



Kenniscentrum
inclusieve en sociale
werkgelegenheid



DEEL 3

Praktische tips en handvatten

Praktische handleiding over coachingsvaardigheden vanuit een
Individuele Vraaggerichte Benadering

Voorwoord

Deze praktische handleiding over coachingsvaardigheden vanuit een Individuele Vraaggerichte Benadering (IVB) bestaat uit drie delen. De handleiding is bedoeld voor professionals die mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie begeleiden en ondersteunen op of naar werk. Denk aan functies als jobcoaches, voormannen, medewerkers personeelszaken, re-integratieconsulenten, werkbegeleiders, accountmanagers en teamleiders.

Om mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie duurzaam aan het werk te helpen en te houden, is het belangrijk dat je leert coachen vanuit de vraag van de cliënt/medewerker en aansluit bij diens mogelijkheden. Hierdoor kan de cliënt of medewerker de regie nemen over de eigen ontwikkeling en te behalen doelen. In deze handleiding staat de coachingspiramide Mediërend Begeleiden (figuur 1) centraal. Aan de hand van deze piramide leer je vanuit welk mensbeeld je communiceert en welk effect dit heeft op je eigen handelen. Op wat je wel en wat je juist niet vraagt en hoe je luistert. Het doel is bewust worden van je eigen mensbeeld. Op welke manier kijk je eigenlijk naar een cliënt of medewerker? Hoe ga je met een 'leeg hoofd' een gesprek in. Het is de kunst om door te vragen op hetgeen de gesprekspartner naar voren brengt. Wat heeft deze persoon nodig? Het gaat er niet zozeer om dat jij inzicht krijgt in de persoon, hij of zij moet inzicht krijgen in zichzelf. Hij of zij moet zijn of haar eigen talenten, kwaliteiten en beperkingen leren kennen en daarmee aan de slag!

IVB is als het ware de 'wat moet ik doen?' en Mediërend Begeleiden geeft antwoord op de vraag 'Hoe moet ik dat doen?' Deze twee visies sluiten naadloos op elkaar aan en zijn hierin dus aanvullend: IVB als algemene richting gevende visie en Mediërend Begeleiden als vertaling van IVB naar interactie in dagelijkse situaties.

Emiel van Doorn is de grondlegger van dit gedachtengoed en auteur van deze handleiding. Hij is als opleider/adviseur verbonden aan StiBCO.

De gehele handleiding is opgebouwd uit drie delen:

- Deel 1: De basis van coaching (mensvisie) en kwaliteitscriteria voor interactie.
- Deel 2: De basis van coaching en de competenties van begeleiders.
- Deel 3: Praktische tips en handvatten voor het houden van coachingsgesprekken.

De drie delen van de handleiding vormen samen één geheel maar zijn ook los van elkaar te lezen. In elk deel staat een gedeelte van de Coachingspiramide Mediërend Begeleiden centraal.

Gebruik van begrippen en woorden

Voor de leesbaarheid van de tekst, is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. Waar hij staat kan uiteraard ook zij worden gelezen.

Werknemer Werknemer, werkzoekende of schoolverlater die niet zelfstandig 100% van het minimumloon kan verdienen.

Begeleider Degene die de werknemer begeleidt/coacht.

IVB Hiermee wordt de visie van de Individuele Vraaggerichte Benadering bedoeld.

Inhoudsopgave

Deel 3: Praktische Tips en handvatten voor coachingsgesprekken

Inleiding	4
Reflectievragen bij coachingsgesprekken	5
Contact maken en bevestigen	6
Waarnemen met een leeg hoofd'	6
Pingpongen	6
Leidinggeven en leiding laten	7
Reflectievragen	7
Beurtverdeling	7
Zinvolle gesprekken	8
Aandachtgevend gedrag	8
Parafaseren en samenvatten	9
Basisvragen	9
Vragen gericht op reflectie	10
Andere soorten vragen	11
Doorvragen	12
Feedback	12
Verwoorden	13
Tot Slot	14
Bronvermelding	15
Colofon	16

DEEL 3:

Praktische tips en handvatten voor coachingsgesprekken

Inleiding

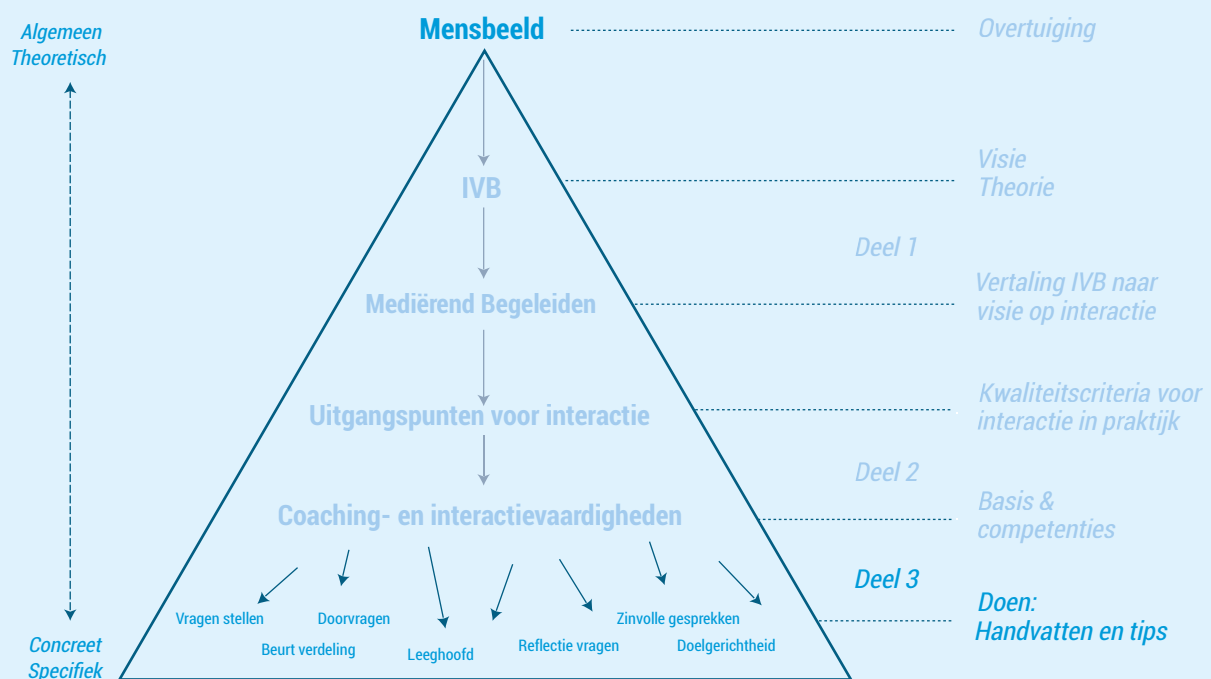
Na deel 1 waarin de basis van elk coachingsgesprek namelijk de mensvisie is beschreven en deel 2 met de vaardigheden die elke begeleider moet hebben, zijn we in deel 3 aangekomen bij het onderste niveau van de piramide (zie Figuur 1).

Dit is mooiste en lastigste niveau van de piramide, namelijk het doen! Want hoe pak je het aan als iemand uit zijn mond stinkt? Hoe ga je in gesprek over het niet nemen van medicatie? Wat doe je als iemand ontzettend kwaad wordt?

Er zijn geen standaard antwoorden. We zijn verschillend, als begeleider, als werknemer, allemaal. Wat bij de ene werknemer werkt, werkt bij de ander als een rode lap op een stier. En wat bij jou als begeleider serieus kan klinken, kan de ander niet zeggen zonder een lach te veroorzaken.

Kortom: het gaat hier om jou met jouw gehele persoonlijkheid waarin je jouw unieke geschiedenis meeneemt in die ene vraag, opmerking of observatie. Je hebt als begeleider je eigen kwaliteiten en je eigen zwarte vlekken. Dat maakt je mens en betekenisvol.

Figuur 1 Coachings piramide Mediërend Begeleiden: Deel 3



Reflectievragen op eigen handelen bij coachingsgesprekken:

- Is het doel van het gesprek vooraf met de werknemer gecommuniceerd?
- Wordt er maximaal vijf minuten van de tijd besteed aan algemene kennismaking?
- Wordt er bewust gewerkt vanuit contact, passend bij zowel de werknemer als de begeleider?
- Is vanaf het begin duidelijk wat het doel is van het gesprek?
- Is de openingsvraag doelgericht?
- Wordt er een gezamenlijke, doelgerichte analyse gemaakt van de huidige situatie?
- Is merkbaar dat de begeleider niet alleen voor zichzelf inzicht in het kunnen van de werknemer heeft, maar dat hij dat doet om de werknemer ook inzicht te geven in zijn kunnen?
- Blijven de werknemer en de begeleider doelgericht en to the point?
- Wordt er steeds gewerkt aan het feit dat er meerdere betrokkenen zijn (werknemer, begeleider, organisatie en werkgever)?
- Wordt er duidelijk rekening gehouden met de reële perspectieven van zowel de werknemer als met de mogelijkheden tot ondersteuning en de eisen van de werkplek?
- Is de lichaamstaal van de begeleider congruent met zijn boodschap?
- Ontvangt men de emoties van de werknemer zonder dat men daar onderdeel van wordt?
- Hebben de begeleider en de werknemer zich voorbereid op het gesprek/begeleiding?
- Staan de kwaliteiten en de mogelijkheden van de werknemer centraal, met inachtneming van zijn beperkingen?
- Wijst de begeleider indien nodig de werknemer op zijn rechten, plichten en verantwoordelijkheden?
- Wordt er samen gezocht naar oplossingen voor de problemen die vervolgens helder geformuleerd en vastgelegd worden?
- Vatten zowel de begeleider als de werknemer aan het einde van het gesprek de inhoud van het gesprek samen? Wordt er geformuleerd wat het concreet heeft opgeleverd?
- Is merkbaar dat de begeleider goed op de hoogte is van wat er op de werkvloer plaatsvindt en wat de actuele, wettelijke ontwikkelingen zijn en wordt dit gecommuniceerd met de werknemer?
- Worden er duidelijke vervolgafspraken gemaakt?
- Gaan alle betrokkenen met een opdracht de deur uit?

Neem de in dit deel gegeven praktische tips ter hand, doe er wat mee en doe er niets mee. Kies wat bij je past. Maak het je nog meer eigen. Daag jezelf uit door een voor jou moeilijke vaardigheid te gaan gebruiken. Wees eerlijk, reflecteer over wat het je oplevert. Stel jezelf telkens de vraag: kom ik hiermee dichterbij mezelf, bij wie ik ben, mijn eigen authenticiteit en ontwikkel ik hiermee mezelf? En daarmee mijn werknemer?

De stof uit de drie readers vindt zijn betekenis door jouw werk in de praktijk.
Veel plezier met dit laatste, praktische deel van de handleiding over coaching!

Contact maken en bevestigen

Enkele vaardigheden die gebruikt kunnen worden bij contact maken en bevestigen

Non-verbaal

- Attent zijn (aanwezig zijn)
- Oogcontact, aankijken
- Op ooghoogte werken
- Ja knikken
- Glimlachen
- Toewending, fysieke nabijheid

Verbaal

- Verbale reactie komt overeen met lichaamstaal
- Veel "ja" zeggen
- Vriendelijke intonatie
- Ontvangstbevestiging geven
- Instemmende, bevestigende reactie geven
- Samenvatten wat de ander zegt

Waarnemen met een 'leeg hoofd'

Vaardigheden voor 'waarnemen met een leeg hoofd'

- Samenvatten van een gedeelte van het gesprek en bij de werknemer checken of dat klopt en de reactie accepteren.
- In eigen woorden weergeven wat je gezien, gehoord of gevoeld hebt tijdens het gesprek en de werknemer hierop laten reageren.
- Teruggeven van een woord waardoor de werknemer verder gaat met zijn verhaal (en niet met jouw invulling).

Pingpongen

Enkele vaardigheden bij pingpongen

- Gebruik openingszinnen zonder vraagtekens; bijv. 'Laten we het gesprek beginnen ...'
- Vat samen wat je ziet dat er gebeurt of wat er gezegd wordt.
- Benoem ook het non-verbale gedrag.
- Zorg dat je voor de werknemer te volgen bent wat betreft stem, tempo van praten, lichaamspositie, abstractieniveau, gedrag, denkstappen.
- Geef vanuit doelgerichtheid attentie- en alertheidsignalen (huppen, knikken, oogcontact).
- Papegaaien: teruggeven van laatste kernwoord waardoor de werknemer verder gaat met zijn verhaal.
- Parafrazeren (zie ook Deel 2 § 2.2. Luisteren).
- Soorten vragen die je bij pingpongen kunt stellen (zie ook Deel 1 § 3.3)
 - Wat en hoe-vragen
 - Korte vragen
 - Open vragen
 - Directe vragen: je verwacht een antwoord
 - Indirecte vragen: lijkt op een mededeling
 - Pas op bij: waarom-vragen, gesloten vragen, dubbele vragen (of-of, twee vragen achter elkaar)

Leidinggeven en leiding laten

Vragen bij leiding geven en leiding laten

- Wie neemt de leiding?
- Wie is er aan de beurt?
- Volgen de mensen elkaar in het gesprek?
- Word jij gezien en gehoord?
- Voelt de ander zich gehoord en gezien?
- Is er evenwicht in de beurtverdeling?
- Spreken we elkaar aan op ieders verantwoordelijkheid?
- Is de reactie van de één, een vervolg op de ander? Is er uitwisseling?
- Wie pakt de beurt?
- Wordt er vriendelijk, vanuit contact leiding gegeven?

Reflectievragen: op eigen handelen

Reflectievragen op eigen handelen kunnen zijn

- Is dit de juiste weg? Ga ik hiermee door? Voel ik me hier goed bij?
- Wat heb ik gedaan om de doelgerichtheid van het gesprek vast te houden?
- Hoe kwam mijn handelen op anderen over?
- Aan welk punt ga ik werken? Hoe ga ik dat doen? Wanneer ga ik dat doen?
- Wat betekent mijn huidig handelen naar de toekomst toe?
- Wat wil ik in de volgende gesprekken bereiken en hoe ga ik dat realiseren?
- Wat heb ik hierbij goed gedaan en wat ging minder goed?
- Welke tips kan ik mezelf geven? Welke tips geven anderen me?
- Welke feedback krijg ik van anderen en wat kan dit voor mijn toekomstig handelen betekenen?
- Hoe kan ik laten zien dat ik ermee bezig ben geweest?

Beurtverdeling

Vaardigheden bij beurtverdeling

- De werknemer aankijken.
- Non-verbaal uitnodigen om het woord te houden.
- Tijd geven om de werknemer een vraag te laten stellen.
- Tijd geven om tot een antwoord te komen.
- Woorden geven aan wat er gebeurt.
- Geven van ontvangstbevestiging.
- Stiltes laten vallen i.v.m. denktijd.
- Doelgericht positieve feedback geven.
- Onder woorden brengen wat je ziet dat er gebeurt, teruggeven hiervan.
- Emoties/gevoelens teruggeven over wat je hoort en ziet.
- Tijd geven tot het antwoord komt.
- Taakgericht positieve feedback.
- Onder woorden brengen wat je ziet dat er gebeurt.
- Inspelen op de situatie.
- Bij elkaar de beurt geven zorgt de begeleider ervoor dat hij het contact met de werknemer vasthoudt.
- We zijn wederkerig, reageren op elkaars initiatieven, zowel op het verbale als op het non-verbale.

Zinvolle gesprekken

Aandachtspunten voor zinvolle gesprekken

- Na afloop van het gesprek willen we andere ideeën hebben dan toen het gesprek begon.
- We willen iets leren uit het gesprek.
- We willen met anderen samenwerken om een idee op te bouwen dat niemand van ons tweeën in zijn eentje had kunnen bedenken.
- We willen ons na afloop van het gesprek tevreden voelen, zowel met jezelf als met de ander.
- 'Gelijk hebben' en 'ongelijk hebben' zijn geen bruikbare begrippen.
- Het 'eens zijn' en 'het oneens zijn' zijn geen bruikbare begrippen.
- Het overtuigen van de ander is niet de doelstelling van het gesprek.
- We zijn elkaars kennisverstrekkers.
- Mensen hebben bekrachtiging, bevestiging en waardering nodig. Als een idee nuttig of interessant is zeg het dan ook.
- Verwarring, onzekerheid en vragen hebben een nuttige functie in een gesprek maar het is niet nuttig om iets in twijfel te trekken.
- Het is nuttig om aandacht te schenken aan alles wat de ander zegt, ook al betekent dit dat je je eigen idee eraan ondergeschikt maakt of dat je het zelfs helemaal laat vallen.

Aandachtgevend gedrag

Aandachtgevend gedrag: laten merken dat je aandacht voor de werknemer hebt

Hoe

- Non-verbale en verbale tekens
- Herhalen
- Aanmoedigen (hm, ja ja, okay)
- Papegaaien (laatste woord teruggeven, waardoor de werknemer verder vertelt)
- Gezichtsuitdrukking
- Oogcontact
- Lichaamshouding
- Gebaren
- Stiltes
- Zorgen dat je niet gestoord wordt

Functie van aandachtgevend gedrag

- Interesse in de werknemer tonen
- Luisteren naar de werknemer
- Aanmoedigen om verder te vertellen
- Op zijn gemak stellen

Parafraseren en samenvatten

Parafraseren	Samenvatten
Teruggeven van informatie uit het gesprek door de ontvanger in eigen woorden.	Op hoofdpunten teruggeven van het gesprek door werknemer of begeleider.
<p>Wanneer parafraseren</p> <ul style="list-style-type: none"> Tijdens het gesprek 	<p>Wanneer samenvatten</p> <ul style="list-style-type: none"> Aan het einde van een gesprek. Aan het begin van een volgend gesprek om de draad weer op te pakken. Als het gesprek rommelig is of dreigt te worden. Aan het einde van het gesprek om gesprek af te ronden en of te toetsen wat de ander uit gesprek begrepen heeft.
<p>Functie van parafraseren</p> <ul style="list-style-type: none"> Het geeft aan dat je luistert. Nagaan of je de werknemer goed begrepen hebt. De ander verder laten vertellen. De ander bewust maken van wat hij heeft gezegd. 	<p>Functie van samenvatten</p> <ul style="list-style-type: none"> Het geeft aan dat je luistert. Checken van interpretatie. Checken welke informatie is blijven hangen. Uitnodiging aan de werknemer om helder te blijven of te worden.

Basisvragen

Basisvragen	
Open vragen	<ul style="list-style-type: none"> Niet met ja en nee te beantwoorden. Beginnen vaak met: hoe, wat, waarom, waar, kun je iets vertellen over? Etc. <p>Voordelen</p> <ul style="list-style-type: none"> Stimulerend voor de verteller. Geven meer informatie. Als begeleider laat je je belangstelling zien. <p>Nadelen</p> <ul style="list-style-type: none"> Veel te veel informatie. Risico van niet relevante informatie.
Gesloten vragen	<ul style="list-style-type: none"> Met ja of nee te beantwoorden Beginnen met een werkwoord <p>Voordelen</p> <ul style="list-style-type: none"> Je kunt nagaan of je de ander hebt begrepen Makkelijk te beantwoorden Snel <p>Nadelen</p> <ul style="list-style-type: none"> Suggestief Geven minder informatie Weinig rust voor de vragensteller Lijkt snel op een 'verhoor'
Directe vragen (wat, hoe, waar, wanneer)	<ul style="list-style-type: none"> Op directe vragen verwacht je een antwoord. De werknemer kan niet om de vraag heen. Bijvoorbeeld: Wat is er aan de hand? Hoe ben je tot die beslissing gekomen? Wat zou je graag willen? Wanneer zullen we afspreken?
Indirecte vragen	<ul style="list-style-type: none"> Indirecte vragen zijn een soort mededeling. Er volgt geen vraagteken. Deze vraag geeft meer speelruimte aan de cliënt dan een directe vraag. Bijvoorbeeld: <i>Ik ben benieuwd hoe het met je gaat in je nieuwe baan.</i>

Vragen gericht op reflectie

	Confronterende vragen	Reflectie vragen	Samenvattingsvragen	Ontwikkelingsgerichte vragen
Er komt nieuw werk op de afdeling en de taak van de werknemer verandert.	Denk je echt dat je dit kan? Oke, dat gaat nu goed, maar hoe doe je dat dan straks als er niemand in de buurt is? Als je zo op een kleine verandering reageert, wat zegt dat dan over jou?	Wat maakt dat je er tegenop ziet om die klus aan te pakken? Wat zou er gebeuren als je wel zou starten? Is die taak ook echt wat je wilt? Wat vind je het allereukste eraan?	Als ik het goed begriep wil je best veranderen, maar je weet niet hoe?	Hoe kunnen we ervoor zorgen dat je deze klus kunt gaan doen?
De werknemer komt niet op zijn afspraak.	Wat doe jij nu hier? Wil je dan dat het op deze manier door blijft gaan?	Hoe komt het dat het zo moeilijk voor je is om je aan afspraken te houden? Vervelend dat je er niet was. Hoe voel jij je nu, nu je hier zit?	Als ik je goed heb verstaan, dan vind je het vervelend om niet op tijd te kunnen komen, maar lukt het je niet omdat je door je medicijnen 's morgens erg suf bent. Klopt dat?	Dit is voor ons beiden lastig. Zullen we eens kijken hoe je er voor kan zorgen dat je de volgende keer op tijd aanwezig kunt zijn?
De werknemer heeft last van stemmen in zijn hoofd.	Je hebt weer last van stemmen, hè? Goed, je zegt dat je het wat rustiger aan gaat doen, maar wat verandert er dan straks precies in jouw takenpakket?	Hoe komt het dat je hier zo moeilijk over kunt praten? Hoe is dat om hier opnieuw mee geconfronteerd te worden? Kun je vertellen wat dit nu voor jou betekent?	Als ik het in je eigen woorden teruggeef, zeg je dat het op zich juist beter gaat, maar door de druk op het werk het weer toeneemt. Heb ik dat zo goed begrepen?	Zullen we samen eens kijken wat je kunt doen als dit opnieuw gebeurt? Hoe kun je er zelf voor zorgen dat je rust in je werk houdt? Wat hebben we hiervoor nodig?

Andere soorten vragen

	Informatie verkrijgende vragen	Oplossingsgerichte vragen	Suggestieve vragen
Er komt nieuw werk op de afdeling en de taak van de werknemer verandert.	Hoe denk je dat je dit nieuwe werk gaat oppakken? Kun je me vertellen wat je er tot nu toe over gehoord hebt?	Jij wilt vast graag aan het begin van de band zitten? Is het een idee dat jij dat gaat oppakken?	Vind je nu echt dat jij daar goed in bent? Jij kunt dit werk vast heel goed? Jan doet dat nu ook, dus waarom zou jij dat niet kunnen?
De werknemer komt niet op zijn afspraak.	Waar ben je vorige week geweest? Druk? Hoe komt dat? Kun je me vertellen wat er precies gebeurd is?	Als je even had gebeld, was het dan niet wat anders overgekomen? Had je misschien toch niet even iets van je kunnen laten horen? Is het een idee om iets meer afleiding te gaan zoeken? Heb je al eens geprobeerd om ... dat werkt meestal het beste?	Zeker weer teveel gedronken? Ik neem aan dat jij er ook van baalt? Iedereen kan klok kijken, waarom jij dan niet?
De werknemer heeft last van stemmen in zijn hoofd.	Wat bedoel je met onrustig? Wat gebeurt er precies op zo'n moment? Hoe komt het, denk je, dat je juist nu weer stemmen hoort?		Ben je je medicijnen (weer) vergeten in te nemen?

Doorvragen

Tips bij doorvragen:

- De begeleider zet al zijn *kennis en vaardigheden in de startblokken*. Hij denkt hierbij pertinent niet oplossingsgericht voor de ander.
- Start met een 'mooie' opmerking waardoor de medewerker uitgedaagd wordt jou een vraag te stellen (i.p.v. zelf met een vraag te beginnen).
- Ga met het antwoord/de vraag van de werknemer verder (*pingpongen*).
- Pak de oplossingsstrategie van de werknemer op (*pingpongen*).
- Als je het gevoel hebt te *sturen* en *woorden in de mond te leggen* ben je aan het invullen.
- 'Leeg hoofd' is er om te horen hoe er echt gedacht wordt en *niet* om op zoek te gaan naar *jouw oplossingen en methodes*.
- Eén van de belangrijkste dingen bij 'leeg hoofd' is om datgene te horen wat er niet wordt gezegd.
- Observeer en geef terug wat je ziet (verbaal en de lichaamstaal) (*verwoorden*).
- Zodra je gaat invullen, stel je een vraag. Dit om te zorgen dat wat je wilt gaan invullen het om het denken van de werknemer gaat en niet het denken van jou als begeleider.
- Hou rekening met je vooroordelen, ze mogen er zijn en je moet ze herkennen en erkennen om een zorgvuldige interactie met de werknemer te bewerkstelligen.
- Als iets niet duidelijk is, vraag door totdat je echt zeker weet dat je het juiste beeld dat de werknemer heeft, zelf ook hebt (*concretiseren*).
- Vat samen als je wilt weten of jullie nog op één lijn zitten en controleer of je samenvatting klopt i.p.v. toch nog even snel een advies te geven.
- Sluit aan op gevoel, vaardigheid en kennis.
- Stap (indien nodig) over emotionele reacties van de werknemer heen en houd hem doelgericht op die onderwerpen en items die het ontwikkelproces raken.
- *Dus* alle kennis paraat hebben, niet oplossingsgericht aan het werk zijn, maar *meedenken* met het vinden van de eigen oplossing van de werknemer.
- De werknemer vertelt zijn verhaal, doet zijn opdracht en/of laat iets zien.
- De begeleider interenieert (professioneel) alleen indien de gekozen strategie van de werknemer niet effectief/ efficiënt is of als de gekozen aanpak niet werkt en er om een alternatief gevraagd wordt.
- De begeleider kijkt en *observeert* en geeft vanuit zijn kennis weer wat hij ziet zodat de werknemer inzicht krijgt in zijn eigen handelen (*verwoorden*).

Feedback

Tips bij feedback geven:

- Dat je feedback gericht is op gedrag van de werknemer en niet op de persoon.
- Vat je feedback in een top-tip-top.
Bijvoorbeeld: *Wat je goed deed was met je linkerhand de knop van de machine vasthouden (top), als je nu de volgende keer je rechterhand hier houdt (tip) dan zal je zien dat je nog sneller kan werken (top).*
- Werknemer (mensen) leren meer door complimenten (positieve feedback) dan door kritiek (negatieve feedback).

Verwoorden

Tips bij verwoorden:

- Activeer voorkennis, maar laat het de werknemer dan ook werkelijk doen, laat hem verwoorden wat hij al van de situatie en van zichzelf weet.
- Laat de werknemer het gesprek van de vorige keer samenvatten. Doe het niet zelf, dat is je eigen kennis laten zien.
- De begeleider moet voor de werknemer verwoorden wat hij zegt en doet, dan kan het door hem opgeslagen worden en kan hij zijn toekomstige handelen er naar aanpassen.
- Goede oplossingen moeten verwoord worden, hierdoor ontwikkelt de werknemer zijn eigen controle mechanisme!
- Verwoord en benoem het gewenste gedrag.
- Als je een verwoording geeft van de gekozen oplossing van een werknemer controleer dan altijd bij de werknemer of je het goed hebt samengevat: Klopt het wat ik net namens jou heb gezegd?
- Aan het einde van een coachingsgesprek wil de begeleider graag herhalen wat er volgens hem geleerd/gebeurd is, maar helaas de werknemer bepaald wat er geleerd is. Dat wat de werknemer teruggeeft is, wat er daadwerkelijk geleerd is.

Tot slot

Met deze praktische tips en handvatten uit dit deel kan je als begeleider aan de slag. Belangrijk blijft echter telkens terug te gaan naar de basis van elk gesprek: hoe zie ik jou als mens? Deze vraag stond centraal in deel 1 van deze handleiding. Vanuit deze vraag kan je als begeleider op elke problematiek tot een antwoord komen, vind je telkens als je vastloopt in het contact met de werknemer een nieuwe invalshoek.

Tezamen met de vaardigheden uit deel 2, kan elke begeleider hiermee zijn eigen professionaliteit ontwikkelen en de werknemer doelgericht begeleiden naar en op een werkplek.

Bronvermelding

- Agten van, P., K. D' Haene, R. van Hoewijk, M. van der Kooij, *intervisie*, (1998), Kluwer Deventer
- Barker, L., Watson, K., *De kracht van luisteren: inzicht in communicatie* (2001), Sirene pockets, Amsterdam
- Coenen-Hanegraaf, M., B. Valkenburg & M. van der Ploeg (2000). *Begeleid Werken. Theorie en methodiek van een individuele, vraaggerichte benadering*. Jan van Arkel, Utrecht.
- Doorn, E. van, P. Dijk., *Ontwikkelingsgericht begeleiden in alledaagse situaties*, (2004)
- Doorn, E. van & A. Jansens (2012). *Groeien doe je samen. Hoe stimuleer je de ontwikkeling van je kind?*, Lannoo, Tielt.
- Mediërend Begeleiden Reader StiBCO 2009
- Mediërend Leren, Reader StiBCO 2012
- Pijs, R., *Het uitgebreide grote vaardigheden boek*, (2002), Angerenstein
- StiBCO trainingsmateriaal Stichting ter Bevordering van de Cognitieve Ontwikkeling, 1998 - 2012
- Stroobants, H., P. Chambers & B. Clarke (2007). *Wegwijzers voor reflectie. Een veldboek voor het faciliteren van levenslang leren in beroepsonderwijs en – vorming*. Acco, Leuven.
- Twint, B., Bruijn de, J. (2014). *Handboek verstandelijke beperking. 24 succesvolle methoden*.
- Doorn van, E., Van Loo, F., *Mediërend Leren hoofdstuk 17*, (pp 268-279), Amsterdam: Boom, isbn 978.90.8953.148.3
- Twint, B., Bruijn de, J. (2019). *Handboek verstandelijke beperking. 25 succesvolle methoden*.
- Doorn van, E., Van Loo, F., *Mediërend Leren hoofdstuk 19*, (pp 305-314), Amsterdam: Boom, isbn 978.90.2442.565.5
- Vrolijk, A., *Gesprekstechniek*, (1998, eerste druk 1991), Bohn Stafleu Van Loghum, Houten
- Van Loo, F., Van Doorn, E. (2013). *Basisboek Mediërend Leren*, Amsterdam: Boom, isbn 978-946-1053-138
- Van Loo, F., Van Doorn, E. (2017). *Zet in op de ontwikkeling van de cognitieve functies, 7 aanraders*, Instondo, Dordrecht, isbn 978-946-1005-12
- Van Loo, F., Van Doorn, E. (2019). *Mediërend Leren*, Amsterdam: Boom, isbn 978-9024-4249665

Dit is een uitgave van het Kenniscentrum inclusieve en sociale werkgelegenheid, een samenwerking van SBCM en Cedris.

Inclusief werkt!

Het Kenniscentrum verbindt kennis en praktijk gericht op passend, betaald en duurzaam werk voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Op Inclusiefwerkt.nl vind je nieuws, onderzoeken, praktische tips, instrumenten, bijeenkomsten en trainingen voor beleidsmakers, professionals en werknemers.

Onderdelen uit deze uitgave mogen alleen worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt met verwijzing naar de uitgever.

© Kenniscentrum inclusieve en sociale werkgelegenheid, juni 2019

www.inclusiefwerkt.nl

 @inclusiefwerkt

Geschreven door Emiel van Doorn, in opdracht van het Kenniscentrum inclusieve en sociale werkgelegenheid.
De auteur is als opleider/adviseur verbonden aan StiBCO



Kenniscentrum
**inclusieve en sociale
werkgelegenheid**



Cedris

©2020 Kenniscentrum inclusieve en sociale werkgelegenheid. Een samenwerking van SBCM en Cedris.