

# ‘KIJK EENS IN DE SPIEGEL. WAT ZIE JE DAN?’

## Taal in het werk [5]: de personal coach

Matthijs de Winter

Veel mensen verdienen hun brood met taal; denk aan schrijvers, journalisten, taaldocenten, vertalers en redacteurs. Maar ook in veel andere beroepen speelt taal op zijn minst een flinke bijrol. In *Onze Taal* worden ze om de maand geportretteerd. Deze keer: de personal coach.

**W**anneer ging ik voor het laatst fluitend naar m'n werk? Zit ik eigenlijk wel lekker in m'n vel op kantoor? Begrijpt m'n baas me wel? En m'n vrouw? Wanneer waag ik de overstap naar een ander bedrijf, want ik kan meer, maar ja die zekerheid, hè? En die verhuizing ... of wil m'n moeder dat weer niet? Hele volksstammen lopen rond met deze vragen en doen er vaak niks mee.

Oppotten en opkroppen, wij nuchtere Nederlanders deden jarenlang niets anders. Maar de tijden zijn veranderd. En hoe. Dat Nederland over 16 miljoen bondscoaches beschikt, was al een tijd geen geheim meer, maar ook buiten de WK's en EK's stikt ons land van de coaches. Tegenwoordig heeft één op de vier werkende Nederlanders een personal coach. De zoekterm 'personal coach' op Nederlandse pagina's levert zo'n 50.000 hits op bij Google. De 'PC' is hot. Wil je er als manager een beetje bij horen, dan beschik je over een eigen, persoonlijk klankbord. Wat voor taal gebruikt zo'n privébegeleider eigenlijk?

### Spiegel

"Je zit niet lekker in je vel, je wilt graag een nieuwe stap zetten in je ontwikkeling of je bent toe aan een nieuwe uitdaging: allemaal redenen om met een personal coach in zee te gaan", zegt Patricia Aerts. Aerts is als manager coaching verbonden aan De Baak, Management Centrum VNO-NCW en zelf opleider van coaches. "Coaching komt vaak voort uit een managementtraining. Waar de training stopt, daar begint het coachingstraject." Personal coaches geven geen advies, maar zijn eerder een actief luisterend oor. De coaches stellen in een een-op-eengesprek hoofdzakelijk vragen en proberen op die manier de cliënt zelf de antwoorden te laten formuleren.

Monique Neerincx van Neerincx Carrièremanagement & Coaching: "Eerst bepaal je met een cliënt

waar je naartoe wilt: wat is zijn of haar doel? Vervolgens stippel je een route uit: hoe en binnen welke tijdsduur wil je dat doel bereiken?"

De gesprekken tussen coach en cliënt zijn heel persoonlijk en gaan diep in op gedrag, houding en vaardigheden van degene die gecoacht wordt. "Eigenlijk hou je iemand een spiegel voor en vraag je wat hij ziet", zegt Daniëlle Uitendaal van Uitendaal Coaching. "Hoe zie je jezelf op het werk, hoe pak je dingen aan, hoe kom je over bij collega's, wat zijn je ambities?" Antwoorden proberen te vinden op dit soort vragen, dat is waar het om draait bij coaching.

Na een geslaagde coaching kan de cliënt weer met nieuwe energie aan het werk. Ben je dan herboren of een ander mens geworden? Nee, maar dat is ook geenszins de bedoeling. Neerincx: "Coaching is een heel geleidelijk proces. Het is niet even tien keer praten en dan als totaal ander mens met volle kracht vooruit. Uiteindelijk gaat het om kleine koerswijzigingen. Als coach zorg je ervoor dat mensen zelf oplossingen vinden voor problemen."

### Bot

Op welk niveau moet de personal coach mensen aanspreken? "Een manager productie gebruikt andere woorden dan een directeur inkoop", vertelt Neerincx. "Een manager productie kan bijvoorbeeld leiding-

*"Jij moet je goed voelen bij mij en ik bij jou, maar het belangrijkste is dat jij je goed voelt bij mij. Als er geen 'klik' is, dan kun je niet goed coachen."*

geven aan alloctonen en veel ongeschoolde mensen. Op de werkvloer hoor je veel spreektaal en een beperkt aantal uitdrukkingen." De personal coach probeert al luisterend vast te stellen wat iemands niveau is, om hem zo passend mogelijk aan te kunnen spreken. Ook in de vraagstelling moet de coach hiermee rekening houden. Uitendaal: "Lagergeschoolde mensen kun je geen abstracte termen als *competentie* of

*attitude* voor de voeten gooien. Deze begrippen moet je omschrijven en uitleggen; je moet dus heel concreet zijn in je vragen. Hbo'ers en academici hebben vaak aan één woord genoeg. Zij kunnen vaak zelf invulling geven aan abstracte begrippen." De cliënt bepaalt welke taal er gesproken wordt, de personal coach past zich aan. "Het belangrijkste van coaching is dat mensen zich bij jou op hun gemak voelen", zegt Neerincx. "Jij moet je goed voelen bij mij en ik bij jou, maar het belangrijkste is dat jij je goed voelt bij mij. Als er geen 'klik' is, dan kun je niet goed coachen."

Sommige onderwerpen blijven lastig om te bespreken. Uitendaal: "Soms hoor je dat mensen nogal bot uit de hoek komen op het werk. Je kunt ze dan absoluut niet de vraag stellen: 'Vind je jezelf bot?' Dat is veel te direct en schrikt mensen enorm af. Daarom kun je zoiets beter omschrijven. Ik kies dan meestal voor iets als: 'Wellicht communiceer je wat weinig tactvol?', 'Misschien communiceer je wat te krachtig' of 'Ben je wat kort door de bocht?'"

Zulke eufemistische taal gebruikt iedereen toch weleens? Uitendaal: "Het gaat me er niet om alles te verzachten. Ik streef ernaar zo helder en duidelijk mogelijk te zijn in mijn taalgebruik naar de kandidaat, wind er geen doekjes om, maar blijf wel constructief en positief."

"Opvallend is dat enkele psychologische begrippen, zoals *dominant*, *naïef* of *introvert*, in de volksmond een beetje een negatieve bijklank hebben gekregen. Veel mensen schieten bij het horen van deze woorden direct in de verdediging", legt Uitendaal uit. "Hetzelfde geldt voor woorden als *intelligentieniveau* of *beoordelingsvermogen*. Daarom kun je ook voor deze termen beter omschrijvingen gebruiken. Voor *naïef* gebruik ik zelf bijvoorbeeld altijd *goed van vertrouwen*."

### Pizza Hut

"Soms willen mensen een wending geven aan hun carrière en komen dan met heel wilde plannen", zegt Neerincx. "Halverwege een coachingstraject kwam een cliënt, toen een succesvol projectontwikkelaar, met het idee om een eigen camping te beginnen. Hij zag het helemaal voor zich. Weg uit de drukte, heerlijk ontspannen ergens in Zuid-Frankrijk. Gewoon even lekker klussen. Uit eerdere sessies was al gebleken dat hij, met zijn twee linkerhanden, helemaal niet kón klussen. Maar ik reageerde heel enthousiast: 'Moet je doen!' Toen moest hij al lachen om zijn eigen idee. Zo kun je met humor het een en ander relativeren." Deze methode staat onder coaches ook wel bekend als 'provocatief coachen'. Op deze manier probeer je mensen uit de tent te lokken.

Uitendaal: "Een cliënt van mij was manager bij een bank en wilde opeens filiaalmanager bij Pizza Hut worden. Door hem aan te moedigen en de plannen verder uit te werken, zag hij het onnozele van de situatie wel in." Een coach moet wel goed kunnen aanvoelen of een grap op z'n plaats is. Aerts: "Mensen zien soms door de bomen het bos niet meer; een lach klaart dan vaak de lucht. Zo had ik eens iemand die nogal somber was en zichzelf continu in de slachtofferrol plaatste. De baas had het gedaan, het bedrijf deugde niet en hij kon er natuurlijk niks aan doen. Ik reageerde met zoiets als: 'En dan kom je na weer zo'n rottdag thuis en dan is het eten dat je vrouw gekookt heeft ook nog eens niet lekker! Ik had allang ontslag genomen!'"



### Mr. Fantastic

"Het merendeel van mijn cliënten valt niet stil in een gesprek. Over het algemeen zijn het mensen die het heerlijk vinden om over zichzelf te praten", zegt Uitendaal. "Soms moet je ze afremmen. Een sessie met mij is niet even een praatuurkje over Mr. Fantastic of het zeiljacht van de directeur-eigenaar in Saint-Tropez. Je probeert mensen met vragen zo te sturen dat ze niet van de pijnpunten af praten." Alleen maar afgeven op de baas of collega's is ook niet de bedoeling. Ottoline Koppens van Koppens Mediation: "Scheldkanonnades luchten wel op, maar je komt er geen stap verder mee. Dan stel ik bijvoorbeeld de volgende vragen: 'Is dit de manier waarop het thuis ook vaak gaat?', 'En lost het wat op?', 'Is het effectief?' Het antwoord op die laatste twee vragen is altijd 'nee'. Vervolgens vraag ik wat wél zou helpen. Met zo'n vraag nodig je mensen uit zelf andere manieren te bedenken om een probleem te benaderen."

Veel klanten van personal coaches zijn hoogopgeleide mensen met een goede baan, een flink salaris en een eigen huis. Een veelgehoorde klacht bij deze groep is dat ze geen inspiratie meer hebben op de werkvloer. "Alles gaat op den duur een beetje op de automatische piloot", zegt Aerts. "Wat dan soms helpt is iemand vertellen over je eigen inspiratie of fascinatie. Op die manier kun je naar vragen toe werken als: 'Wat boeit je nu eigenlijk?', 'Waar draait het nu echt om?' en 'Wanneer heb je voor jouw gevoel een goede dag gehad?'" Als leidinggevenden hun inspiratie kwijt zijn, zie je dat volgens Aerts gelijk terug op de afdeling: "Onder een ongeïnspireerde leidinggevende schakelen mensen automatisch een tandje terug. Als je een chef hebt die je elke dag enthousiasmeert en inspireert, zet je juist een stap extra." ▶



Personal coach Patricia Aerts: "Af en toe moet je woorden heel letterlijk nemen."  
Foto: Sanneke Fisser

### Blauwe lucht

"Veel mensen drukken hun gevoelens of bepaalde situaties uit in beelden en kleuren", zegt Antoinette van Alphen van Management Trainingen & Coaching Outdoor Europe. "Mensen lopen op roze wolken of zien groen van ergernis. Het is eigenlijk een soort stripverhaal dat ze je soms vertellen." Ook Koppens komt dit vaak tegen in gesprekken: "Mensen die veel ruzies hebben, bijvoorbeeld bij een echtscheiding, praten over onweer in hun hoofd. Of dat ze al drie jaar door de grijze wolken de blauwe lucht niet meer hebben gezien." Als coach kun je hierin meegaan en deze 'negatieve' beelden proberen een positieve draai te geven. "Door aan te haken bij de beelden waar mensen zelf mee komen, sluit je ook weer aan op hun taalgebruik. Als zij aangeven dat ze het gevoel hebben altijd maar tegen de stroom in te moeten zwemmen, kun je als coach de vraag stellen: 'Wat zou je kunnen doen om weer met de stroom mee te zwemmen?' Of: 'Wat zou je eraan kunnen doen om de blauwe lucht weer te zien?'"

Het woordgebruik laat vaak al iets zien van de persoonlijkheid van een cliënt. Koppens: "Mensen die veel behoefte hebben aan controle, gebruiken bijvoorbeeld vaak het werkwoord *moeten* en denken veel in termen van 'goed' en 'fout'." En mensen die problemen hebben op het werk, praten vaak in passieve constructies, zoals 'Dan wordt er dit besloten' en: 'Dan wordt er weer niks georganiseerd.' Van Alphen: "Het beste is om passieve zinnen actief te maken. Als je zo praat, dan ga je namelijk zelf dingen ondernemen, komt er actie. Hetzelfde geldt voor het persoonlijk maken van zaken. Vaak praten mensen over zichzelf

in woorden als 'dan kom je thuis van het werk' of 'dan heb je weer eens een lange dag gemaakt'. 'Waarom zeg je in plaats van 'je' geen 'ik'?', vraag ik dan. Als iemand zo onpersoonlijk praat, zegt dat veel over zijn gemoedstoestand."

### Fluitend

"Af en toe moet je woorden heel letterlijk nemen", zegt Aerts. "Heel vaak maak je gebruik van woorden, maar ben je de grondbetekenis ervan helemaal kwijt. Neem bijvoorbeeld het woord *interesse*. In gesprekken gebruik je dit regelmatig. Soms leg ik dan aan mijn cliënt uit dat dit woord uit het Latijn komt, *inter* en *esse*, wat 'tussen de mensen zijn' betekent. Zo kun je er samen achter komen waar je eigenlijk over praat. Als je begrijpt wat ik bedoel." Wat zou je dan precies met deze vorm van woordafleiding kunnen bereiken? Aerts: "Juist door de oorspronkelijke betekenis van taal er af en toe bij te halen wordt de grondtoon, de kern van waar het woord of de taal voor staat weer zichtbaar en ook voelbaar. Dat is dan natuurlijk niet op het letterlijke niveau, maar meer op het niveau van de 'geest van de letter'. En juist die geest, of zo je wilt de essentie, van de taal is waar het in communicatie en ontmoeting tussen mensen werkelijk om gaat. Taal is een middel om iets omvattenders, namelijk gevoelens, gedachten, ervaringen en dergelijke te verwoorden, te delen, te begrijpen. Mensen weer in contact brengen met de essentie van de woorden brengt ze vaak weer bij hun eigen essentie, waar velen in deze tijd naar op zoek zijn." En hoe reageren de cliënten op deze zoektocht naar 'de geest van de letter'? Aerts: "Heel verrast, geraakt en gemotiveerd om die essentie voor zichzelf te benoemen. Deze techniek past dan ook met name in trajecten rondom persoonlijke koersbepaling en zingeving."

Na een geslaagd coachingstraject gaat alles op het werk dus beter, efficiënter en met meer plezier. Aerts: "Fluitend naar je werk of fluitend ontslag nemen, het kan allebei. Als je je er maar goed bij voelt." ●

## OPROEP: LOTGENOOT

John van Duin - medewerker communicatie Diabetesvereniging Nederland

Onze vereniging organiseert vaak 'lotgenoten-contacten', bijeenkomsten waar mensen met diabetes (en ook mensen in hun omgeving, zoals partners, ouders en kinderen) elkaar kunnen ontmoeten. Alleen zijn we niet zo gelukkig met die term *lotgenoot*. Die is beladen, refereert altijd aan een ziekte of een traumatische gebeurtenis en hij heeft ook iets passiefs – het lot is tenslotte iets wat je 'overkomt' of wat je 'ondergaat'. Daarom zijn wij op zoek naar een moderner, minder ziektebeeldgericht woord. Wie heeft een goed idee? U kunt uw suggesties sturen naar [redactie@onzetaal.nl](mailto:redactie@onzetaal.nl). U kunt ook per post reageren: Redactie Onze Taal, Raamweg 1a, 2596 HL Den Haag. ●