

# Hoofd uit, oren aan: coachen!



'De Horende' Toni Zenz

Student: Ingrid Smit

Studentnummer: 2089857

Opleiding: Fontys Master Special Educational Needs

Opleidingscentrum Speciale Onderwijszorg

Leerroute: School Video Interactie Begeleiding

Begeleider: Drs. Vrony G. Zeinstra

Datum: mei 2012

Over de afbeelding op de titelpagina:

*“De kunstenaar toont ons een waakzaam mens. Het hoofd omhoog, handen aan de extra groot afgebeelde oren, ogen half gesloten, de houding van het lichaam iets voorover gebogen. Klaar om elk signaal op te vangen. Net als de schotels buiten aan de huizen van televisiebezitters die niet aangesloten zijn op de kabel. Het gezicht drukt uiterste concentratie uit. Concentratie: op één punt gericht. Op het punt waar het geluid vandaan moet komen. Van omhoog. Waakzaam.*

*Het woord ‘waakzaam’ heeft te maken met wakker zijn. Het is de tijd niet van slapen of sluimeren. Van rust en inkeer. Nee, ik sta van top tot teen gericht op iets buiten mij. Ik hoor toe. Niets mag mij ontgaan.*

*‘Waakzaam’ heeft ook te maken met ‘de wacht houden’, met wachten. Waar ik zo op gespitst ben: het is er nog niet, maar ik verwacht het. Elk ogenblik kan het zich voordoen. Ik verlang ernaar. Met heel mijn wezen. Tot het uiterste gespannen, en toch... ontspannen. Het wachten en waken op zich zit mij al als gegoten. Hoezeer ik ook verlang iets te horen, het verlangen zelf voelt goed.”*

Dries van den Akker 12.11.2010

# Inhoudsopgave

|                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Samenvatting</b>                                                                                                   | 5  |
| Professionele identiteit en inclusie                                                                                  | 6  |
| <b>Hoofdstuk 1 Onderzoeksvraag</b>                                                                                    |    |
| 1.1. Aanleiding voor onderzoek                                                                                        | 9  |
| 1.2. Formulering van probleemstelling en onderzoeksvraag                                                              | 10 |
| 1.3. Huidige situatie en gewenste situatie                                                                            | 10 |
| <b>Hoofdstuk 2 Theoretisch onderzoek</b>                                                                              | 11 |
| 2.1. Wat is een referentiekader?                                                                                      | 11 |
| 2.2. Hoe ontstaan mentale modellen?                                                                                   | 11 |
| 2.3. Omgang met referentiekader                                                                                       | 12 |
| 2.3.1. Veranderingen van mentale modellen                                                                             | 12 |
| 2.3.2. Waarom zouden mentale modellen moeten veranderen?                                                              | 12 |
| 2.3.3. Hoe kunnen we mentale modellen ontdekken?                                                                      | 13 |
| 2.3.4. Welke handvatten zijn er voor de coach?                                                                        | 13 |
| 2.4. Conclusie en verbinding met het onderzoeksonderwerp                                                              | 15 |
| <b>Hoofdstuk 3 Onderzoeksmethodologie</b>                                                                             | 16 |
| 3.1. Survey-onderzoek                                                                                                 | 16 |
| 3.2. Verzamelen van data                                                                                              | 16 |
| 3.2.1. Online onderzoek                                                                                               | 17 |
| 3.2.2. Interview                                                                                                      | 17 |
| 3.3. Ethiek, betrouwbaarheid en validiteit                                                                            | 18 |
| 3.3.1. Ethiek                                                                                                         | 18 |
| 3.3.2. Betrouwbaarheid en validiteit                                                                                  | 18 |
| <b>Hoofdstuk 4 Dataverzameling; analyse en interpretatie</b>                                                          | 19 |
| 4.1. Samenstelling steekproef                                                                                         | 19 |
| 4.1.1. Verantwoording meting verschil tussen subgroepen                                                               | 19 |
| 4.2. Bewustzijn meten van het hebben van een referentiekader tijdens het coachen                                      | 20 |
| 4.2.1. Verschil tussen beide subgroepen                                                                               | 20 |
| 4.2.2. Analyse binnen de eigen subgroepen                                                                             | 20 |
| 4.3. Mening peilen over belemmering oordeelsvorming                                                                   | 21 |
| 4.4. Het in kaart brengen van het opzij zetten van het eigen referentiekader tijdens het coachen                      | 22 |
| 4.4.1. Svib-ers in staat om eigen referentiekader (tijdelijk) opzij te zetten                                         | 22 |
| 4.4.2 Hoe de SVIB-er zijn referentiekader opzij zet                                                                   | 23 |
| 4.5. Uitwerking van de interviews                                                                                     | 25 |
| <b>Hoofdstuk 5 Evaluatie, conclusies en aanbevelingen</b>                                                             | 28 |
| 5.1. Evaluatie: de antwoorden die het onderzoek heeft opgeleverd en de conclusies die hieraan verbonden kunnen worden | 28 |
| 5.1.1. Deelvragen 1 en 2                                                                                              | 28 |
| 5.1.2. Deelvraag 3                                                                                                    | 28 |
| 5.1.3. Deelvraag 4                                                                                                    | 29 |
| 5.1.4. Deelvraag 5                                                                                                    | 29 |

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 5.1.5. Deelvraag 6.....                  | 30 |
| 5.2. Antwoord op de onderzoeksvraag..... | 31 |
| 5.3. Aanbevelingen.....                  | 31 |
| <b>Hoofdstuk 6 Nawoord</b> .....         | 33 |
| 6.1. Verloop van het onderzoek.....      | 33 |
| 6.2. Opbrengsten.....                    | 33 |
| <b>Literatuurlijst</b> .....             | 35 |
| <b>Bijlage 1</b> .....                   | 36 |
| <b>Bijlage 2</b> .....                   | 38 |
| <b>Bijlage 3</b> .....                   | 39 |
| <b>Bijlage 4</b> .....                   | 40 |
| <b>Bijlage 5</b> .....                   | 41 |
| <b>Bijlage 6</b> .....                   | 42 |
| <b>Bijlage 7</b> .....                   | 44 |
| <b>Bijlage 8</b> .....                   | 50 |

## Schoolvideo interactiebegeleiding

### Samenvatting praktijkonderzoek: Hoofd uit, oren aan: coachen!

Onderzoeksvraag: "Hoe zet een SVIB-er zijn referentiekader (tijdelijk) opzij om zo beter te kunnen luisteren en af te kunnen stemmen op de gecoachte?"

#### Deelvragen:

- Wat is een referentiekader en hoe ontstaan mentale modellen?
- Wat is er bekend over het omgaan met referentiekaders?
- In hoeverre zijn SVIB-ers zich bewust van hun referentiekader?
- Vinden SVIB-ers dat belemmering in het luisteren kan optreden door oordeelsvorming? Bijvoorbeeld als ze de oplossing voor hun gecoachte bedacht hebben?
- Welke handvatten of technieken gebruiken SVIB-ers om hun referentiekader opzij te zetten?
- Deelvraag tijdens het onderzoek ontstaan: Welke verschillen zijn in het omgaan met het referentiekader te constateren tussen SVIB-ers in opleiding en ervaren SVIB-ers?



#### Onderzoekscontext:

Survey-onderzoek onder SVIB-ers:

#### Onderzoeksmethodologie:

- Literatuuronderzoek
- Enquête onder SVIB-ers in opleiding en ervaren SVIB-ers (kwantitatief)
- Diepte-interviews met drie ervaren SVIB-ers (kwalitatief)

Doel in het onderzoek: na te gaan welke handvatten of technieken er zijn om oordeelvrij te worden, om zo beter te kunnen luisteren naar de gecoachte, wat uiteindelijk tot een betere afstemming op de gecoachte leidt.

Doel van het onderzoek: goed af te kunnen stemmen op de gecoachte door het eigen referentiekader (tijdelijk) opzij te kunnen zetten, opdat de gecoachte tot een diepere gelaagdheid komt en zo in staat is binnen eigen potentieel veranderingen in te zetten die ten bate komt van zijn eigen professionaliteit.

#### Onderzoeksopbrengst en conclusies:

- Het referentiekader, dat tijdens het leven ontstaat door ervaringen, bestaat uit onbewuste opvattingen, die nodig zijn om door het leven te kunnen navigeren. Het referentiekader kan belemmeringen opleveren;
- Bewustwording en bewust zijn van het eigen referentiekader is onontbeerlijk om te kunnen reflecteren en de ontdekte belemmeringen op te heffen;
- Bijna alle SVIB-ers zijn zich in meer of mindere mate bewust van het eigen referentiekader tijdens het coachen;
- Ervaren SVIB-ers zijn zich meer bewust van het eigen referentiekader dan SVIB-ers in opleiding;
- Alle onderzochte SVIB-ers vinden, dat het luisteren naar de gecoachte door oordeelsvorming belemmerd kan worden;
- Bij een door de SVIB-er zelf bedachte oplossing ondervindt het merendeel van de SVIB-ers, en met name de SVIB-ers in opleiding, een belemmering in het luisteren;
- Bijna alle SVIB-ers lukt het, in meer of mindere mate, het referentiekader (tijdelijk) opzij te zetten;
- Door ervaring lukt het steeds beter het referentiekader opzij te zetten tijdens het coachen;

Antwoord op de onderzoeksvraag:

*Een SVIB-er zet zijn referentiekader tijdelijk opzij om zo beter te kunnen luisteren naar de gecoachte, door ten eerste bewust te zijn van het eigen referentiekader en vervolgens door een variatie aan handelingen toe te passen, die meestal binnen het oplossingsgericht coachen, reflecteren en bewust toepassen van de basiscommunicatie vallen. Specifiek worden open vragen stellen en reflectie op eigen gedachten het meest toegepast.*

#### Aanbeveling voor verder onderzoek (onder andere):

Wanneer en hoe biedt de SVIB-er zijn referentiekader ten behoeve van de gecoachte aan?

©Ingrid Bommer

wandelen-slapen@online.nl

Mei 2012

## Professionele identiteit en inclusie

In deze introductie wordt de professionele identiteit van de onderzoeker beschreven vanuit de ik-persoon. De visie op inclusie wordt hieraan gekoppeld. Tot slot wordt de reden voor het onderzoek aan de hand van de praktijk geschetst.

### Professionele identiteit en visie op inclusie

Sinds het bestaan van “de intern begeleider” (hierna: IB-er) mag ik deze afwisselende, verantwoordelijke, maar vooral uitdagende functie uitoefenen. Had de IB-er in het begin (ruim 20 jaar geleden) vooral een administratieve taak met voorzitterstaken tijdens de kindbesprekingen, nu is het ‘IB-schap’ uitgegroeid tot een functie met daarbij behorende functie-eisen.

De afgelopen 11 jaar ben ik IB-er van één en hetzelfde hardwerkende en ervaren team op een Jenaplanschool. De school met zo’n 200 leerlingen, staat in een nieuwbouwwijk. In het beleid vormt ‘werken in een professionele Jenaplancultuur’ steeds de basis. Dit wil zeggen dat directie en team altijd weloverwogen binnen de Jenaplanvisie, maar afgestemd op de huidige eisen beleid maakt en uitvoert. Samen zorgen we voor een bloeiende school, waar de opbrengst voortkomt uit de kracht van een veilige basis en een sterk sociaal vaardig klimaat. Op mijn school zitten zorgleerlingen met en zonder leerling-gebonden budget, die we samen, vaak met succes, begeleiden. De rol die ik de eerste jaren heb gepraktiseerd is die van de adviesgever, probleemgerichte diagnosticus, redder in nood en luisterend oor. Langzamerhand tracht ik, lerend door de ontwikkeling binnen het onderwijs, deze rol om te zetten naar die van een coachende.

Nu, door toedoen van de Master Sen opleiding schoolvideo interactie begeleiding (hierna: SVIB), durf ik te zeggen, dat ik gaandeweg een oplossingsgerichte coach aan het worden ben. Gericht op de toekomst, afgestemd op de leerkracht probeer ik mijn collega’s te begeleiden. Dat in deze ontwikkeling mijn horizon zich aan het verbreden is, verrijkt mij als mens. Verbreden van de horizon staat voor mij als verder kijken, op zoek naar een diepere gelaagdheid. Wat bevindt zich onder het topje van de ijsberg? (figuur 1.) Het zichtbare gedeelte van de ijsberg staat voor bewust gedrag. Onder de



Figuur 1: Ijsberg van McClelland

waterlijn bevinden zich de onbewuste kenmerken die het gedrag beïnvloeden. Ten aanzien van inclusie wil ik tevens onder de waterlijn kijken. In hoeverre zit het onderwijs vast in haar weerstand? Veel gehoorde collectieve denkkaders ten aanzien van inclusief onderwijs zijn: “geen geld, geen bekwame mensen, te weinig handen in de klas, ben opgeleid tot groepsleerkracht en niet tot gespecialiseerd individueel begeleider...”. Deze aannames kom ik vaak tegen op de werkvloer en hebben zeker mijn overtuiging gevormd, ware het niet dat ik door het leren oplossingsgericht te werken een paradigmawisseling doormaak. Gericht op wat iemand (lees hier; kind, begeleider, leerkracht, directeur, ouder...) wel kan binnen zijn kracht, zie ik volop

mogelijkheden en kan ik mij vinden in het Salamanca Statement van Unesco uit 1994 ( bijlage 1).

Mijn eigen beeldspraak wil ik toevoegen: 'Stel dat het vierkant het modaal en de moraal is. Moet elke driehoek, cirkel of ruit vervolgens een vierkant worden? Of zijn zij ook prachtig met en in al hun mogelijkheden?'

Passend onderwijs is een eerste stap in Nederland. Ik zie kansen middels SVIB een bijdrage te kunnen leveren aan het welslagen van inclusief onderwijs. Passend onderwijs vraagt om ander leraargedrag door de toenemende diversiteit in de leerling-populatie. SVIB ondersteunt en professionaliseert leraren in het beter afstemmen op de onderwijsbehoeften van leerlingen. Leraren worden, door zelfreflectie, uitgedaagd om competenties waar te nemen en doelen te formuleren in hun eigen zone van naaste ontwikkeling. Het doel is steeds de handelingsbekwaamheid te bevorderen. Binnen het project Passend onderwijs wordt de leus: 'Geen kind tussen wal en schip' genoemd (Fontys, SVIB, deel A (2011) p.39). Mijns inziens geldt voor SVIB en Passend onderwijs: 'Geen leraar tussen wal en schip!'

## Reden voor het onderzoek

*'Ik heb de waarheid niet in pacht'* (Peacock, 2002, p.15)

Dit praktijkonderzoek doe ik, omdat ik een oplossingsgerichte schoolvideo interactiebegeleider (hierna: SVIB-er) wil worden, die het adaptief coachen tot in de puntjes beheerst. Ik wil openminded, eerlijk en verwonderend oplossingsgericht coachen. Ik wil oordeelvrij coachen zonder beïnvloeding van mijn eigen referentiekader. Dit referentiekader belemmert nogal eens het onbevangen luisteren naar de ander. Ik wil mijn eigen hoofd leeg kunnen maken om zo beter te kunnen luisteren naar de gecoachte. Hierdoor zou ik me beter kunnen concentreren op de ander, waardoor het doel van het (SVIB)coachen bereikt wordt. Het doel van coachen is volgens Whitmore (2000) zo begeleiden dat het potentieel van mensen ontsloten wordt en prestaties verbeteren. Door reflectie wordt het potentieel zichtbaar. Bennamar (2006) zegt in Düren (2009, p.51) dat reflectie een proces van bewustwording is. Denkkaders worden opgerekt. Ik neem het Johari Window (Luft en Ingham 1955) als model waarin denkkaders worden

| Johari Window     | Known by self                 |                            | Unknown by self |
|-------------------|-------------------------------|----------------------------|-----------------|
| Known by others   | 1. Open/free area             | Feedback "Dutch Courage" → | 2. Blind area   |
|                   | Disclosure "Smokers Corner" ↓ |                            |                 |
| Unknown by others | 3. Hidden area                |                            | 4. Unknown area |

Figuur 2: Johari Window

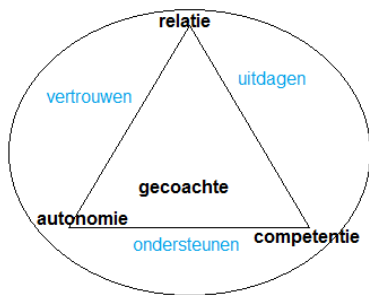
opgerekt door middel van feedback.

Feedback krijg je vanuit de gebieden die zichtbaar zijn voor anderen (open area). Zelfreflectie zou vanuit verborgen gebieden (hidden area) kunnen voortkomen.

Door zelfreflectie van mijn begeleidervaardigheden ben ik me bewust

geworden van de beïnvloeding van mijn

eigen referentiekader tijdens een begeleidingsgesprek. Deze reflectie werd bevestigd



**Figuur 3 adaptief coachen**  
(gebaseerd op adaptief onderwijs)

door de feedback, die ik ontving tijdens de supervisiebijeenkomsten op de microanalyses van de beelden van mijn begeleidingsgesprekken. Als doel na deze reflectie stel ik een normatieve professional te willen worden. Normatieve professionaliteit in het onderwijs betekent: afstemmen op meergelaagdheid van de leerling (Bekwaam en speciaal, 2004). Afstemming als coach vraagt om afstemming op het referentiekader van de ander. Afstemming leidt tot ontwikkeling binnen eigen potentieel van de gecoachte. Afstemming is adaptief coachen; zodoende heb ik figuur 3 gemaakt. Om goed af te kunnen stemmen heb ik eerst zicht op de

werking van het referentiekader nodig.

Een belangrijke reden voor dit onderzoek is het belang van mijn school te behartigen. Ik ga mijn collega's de komende jaren middels SVIB begeleiden. Ik hoop dat de uitkomst van dit onderzoek mij inzicht en handvatten geeft om mijn eigen referentiekader tijdelijk opzij te kunnen zetten, om te voorkomen dat door mijn beeldvorming van mijn collega's het goed kunnen luisteren en vervolgens mogelijke afstemmen wordt belemmerd. Die belemmering opheffen, zal een grote meerwaarde voor de collega betekenen, die zich dan kan ontwikkelen binnen zijn volledig potentieel. Opheffen van de belemmering wordt zo een meerwaarde voor de schoolontwikkeling.

## Hoofdstuk 1 Onderzoeksvraag

*“Er zijn mensen die, in plaats van te luisteren naar wat men tegen hen zegt, reeds luisteren naar hetgeen zij zelf gaan zeggen.” Albert Guinon.(z.j.)*

In dit hoofdstuk geef ik de aanleiding tot mijn onderzoeksvraag en het beoogde doel van dit onderzoek weer. In de beschrijving van de huidige en gewenste situatie wordt het doel van het onderzoek en de doelen in het onderzoek beschreven.

### 1.1 Aanleiding voor onderzoek

In het eerste jaar van mijn SVIB opleiding stuitte ik tijdens het voeren van begeleidingsgesprekken op een bepaalde denkwijze die ons gedrag beïnvloedde. Ik ervoer dat het denken in hokjes over leerlingen zowel de leerkracht als mijzelf belemmerde in het ontdekken van de onderwijsbehoeften van leerlingen en de hieruit voortvloeiende hulp. Ik kaartte dit aan tijdens de supervisiebijeenkomst en hoorde voor het eerst van mentale modellen. *‘Mentale modellen zijn beelden, veronderstellingen en verhalen die we met ons meedragen. Ze hebben betrekking op onszelf, andere mensen, ons werk, en allerlei aspecten van de wereld.’ (Plochg, I. 2011)*

Mentale modellen (onbewuste opvattingen) heeft iedereen, ze ontstaan gedurende het leven. Door ervaringen, opvoeding, geloof en gebeurtenissen wordt het eigen referentiekader gevormd. Dit referentiekader doet er toe bij elke mening, beslissing en oordeel.

Door reflectie op mijn eigen begeleidercommunicatie tijdens het coachen ontstond er bewustwording van het maken van beslissingen op basis van mijn eigen mentale modellen. Ik zag dat mijn eigen referentiekader een rol speelde tijdens het coachen en het proces soms belemmerde. Wanneer ik bijvoorbeeld al een oplossing voor de gecoachte zag, werd ik belemmerd in het luisteren en dacht ik alleen nog maar vanuit mijn eigen opvatting. Ik vroeg me af of ik in staat zou zijn om dit soort opvattingen los te laten en in de schoenen van de ander te gaan staan? Zou ik de gecoachte kunnen volgen in zijn eigen denken en zijn benadering van de werkelijkheid?

SVIB gaat uit van oplossingsgericht coachen waarbij het doel is de oplossingen uit de gecoachte te laten komen, zodat er een intrinsieke motivatie ontstaat om het probleem op te lossen. De waarheid van de gecoachte staat bij oplossingsgericht coachen centraal, die van de coach doet er niet toe.

Insoo Kim Berg (zj,p.1) één van de grondleggers van de ‘Solution focused therapy’, reikt de coach voorafgaand aan een begeleidingsproces een “Self Check”, waarin het volgende advies mij triggert:

- Set aside your personal biases against the client, if any;
- Set aside whatever you may heard of read about the client from others. Be open to hearing the client’s point of view;
- Find a way to maintain “a not-knowing” postures.

Deze zinnen zullen mij leiden gedurende dit onderzoek. Omdat SVIB door middel van herbeleving van het beeld niet alleen voor de gecoachte reflectie ontluikt, maar ook bij de coach een reflecterende houding oproept, wil ik er achter komen hoe ik als coach “a not knowing posture” kan volhouden tijdens het coachen.

## 1.2 Formulering van probleemstelling en onderzoeksvraag

Het bewust hanteren van het eigen referentiekader is één van de moeilijkste aspecten bij het ondersteunen van anderen, omdat het vaak onbewuste opvattingen zijn die de coach leiden. Het is noodzaak, wil ik een wederkerige betekenisvolle dialoog (Düren, 2009 p.48) laten ontstaan, bewust te worden van mijn mentale patronen. Pas dan ben ik in staat beter adaptief te coachen en te komen tot normatieve professionaliteit.

Door bovenstaande uiteenzetting ontstaan verlegenheidvragen: 'Hoe zet ik mijn referentiekader opzij tijdens het coachen van een SVIB-traject?' 'Waar vind ik het antwoord?' 'Bestaan er al technieken en/of oefeningen voor coaches om oordeelvrij te worden?' 'Hoe doen andere SVIB-ers dat?'

Door deze probleemstelling kan ik de volgende onderzoeksvraag formuleren:  
*"Hoe zet een SVIB-er zijn referentiekader (tijdelijk) opzij om zo beter te kunnen luisteren en af te kunnen stemmen op de gecoachte?"*

Deze vraag wordt ondersteund door de volgende deelvragen:

- Wat is een referentiekader en hoe ontstaan mentale modellen?
- Wat is er bekend over het omgaan met referentiekaders?
- In hoeverre zijn SVIB-ers zich bewust van hun referentiekader?
- Vinden SVIB-ers dat belemmering in het luisteren kan optreden door oordeelsvorming? Bijvoorbeeld als ze de oplossing voor hun gecoachte bedacht hebben?
- Welke handvatten of technieken gebruiken SVIB-ers om hun referentiekader opzij te zetten?

## 1.3 Huidige situatie en gewenste situatie

Mijn huidige situatie kent zich in de bewustwording van de invloed van mijn eigen referentiekader tijdens het coachen. Ik werk oplossingsgericht en voel me door deze werkwijze competent. Ik geniet van het effect van oplossingsgerichte SVIB, maar ben me er steeds vaker van bewust dat mijn valkuil ligt in het nemen van beslissingen op basis van mijn onbewuste opvattingen.

Doel van het onderzoek, de gewenste situatie, is: goed af te kunnen stemmen op de gecoachte door mijn referentiekader (tijdelijk) opzij te kunnen zetten, opdat de gecoachte tot een diepere gelaagdheid komt en zo in staat is binnen eigen potentieel veranderingen in te zetten die ten bate komt van zijn eigen professionaliteit.

Doel in dit onderzoek is na te gaan welke handvatten of technieken bestaan om tijdelijk oordeelvrij te worden om zo beter te kunnen luisteren naar de gecoachte, wat uiteindelijk tot een betere afstemming op de gecoachte leidt. Coachen is een containerbegrip geworden dat tegenwoordig overal opduikt. Dit onderzoek heeft als doel 'goed coachen'. Volgens Whitmore staat goed coachen voor erop gericht zijn bewustwording en verantwoordelijkheidsbesef bij de gecoachte te willen opbouwen (Kat, 2011). Dit onderzoek sluit zich dan ook aan bij de definitie van Kat (2011, p.1): *"De essentie van goed coachen is in echt contact met je coachee bouwen aan bewustwording, bewustzijn en verantwoordelijkheidsbesef, met een resultaatgerichte aanpak die in relatie staat tot de werkcontext."*

## Hoofdstuk 2 Theoretisch onderzoek

*“Verbaas u niet, verwonder u slechts”*

In dit hoofdstuk wordt uiteengezet wat er in de literatuur te vinden is over het referentiekader; het ontstaan van mentale modellen; het belang van veranderen van mentale modellen en welke handvatten er bestaan om het referentiekader opzij te zetten tijdens het coachen.

### 2.1. Wat is een referentiekader?

Een referentiekader is het geheel van gewoonten, patroon van maatstaven (van Dale, 2012). Een referentiekader komt voort uit de mentale modellen van de mens. Zoals al in hoofdstuk 1 uitgelegd zijn mentale modellen beelden, veronderstellingen en verhalen die we met ons meedragen. Vaak onbewuste opvattingen die ontstaan gedurende ons leven. *“Als een ruit die onze visie op de wereld begrenst en vervormt, bepalen onze mentale modellen wat we zien en wat we doen.”* (Plochg, 2011) Mentale modellen worden ook wel naïeve theorieën genoemd, omdat ze gebaseerd zijn op intuïties, kennis en overtuigingen die de mens bezit over een bepaald onderwerp. Senge (1995) legt uit dat een mentaal model de gekleurde bril is waarop we naar de wereld kijken. Door verschillen in mentale modellen kan het zijn dat mensen dezelfde gebeurtenis verschillend beschrijven. Mentale modellen vormen ons handelen gebaseerd op onze herinneringen.

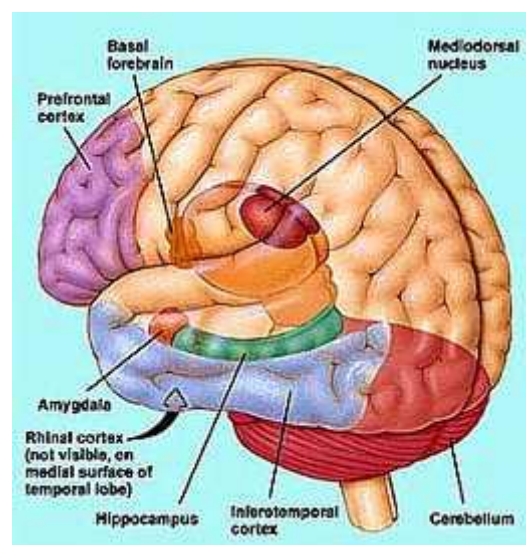
### 2.2. Hoe ontstaan mentale modellen?

Gezonde baby's bewegen en reageren allemaal hetzelfde en gebruiken hiervoor dezelfde spierfuncties. Na de geboorte begint het individueel leerproces. Tijdens dit leerproces ontstaat de unieke persoonlijkheid: de wijze waarop we reageren en voelen.

De neurowetenschap vertelt hoe ons brein mentale en emotionele informatie verwerkt (Korthuis, 2008). De buitenkant van het brein (de cortex) slaat alle feitelijke, zintuiglijke gegevens op. Het binnenste

gedeelte (limbisch systeem) verzorgt en regelt de fysiologische processen, die verantwoordelijk zijn voor onze gevoelens. Het voorste deel van de cortex (de frontaalkwab) maakt de som van alle gegevens en vormt ons bewustzijn. De verschillende onderdelen van ons brein werken als één geheel samen. Er is een onderscheid in de wetenschap tussen het korte en lange termijngeheugen.

De hippocampus (onderdeel van het limbisch systeem) slaat nieuwe informatie op. De amygdala, een amandelvormige kern van zenuwcellen, legt verband tussen informatie die afkomstig is van de zintuigen en koppelt deze aan emotie. De amygdala werkt nauw samen met de hippocampus. Samen vormen zij het korte



Figuur 4 hersenen

termijngeheugen en verzorgen ze de transfer naar het lange termijngeheugen dat wordt opslagen in de cortex. In de cortex zitten dus onze 'mentale plaatjes'. Beslissingen die we in de frontaalkwab nemen, zijn gebaseerd op deze plaatjes. Het opslaan van mentale modellen in het lange termijn geheugen wordt onderschreven door de cognitieve psychologie. Senge (1995, p.204) vertelt dat het lange termijngeheugen semipermanente impliciete kaarten van de wereld bevat, die door korte termijn percepties worden opgebouwd door redeneringprocessen. Veranderingen in de korte termijn modellen zouden kunnen leiden tot veranderingen in de diepgewortelde lange termijn overtuigingen (mentale modellen).

## 2.3. Omgang met het referentiekader

### 2.3.1. Veranderingen van mentale modellen

Korthuis (2008), Dilts(2011), Senge(1995) en Covey(2009) zijn het met elkaar eens: mentale modellen leveren belemmeringen op in processen, relaties en ontwikkelingsmogelijkheden.

Dus zijn mentale modellen slecht voor de mens, zou de conclusie kunnen zijn. Dit wordt weerlegd; mentale modellen zijn onontbeerlijk. *"Mensen kunnen niet door de complexe wereld navigeren zonder cognitieve mentale modellen."* (Senge, 1995, p. 203) Korthuis (2008) stelt dat clusters (mentale plaatjes) onmisbaar zijn als onderbewust vergelijkingsmateriaal. Covey (2009) stelt dat je zonder integere fundamentele principes niet in staat bent tot duurzame menselijke relaties. Hij ziet de weg door het leven aan de hand van kaarten in ons hoofd als een tweedeling: kaarten van de werkelijkheid en kaarten van onze waarden. Ons gedrag vindt hij gebaseerd op aannames, maar die zijn broodnodig om te kunnen functioneren. Volgens Dilts (2011) bepalen onze overtuigingen de mate van succes en geluk.

### 2.3.2. Waarom zouden mentale modellen moeten veranderen?

Korthuis(2008, p.48) noemt mentale plaatjes clusters: *"een hoeveelheid individuele neurofysiologische gegevens die bij elkaar horen en samen een eenheid vormen."*

Hij legt uit hoe zogeheten bad clusters de mens belemmeren. Het zijn onjuist geanalyseerde en niet correct gecodeerde zintuiglijke gegevens of te wel herinneringen die verkeerd zijn opgeslagen omdat de ervaring traumatisch was. Het opslaan gebeurt op het moment dat we de controle dreigen te verliezen.

Gevolg hiervan is dat bepaalde gedragingen ons op een later tijdstip zeer negatief beïnvloeden, omdat we die dan onbewust uit een bad cluster halen. Het opsporen van deze bad clusters en ze herbeleven maakt volgens Korthuis de weg vrij naar een verbetering in de gezondheid, relaties en energie.

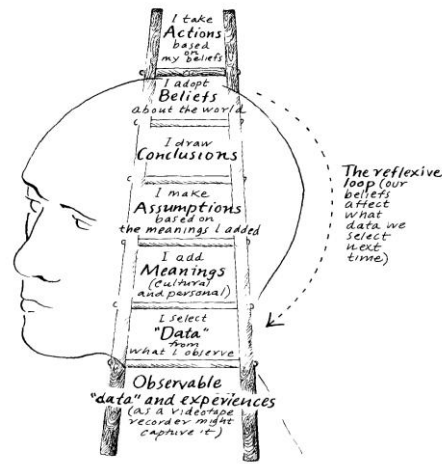
Covey (2009) spreekt van paradigma's in plaats van mentale modellen en vindt dat er paradigmawisselingen nodig zijn om de echte waarheid beter te kunnen zien.

Deze waarheid leidt dan tot succes in het persoonlijk leven, maar ook op de werkvloer. Dilts (2011) vindt dat veel overtuigingen ons beperken en er voor zorgen dat mensen hun onbewuste deskundigheid niet gebruiken. Negatieve overtuigingen veranderen in positieve overtuigingen zal de mens positief beïnvloeden en nieuwe kracht leveren. Tot slot zegt Senge (1995) dat mentale modellen problemen kunnen opleveren doordat ze vaak onbewust gehanteerd worden. Senge hanteert 'the ladder of inference' om duidelijk te maken hoe een mentaal traject over de sporten van een ladder gaat en tot misleidende overtuigingen en daaruit voortvloeiende handelingen

leidt (figuur 5). De onderste sport vormt de basis: de observatie. Via data-analyse; meningen; conclusies vormt een mens zijn overtuiging en belandt hij op de bovenste sport: handeling gebaseerd op eigen overtuigingen.

Wanneer mensen vaardigheden ontwikkelen om over hun mentale modellen te praten zal er intermenselijk begrip ontstaan, wat op zich weer kan leiden tot bijvoorbeeld een gemeenschappelijke taal en teamgeest. Uit

deze paragraaf blijkt dat het veranderen van belemmerende mentale modellen leidt tot een positieve hernieuwde kijk op de situatie en een verbeterde communicatie.



Figuur 5 The ladder of inference

### 2.3.3. Hoe kunnen we mentale modellen ontdekken?

Het is moeilijk om mentale modellen te ontdekken. Het zijn meestal oude veronderstellingen, die als waarheid of gegeven door onszelf worden gezien. Hierbij komt dat een mentaal model razendsnel en onbewust gevormd wordt. In feite zijn mentale modellen vaak blinde vlekken. Zonder reflectie zal het mentale model niet blootgelegd worden en kunnen veranderen.

Voor dit onderzoek richt ik me op de bewustwording van mentale modellen en de handvatten om deze opzij te zetten door SVIB-ers tijdens het coachen. Volgens Kat (2011) is coachen gericht op het hier en nu, doel- en resultaatgericht. De handvatten en technieken die ik beschrijf, zijn bruikbaar voor de SVIB-er. Hieronder volgt de beschrijving van een aantal mogelijke handvatten ter bewustwording van mentale modellen en ter bevordering van het oordeelvrij zijn.

### 2.3.4. Welke handvatten zijn er voor de coach?

*“Om effectief om te gaan met je levenspartner, je kinderen, je vrienden of je collega’s moet je leren luisteren. En dat vereist emotionele kracht. Luisteren vraagt geduld, openheid en de intentie om de ander te begrijpen; dat zijn niet de minste eigenschappen.”* (Covey, 2009, p. 29)

Voor het omgaan met mentale modellen gebruikt Senge (1995) de inferentieladder. Bij elke sport die iemand neemt worden open vragen gesteld, waarbij bezinnen, informeren en pleiten elkaar afwisselen. Het bezinnen maakt iemand bewust van zijn redeneringen, met pleiten maakt diegene deze redeneringen zichtbaar en met informeren verkrijgt iemand inzicht in het denken en handelen van de ander. Op deze manier worden denkprocessen zichtbaar gemaakt. Open vragen zijn belangrijk voor de coach om gegevens te verkrijgen, de eigen veronderstellingen te toetsen of waarneembare gegevens te onderzoeken. Het informeren en doorvragen zijn essentiële vaardigheden om mentale modellen van de ander boven tafel te krijgen. Is het mogelijk tijdens het gesprek eigen mentale modellen te negeren en het referentiekader opzij te zetten? Die ‘radiostemmetjes’ kunnen niet uitgezet worden volgens Kat (2011). Ze blijven geluid maken. Wat wel lukt is het volume omlaag te draaien door scherpe waarneming. Met waarnemen doelt ze op neutraal en zoveel mogelijk waarnemen, alvorens te oordelen. Zij geeft aan de fysieke waarneming los te knippen van de gedachten, gevoelens en interpretatie middels het model van

Mazenier (2004) (bijlage 2). Gevoelens en waarnemingen worden zo gescheiden. Dit voorkomt interpretaties op basis van het eigen oordeel en bevordert het interpreteren op basis van waarnemingen en zo een betere aansluiting op de gecoachte.

Hierna reikt ze de coach de 'vier deuren van Kouwenhoven' (2005) aan: de behoeftedeur, de voeldeur, de denkdeur en de doedeur. Om goed aan te sluiten bij de gecoachte gaat de coach oordeelvrij informeren via de deur die openstaat. Dit noemt zij verwonderen. Verwonderen sluit nauw aan bij oplossingsgericht coachen. Berg en Visser (2006), spreken binnen het oplossingsgericht coachen van "the value of infinite curiosity." Zij geven aan dat steeds nieuwsgierig de gecoachte bevragen, leidt tot oordeelvrij coachen en op pas gemaakte oplossingen binnen een respectvolle relatie.

Kat (2011) geeft aan dat de eigen mening van de coach evengoed belangrijk is. Feedback kan de gecoachte ook prikkelen en op een ander been zetten (herkaderen). Timing en verifiëring van de eigen mening zijn essentieel om het proces goed voort te zetten.

Een mentaal model veranderen is in feite herkaderen. Bennemar (2012) geeft aan dat herkaderen een denktechniek is om inzicht te krijgen in onze vooronderstellingen en deze om te buigen naar andere conclusies. Hij reikt een stappenschema (bijlage 3) aan, waarin de oude veronderstelling wordt veranderd door een tegenovergestelde veronderstelling te bedenken.

Düren (2009, p.55) heeft schema's gemaakt om de afstemming van de coach op de gecoachte en de eigen bevorderende en belemmerende overtuigingen met behulp van beeld te analyseren (bijlage 4). De schema's brengen via reflectieniveaus de zichtbare (omgeving, gedrag en competenties) en normatieve (overtuiging, identiteit, zingeving) professionaliteit van de coach volgens het kernreflectie model van Korthagen en Vasalos (2002) in kaart. Door reflectie ontstaan nieuwe denkpatronen en handelingen.

Binnen het neurolinguïstisch programmeren (hierna: NLP) vind ik dezelfde reflectieniveaus terug. Dilts (2011) noemt de metaspiegel als instrument. Door te reflecteren op eigen gedrag, vaardigheid, overtuiging en identiteit en door te herkaderen en te spiegelen zal het communicatiepatroon veranderen in één die de relatie functioneler maakt. Dit stelt de coach in staat zich bewust te worden van zijn eigen gedrag gebaseerd op mentale modellen. (bijlage 5)

Binnen NLP bestaat de term ankeren. Een anker is een herinnering om bepaalde emoties, sensaties en gedachten te activeren, te produceren in iets wat we een 'staat' noemen. Een staat van zijn. Van Ophuis (2009) raadt de coach aan het ankeren te gebruiken om een toestand van leeg zijn op te roepen. De coach zal dan eerst zoveel mogelijk zintuiglijke signalen op moeten roepen bij een herinnering aan een staat van leeg zijn. Vervolgens worden deze herinneringen geankerd middels een woord, een gebaar of een aanraking. De coach dient dit anker in te zetten op het moment dat hij een staat van leeg zijn wil bereiken.

Tenslotte wil ik mindfulness hierbij betrekken, omdat het, ondanks dat het cursorisch geleerd moet worden, interessant is voor de coach om een staat van oordeelvrij zijn te bereiken. Mindfulness of achtzaamheid is aandacht schenken aan wat zich voordoet van moment tot moment zonder te oordelen. Er zijn, zonder oordeel of afleidende gedachte, is door training te leren. Wanneer er wel een gedachte of oordeel opkomt, dan lukt het ook weer deze te laten vertrekken.

## 2.4 Conclusie en verbinding met het onderzoeksonderwerp:

Uit dit hoofdstuk blijkt dat een mens een referentiekader (mentale modellen) nodig heeft om door de wereld te kunnen navigeren. Er blijkt ook dat dit eigen referentiekader de mens kan belemmeren. Belemmeringen kunnen opgeheven worden door verandering van mentale modellen. Dit levert een positieve ontwikkeling op. Om te kunnen veranderen is bewustwording van eigen mentale modellen middels reflectie een vereiste. Hierna kunnen technieken als herkaderen; verwonderen; informeren en objectief waarnemen veranderingen in gang zetten. Gerelateerd aan het onderzoeksonderwerp is te concluderen dat voor de coach hetzelfde geldt: eerst bewustwording door middel van reflectie (eventueel met beeld) om vervolgens bovenstaande technieken toe te passen tijdens het coachen. Om als coach beter te kunnen luisteren worden concrete handvatten in dit hoofdstuk genoemd. Het referentiekader wordt op deze manier tijdelijk opzijgezet. Tijdelijk, omdat te lezen valt, dat het ventileren van de eigen mening van de coach als feedback wel belangrijk is. Vanuit dit literatuuronderzoek zal verder onderzoek zich in hoofdlijnen richten op SVIB-ers:

- Onderzoeken naar het bewust zijn van het eigen referentiekader tijdens het coachen;
- Onderzoeken of SVIB-ers belemmerd worden in het luisteren door eigen referentiekader;
- Onderzoeken of het SVIB-ers lukt hun referentiekader (tijdelijk) opzij te zetten tijdens het coachen;
- Onderzoek naar de handvatten of technieken die SVIB-ers in de praktijk gebruiken om het referentiekader te negeren tijdens het coachen;
- Onderzoek naar de overeenkomsten tussen de handvatten uit de literatuur en de praktijk.

## Hoofdstuk 3 Onderzoeksmethodologie

*“Als u uw vooroordelen verliezen wilt, moet u reizen.”* Marlène Dietrich (z.j.)

In dit hoofdstuk wordt de onderbouwing van de keuze voor de onderzoeksmethode beschreven. Vervolgens wordt beschreven hoe en met wie de data worden verzameld. Tenslotte volgt de beschrijving van de ethiek, de validiteit en de waarborging.

### 3.1 Survey-onderzoek.

Een survey-onderzoek is een onderzoek waarbij het op systematische wijze vragen stellen aan een aantal mensen de kern is. Die vragen meten meningen, motieven, gedrag of andere kenmerken van die mensen. Met de antwoorden worden vervolgens de karakteristieken van een groep mensen in kaart gebracht.

Het survey-onderzoek richt zich niet op de individuele persoon, maar op het gedrag van de groep bevroagden.

De in hoofdstuk 2 vanuit de literatuur beschreven handvatten voor coaches om tijdelijk oordeelvrij te worden zal door dit survey-onderzoek verder uitgewerkt worden naar de praktijk.

Met het survey-onderzoek wordt de vraag welke handvatten of technieken andere coaches gebruiken hun referentiekader opzij te zetten tijdens het coachen beantwoord.

*“Survey-onderzoek gaat meestal ook na of subgroepen in de onderzochte groep verschillen met betrekking tot het onderzochte thema”* (Harinck, 2007, p. 48). In het kader hiervan is het interessant het verschil in bewustwording van en omgang met het referentiekader te onderzoeken tussen SVIB-ers in opleiding en SVIB-ers met ervaring. Deze vraag is tijdens het onderzoeksproces naar boven gekomen en wordt toegevoegd als deelvraag: Welke verschillen zijn er te constateren tussen SVIB-ers in opleiding en ervaren SVIB-ers?

### 3.2 Verzamelen van data

Als basis voor het verzamelen van data dienen de twee hoofdlijnen vanuit de conclusie in hoofdstuk twee: de bewustwording van het hebben van mentale denkpatronen en de handvatten of technieken die er zijn om het referentiekader (tijdelijk) opzij te zetten. Het aanleveren van data gebeurt door SVIB-ers. Het verzamelen van deze data gebeurt via een online-onderzoek (enquête) en interviews onder SVIB-ers. Het doel van de enquête is kwantitatieve gegevens te verkrijgen. Hiernaast worden data verzameld middels drie gestructureerde interviews met praktiserende SVIB-ers. Het doel van de interviews is kwalitatieve gegevens te verkrijgen. Door het houden van interviews kan er dieper op de onderwerpen worden ingegaan.. Het ventileren van de eigen mening van de coach , subonderdeel van conclusie uit hoofdstuk twee, zal als onderwerp in de interviews meegenomen worden. De data uit de enquête, de interviews en het literatuuronderzoek vormen de vereiste triangulatie.

### 3.2.1. Online onderzoek

Een online-onderzoek is een vragenlijst (enquête) die via internet wordt ingevuld. Via een link naar de enquête in een persoonlijke e-mail worden respondenten uitgenodigd de enquête in te vullen. Een online-onderzoek is handig en gemakkelijk uit te voeren en voor een grote groep respondenten goed bereikbaar. Belangrijk hierbij is om respondenten te bereiken en bereidwillig te vinden, zodat een valide onderzoek mogelijk gaat worden. Er is gekozen voor een groep SVIB-ers in opleiding en ervaren SVIB-ers, die benaderd wordt als steekproef. Dit is realistisch en haalbaar. Een steekproef moet representatief zijn. Het vormt de afspiegeling van de onderzoeksgroep (Kallenberg, et al 2007).

De vragenlijst is niet te lang en begint eenvoudig om de respondenten te stimuleren. (bijlage 6) De termen eigen mening en referentiekader worden gebruikt. De term referentiekader, zoals in dit onderzoek bedoeld, wordt van te voren in de begeleidende e-mail aan de respondenten uitgelegd, om zo een eenduidige interpretatie van de term te borgen. De vragen zijn gebaseerd op het theoretisch kader vanuit het literatuuronderzoek en op de onderzoeksvraag. Er wordt bewust gevraagd naar het aantal jaar ervaring, gezien het doel eventueel verschil te meten tussen ervaren SVIB-ers en SVIB-ers in opleiding. Verder is bij de samenstelling getracht te voorkomen, dat beïnvloeding plaatsvindt door informatie die eerder in de vragenlijst gegeven is (Kallenberg, et al., 2007). De vragenlijst bestaat uit 1 open vraag en 7 gesloten vragen en zijn zo gesteld dat ze antwoorden geven op, of inzicht geven in :

- bewustwording van het referentiekader;
- mening peilen of men vindt dat oordeelsvorming het luisteren belemmert;
- ervaren van minder goed luisteren door eigen referentiekader bij zelfbedachte oplossing;
- het slagen van het opzij zetten van het referentiekader en hoe vaak het plaatsvindt;
- de manier waarop het referentiekader opzij gezet wordt.

De antwoorden zullen meetbaar en overzichtelijk gemaakt worden aan de hand van grafieken en diagrammen.

### 3.2.2 Interview

Naast de vragenlijst worden interviews afgenomen met drie praktiserende SVIB-ers. Een interview is een doelgericht gesprek, waarbij het erom gaat met vragen de mening en ideeën van een bepaald persoon te achterhalen (Kallenberg, 2007). Er wordt om de gegevens goed vergelijkbaar te maken een gestructureerd interview gehouden. Volgens Kallenberg (2007) komt een gestructureerd interview de objectiviteit ten goede.

Het doel van de interviews is het verkrijgen van diepgaandere informatie over de mening en het handelen van de coach als het gaat om oordeelvrij zijn en worden. Deze diepte-interviews zijn bedoeld om het beeld van de antwoorden uit de enquête te versterken. Als basis dienen de vragen uit het online-onderzoek die verder uitgediept worden met open vragen. Daar open vragen uitgebreide antwoorden zullen genereren zal het interview opgenomen worden en uitgewerkt worden in een schematisch overzicht.

### **3.3 Ethiek, betrouwbaarheid en validiteit**

#### **3.3.1. Ethiek**

Boerman (2008) geeft een aantal richtlijnen om te voldoen aan de ethische uitgangspunten bij een praktijkonderzoek. Het begrip ethiek is een onderdeel van de filosofie. Het houdt zich bezig met de vraag welke gedragingen en activiteiten toelaatbaar zijn en welke niet. Dit sluit aan bij Boerman (2008) die vindt dat ethiek aansporing verdient het goede te bevorderen en het kwade te vermijden. Aan de hand van de richtlijnen van Boerman zal de ethiek in dit onderzoek uitgelegd worden. Vertrouwen, bedrog en zelfbedrog: overleg en transparantie zijn hierbij sleutelwoorden. Alle resultaten worden gebaseerd op transparante gegevens en in de supervisiebijeenkomsten is er meerdere malen overleg geweest over het onderzoeksonderwerp en de methodiek. Wie of wat er gebruikt is voor het onderzoek is te herleiden.

Zorgvuldigheid en nalatigheid: de onderzoeker heeft, helemaal in het kader van het onderzoeksonderwerp, getracht met een open blik en zonder vooroordelen vragenlijsten opgesteld en informatie weergegeven. Afspraken zijn in kaart gebracht. Personen die meewerken zijn goed geïnformeerd. Gegevens zullen anoniem verwerkt worden.

Volledigheid en selectiviteit: persoonlijke selectie doet er niet toe. In het onderzoek worden gegevens zo objectief mogelijk verkregen en verwerkt. Achterhouden van gegevens die er toe doen, wordt voorkomen.

Concurrentie en collegialiteit: binnen de supervisiebijeenkomsten is openheid op alle fronten steeds de spil. Evaluatieve feedback wordt gegeven en ontvangen.

Publiceren, auteurschap en geheimhouding: dit onderzoek wordt zo geschreven dat het voor eventuele publicatie geschikt is. Delen van kennis ziet de onderzoeker als winnen/winnen. Volgens Covey (2007) vereist winnen/winnen persoonlijke integriteit, volwassenheid en een mentaliteit van overvloed. Het gedijt alleen in relaties waar onderling vertrouwen groot is. Gezien de professionaliteit van de opleiding en Fontys OSO is dit vertrouwen bij de onderzoeker aanwezig.

Onderzoek in opdracht: het onderzoeksonderwerp is in overleg met de supervisor binnen de leer- en onderzoekslijn van Master Sen, critical friends, de werkgever en de onderzoeker zelf, vastgesteld.

#### **3.3.2. Betrouwbaarheid en validiteit**

Betrouwbaarheid staat volgens Harinck (2007) voor nauwkeurigheid en de herhaalbaarheid van de meting. Validiteit zegt iets over de inhoud, wordt er gemeten wat er gemeten moet worden? Een betrouwbaar onderzoek hoeft niet valide te zijn en andersom. In dit onderzoek wordt een grotere groep benaderd voor een enquête om een zo goed mogelijk beeld te verkrijgen. Door de diepte-interviews wordt dit beeld versterkt door te onderzoeken wat er werkelijk achter de antwoorden speelt. Triangulatie wordt geborgd door drie verschillende invalshoeken: drie geïnterviewden en een grote groep respondenten vertegenwoordigen het vereiste aantal.

## Hoofdstuk 4 Dataverzameling; analyse en interpretatie

*“My greatest strength as a consultant is to be ignorant and ask a few questions.”* Peter F. Drucker (z.j.)

In dit hoofdstuk worden de verzamelde data gepresenteerd en geïnterpreteerd. De onderzoeksitems zijn onderverdeeld in de paragrafen aan de hand van de deelvragen uit hoofdstuk 1 waarop antwoord wordt gevonden middels de in hoofdstuk 3 geschreven methodologie.

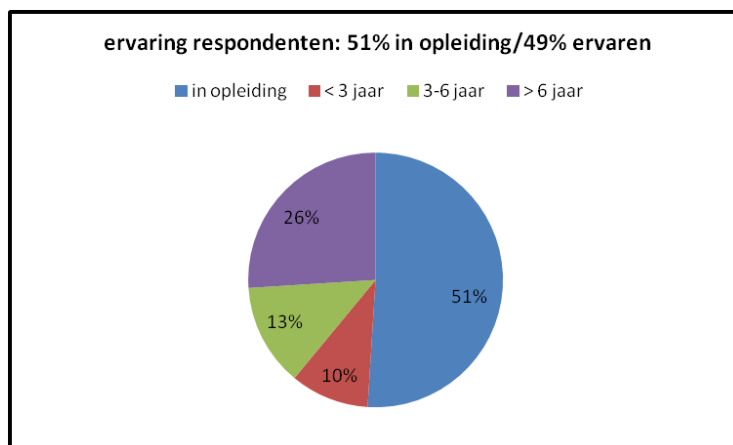
De volgende deelvragen worden in de paragrafen behandeld:

- In hoeverre zijn SVIB-ers zich bewust van hun referentiekader?
- Vinden SVIB-ers dat belemmering in het luisteren kan optreden door oordeelsvorming? Bijvoorbeeld als ze de oplossing voor hun gecoachte bedacht hebben?
- Welke handvatten of technieken gebruiken SVIB-ers om hun referentiekader opzij te zetten?
- Welke verschillen zijn er te constateren tussen SVIB-ers in opleiding en ervaren SVIB-ers?

De volledige antwoorden van de enquête en de interviews zijn te vinden in bijlage 7.

### 4.1 Samenstelling steekproef

Er zijn 41 SVIB-ers benaderd voor het invullen van de enquête. Dit heeft 31 respondenten opgeleverd: 76%. Hiervan is 23 % man en 77% vrouw.



Figuur 6

In figuur 6 wordt de onderverdeling van de ervaring van de respondenten weergegeven: 51% is in opleiding en heeft 10 % minder dan 3 jaar ervaring als SVIB-er; 13% heeft tussen de 3 en 6 jaar ervaring en 26% heeft meer dan 6 jaar ervaring.

#### 4.1.1 Verantwoording meting verschil tussen subgroepen

Het aantal respondenten levert een verdeling op van 51% in opleiding en 49% minder of meer ervaren SVIB-ers. Dit is een bijna gelijkwaardige verdeling. Het verschil tussen beide subgroepen is hierdoor goed te meten.

## 4.2 Bewustzijn meten van het hebben van een referentiekader tijdens het coachen

➤ De volgende vraag werd in de enquête gesteld om het bewustzijn te meten:

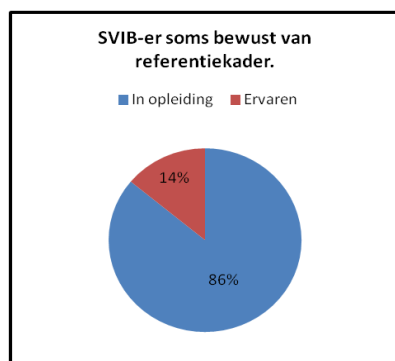
### In hoeverre bent u zich bewust van uw eigen referentiekader tijdens het coachen?

|        |             |      |
|--------|-------------|------|
| nooit  |             | 0 %  |
| soms   | <div></div> | 23 % |
| vaak   | <div></div> | 58 % |
| altijd | <div></div> | 19 % |

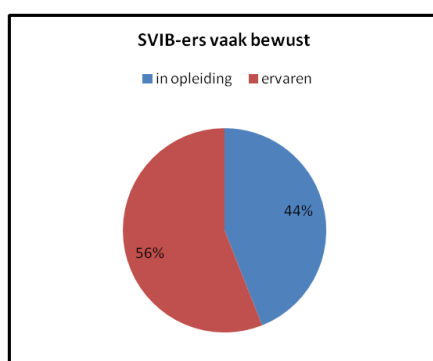
Interpretatie:

Elke respondent is zich in meer of mindere mate bewust van het eigen referentiekader. Bijna 60% is zich vaak bewust. Niemand (0%) is onbewust.

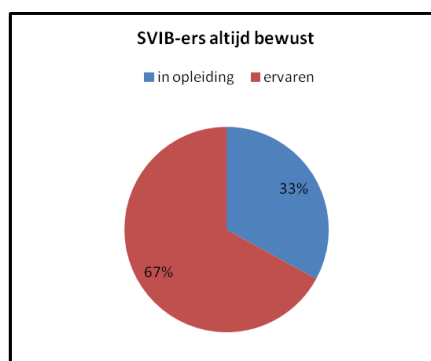
#### 4.2.1. Verschil tussen beide subgroepen



Figuur 7



Figuur 8



Figuur 9

Verdere analyse tussen SVIB-ers in opleiding en ervaren SVIB-ers levert de volgende informatie op:

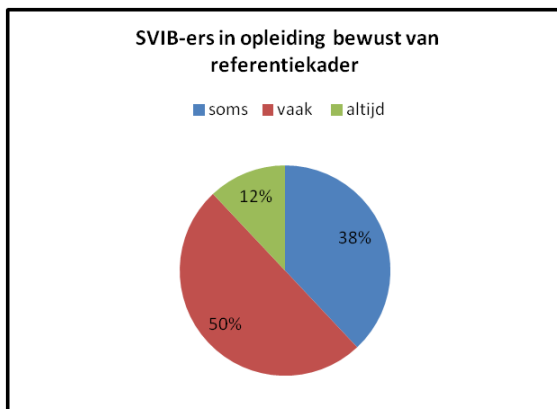
Het grootste verschil tussen beide groepen is te meten in het item 'soms bewust' (figuur 7). Van de SVIB-ers die zich soms bewust zijn is 86% in opleiding en 14% minder of meer ervaren SVIB-ers.

Bij het item 'vaak bewust' (figuur 8) is het verschil kleiner, waarbij de grootste groep de ervaren SVIB-ers zijn. Bij 'altijd bewust' (figuur 9) is de grootste groep de ervaren subgroep en met 67% beduidend groter dan de SVIB-ers in opleiding.

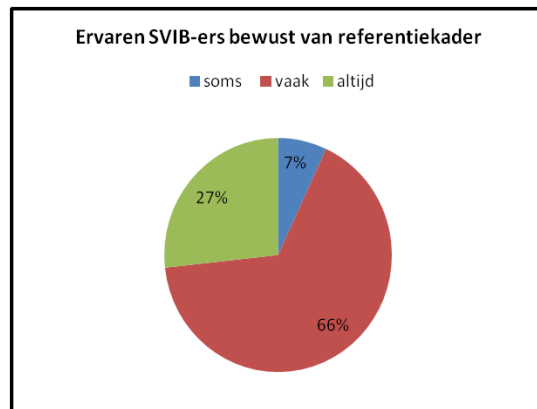
#### 4.2.2. Analyse binnen de eigen subgroepen

Deze analyse levert de volgende data: van de SVIB-ers in opleiding is 50% zich vaak bewust; 12% zich altijd bewust en 38% zich soms bewust.

Van de ervaren mensen is 66% zich vaak bewust; 27% zich altijd bewust en 7% zich soms bewust.



Figuur 10



Figuur 11

### 4.3 Mening peilen over belemmering oordeelsvorming

➤ De volgende vraag werd in de enquête gesteld om de mening te peilen:

**Bent u het er mee eens dat een coach door oordeelsvorming belemmerd zou kunnen worden in het goed luisteren naar de gecoachte?**

|     |                                 |      |
|-----|---------------------------------|------|
| ja  | <div style="width: 94%;"></div> | 94 % |
| nee | <div style="width: 6%;"></div>  | 6 %  |

Interpretatie: 94% vindt dat de coach belemmerd zou kunnen worden in het goed luisteren naar de gecoachte door oordeelsvorming.

➤ Als exemplarisch voorbeeld over hoe het luisteren dan belemmerd wordt, werd de volgende vraag in de enquête gesteld:

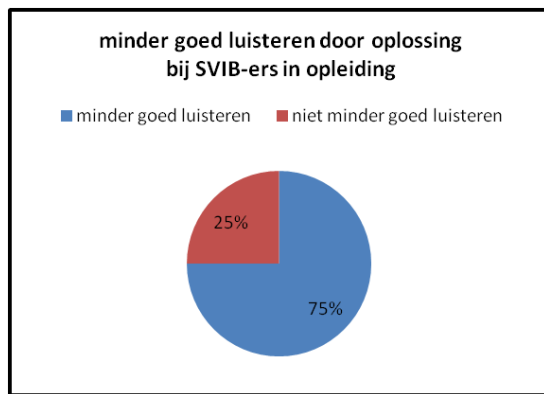
**Stel, u heeft al geruime tijd de oplossing voor het probleem van uw gecoachte, uw gecoachte is aan het woord, merkt u dan dat u minder goed luistert?**

|     |                                 |      |
|-----|---------------------------------|------|
| ja  | <div style="width: 65%;"></div> | 65 % |
| nee | <div style="width: 35%;"></div> | 35 % |

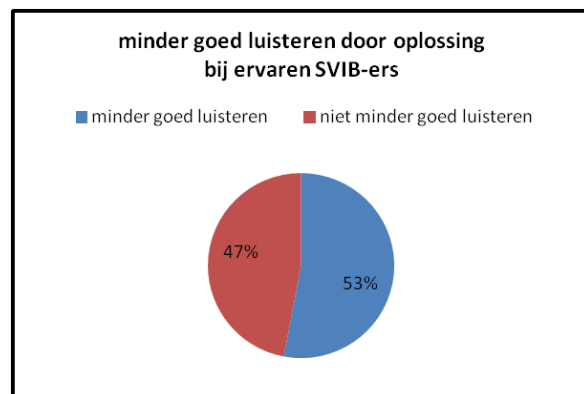
Interpretatie:

Bijna twee derde van de respondenten luistert minder goed naar de gecoachte wanneer zijzelf de oplossing al bedacht hebben.

Verdere analyse tussen de beide subgroepen levert de volgende informatie:



Figuur 12



Figuur 13

Interpretatie:

De twee cirkeldiagrammen (figuur 12 en 13) laten zien, dat 75% van de SVIB-ers in opleiding belemmerd worden bij het goed luisteren naar de gecoachte, terwijl ze de oplossing al bedacht hebben. Een kwart ervaart geen belemmering. Bij de ervaren SVIB-ers is de verdeling tussen wel of niet belemmerd worden in het luisteren bijna gelijk; iets minder dan de helft luistert minder goed bij het hebben van een oplossing.

#### 4.4. Het in kaart brengen van het opzij zetten van het eigen referentiekader tijdens het coachen

##### 4.4.1. Svib-ers in staat om eigen referentiekader (tijdelijk) opzij te zetten.

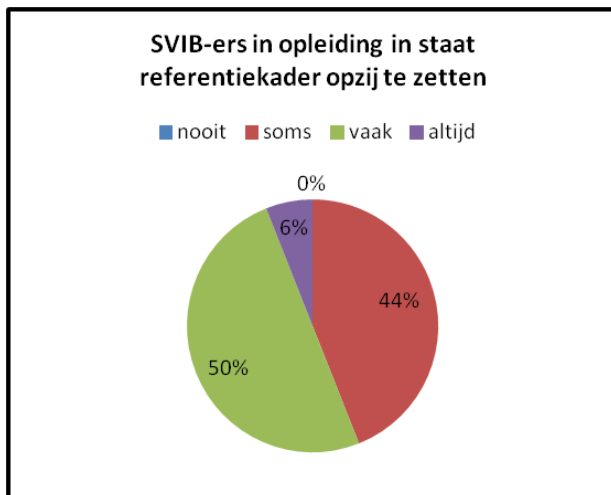
- De volgende vraag werd in de enquête gesteld om het opzij te kunnen zetten van het eigen referentiekader tijdens het coachen te meten:

**Bent u in staat uw referentiekader te negeren of (tijdelijk) opzij te zetten om zo beter te kunnen luisteren?**

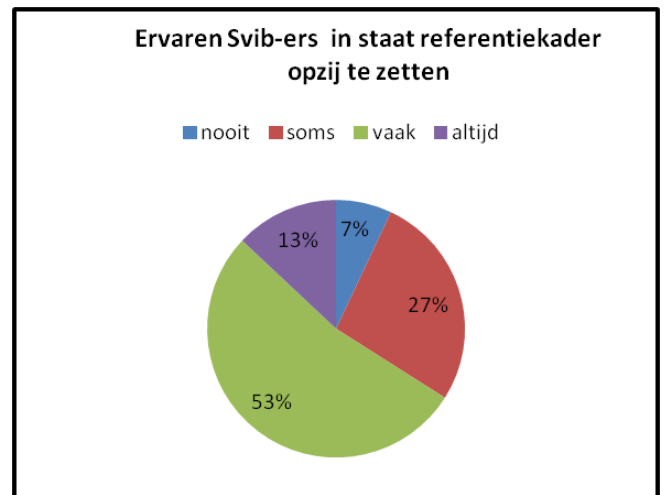
|        |                                 |      |
|--------|---------------------------------|------|
| nooit  | <div style="width: 3%;"></div>  | 3 %  |
| soms   | <div style="width: 35%;"></div> | 35 % |
| vaak   | <div style="width: 52%;"></div> | 52 % |
| altijd | <div style="width: 10%;"></div> | 10 % |

Interpretatie:

Van alle respondenten is 97% in staat het referentiekader (tijdelijk) in meer of mindere mate opzij te zetten. De meeste respondenten lukt dit vaak.



Figuur 14



figuur 15

Binnen de subgroep SVIB-ers in opleiding is te zien dat 50% van deze groep het vaak lukt het referentiekader opzij te zetten tegenover 53% van de ervaren SVIB-ers; een klein verschil.

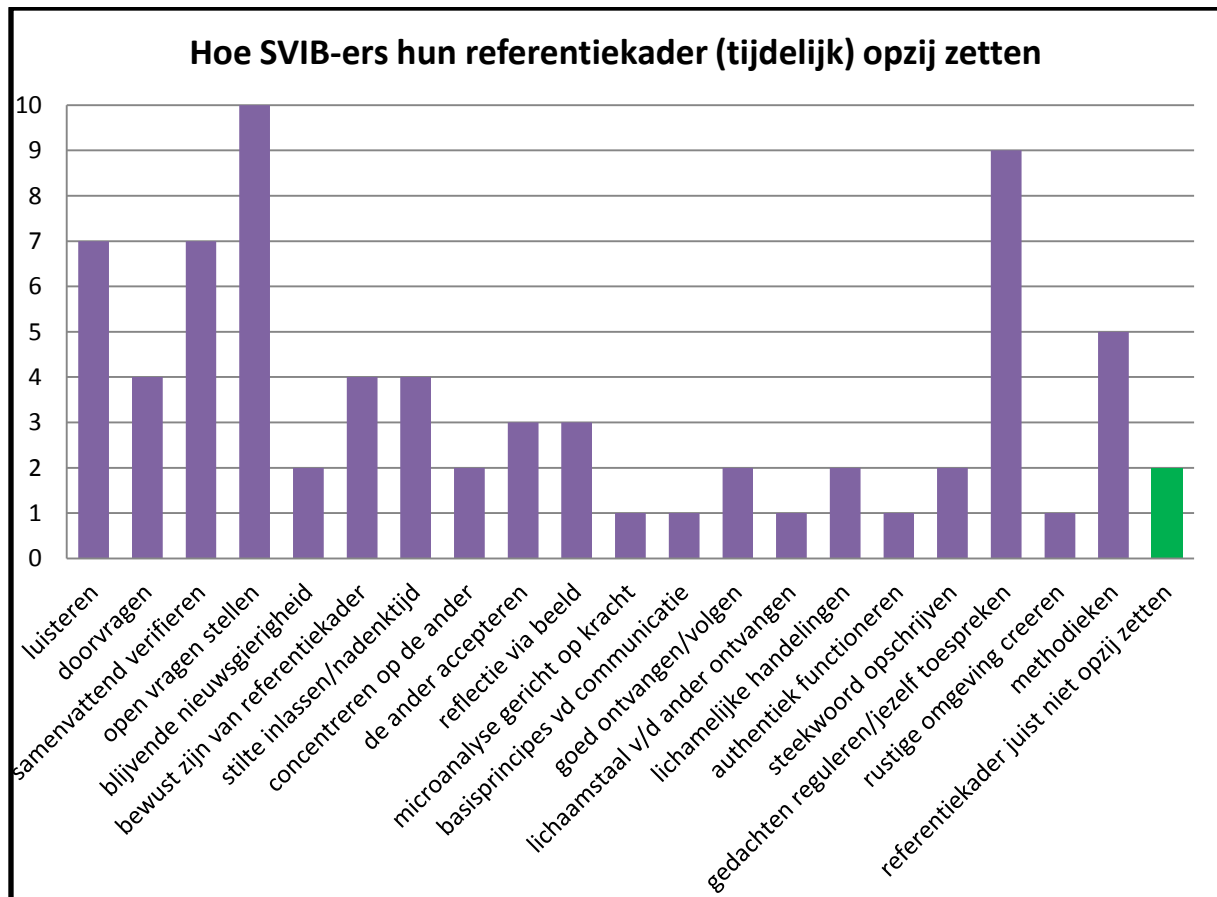
Een groter verschil is te zien bij het item 'soms'. Van de Svib-ers in opleiding geeft 44% aan dat het soms lukt tegenover 27% van de ervaren SVIB-ers. Bij de SVIB-ers in opleiding zet niemand nooit zijn referentiekader (tijdelijk) opzij; bij de ervaren SVIB-ers is dit 7%. Het aantal SVIB-ers dat het referentiekader altijd opzij kan zetten, is bij de ervaren SVIB-ers het dubbele ten opzichte van het aantal SVIB-ers in opleiding.

#### 4.4.2. Hoe de SVIB-er zijn referentiekader opzij zet

- De volgende vraag werd in de enquête gesteld om concrete aanwijzingen te verkrijgen:

**Wanneer het u lukt uw eigen referentiekader (tijdelijk) opzij te zetten, welke techniek(en) of welke handvat(ten) heeft u hier voor? Probeer zo concreet mogelijk te beschrijven hoe u uw referentiekader opzij zet of negeert.**

Alle respondenten hebben deze open vraag beantwoord (bijlage 7). Eén respondent heeft een niet bruikbaar antwoord gegeven. De meeste respondenten hebben meerdere manieren of een opeenvolging van handelingen genoemd, die hen helpt oordeelvrij te worden. De antwoorden zijn geanalyseerd en onderverdeeld in de items die de respondenten genoemd hebben (figuur 16).



**Figuur 16**

De items  $\geq 3$ , van meest genoemd naar drie keer genoemd, nader omschreven:

Tien keer genoemd:

Het open vragen stellen wordt het meest genoemd. Open vragen worden meestal als onderdeel van een reeks genoemd. Bijvoorbeeld: open vragen stellen, doorvragen, samenvatten. Doorvragen wordt in dit verband vier keer genoemd.

Negen keer genoemd:

Gedachten reguleren (jezelf toespreken) gebeurt op verschillende manieren. Een aantal voorbeelden:

- helpende gedachten bedenken ("leeg zijn/eigenaarschap ligt bij de gecoachte),
- bedenken of een gedachte een eigen oordeel is of een objectieve waarneming.

Zeven keer genoemd:

Samenvattend verifiëren en luisteren worden zeven keer genoemd. Met samenvattend verifiëren worden bijvoorbeeld de volgende vragen bedoeld:

- "Begrijp ik het goed, dat je....." ;
- "Klopt het dat....."
- "Het komt op mij over dat....is dat zo?"

Er wordt dus informerend samengevat.

Met luisteren noemt men vaak echt luisteren/ goed luisteren. Eén Svib-er probeert alleen naar het woord te luisteren en de persoon weg te denken.

Vier keer genoemd:

Bewustzijn van referentiekader en stilte inlassen worden elk vier keer genoemd. Stilte inlassen en zo nadenkijd creëren helpt de SVIB-er afstand te nemen en rustiger te reageren.

Vier keer genoemd:

Methodieken die specifiek genoemd worden:

- Oplossingsgericht coachen
- Balintmethodiek ( bijlage 8)
- ZOENhouding (Zuiver Open Eerlijk Neutraal)
- Human Dynamics (omgaan met verschillen in leren, samenwerken, handelen, leidinggeven)
- NLP (fair witnesspositie)

Drie keer genoemd:

De ander accepteren betekent respect voor de ander en acceptatie van een anderma's beeldvorming.

Bij reflectie via beeld worden beelden gebruikt als reflectiemiddel voor zowel de coach (ben ik oordeelvrij aan het coachen?) als voor de gecoachte. De coach biedt de beelden als objectief middel aan.

Opvallend:

Twee SVIB-ers geven aan het eigen referentiekader juist te gebruiken om de ander te prikkelen en blinde vlekken bloot te leggen. Het eigen referentiekader van de coach wordt dan als 'frisse blik' gebruikt.

#### 4.5 Uitwerking van de interviews

Om tot een kwalitatieve verdieping te komen is er drie keer een gestructureerd interview gehouden met drie ervaren SVIB-ers. De vragen uit de enquête vormen de leidraad om zo elk interview gestructureerd te maken.

| Geïnterviewde 1                                                                                                                                                                 | Geïnterviewde 2                                                                                 | Geïnterviewde 3                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 10 jaar ervaring</li><li>➤ SVIB-coach en opleider</li></ul>                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 4 jaar ervaring</li><li>➤ Eigen praktijk SVIB</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ &gt;10 jaar ervaring</li><li>➤ Eigen praktijk voor videocoaching binnen en buiten het onderwijs</li></ul>              |
| In hoeverre bent u zich bewust van uw eigen referentiekader tijdens het coachen?                                                                                                |                                                                                                 |                                                                                                                                                                |
| Heel bewust (maar ook bewust voor blinde vlek). Bewust van beeldvorming tijdens intake, maar geen verankering van dit beeld. Bewust van beïnvloeding door keuze van de beelden. | Vaak bewust. Signaleer dan een actieve houding bij mezelf.                                      | Heel bewust. Zelfgemaakte kijkwijzers zijn de referentiekaders waar binnen gecoacht wordt. Beeldvorming is altijd gekaderd binnen de visie van de organisatie. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wat doet u als u merkt in de oordeelsvorming vanuit eigen referentiekader te geraken?                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                 |
| Analyse of eigen oordeel er toe doet.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Even terug naar het bewust voelen van eigen lichaam.<br>Ter preventie al vooraf een intake met directie, dat transparant voor de gecoachte moet zijn.<br>Nieuwsgierige houding bij de intake                                                                                                                  | Voorzichtig verifiëren wanneer dit buiten het kader valt.<br>Aan het begin en het eind van een traject een gesprek met de directie en de gecoachte samen.                                                       |
| Wat is uw mening over het minder goed luisteren naar de gecoachte door oordeelsvorming?                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                 |
| Geen belemmering door steeds nieuwsgierig te blijven.                                                                                                                                                                                                                                                                    | Geen belemmering bij bewust zijn, eventueel verifiëren zonder veroordeling.                                                                                                                                                                                                                                   | Vermijding hiervan is het lastigste van het coachen. Bewustwording is hierbij essentieel.                                                                                                                       |
| Wat doet u als u de oplossing voor het probleem van de gecoachte al heeft?                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                 |
| Door ervaring gebeurt dit nooit. (luie houding) Nieuwsgierigheid en afstemming op elkaar.                                                                                                                                                                                                                                | Bij belemmering in het luisteren: de gecoachte onderbreken en het benoemen.<br>Zelf ontdekken is belangrijk; beeld helpt.                                                                                                                                                                                     | Tips werken niet, de oplossing moet uit de ander komen.                                                                                                                                                         |
| Wat is uw mening over het wel aanbieden van het eigen referentiekader?                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                 |
| Gebruik het eigen referentiekader als toetsing, wanneer gecoachte doelen voor zichzelf gaat stellen. Bij patronen en bij betaalde dienstverlening wordt het eigen oordeel geventileerd of als ontwikkelingsperspectief meegegeven. Informerend en verifiërend aanbieden werkt goed.(meestal via microanalyse met beeld.) | Analyse of eigen oordeel er toe doet is gerelateerd aan de hulpvraag . Zonder veroordeling verifiëren werkt goed.<br>Wanneer de gecoachte het zelf niet ziet, dan is het een taak van de coach om wel de eigen mening te ventileren. Eigen mening kan broodnodig schokeffect teweeg brengen bij de gecoachte. | Wanneer de gecoachte het zelf niet ziet, dan is het een taak van de coach om wel de eigen mening stellig en genuanceerd te ventileren. Bij het niet ontdekken van patronen door de gecoachte zelf, helpt beeld. |
| Hoe zet u uw eigen referentiekader opzij tijdens het coachen?                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                 |
| Afstemmen op status gecoachte. Samenvattend verifiëren. Met beeld erbij afstemmen op de ander. Microanalyse helpt hierbij.                                                                                                                                                                                               | Bewust van het lichaam worden; hoofd leegmaken door met ademhaling gedachten weg te blazen.                                                                                                                                                                                                                   | Onbewust bekwame handeling door heel veel ervaring. Zelfgemaakte kijkwijzers maken objectief.                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                 |                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Open vragen stellen<br>Rust en tijd nemen                                                                                                                                                                                                              |                                                                 |                                                                           |
| Overige informatie                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                 |                                                                           |
| Methodiek om te coachen, die “Dom, lui en dakloos” wordt genoemd is ingebed in opleiding. Dom staat voor onbekend met het onderwerp, lui voor de ander activeren, dakloos voor objectiviteit. Elke student maakt eigen handvat om ‘dakloos’ te worden. | Lichaamsgerichte handelingen hebben raakvlakken met Mindfulness | Zelfgemaakte meetbare kijkwijzers op de visie van het bedrijf ontwikkeld. |

Interpretatie van de interviews:

➤ Bewustzijn referentiekader:

Het hebben van een eigen referentiekader bij de intake en vooral bij de keuze van de beelden (microanalyse) speelt bij het bewust zijn een rol. Het gebruik van een zelfgemaakte kijkwijzer helpt één geïnterviewde bij het bewust blijven van het eigen referentiekader.

➤ Mening over minder goed luisteren door oordeelsvorming

Bewustwording voorkomt belemmering in het luisteren.

➤ Belemmeringen tijdens het luisteren door eigen oplossing.

Als de geïnterviewden een oplossing bedacht hebben voor de gecoachte en minder goed luisteren geeft één geïnterviewde aan, dat ze dan het gesprek even onderbreekt. De anderen geven aan geen enkele belemmering te hebben, aangezien ze nooit een oplossing bedenken. Heel veel ervaring, vinden zij, speelt hierbij een rol. Alle drie de geïnterviewden zijn het erover eens dat de oplossing uit de ander moet komen. Echter zij geven ook aan dat het de taak van de coach is het eigen referentiekader soms wel aan te bieden.

➤ Het aanbieden van het eigen referentiekader

De geïnterviewden geven unaniem aan, dat het een taak van de coach is het referentiekader wel aan te bieden als de gecoachte het niet ziet. Als er sprake is van een blinde vlek bij de gecoachte. Genuanceerd, informerend en verifiërend aanbieden zijn de gebruikte manieren..

➤ Handvatten om het referentiekader opzij te zetten.

De drie geïnterviewden gebruiken elk eigen manieren om hun referentiekader opzij te zetten. Eén van de geïnterviewden geeft aan onbewust bekwaam te zijn, maar dat eigen gemaakte kijkwijzers helpen. Een ander gebruikt lichaamsgerichte handelingen om zo het hoofd leeg te maken. Ook gebruikt één geïnterviewde een reeks van handvatten, zoals steeds nieuwsgierig open vragen stellen, samenvattend verifiëren en microanalyse van het beeld. Deze handvatten zorgen voor afstemming op de gecoachte.

## Hoofdstuk 5 Evaluatie, conclusies en aanbevelingen

*“It is the province of knowledge to speak and it is the privilege of wisdom to listen.”* The poet at the breakfast-table (1872)

In dit hoofdstuk wordt geëvalueerd wat het onderzoek me heeft opgeleverd. Conclusies worden getrokken op basis van de verzamelde literatuur in samenhang met de verzamelde data, om zo het antwoord op de onderzoeksvraag te geven. Het antwoord op de onderzoeksvraag wordt ondersteund door de antwoorden op de deelvragen. Tot slot volgen er aanbevelingen.

Onderzoeksvraag:

*“Hoe zet een SVIB-er zijn referentiekader (tijdelijk) opzij om zo beter te kunnen luisteren en af te kunnen stemmen op de gecoachte?”*

Deze vraag wordt ondersteund door de volgende deelvragen:

1. Wat is een referentiekader en hoe ontstaan mentale modellen?
2. Wat is er bekend over het omgaan met referentiekaders?
3. In hoeverre zijn SVIB-ers zich bewust van hun referentiekader?
4. Vinden SVIB-ers dat belemmering in het luisteren kan optreden door oordeelsvorming? Bijvoorbeeld als ze de oplossing voor hun gecoachte bedacht hebben?
5. Welke handvatten of technieken gebruiken SVIB-ers om hun referentiekader opzij te zetten?
6. Welke verschillen zijn er te constateren tussen SVIB-ers in opleiding en ervaren SVIB-ers?

### 5.1. Evaluatie; de antwoorden die het onderzoek heeft opgeleverd en de conclusies die hieraan verbonden kunnen worden:

#### 5.1.1. Deelvragen 1 en 2.

In hoofdstuk twee; de literatuur, heb ik de antwoorden gevonden:

Een referentiekader (het geheel van gewoonten en denkpatronen) is opgebouwd door mentale modellen (veronderstellingen/overtuigingen) die opgeslagen zijn in de hersenen. De mens heeft mentale modellen nodig om door het leven te kunnen navigeren. Echter mentale modellen kunnen de mens belemmeren. Bewustwording van belemmerende mentale modellen is essentieel om een positieve verandering teweeg te kunnen brengen. In verbinding met het coachen blijkt dat mentale modellen een grote rol kunnen spelen. Bewust omgaan met het referentiekader leidt middels reflectie en door een informerende houding naar verandering. Verandering leidt tot verbetering in het intermenselijk begrip. Concluderend kan ik zeggen, dat bewustwording en bewust zijn van het eigen referentiekader, onontbeerlijk is om te kunnen reflecteren en belemmeringen op te heffen. In de literatuur heb ik een scala aan handelingen ter verandering van belemmerende mentale modellen gevonden, die ik verbind met de dataverzameling bij 5.1.4.

#### 5.1.2. Deelvraag 3

Inzicht in de mate van bewustwording van het referentiekader bij SVIB-ers heb ik door de dataverzameling verkregen.

Alle SVIB-ers, die meededen aan dit onderzoek, zijn zich in meer of mindere mate bewust van hun eigen referentiekader tijdens het coachen. De helft van de SVIB-ers is zich zelfs vaak bewust. Hieruit concludeer ik dat het bewustzijn van het hebben van een eigen referentiekader in meer of mindere mate bij SVIB-ers aanwezig is, waarbij wel aangegeven kan worden, dat van de SVIB-ers in opleiding de grootste groep zich soms bewust is. Ik kan hierdoor en door de informatie vanuit de interviews, concluderen dat een SVIB-er door ervaring zich meer bewust wordt van het eigen referentiekader tijdens het coachen.

Vanuit de literatuur wil ik hier de kijkwijzer van Düren toevoegen, die mijns inziens de bewustwording van het belemmerende mentale modellen bij het coachen in kaart brengt. (bijlage 4)

#### 5.1.3. Deelvraag 4

Uit de antwoorden in hoofdstuk 4 blijkt dat bijna alle onderzochte SVIB-ers vinden, dat belemmering in het luisteren kan optreden door oordeelsvorming. Tweederde van de SVIB-ers ondervindt daadwerkelijk zelf hinder bij het luisteren naar de gecoachte, als ze al een oplossing bedacht hebben. Met name ondervinden SVIB-ers in opleiding belemmeringen. Driekwart van de ondervraagde SVIB-ers in opleiding geeft aan belemmerd te worden ten opzichte van de helft van het aantal ervaren SVIB-ers. De geïnterviewden vinden, dat oplossingen bedacht door de coach, de gecoachte echt niet helpen. Bewustwording hiervan is essentieel. Zij voegen tevens toe dat ervaring onbewust bekwaam maakt. Ik concludeer hieruit, dat voor de SVIB-er, belemmering in het luisteren door bijvoorbeeld een zelfbedachte oplossing, door ervaring, substantieel kan afnemen.

#### 5.1.4. Deelvraag 5

De antwoorden hebben mij inzicht verschaft over de mate waarin het SVIB-ers lukt hun referentiekader tijdelijk opzij te zetten.

Het tijdelijk opzijzetten van het eigen referentiekader lukt bij bijna alle SVIB-ers in meer of mindere mate. De helft van alle ondervraagden zet het eigen referentiekader zelfs vaak opzij.

Het grootste aantal, dat het referentiekader maar soms opzij zet, is te vinden bij de SVIB-ers in opleiding; bijna de helft. Van de ervaren SVIB-ers is dit aantal een kwart. Ik concludeer, dat door ervaring SVIB-ers steeds vaker het referentiekader opzij zetten tijdens het coachen.

Ervaren SVIB-ers geven tevens dubbel zo vaak aan, dat het hen lukt het referentiekader altijd opzij te zetten, ten opzichte van SVIB-ers in opleiding. Mijn conclusie is, dat door ervaring het SVIB-ers dubbel zo goed lukt het referentiekader altijd opzij te zetten.

De antwoorden hebben mij inzicht gegeven in een scala van handvatten en technieken, die ingezet worden om het referentiekader (tijdelijk) opzij te zetten. De ondervraagde SVIB-ers gebruiken vaak een reeks van handelingen. Wanneer ik de antwoorden naar eigen inzicht categoriseer, dan kan ik ze onder de volgende categorieën onderbrengen, met toevoeging dat overlapping binnen de categorieën niet te vermijden is :

➤ Oplossingsgericht coachen:

Open vragen stellen, doorvragen, samenvattend verifiëren en blijvende nieuwsgierigheid. Dit wordt ondersteund vanuit de literatuur waar open vragen stellen en informeren ook genoemd worden, evenals de infinite curiosity van Berg en Visser (2006). Vooral het samenvatten en verifiëren (informeren) wordt zowel in de literatuur, als in de enquête en bij de interviews vaak genoemd.

➤ Basisprincipes van de communicatie:

Het goed volgen van de ander, luisteren en lichaamstaal van de ander ontvangen wordt genoemd. Het concentreren op de ander valt mijns inziens ook onder de basiscommunicatie.

➤ Reflectie:

Reflectie tijdens het gesprek door het zichzelf toespreken. Mijns inziens is hier een raakvlak met herkaderen; vanuit de literatuur onderbouwd door Bennemar (2006). Specifiek gericht op beeld vallen de volgende handelingen: reflectie via beeld en de microanalyse gericht op kracht. Dit wordt onderschreven vanuit de literatuur door Düren (2009) die SVIB-ers laat reflecteren op overtuigingen middels beeld en hiervoor kijkwijzers heeft gemaakt. (bijlage 4)

➤ Lichaamsgerichte handelingen:

Het voelen van het lijf (gronden), zorgt ervoor dat het hoofd leeg wordt en er beter geluisterd kan worden. Dit past binnen mindfulness.

➤ Acceptatie en respect:

De ander accepteren zoals hij is en het respecteren van andermans mening. Authentiek functioneren en 'een beetje houden van de ander'; echte belangstelling voor de ander bevordert het luisteren. Dit wordt in de literatuur onderschreven door Covey (2009), die aangeeft dat echt luisteren naar de ander de intentie vraagt de ander te begrijpen.

➤ Expliciet genoemde technieken

Er wordt in totaal zes methodieken genoemd die helpen bij het oordeelvrij worden. Oplossingsgericht coachen, de Balintmethodiek en het 'dom, lui en dakloos' zijn vallen mijns inziens onder het oplossingsgericht coachen. De ZOENhouding past bij de kopjes acceptatie en respect en oplossingsgericht coachen. NLP en Human Dynamics beide gericht op communicatie en omgang met verschillen tussen mensen passen mijns inziens onder alle bovengenoemde kopjes.

➤ Referentiekader niet opzij zetten:

Het aanbieden van het eigen referentiekader dient als frisse blik en kan de gecoachte prikkelen of het broodnodige zetje geven. Timing van het aanbieden van het eigen referentiekader is essentieel. In de literatuur onderschrijft Kat (2011) het belang van het aanbieden van het referentiekader als feedback voor de gecoachte, waarbij timing en verifiëring als belangrijke punten worden aangegeven om het proces goed te laten verlopen. Uit de interviews blijkt eveneens dat het aanbieden van het eigen referentiekader plaatsvindt met hetzelfde doel, mits het eigen oordeel er toe doet en gekaderd is binnen de hulpvraag of werkomgeving van de gecoachte.

### 5.1.5. Deelvraag 6

Het onderzoek heeft aangetoond dat er verschil te constateren is tussen SVIB-ers in opleiding en ervaren SVIB-ers. Met name bij de bewustwording van het eigen referentiekader tijdens het coachen, het minder goed luisteren bij oordeelsvorming en het in staat zijn het referentiekader opzij te zetten heeft het onderzoek verschillen aangetoond. De verschillen zijn verwerkt in bovenstaande paragrafen. Ik concludeer

dat door ervaring de SVIB-er steeds beter kan afstemmen op de gecoachte, doordat luisteren zonder belemmeringen van het eigen referentiekader steeds beter lukt.

## 5.2. Antwoord op de onderzoeksvraag

Vanuit de literatuur, de enquête en de interviews concludeer ik dat het wegzetten van het eigen oordeel lastig, wellicht onmogelijk is, maar dat de meeste SVIB-ers bewust met het eigen oordeel omgaan en daadwerkelijk handelingen uitvoeren om oordeelvrij te worden en het eigen referentiekader te negeren. Sleutelwoord is bewustwording. Pas dan is men in staat met het referentiekader om te gaan en handelingen uit te gaan voeren, die het referentiekader tijdelijk opzij zetten. Tijdelijk, want helemaal negeren blijkt toch voor de SVIB-er niet altijd de juiste manier van coachen te zijn. Goed getimed het eigen referentiekader aanbieden als middel om de gecoachte te prikkelen en van een frisse blik te voorzien wordt eveneens als taak van een SVIB-er aangemerkt.

Van alle toegepaste handelingen concludeer ik dat de meeste handelingen binnen de categorie oplossingsgericht coachen vallen. Hiernaast vallen veel handelingen binnen de basisprincipes van de communicatie. Ik vermoed dat de oorzaak voor het vele gebruik uit beide categorieën gevonden kan worden in de SVIB-opleiding. Oplossingsgericht werken en de basisprincipes van de communicatie vormen immers de theoretische en praktische basis. Het verschil tussen ervaren SVIB-ers en SVIB-ers in opleiding zou mogelijk verklaard kunnen worden vanuit de vier fases in bekwaamheid (Wiertzema en Jansen, 2008). Fase 1 is de onbewust- onbekwame fase, fase 2 de bewust onbekwame, fase 3 de bewust bekwame en fase 4 de onbewust bekwame. SVIB-ers in opleiding doorlopen deze fases. Door de uitkomsten van dit onderzoek kan ik veel SVIB-ers in opleiding in fase twee en drie plaatsen. De ervaren SVIB-ers passen, mijns inziens vaak in fase drie en vier.

De kern van het antwoord op de hoofdvraag:

*Een SVIB-er zet zijn referentiekader tijdelijk opzij om zo beter te kunnen luisteren naar de gecoachte, door ten eerste bewust te zijn van het eigen referentiekader en vervolgens door een variatie aan handelingen toe te passen die meestal binnen het oplossingsgericht coachen, reflecteren en bewust toepassen van de basiscommunicatie vallen. Specifiek worden open vragen stellen en reflectie op eigen gedachten het meest toegepast.*

## 5.3. Aanbevelingen

Vervolgonderzoek

- Er is een groot scala aan handelingen genoemd door SVIB-ers, die ik naar eigen inzicht heb gecategoriseerd. Aanbeveling voor een vervolgonderzoek is of de handelingen bewust worden uitgevoerd vanuit bijvoorbeeld oplossingsgericht werken.
- Eveneens is het interessant te onderzoeken welke handelingen effectief zijn en oordeelvrij coachen borgen.
- Vanuit de interviews wordt aangegeven dat zelfgemaakte kijkwijzers helpen oordeelvrij te zijn, evenals gesprekken vooraf met directie en de gecoachte samen. Verder onderzoek hiernaar zou meerwaarde kunnen opleveren ten behoeve van het oordeelvrij coachen.

- Verder onderzoek naar het aanbieden van het eigen referentiekader aan de gecoachte. In dit onderzoek is gebleken dat ook het aanbieden van het eigen referentiekader de gecoachte kan helpen. Ik denk dat het zinvol is ten behoeve van de SVIB-er om te onderzoeken hoe en wanneer het eigen referentiekader het beste aan de gecoachte aangeboden kan worden.
- Vanuit de interviews wordt aangegeven dat er binnen een bepaalde SVIB-opleiding veel aandacht geschonken wordt aan het hebben van handvatten om oordeelvrij te zijn. Dit noemt men in die opleiding “dakloos zijn”. Interessant is ten eerste te onderzoeken of er veel verschil is in het aanbod tussen de verschillende SVIB-opleidingen ten aanzien van het onderwerp oordeelvrij coachen. Ten tweede is het interessant te onderzoeken of er onder praktiserende SVIB-ers daadwerkelijk verschillen te constateren zijn in het omgaan met het eigen referentiekader, aan de hand van waar zij de opleiding gevolgd hebben.

## Opleiding

- In het onderzoek wordt duidelijk aangetoond, dat SVIB-ers in opleiding zich minder bewust zijn van hun referentiekader, meer moeite hebben met blijven luisteren door oordeelsvorming en procentueel minder het referentiekader opzij zetten. Specifieke aandacht tijdens de opleiding voor bewustwording van de (belemmerende) invloed van het eigen referentiekader is mijns inziens van toegevoegde waarde.

## Hoofdstuk 6 Nawoord

*“Oren kunnen slechts horen, het verstand kan slechts denken. De geest is leeg en ontvankelijk voor alles.”* Tsjwang-tse (4<sup>e</sup>-3<sup>e</sup> eeuw v. Chr.)

In dit hoofdstuk geef ik weer hoe het onderzoek verlopen is, wat ik er zelf van geleerd heb, wat voor mijzelf de opbrengsten zijn gerelateerd aan mijn doelstelling. Ben ik middels dit onderzoek een stapje dichterbij gekomen bij mijn doel een normatieve professional; een adaptieve coach te willen zijn?

### 6.1. Verloop van het onderzoek

“Onderzoek doen is een worsteling” en “Scheidt de bladeren van de bloemkool”; met deze oneliners startte ik toch enigszins hoopvol het onderzoek. Het onderwerp intrigeerde me en ik had goede hoop op daadwerkelijke opbrengst. Die worsteling heb ik wel doorgemaakt. Met name bij het maken van een concrete onderzoeksvraag en het maken van een waardevolle enquête heb ik, overigens samen met mijn supervisiegroep, de hersenen gekraakt. Uiteindelijk hield ik de bloemkool over: onderzoek doen naar het opzijzetten van het referentiekader bij SVIB-ers. Literatuuronderzoek doen vond ik heerlijk; ik ben namelijk volgens de leerstijlen van Kolb (2012) een denker. Helaas kan ik me in de details verliezen, dus ook hier gold: “die bloemkool scheiden van de bladeren”.

Ik kan wel stellen dat het onderzoeksonderwerp SVIB-ers zelf in hoge mate interesseert. Dit constateerde ik door de positieve reacties die ik kreeg en het groot aantal respondenten dat ten eerste de enquête serieus heeft ingevuld en ten tweede de uitkomsten wil ontvangen. Ik kreeg het idee zinvol onderzoek uit te voeren voor een grotere groep.

### 6.2 Opbrengsten

Ik vind het prachtig dat ik zo’n inzicht heb verkregen in het bewustzijn van het referentiekader en bevestiging in mijn eigen ervaring dat het eigen referentiekader het luisteren kan belemmeren.

Verrassend vond ik het grote scala van manieren die SVIB-ers gebruiken om het referentiekader tijdelijk opzij te zetten. Het onderzoek heeft mij een variëteit aan handvatten opgeleverd om zelf mijn referentiekader tijdelijk opzij te kunnen zetten, maar ook een bevestiging in het effect van oplossingsgericht coachen. Door eigen ervaring had ik namelijk een vermoeden dat oplossingsgericht coachen helpt bij het oordeelvrij kunnen luisteren naar de gecoachte. Uit de opbrengsten bleek, dat inderdaad veel SVIB-ers manieren vanuit het oplossingsgericht coachen toepassen.

SVIB-ers voeren een reeks aan handelingen uit om het referentiekader opzij te zetten, die binnen de SVIB-methodiek passen. Ik denk hierbij aan de handelingen die onder oplossingsgericht coachen en de basisprincipes van de communicatie vallen, maar ook aan handelingen die met beeld te maken hebben, zoals reflectie via beeld en microanalyses. Dit is voor mij een bevestiging van, dat hetgeen ik geleerd heb gedurende de opleiding tot SVIB-er, helpt bij het oordeelvrij coachen. Veel theorie en praktische tips van de SVIB-opleiding vallen binnen het oordeelvrij coachen. Zelf heb ik weinig verband tussen de leerstof en het oordeelvrij coachen gelegd. Het had mij

geholpen als dit nadrukkelijker benoemd zou worden. Zo zou ik zelf sneller bewust zijn geworden van de invloed van mijn eigen referentiekader. Dit lijkt mij ook nuttig naar aanleiding van de opbrengsten vanuit de dataverzameling, die het verschil aantoont tussen SVIB-ers in opleiding en ervaren SVIB-ers.

Wat ik, door dit onderzoek, als extra opbrengst zie, is, dat ik handvatten heb gevonden om wel mijn eigen referentiekader aan te bieden aan de gecoachte. Door dit onderwerp te betrekken in het onderzoek, heb ik inzicht gekregen in de mening over en het belang van het wel aanbieden van het eigen referentiekader om de gecoachte verder te helpen.

De volgende zaken zou ik achteraf anders aangepakt hebben:

Voor het literatuuronderzoek heb ik te veel gelezen. Achteraf had ik effectiever kunnen omgaan met de literatuur door alleen te lezen wat er toe deed.

De antwoorden vanuit de interviews vond ik soms lastig te analyseren. Ik had tijdens het interviewen meer door moeten vragen. Bijvoorbeeld bij de geïnterviewde, die zelf kijkwijzers gemaakt heeft. Als ik nieuwsgieriger was geweest, had ik een duidelijker beeld van deze kijkwijzers gehad.

Op de vraag: 'ben ik middels dit onderzoek een stapje dichterbij mijn doel een normatieve professional; een adaptieve coach te worden?' kan ik volmondig: "ja!" zeggen. Vol vertrouwen, met het bewustzijn van mijn referentiekader en handvatten om mijn referentiekader tijdelijk opzij te zetten, ga ik in het vervolg (mijn eigen collega's) coachen om wellicht ook goed getimed en op verifiërende wijze mijn referentiekader juist aan te bieden.

## Literatuurlijst:

- Otter den, M., Dreissen, L., Duin van, M., Düren, W., Haassen, M., Hulten van, M., et al. (2009). *De school video interactiebegeleider. Volgend in beweging*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.
- Van Ophuis, G. (2009) Tijdschrift Zorgbreed nr. 23. p. 19 t/m 23
- Kat, N. (2011). *Coachen met een leeg hoofd*. Culemborg: Van Duuren Management.
- Covey, S. (2009). *De zeven eigenschappen van effectief leiderschap*. Amsterdam-Antwerpen: Business Contact
- Korthuis, J. (2008). *Innerlijke macht*. USA: PMA Institute
- Dilts, R. (2011). *Verander je overtuigingen*. Uitgeverij Andromeda.
- Senge, P. (1995). *Het vijfde discipline praktijkboek*. Uitgeverij Academic Service
- Kallenberg T., B. Koster, J. Onstenk et.al. (2007). *Ontwikkeling door onderzoek*. Uitgeverij Thieme Meulenhoff
- Harinck, F. (2007). *Basisprincipes praktijkonderzoek*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.
- Boerman, R. (2008) Ethische uitgangspunten bij praktijkonderzoek (Notitie)
- WOSO. (2004). Bekwaam & speciaal: generiek competentieprofiel speciale onderwijszorg
- Peacock, F. (2002). *Besproei de planten, niet het onkruid*. Uitgeverij het Spectrum
- Wiertzema, K., Jansen, P. (2008) *Basisprincipes van de communicatie* Amsterdam: Pearson education Benelux
- Fontys deel A (2011) *Module 2e studiejaar SVIB* Tilburg: Fontys
- Plochg, I. (2011). <http://www.businesspsychologistconsulting.com/artikel%20mentalemodellen.html> bezocht op 8-2-12
- Figuur 1 bron: <http://www.cirkelloopbaan.nl/werkwijze.html> bezocht op 8-2-12
- <http://www.inclusion.com/artsalamanca.html> bezocht op 2-5-2012
- Berg, K. I. (z.j.) [http://www.sfbta.org/BFTC/Steve&Insoo\\_PDFs/BuildingSolutionsWithMandatedClients.pdf](http://www.sfbta.org/BFTC/Steve&Insoo_PDFs/BuildingSolutionsWithMandatedClients.pdf) bezocht op 8-2-12 (Internationaal artikel)
- <http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=referentiekader&lang=nn> bezocht op 4 april 2012
- <http://wetenschap.infonu.nl/anatomie/36609-het-geheugen-werking-liggings-en-functie-binnen-de-hersenen.html> bezocht op 25-2-12
- <http://nl.wikipedia.org/wiki/Amygdala> bezocht op 25-2-12
- Figuur 2 bron: <http://letter27.blogspot.com/2011/05/prototyping-and-ladder-of-inference.html> bezocht op 26-2-2012 (Internationaal artikel)
- <http://www.balancedmind.nl/nlp/nlp-voor-beginners-ankeren.htm> bezocht op 28-2-2012
- Figuur 4 bron: "<http://www.catsclem.nl/medisch/medheh.htm>" bezocht op 1-3-2012
- "<http://www.survey-onderzoek.nl/>" <http://www.survey-onderzoek.nl/> bezocht op 29-2-12
- <http://www.encyclo.nl/begrip/ethiek> bezocht op 1-3-2012
- [http://www.thesis.nl/component?option=com\\_db8kolb/Itemid,42/](http://www.thesis.nl/component?option=com_db8kolb/Itemid,42/) bezocht op 1-5-2012
- <http://www.beeldmeditaties.nl/0/0/10/0012.php> bezocht op 11-5-2012
- <http://www.citaten.net/zoeken/zoeken.html>

## **Bijlage 1**

### **SALAMANCA STATEMENT:**

#### **NETWORK for ACTION on SPECIAL NEEDS EDUCATION**

Adopted by the World Conference on Special Needs Education:

Access and Quality Salamanca, Spain, 7-10 June 1994

More than 300 participants representing 92 governments and 25 international organizations met in Salamanca, Spain in June 1994 to further the aim of Education for All by considering what basic policy changes are needed to promote inclusive education, so that schools can serve all children, particularly those with special educational needs.

Organized by the Government of Spain and UNESCO, the Conference adopted the Salamanca Statement on Principles, Policy and Practice in Special Needs Education and a Framework for Action.

These two documents are important tools for efforts to make sure schools work better and to fulfill the principle of Education for All. They are printed in a single publication published by UNESCO. Get hold of a copy from the UNESCO office in your country or from the address at the bottom of this page. When you are familiar with its contents, use the two documents to lobby your government for improvements in the education of disabled children and for inclusive education policies.

#### **The Salamanca Statement says that:**

- every child has a basic right to education
- every child has unique characteristics, interests, abilities and learning needs
- education services should take into account these diverse characteristics and needs
- those with special educational needs must have access to regular schools
- regular schools with an inclusive ethos are the most effective way to combat discriminatory attitudes, create welcoming and inclusive communities and achieve education for all
- such schools provide effective education to the majority of children, improve efficiency and cost-effectiveness.
- The Salamanca Statement asks governments to:
  - give the highest priority to making education systems inclusive
  - adopt the principle of inclusive education as a matter of law or policy
  - develop demonstration projects
  - encourage exchanges with countries which have experience of inclusion
  - set up ways to plan, monitor and evaluate educational provision for children and adults
  - encourage and make easy the participation of parents and organizations of disabled people

- invest in early identification and intervention strategies
- invest in the vocational aspects of inclusive education
- make sure there are adequate teacher education programs

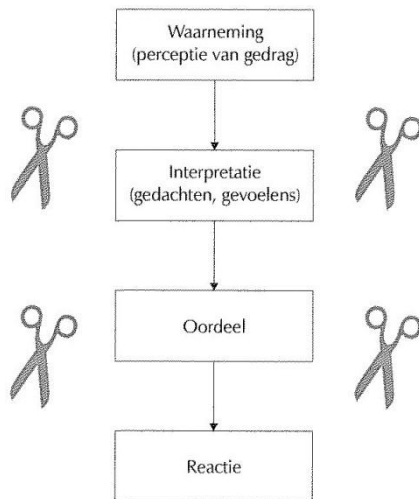
The Framework for Action outlines new thinking on special needs education and guidelines for action at national, regional and international levels. Among the guidelines for national action are:

- Policy and organization
- School factors
- Recruitment and training of educational personnel
- External support services
- Priority areas
- Community perspectives
- Resource requirements

**The Salamanca Statement and Framework For Action,**  
**UNESCO, 1994. Ref: ED-94/WS/I 8.**

## Bijlage 2

Model van Mazenier (2004).



### **Bijlage 3**

Stappenschema van Bennemar (2012):

Vier stappenschema:

1. Neem een kernstelling;
2. Breng de vooronderstellingen in kaart;
3. Verander de vooronderstellingen in het tegenovergestelde;
4. Verander de kernstelling naar een nieuw kernbeeld.

## Bijlage 4

Reflectieschema's van Düren, W. (2009).

| Initiatief begeleider/<br>coach<br>Aantal | Logische niveaus                    | Match<br>+ | Match<br>- | Ontvangst<br>van de ander<br>aantal |
|-------------------------------------------|-------------------------------------|------------|------------|-------------------------------------|
|                                           | omgeving                            |            |            |                                     |
|                                           | gedrag                              |            |            |                                     |
|                                           | Competenties                        |            |            |                                     |
| <b>totaal</b>                             | <b>Zichtbare professionaliteit</b>  |            |            |                                     |
|                                           | overtuiging                         |            |            |                                     |
|                                           | identiteit                          |            |            |                                     |
|                                           | zingeving                           |            |            |                                     |
| <b>totaal</b>                             | <b>Normatieve professionaliteit</b> |            |            |                                     |

| Overtuigingen | Belemmerend | bevorderend |
|---------------|-------------|-------------|
|               |             |             |
|               |             |             |

## Bijlage 5

### Samenvatting van de Metaspiegeltechniek van Dilts, R. (2011).

#### Samenvatting van de metaspiegeltechniek

1. Denk aan iemand met wie je moeilijk kunt communiceren. Visualiseer die persoon vanuit de eerste positie (geassocieerd) en benoem de karaktertrek die communicatie zo moeilijk maakt, bijvoorbeeld *star, ongevoelig, ongepast, ontkenning enzovoort*.
2. Stap terug naar de *metapositie* (losgemaakt van de relatie) en visualiseer jezelf in de interactie. Benoem je eigen gedrag in relatie tot de andere persoon, bijvoorbeeld *bevooroordeeld, geïrriteerd, hulpvaardig, bang enzovoort*.
3. Besef dat de manier waarop jij je gedraagt het gedrag van de andere persoon in het systeem triggert of versterkt. (Hoe zou die andere persoon zich gedragen wanneer jij daar niet zou zijn? Zou die andere persoon zijn of haar reacties kunnen voortzetten?)
4. Bedenk andere manieren om op die persoon te reageren. Misschien heb je al geprobeerd je eigen reacties te veranderen. Waarom ga je door met je zo te gedragen in deze relatie?
5. Doe nu een stap opzij (*de vierde positie*) en kijk hoe je jezelf tijdens deze interactie behandelt, bijvoorbeeld *dwingend, boos, bevooroordeeld, creatief enzovoort*. Kijk op welke logische niveaus (gedrag, vaardigheid, overtuiging, identiteit) de verschillende reacties werken.  
Op welke manier is je eigen reactie op jezelf een spiegel van wat de ander doet?
6. Vanuit de vierde positie moet je de twee posities die met jezelf zijn geassocieerd, verwisselen. Zet de reacties uit derde positie (de wijze waarop je jezelf hebt behandeld) in de eerste positie, zodat je een reactie naar de andere persoon op dat niveau hebt. Zet je vroegere reacties uit de eerste positie op de locatie van de derde positie. Merk op hoe de wissel het systeem verandert en de uitdrukking van de reacties transformeert.
7. Plaats jezelf in de schoenen van de ander (*tweede positie*). Bekijk jezelf door de ogen van de andere persoon. Hoe ziet jou gedrag er vanuit dat perspectief uit? Wat heb je nodig of wat wil je van jezelf, gezien uit perspectief van de ander.
8. Verbind je opnieuw aan de opnieuw gereviseerde locatie in de eerste positie (in de positie die is vervangen door de vroegere reacties op het niveau van de derde positie). Merk op hoe jouw reacties en standpunt zijn veranderd.
9. Ga door met het verwisselen van perspectieven en voeg keuzereacties toe (op het gepaste niveau), totdat je voelt dat de relatie meer gebalanceerd en functioneler is.

## Bijlage 6

### De enquête:

Pagina: 1

Elk mens, dus ook een coach, heeft zijn eigen referentiekader. Onbevangen naar de ander luisteren is één van de lastigste vaardigheden en eigenlijk onmogelijk. Wel kan de coach zijn referentiekader (tijdelijk) opzij zetten of uitschakelen, om zo beter te luisteren naar de gecoachte. Over het omgaan met het eigen referentiekader tijdens het coachen gaat de vragenlijst. De vragenlijst bestaat uit 8 vragen en is geheel anoniem.

Start

Pagina: 2



1.

**Bent u een man/vrouw? \***



man



vrouw



2.

**Hoeveel jaar bent u al SVIB-coach? \***



in opleiding



<3 jaar



3-6 jaar



>6 jaar



3.

**In hoeverre bent u zich bewust van uw eigen referentiekader tijdens het coachen? \***



nooit



soms



vaak



altijd



4.

**Soms is een klein gebaar of een uitspraak al genoeg om een negatief, dan wel positief oordeel over iemand te vormen.**

Vindt u, dat u door oordeelsvorming minder goed kan luisteren naar de gecoachte? \*

- ☐ ja  
☐ nee



5.

**Stel, u heeft al geruime tijd de oplossing voor het probleem van uw gecoachte. Uw gecoachte is aan het woord. Merkt u dan, dat u minder goed kan luisteren naar de gecoachte? \***

- ☐ ja  
☐ nee



6.

**Bent u in staat uw referentiekader te negeren of (tijdelijk) opzij te zetten om zo beter te luisteren naar de gecoachte? Altijd/vaak/soms/nooit \***

- ☐ nooit, u kunt nu naar vraag 8  
☐ soms  
☐ vaak  
☐ altijd



7.

**Wanneer het u lukt uw eigen referentiekader (tijdelijk) opzij te zetten, welke techniek(en) of welk handvat(ten) heeft u hier voor? U kunt hieronder beschrijven hoe u uw referentiekader opzij zet of negeert.**



8.

**Bent u geïnteresseerd in de resultaten van deze vragenlijst?**

- ☐ ja, vul dan hiernaast uw e-mailadres in   
☐ nee

## Bijlage 7

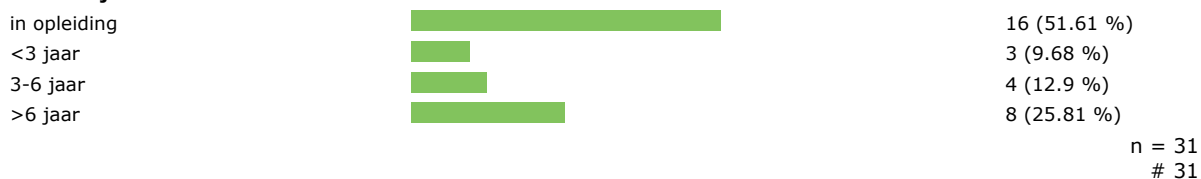
### Resultaten enquête en interviews

#### Resultaten enquête:

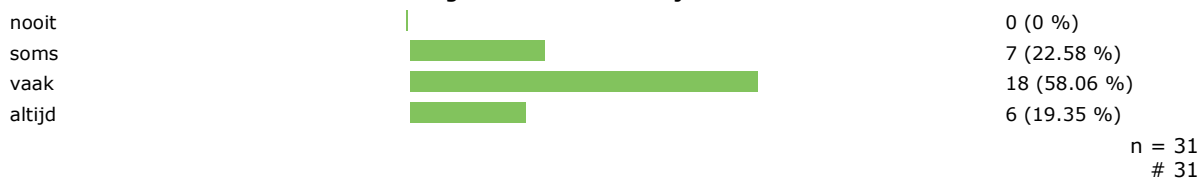
##### Bent u een man/vrouw?



##### Hoeveel jaar bent u al SVIB-coach?



##### In hoeverre bent u zich bewust van uw eigen referentiekader tijdens het coa...



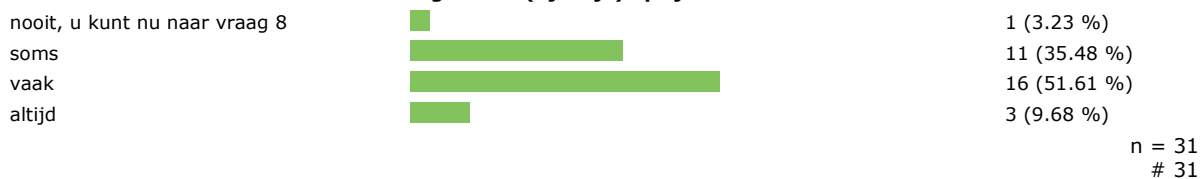
##### Soms is een klein gebaar of een uitspraak al genoeg om een negatief, dan we...



##### Stel, u heeft al geruime tijd de oplossing voor het probleem van uw gecoach...



##### Bent u in staat uw referentiekader te negeren of (tijdelijk) opzij te zette...



**Bent u geïnteresseerd in de resultaten van deze vragenlijst?**

ja, vul dan hiernaast uw e-mailadres in

nee ☐

28 (90.32 %)

3 (9.68 %)

n = 31

# 31

**Legenda:**

n = aantal respondenten dat de vraag heeft gezien

# = aantal ontvangen antwoorden

**Resultaten open vraag:**

Wanneer het u lukt uw eigen referentiekader (tijdelijk) opzij te zetten, welke handvatten of technieken heeft u hiervoor? Probeer zo concreet mogelijk te beschrijven hoe u uw referentiekader opzij zet.

|               |                                                                                                                                               |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| respondent 1  | Luisteren<br>Doorvragen<br>Samenvattend verifiëren                                                                                            |
| respondent 2  | Open vragen stellen                                                                                                                           |
| respondent 3  | Balint methodiek<br>steekwoorden opschrijven                                                                                                  |
| respondent 4  | Mezelf toespreken<br>Luisteren<br>Reflectie via beeld.<br>Bewust zijn van het eigen referentiekader                                           |
| respondent 5  | Blijvende nieuwsgierigheid<br>Samenvattend verifiëren                                                                                         |
| respondent 6  | Rustige omgeving creëren<br>Concentreren op de ander                                                                                          |
| respondent 7  | De ander accepteren<br>Authentiek functioneren<br>Reflectie via beeld<br>Basisprincipes van de communicatie<br>Microanalyse gericht op kracht |
| respondent 8  | Bewust zijn van het eigen referentiekader<br>Mezelf toespreken<br>ZOEN houding aannemen. (Zuiver, Open , Eerlijk en Neutraal).                |
| respondent 9  | Lichamelijke handelingen<br>Open vragen<br>Doorvragen<br>Samenvattend verifiëren                                                              |
| respondent 10 | Referentiekader aanbieden als frisse blik en om op hoger niveau te komen                                                                      |
| respondent 11 | Luisteren (bewust blijven luisteren)<br>De ander accepteren/respecteren<br>Human Dynamics                                                     |
| respondent 12 | Oplossingsgericht werken                                                                                                                      |
| respondent 13 | Open vragen stellen<br>Doorvragen<br>Reflectie via beeld                                                                                      |

|               |                                                                                                                                                                            |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| respondent 14 | Niet bruikbaar.                                                                                                                                                            |
| respondent 15 | Lichamelijke handelingen<br>Gedachten reguleren/mezelf toespreken<br>Nieuwsgierig blijven<br>Respect en acceptatie voor de ander<br>Open vragen stellen                    |
| respondent 16 | Luisteren<br>Goed volgen en ontvangen                                                                                                                                      |
| respondent 17 | Luisteren<br>Mezelf toespreken/gedachten reguleren                                                                                                                         |
| respondent 18 | Mezelf toespreken/gedachten reguleren<br>Open vragen stellen                                                                                                               |
| respondent 19 | Bewustzijn van eigen referentiekader<br>Steekwoorden opschrijven<br>Mezelf toespreken/gedachten reguleren<br>Stilte inlassen/nadenktijd creëren<br>Samenvattend verifiëren |
| respondent 20 | Goed luisteren.<br>Goed ontvangen                                                                                                                                          |
| respondent 21 | Open vragen stellen<br>NLP technieken ;fair witness positie houden                                                                                                         |
| respondent 22 | Stilte inlassen/nadenktijd creëren<br>Samenvattend verifiëren                                                                                                              |
| respondent 23 | Bewustzijn van eigen referentiekader<br>Open vragen stellen                                                                                                                |
| respondent 24 | Lichaamstaal van de ander ontvangen<br>Stilte inlassen/nadenktijd creëren.                                                                                                 |
| respondent 25 | Gedachten reguleren/mezelf toespreken                                                                                                                                      |
| respondent 26 | Stilte inlassen/nadenktijd creëren.<br>Gedachten reguleren<br>Open vragen stellen                                                                                          |
| respondent 27 | Eigen referentiekader niet opzij zetten, maar juist aanbieden als ‘fresh eyes’.<br>Goede timing en ontvangstbevestigingen zijn belangrijk.                                 |
| respondent 28 | Luisteren                                                                                                                                                                  |
| respondent 29 | Concentreren op de ander<br>Samenvattend verifiëren<br>Open vragen stellen.                                                                                                |
| respondent 30 | Open vragen stellen<br>Doorvragen<br>Samenvattend verifiëren                                                                                                               |
| respondent 31 | Mezelf toespreken                                                                                                                                                          |

Resultaat interviews:

| Geïnterviewde 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Geïnterviewde 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Geïnterviewde 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 10 jaar ervaring</li> <li>➤ SVIB-coach en opleider</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 4 jaar ervaring</li> <li>➤ Eigen praktijk SVIB</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ &gt;10 jaar ervaring</li> <li>➤ Eigen praktijk voor videocoaching binnen en buiten het onderwijs</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                        |
| In hoeverre bent u zicht bewust van uw eigen referentiekader tijdens het coachen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>Heel bewust, maar nooit 100%; je hebt namelijk een blinde vlek. Hiernaast is een succesvolle aanpak uit een eerder traject al snel leidraad voor een volgend.</p> <p>Tijdens de intake vorm ik onbewust een beeld; een verwachtingspatroon(mentaal model), maar ik zoek verder niet naar verankering van dit beeld. Met monteren van de beelden is het lastig buiten je mentale model te denken.</p>                               | <p>Tijdens gesprekken vaak bewust. Ik word dan heel actief.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Bewust van eigen referentiekader, maar de kijkwijzers: gestandaardiseerde observatielijsten die ik altijd gebruik zijn in feite de referentiekaders waar binnen ik coach. Mijn beeldvorming is altijd gekaderd binnen de visie van de organisatie. Een heel enkele keer heb ik iets negatiefs gezegd om te confronteren; dit werkt niet.</p>                             |
| Verdieping: wat doet u dan als u merkt in de oordeelsvorming vanuit eigen referentiekader te geraken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>Analyseren van een oordeel is belangrijk? Doet mijn mening er toe ja/nee? Zo ja en is het een patroon dat waar te nemen is, dan monteer ik het. Wanneer het niet gerelateerd is aan de hulpvraag, dan maak ik een prioritering of het op dat moment gedeeld kan worden of dat het in de evaluatie als ontwikkelingsperspectief moet worden meegegeven. Bij betaalde dienstverlening is het noodzaak patronen kenbaar te maken.</p> | <p>Tijdens het gesprek ga ik altijd even terug naar mijn eigen lichaam. (het voelen van mijn lijf)</p> <p>Ik praat altijd eerst met de directie, maar geef mee geen dingen te zeggen die niet gezegd kunnen worden waar de gecoachte bij is. De informatie vanuit dit gesprek leg ik bewust naast me neer. Tijdens de intake ben ik dan heel nieuwsgierig.</p> <p>Bij het analyseren van de beelden, oordeel ik of mijn mening belangrijk is /gerelateerd aan de hulpvraag. Zo niet, dan</p> | <p>Ik leg heel voorzichtig in vragende vorm mijn mening bij de gecoachte, mits het buiten het kader van het traject valt. Wanneer het binnen het kader valt, ben ik wel heel stellig in het ventileren van een patroon.</p> <p>Om beïnvloeding te voorkomen voer ik altijd aan het begin en het eind van een traject een gesprek met de directie en de gecoachte samen.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | laat ik het los.<br>Soms is mijn mening wel nodig, voor een schokeffect bij de gecoachte teweeg te brengen.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Wat is uw mening over het minder goed luisteren naar de gecoachte door oordeelsvorming?                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Er zijn 4 niveaus waar een eigen mening van invloed is:<br>Voor het traject<br>Tijdens het filmen<br>Tijdens de montage<br>Tijdens het gesprek<br>Door steeds nieuwsgierig te blijven (open vragen te stellen) word ik niet belemmerd. Wel bij irritatie handel ik te veel uit eigen referentiekader.                                              | Als je er bewust van bent, dan hoeft het je niet te belemmeren.<br>Je kan jezelf steeds afvragen: "Doet het er toe?"<br>Hiernaast kan je verifiëren zonder veroordeling.                                                                                                                                                                                                                       | Het is het lastigste van het coachen om dit te vermijden. Iedereen vormt een mening, altijd; het zit in de genen van de mensen. Bewustwording is hierbij essentieel. Mensen vinden het lastig open vragen te stellen, samen te vatten en door te vragen.                                           |
| Wat doet u als u de oplossing voor het probleem van de gecoachte al heeft?                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Gebeurt nooit. Ik ben heel erg lui: komt door ervaring en een steeds grotere afstand van de praktijk. Ik denk niet meer in oplossingen. Wel een grote nieuwsgierigheid waarna afstemmen op elkaar belangrijk is. "Is dit wat je bedoelde?"<br>Dan volgt er wel een toetsing met behulp van het eigen oordeel: 'is het reëel wat de gecoachte wil?' | Als ik merk dat het luisteren hierdoor belemmerd wordt, dan benoem ik het. Ik onderbreek de gecoachte en geef aan haar/hem niet meer te volgen.<br>Ik ga wel eens te snel, maar zelfontdekking van een oplossing is veel belangrijker, al kost dit veel tijd.<br>Door gerichte kijkopdrachten aan de gecoachte te geven na een eerste analyse, stuur ik wel op bewustwording bij de gecoachte, | Ik ben er achter gekomen dat tips nooit helpen. De oplossing moet uit de ander komen. Een strategie is door de selectie van beelden de mensen tot een oplossing te laten komen. De selectie is dan door de coach gemaakt. Bij het niet ontdekken van patronen door de gecoachte zelf, helpt beeld. |
| Hoe zet u uw eigen referentiekader opzij tijdens het coachen?                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Het helpt in de 4 categorieën te denken: zoeker/koper/expert/ en dan hierop af te stemmen. Hiernaast verifieer ik of het klopt wat ik denk ("klopt het dat...", zoals ik het zie...")                                                                                                                                                              | In de auto op weg naar het gesprek of thuis, maak ik mijn hoofd leeg. Dat doe ik lichaamsgericht; ik ga even rustig staan ( thuis) en concentreer me op mijn ademhaling. Ik adem in; laat de adem door mijn                                                                                                                                                                                    | Door het hanteren van de gestandaardiseerde kijkwijzers kan ik onbevooroordeeld coachen. Ik heb de kijkwijzers objectief en meetbaar gemaakt. Hiernaast is echte                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Met beeld erbij afstemmen op de ander. Microanalyse helpt hierbij.</p> <p>Open vragen stellen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>hoofd gaan en met de uitademing mijn gedachten mee naar buiten.</p> <p>Tijdens het gesprek ga ik naar achter zitten; voel de rugleuning; mijn billen op de stoel, mijn voeten op de grond. Ik ga even terug naar mijn lichaam in het hier en nu. Dan kom ik uit mijn hoofd.</p> | <p>belangstelling onontbeerlijk. Je moet van de ander houden.</p> <p>Door heel veel ervaring is het negeren van het referentiekader een automatisme geworden (onbewust bekwaam).</p> <p>In feite zet ik een rem op mijn gedachten; ik demp ze. Dit is een automatisme geworden.</p> |
| Interessante informatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>“Dom, lui en dakloos” wordt gehanteerd in de opleiding, die ik geef. Al in module 2 wordt de term dakloos (= objectief en nieuwsgierig) behandeld. Doelstelling voor de studenten is een antenne te ontwikkelen om zo te registreren tijdens het gesprek of je vanuit eigen referentiekader coacht. Elke student bedenkt een eigen handvat om zo oordeelvrij mogelijk te blijven. Sommigen plakken bijvoorbeeld een briefje op de laptop met waarschuwende tekst, Rust en tijd zijn belangrijke voorwaarden om uit de eigen oordeelsvorming te blijven.</p> | <p>Bovenstaande lichaamsgerichte handelingen hebben raakvlakken met Mindfulness</p>                                                                                                                                                                                                | <p>Observatielijsten afgestemd op het bedrijf waar ik coach, zijn door mij gemaakt. Ik kan in grafieken de groei van mensen weergeven.</p>                                                                                                                                          |

## Bijlage 8

Balintmethodiek:

### De Balint-methode

Het doel van de Balint-methode is tweeledig:

1. Het stellen van een gezamenlijke diagnose, namelijk wat is het eigenlijke probleem?
2. Het kijken naar het aandeel en de invloed van de professional zelf met betrekking tot de oplossing?

Bij de Balint-methode staat dus de kwaliteit van de interactie van de probleeminbrenger in zijn casus centraal, en niet zozeer de oplossing die hij/zij heeft gebruikt, zoals in de incidentmethode.

De deelnemers krijgen meer zicht op hun eigen aandeel in de situatie zoals die is ontstaan en op overdrachtverschijnselen; men leert op geheel nieuwe wijze kijken naar de dagelijkse praktijk.

Andere leerdoelen van Balint-groepen zijn: Het begrijpen van menselijke betrekkingen, het overwinnen van vooroordelen, het veranderen van jezelf.

### Balint-methode in 9 stappen

Duur: 90 tot 150 minuten

#### 1. Verzamelen van problemen

Wie heeft er problemen en welke? Zijn er meer groepsleden die een 'geval' naar voren willen brengen, dan kunnen zij een voor een proberen de belangstelling van de groep voor hun probleem te winnen.

#### 2. Probleemkeuze

De groep beslist aan welk probleem ze gaat werken en er wordt een voorzitter gekozen, als deze er nog niet is. Deze heeft de taak ervoor te zorgen dat de verschillende fasen niet door elkaar gaan lopen.

**Voorzitter:** *Karakteristiek voor de Balint-methode is de strakke scheiding van de fasen. Om dit aan alle deelnemers goed duidelijk te maken is het zinnig om ze, zeker de eerste keren, de structuur te vertellen en het doel aan te geven, alvorens ermee te werken. Die scheiding kan duidelijk worden door*

- *Elke stap te beginnen met aan te geven wat te doen en waarom*
- *Vervolgens de groepsleden een moment de tijd te geven om zich voor te bereiden op of na te denken over de volgende stap*
- *Daarna aan te geven wanneer te beginnen en*
- *tot slot ook weer de fase af te sluiten en duidelijk de overgang naar de volgende fase te maken.*

#### 3. Probleemstelling

De inbrenger vertelt in het kort iets over de situatie waarin zijn 'geval' is ontstaan en stelt nog eens duidelijk zijn vraag.

#### 4. Associatiemoment

Ieder schrijft kort zijn/haar associaties op, die opgeroepen zijn door het ingebrachte probleem.

#### 5. Beeldvorming

De deelnemers vragen informatie ter verduidelijking van het probleem. Hierdoor ontstaat er een inzicht in de belemmerende en bevorderende factoren. De probleem-inbrenger antwoordt kort en duidelijk.

#### **6. Oordeelsvorming**

Ieder schrijft zijn/haar advies/idee op en vertelt het daarna.

De adviezen/ideeën worden direct mondeling gegeven.

In subgroepjes bespreekt men de adviezen/ideeën.

N.b een combinatie van varianten is mogelijk en de inbrenger reageert niet tussendoor.

#### **7. Besluitvorming**

De inbrenger vertelt wat hij/zij daadwerkelijk heeft gedaan of wil gaan doen. De inbrenger geeft aan wat hij/zij aan de adviezen heeft.

#### **8. Gedrag in de groep**

De groepsleden vertellen de probleemsteller wat zij van zijn/haar gedrag in de probleemsituatie hier in de groep herkennen. (bv. Bij het inbrengen van het probleem en het beantwoorden van de vragen).

De inbrenger reageert als hij/zij dat wil op deze feedback in de zin van: dit herken ik, dat niet. De voorzitter moet ervoor waken, dat er geen sfeer van aanval en verdediging ontstaat.

#### **9. Gedrag in vergelijkbare situaties**

De groepsleden vertellen over hun eigen handelen in soortgelijke situaties.

##### **Variaties**

1. Tussen de stappen 5 (Beeldvorming) en 6 (Oordeelsvorming) kun je als groep er ook voor kiezen om hardop te gaan 'roddelen' met elkaar. Een ieder geeft dan hardop weer wat hij/zij heeft gehoord, beluisterd, heeft gezien (non-verbaal gedrag) en wat hij/zij vermoedt wat er aan de hand is. Hanteer bij het 'hardop roddelen' zoveel mogelijk de feedbackregels. De probleeminbrenger luistert in deze fase.
2. Om de intervisie te eindigen met positieve feedback voor de probleeminbrenger, kan elk groepslid aan de probleeminbrenger teruggeven waarom hij/zij denkt dat het de probleeminbrenger gaat lukken om het op de nieuwe of andere manier aan te pakken. Welke kracht, kwaliteiten heb je tijdens de bespreking gezien, beluisterd, ervaren?