

One Minute Coaching

Jarenlang werkte Victor Mion als professioneel toptenniscoach. Tijdens een wedstrijd had hij steeds één minuut om de speler toe te spreken. Binnen een minuut moest hij iets vertellen waardoor de topspeler prestaties zou verbeteren en de wedstrijd zou winnen.

"Één-minuut-coachen kan veel effectiever zijn dan een gesprek van een uur, doordat je direct tot de kern komt."

Het model en de techniek die Mion ontwikkelde is specifiek geschikt voor directe coaching on-the-job. Mion heeft zijn *zestigsecondepincipe* toepasbaar gemaakt voor het bedrijfsleven.

Als je maar 60 seconden hebt

Als manager ken je ze wel: de mensen die Oost-Indisch doof zijn, een hele dag doen over een taak van hooguit twee uurtjes, de excuusmakers, de nee-zeggers, de excuus-truus, de gefrustreerde driftkikker, een droeftoeter, de ongemotiveerde en ongrijpbare medewerker en ga zo maar door. Je haren kunnen ervan overeind staan en als je niet uitkijkt heel gauw grijs worden. Hoe ga je met deze mensen om en nog belangrijker, hoe coach je zulke soms ogenschijnlijk niet te motiveren medewerkers?

Mion stelt dat je soms beter al die ellenlange personeelsgesprekken kunt skippen. In plaats daarvan kun je in één minuut als coach het verschil maken. Onder coachen verstaat hij: iemand beïnvloeden om in beweging te komen. Er zijn vier communicatietechnieken die je daarvoor kunt inzetten, namelijk:

- *Inspireren* – *vertrouwen en geloof in de ander uitspreken;*
- *Complimenteren* – *benoemen van een persoonlijke kwaliteit van de ander;*
- *Confronteren* – *spiegel voorhouden;*
- *Provoceren* – *de ander uit de tent lokken.*

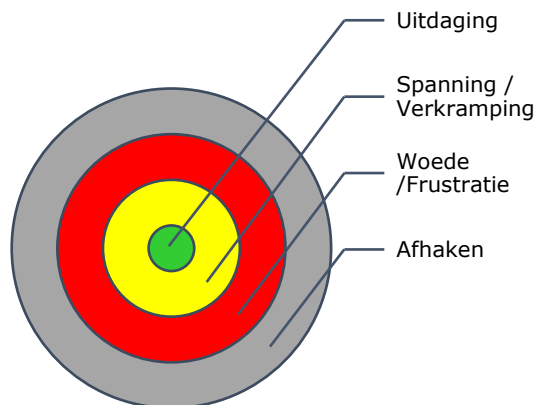
Tien coachingsgesprekken van 1 minuut zijn soms effectiever dan een gesprek van 10 minuten. Als je het goed doet tenminste.

Je kunt de ander de beste mentale stemming

Het coachen volgens het zestigsecondenprincipe speelt in op vier soorten mentale stemmingen die je kunt weergeven in cirkels:

- *Uitdaging*, dan ben je betrokken bij wat je doet, gefocust in het hier en nu en geniet je ervan;

- *Spanning of verkramping*, ontstaan vaak als je teveel bent gefocust op het eindresultaat en op het falen of slagen;
- *Woede of frustratie*, ontstaan vaak als je het gevoel hebt dat er onrecht wordt aangedaan waardoor je je doel niet kunt behalen;
- *Afhaken*, gebeurt wanneer je je een buitenstaander voelt en niet meer betrokken bent bij wat je doet.



Hoe beïnvloed je de ander effectief?

Het is de kunst om eerst je doel helder voor ogen te hebben, dan een communicatietechniek uit te kiezen en dan in één minuut de mentale stemming van de medewerker te beïnvloeden. De mantra van de One minute-coach is als volgt:

- Geef openheid van zaken;
- Creëer bewustwording;
- Bewerkstellig de eerste stap in de gedragsverandering.

Let op: Het gaat hier om een directe vorm van coaching, op de werkvloer. En dus geen coaching in een langere time-out of coaching in de vorm van een reflectief gesprek op je kantoor. In het overzicht hieronder vind je een aantal praktijkvoorbeelden.

| De mentale stemming van de ander | Doel van One-minute-coach (voorbeeld) | Techniek (voorbeeld) | Direct effect (voorbeeld) |
|---|--|---|--|
| De "ambitieuze en betrokken" medewerker | Bewustwording creëren, waardering laten blijken. | Complimenteren en inspireren. | De medewerker houdt de flow vast en blijft zich inzetten voor gestelde doelen. |
| De "onzekere" medewerker | Focus op kansen i.p.v. op bedreigingen. Eerste stap in de verandering. | Complimenteren en inspireren op de persoon en de prestatie. Gebruik een oprecht schouderklopje. | De medewerker bouwt meer zelfvertrouwen op. |
| De "verkrampde" medewerker | Openheid van zaken. Verkramping bespreekbaar maken. | Inspiratie. Maak een onderscheid tussen het resultaat en de prestatie. "Doe het maar,... fouten mogen gemaakt worden". | De medewerker waardeert de eigen prestaties meer. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| De "gefrustreerde" medewerker | Openheid van zaken. Frustraties bespreekbaar maken. | Confrontatie. Frustraties beïnvloeden door focus mee te geven op zaken die nog wel te beïnvloeden zijn. | De medewerker heeft meer overzicht, meer contact en geeft meer ruimte voor dialoog. |
| De medewerker met het "vertekend zelfbeeld" | Openheid van zaken over het zelfbeeld. | Empoweren (bij een te negatief zelfbeeld). Provocatie en confrontatie bij een te positief zelfbeeld. | De medewerker overweegt meer realistische doelstellingen. |
| De "ongrijpbare" medewerker | Openheid van zaken rond de discipline in keuzes. | Confrontatie op het effect van deze houding. "Voor mij ben je ongrijpbaar, daardoor heb ik geen enkel gevoel bij onze samenwerking". | De medewerker is aanspreekbaar op deze 'afhaakhouding'. |
| De "ongemotiveerde" medewerker | Bewustwording. Demotivatie bespreekbaar maken. | Confrontatie. Concreet de mentale stemming benoemen. Spiegelen. "In mijn beleving kan je veel beter, klopt dat?" | De medewerker is zich bewust van de eigen maatstaven en denkt na over volgende stappen in ontwikkeling. |
| De "excuus-maker" | Stoppen met "ja, maar". Bewustwording van het effect van de "ja, maar" op het leren en samenwerken. | Provocatie of confrontatie. Maak gebruik van heterdaadjes: "Nu doe je het weer". Staat de medewerker open voor coaching? Complimenteer bij de bewustwordingsmomenten. | De medewerker is zich bewust van de eigen inzet en leerinstelling. |

Tips

Mion geeft concrete tips aan managers voor verschillende kwesties. De belangrijkste zijn:

Van off-day naar off-minute:

- Coach een professional op het aanpassen van verwachtingen in hoe de dag loopt;
- Focus altijd op zaken die nog wel kunnen;
- Maak het onderscheid tussen persoonlijke inzet en het resultaat daarvan;
- Complimenteer de prestaties;
- Geef zelf het goede voorbeeld.

Timemanagement:

- Erken wat je echt belangrijk vindt;
- Communiceer eerlijk en respectvol welke zaken voor jou prioriteit hebben;
- Manage de verwachtingen bij anderen.

Een ander inspireren doe je door:

- Eerst jezelf te inspireren;
- Uit de inhoud te blijven en in je boodschap te geloven;
- Metaforen te gebruiken, want beeldspraak spreekt aan en beweegt mensen.

Stop met 'op eieren lopen':

- Stop met aardig gevonden willen worden;
- Zeg waar het op staat en zeg het scherp;
- Respecteer je gevoelens, zodat je respect geeft aan degene die je wilt coachen.

Hoe coach je een niet-coachbare medewerker?

- Ga niet inhoudelijk in op het probleem en benoem het niet-coachbare;
- Leg de bal bij de ander;
- Bied mentale hulp aan, maar geen oplossingen of 'extra handen'.

Hoe coach je de ongrijpbare medewerker:

- Benoem het ongrijpbare in gedrag en leg de bal bij de ander;
- Maak gebruik van het 'heterdaadje';
- Geef aan dat je geen vat hebt op de ander en dat dit geen basis is voor verdere samenwerking;
- Loop na de zestig seconden weg bij de medewerker; laat merken dat je durft los te laten. – *Gouden tip!*

Be-uitvloeden versus be-invloeden

Even terug naar de mentale stemmingen-cirkel. Van een buitenbaan naar binnenbaan richting de uitdaging gaan, door Mion **be-invloeden** genoemd, is moeilijker dan van de uitdaging in een buitencirkel schieten, door Mion **be-uitvloeden** genoemd.

Be-uitvloeden kost relatief weinig moeite. Dit gebeurt bijvoorbeeld door de

- Discussiewinnaars – mensen die van iedere discussie een gevecht maken;
- Muggenzifters – mensen die alles wat er gezegd wordt in twijfel trekken;
- Droefstoeters – mensen die bij elk voordeel een nadeel bedenken;
- Dreigers – mensen die anderen onderdrukken om hun doel te bereiken;
- Criticasters – mensen die altijd iets verkeerd aan de ander vinden.

Beïnvloeden kost daarentegen meer moeite. Je gunt hierbij de ander de beste mentale stemming:

"Managers, check vanuit welke mentale stemming het gedrag van de medewerker wordt beïnvloed. Weet wanneer je moet een-minuut-coachen en stop met 'kom op, je kunt het' roepen' wanneer je iemand wilt motiveren".

Reflectie

- Op welke momenten had je zelf wel een One-minute-coach willen hebben?
- Wie van je professionals of teamleden gun je een one-minute-coaching?
- Vormt deze persoon een flinke uitdaging voor je?
- Op welke wijze kun je zijn of haar mentale stemming beïnvloeden?