



Proefexamen Theorie

Beroepsopleiding tot Coach Practitioner

Leergang: nvt
Datum: 20-02-2019

- Dit examen is een proefexamen om te oefenen
- Dit examen is in het verleden als theorie-examen gebruikt
- Voor het examen heb je 2,5 uur de tijd
- Maak eerst het examen en kijk daarna naar de modelantwoorden
- Bespreek het examen met medestudenten, bijvoorbeeld tijdens een intervisiebijeenkomst



Marijke (58) werkt als 'coördinator vrijwilligers' bij het Steunpunt Vrijwilligerswerk in Bergen op Zoom. De teams binnen de welzijnsorganisatie, waar het Steunpunt er een van is, moeten zelfsturend gaan werken en de zwaarte van de taken en verantwoordelijkheden van de teamleden wordt groter. Marijke vraagt zich af of ze alle veranderingen en verantwoordelijkheden, die op haar afkomen, wel aankan. In een gesprek met de directeur heeft Marijke gesproken over haar twijfels, waarop de directeur haar een coachtraject heeft geadviseerd om haar onzekerheid te overwinnen. Na enig aandringen is Marijke schoorvoetend hiermee akkoord gegaan.

Marijke belt je op en zegt dat ze je naam heeft doorgekregen van een goede vriendin die jou als professionele coach hoog acht. Marijke is op zoek naar een 'geschikte coach', zoals ze het formuleert. Ze maakt je meteen duidelijk dat ze niet zomaar iedereen vertrouwt. Ze heeft hiervoor al 3 mensen afgewezen, want daar kon ze niet mee praten, vindt ze. Alleen omdat haar vriendin, op wiens oordeel ze vertrouwt, jou heeft aanbevolen, wil ze het toch nog één keer proberen. Daarom wil ze met je kennismaken. Afhankelijk van dit gesprek zal ze besluiten of ze met je in zee wil.

"Jeetje", denk je, "dat wordt spitsroeden lopen, wat verwacht ze wel niet van een coach!"

Vraag 1

te behalen punten: 11

Als een coach vanuit tegenoverdracht in dit intakegesprek met Marijke zou stappen, hoe zou deze dan geneigd zijn zich te gedragen en hoe komt dat?

Je maakt een afspraak voor een intakegesprek.

Vraag 2

te behalen punten: 15

Beargumenteer wat de 3 belangrijkste doelen zijn die je in dit intakegesprek met Marijke wil bereiken.

Marijke verschijnt stipt op tijd voor het intakegesprek. Je ontmoet een sober geklede, gereserveerde vrouw. Ze gaat tegenover je zitten met een uitdrukkelingsloos gezicht. Ze kijkt rond en wacht af. Je observeert haar op je gemak en heet haar welkom. Je begint een gesprek over haar bevindingen op het werk. Ze geeft korte antwoorden op je vragen en na drie vragen zegt ze: "wat is de bedoeling van al die vragen?" Je legt rustig de procedure en het doel van het intakegesprek uit. Marijke bedankt je voor deze uitleg en zegt: "Helder". Het wordt je al snel duidelijk dat Marijke een nuchter, praktisch mens is, recht door zee en waarschijnlijk niet gediend van fratsen: 'doe maar gewoon dan doe je al gek genoeg'.

Vraag 3

te behalen punten: 10

Kies één van de vier A's en beargumenteer waarom deze A doorslaggevend zou kunnen zijn voor Marijke om met jou als coach in zee te gaan.



Mede dankzij de inzet van de vier A's is het ijs gebroken en Marijke heeft besloten met je in zee te gaan. Na doorvragen wordt Marijkes coachvraag: "Hoe kan ik met meer zelfvertrouwen omgaan met de veranderingen op het werk?" Het intakegesprek wordt afgerond met het formuleren van doelen en het maken van afspraken.

In het eerste coachgesprek valt je op dat ze meermalen benadrukt dat zij slechts MBO-niveau heeft in tegenstelling tot al haar collega's met een HBO-diploma. Het zelfsturende team wordt verondersteld veel onderling af te stemmen en daarom zijn er steeds meer vergaderingen. Marijke is een doener en is nooit zo'n prater geweest. Maar nu zegt ze helemaal niks meer tijdens overlegmomenten.

Als je vraagt hoe dat komt antwoordt ze: "Vroeger overlegden we nog over het werk zelf. Maar nu praten we over ingewikkelde nieuwe taken, dingen die ik nooit gedaan heb en waar ik echt geen verstand van heb. Ik kan het gewoon allemaal niet volgen, hoor. Al die beleidsdingen gaan me boven de pet, ik snap daar helemaal niks van. Ik heb ook niet zoveel gestudeerd als zij, dus wat heb ik dan voor zinnigs in te brengen, niks toch?!"

Vraag 4

te behalen punten: 12

Beschrijf per niveau wat zich hier afspeelt bij Marijke aan de hand van de eerste 4 logische niveaus van Dilts/Bateson (te beginnen bij Omgeving) en gebruikmakend van bovenstaand tekstblok.

Het doorlopen van de logische niveaus van Dilts/Bateson levert o.a. een heldere BO op. Aan de hand van de stappen van VBT ga je de gevonden BO van Marijke helpen ombuigen naar een SO.

Vraag 5

te behalen punten: 10

Een essentiële stap in de VBT is het zogenaamde 'schakelpunt'. Waarom is 'het schakelpunt' onontbeerlijk in het proces van BO naar SO?

In een van de volgende gesprekken wil Marijke haar relatie met haar naaste collega Rob bespreken. Ze konden altijd zo goed met elkaar opschieten, maar hij heeft de laatste tijd zoveel kritiek op haar. Snapt hij dan niet hoe onzeker ze zich toch al voelt? Zijn onbegrip doet haar verdriet. Gisteren heeft ze aan Rob gevraagd waarom hij zo negatief tegen haar doet. Hij antwoordde dat hij zo geïrriteerd op haar reageert, omdat hij teleurgesteld is in haar. Hij kan tijdens overleggen wel steun van haar gebruiken en snapt niet waarom ze haar mening niet meer geeft. Vroeger viel ze hem vaak bij en met hun tweeën kregen ze zaken voor elkaar. Rob voegde eraan toe dat hij altijd veel waardering heeft gehad voor Marijke en voor haar manier van werken. Ze vulden elkaar vroeger zo mooi aan. Hij besloot kwaad met te zeggen dat zij zich onttrekt aan haar verantwoordelijkheden. Marijke kon toen haar tranen nauwelijks meer bedwingen en is naar de wc gehold. "Hoe kan iemand toch zó ongevoelig zijn?" roept ze vertwijfeld uit. "Hij doet niet eens de moeite om te begrijpen wat er met me aan de hand is".

Je besluit om met de 3 waarnemingsposities te gaan werken.

Vraag 6

te behalen punten: 15

Beschrijf de volledige procedure als Marijke in de derde positie staat, inclusief het formuleren van minstens één voor Marijke belangrijke vraag bij iedere stap in deze positie.



Je hebt nu een afspraak voor het vijfde gesprek. Marijke komt gespannen binnen en ziet er moe uit. Ze ziet het allemaal niet meer zitten en slaapt de laatste nachten slecht. Ze heeft echt heel hard gewerkt aan haar leerdoelen, maar het schiet helemaal niet op; ze komt geen stap verder, vindt ze. Weer gooit ze haar MBO-niveau op tafel als reden dat het er echt niet in zit dat het haar ooit zal lukken om haar draai weer te vinden op haar werk. Ze oppert dat ze net zo goed kunnen stoppen met de coaching. Je bedenkt dat het nu tijd wordt om een techniek te kiezen die gericht is op het onbewuste. Je pakt er je stapel fotokaarten bij en vraagt haar er één uit te kiezen die het best weergeeft hoe ze haar werksituatie op dit moment ervaart.

Vraag 7

te behalen punten: 12

Waarom is juist het werken met beeldmateriaal hier een effectieve keuze?

Het vijfde gesprek heeft de ontwikkeling van Marijke in een stroomversnelling gebracht. Met nieuwe moed heeft ze zich op haar leerdoelen gestort. Langzamerhand groeit haar zelfvertrouwen en dat straalt ze ook uit. Haar inbreng tijdens overlegmomenten wordt ook steeds zelfverzekerder. Collega's zijn hier blij mee en hebben dat ook aan Marijke terug gegeven. Dit doet haar zichtbaar goed en heeft haar aangemoedigd om er nog een schepje bovenop te doen. Trots vertelt ze dat ze haar mondje wel roert nu, "zij weet donders goed wat ze waard is!" Ze vertelt ook over haar voornemen om haar collega's volgende week eens flink de oren te wassen. Ze beloven van alles en maken allerlei afspraken tijdens vergaderingen, maar er komt veel te vaak helemaal niks van terecht! Hier heeft zij – als iemand van 'afpraak is afspraak' – een grote hekel aan en het moet maar eens afgelopen zijn!! Marijke is duidelijk doorgeschoten. Dit vraagt om enige bijsturing. Je besluit om maar eens te beginnen met haar het model van het kernkwadrant voor te leggen.

Vraag 8

te behalen punten: 15

Teken - gebruikmakend van de casus - een volledig, kloppend kernkwadrant van Marijke en leg uit hoe je tot deze kernkwaliteit, valkuil, uitdaging en allergie bent gekomen.