingen in het coachingstraject, zeker in het coachen van studenten met psychische klachten, is dat het doel realistisch is. Het doel moet haalbaar zijn en als coach voer je hier dan ook invloed op uit. Probeer met het verkregen inzicht een inschatting te maken of de coachee in staat is het doel te bereiken. Te hoge verwachtingen kunnen leiden tot teleurstellingen, wanneer het niet lukt dit doel te bereiken. Uiteraard is het ook van belang het doel uitdagend te maken: de coachee moet immers meer kunnen met hulp van de coach dan hij zou kunnen zonder. Dit levert, in geval van slagen, bevrediging op bij de coachee (Donders, 2009). Een tip kan zijn om de doelen op te delen in subdoelen. Op deze manier kunnen er kleinere haalbare subdoelen worden behaald en kan het tussentijdse resultaat de coachee weer nieuwe energie geven. Veel van de studenten met psychische klachten als stress, burn-out of depressies hebben last van een onrealistisch (vaak negatief) zelfbeeld en hebben weinig zelfvertrouwen. Ook hebben zij soms last van een gevoel van waardeloosheid. Kleine overwinningen kunnen dan ook de eigen-effectiviteitsverwachting vergroten en de coachee energie geven (Donders, 2009).

5.6.5 TIJDSGEBONDEN

Tot slot is de doelstelling tijdsgebonden. Zo kun je in het doel bijvoorbeeld vermelden: "Aan het eind van dit coachingstraject..." of "Na sessie zes ben ik in staat...". Bij lange termijn doelen is het niet altijd mogelijk om het resultaat tijdsgebonden te maken. Probeer echter vooral doelen te stellen die je met de coachee kunt bereiken in het coachingstraject. Het aantal sessies, of de begin- en einddatum kunnen hierin als richtlijn fungeren (Donders, 2009).

Hieronder volgen een aantal voorbeelden van SMART doelstellingen:

"Na sessie 4 van dit coachingstraject is de coachee in staat minimaal 2 stresspatronen te herkennen"

"Aan het eind van dit coachingstraject is de coachee in staat zelfstandig één stresspatroonanalyse te maken en 3 adequate oplossingen te geven om dit patroon te doorbreken"

5.7 VERWACHTINGEN

5.7.1 WAT WORDT VERWACHT VAN DE COACH?

Het afstemmen van verwachtingen is ook verstandig om te doen in dit gesprek. De coachee heeft vast veel verwachtingen van de coach. Belangrijk is dat de coach duidelijk grenzen stelt, welke verwachtingen hij wel en welke hij niet kan waarmaken. Dat je als coach bijvoorbeeld de coachee 'beter' maakt, kan uiteraard niet. De eerste stap is dus om aan de coachee te vragen wat hij van jou als coach verwacht. Als de coachee geen verwachtingen van jou als coach heeft, kun je zelf aangeven wat de coachee van jou mag verwachten. Uiteraard beslis je dit zelf; let er echter op dat je geen beloften maakt die je niet kunt waarmaken.

Wat mag de coachee vanzelfsprekend van jou als coach verwachten?

1. Deskundige begeleiding en ondersteuning bij de ontwikkeling van de coachee. Dit betekent dat je in elk stadium van het traject adequate ondersteuning biedt en, waar nodig, in overleg andere deskundigen inschakelt.
2. Te allen tijde een vertrouwelijke behandeling garanderen. Dit betekent dat geen enkele informatie aan derden wordt gegeven, tenzij de coachee hier toestemming voor geeft. Wel kun je als coach collegiaal overleg hebben in het kader van je eigen ontwikkeling (intervisie en supervisie). Dit gebeurt echter altijd volledig anoniem en de coach dient dit ook te melden aan de coachee.

Ook kun je in de verwachtingen afstemmen hoe snel je als coach kunt reageren op berichten en andere mogelijke verwachtingen afstemmen.

5.7.2 WAT WORDT VERWACHT VAN DE COACHEE?

Ook als coach heb je bepaalde verwachtingen van de coachee. Belangrijk is ook om deze verwachtingen uit te spreken richting de coachee. Zo is het handig om te vermelden dat je van de coachee verwacht dat hij actief en open meewerkt in het coachingsproces. De coachee is zelf verantwoordelijk voor zijn eigen proces en het is dan ook belangrijk te benoemen dat het in het belang van de coachee is om open en eerlijk te zijn naar de coach. Dit betekent dan ook dat de coachee geen informatie achterhoudt of een dubbele agenda hanteert, zich houdt aan gemaakte afspraken en dat de coachee de gegeven huiswerkopdrachten ook daadwerkelijk uitvoert.

5.7.3 HET MAKEN VAN AFSPRAKEN

Het is dus duidelijk dat je als coach de verwachtingen uitspreekt die je hebt van de coachee. Je hebt dan ook vermeld dat het belangrijk is dat de coachee zich houdt aan de gemaakte afspraken. Welke afspraken zijn nu handig om vast te leggen?

In de paragrafen hieronder worden een aantal onderwerpen genoemd die belangrijk zijn om in kaart te brengen en eventueel vast te leggen.

Medewerking van coachee

Zoals eerder al benoemd is het in het belang van de coachee dat de coachee in alle openheid gesprekken houdt met de coach. Dit betekent dat de coachee geen informatie achterhoudt of een dubbele agenda hanteert en de huiswerkopdrachten ook daadwerkelijk doet. Verder kun je afspreken dat de coachee tijdig op de afgesproken locatie is. Ook kun je afspreken wat de coachee kan doen indien hij te laat is of niet in staat is te komen. Dit kun je doen door bijvoorbeeld de afspraak te maken dat de coachee, bij verhindering, minimaal 1 dag van tevoren (24 uur) de afspraak afzegt. Je kunt hier ook milder in zijn en afspreken dat de coachee bij verhindering,

zich op de dag zelf tot 09.00 uur kan afmelden. Dit is afhankelijk van de voorkeur van de coach en coachee. Probeer zo gedetailleerd mogelijk vast te leggen wat de gemaakte afspraak hierover is om misverstanden te voorkomen.

Consequenties

Bespreek ook welke consequenties het heeft indien de gemaakte afspraken niet worden nagekomen. Leg deze consequenties ook vast. Zo kun je bijvoorbeeld aangeven dat, indien de coachee onaangekondigd niet verschijnt op het coachingsgesprek, hij een dansje moet doen of een andere laagdrempelige consequentie. Juist omdat de doelgroep vaak kampt met een gevoel van waardeloosheid en een misplaatst schuldgevoel is het belangrijk de consequenties niet te streng te maken. Formuleer echter wel consequenties, omdat dit de kans dat de gemaakte afspraken worden nageleefd groter maakt. Vraag echter in het geval van het niet naleven van de afspraken altijd naar de reden en probeer samen naar een oplossing te zoeken waardoor dit niet meer voor komt.

Frequentie

Maak ook afspraken over de frequentie. Hoe vaak vinden de sessies plaats, en hoe lang duren de sessies?

Doe dit vooral in overeenstemming met de coachee. Vraag wat de behoefte van de coachee is: eens per week, eens per twee weken, eens per maand? Kijk tegelijkertijd ook naar wat jij als coach kunt bieden. Naast deze twee factoren kan het lonen te kijken naar het soort traject en de gestelde doelen. Stel dat de coachee wordt gevraagd een stresslogboek bij te houden, dan kan het bijvoorbeeld handig zijn wekelijks af te spreken. Dit zorgt ervoor dat de situatie die de stress oproept nog vers in het geheugen zit. Ook kun je kijken naar de situatie van de coachee: heeft de coachee ritme nodig? Wellicht is het dan ook een goed idee de sessies wekelijks te laten plaatsvinden. Is de coachee zelfredzaam en zijn de klachten beperkt? Wellicht is dan eens in de twee weken of eens per maand voldoende. Probeer ook te letten op het stadium van het coachingstraject. Omdat we vooral de zelfredzaamheid willen vergroten, kan de coach ook besluiten om de sessies aan het eind van het traject verder uit elkaar te plaatsen, om zo de coachee minder afhankelijk te maken van de coach en de zelfredzaamheid te stimuleren. Een afspraak die je hierin kunt maken is dat de coachee, indien nodig, zelf een extra afspraak maakt indien hier ernstige behoefte aan is.

Aantal sessies

Ook het aantal sessies worden besproken in het intakegesprek. Het aantal sessies hebben evenals de frequentie te maken met onder andere de ernst van de klachten en de gemaakte doelstellingen. Ook heeft de coach of coachee wellicht zelf een datum in gedachten waarna hij de coaching wil beëindigen: bijvoorbeeld tijdens de schoolvakanties, tijdens een tentamenweek of omdat hij moet afstuderen. Ook kan de coach zelf per sessie indelen wat hij wil doen en welke methode hij inzet. Op deze manier kan ook worden bepaald hoeveel sessies er nodig zijn om het traject van A tot Z uit te voeren.

HET COACHING VOORSTEL

In het coachingsvoorstel geeft de coach alle gemaakte afspraken weer en bespreekt hij de opzet van het coachingstraject. De coach bespreekt het aantal sessies, de frequentie, de coachvraag, doelstellingen, methoden, maar ook de afspraken en verwachtingen worden in dit voorstel beschreven. Dit voorstel wordt vervolgens door zowel de coach als coachee ondertekend. De coach tekent ook voor het waarborgen van de anonimiteit van de coachee en voor de geheimhouding. Een opzet van dit coachingsvoorstel is weergegeven in bijlage II.

6.1 INTAKEVERSLAG

In het coachingsvoorstel wordt het intakeverslag toegevoegd (bijlage I), waarmee je de coachee in de gelegenheid stelt te controleren of de gegevens kloppen. Ook stel je hiermee de coachee in de gelegenheid om informatie te wijzigen of te verwijderen. Indien de coachee een wijziging wil doorvoeren, kan dit in overleg met de coach worden aangepast. Let hierbij op dat het intakegesprek waarheidsgetrouw is en dat er geen aanpassingen worden gemaakt in waarnemingen van de coach. Indien de coachee het met deze waarnemingen niet eens is, kan dit worden toegevoegd aan het intakeverslag. Stem met de coachee af hoe de eventuele wijzigingen worden doorgevoerd.

6.2 FREQUENTIE

Zoals in hoofdstuk 5 besproken ben je in het intakegesprek wellicht al een frequentie overeengekomen met de coachee. In het coachingsvoorstel wordt de frequentie vastgelegd. Dit wordt vervolgens besproken met de coachee en goedgekeurd of aangepast. Vervolgens wordt de frequentie, eventueel na aanpassing, definitief vastgelegd in het coachingsplan.

6.3 AANTAL SESSIES

In dit onderdeel leg je het aantal sessies vast. Het aantal sessies is wellicht al overeengekomen met de coachee in het intakegesprek of wordt verder afgestemd met de coachee door goedkeuring van het coachingsvoorstel. Vervolgens wordt het aantal sessies vastgelegd in het coachingsplan. Hoe het aantal sessies wordt vastgesteld, staat vermeld in hoofdstuk 5.

6.4 COACHVRAAG

In het coachingsvoorstel wordt de vraag voorgelegd die is geformuleerd in het intakegesprek. Na overeenstemming met de coachee wordt deze in het coachingsplan vastgelegd. Hoe de coachvraag wordt geformuleerd, staat vermeld in hoofdstuk 5.

6.5 SMART-DOELSTELLING

In dit document wordt/worden, na overeenstemming met de coachee, de SMART-doelstelling(en) vastgelegd. Deze doelstelling(en) is/zijn vooraf met de coachee geformuleerd en worden vervolgens in het coachingsvoorstel voorgelegd. Na het ontvangen van de toestemming van de coachee wordt/worden de doelstelling(en) vastgelegd in het coachingsplan. Hoe de doelstellingen worden geformuleerd is te lezen in hoofdstuk 5.

6.6 METHODEN

In dit hoofdstuk worden, per klacht, methoden beschreven die kunnen worden ingezet in het coachingstraject. Sommige methoden hebben overlap, deze zijn echter wel aangepast op de klacht. Na signalering van de klachten kan in dit hoofdstuk, per klacht, inspiratie worden gevonden voor de coachingsmethoden. Burn-out en depressie zijn in deze samengevoegd, omdat de klachten, en daarmee de coachingstrajecten, veel op elkaar lijken. Omdat de oorzaak van burn-out echter vaak te vinden is in werk/school en in veel gevallen het gevolg is van langdurige stress, kan ook de paragraaf voor stressklachten worden geraadpleegd. We willen immers het liefst dat de coachee een blijvende gedragsverandering ondergaat. Als de coachee de oorzaak van de stress, en daarmee ook burn-out, kan aanpakken, kan dit de kans op een nieuwe burn-out verminderen.

Ook paragraaf 6.6.3, 'negatief zelfbeeld', kan bij zowel stress, burn-out en depressie worden toegepast. Dit is in een aparte paragraaf beschreven, omdat een negatief zelfbeeld niet in alle gevallen onderdeel uitmaakt van de klachten.

6.6.1 STRESSKLACHTEN

In deze paragraaf worden coachingsmethoden benoemd die zich richten op stressklachten. Voor stressklachten worden de coachingsmethoden *energiebalans*, *stresslogboek*, *stresspatroonanalyse* en *het agenda ABC* beschreven.

ENERGIEBALANS

Materialen: - A3 formaat papier/schetsboek.
 - Stiften en pennen (liefst in verschillende kleuren)

Duur: ca. 30 minuten

Doel: Het doel van deze opdracht is de coachee inzicht te geven in de activiteiten en sociale omgeving en vooral ook om inzicht te krijgen in welke activiteiten/personen energie kosten, of juist opleveren.

De opdracht:

In deze methode tekent de coachee een Mindmap met hierop alle activiteiten die hij heeft. Ook de sociale omgeving van de coachee kan hieraan toegevoegd worden. Vervolgens zet de coachee bij alle onderdelen een +, o of -. Een + als de activiteit energie oplevert, een o als deze neutraal is en een - als deze activiteit de coachee energie kost. Vervolgens zal de opdracht zijn om een week lang vooral de activiteiten te doen die energie opleveren (Dirkse-Hulscher & Talen, 2011)

Bespreking:

Tijdens de bespreking van deze opdracht kun je als coach vragen wat de beweegredenen zijn dat de coachee de activiteiten doet die zo veel energie kosten. Ook kan er verder worden ingegaan op het effect van deze activiteiten: wat gebeurt er met de coachee als hij deze activiteiten heeft ondernomen. En wat maakt het dat de activiteit zo veel energie kost.

Alternatieven:

Probeer eventueel alternatieven te bedenken waardoor de activiteiten niet meer zo veel energie kosten. Is het mogelijk met de activiteit te stoppen? Kan de activiteit worden aangepast om minder energie te kosten? Wat kan de coachee doen om zijn energie aan te vullen?

STRESSLOGBOEK

Materialen: - Schrift
- Pen

Duur: 30 minuten

Doel: Het doel van deze opdracht is om inzicht te krijgen in de stresssituaties, de stressklachten en de reacties/copingstrategie.

De opdracht:

Bij deze opdracht vraag je de coachee een stresslogboek bij te houden. Het bijhouden van een stresslogboek kan helpen bij het inzichtelijk maken van de stressoren en de reactie op deze stressoren. Geef de coachee allereerst uitleg over wat de bedoeling is. De opdracht wordt hieronder besproken:

De coachee zal indien er stress is een schema invullen. Hieronder zal een voorbeeld worden getoond van een dergelijk (fictief) logboek:

Wanneer?	Situatie	Wat riep de stress op?	Stresssignalen	Ernst 1-10	Reactie	Resultaat
11 mei 2017	Ik had mijn huiswerk niet af	Ik was bang voor een vervelende confrontatie	Misselijk, spierspanning, buikpijn, verhoogde hartslag	7	Ik heb gelogen	Volgende week wordt er nog meer van mij verwacht
18 mei 2017	Mijn huis is een rommel	Ik zou visite krijgen en had geen tijd om het op te ruimen	Spierspanning, buikpijn, hoofdpijn	6	Ik heb ruzie gemaakt	Het huis was nog niet opgeruimd en ik voelde mij hier rot om
27 mei 2017	Ik heb tentamen	Dit is mijn laatste kans, anders moet ik van school	Spierspanning, hoofdpijn, slecht slapen, misselijk, duizelig, hyperventilatie, hartkloppingen	9	Ik ben 2 weken van tevoren begonnen met leren	Ik heb de toets gehaald en mag op school blijven

Allereerst benoemt de coachee de datum en eventueel tijdstip of dagdeel. Vervolgens zal hij de situatie benoemen die op dat moment plaatsvindt en de stressor die de situatie stressvol maakt. Vervolgens wordt gevraagd de stresssignalen te benoemen. Dit zijn de lichamelijke en psychische symptomen van stress, zoals bijvoorbeeld: hoofdpijn, misselijkheid, slecht slapen, buikpijn, spierspanning, hyperventilatie, duizeligheid of een verhoogde hartslag/hartkloppingen. Vervolgens wordt gevraagd de stress een cijfer te geven van 1 tot 10, waarbij 1 geen stress is en 10 een crisissituatie betreft. Bij de reactie wordt gevraagd wat de coachee heeft gedaan als reactie op deze situatie en wordt gevraagd het resultaat hiervan te beschrijven. Dit stresslogboek wordt vervolgens meegenomen naar de sessie en wordt hier besproken. Laat de coachee met de opdracht oefenen. Laat hem na de uitleg een situatie uit de afgelopen week/weken beschrijven die hem stress opleverde. Ga vervolgens samen met de coachee de stappen na die hij invult: de datum (indien dit niet meer bekend is, doe een gok), de situatie, de stressor, de stresssignalen, de ernst, de reactie en het resultaat.

Bespreking:

Als de coachee zijn stresslogboek bij zich heeft, zal er worden besproken wat er nu precies zo stressvol is aan deze situatie, of dit een patroon is of een eenmalige stressor, hoe de coachee zich voelt over het behaalde resultaat en er wordt kritisch gekeken wat de coachee anders had kunnen doen. Dit zal de coachee zelf doen, met behulp van de coach. Zo zal de coach met

behulp van de oplossingsgerichte coachingstijl zoeken naar een oplossing die goed bij de coachee past en ook haalbaar is. Ook kan er voor stress achteraf gebruik worden gemaakt van de volgende methode: beschrijf voor de stresssituatie 3 manieren waarop het slechter had kunnen aflopen en 3 manieren waarop de situatie beter had kunnen aflopen. Indien er sprake is van een patroon zal er gebruik worden gemaakt van de volgende opdracht: stresspatroonanalyse (Karsten, 2012).

STRESSPATROONANALYSE

Materiaal: - Stresslogboek coachee
 - Schrift
 - Pen

Duur: 30-45 minuten

Doel: het doel van deze opdracht is de coachee te leren om patronen te herkennen, alternatieven te bedenken, en de patronen te doorbreken.

De opdracht:

Met de stresspatroonanalyse zal worden ingegaan op de patronen die stress veroorzaken. Zo wordt geanalyseerd wat de gebruikelijke reactie is op het stresspatroon: klagen, hoofdpijn, terugtrekken? Door deze analyse kan er inzicht worden verkregen in de copingstrategie van de coachee. Allereerst gaat de coach met de coachee na welke patronen zij kunnen vinden in het stresslogboek. Als er een patroon gevonden wordt, wordt de gebruikelijke reactie besproken. Wat doet de coachee, welke copingstrategie gebruikt hij en wat is het resultaat?

Laat de coachee vervolgens drie alternatieven bedenken die hij had kunnen doen om het verloop van de situatie te beïnvloeden. Bespreek alle alternatieven en de mogelijke uitkomsten van deze alternatieven. Laat de coachee vervolgens één alternatief kiezen die hij het meest aanvaardbaar vindt. Vervolgens zal er een schema worden gemaakt waarin de stressor of de stresssignalen worden beschreven, vervolgens de gebruikelijke reactie en tot slot het alternatief wat door de coachee als het meest aanvaardbaar is verkozen (Karsten, 2012). Bijvoorbeeld:

<i>Stressor</i>	<i>Gebruikelijke reactie</i>	<i>Alternatief</i>
Hoofdpijn	Aspirine innemen	Meer pauze

Bespreking:

Alle patronen worden nogmaals besproken. Hoeveel kans van slagen geeft de coachee het alternatief? En welk gevoel geeft het maken van de opdracht de coachee?

Deze opdracht kan in meerdere sessies worden ingezet. Laat de coachee elke sessie zijn stresslogboek meenemen en bespreek de situaties en laat de coachee alternatieven vormen.

HET AGENDA ABC

Materiaal: - Agenda coachee

- Papier

- Pen

Duur: 10 minuten

Doel: het doel van deze opdracht is de coachee te leren orde te scheppen door het stellen van prioriteiten.

De opdracht:

Met de volgende opdracht kan de coachee orde scheppen door de taken van een teken te voorzien die staat voor de prioriteit. Deze opdracht is geïnspireerd op de prioriteitenmatrix van Covey (2014) die veel wordt ingezet binnen de timemanagement. Deze opdracht werkt dan ook vooral voor coachees die alles tegelijkertijd willen doen en moeite hebben prioriteiten te stellen waardoor zij (nog meer) stress ervaren. De opdracht werkt als volgt: de coachee wordt gevraagd in zijn persoonlijke agenda alle taken in te gaan delen met een cijfer: A, B, C of D. Deze verdeling zal als volgt worden gemaakt:

	Belangrijk	Niet belangrijk
Urgent	A	C
Niet urgent	B	D

Vervolgens zal de coachee proberen de taken in de volgorde te zetten van belangrijk en urgent naar niet belangrijk en niet urgent. Dit zal helpen in het stellen van prioriteiten (Karsten, 2012).

Laat de coachee dit het liefst in zijn eigen agenda doen met taken die hij ook echt moet doen. Je kunt eventueel de opdracht meegeven dat de coachee elke taak die hij in de toekomst in zijn agenda schrijft voorziet van een letter (ABCD).

Bespreking:

Evalueer of de coachee het gevoel heeft dat dit hem kan helpen in het stellen van prioriteiten en in hoeverre hij verwacht dit te gaan gebruiken.

6.6.2 DEPRESSIE/BURN-OUT

In deze paragraaf worden coachingsmethoden benoemd die zich richten op burn-out en depressie. Voor deze klachten worden de coachingsmethoden *energiebalans* en *signaleringsplan* beschreven.

De methoden *signaleringsplan* en *energiebalans* worden hierin gekoppeld. De methoden kunnen los van elkaar gebruikt worden, maar geadviseerd wordt om beide methoden te gebruiken.

ENERGIEBALANS

Materialen: - A3 formaat papier/schetsboek.
 - Stiften en pennen (liefst in verschillende kleuren)

Duur: ca. 30 minuten

Doel: Het doel van deze opdracht is de coachee inzicht te geven in de activiteiten en sociale omgeving en vooral ook om inzicht te krijgen, welke activiteiten/personen energie kosten, of juist opleveren.

De opdracht:

In deze methode tekent de coachee een Mindmap met hierop alle activiteiten die hij heeft. Ook de sociale omgeving van de coachee kan hieraan toegevoegd worden. Vervolgens zet de coachee bij alle onderdelen een +, 0 of -. Een + als de activiteit energie oplevert, een 0 als deze neutraal is en een - als deze activiteit de coachee energie kost. Vervolgens zal de opdracht zijn om een week lang vooral de activiteiten te doen die energie opleveren (Dirkse-Hulscher & Talen, 2011)

Bespreking:

Tijdens de bespreking van deze opdracht kun je als coach vragen wat de beweegredenen zijn dat de coachee de activiteiten doet die zo veel energie kosten. Ook kan er verder worden ingegaan op het effect van deze activiteiten: wat gebeurt er met de coachee als hij deze activiteiten heeft ondernomen. En wat maakt het dat de activiteit zo veel energie kost.

Alternatieven:

Probeer eventueel alternatieven te bedenken waardoor de activiteiten niet meer zo veel energie kosten. Is het mogelijk met de activiteit te stoppen? Kan de activiteit worden aangepast om minder energie te kosten? Wat kan de coachee doen om zijn energie aan te vullen?

SIGNALERINGSPLAN

Materiaal: - flip-over bord met A1 papier of een schetsboek A3 formaat.
- Stift in de kleuren: Zwart, Groen, Geel, Oranje en Rood.

Duur: ca. 2 uur (kan in meerdere sessies)

Doel: het doel van de opdracht is de coachee inzicht te geven in de stemmingen/fasen die horen bij depressie en te bepalen wat de coachee in dit geval beter wel of juist niet moet doen.

De opdracht:

Deze opdracht is erop gericht de coachee inzicht te geven in de stemmingen. Zo is groen: ik voel me goed; geel: ik voel me minder goed; oranje: ik voel me slecht; rood: ik voel me depressief.

Vervolgens beantwoordt de coachee per kleur zo uitgebreid mogelijk de volgende vragen:

- Hoe merk ik dit aan mijzelf?
- Hoe zien anderen dit aan mij?
- Wat moet ik wel doen?
- Wat moet ik niet doen?

Noteer deze antwoorden voor de coachee en stel waar nodig vragen. Geef aan het eind van het gesprek het papier mee aan de coachee, of geef een uitgewerkte versie (digitaal of uitgeprint) aan de coachee. Laat hem dit op een plek hangen/leggen waar dit zichtbaar is. Dit zal inzicht moeten geven in wanneer de coachee taken kan doen die in de vorige opdracht 'energiebalans' beschreven zijn. Indien de coachee bijvoorbeeld voelt dat hij oranje is, is het af te raden activiteiten te ondernemen die energie kosten, maar kan de coachee deze activiteiten (indien ze toch uitgevoerd moeten worden) beter doen in de groene fase (Vmdb, 2011).

Huiswerkopdracht:

De opdracht bij deze methode is om iedere week driemaal per dag bij te houden hoe hij zich voelt. Tijdens het ontbijt, lunch en het diner. Dit neemt de coachee vervolgens mee naar de sessies. In de sessies zal vooral worden besproken wat ervoor gezorgd heeft dat de coachee zich beter is gaan voelen (van fase geel naar groen, oranje naar geel, of rood naar oranje).

Ook wordt besproken wat ervoor heeft gezorgd dat de coachee zich slechter is gaan voelen (groen naar geel, geel naar oranje, oranje naar rood). Ook wordt besproken in hoeverre de coachee in staat is geweest zich te houden aan de "wat moet ik wel doen?" en "wat moet ik niet doen", en wat de coachee kan helpen dit een volgende keer anders te doen, indien dit niet gelukt is.

6.6.3 NEGATIEF ZELFBEELD

In deze paragraaf worden coachingsmethoden benoemd die zich richten op een negatief zelfbeeld. Voor deze klachten worden de coachingsmethoden *voice dialogue* en *rationele emotieve training* beschreven. Deze coachingsmethoden kunnen worden gebruikt in combinatie met de coachingsmethoden uit de paragrafen 6.6.1 en 6.6.2, afhankelijk van de klachten.

VOICE DIALOGUE

Materiaal: - Papier
 - Pen

Duur: 2 uur (verdelen in meerdere sessies)

Doel: Het doel van deze opdracht is om de coachee bewust te maken van de interne dialogen en deze dialogen te sturen.

De opdracht:

Deze methode gaat ervan uit dat ieder persoon beschikt over verschillende ikken. Voice dialogue is een methode om in dialoog te komen met onze innerlijke stemmen. Deze behoren toe aan de verschillende delen van onze persoonlijkheid: onze ikken. Zij hebben ieder een eigen manier van denken, voelen, gedrag en waarneming. Vaak identificeren mensen zich met één of meerdere deelpersoonlijkheden, de zogenaamde primary selves, terwijl we anderen stemmen dempen: disowned selves.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de verschillende ikken:

De pleaser:

Zorgt ervoor dat je je altijd zo gedraagt dat iedereen je aardig vindt en dat niemand zich aan je ergert. Hij is een expert in het voelen wat anderen nodig hebben. Deze ik vindt het dan ook moeilijk 'nee' te zeggen.

De autonome ik:

Is niet afhankelijk van de waardering van anderen. Deze subpersoon kan grenzen stellen en 'nee' zeggen zonder zich hierover schuldig te voelen. Hij houdt het zakelijk en realistisch en vertoont assertief gedrag.

De perfectionist

Gaat altijd tot het gaatje. Hij legt de lat hoog en rust niet totdat alle puntjes op de i staan. Hij heeft een ideaalbeeld hoe je eruit zou moeten zien en hoe je moet handelen, en wil dat je te allen tijde aan dat ideaal voldoet. Het is hard werken voor een perfectionist.

De levensgenieter:

Is een vrijbuiters en heeft lak aan conventies. Hij wil dat je een leuk leven leidt en geniet van het leven. Hij is gericht op plezier en bevrediging.

De pusher:

Zijn levenstaak is om je op te jatten. Met een zweep in de ene hand en een to-do lijst in de ander. Hij wil snelheid en succes en houdt niet van ontspanning en niks doen. De pusher wilt altijd te veel in te weinig tijd en is hierin niet realistisch.

De rust:

Vertelt je op tijd rust te nemen. Hij zorgt ervoor dat je tijd voor jezelf neemt, laat je lekker in bad liggen en op de bank zitten. Hij maakt geen plannen en geniet van de rust.

De innerlijke criticus:

Laat je voortdurend weten wat je verkeerd doet, hoe je tekort geschoten bent, welke fouten je gemaakt hebt en hoe slecht je het allemaal wel niet doet.

De rationalist:

Is rationeel, houdt alles het liefst zakelijk en is dol op analyseren. Je herkent hem in de onvermoeibaarheid waarmee kinderen vragen stellen.

De verantwoordelijke ouder:

Is er altijd, liefhebbend en ondersteunend. Hij zorgt ervoor dat je je onvervangbaar en goed voelt, wil graag de zorg van de ander overnemen en maakt hem daardoor afhankelijk.

Het innerlijke kind:

Blijft ons hele leven bij ons. Hij reageert intuïtief, speelt graag en brengt zorgeloos plezier en onbevangen lol, verlegenheid en onzekerheid. Vooral de onzekerheid en verlegenheid wordt het vaakst weggestopt.

Laat de coachee kennis maken met alle ikken en laat hem bepalen welke ikken de primary selves zijn en welke de disowned selves. Vervolgens gaat de coachee de primary subpersonen (ikken) omvormen naar een mildere versie. Een voorbeeld hiervan is:

Subpersoon	Achterliggende positieve waarde	Nieuwe mildere versie
<i>De pleaser</i>	Heeft veel aandacht en zorg voor mensen.	<i>De zorgzame:</i> Zorgt voor anderen én voor zichzelf
<i>De pusher</i>	Zorgt dat de taken gedaan worden	<i>De strever:</i> Zorgt dat de taken gedaan worden, maar is realistisch in tijd. Hij plant ook perioden van rust in.
<i>De innerlijke criticus</i>	Beschermt tegen fouten, is alert en denkt na over gevolgen.	<i>Constructieve criticus:</i> Is kritisch maar realistisch en geeft ook complimenten.

Bespreking:

De coach bespreekt vervolgens in de sessie van welk subpersoon de coachee last heeft gehad en of het is gelukt om de subpersoon aan te passen. De coach helpt de coachee hier in de gesprekken bij om deze omgevormde subpersonen te ontwikkelen.

Bij coachees met een negatief zelfbeeld is vaak vooral de innerlijke criticus veel aan het woord. Probeer met de coachee na te gaan in hoeverre deze criticus gelijk heeft en stel het oordeel van de innerlijke criticus met de coachee bij.

RATIONELE EMOTIEVE TRAINING

Materiaal: n.v.t.

Duur: minimaal 30 minuten per situatie (ABCDE).

Doel: Het doel van deze methode is om gedrag en emoties waar de coachee last van heeft, om te buigen naar effectief gedrag, of gedrag waar de coachee geen last meer van ervaart.

Rationele emotieve training, of in het Engels Rational Emotive Therapy of Rational Effectiveness Training, is een methode om gedrag of emoties, waar de coachee last van heeft, om te buigen naar effectief gedrag, of gedrag waar de coachee geen last meer van ervaart. RET wordt veel gebruikt bij een negatief zelfbeeld of faalangsten en is ontwikkeld door Dr. Albert Ellis. Hij gaat ervan uit dat gelijke mensen in gelijke situaties anders reageren op een of dezelfde situatie, door negatieve emoties en gedachten. Zo zou persoon X, die grotendeels gelijk is aan persoon Y, anders reageren (C) op situatie (A), door negatieve gevoelens of ineffectief gedrag (B) (Donders, 2016).

Voorbeeld:

Persoon X:

A: Ik moet straks een presentatie doen.

B: Ik zal zeker voor paal staan. Ze zien het vast aan mijn handen die gaan trillen dat ik zenuwachtig ben, dan ga ik af voor de hele zaal.

C: Angst, koud zweet, bevende handen.

Persoon Y:

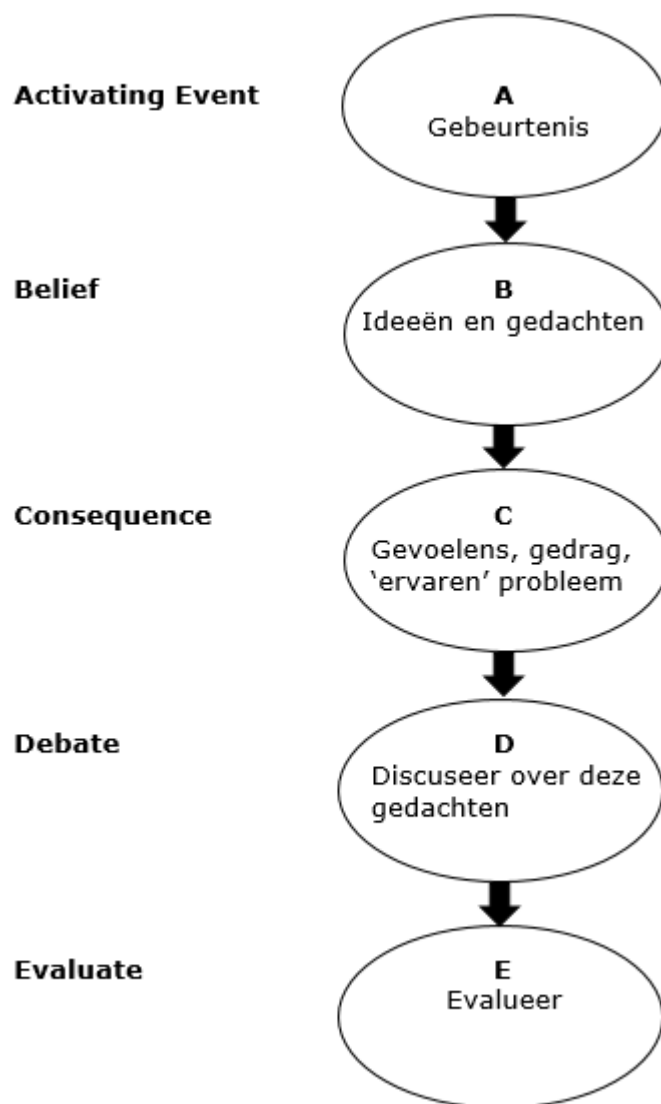
A: Ik moet straks een presentatie doen.

B: Spannend, ik ben benieuwd hoe iedereen reageert. Leuk om mijn onderzoek nu eindelijk eens toe te kunnen lichten. Ik zal vast wat zenuwachtig zijn, maar dat gaat vaak na een minuut wel weer over.

C: Positieve spanning, verwachtingsvol, adrenaline.

De methode gaat uit van het principe dat het ineffectieve gedrag niet wordt veroorzaakt door de situatie, maar door de interne processen. De negatieve gevoelens en het ineffectief gedrag is aangeleerd en dat dit ook kan worden afgeleerd door middel van training (Donders, 2016).

De RET is op de volgende pagina weergegeven in een schema: Het A-B-C-D-E schema.



Aan de hand van acht stappen kan je als coach de coachee coachen met behulp van R.E.T:

Stap 1: Beschrijf de A (Activating Event)

Wat is de situatie of de situatie die het ongewenst gevoel of gedrag oproept?

Stap 2: Beschrijf de C (Consequence)b

Wat is het ongewenste, niet-productieve gevoel en het daarmee samenhangende gedrag?

Stap 3: Beschrijf de B (Beliefs)

Wat zijn de gedachten waarmee C wordt veroorzaakt? Beschrijf de interpretaties, maar ook vooral de evaluaties.

Bijvoorbeeld: "De golf overspoelt me, ik word meegesleurd en kan niet meer terugzwemmen en dan verdrink ik misschien wel!"

Stap 4: Formuleer de gewenste C

Hoe wil de coachee zich voelen als dergelijke situaties zich voordoen?
Hoe wil de coachee zich gedragen? Kies een reële gewenste C, het moet haalbaar zijn en door anderen geaccepteerd worden.

Stap 5: Daag de irrationele gedachten waarmee het ongewenste gevoel en gedrag wordt veroorzaakt uit en stel ze ter discussie.

Stap 6: Vervang de irrationele gedachten die onder B zijn gevonden door rationele gedachten. Hoe voelt het voor de coachee om er op deze manier tegenaan te kijken?

Stap 7: Beproof het resultaat.

Laat de coachee in fantasie of werkelijkheid uittesten of de nieuwe B's de meer rationele gedachten, beter op de situatie kunnen reageren.

Stap 8: Maak een oefenprogramma en voer het uit om meer rationele en productieve werkwijze in het gedrag in te voeren.

Bedenk met de coachee een oefening waarop hij de nieuwe B kan toepassen (Donders, 2016).

6.7 VERWACHTINGEN

Tot slot beschrijf je de verwachtingen. In het intakegesprek zijn de verwachtingen van de coachee en de coach ter sprake gekomen (hoofdstuk 5). Beschrijf deze verwachtingen na bijstelling uit het gesprek. Als de coachee in het intakegesprek bijvoorbeeld met een onrealistische verwachting kwam en deze is bijgesteld in het intakegesprek, beschrijf hier dan de bijgestelde verwachtingen. Beschrijf zowel de verwachtingen van de coach als van de coachee.

HET COACHINGSPLAN

In het coachingsplan leg je de overeengekomen aanpak, werkwijze en afspraken vast. In dit hoofdstuk zal worden besproken wat belangrijk is voor de verslaglegging van dit coachingsplan. In bijlage III vind je de opzet voor het coachingsplan. Hier staat beschreven welke informatie je verwerkt in dit coachingsplan. Het intakeverslag (bijlage I), de verslagen per sessie (bijlage IV) en de evaluatieformulieren (bijlage V en VI) voeg je ook toe aan dit coachingsplan. Dit vormt de verslaglegging van het traject en vormt de leidraad van het coachingstraject. Het coachingsplan kun je, indien nodig, raadplegen als voorbereiding voor de sessies.

In de volgende paragrafen zal beschreven worden wat belangrijk is in de verslaglegging van de onderdelen.

7.1 VAN INTAKEVERSLAG TOT DOELSTELLINGEN

Alle onderdelen uit het coachingsvoorstel kunnen worden overgenomen in het coachingsplan. In het coachingsplan worden er nog een aantal onderdelen toegevoegd, namelijk de coachingstijl en gesprekstechnieken, de oefeningen, het verslag per sessie en de evaluatie. Voor de overige onderdelen geldt dat deze worden overgenomen uit het coachingsvoorstel, mits de coachee hiervoor toestemming heeft gegeven. Indien de coachee wijzigingen wil doorvoeren in het document of als er sprake is van foutieve informatie, wordt dit eerst in het coachingsvoorstel gewijzigd en voorgelegd. Dit totdat de coachee met het voorstel akkoord gaat. Deze gewijzigde versie wordt vervolgens opgenomen in het coachingsplan.

7.2 COACHINGSTIJL EN GESPREKSTECHNIEKEN

Er zijn verschillende coachingstijlen en gesprekstechnieken waar de coach uit kan kiezen. In deze paragraaf zullen de coachingstijlen aan bod komen en zal er ook een advies worden gegeven welke coachingstijl past bij de doelgroep. De gesprekstechnieken kunnen ook in dit onderdeel in het coachingsplan worden vastgelegd. Een aantal gesprekstechnieken staan vermeld in hoofdstuk 5.

Allereerst zal er een opsomming worden gegeven van de bekendste coachingsstijlen met een korte uitleg:

- *Transformationele stijl*: De coach laat de coachee naar zichzelf kijken en becommentarieert het gedrag. Hij fungeert als het ware als een spiegel en gaat middels reflectie en het stellen van dieptevragen op zoek naar de oorsprong van het gedrag.
- *Oplossingsgerichte stijl*: De coach helpt de coachee om op zoek te gaan naar de gewenste situatie en helpt met het opstellen van doelen om deze gewenste situatie te bereiken. Vervolgens analyseert de coach het gedrag en gaat de coach met concrete ideeën op zoek naar alternatieven /oplossingen.
- *Provocatieve stijl*: De provocatieve coach haalt alles uit de kast om de coachee te overtuigen van het eigen kunnen. Hij gaat ervan uit dat mensen gehecht zijn aan hun problemen: vasthouden aan het bekende levert vaak zekerheid op. De provocatieve coach probeert op een overdreven en humorvolle wijze de coachee bewust te maken van alle denkbare voordelen. Ook schept de provocatieve coach zijpaden en omwegen en laat hij de structuur in het gesprek volledig los, zodat de coachee uiteindelijk zelf structuur aanbrengt en tot de kern komt.
- *Mentor*: De mentor put voornamelijk uit zijn eigen ervaringen en probeert op die manier tot een probleemoplossing te komen.
- *Resultaatgerichte stijl*: De coach focust zich vooral op actie nemen, analyseren en realiseren, met als doel de problemen op te lossen, doelen te behalen en de kansen te benutten (Gortcoaching, 2016).

Als wordt gekeken naar de symptomen van depressie en burn-out, hebben vooral het hebben van een sombere stemming, psychomotorische agitatie of vertraging,

vermoeidheid of verlies van energie, gevoelens van waardeloosheid of buitensporige of onterechte schuldgevoelens, verminderd vermogen tot nadenken of concentreren, invloed op de schoolprestaties. Met deze symptomen wordt ook rekening gehouden in de manier van coachen. Het is vooral belangrijk in de coaching bij deze doelgroep dat er een positieve en veilige sfeer is. Een onveilige of negatieve sfeer kan de gevoelens van waardeloosheid of schuldgevoel versterken. Het is hierom dus aan te raden om vooral de positieve gedachten en gevoelens te versterken (complimenteren) en de negatieve gedachten en gevoelens af te zwakken (geen bevestiging geven van negatieve gedachten). Een voorbeeld hiervan is als volgt: de coachee is de afspraak vergeten en is niet komen opdagen. De week erna komt de coachee met veel schuldgevoel binnen en geeft aan zich rot te voelen over de vergeten afspraak. Een voorbeeld wat de coach wel kan doen: aangeven dat dit niets uitmaakt en dat vergeetachtigheid allemaal hoort bij de depressiviteit. Om dit probleem op te lossen kan er bijvoorbeeld worden gevraagd wat helpt om de afspraak voortaan niet te vergeten (opschrijven op een briefje, melding in telefoon etc.) Met andere woorden: op zoek gaan naar een oplossing voor de toekomst. Wat de coach vooral niet moet doen: Verwijten en confronteren dat de coachee de afspraak heeft gemist en wijzen op de consequenties indien dit nog eens gebeurt en/of ingaan op de gevolgen voor de coach zelf, door schuld van de coachee. Ook het concentratievermogen van studenten met depressieve klachten kan minder zijn. Het is daarin dus ook belangrijk om de sessies vooral interactief te maken (in de vorm van een gesprek) om de aandacht erbij te houden en om de sessies niet te lang te maken. Ook is het hebben van geduld belangrijk, omdat de coachee soms wat afwezig of traag kan zijn.

Aangeraden wordt een oplossingsgerichte coachingstijl toe te passen. Dit zal echter niet liggen in het vinden van een oplossing voor de depressie/burn-out, maar zal meer liggen in het vinden van een oplossing om om te gaan met de nieuwe situatie. Zo kunnen coachees met een burn-out of depressie veel last hebben van stemmingswisselingen en kunnen zij vergeetachtig zijn. In deze coachstijl zal de coach samen met de coachee naar oplossingen zoeken om deze klachten niet de schoolresultaten te laten beïnvloeden. Het gevaar van andere stijlen is als volgt:

- *Transformationele stijl:* de coachee vertoont gedrag dat hij normaal waarschijnlijk niet zal tonen door de psychische klachten. Als de coachee vervolgens een spiegel voor wordt gehouden en hij geconfronteerd wordt met het gedrag, kan dit zorgen voor een verslechtering van het zelfbeeld, die in deze periode vaak juist al slecht is.
- *Provocatieve stijl:* deze stijl gaat erg uit van de eigen kracht van de coachee. Dit is goed, echter kan dit een gevaarlijke stijl zijn, omdat de coach de eigen kracht van de coachee verkeerd kan inschatten. Zeker in het geval van depressie is de coachee ook biologisch gezien niet in gezonde toestand. Dit kan de veerkracht en energie van de coachee zodanig beïnvloeden dat de coach (onbedoeld) te veel van de coachee verwacht. Dit kan er ook voor zorgen dat het gevoel van waardeloosheid wordt vergroot en/of de coachee het gevoel heeft zich te moeten verantwoorden/verontschuldigen.
- *Mentor:* als mentor is het sowieso van belang dat de coach zelf ook hetzelfde heeft meegemaakt. Het gevaar schuilt er echter in dat de coachee de psychische klachten totaal anders ervaart. Waar de een in een depressie wel last heeft van gedachten aan zelfdoding, heeft de ander dit niet. De een heeft behoefte aan strenge regels en veel beweging, de ander wil juist veel bewegingsruimte en heeft geen energie om aan lichamelijke beweging te doen. Ook de sociale steun en andere bevorderende factoren kunnen verschillen. Dit betekent dan ook dat de manier waarop de mentor destijds om ging met de situatie wellicht niet de meest effectieve manier is voor de coachee.

- *Resultaatgerichte stijl:* Deze doelgroep vraagt om meer begrip en een tempo die bij de coachee past. Het is dan ook belangrijk dat de coachee zelf zo veel mogelijk het tempo en de koers van het traject bepaalt. Het gevaar van deze stijl is dan ook dat de coach zich te veel op de resultaten richt, daar waar het proces belangrijker is.

7.3 METHODEN

In het coachingsplan leg je de coachingsmethoden vast. Welke coachingsmethoden kunnen worden ingezet bij welke klacht wordt beschreven in het hoofdstuk 6. In dit deel van het coachingsplan is het belangrijk dat je alle details van de methoden benoemt. Ook kun je beschrijven in welke sessie je welke coachingsmethode inzet.

7.4 OEFENINGEN

Ook kan het mogelijk zijn oefeningen mee te geven aan de coachee. Doe dit echter alleen indien dit ook het coachingstraject bevordert. Zo kun je in het geval van het signaleringsplan een oefening meegeven om driemaal daags de fase te noteren, of kun je in het geval van het stresslogboek vragen elk moment van stress vast te leggen. Dit geeft inzicht in de problematiek en patronen van de coachee, die moeilijk zichtbaar worden indien je de coachee slechts eenmaal per week, of minder ziet. Het geven van oefeningen kan dus waardevolle informatie opleveren die anders niet gedetecteerd wordt. Wellicht omdat de coachee zich niet bewust is van de patronen/problemen, of wellicht omdat je hier gewoon niet naar gevraagd hebt. Ook is de coachee op deze manier bewuster bezig met de analyse van de problematiek. Hij krijgt inzicht in zijn klachten en met behulp van de coach kan hij dan ook eventuele patronen doorbreken. Een voorbeeld van een aantal oefeningen staat beschreven bij de coachingsmethoden in hoofdstuk 6. Indien je andere oefeningen wilt toevoegen of denkt dat deze veel baat zullen hebben voor de coachee, zorg dan altijd dat de oefening relevant is voor het coachingstraject. De oefening moet de coachee helpen in het proces om de opgestelde doelen te behalen.

7.5 VERSLAG PER SESSIE

In dit hoofdstuk wordt beschreven wat belangrijk is te vermelden in het verslag per sessie. Waarom houd je een verslag per sessie bij? Dit heeft twee hoofdredenen: het bewaken van de oorspronkelijke coachvraag en doelstelling, en voor een objectieve evaluatie. Indien er geen verslaglegging is van de coachingssessies kan het zijn dat zowel de coach als de coachee het oorspronkelijke doel in het traject verliezen. Dit wordt voorkomen door na elke sessie terug te koppelen naar de oorspronkelijke coachvraag en doelstelling. Daarnaast wordt er een verschil waargenomen ten opzichte van de vorige sessie en wordt het effect van de sessie beschreven, wat zorgt voor een objectieve evaluatie. Ook kan de coach op deze wijze evalueren op het proces: welke coachingsmethoden hebben welke effecten gehad en hoe zijn de coachingsmethoden ontvangen? Een voorbeeld van het verslag per sessie is opgenomen in bijlage IV.

In de verslaglegging van de sessie wordt altijd eerst de datum benoemd en het nummer van de sessie. Vervolgens bespreekt de coach in ieder verslag de onderstaande onderwerpen.

Verskil t.o.v. vorige sessie

Allereerst is het belangrijk verschillen waar te nemen ten opzichte van de vorige sessie. Verschillen gaan vaak geleidelijk en door verschillen per sessie vast te leggen kunnen deze veranderingen objectief worden waargenomen. Ook hebben sommige veranderingen invloed op het coachingstraject. Zo kan de coachee besluiten tijdelijk met de studie te stoppen, terwijl het doel bijvoorbeeld gericht was op het behalen van de propedeuse. In dit geval is het belangrijk deze veranderingen te noteren en ook een verschil in doel/coachvraag te noteren. Verder kan dit de coach helpen om zich het gesprek te herinneren: de coach kan voor

aanvang van de sessie het verslag van de vorige sessie doornemen en het gesprek ingaan met accurate informatie (Van der Pol, 2013).

Coachvraag bij aanvang

Zoals in paragraaf 7.9.1 besproken, kan de coachvraag of de doelstelling veranderen. Indien dit niet het geval is, vermeld je de coachvraag waarmee dit traject gestart is. Indien de coachvraag veranderd is, benoem je deze coachvraag. Ook kan het zijn dat de coachee met een andere coachvraag komt. Aangeraden wordt dan ook om elke sessie te vragen naar wat de coachee met deze sessie wil bereiken. Op deze manier kun je per sessie een coachvraag benoemen en maak je hierna de koppeling naar de oorspronkelijke coachvraag (Van der Pol, 2013).

Verband met oorspronkelijke probleemstelling

Hier maak je het verband met de oorspronkelijke probleemstelling. In de probleembeschrijving heb je samen met de coachee een aantal problemen beschreven en hierna geformuleerd in een coachvraag. Door een koppeling te maken naar het verband met de oorspronkelijke probleemstelling zorg je er als coach voor dat de sessie gericht is op het oplossen van het probleem. Je kunt hier bijvoorbeeld beschrijven: *"In het intakegesprek gaf de coachee aan dat, indien hij stress ervaart, hij het liefst zijn kop in het zand steekt. Hij doet niets om het probleem op te lossen en ervaart hierdoor een lange periode veel stress. Deze sessie is gericht op de copingstrategie die de coachee in kan zetten om met de stress om te gaan. Hiermee leert de coachee oplossingsgericht te werk te gaan."* Hierdoor is er een koppeling gemaakt door te kijken naar de beginsituatie (nulmeting) en door aan te geven aan welk probleem in deze sessie gewerkt wordt (Van der Pol, 2013).

Aanpak van de coach

Hier benoemt de coach hoe hij het gesprek heeft aangepakt. Heeft hij bijvoorbeeld gewerkt aan het versterken van de verstandsverhouding, of heeft de coach de coachee bijvoorbeeld voorzien van feedback? Benoem hier welke coachingsvaardigheden je als coach hebt ingezet en welk doel je hiervoor gehad hebt. Ook kun je hier de gekozen coachingstijl beschrijven (Van der Pol, 2013).

Doel van sessie

Hier benoemt de coach het doel van de sessie. Dit kan een subdoel zijn, of een doel dat is gevormd aan het begin van de sessie. In het eerdergenoemde voorbeeld kan het doel bijvoorbeeld zijn: *"Het doel van deze sessie is de coachee voor een gegeven probleem drie alternatieven laten benoemen, die een oplossing vormen voor het probleem en op deze manier de creativiteit vergroten en de coachee stimuleren oplossingsgericht te denken"*.

Ingezette technieken/methoden

Hier bespreekt de coach welke methoden en, eventueel, welke gesprekstechnieken hij heeft ingezet. In het geval van het hiervoor genoemde voorbeeld kan de coach de stresspatroonanalyse inzetten.

"Eerder heeft de coachee een stresslogboek bijgehouden. In deze sessie wordt gebruik gemaakt van de methode stresspatroonanalyse. Eerst vertelt de coachee welke stressvolle factoren hij heeft meegemaakt. Hierna wordt een probleem (het liefst een probleem die een patroon vormt) uitgelicht. Vervolgens benoemt de coachee drie alternatieven die hij had kunnen doen om het probleem op te lossen".

Verloop van sessie

Hier bespreekt de coach het verloop van de sessie. Is de methode goed ingezet? Hoe vond de coachee het om de opdracht te doen? Hoe was de setting van de sessie? Wat viel op tijdens het maken van de opdrachten? Wat viel op in het

gesprek? Wat was het effect van de ingezette coachingsvaardigheden? (Van der Pol, 2013).

Wat is er bereikt?

Evalueer hier kort wat er in deze sessie bereikt is. Is het doel van de sessie bereikt? Wat is het verschil met het begin van de sessie? Wat zegt de coachee hiervan mee te nemen? Probeer hier zo gedetailleerd mogelijk te beschrijven welke veranderingen er zijn opgetreden ten opzichte van het begin van de sessie (Van der Pol, 2013).

Opdracht

Hier benoemt de coach de meegegeven huiswerkopdracht. Beschrijf de opdracht zo volledig mogelijk.

Opmerkingen coach

Tot slot kun je als coach hier alle zaken vermelden waarvan jij als coach vindt dat deze belangrijk zijn om te onthouden, maar die niet ter sprake zijn gekomen in de rest van dit verslag. Kwam de coachee bijvoorbeeld gehaast binnen en heeft dit invloed gehad op de sessie, of heb je andere dingen geobserveerd die van belang kunnen zijn voor het verloop van de sessie? Noteer deze hier (Van der Pol, 2013).

7.6 EVALUATIE

Tot slot voeg je de evaluatieformulieren toe uit bijlage V en VI van dit hulpboek. Deze evaluatieformulieren bestaan uit een evaluatie van de coach en een evaluatie van de coachee. In hoofdstuk 9 staat beschreven wat van belang is bij het invullen van deze evaluatieformulieren.

COACHEN

Na het opstellen van het coachingsplan kan er worden begonnen aan het coachingstraject. Tijdens het coachen kun je verschillende vaardigheden en gesprekstechnieken inzetten. In dit hoofdstuk wordt er een algemene beschrijving gegeven van de coachingsvaardigheden en gesprekstechnieken. Deze zijn dan ook niet alleen op studenten met depressie, burn-out of stressklachten toe te passen, maar op een grotere doelgroep. In dit hoofdstuk zal eerst worden ingegaan op de vaardigheid luisteren, vervolgens zal worden besproken wat intuïtie is en hoe je dit als coach kunt inzetten. Hierna komen de basis gesprekstechnieken aan bod: vragen stellen, gevoelsreflectie, complimenten geven, gebruik van stiltes, confronteren en doelbewaking.

8.1 LUISTEREN

Er bestaan verschillende vormen van luisteren die we kunnen indelen in luisterniveaus. Er wordt onderscheid gemaakt tussen vier luisterniveaus:

- *Cosmetisch luisteren*: Er wordt enkel de indruk gewekt dat er geluisterd wordt, in werkelijkheid is de luisteraar ergens anders met zijn gedachten.
- *Luisteren op gespreksniveau*: De luisteraar is betrokken bij het gesprek: hij luistert, praat, denkt, praat, denkt enzovoorts.
- *Actief luisteren*: De luisteraar is geconcentreerd op wat de spreker zegt, onthoudt feiten en heeft zijn aandacht bij de spreker.
- *Diep luisteren*: De luisteraar richt zich meer op de spreker dan op zichzelf. Hij verplaatst zich in de spreker.

Omdat niet alle gespreksniveaus relevant zijn binnen de coaching beschrijft dit hulpboek enkel het actief luisteren. Dit is de vorm van luisteren die de coach kan inzetten tijdens het coachingstraject. Dit is een verder gevorderde manier van luisteren dan het luisteren op gespreksniveau, wat iedereen in zijn dagelijks leven gebruikt. Diep luisteren is echter een vaardigheid die veel oefening vraagt, waarbij actief luisteren voldoende is als basisvaardigheid voor het coachen. Indien de coach echter zijn beroep maakt van coaching is het aan te raden om ook het diep luisteren te ontwikkelen (Starr, 2008).

Actief luisteren

Actief kunnen luisteren is een van de vaardigheden die een coach moet bezitten voor hij met coaching begint. Actief luisteren kenmerkt zich als volgt:

- De luisteraar spant zich meer in om te luisteren en informatie te verwerken dan dat hij zelf spreekt.
- De luisteraar blijft bewust gericht op wat de ander zegt, zodat hij hem volledig begrijpt.
- De luisteraar neemt feiten waar en slaat ze op, zodat hij ze later eventueel weer kan gebruiken (hij kan ook aantekeningen maken).
- De luisteraar bevestigt voortdurend dat hij nog altijd luistert, door geluiden, gebaren en uitdrukkingen te gebruiken.
- De luisteraar probeert actief te begrijpen wat de ander hem vertelt, door verhelderende vragen te stellen, informatie te herhalen en opmerkingen te maken of conclusies te trekken (LSD).
- Het laatste kenmerk is een belangrijk kenmerk voor het actief luisteren: LSD, oftewel luisteren, samenvatten en doorvragen. De luisteraar verzamelt feiten, vult de leegtes in en probeert een vollediger beeld van de gebeurtenissen te krijgen. De eigen gedachten en eigen verhalen worden hierin geblokkeerd, dit past namelijk meer bij het luisteren op gespreksniveau (Starr, 2008).

8.2 INTUITIE

Onze intuïtie ontwikkelen we op dezelfde manier als andere vaardigheden of spieren. Je kunt coaching dan ook zien als een soort fitnessruimte voor je intuïtie. Allereerst leer je hoe je toegang kunt krijgen tot je intuïtie. Vervolgens kun je de vaardigheden ontwikkelen om de intuïtie toe te passen tijdens het coachen. Eerder is besproken dat je als coach open en eerlijk bent. Als coach draag je dan ook de verantwoordelijkheid om uit te spreken wat je intuïtie je inluistert. Een coach die intuïtief dingen aanvoelt, maar ze niet gebruikt bij het coachen, kan de coachee maar een deel van de dienstverlening geven die de coachee van hem verwacht (Whitworth et al., 2004).

Soms ontdekt de coach wat er in een gesprek ontbreekt en wordt hij nieuwsgierig naar het gene dat niet besproken wordt. Hij kan er in dit geval voor kiezen vragen te stellen of een opmerking te maken, die het gesprek volledig kan veranderen. Intuïtie is een toegang tot het vermogen van onze hersenen om aanwijzingen en informatie te geven, buiten de begrenzing van ons beperkte bewustzijn. We hebben door onze intuïtie toegang tot enorme hoeveelheden ervaring, kennis en wijsheid, op een manier die soms niet logisch lijkt.

Veel van onze intuïtie wordt gevormd door het non-verbaal communiceren. Veel meer communicatie dan je wellicht zou verwachten gaat via non-verbale communicatie. Kijk maar eens naar een scène van een televisieserie zonder geluid. Je kunt wellicht niet horen wat gezegd wordt, maar toch kunnen we redelijk bepalen wat er in het fragment gebeurt door middel van non-verbale communicatie. We herkennen vaak basale emoties als vreugde, verdriet, woede en angst, maar kunnen daarnaast ook veel halen uit de gebaren en lichaamshouding (Starr, 2008). Je zou dus kunnen zeggen dat het zonde is de intuïtie niet te gebruiken in het coachingstraject. Hoe zet je intuïtie op een correcte manier in? Intuïtie kan namelijk zeker gebruikt worden in coaching, maar er zijn wel valkuilen aan verbonden. Soms kan de intuïtie er ook naast zitten. Een voorbeeld hiervan is een paardenrace: je hebt wellicht een goed gevoel bij het paard en je intuïtie vertelt welke je moet kiezen, maar dit betekent niet dat je het winnende paard kunt voorspellen. Indien je echter meer ervaring en kennis opdoet wordt wellicht de kans dat je het juiste paard kiest wel groter. Kortom, intuïtie is ook een vaardigheid die oefening kost (Starr, 2008).

Probeer dan ook, indien je gebruik maakt van je intuïtie, je ingeving te toetsen bij de coachee. Let hierin ook op zoveel mogelijk non-verbale signalen die deze intuïtie ondersteunen. Hieronder worden een aantal voorbeelden gegeven van zinnen die je kunnen helpen je intuïtie onder woorden te brengen en bij de coachee te toetsen.

"Ik heb het gevoel dat..."

"Ik heb een voorgevoel..."

"Zou het soms kunnen zijn dat...?"

"Mag ik je vertellen wat voor gevoel ik hierbij krijg?"

"Ik vraag me af of..."

"Hoe klinkt dit?"

"Mijn intuïtie zegt me dat..."

Intuïtie hoeft niet logisch te zijn. Het is niet gebaseerd op bewijzen, het staat op zichzelf. Soms lijken sterke intuïtieve gevoelens zelfs onlogisch. Je kunt je intuïtie echter op een voorzichtige manier toetsen door middel van de bovenstaande openingen (Whitworth et al., 2004).

8.3 GESPREKSTECHNIKEN

Als coach heb je te maken met een aantal (basis)gesprekstechnieken die je kunt inzetten in het coachingstraject. In de volgende paragrafen wordt besproken hoe je vragen stelt, luistert, reflecteert op gevoel en hoe je stiltes kunt gebruiken, maar ook hoe je kunt samenvatten, complimenten kunt geven of de coachee juist van feedback voorziet.

8.3.1 VRAGEN STELLEN

Het stellen van vragen is een belangrijke vaardigheid voor een coach. Elke goede vraag heeft in ieder geval de volgende kenmerken:

1. Hij is simpel
2. Hij is doelgericht
3. De coach oefent er invloed, maar geen controle mee uit.

Simpel of complex

Simpele vragen hebben vaak het meeste effect, omdat ze degene die gecoacht wordt in staat stellen om zijn energie te gebruiken in het beantwoorden van de vraag en niet in het begrijpen ervan. Sommige vragen worden zo complex gesteld dat dit de coachee doet vragen te vergelijken, te analyseren en tot een constatering te komen. Ook het formuleren van 'waarom' vragen kan gevaarlijk zijn. Dit kan namelijk worden ervaren als een verzoek om zich te rechtvaardigen. Het kan dan ook dat de coachee defensief wordt en zich gedwongen voelt zijn zaak te bepleiten (Starr, 2008).

Een vraag als: "*Waarom heb je de opdracht niet gemaakt?*" kan dus ook bijvoorbeeld beter op de volgende manier worden gesteld:

"Ik zie dat het niet gelukt is de opdracht te doen. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat je de opdracht de volgende keer wel kunt maken?"

Deze vraag is oplossingsgericht, geeft geen oordeel en richt zich niet op 'schuld'. De coachee hoeft zich niet te verantwoorden of te rechtvaardigen en kan opzoek gaan naar oplossingen voor het probleem.

Open of gesloten

Een andere manier om over het soort vraag na te denken is de vraag of je vraag open of gesloten is. Ook kan de vraag sturend of controlerend zijn. In de coaching willen we de coachee zo min mogelijk beïnvloeden en zo veel mogelijk zelfsturing laten gebruiken. Dit betekent dan ook dat er vooral open vragen worden gesteld. Toch kunnen er in sommige gevallen ook gesloten vragen worden gesteld, met name als je geen gedetailleerd antwoord wilt:

- Het bevestigen van informatie: "*Klopt dat?*"
- Het gesprek op gang houden: "*Zullen we verder gaan?*"
- Een gesprek afronden: "*Zijn we klaar?*" (Starr, 2008).

Controlerend of invloed

Ook controlerende vragen wil de coach graag vermijden. Controlerende vragen beperken de antwoordmogelijkheden en sturen het antwoord van de coachee in een bepaalde richting. Een voorbeeld van een controlerende vraag is: "*En hoe voelde je je toen, verdrietig?*".

Ook is het belangrijk dat de coach geen oordeel verwerkt in zijn vraagstelling. Een voorbeeld hiervan is: "*vond je dat niet een beetje onhandig van jezelf?*" Beter is om de coachee neutrale vragen te stellen. Deze vragen geven uiteindelijk dezelfde antwoorden als waar je naar zoekt, maar hebben geen sturende of oordelende lading. Voorbeelden van goede neutrale vragen zijn:

- "*Wat vond je daarvan?*"
- "*Hoe kwam je ertoe om dit te doen?*"
- "*Welk effect denk je dat dit gehad heeft op jou?*"
- "*Wat zou je kunnen doen om de situatie te verbeteren?*"
- "*Wat vind jij belangrijk?*" (Starr, 2008).

Krachtige vragen

Tot slot kan de coach gebruik maken van krachtige vragen. Krachtige vragen hebben veel mogelijke voordelen:

- Ze verschuiven de aandacht van het probleem naar de oplossing.
- Ze kunnen iemand helpen om zich sterker en constructiever te voelen ten opzichte van een situatie.
- Ze doen een beroep op de creativiteit en creëren mogelijkheden.
- Ze kunnen ervoor zorgen dat een probleem een uitdaging of een nieuwe kans wordt.
- Ze creëren een voorwaartse beweging: bijvoorbeeld van de probleemtoestand naar de oplossing of actie.

Krachtige vragen zijn zodanig geformuleerd dat ze het probleem benoemen en een antwoord oproepen. Deze vragen gaan in op de onderliggende vraag, niet enkel de vraag die aan de oppervlakte ligt (Starr, 2008).

Oefening 3

Krachtige vragen

Stap 1: Bedenk drie probleemformuleringen

Schrijf drie problemen op. Kies hierbij voor dingen die belangrijk genoeg zijn, maar niet wereldschokkend. Voorbeeld: "ik heb niet genoeg tijd om te sporten"

Stap 2: Verander probleembeschrijving in krachtige vragen

Schrijf onder ieder probleem vragen die een oplossing uitlokken. Voorbeeld: "Hoe kan ik meer tijd maken om te sporten?" De vraag moet de onderstaande eigenschappen hebben om krachtig te zijn:

- De vraag veronderstelt dat er een oplossing is voor het probleem.
- De vraag brengt gedachten op gang die kunnen leiden tot antwoorden of oplossingen.
- De vraag dringt door tot onder de oppervlakte.

Stap 3: Beantwoord je eigen vragen

Formuleer bij iedere krachtige vraag zo veel mogelijk oplossingen. Als je de goede oplossingen gevonden hebt, hoeft je alleen nog te beslissen aan welke oplossing je je gaat houden.

Een voorbeeld van een krachtige vraag is:

Uitspraak coachee:

"Ik vind het zo vervelend dat niemand mij begrijpt en ze willen me ook niet begrijpen. Ik voel me zo eenzaam!"

Een krachtige vraag die in dit geval gesteld kan worden is:

"Wat zou je kunnen doen om het begrip van de mensen uit je omgeving te vergroten en je gesteund te voelen?"

8.3.2 GEVOELSREFLECTIE

Een gevoelsreflectie is, zoals het woord zegt, een reflectie op gevoel. De coach constateert een emotie en probeert vervolgens deze emotie uit te vragen. Gevoelsreflectie is een onderdeel van het actief luisteren en hierdoor laat je merken dat je oog voor de coachee hebt en zijn gevoel serieus neemt. Bij een gevoelsreflectie geef je in eigen bewoording de gevoelens weer die in de woorden of lichaamshouding van de ander doorklinken of tot uiting worden gebracht (Lang & van der Molen, 2012).

Een gevoelsreflectie kan er als volgt uitzien:

"Ik zie dat dit je verdrietig maakt. Kun je mij uitleggen waar dit verdriet vooral vandaan komt?"

Het benoemen van het gevoel kan de coachee het idee geven dat het geaccepteerd is de emotie te tonen, wat kan zorgen voor opluchting. Ook wordt hij gestimuleerd om verder te vertellen en zijn verhaal te doen. Let bij het maken van een gevoelsreflectie goed op de lichaamstaal, de expressie en gezichtsuitdrukkingen van de coachee en doe het enkel indien je zeker bent van de emotie. Het is niet de bedoeling te gissen of speculeren naar het gevoel van de coachee. Dit kan in sommige gevallen zelfs leiden tot een vermindering van de verstandhouding en het vertrouwen. Indien je niet zeker bent van de emotie, maar toch wilt vragen naar de emotie, formuleer dit dan voorzichtiger (Lang & van der Molen, 2012):

"Het lijkt of het je veel doet, kun je mij vertellen wat je precies voelt?"

8.3.3 COMPLIMENTEN GEVEN

Complimenten kunnen, indien goed gegeven, veel doen. Ze kunnen de band versterken, het zelfvertrouwen vergroten en de sfeer verbeteren.

Bij het geven van complimenten zijn er een aantal zaken belangrijk:

1. Meen wat je zegt (geef geen complimenten enkel omdat je weet dat dit positief kan helpen.)
2. Zorg dat het compliment relevant is aan de situatie (complimenten maken over de leuke foto op Instagram is niet relevant voor de situatie. Probeer liever een compliment te maken indien het gelukt is de huiswerkopdracht te maken: *"Wat goed dat je het gemaakt hebt. Laten we er direct samen naar kijken."* of een compliment over een mooie reflectie: *"Wat verwoord je dat mooi. Kun je me hier meer over vertellen?"*)
3. Overdrijf niet (geef niet overal een compliment over, maar zet complimenten in als tool op de juiste momenten)(Donders, 2016).

Maak liever geen complimenten over uiterlijke kenmerken of kenmerken waar de coachee niets aan heeft bijgedragen. Een compliment als: *"Je hebt echt prachtige ogen"* is ook erg ongepast. Maak liever complimenten over de ontwikkeling die hij doormaakt: *"Wat ontzettend moedig van je dat je je vrienden hebt verteld over je depressie. Hoe werd dit ontvangen?"*

8.3.4 GEBRUIK VAN STILTES

Wees als coach niet bang voor stiltes. Stiltes kunnen een tool zijn die je als coach kunt inzetten om het gesprek te leiden. Belang bij het gebruik van stiltes is dat deze worden beheerst. Er zijn verschillende soorten stiltes:

1. Stilte waarin de coachee meent uitgepraat te zijn en een reactie verwacht van de coach, terwijl de coach meer van de coachee verwacht.
2. De stilte die ontstaat omdat de coachee is uitgepraat en de coach niet goed weet hoe hij het gesprek kan voortzetten.
3. De stilte die ontstaat als het verhaal van de coachee stopt. Dit kan veroorzaakt worden doordat de coachee ergens over nadenkt of het moeilijk vindt verder te praten (emotioneel beladen).

In het eerste geval zet de coach bewust de stilte in om de coachee het gevoel van begrip te geven en te stimuleren om verder te praten. Indien deze stilte wordt ingezet, maar de coachee niet verder praat, kun je als coach het laatste woord of zin herhalen die de coachee uitsprak. Je herhaalt het woord/de zin echter met een vragende toon.

Coachee: *"Ik vind het dan erg moeilijk om mijn bed uit te komen."*

Coach: laat stilte vallen

Coach: *"Je vindt het moeilijk om je bed uit te komen?"*

In de derde soort stilte, laat de coach bewust stilte vallen om begrip te tonen, aan te moedigen en te helpen in de situatie. Hij probeert door middel van stilte een veilige sfeer te creëren voor het tonen van deze emotie. Als je als coach zelf ongemakkelijk wordt van het bewust inzetten van deze stilte, kun je ook non-verbaal contact maken door bijvoorbeeld een tissue toe te reiken (Lang & van der Molen, 2012).

8.3.5 CONFRONTEREN

Als coach ben je open en eerlijk. Dit betekent ook dat je in sommige gevallen de coachee moet kunnen confronteren met zijn gedrag. Dit doet de coach door het geven van ondersteunende feedback. De coach is in staat om zijn eigen kijk te geven op de coachee en zo bij te dragen aan het beeld dat de coachee van zichzelf en van de situatie heeft. Dit kan variëren van een eenvoudige stimulerende opmerking tot een meer uitdagende kijk op de houding of het gedrag van de coachee. Het vermogen van de coach om op een constructieve manier zijn eigen kijk op de coachee over te brengen is belangrijk voor het coachingsproces. Effectieve feedback kan het leerproces van de coachee versnellen. Het kan hem inspireren, motiveren en een duwtje geven, wat hij nodig heeft om in actie te komen indien dit op de juiste manier gebeurt (Starr, 2008).

Het is dus belangrijk dat een coach weet hoe hij feedback moet geven:

- Met positieve bedoelingen;
- Die gebaseerd is op feiten of gedrag;
- Die constructief en vruchtbaar is;

Allereerst is het belangrijk te weten wat feedback is. Feedback betekent letterlijk informatie aan iemand teruggeven. Deze informatie houdt verband met degene die feedback ontvangt en biedt gegevens aan de hand waarvan hij zijn prestaties of ervaringen kan beoordelen. Een aanleiding voor feedback kan afkomstig zijn van de coach of de coachee (Starr, 2008).

Feedback kan verschillende voordelen opleveren:

- Het heeft een positief effect op het leerproces van de coachee
- Het biedt bruikbare informatie of perspectieven.
- Het moedigt degene die gecoacht wordt aan, het motiveert.
- Het bevestigt of vergelijkt standpunten en opvattingen.
- Het roept op om tot inzichten en ideeën te komen.

Je kunt feedback echter beter niet inzetten:

- Als het voor de coachee een excuus is om geen verantwoording te nemen.
- Als de coach, door feedback te geven, de loop van het gesprek of het gedachteproces van degene die hij coacht onderbreekt.
- Als het geven van feedback kan leiden tot een ongewenste hoeveelheid controle door de coach.
- Waar de coach niet genoeg informatie heeft om effectief feedback te geven (Starr, 2008).

Hoe doe je dat nou, feedback geven? Zoals eerder besproken moet feedback met positieve bedoelingen worden gegeven, gebaseerd zijn op feiten of gedrag en constructief of vruchtbaar zijn. Als feedback onhandig verwoord wordt, of slecht wordt gegeven, kan feedback worden ervaren als kritiek. Je kunt dit meestal voorkomen door zorgvuldig af te wegen wat je zegt, en ook hoe je het zegt. Als de bedoelingen van de coach ten aanzien van de coachee positief zijn, zal de coach eerder een boodschap overbrengen die hij als respectvol en ondersteunend ervaart. Als je als coach echter een moeilijke boodschap moet overbrengen, kan het lonen om de coachee eerst duidelijk te maken wat de bedoeling van je feedback is (Starr, 2008).

"Ik zou je graag wat feedback willen geven, omdat ik weet dat je gefrustreerd raakt doordat je zo weinig steun van je ouders zegt te krijgen. Er is mij iets opgevallen wat je misschien kan helpen om daar een ander perspectief op te krijgen."

Hiermee zegt de coach een positieve intentie te hebben bij het geven van de feedback. Vervolgens kan de gewenste feedback worden overgebracht.

"Uit je verhalen heb ik gehoord dat je je ouders ook nooit verteld hebt hoe ze je dan kunnen steunen, maar meer hoe zij het verkeerd doen. Zal het helpen om je ouders te vertellen hoe zij jou kunnen steunen?"

Een van de kenmerken van een goede coach is zijn vermogen om potentieel moeilijke of pijnlijke boodschappen voor de ander acceptabeler te maken. Om dit te laten gebeuren, moet de coach de emotionele toestand van de coachee in de gaten houden. Om dit te doen zal een goede coach:

- Moeilijke boodschappen afwisselen met positieve uitspraken.
- Persoonlijke verantwoordelijkheid nemen voor de meningen die hij geeft, bijvoorbeeld door te zeggen: *"Het valt mij op dat..."* of *"Ik denk dat..."*.
- Open vragen gebruiken om de coachee aan te moedigen om een ander perspectief te krijgen of andere gedachtegang te onderzoeken.
- Neutrale of afzwakkende formuleringen gebruiken in woorden en zinnen om moeilijke situaties of emoties te beschrijven, zoals 'ongemakkelijk', 'lichte weerstand', en dergelijken.
- Ondersteunende non-verbale signalen gebruiken, zoals houding, gezichtsuitdrukking, toonhoogte, oogcontact en dergelijke.
- Waarnemingen met doelstellingen verbinden (Starr, 2008).

8.3.6 DOELBEWAKING

Als coach zorg jij voor de leidraad van het gesprek. Een van de gesprekstechnieken die je als coach inzet is dan ook de doelbewaking. Een handige tool om het doel te bewaken is door gebruik te maken van LSD. Indien je het gesprek regelmatig samenvat en doorvraagt, heb je als coach meer invloed in de richting van het gesprek. Ook kun je door samen te vatten de besproken onderdelen koppelen aan het doel van het gesprek.

Probeer per gesprek de volgende structuur aan te houden:

1. Inleiding
 - a. Doelen noemen
 - b. Procedure/structuur voorstellen
 - c. Tijd afspreken
2. Kern
 - a. Doel van het gesprek nastreven
 - b. Structuur handhaven
 - c. Indien nodig: terugkoppelen naar doelen
 - d. Tijd in de gaten houden
3. Afsluiting
 - a. Overzichtelijke samenvatting geven
 - b. Gemaakte afspraken noemen
 - c. Eventueel vervolgspraak maken

Door deze indeling te volgen in elk gesprek geef je structuur aan je gesprekken. Indien de coachee een onderwerp aandraagt waarvan je niet zeker bent hoe dit zich verhoudt met het doel, kun je hier ook naar vragen. Indien het doel van het gesprek bijvoorbeeld is om inzicht te krijgen in de stresspatronen en de coachee vertelt over een ruzie met zijn partner, kun je de vraag stellen: *"Als je kijkt naar het stresslogboek, kun je dan patronen herkennen in de ruzie met je partner?"*. Op deze manier ontstaat er of een verbinding tussen het gespreksonderwerp (ruzie met partner) en het doel (stresspatronen herkennen), of wordt de coachee zich bewust van het missen van deze verbinding en kun je als coach weer leiden naar het doel: stresspatronen herkennen (Donders, 2009).

EVALUEREN EN AFRONDEN

HET EVALUEREN

In de laatste sessie van het coachingstraject is het tijd om te evalueren. Hier evalueer je allereerst op het effect. Aan het begin van het coachingstraject heb je samen met de coachee een probleembeschrijving gemaakt. Ook zijn er toen doelen opgesteld die SMART zijn geformuleerd. Aan het eind van het traject kijk je met de coachee terug naar de beginsituatie en evalueer je daarbij ook op de doelstellingen. Er zijn twee evaluatieformulieren bijgevoegd aan dit hulpboek, een voor de coachee en een voor de coach.

9.1 EVALUATIE VAN DE COACH

In het evaluatieformulier coach (bijlage V) legt de coach vast in hoeverre de doelen behaald zijn, wat de coachee geleerd heeft/anders doet en welke verandering dit heeft voor de leef- en werkomgeving van de coachee. Ook beschrijft de coach in dit formulier op welke manier er afscheid genomen is. Indien de coachee is doorverwezen/overgedragen naar een andere collega, wordt dit hier ook vermeld (Van der Pol, 2013).

9.2 EVALUATIE VAN DE COACHEE

In het evaluatieformulier coachee (bijlage VI) evalueert de coachee op het coachingstraject. In dit formulier kijkt de coachee allereerst naar de verwachtingen en doelen die hij vooraf had. Vervolgens beschrijft de coachee in hoeverre er aan deze verwachtingen/doelen is voldaan en hoe hij het coachingstraject heeft ervaren. Ook geeft de coachee een evaluatie van de coach, door vragen te beantwoorden als: "wat viel op in dit coachingstraject?", "wat heb ik geleerd van deze coach?", "waarom is dit belangrijk voor mij/wat betekent dit voor mij?" en "in welke mate ben ik (wel of niet) tevreden over de coaching in dit traject en waarom?" (Van der Pol, 2013)

9.3 EVALUEREN OP COACHING VAARDIGHEDEN

Ook kun je nog reflecteren op je eigen coachingsvaardigheden. Waar liep je als coach tegenaan? Wat zou je volgende keer anders doen? Waar wil je nog aan werken/welke vaardigheden moet je nog ontwikkelen? Het reflecteren op de eigen vaardigheden is een waardevolle toevoeging voor jou als coach. Op deze manier kun je je als coach blijven ontwikkelen en meer bieden aan een nieuwe coachee.

DE AFRONDING

De afronding van het coachingstraject is minstens zo belangrijk als de kennismaking. Wanneer rond je nou het traject af, hoe maak je dit bekend en hoe doe je dit?

10.1 WANNEER?

In het coachingsplan is vastgesteld uit hoeveel sessies het coachingstraject bestaat, en dus ook wanneer het traject wordt afgerond. Indien je als coach merkt dat de voortgang van het traject loopt als gepland en de dat de afronding eraan komt, is het belangrijk dat je langzaam toewerkt naar de afronding.

10.2 BEKENDMAKING

Dit betekent dat je de coachee op de hoogte brengt van de afronding als je nog ongeveer drie sessies te gaan hebt. Je kunt er dan ook voor kiezen de verstandshouding langzaam te verminderen door de sessies langer uit elkaar te plannen. Als de frequentie voorheen bijvoorbeeld eens per week was, spreek je de laatste drie sessies eens in de twee weken af. Dit zodat de coachee kan wennen aan de zelfredzaamheid en los kan komen van jou als coach. Het is de tijd voor de coachee om het zelf te proberen en indien het misgaat zijn er toch nog een aantal sessies om dit te bespreken. Je kunt hiervoor de metafoor van het kind dat leert fietsen gebruiken. Als het kind voor het eerst wil leren fietsen, leert het fietsen met zijwielen. Indien het kind zelfverzekerd genoeg is kan hij het leren zonder zijwielen, maar met hulp van een volwassene. Mocht het kind (bijna) vallen kan de volwassene ondersteuning bieden, maar uiteindelijk zal het kind zelfstandig wegfietsen.

10.3 AFRONDING

Als de laatste sessie is aangekomen, komt de afronding ter sprake. Je kunt op eigen wijze afscheid nemen van de coachee. Voel aan wat gepast is en geef hierbij aan dat de coachee ook na de afronding nog welkom is: houdt altijd de deur op een kier. Maak ook eventueel nog afspraken over wat de coachee kan doen indien hij hulp nodig heeft en dergelijken. Maak afspraken waarvan jij als coach het gevoel hebt dat deze baat kunnen hebben.

10.4 DOORVERWIJZEN

Indien jij als coach echter eerder zal moeten stoppen dan dat de doelen van de coachee of het aantal afgesproken sessies behaald is, kan er worden gekozen de coachee door te verwijzen (indien dit mogelijk is). Indien een collega het coachingstraject overneemt, kan het verstandig zijn deze collega te introduceren als je aan de afronding begint. Op deze manier kan de coachee geleidelijk worden overgenomen door de collega en heeft hij de mogelijkheid bij jou aan te geven of er wel of geen klik is.

EIGEN VISIE OP COACHEN EN KRITISCHE BLIK

EIGEN VISIE OP COACHEN

Ieder mens krijgt op een bepaald moment in het leven te maken met problemen die onoplosbaar lijken. Ieder mens krijgt te maken met een moment in het leven waarin het zoveel verantwoordelijkheden krijgt, dat hij even met de handen in het haar staat. Hoe je met deze situaties omgaat is een kwestie van genen, opvoeding, je omgeving, maar ook zeker van de vaardigheden die je leert. Persoonlijk zie ik veel baat bij coaching, waar het de zelfredzaamheid vergroot. Het vraagt om het nemen van verantwoordelijkheid en om een kritische blik naar jezelf. Ieder mens maakt fouten, dat is wat ons 'menselijk' maakt. Als je deze fouten wilt veranderen moet je jezelf openstellen en nieuwe uitdagingen en inzichten aannemen. Coachen biedt een veilig vangnet waar je kunt leren hoe je deze problemen kunt oplossen. Niets is goed of fout, er zijn geen oordelen, maar je leert wel op een andere manier naar de situatie kijken en leert er anders mee omgaan. Ik denk dat dit een waardevolle stap is in de ontwikkeling van een individu, die veel moed vraagt.

KRITISCHE BLIK

HET HULPBOEK

In dit hoofdstuk wordt een kritische blik gegeven op zowel dit hulpboek als op mijn rol als coach. Het grootste obstakel wat ik als coach tegen ben gekomen is dat dit hulpboek zich, in het geval van een depressie of burn-out, niet leent waarvoor het in eerste instantie bedoeld was, namelijk het begeleiden van studenten bij studierelevante zaken. Dit komt vooral doordat is gebleken dat de student niet altijd in staat is de studie voort te zetten tijdens de depressie of burn-out. Dit kan ertoe leiden dat het coachingstraject zich te veel richt op de oorzaak van de depressie of burn-out, zeker indien de student niet meer in staat is zich te richten op de schooltaken. Ook het uitvoeren van de opdrachten is lastig gebleken, omdat het mogelijk is dat de student zich in sommige gevallen enkel kan richten op de basisbehoeften. Om deze reden is dan ook mijn advies, zeker in geval van depressie of burn-out, dit hulpboek toe te passen in de periode na de depressie of burn-out. Het opnieuw starten met school kan voor veel studenten een grote drempel zijn. Om deze reden kan het waardevol zijn om de studenten, die hier behoefte aan hebben, te coachen tijdens de re-integratie op school. Ook kan ervoor worden gekozen dit hulpboek te gebruiken tijdens de periode van depressie of burn-out tot zover dit mogelijk is. Indien de coachee tijdens dit traject uitvalt, kan het hulpboek opnieuw worden toegepast wanneer zij weer met school starten.

MIJN ROL ALS COACH

Wat voor mij zowel een groot obstakel als een groot voordeel was, is dat ik zelf ruim zes jaar met depressieve klachten heb rondgelopen. Ik heb uiteindelijk één jaar thuis gezeten voor ik de beslissing nam een coachingstraject op te zetten, binnen het decanaat op mijn school. Ik ben meteen nadat ik weer gestart was op school (na mijn depressie) begonnen met het opstellen van dit hulpboek en het coachen van studenten met stressklachten, burn-out en depressie.

Als coach heb ik in dit traject dan ook vaak veel moeite gehad afstand te nemen. Doordat ik veel herken in de klachten van de coachees, werd ik ook extra geraakt en kreeg ik te maken met de nodige emoties. Op een punt in het traject heb ik zelfs een traan gelaten samen met de coachee toen het ging over eenzaamheid. Eenzaamheid op een hele aparte wijze: zo veel mensen om je heen, maar toch zo alleen. Dit heeft mij zo geraakt dat ik het ook erg lastig vond om in mijn rol als coach te blijven. Toch heeft dit ook iets moois opgeleverd: de coachee voelde zich enorm begrepen en gesteund en gaf aan blij te zijn met het moment. Dit zorgde er bij mij voor dat ik op dit moment kan terugkijken met een goed gevoel, ook al was dit een enorm leerpunt.

Het is niet alleen zeer uitputtend als je te veel betrokken bent bij de coachee, maar het kan ook de verstandshouding veranderen. Gelukkig heb ik als coach geleerd om het gesprek niet meer mee naar huis te nemen en ook om mijn emoties te beheersen. Later in het traject kreeg ik ook te maken met een emotioneel gesprek. Dit keer kon ik mijn gedachten en emoties controleren en merkte ik ook dat ik veel beter in staat was te luisteren naar de coachee. Het heeft mij dan ook enorm geholpen om te leren mijn eigen gedachten en emoties los te laten in het gesprek. Als ik het over zou mogen doen zou mijn wens dan ook zijn om minder emotioneel betrokken te zijn bij de coachee, zodat ik beter kan luisteren. Het zit in mijn persoonlijkheid dat ik zeer betrokken ben en ik wil deze eigenschap dan ook niet loslaten; ik denk namelijk dat dit mij sterker maakt als persoon en als coach. Ik vind echter wel dat de coachee niet enkel een warme persoonlijkheid verdient, maar ook een objectieve coach die luistert en de nodige feedback kan geven. Ik denk dan ook dat ik me in dit proces zo heb ontwikkeld dat ik dit in de laatste sessies ook heb kunnen geven.

LITERATUUR

- 1v Jongerenpanel. (2014). *Onderzoek 'stress'*. Geraadpleegd van <http://www.eenvandaag.nl/uploads/doc/Rapportage%20onderzoek%20stress.pdf>
- Aarsen, L. (z.j.). Eerste hulp bij een dreigende burn-out. Geraadpleegd op 5 juni 2017, van <https://debaak.nl/inspiratie/artikelen/2015/07/eerste-hulp-bij-een-dreigende-burn-out/>
- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders, Fifth Edition*. Arlington, Virginia: American Psychiatric Association.
- Arboned. (z.j.). Voorkom uitval door stress. Geraadpleegd op 6 juni 2017, van <https://www.arboned.nl/werkstress-voorkom-te-hoge-werkdruk>
- Busschots, M. (2013). Professioneel coachen: Tips voor coaches én hun klanten. Geraadpleegd op 9 juni 2017, van <http://www.ondersteen.nl/wp-content/uploads/2013/08/Professioneel-coachen-e-book-De-Ondersteen.pdf>
- Covey, S. R. (2014). *Timemanagement volgens Covey*. Amsterdam, Nederland: Business Contact.
- Crasborn, J., & Buis, E. (2008). *HOE-BOEK voor de coach*. Zaltbommel, Nederland: Thema.
- Depressie. (z.j.). Misverstanden: de belangrijkste misverstanden over depressie. Geraadpleegd op 9 juni 2017, van <http://www.depressie.org/depressie/misverstand.htm>
- Dienst Uitvoering Onderwijs. (2017). Studieovertraging bijzondere omstandigheden. Geraadpleegd op 28 april 2017, van <https://duo.nl/particulier/studieovertraging/aanvragen.jsp>
- Dijkstra, T. (2007). *Coachen als tweede beroep: Gedrag, gespreksvaardigheden en interventietechnieken*. Zaltbommel, Nederland: Thema.
- Dirkse-Hulscher, S., & Talen, A. (2011). *Het Groot Coachboek*. Amsterdam, Nederland: Boom.
- Donders, W. (2009). *Praktische gespreksvoering*. Den Haag, Nederland: Boom Lemma.
- Donders, W. (2016). *Coachende gespreksvoering*. Amsterdam, Nederland: Boom.
- Feldman, R. S. (2012). *Ontwikkelingspsychologie*. Amsterdam, Nederland: Pearson Education Benelux.
- Feldman, R. S., Te Baerts, H., & Voets, L. (2011). *Ontwikkelingspsychologie II: Levensloop vanaf de jongvolwassenheid*. Amsterdam, Nederland: Pearson Education Benelux.
- Gortcoaching. (2016). 5 coachingstijlen. Geraadpleegd op 12 juni 2017, van <https://gortcoaching.nl/coach/>
- Interstedelijk Studenten Overleg. (2015). *Sucstress: De stress om succes*. Geraadpleegd van <https://www.iso.nl/website/wp-content/uploads/2015/01/1415-Sucstress.pdf>
- Interstedelijk Studenten Overleg. (2016). *Studentenpsychologen: Een stand van zaken*. Geraadpleegd van <http://www.iso.nl/website/wp-content/uploads/2016/10/1617-Onderzoek-Studentenpsychologen-1.pdf>
- Karsten, C. (2012). *Omgaan met burn-out*. Utrecht, Nederland: Kosmos.
- Koeck, P. (2013). Hoe werkt depressie in onze hersenen? Geraadpleegd op 11 juni 2017, van <http://www.mijnkwartier.nl/depressie-vrij/hoe-werkt-depressie-in-onze-hersenen/>
- Kuiper, C., Heerkens, Y., Balm, M., Bieleman, A., & Nauta, N. (2011). *Arbeid & Gezondheid: Een handboek voor paramedici en arboprofessionals*. Houten, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum.

- Landelijke Studenten Vakbond. (2011). *De (on) schuld van langstuderen*. Geraadpleegd van https://lsvb.nl/wp-content/uploads/2016/10/LSVb_-_Rapport_studievertraging_-final-.pdf
- Landelijke Studenten Vakbond. (2013). *Psychische klachten onder studenten*. Geraadpleegd van https://lsvb.nl/wp-content/uploads/2016/10/Onderzoeksrapport_Psychische_klachten.pdf
- Lang, G., & Van der Molen, H. T. (2012). *Psychologische gespreksvoering: Een basis voor hulpverlening*. Amsterdam, Nederland: Boom.
- Larsen, R. J., & Buss, D. M. (2010). *Personality Psychology: Domains of knowledge about human nature* (4e ed.). New York, NY: The McGraw-Hill Companies, Inc..
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). *Maslach Burn-out inventory: Third Edition*. Geraadpleegd van https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burn-out_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf
- Nederlandse Instituut van Psychologen. (2015). De beroepscode. Geraadpleegd op 9 juni 2017, van <https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/beroepscode/>
- Nederlandse Orde van Beroepscoaches. (2016). Internationale ethische code voor coaches en mentors. Geraadpleegd op 1 juni 2017, van https://www.nobco.nl/files/NOBCO-documenten/Internationale_Ethische_Code.pdf
- Nederlandse Orde van Beroepscoaches. (2017). Veelgestelde vragen. Geraadpleegd op 9 juni 2017, van <https://www.nobco.nl/over-nobco/veelgestelde-vragen-3>
- Richtlijnen Jeugdhulp en Jeugdbescherming. (2017). Risico- en instandhoudende factoren. Geraadpleegd op 1 juni 2017, van <http://richtlijnenjeugdhulp.nl/stemmingsproblemen/risico-en-instandhoudende-factoren/welke-factoren-zijn-er/>
- Starr, J. (2013). *Praktijkgids voor coaches*. Amsterdam, Nederland: Academic Service.
- Taytelbaum, E. (z.j.). Overspannen? Behandeling van je stress of burn-out door psycholoog Amsterdam. Geraadpleegd op 4 mei 2017, van <http://www.amsterdam-psycholoog.nl/overspannen-behandeling-burn-out/> <http://www.amsterdam-psycholoog.nl/overspannen-behandeling-burn-out/>
- Van der Pol, I. G. M. (2013). *Coachen als professie*. Amsterdam, Nederland: Boom Nelissen.
- Vereniging voor Manisch Depressieven en Betrokkenen. (2011). Signaleringsplan (inclusief hulpvragen en voorbeelden, cursief). Geraadpleegd op 5 juni 2017, van <http://www.vmdb.nl/wp-content/uploads/2012/05/Signaleringsplan2011.pdf>
- Whitworth, L., Kimsey-House, H., & Sandahl, P. (2004). *Co-actief coachen: Nieuwe vaardigheden voor professioneel en persoonlijk coachen*. Zaltbommel, Nederland: Thema.
- Zimbardo, P. G., Johnson, R. L., & McCann, V. (2009). *Psychologie een inleiding*. Amsterdam, Nederland: Pearson Education Benelux.
- Zimbardo, P. G., Johnson, R. L., & McCann, V. (2011). *Psychologie de essentie*. Amsterdam, Nederland: Pearson Education Benelux.

Bijlage I: Intakeverslag

Naam coachee: _____

Geb. datum: _____

Coach: _____

Datum: _____

Manier van contact: _____

Korte probleembeschrijving, initiële klacht:

Factoren die van invloed zijn (situaties wanneer probleem wel/niet optreedt; interactie met anderen):

Gevolgen van dit probleem voor de coachee:

Geformuleerde coachvraag:

Geformuleerde doelstelling / gewenste situatie:

Wat heeft coachee zelf al gedaan om het probleem op te lossen, met welk resultaat?

Achtergrond informatie, toevoegingen door de coach:

1. Diagnose, indruk:
2. Mogelijke factoren die probleem in stand houden:
3. Te ontwikkelen (cognitie, gedrag, attitude etc.):
4. Sterke kanten van de coachee:
5. Overige toevoegingen:

Bijlage II: Coachingsvoorstel

Gegevens coachee

Voorletters en achternaam: _____
Roepnaam: _____
Geboortedatum: _____
Thuisadres: _____
Postcode en plaats: _____
Mobiel: _____
E-mail: _____

Gegevens coach

Naam: _____
Geboortedatum: _____
Adres coachlocatie: _____
Mobiel: _____
E-mail: _____

Intakeverslag (bijlage I)

Coachvraag

Doelstelling (SMART)

Geplande/voorgestelde aanpak:

Frequentie en duur: _____

Aantal sessies: _____

Methoden: _____

Oefeningen:

Gemaakte afspraken:

Voorgestelde aanpak besproken met coachee: ja/nee

Ik ga akkoord met de voorgestelde aanpak en de gemaakte afspraken. Ik ben op de hoogte dat er geheimhouding is en er vertrouwelijk met de gegevens wordt omgegaan. Ik geef akkoord voor anonieme verslaglegging en beloof gemaakte afspraken na te leven.

Datum:

Handtekening coachee:

Coach:

Bijlage III: Coachingsplan

Gegevens coachee

Voorletters en achternaam: _____
Roepnaam: _____
Geboortedatum: _____
Thuisadres: _____
Postcode en plaats: _____
Mobiel: _____
E-mail: _____

Gegevens coach

Naam: _____
Geboortedatum: _____
Adres coachlocatie: _____
Mobiel: _____
E-mail: _____

Intakeverslag (bijlage I)

Afgestemde coachvraag

Afgestemde doelstelling (SMART)

Overeengekomen aanpak

Frequentie:

Aantal sessies:

Methoden:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slight shadow on its right side, suggesting it's resting on a surface.

Oefeningen:

[illegible]

Werkwijzen

Coachingstijl:

Gesprekstechnieken

Overeengekomen afspraken:

Verslag per sessie (bijlage IV)

Evaluatie (bijlagen V en VI)

Handtekening coach:

Bijlage IV: Verslag per sessie

Naam coachee:

Sessie nr.:

Datum:

1. Wat is het verschil t.o.v. vorige sessie?

2. Coachvraag bij aanvang sessie:

3. Verband met oorspronkelijke probleemstelling:

4. Aanpak van de coach en doel hiervan:

5. Ingezette methoden/coachingstechnieken, met welk gevolg:

6. Verloop van de sessie:

7. Wat is er bereikt en hoe verhoudt dit zich tot de doelstelling?

8. Oefeningen/huiswerk meegegeven:

Handtekening coach:

Bijlage V: Evaluatieformulier coach

Naam coachee:

Laatste sessie nr.:

Datum:

1. Zijn de doelen / andere doelen bereikt?

2. Wat heeft de coachee geleerd / wat doet de coachee nu anders?

3. Wat is het effect hiervan op de leef- en/of werkomgeving?

4. Hoe is er afscheid genomen?

Handtekening coach:

Bijlage VI: Evaluatieformulier coachee

Naam coachee:

Naam coach:

Aantal sessies:

1. Wat waren mijn verwachtingen en doelen vooraf?

2. Is aan deze verwachtingen voldaan/heb ik mijn doelen bereikt?

3. Hoe heb ik dit coachingstraject ervaren?

4. Wat viel mij op over de aanpak/gesprekstechniek van de coach?

5. Wat heb ik geleerd van deze coach?

6. Waarom is dit belangrijk voor mij/ wat betekent dit voor mij?

7. In welke mate ben ik (wel of niet) tevreden over de coaching in dit traject en waarom?

Datum:

Handtekening coachee:

