

Competentieprofiel VESB VZW Stress- en Burn-outcoach

A) competenties (gedrag en attitude)

1. Integriteit

Op consistente wijze handhaven van algemeen aanvaarde en beroepsspecifieke sociale en ethische normen in woord en gedrag. Het daarop aanspreekbaar zijn en het aanspreken van anderen hierop. Handelt volgens de VESB VZW gedragscode.

Gedragsindicatoren

1. Handelt volgens de VESB VZW beroepscode.
2. Volgt het VESB VZW verwijsbeleid. Verwijst voor diagnose en advies naar de huisarts.
3. Verwijst bij medische, klinisch psychologische of juridische problematiek.
4. Onthoudt zich van medische adviezen of behandeling.
5. Gaat vertrouwelijk om met persoonlijke en/of gevoelige informatie om.
6. Accepteert geen dubbele agenda's van opdrachtgever of coachee. Helpt mee de doelen duidelijk te verwoorden voor al de partijen.
7. Accepteert geen oneigenlijk gebruik van middelen zoals bijvoorbeeld loopbaancheques voor stress- en burn-outcoaching.
8. Komt gemaakte afspraken na.

2. Coachen

In staat zijn in de rol van coach, coachees te stimuleren en te begeleiden in de versterking van hun competenties in het omgaan met werkdruk en spanning.

Gedragsindicatoren

1. Schept een veilig kader en een vertrouwensband op basis van gelijkwaardigheid en wederzijds respect.
2. Heeft respect voor de eigenheid, leertempo en leerstijl van de coachee. De coach kan zijn gedrag afstemmen aan de stijl en werk- en denkniveau van de coachee.
3. Maakt de coachee verantwoordelijk voor de gespreksagenda. Stelt met de coachee doelen op maat.
4. Heeft een zakelijk en betrokken, maar niet-oordelende, houding.
5. Is mentaal aanwezig bij de coachee en in het moment.
6. Stelt voorbeeldgedrag door een gezonde en bewuste levenshouding
7. Stimuleert en daagt coachees uit tot gedragsverandering en gezond werkgedrag.
8. Daagt belemmerende overtuigingen uit.
9. Stimuleert zelfvertrouwen van coachees door kwaliteiten te benoemen en te stimuleren deze te benutten. Geeft opbouwende feedback.
10. Helpt reflecteren over oplossingen voor uitdagingen.

3. Sensitiviteit

In staat zijn signalen van anderen aan te voelen en daar adequaat op in te spelen.

Gedragsindicatoren

1. Concretiseert en (her)formuleert de hulpvraag van de coachee door in spelen op zijn behoeften en vragen.
2. Schat reacties en gevoelens van coachees in en stemt eigen gedrag daarop af.
3. Geeft blijk van interesse in wat coachees te zeggen hebben. Laat blijken non-verbale signalen op te vangen.
4. Bouwt vertrouwen op door gevoeligheid en respect voor coachees te tonen.
5. Geeft waarderende feedback.
6. Leeft mee zonder mee te lijden.
7. Bouwt een professionele relatie op met de klant met een goede balans tussen betrokkenheid en afstand.
8. Creëert een sfeer van gemeenschappelijkheid ook bij afwijkende gedragingen, opvattingen en standpunten, t.o.v. van eigen normen en waarden.
9. Heeft een goed contact met zijn eigen gevoelsleven en kan zich op basis daarvan goed inleven in de gevoelswereld van de coachee. Kan emoties opvangen en ermee leren omgaan.
10. Balanceert tussen resultaat- en mensgerichtheid.

4. Luistervaardigheid

In staat zijn om de essentie uit gesproken woord te halen en de ander te stimuleren zijn boodschap over te brengen.

Gedragsindicatoren

1. Geeft er blijk van geïnteresseerd en actief te luisteren naar de ander
2. Vat samen, parafraseert, herhaalt en antwoordt zorgvuldig.
3. “Luistert” naar zowel verbaal als non-verbaal gedrag en ook toon.
4. Herkent belemmerende gedachten.
5. Onderscheidt feiten van beweringen en opvattingen.
6. Stelt gerichte vragen om iemand zijn verhaal te laten vertellen. Vraagt door tot de boodschap duidelijk is.
7. Stelt vragen over de huidige en gewenste situatie.
8. Stimuleert de ander door hummen, knikjes, korte bevestigingen.
9. Filtert de juiste informatie uit het gesprek.
10. Stelt voornamelijk open vragen.
11. Toont geduld, onderbreekt de ander niet onnodig.

Gespreksvaardigheid

In staat zijn mondeling op een heldere manier met anderen informatie uit te wisselen, te communiceren.

Gedragsindicatoren

1. Benadert de ander open en heeft geen verborgen agenda.
2. Geeft de ruimte om te spreken, emoties te uiten, vragen te stellen en gaat op die vragen in.
3. Toont empathie in het gesprek en is benaderbaar.
4. Geeft duidelijk aan wat men mag verwachten en wat niet.
5. Houdt tijdens het gesprek het doel in de gaten.
6. Maakt tijdens het gesprek gebruik van een heldere en gestructureerde gespreksopbouw.
7. Stemt taalgebruik af op de gesprekspartner.
8. Is in staat om op eenvoudige manier psycho-educatie te geven over stress en de gevolgen daarvan.
9. Geeft geregeld samenvattingen.

5. Probleemanalyse

In staat zijn complexe vraagstukken of moeilijke situaties te analyseren en oorzaak en gevolg en instandhoudende factoren te onderkennen.

Gedragsindicatoren

1. Formuleert samen met de coachee de hulpvraag en behoeften van de coachee, concretiseert deze en speelt erop in.
2. Maakt leervragen expliciet.
3. Dringt snel tot de kern van een probleem door.
4. Ziet samenhang in problemen.
5. Belicht een vraagstuk vanuit meerdere gezichtspunten.
6. Onderscheidt bij veel informatie een vraagstuk in hoofd – en bijzaken.
7. Signaleert knelpunten en benoemt ze.
8. Zoekt, samen met de coachee, actief naar informatie en achtergronden van problemen door het stellen van vragen.
9. Gebruikt betrouwbare en valide vragenlijsten om het beeld te verhelderen waar nodig.
10. Bekijkt bij een groot aantal kleine problemen het als een geheel en onderkent de gemeenschappelijke oorzaak.
11. Bekijkt complexe vraagstukken steeds in hun context.

6. Probleemoplossend vermogen stimuleren

In staat zijn de coachee te stimuleren om praktische oplossingen voor concrete vraagstukken te ontwikkelen.

Gedragsindicatoren

1. Stimuleert de coachee om zelf oplossingen te bedenken.
2. Bedenkt samen met de coachee alternatieve plannen en oplossingen voor problemen.
3. Helpt en stimuleert de coachee niet in problemen te denken, maar in oplossingen.
4. Helpt oplossingen te evalueren op korte en lange termijn voordelen en op praktische haalbaarheid.
5. Helpt de coachee een oplossing te kiezen op basis van beschikbare informatie (feiten en intuïtie).
6. Stimuleert de coachee zich te concentreren op dat wat echt belangrijk en urgent is.
7. Stimuleert leren en groei van de coachee
8. Richt zich op en prijst de successen van de coachee en zijn vermogen tot groei
9. Past zich aan het leertempo van de coachee aan

7. Emotionele Stabiliteit

Is in het algemeen emotioneel stabiel.

Gedragsindicatoren

1. Laat zich niet sterk beïnvloeden door negatieve emoties of ervaringen van coachees.
2. Is kalm en reageert niet snel overmatig emotioneel tijdens coachgesprekken.
3. Kan het werk in de regel loslaten na de uren.
4. Benadert stresssituaties rustig.
5. Draagt zorg voor de eigen energiebalans.

8. Zelfontwikkeling

Neemt acties ter bevordering van de eigen ontwikkeling.

1. Heeft een growth mindset, ontwikkelt zich niet alleen op professioneel vlak, maar ook op persoonlijk vlak.
2. Zoekt uit eigen beweging nieuwe leermogelijkheden in zijn rol van stress en burn-out coach
3. Vraagt spontaan feedback over eigen aanpak en bereikte resultaten aan de klant (coachee en eventuele opdrachtgever) en doet hier iets mee.
4. Vraagt spontaan feedback aan collega's (ook tijdens opleiding en intervisie) en doet hier iets mee.
5. Consulteert collega's op geregelde tijdstippen collegiaal in intervisie of supervisiegroep
6. Reflecteert regelmatig over de eigen aanpak en wat daarin anders of beter zou kunnen

B. Kennis van:

- De VESB VZW gedragscode
- Het VESB VZW verwijfsbeleid. Heeft kennis van de verschillen tussen coaching en psychotherapie. Kent de grenzen van het coachvak en verwijst door naar hulpverlening wanneer gepast. Bijvoorbeeld bij: trauma, verslaving, depressie, gegeneraliseerde angsten, enz.
- Kenmerken van stress, overspannenheid, burn-out en depressie en het verschil tussen deze beelden. Dit slechts ter beeldvorming. De diagnose wordt steeds gesteld door een arts of klinisch psycholoog.
- Basis kennis van fysiologische en psychologische stressmechanismen
- Algemene coach- en gesprekstechnieken en verandermodellen
- Basis loopbaanbegeleiding en ontwikkeling
- Specifieke oefeningen en tools voor coachen bij stress en burn-out
- Basis talent- en competentieontwikkeling
- Eenvoudige relaxatietechnieken
- Recent relevant wetenschappelijk onderzoek over stress, overspannenheid en burn-out
- Veel voorkomende stressbronnen (prive en werkgerelateerd).
- (Preventie)maatregelen in organisaties.
- Heeft een minimaal Bachelor denkniveau

Annita Rogier, Els Schepens, Mieke Meynen, VESB VZW oktober 2019

Advies: Mark Westerhuis