

Fer van den Boomen
Marcel Hoonhout
Rinus Merkies

Uit de gereedschapskist van de coach

'ABSOLUUT' LUISTEREN

VANHAMER TOT HOUVAST

Erik is directeur van een welzijnsorganisatie. Hij wil een reorganisatie doorvoeren, waarbij hij ook de rol van het bestuur wil wijzigen: het bestuur zou meer op afstand moeten gaan besturen en hem meer ruimte laten in de uitvoering van het beleid. Zijn coachvraag gaat over hoe hij het bestuur 'om' kan krijgen. Met zijn coach heeft hij een beleidsdag met het bestuur voorbereid.

Aanleiding

De beleidsdag is net geweest. De coach vraagt aan Erik: "En, hoe ging het?" Erik antwoordt: "Het heeft gedeeltelijk positief, gedeeltelijk ook negatief uitgepakt. Positief was dat ik in feite meer bereikt heb dan ik zelf voorstelde. Maar negatief is dat ik achteraf een mailtje kreeg van een van de bestuurders waaruit bleek dat zij toch weer op de oude voet verderging. Je weet wel, die ene waar we het de vorige keer ook al over hadden. Ik word daar zo ontzettend moe van (diepe zucht)." Een meerduidige uitspraak. Waar zal de coach op ingaan? Onder andere zal dat afhangen van hoe hij luistert.

Houvast

Luisteren is een complexe aangelegenheid. In het luisteren verbindt een coach zich met zijn klant. Wat laat de coach daarin meespelen? Richt hij zich op de *inhoud* van de woorden die de klant uitspreekt? Dan luistert de coach naar *wat* iemand zegt. Of betreft de coach ook de *verteller* in het luisteren? Dan luistert hij naar *iemand* die wat zegt. Hij betreft in het luisteren dan ook de *manier* waarop iemand iets zegt (met aandacht voor non-verbale en para-

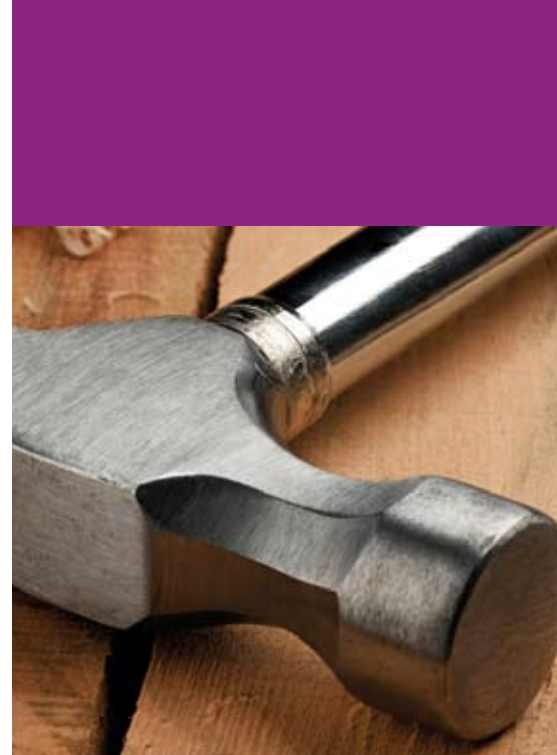
linguïstische aspecten).

Of relateert de coach een uitspraak in het hier en nu ook aan het coachtraject? Dan kan hij in het luisteren ook de *context* van coaching meewegen en de *historie* die hij reeds met deze klant heeft opgebouwd.

Luisteren naar de betekenis die de klant al vertellend in de context van het traject construeert noemt Gendlin: 'absoluut luisteren'. Daarbij *volgt* de coach slechts en *voegt hij niets toe*.

De coach is hierbij gericht op de vraag: wat beweegt de klant om op dit moment, in deze fase van het traject, zijn vraagstuk op deze manier aan mij voor te leggen? De helderheid waarmee het antwoord op die vraag beschikbaar komt bepaalt de reactie op het luisteren: 'Snapt' de coach het antwoord, dan zal hij de klant steun geven om een volgende stap te zetten. 'Snapt' hij het niet, dan zal hij tot verder onderzoek uitnodigen.

De coach beperkt zich bij volgend luisteren vooral tot herhalen (echoën) van sleutelwoorden van de klant en vragen om verheldering. Door de eigen betekenisgeving door de klant aandacht te geven en hardop uit te laten spreken, wordt de klant zich bewust van hoe hij over zichzelf en



zijn situatie praat.

Ook al voegt de coach geen enkele inhoudelijke betekenisgeving toe, dan nog rest er de keuze waarop in te gaan. Dat is het moment waarop het absoluut luisteren van de coach overgaat naar actie.

Met absoluut luisteren sluit de coach aan bij de vaak wat diffuse manier waarop een klant zich met zijn eigen verhaal verbindt

Deze coach herinnert zich dat Erik een duidelijke wens had om op de beleidsdag resultaten te boeken: hij had zich vorige keer voorgenomen om zich vooral op de positieve veranderkrachten te richten. Zo te horen met succes. Maar hoe verhoudt zich dat tot die diepe zucht? Hij besluit dat aan Erik voor te leggen.

Toepassing

Coach: "Erik, ik hoor je zeggen 'meer bereikt' en ik hoor je zuchten 'hoe gaan we verder?'"

Erik: "Ja, we hebben uitgebreid over mijn beleidsplan gesproken. Het bestuur wil in feite nog een stuk verdergaan: ik krijg veel meer ruimte om de reorganisatie vorm te geven."

Coach: "Meer?"

Erik: "Ja, te gek hè? Dat had ik helemaal niet verwacht. Het bleek dat binnen het bestuur een duidelijke meerderheid bestond voor een bestuur op afstand. Enkelen wilden daarin nog verdergaan dan ik durfde voor te stellen. En hun voorstel heeft het gehaald. Het wordt zo veel beter!"

Coach: "Dit klinkt anders dan zojuist, toen

je het had over gedeeltelijk positief, gedeeltelijk negatief."

Erik: "Tsja, ik realiseer me nu dat het eigenlijk hartstikke goed is gegaan. Vreemd. Ik heb toch een beetje de neiging om de reactie van zo'n negatief bestuurslid veel

sterker te laten meewegen in hoe ik me voel."

Coach: "Neiging?"

Erik: "Ja. Onvoorstelbaar, dat ik me zo door die ene dame laat beïnvloeden."

Coach: "Neiging, of gewoonte?"

Erik: "Nu je dat woord noemt... een gewoonte kan ik afleren, als ik er moeite voor doe. Dat is mij met roken tenslotte ook ooit gelukt. En dat was ooit een hardnekkige gewoonte van me!"

Risico's

Als de coach de meerduidigheid daarvan niet kan verduren, kan zijn empathisch luisteren erin resulteren dat hij van volgen overgaat naar *voorgaan*. De coach gaat dan het 'nog ongezegde, maar sluimerend aanwezige' benoemen. Deze *tot spreken brengende* manier van luisteren komen we regelmatig tegen in (de literatuur over) coaching; het wordt wel gekarakteriseerd als 'samenvatten op gevoel' of als 'parafaseren'. De begeleider verlaagt dan de 'drempel' om het ongemak dat het 'nog ongezegde' kan geven hardop uit te spreken. Bijvoorbeeld door het vermoeden

over wat de klant ervaart te benoemen: 'Je voelt je (x)?' Hoe meevoelend ook, de coach neemt dan het voortouw, en dat kan de zelfsturing bij de klant onder druk zetten.

De vorm die deze wijze van luisteren nogal eens krijgt is die van luisteren naar de 'vraag achter de vraag', of luisteren naar waar het bij de klant *eigenlijk* om gaat: 'Waar het je in de kern om gaat is (y)?' Waarbij het de coach is die deze vraag achter de vraag formuleert, of de kern waar het om draait kan pakken. En kan de klant dat misschien ook zelf formuleren, door zelf te luisteren naar, en al zoekend eigen betekenis te geven aan zijn eigen verhaal?

Meer lezen?

Gendlin, E. (1981). *Focussen: Hoe je klaarheid brengt in gevoelens door aandacht te geven aan wat je in je lijf ervaart*. Haarlem: De Toorts