

In de intakefase ga je na hoe de situatie van de werknemer en de werkgever er uit ziet en zet je samen met hen de krijtlijnen voor de verdere richting van coaching uit. Tijd en energie investeren in deze fase zorgt ervoor dat je een persoonlijk en op maat uitgewerkt traject kan opstarten.

## Te bevragen topics

In de intake fase gebruik je in grote lijnen drie vragen als kapstok:

- Wat brengt je hier?
- Waar wil je naartoe?
- Hoe ziet je situatie er uit?

Een bruikbare leidraad hiervoor is het **KOP-schema**.

De bedoeling is dat je tijdens het intakegesprek helder krijgt wat de coachee verwacht van deze begeleiding.

Indien de verwachtingen van de coachee zich eerder situeren op zorgvlak en hij nog geen vraag heeft naar werk, is dit traject voor hem op dit moment geen geschikte optie. Verwijs hem dan door naar gepaste zorgbegeleiding (huisarts, CGG, privépsycholoog...). Twijfel je aan de psychische draagkracht van je coachee, laat hem dan de **CES-D** invullen. Bespreek de resultaten van deze test, en beslis samen of het Zorg en werk-traject momenteel geschikt is voor de klant.

Tijdens deze fase is het belangrijk om te achterhalen wat de aard van de werkrelatie is tussen jou en je coachee om je interventies hier op af te kunnen stemmen. Gebruik hiervoor de **fiche van het Brugs model**.

Indien tijdens het intakegesprek het niet lukt om het verhaal van de coachee helder te krijgen, kan de **oefening 'start van de begeleiding'** meegegeven worden als huiswerkopdracht.

Om de communicatie tussen werkgever en werknemer te vergemakkelijken verzamel je best al tijdens dit gesprek de contactgegevens van beide partijen. Daarnaast kun je ook de contactgegevens vragen van eventuele andere zorgverstrekkers in het netwerk van de klant. Gebruik hiervoor het invulblad **personalia**.

Andere topics om aandacht voor te hebben tijdens het intakegesprek:

- Opleiding- of werkverleden
- Netwerk (zie hiervoor de **netwerkaart**) op het werk en privé
- Psychische draagkracht
- Tijdsbesteding van de coachee (zie hiervoor de **oefening 'agenda'**)

Ter voorbereiding van het volgende gesprek kan je de coachee al doorverwijzen naar het zorgwerkportaal, in kader van eigen psycho educatie.

## Attitude van de coach

**Geïntegreerde benadering** - Uit onderzoek blijkt dat het vroegtijdig betrekken van de werkgever in het coaching traject een positieve samenhang heeft met de her tewerkstelling van de werknemer. Als het nuttiger is voor het coaching proces om gesprekken met de betrokken partijen apart te houden bewaak dan goed de privacy van de betrokkenen en geef als coach spontaan geen informatie of inschatting van iemands houding aan anderen door.

Indien de werkgever vragen heeft over hoe hij het best kan omgaan met de werknemer, verwijst hem dan door naar de fiches voor de werkgever op het Zorgenwerkportaal. Overloop eventueel deze fiches samen met de werkgever in een apart coachingsgesprek.

**Ingebed in bestaande zorg- en werknetwerk** – Het is belangrijk om tijdens de intakefase duidelijk te krijgen wie de steunpunten zijn in het netwerk van de klant.

## Aandachtspunten

Wees transparant in je communicatie met alle betrokkenen. Rond gesprekken telkens af door de besproken punten kernachtig samen te vatten en met een duidelijke afspraak over welke informatie op welke manier aan de andere partij(en) wordt teruggekoppeld.

## Tools

### *Tijdens de intake zelf*

- Oefening Personalia
- Oefening KOP schema
- Oefening Netwerkaart
- Fiche Brugs Model
- Oefening CES-D

### *Als huiswerkopdracht*

- Oefening Start van de begeleiding – open opdracht
- Oefening Start van de begeleiding – gesloten opdracht
- Oefening Agenda

## Verhalen uit de praktijk

Fadim is een jonge lerares met reeds enkele jaren werkervaring in dezelfde school. Ze gaat prat op haar verzorgde cursussen, haar toewijding en inzet. Samenwerken met leerlingen geeft haar energie, ze staat heel graag voor de klas. Fadim streeft ernaar dat elk van haar leerlingen de leerstof begrijpt en steekt hier veel energie in. Ze beschrijft zich als een plichtsbewust iemand die niet wil opgeven en doorgaat ondanks moeilijkheden. Wanneer tijdens teamvergaderingen taken verdeeld dienen te worden voelt ze zich aangesproken om dingen op te nemen en verwachten anderen dat ook van haar. Ze spendeert bijna al haar vrije tijd aan verzamelen van lesmateriaal en lesvoorbereidingen. Fadim geeft aan dat als ze zich niet tot het uiterste inzet ze zich schuldig voelt. Fadim is alleenstaande. Ze woont samen met haar hondje op een appartement.

Haar vader is een hardwerkende zelfstandige ondernemer, haar moeder is huisvrouw.

Opeens was Fadims energie op en bestonden haar dagen uit onder een dekentje in de zetel liggen.

Na een paar sessies bij de psychologe verwees deze Fadim door naar Zorg&Werk coaching.

Fadim ging toen dagelijks sporten of wandelen. Denken aan haar job bezorgde haar erg veel ongemak. Ze voelde zich erg gespannen om haar laptop aan te zetten omdat ze dan mails van de school zou kunnen lezen. Op haar appartement kwam ze bij voorkeur niet in de bureau die ze gebruikte voor haar schoolwerk.

De Zorg&Werk coach nam, met toestemming van Fadim, contact op met haar psychologe. In samenspraak met Fadim en haar psychologe richt de coaching zich verder op de balans leven/werk, "spanning en ontspanning". Daar Fadim met haar psychologe reeds heel wat had doorgenomen startte onze zorg&werk coaching met het online Zorg&Werk dagboek dat Fadim een overzicht hielp maken van haar energiegevers en -nemers zowel thuis als op het werk.