

Coaching als crisis - interventie.

Een pleidooi voor snel en efficiënt handelen.

Wij werken en leven vanuit een evenwicht: vanuit onze verantwoordelijkheid doen wij wat we moeten doen op onze eigen wijze. Ons evenwicht wordt constant geraakt, getest door de omstandigheden en wij passen ons dan weer aan. Als we het koud hebben trekken we een trui aan. Als we het druk hebben werken we wat harder. We zoeken automatisch een nieuw evenwicht om gewoon te functioneren. Doorgaans gaat dat vanzelf, maar soms ook niet. Dan lukt het niet meer om met de omstandigheden om te gaan, om alle veranderingen bij te houden, de flexibiliteit is er niet, de reserve raakt op. Er ontstaat een verstoring van het evenwicht: een crisis!

Een crisis! Snelle hulp is noodzakelijk.

Crisis: een noodsituatie waarbij het functioneren van een stelsel (van welke aard dan ook) ernstig verstoord raakt.

Natuurlijk, dit is een *crisis* in een minder zware betekenis dan gebruikt wordt in gezondheidszorg of economie, maar er is *crisis*.

Het normale, dagelijks functioneren is verstoord. Iemand kan niet meer nadenken, is gespannen, emotioneel, weet niet te handelen, vertoont vluchtgedrag of overlevingsgedrag. Oplossingen worden zelf niet meer gevonden óf ze verergeren de situatie. Men draait in een kringetje rond en weet er zelf niet meer uit te komen. Waardoor een crisis veroorzaakt wordt is in dit stadium minder belangrijk, belangrijker is het dat er snel gehandeld wordt, zodat de crisis niet verergert en de toestand stabiliseert. Daarna kan aan verandering gewerkt worden.

‘Een crisis’ vraagt om snel ingrijpen. *Ruimte, structuur en normalisering* zijn er nodig.

Coaching is dé plek voor hedendaagse crisisinterventie.

Aan de hand van onderstaand voorbeeld zal het duidelijk worden.

Een tijdje geleden kreeg ik een telefoontje van een HRM. “AnneMarie, kan jij wat met een vrouw die last heeft van erg veel stress. Ze is bij me gekomen met de mededeling dat ze maar moet stoppen met haar werk, omdat ze het niet aankan. Het is een vrouw die al meer dan 25 jaar bij ons werkt en nooit een dag ziek. In het gesprek dat ik met haar voerde bleek dat ze erg zenuwachtig wordt van een deelaspect van haar werk. Ze heeft hoofdpijn en kan niet meer slapen, ze ziet er zondags tegenop om ’s maandags weer te moeten beginnen. Ze wordt vermoeid en gaat fouten maken in routineklussen. Ze heeft zelf al besloten dat ze dan maar helemaal moet stoppen. Ik heb haar aangeboden eerst eens te gaan praten met een coach.”

- Coaching biedt een plek waar het verhaal verteld kan worden: een plek waar alles gezegd kan worden en mag worden, waar begrip en steun de basisvoorwaarden zijn.

Mevrouw zit 2 dagen later tegenover mij en ik vraag haar te vertellen. Over de klacht, over hoe ze opziet tegen het werk, over hoe lang het al aan de gang is. Maar ook over haar angst weg te moeten bij het bedrijf waar ze al sinds haar 21^e werkt. Haar ‘oplossing’: stoppen met het werk, komt voort uit het feit dat ze geen andere oplossing voor haar stress weet. Een overlevingsstrategie die ‘dodelijk’ is. Eerst nog wat onwennig, maar gaandeweg steeds vanzelfsprekender, praat ze over wat haar dwars zit. Haar angst voor mislukken, voor falen. Het gevoel geen grip erop te hebben. Alle gedachten, gevoelens en gedragingen kunnen genoemd worden in deze oordeel – vrije ruimte. Samen met haar breng ik de stress in kaart: waar, wanneer, hoe. Door erover te vertellen komt het op tafel te liggen en kan ze ernaar kijken. Ze neemt wat afstand, zit er niet meer middenin. Ze kan de afgelopen periode bekijken, bespreken en verwerken.

- De gesprekken geven structuur: in tijden van crisis is structureren essentieel. Het geeft rust en een kader, waarbinnen in alle eigenheid aan herstel gewerkt kan worden.

Al bij het tweede gesprek komt mevrouw terug met positieve geluiden. Ze ervaart het als steun dat ze hier kan vertellen, zonder dat ze bang hoeft te zijn voor mogelijke consequenties. Haar besluit te stoppen met werk hebben we 'in de wacht gezet', totdat we in onze gesprekken bekeken hebben wat er aan de hand is en wat zij er aan kan veranderen. Zaken waar ze deze week tegenaan liep, heeft ze meegenomen om te bespreken. Daarnaast heeft ze een belangrijke ontdekking: "weet je AnneMarie, ik ben geloof ik te perfectionistisch". Zij reflecteert! Het directe gevolg van praten óver, waardoor er afstand ontstaat tussen haar en haar gedrag. Ze is het niet meer maar kan ernaar kijken. We bespreken hoe ze met het stressvolle gedeelte van haar werk om kan gaan, wat wel en niet te doen.

- Gedrag wordt genormaliseerd: mensen in crisis vertonen vaak afwijkend gedrag wat van tijdelijke aard is. De coach kan helpen dit gedrag te normaliseren via inzichtgevende gesprekken en via tips + tools + training.

Het eerste wat normaler wordt voor haar is dat zij nu praat over wat haar dwars zit. Tot nu toe heeft ze vooral geprobeerd de stress te negeren. Haar overlevingsgedrag is: harder werken en nog meer haar best doen. "Je moet het toch zelf doen." We nemen de tijd om deze uitspraak te onderzoeken: is dit zo, sinds wanneer, waar komt het vandaan en vooral: wat vindt ze ervan? Kortom: er worden vraagtekens gezet bij voor haar 'normaal' gedrag, maar waardoor ze mede in crisis is geraakt. Zo ook bij haar harde werken: taken die ze overdag niet redt neemt ze mee naar huis om 's avonds af te maken. Daarnaast staat ze bekend als de 'altijd helpende collega', 'nee zeggen' is haar ongewoon. Ik geef haar een aantal heel praktische 'huiswerk' opdrachten rond grenzen stellen: geen werk mee naar huis, niet direct 'ja' zeggen tegen collega's.

Uiteindelijk hebben we 5 gesprekken. De eerste 2 wekelijks, daarna 2 om de 2 weken en het laatste gesprek was een maand later. Het gaat goed met haar, ze gaat beter met haar tijd om en stelt grenzen. Ze heeft door wanneer haar perfectionisme haar parten speelt en kan het dan wat laten gaan. De stressverschijnselen zijn verdwenen, ze heeft weer plezier in haar werk.

Besluit:

Crisis is een ernstige verstoring van evenwicht, waardoor een mens niet kan functioneren.

Als iemand niet optimaal kan functioneren, behandel dit dan als 'een vorm van crisis' en biedt hulp: *coaching als vorm van crisis – interventie*.

Crisis – interventie is in crisissituaties kort en intensief begeleiden om verdere escalatie van problemen te voorkomen en een evenwicht te creëren op grond waarvan herstel kan plaatsvinden.

Ruimte, structuur en normalisering helpen grip te krijgen en een evenwicht te herstellen.

Vanzelfsprekend, ondersteunend, nieuwsgierig en af en toe een wijze raad. Wat een fijn werk!