



Du bist eine eierlegende Wollmilchsau!

Onze branche is een multiculturele branche, dat brengt heel veel moois met zich mee. Maar soms zie ik ook misverstanden ontstaan, omdat we soms letterlijk en/of figuurlijk een andere taal spreken. Taalbeheersing is zo ontzettend belangrijk in het coachen van medewerkers, omdat je met de juiste woorden en juiste nuance het beste uit mensen wilt halen.

Schaap met 5 poten

Een paar jaar geleden coachte ik een hoofd schoonmaak bij een van onze opdrachtgevers in Zwitserland. Dit was een gedreven dame die dag in dag uit alle ballen in de lucht hield om de schoonmaak zo goed mogelijk te organiseren.

Tijdens het traject zag ik haar bezig in alle facetten van het vak: plannen, organiseren, controleren, coachen, administreren, trainen, motiveren, corrigeren. Ik zag in haar een schaap met 5 poten en wilde haar dit compliment maken. Dus ik heb gegoogled en vond een Duitse vertaling. De volgende dag begon ik onze sessie vol goede moed met: du bist eigentlich eine eierlegende wollmilchsau!

Owww... OK... het is een compliment!

De blik in haar ogen zal ik nooit vergeten. Met grote verschrikte ogen keek ze me aan en stamelde: wat zeg je.....? Ze begreep er helemaal niets van. Ik voelde dat er iets helemaal niet goed gevallen was, maar mijn Duits is dan toch niet goed genoeg om het uit te kunnen leggen.

Ik googelde snel de Duitse Wikipedia-pagina en liet het haar lezen. En toen begon haar gezicht ineens te stralen: Ach so, es ist ein Kompliment!

Het is zeker een compliment! Maar ook een belangrijk gegeven in de coaching. Want in hoeverre mag of kun je verwachten dat je alle competenties die nodig zijn, in één persoon vindt? Er zijn misschien andere manieren om zaken voor elkaar te krijgen, zonder alles zelf te willen doen? Maar probeer dat maar eens genuanceerd uit te leggen in een taal die je niet echt goed beheerst. Ik was geneigd om in korte, bondige zinnen, met de woorden die ik kende, een en ander toe te lichten maar, zeker in mijn geval, was dan alle nuance weg.

Taal en coaching

Ik realiseerde me toen, en vandaag de dag nog steeds, hoe bijzonder het is wat onze teamleiders en voorwerkers elke dag doen in hun rol als coach. In de schoonmaakbranche is veel aandacht voor taaltrainingen en dat is fantastisch. Voor het coachen van medewerkers die de taal minder goed of (nog) niet spreken, komt het hier toch aan op aanvullende skills lijkt mij. Als je de woorden niet hebt, wat doe je dan? Als je netjes de feedback-regels volgt, maar de medewerker hoort alleen: dit was niet goed!. Hoe komt dat dan over?

Ik vraag me af of er binnen de opleidingen voor leidinggevenden in de schoonmaak hier voldoende aandacht voor is? Niet omdat ik er aan twijfel hoor, maar omdat ik het oprecht niet weet.

Hoe doe jij dat?

Ik ben er van overtuigd dat er heel veel praktijkverhalen zijn over dit onderwerp. Ik ben dan ook benieuwd naar deze verhalen, naar de tips en tricks, naar successen én naar bloopers. Daarom de vraag:

- heb jij wel eens iemand voor eierlegende wollmilchsau uitgemaakt? Of
- hoe maak jij je communicatie in coaching succesvol?