

2. Vertrouwen en gelijkwaardigheid creëren

Tijd nemen om kennis te maken

De eerste keer dat je met iemand spreekt is het belangrijk om het ijs te breken en de ander op zijn gemak te stellen. Je kunt deze fase nuttig gebruiken door vragen te stellen die interessante informatie opleveren over de achtergrond, de huidige situatie en de toekomstplannen van de coachee. Door beter te begrijpen waar de coachee vandaan komt en naartoe wilt kun je hem of haar beter helpen.

- Vragen over het verleden: woonplaats(en), familie, belangrijke gebeurtenissen, vriendschappen, relaties, studie en carrière, gezondheid, hobbies, ontwikkeling, waarden en normen, etc.
- Vragen over de huidige situatie: woonplaats, familie, vriendschappen, relaties, studie en carrière, gezondheid, hobbies, ontwikkeling, waarden en normen, etc.
- Vragen over de toekomst: woonplaats, familie, vriendschappen, relaties, studie en carrière, gezondheid, hobbies, ontwikkeling, waarden en normen, toekomstdromen, verwachtingen, etc.

De juiste setting creëren

Tegenover elkaar zitten, vooral aan een bureau, kan een concurrentierelatie stimuleren tijdens een gesprek. Naast elkaar zitten in een hoek van 90 graden kan helpen een kader voor samenwerking te generen wat belangrijk is in de coach-coachee relatie. Aangezien het de bedoeling is dat de coachee zich op zijn gemak voelt om problemen aan te kaarten en hier gezamenlijk mee aan de slag te gaan, is het de taak van de coach altijd te zorgen voor een goede setting. Hierbij hoort niet alleen een prettige tafelopstelling, maar ook een gesprek zonder storingen van buitenaf en onverwachte bezoeken.

Verwachtingen verduidelijken

Om misverstanden te voorkomen is het belangrijk om verwachtingen te verduidelijken. Het heeft prioriteit om uit te leggen dat de coachee zelf verantwoordelijk is voor het bereiken van zijn of haar vooruitgang en dat het de rol van de coachee is om een actieve houding te hebben in dit ontwikkelproces. Ook is het belangrijk om aan te geven dat je van de coachee bereidheid verwacht om kritisch naar zichzelf en het eigen functioneren te kijken. De coachee dient zelf aan te geven wanneer hij of zij zich ergens ongemakkelijk bij voelt of iets niet wil.

Rapport maken en behouden

Rapport ontstaat vanzelf wanneer mensen goed met elkaar overweg kunnen. Het wordt omschreven als wederzijdse ontvankelijkheid en is zichtbaar in het matchen of spiegelen van non-verbaal gedrag, stemgebruik en woordkeus dat plaatsvindt tussen mensen. Door bewust het non-verbale gedrag, stemgebruik en woordkeus te matchen kun je deze ontvankelijkheid en dit vertrouwen opbouwen, hetgeen essentieel is voor de effectiviteit van de coachingsrelatie op de langere termijn. Het is belangrijk om te begrijpen dat matchen niet hetzelfde is als nadoen (hoewel dit wel zo lijkt voor iemand die niet weet wat er gebeurt). Het is simpelweg het overnemen van bepaalde aspecten van lichaamshouding en gebaren waarmee je meer vertrouwen opbouwt. Om te achterhalen of je rapport hebt, moet je mismatchen en kijken of de ander je volgt in je gedrag. Als dat zo is, dan heb je rapport. Als dat niet zo is, moet je terugkeren naar het matchen van de ander en het later nog eens proberen.

Oefening 2.1

Non-verbale, paralinguale (stemgebruik) en verbale signalen. Maak een lijst van non-verbale, paralinguale en verbale kenmerken waarop je een ander kunt matchen. Let op! Het is belangrijk om geen lijst te maken van persoonlijke oordelen over deze kenmerken. Zo kan 'boos' worden beoordeeld op basis van bijvoorbeeld een hard stemvolume (stemgebruik), korte zinnen (verbaal), scheldwoorden (verbaal) en een bepaalde gezichtsuitdrukking (non-verbaal). 'Nerveus' is een oordeel dat kan voorkomen uit het observeren van snelle armbewegingen (non-verbaal), een hoge toon stem (stemgebruik), verontschuldiging (verbaal) en snelheid van spreken (stemgebruik).

Oefening 2.2

Matchen op straat. Kies voor deze oefening een plek uit waar je iemand zonder problemen kunt volgen, zoals het park, een supermarkt, een winkelstraat, etcetera. Match verschillende personen in hoe deze:

- het hoofd houdt en beweegt;
- de schouders houdt en beweegt;
- de armen en handen houdt en beweegt;
- het bovenlichaam houdt en beweegt;
- ademhaalt;
- de benen en heupen houdt en beweegt;
- stappen neemt;

- de voeten houdt en met welke hoek ze de grond raken.

Match elke persoon tenminste vijf minuten. Ga na hoe het voelt om deze ander te zijn en schrijf deze observaties op.

Oefening 2.3

Rapport over de telefoon. Bel naar een algemene instelling om informatie in te winnen (bibliotheek, bank, museum, gemeente) en match het stemgebruik van de ander op:

- Tempo;
- Intonatie;
- Volume;
- Ritme;
- Timbre;
- Woordkeus en zingebruik (type woorden en lengte van zinnen).

Het makkelijkste is om te beginnen met één aspect van de stem en daarna één voor één de andere elementen erbij te matchen.

Oefening 2.4

Rapport oefenen in de praktijk. Oefen tijdens een feestje, vergadering of klantgesprek met het matchen op non-verbaal, paralinguaal (stemgebruik) en verbaal niveau en ga na wat het effect is en schrijf deze bevindingen op.

Oefening 2.5

Onderzoek doen. Verdiep jezelf in een hobby, het vakgebied, de cultuur of interesse van een collega of familielid die je vreemd is. Door de realiteit van de ander beter te begrijpen, wordt het mogelijk om je beter in te leven in de situatie van deze persoon en aansluiting te vinden in gesprekken.