

5. Constructief feedback geven

Hoe de coachee denkt en handelt in situatie(s) buiten de coachingsessies om wordt ook wel daar-en-dan genoemd, alles wat er gebeurt tijdens de coachingsessies tussen coach en coachee kan ook wel het hier-en-nu genoemd worden. Als coach kun je de coachee nieuwe inzichten geven over het daar-en-dan door feedback te geven op wat er in het hier-en-nu gebeurt.

Als je feedback geeft, benoem je het gedrag van de ander op een zo objectief mogelijke manier. Ook kijk je naar je eigen gedrag en naar de gevoelens die de coachee bij je oproept. Welk effect heeft de coachee op je tijdens het gesprek, waartoe ben je geneigd? Voel je bijvoorbeeld irritatie, verveling, verwarring, medelijden? En waar wordt dit precies door veroorzaakt? Wat doet de ander verbaal, non-verbaal en paralinguaal (stemgebruik)? Wat zegt de ander?

Bijvoorbeeld:

- Ik merk dat ik je nu voor de tweede keer hoor zeggen dat het je niet lukt duidelijk zijn. Alles wat je me tot nu toe hebt verteld heb ik overigens heel goed begrepen. Is dat op het werk anders?
- Als je de telefoon verscheidene keren opneemt tijdens onze sessies en gemaakte afspraken niet nakomt, krijg ik het gevoel dat je jouw eigen leervraag niet serieus genoeg neemt. In hoeverre is dat wat er tijdens onze coachingsessies gebeurt herkenbaar voor jou in overige situaties?
- Als ik je mag geloven heeft iedereen op het werk wel iets tegen je. In onze sessies vind ik je heel aardig en beleefd en is het moeilijk te geloven dat ik de enige ben die je graag mag. Als je nog eens terugdenkt aan wat er vanochtend op het werk gebeurde, hoe zeker kun je er dan van zijn dat die opmerking van jouw collega als een steek onder water bedoeld was?
- Ik vind het heel goed dat je aangeeft waar je grenzen liggen en dat je op bepaalde vragen geen antwoord wilt geven. De manier waarop je jouw grens aangeeft kan echter naar mijn mening wel wat minder 'hard'. In plaats van te zeggen dat het mijn zaken niet zijn, volstaat het om te zeggen dat je die informatie liever voor jezelf houdt. Je geeft dan even duidelijk je grenzen aan, maar laat me minder schrikken. Zou dit ook zo kunnen werken voor mensen op school/werk?

Oefening 5.1

Schrijf voor jezelf op hoe je feedback zou geven aan iemand die in de coachingsessie...:

- aangeeft erg positief te zijn, maar met een grote frons en met de armen over elkaar verteld over wat er op het werk gebeurt;
- anderen de schuld geeft dat resultaten niet bereikt worden waar hij zelf verantwoordelijk voor is;
- het heeft over het willen maken van promotie omdat “dat is wat de maatschappij van je verwacht”;
- een nogal onzekere indruk maakt door zachtjes te spreken en oogcontact vermijdt en nu al twee sessies een zelfverzekerdere houding aanneemt, oogcontact maakt en beter te verstaan is.