

HOE WORD OF BLIJF JE EEN (H)ECHT SECRETARESSETEAM?



Inhoud

Voorwoord	2
1. Luisteren en vragen stellen	3
2. Nee denken en niet zeggen	6
3. Fouten maken mag	10
4. Van OMA naar OEN	12
<i>Waarom het niet werkt als je alleen symptomen bestrijdt</i>	
Over ons	20
Nabeschouwing	21
Achtergrondinformatie Anna en Vera Opschuddertjes	21
Geraadpleegde bronnen	22



Annemarie de Martines en Yvonne Persoon

VOORWOORD

Samenwerken blijkt in de praktijk soms best een uitdaging om dat op een effectieve manier te doen. Hoe vaak luister je daarbij écht naar elkaar?

“Kunnen we nu weer aan het werk?” is een zinnetje dat we de afgelopen jaren vaak op de werkvloer gehoord hebben. Pas als je tijd met elkaar neemt om persoonlijke ervaringen uit te wisselen, gezamenlijke ambities te formuleren en de verschillende waarden van de teamleden aan elkaar weet te verbinden, pas dan krijgt de inhoud van het werk betekenis. En ontstaat inspiratie en betrokkenheid.

Zeker in een tijd waarin de rol van de assistant nieuwe betekenis krijgt, hiërarchische structuren verdwijnen, het hebben van een vaste baan minder gangbaar wordt en we overal en altijd kunnen werken, zijn het maken van verbinding met elkaar, het overbruggen van verschillen en het hebben van échte gesprekken de onderscheidende factoren tussen slagen en mislukken.

Het goede nieuws: **(h)echt samenwerken in een secretaressessteam kun je leren!**

Hoe? Daarover gaat deze whitepaper.

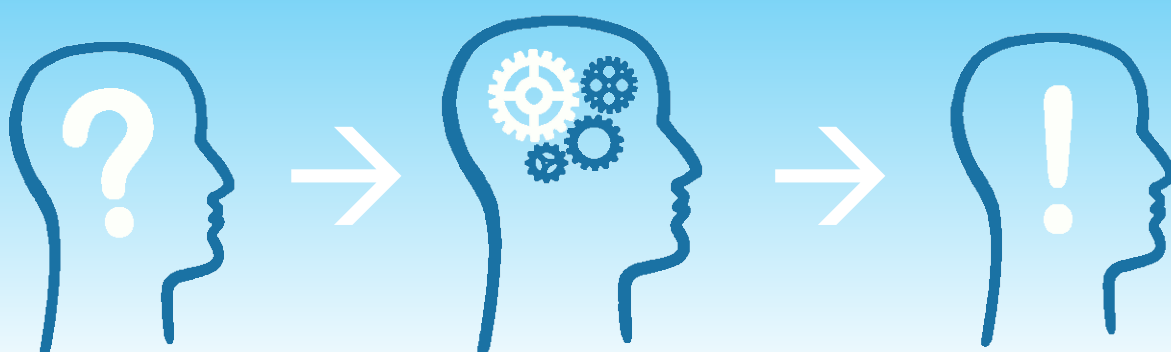
In de praktijk zien we een aantal belemmeringen die kenmerkend zijn voor secretaressessteams en hun leidinggevendenden. We benoemen ze in de volgende hoofdstukken:

- Luisteren en vragen stellen
- Nee denken en niet zeggen
- Fouten maken mag
- Van OMA naar OEN - *Waarom het niet werkt als je alleen symptomen bestrijdt*

Een aantal van deze belemmeringen hebben wij de afgelopen maanden met Opschuddertjes gepubliceerd op onze website en op social media. De achterliggende gedachten achter deze Opschuddertjes worden in de whitepaper verder uitgewerkt. De overige thema's zijn gebaseerd op onze jarenlange ervaring met het werken met secretaressessteams. De thema's zijn zo bewerkt dat elke gelijkenis of herkenning van de werksituatie van de lezer logisch is, maar niettemin op louter toeval berust.

Onze wens is dat deze whitepaper je inspiratie en inzichten geeft om jouw secretaressessteam uit te rusten voor alle veranderingen die al gaande zijn en nog komen gaan.

Annemarie de Martines & Yvonne Persoon



1

LUISTEREN EN VRAGEN STELLEN

"HOE BEDOEL JE?" "WAT BEDOEL JE PRECIES?" "HOE ZIE JIJ DAT?"

Wees eens eerlijk: hoe vaak stel jij deze vragen als je met iemand in gesprek bent? Wij denken minder vaak dan dat je zelf denkt. Niets menselijk is ons vreemd en dus luisteren we regelmatig minder goed dan we zouden moeten doen. Als gevolg daarvan stellen we minder vaak (bovengenoemde en andere) vragen. Zie daar een potentiële voedingsbodem voor aannames, vooroordelen en verkeerde beeldvorming. Wil je een (h)echt team? Luister en stel vragen!



NOODZAAK TOT & KUNST VAN HET LUISTEREN

We luisteren op verschillende manieren, waarbij de ene effectiever is dan de andere. Autobiografisch luisteren en selectief luisteren zijn twee voorbeelden die in de praktijk vaak voorkomen. We zijn ons er niet altijd bewust dat we het doen en beseffen ook niet altijd dat het een belemmering vormt voor prettig samenwerken.

Autobiografisch luisteren

Laten we je een voorbeeld geven: Je hebt je enkel gebroken en je staat op krukken bij de koffieautomaat op je werk. Je begint te vertellen wat er gebeurd is, hoeveel pijn je had en hoe ongemakkelijk het nu is met krukken. Je hebt nog maar twee zinnen gezegd en een collega neemt het van je over: 'Oh ja, dat heb ik vijf jaar geleden ook meegemaakt zo'n enkelbreuk

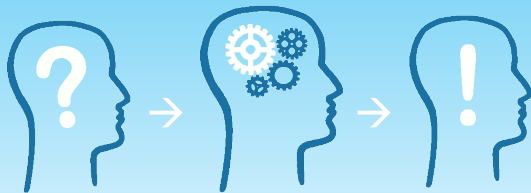
Dit gesprek gaat dan al lang niet meer over jou natuurlijk en het gevolg is dat jij afhaakt en niets meer zegt. We noemen dit autobiografisch luisteren.

Selectief luisteren

Nog een voorbeeld: Je hebt werkoverleg met je team en je legt een probleem op tafel met als doel je eigen gedachten te ordenen door te sparren met je collega's. Helaas, al gauw dendert één van je collega's eroverheen: 'Dat probleem heb ik al zo vaak gehad, dat moet je zo en zo oplossen. Een kind kan de was doen. Klaar.'

Jouw collega luistert maar half en geeft je direct een advies, of je het nu wilt horen of niet. Het effect is hier dat je je niet gehoord voelt. We noemen dit selectief luisteren.

Beide voorbeelden zijn vormen van sympathie. Je collega's zullen zich ongetwijfeld heel empathisch vinden, maar empathie is toch iets anders dan wat zij doen. Empathie is meevoelen en op gepaste afstand meeleven. Velen verliezen zich echter in medelijden, waarbij zij overschakelen op bijvoorbeeld autobiografisch luisteren. Natuurlijk goed bedoeld, maar het heeft op jou een averechtse uitwerking.



Let de komende week eens op bij gesprekken binnen jouw team hoe er geluisterd wordt. Hoe vaak is dat empathisch? Hoe voelt het voor jou als je autobiografisch of selectief luisteren ervaart in bijvoorbeeld het werkoverleg?

DE KRACHT VAN HET STELLEN VAN VRAGEN

De vragen aan het begin van dit hoofdstuk zijn vragen waar je al goed mee op weg bent naar een betere samenwerking, maar het kan nog beter. Je kunt nog meer interactie krijgen, als je de vragen nog iets anders formuleert. Het belang van interactie in goede samenwerking valt niet te onderschatten: hoe meer interactie, hoe gemakkelijker het is om zaken te verduidelijken, vooroordelen weg te nemen, aannames om te buigen, onzekerheden om te buigen in zelfvertrouwen en visies te versterken.

Laten we de vragen eens op een rijtje zetten met een verbeterde versie ernaast:

Hoe bedoel je?	→	Bedoel je dat we XYZ moeten doen?
Wat bedoel je precies?	→	Om even zeker te stellen dat ik je goed begrijp, jij wilt XYZ doen?
Hoe zie jij dat?	→	Ik hoor je XYZ zeggen. Leg eens uit?

Wat is er nu zo anders? Het doel is hetzelfde, maar de vragen uit de rechterkolom leveren je nóg meer op... Wat je doet is dat je de woorden van de ander herhaalt en ze in je vraag terug laat komen. Daarmee sla je twee vliegen in één klap:

- Je geeft de ander gelegenheid te reflecteren op wat hij zojuist gezegd heeft, waardoor de ander zijn verhaal kan bijstellen of aanscherpen
- Je laat de ander merken dat je écht geluisterd hebt (wat altijd fijn is, nietwaar?!) en je stelt de ander in staat jou feedback te geven of je zijn boodschap goed hebt begrepen

Zo ontstaat verbinding. Vraag jij je wel eens af waarom er geen vragen komen tijdens een teamoverleg? Misschien zit hier wel het verschil. Dus help je team te reflecteren, discussies te hebben en leer het oneens met elkaar te zijn. Het zelfvertrouwen zal groeien, je pakt gemakkelijker je verantwoordelijkheid en proactiviteit lijkt als vanzelf te ontstaan. Hoe mooi is dat?



Mag ik je nog een tip geven? Je kent vast wel kleine kinderen die je de oren van de kop vragen waarom iets is zoals het is. Het mooie is dat ze dat niet doen vanuit een oordeel, maar vanuit nieuwsgierigheid hoe iets in elkaar zit. Hou dat eens in gedachten als je in het volgende werkoverleg zit en stel op dezelfde manier als deze kinderen open en nieuwsgierige vragen, bijvoorbeeld:

- Vertel eens, hoe heb je dat gedaan / hoe ben je hier toe gekomen?
- Wat verrassend, kun je dat uitleggen?
- Dat is interessant, ik ben nieuwsgierig hoe je dat gedaan hebt. Leg eens uit?

Kortom:

Vragen stellen is belangrijker dan antwoorden krijgen...

Ben je niet tevreden met een antwoord?

Dan heb je waarschijnlijk de vraag niet goed gesteld...

2

NEE DENKEN EN NIET ZEGGEN

Ter inspiratie: Opschuddertje 'Nee denken en niet zeggen'



VERA ⁽¹⁾: "IK VOND EEN OUD AANTEKENINGENBOEKJE MET DEZE TEKST:

IK BEN KAPOT. DE HELE DAG ALLES OP MIJN BORD KRIJGEN, TERWIJL IK GEEN HAP MEER DOOR MIJN KEEL KRIJG. IK SNAP NIET DAT ZE NIET ZIEN DAT IK NIET MEER KAN, DAT IK NEE SCHREEUW INWENDIG. MAAR JA, IK HEB EEN JAARCONTRACT; IK MAG NIET ZEUREN, NIET KLAGEN MAAR DRAGEN. KAN NIET, BESTAAT NIET, TOCH? WAT IK EIGENLIJK WIL ZEGGEN IS: NIET, NON, NEIN, NO, NEE, IK WIL NU NIET EVEN DIE KLUS ERBIJ DOEN ZONDER AFSTEMMING, ZONDER MIJ TE VRAGEN OF IK DAT NU WEL ERBIJ KAN HEBBEN. NEE, DUS, NEE NEE NEE NEE NEE NEE. IK GLIMLACH LIEF EN INCASSEER EN MIJN GLIMLACH BEVRIEST LANGZAAM TOT EEN GRIMAS DIE NIET MEER VAN MIJN GEZICHT AF GAAT. ZIT DE VIJF AL IN DE KLOK? MAG IK AL EEN GLAASJE WIJN OM DAARNA ALLE INWENDIGE NEEEEEEEEEEEEEEEE'S ERUIT TE SCHREEUWEN?"

ANNA: "O JA, DIE PERIODE WEET IK NOG... ER WERD VAN ALLES GEVRAAGD EN IK MAAKTE ME ONGERUST OVER JE."

VERA: "NEE... ECHT?"

ANNA: "JA, IK ZAG AL DIE APEN OP JE SCHOULDERS MAAR VERMENIGVULDIGEN."

VERA: "JA, ELKE AAP SPRONG AL UIT ZICHZELF OP MIJN SCHOUDER. KOM ER MAAR BIJ, GEZELLIG HIER. IK HEB EEN BANANENBOOM OP MIJN RUG."

ANNA: "MAAR AL DRAAGT EEN AAP EEN GOUDEN RING..."

VERA: "... HET IS EN BLIJFT EEN LASTIG DING..."

ANNA: "... OM TE ZEGGEN: NEE, IK GA NU NIET METEEN DAT KLUSJE ER EVEN TUSSENDOOR REGELEN, OMDAT IK ZO FLEXIBEL BEN..."

VERA: "... EN SERVICEGERICHT..."

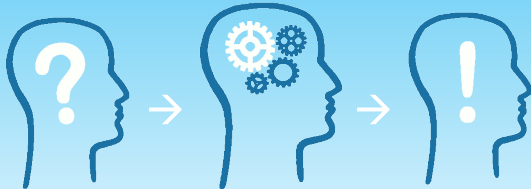
ANNA: "... SERVICEGEZWICHT... PROOST! NOG EEN SLOKJE?"

VERA: "NEE, DANK JE, IK GA NU WANDELEN MET MIJN HOND."

1. Nieuwsgierig naar wie Vera en Anna zijn? Blader dan door naar de bijlage voor meer achtergrondinformatie

‘Nee’ denken en niet zeggen put je uit

‘Nee’ is voor velen van ons één van de moeilijkste woordjes om uit te spreken. Waarom? Omdat we ons subassertief opstellen: we willen graag aardig gevonden worden, we zijn bang de ander te kwetsen, je vindt jouw bijdrage niet belangrijk genoeg, etc. Wat is het effect van subassertiviteit? Het put je uit, want je neemt alles op je: de aapjes uit het Opschuddertje. Als je te lang subassertief gedrag vertoont, zorgt dat voor gevoelens van wanhoop, machteloosheid en frustratie. Dit zorgt er weer voor dat je op de overleef-stand gaat. En daar wordt niemand vrolijk van.



Neem jij teveel aapjes op je schouder? Het antwoord daarop is simpel te checken: hoe kom jij 's avonds thuis na een dag werken? Is dat moe en uitgeput of moe en voldaan? In het eerste geval ben je reactief bezig en handel je teveel vanuit 'moeten'. In het tweede geval heeft jouw werkdag in het teken gestaan van creëren en heb je gehandeld vanuit 'kiezen'.

Probeer eens iets nieuws

Kun je iets doen aan die uitputting? Zeker! Wordt dat gemakkelijk? Zeker niet, want de rest van je leven zul je er mee bezig zijn. Ja, sorry, leuker kunnen we het niet maken. Maar weet wel dat als je doet wat je altijd deed, je krijgt wat je altijd kreeg. In dit geval dus uitputting, wanhoop, machteloosheid en frustratie. Dus laten we eens wat anders proberen.

VECHTEN OF VLUCHTEN: PRIMAIRE REACTIES

We nemen je daarom even mee naar hoe onze hersenen werken. Onze hersenen bestaan uit drie breinen: het reptielenbrein, het zoogdierenbrein en het menselijk brein. Je reptielenbrein regelt automatisch je ademhaling, bloedsomloop, hartslag en temperatuurregeling. Maar, en dat is voor ons verhaal van belang, dit reptielenbrein is ook verantwoordelijk voor onze overlevingsinstincten. Het is constant bezig te scannen of er gevaar dreigt. Dreigt er gevaar dan geeft het reptielenbrein opdracht om te vluchten, aan te vallen of om te verstarren. De tijd tussen waarneming en actie van het reptielenbrein is bijzonder kort.

Laten we dit eens vertalen naar een kantooromgeving. Situaties waar jouw reptielenbrein op aanslaat zijn bijvoorbeeld:

- Sarcastische opmerkingen, waarvan het onduidelijk is of je collega ze als grapje heeft bedoeld
- Jouw suggesties in een vergadering worden volledig genegeerd
- Een leidinggevende die geen tegenspraak duldt ('omdat ik het zeg')
- De ene keer wordt informatie wel met jou gedeeld, de andere keer niet
- Verschillende managers stellen verschillende eisen aan jou
- Een collega die onvriendelijk reageert

Je reptielenbrein slaat aan omdat het in deze situaties een zekere mate van onveiligheid registreert. Bang en boos zijn de meest sterke emoties van het reptielenbrein van waaruit je primair reageert.

Het effect van overassertief gedrag

Als je een vechter bent, ben je geneigd in bovenstaande voorbeelden direct terug te slaan. Je ego wordt groter, je neemt meer ruimte in, je verheft je stem, je gaat schreeuwen. Ook als je onrecht ervaart (of dat nu betrekking heeft op jezelf of als je ziet dat iemand onrechtvaardig wordt behandeld), is je primaire reactie om te vechten. Je denkt dan niet alleen 'nee', je zegt ook 'nee'. Alleen zeg je dat als vechter meestal niet op een handige, verbindende manier.



Dit overassertieve gedrag kun je omschrijven als 'ik kom voor mezelf op en ik heb geen respect voor de ander'. Vanuit deze omschrijving snap je dat je daarmee elk contact met de ander verbreekt. Als je dit gedrag in je team vertoont, maak je dus geen verbinding met je teamgenoten en is er op dat moment geen sprake van een (h)echt team.

Wat heb je dan te leren als vechter? De heftigste emoties vanuit je reptielenbrein duren ongeveer zes seconden. In plaats van te schreeuwen en niet te luisteren, kun je als vechter leren om die zes seconden even niet te reageren. Na die zes seconden neemt het menselijk brein het over van het reptielenbrein en dus is de vechter in staat om na te denken: wat is hier aan de hand? Vanuit de rede is de vechter veel beter in staat assertief te reageren: ik kom voor mezelf op, met respect voor de ander. De uitdaging zit 'm voor een vechter in het leren luisteren (naar hoe een ander iets beleeft), in stil zijn en in vragen stellen.

De kracht van kwetsbaarheid

Natuurlijk kun je niet van de ene op de andere dag de knop omzetten; er is veel oefening voor nodig om dit gewoontepatroon te doorbreken. Wat wel helpt, is te zeggen wat je voelt. Dus als je een keer een vechtreactie hebt gegeven, zeg dan bijvoorbeeld: "Ik reageer zo boos, dat is niet mijn bedoeling" of "Het is niet handig van mij dat ik zo boos heb gereageerd". Zo herstel je de verbinding met je teamgenoten weer.

Wij ervaren keer op keer in de praktijk hoe groot het effect is op mensen als zij dit in de praktijk gaan toepassen en ervaren. Een deelnemer aan één van onze teamontwikkeltrajecten verwoordde het effect ervan als volgt: "Als er iets gebeurt, positief of negatief, probeer ik dit te benoemen. Ik heb daarbij niet de verwachting dat ik wat verander, maar het voelt goed bij mezelf. Ik hoef van mezelf niet meer heel stoer te zijn en alles zelf op te lossen. Ik deel het nu met iemand of het team. Ik voel me nu een stuk rustiger, stabiel en zekerder."

Deze deelnemer snapt heel goed dat je hiermee zelf kunt bepalen wat je wilt én rekening kunt houden met de gevoelens van de omgeving. Ook als je 'nee' denkt én 'nee' zegt! Als je er voor kiest om op dit moment 'nee' te zeggen, doe je dat niet omdat je tegen bent, maar omdat je vóór iets bent. En het mooie hiervan? Het dwingt respect af in je omgeving én je levert de beste bijdrage aan je team.

KWETSBAAR

DAT IS PAS STOER

Loesje

Het effect van subassertief gedrag



Vanuit dezelfde voorbeelden op de vorige pagina, kun je ook de andere kant op reageren: je gaat niet vechten, maar vluchten. Een vluchter gaat pleasen, denkt 'nee' maar zegt het niet, durft zichzelf niet te uiten, klaagt of vertoont slachtoffergedrag. Dit subassertief gedrag kun je omschrijven als 'ik kom niet voor mezelf op, maar maximaal voor de ander'. Vluchters zijn soms net sponsen. Ze zuigen alles op totdat de spons helemaal is vol gelopen en dan knalt alles er uit. Sommige vluchters doen dat thuis, sommige vluchters reageren het af op het werk. Niemand die dan begrijpt waar de heftige reactie vandaan komt. Als iemand te lang vluchtgedrag vertoont, kunnen psychosomatische klachten ontstaan, zoals veelvuldig hoofdpijn, rugpijn etc. en neemt het ziekteverzuim toe.

Wat heb je dan te leren als vluchter? Net als bij de vechter zijn de eerste emoties het heftigst. Als vluchter kun je leren om die zes seconden te verdragen: ik voel de faalangst, maar ik verdraag hem of: nee, ik ga nu niet terugtrekken. Daarna komt de rede en is de vluchter veel beter in staat assertief te reageren.

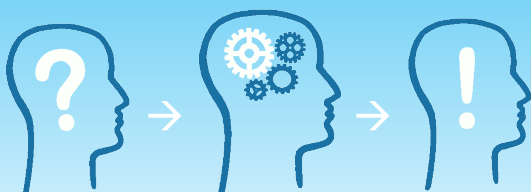
Emotie en ratio gescheiden houden

Voor iedereen geldt dat we alleen invloed hebben op ons eigen gedrag. Dit betekent dat we ons eigen brein kunnen sturen, kunnen trainen. Of je nu vechter of vluchter bent en je wilt dat jouw team een (h)echt team blijft of wordt, dan zul je moeten leren de onaangename emoties te voelen en te verdragen. Daarna kun je vanuit de rede verbinding maken met je teamgenoten. Geloof ons, hoe vaker je het oefent, hoe gemakkelijker het wordt!

GA ERVOOR!

Het verhaal van het reptielenbrein leert ons dat het bij tijd en wijle pittig kan zijn om te zorgen dat een secretaresseteam goed blijft functioneren. Immers, we hebben onze teamgenoten (meestal) niet zelf uitgekozen en als er situaties ontstaan waardoor we primair willen vluchten of vechten, dan kunnen we dat niet: de bron van deze situatie bestaat namelijk nog. Daar snapt jouw reptielenbrein helemaal niets van. Het maakt dat deze vervelende situaties/misstanden kunnen blijven bestaan. Gelukkig kun je met de kennis van dit hoofdstuk er nu wel iets aan gaan doen!

In de ideale wereld streef je er naar om assertief gedrag te vertonen. Vooral in stresssituaties lukt dat niet altijd. In dergelijke situaties hebben zowel vechters als vluchters iets te leren; vechters iets anders dan vluchters. Dankzij de verschillen tussen mensen die subassertief reageren en zij die overassertief reageren heb je wel prachtige kwaliteiten in je team. Wat dacht je van geduld en tact van de vluchter en van moed en je kunnen profileren van de vechter? Kortom, als het even tegen zit in je team, ga niet vechten of vluchten. Maak de verbinding met elkaar, stel je kwetsbaar op en kijk hoeveel moois er in jouw team aanwezig is om voor te strijden!



Hoe staat het met jouw eigen kwetsbaarheid?

3

FOUTEN MAKEN MAG

Ter inspiratie: Opschuddertje

‘Als de moed je in de schoenen zakt, ga dan eens op je kop staan’



VERA ⁽¹⁾: "PFFFFFFFFFFFFFFF... HAHA, WEET JE NOG DIE KEER DAT DE BIG BOSS FRANS EEN KEER ONTEVREDEN WAS OVER ELLEN, OMDAT ZE EEN FOUT HAD GEMAAKT?"

ANNA: "O JA, EN OOK DAT JIJ HAAR DAAROP AAN MOEST SPREKEN..."

VERA: "JA EN DAT BESPRAK IK WEER MET TRUUS, HOE DAT TE DOEN."

ANNA: "EN TRUUS MET SARAH, DIE NOG VAN NIKS WIST, MAAR WEL ZEI DAT JE BIJ FRANS NOOIT IETS FOUT MAG DOEN..."

VERA: "EN TOEN HAD IEDEREEN HET EROVER. ELLEN VOELDE ZICH WEL GESTEUND DOOR IEDEREEN, ALLEEN ZE ONTWEK FRANS, ALS EEN KONIJN DIE IN DE KOPLAMPEN KIJKT..."

ANNA: "HAHA, ELLEN WAS WEL BANG VOOR ZIJN AFKEURENDE BLIKKEN..."

VERA: "BIJ HET EERSTVOLGENDE TEAMOVERLEG HEBBEN WE ALLEMAAL EXPRES IETS FOUT GEDAAN: IK HAD DE VERKEERDE NOTULEN BIJ ME, ELLEN HAD DE AFSpraak VOOR FRANS VERLAAT EN VERA HAD DE VERKEERDE AGENDA RONDGESTUURD."

ANNA: "HAHA, JA EN IEDEREEN DEED ALSOF HAAR NEUS BLOEDDE EN DAT HET ZO KLOPTE. FRANS WERD STEEDS NERVEUZER EN TROK WAT PIPS WEG..."

VERA: "EN TOEN HEBBEN WE MET Z'N ALLEN GEKLAPT EN KON ELLEN ZEGGEN TEGEN FRANS: 'DAT WAT JIJ NU ERVAART HAD IK OOK TOEN IK EEN FOUT GEMAAKT HAD'..."

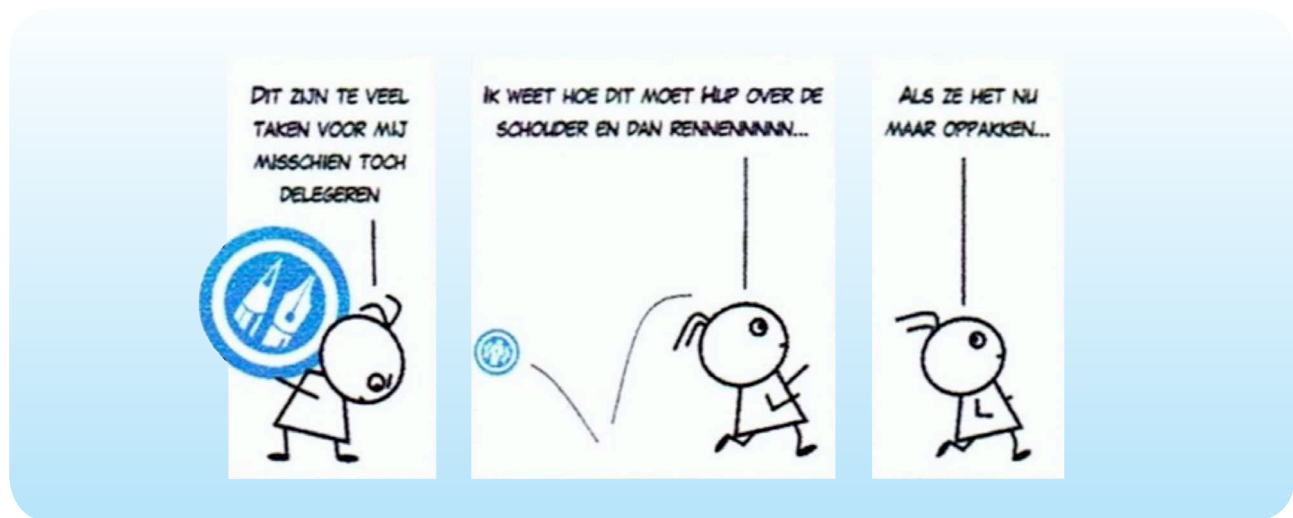
"ANNA: "JA, HIJ MOEST EROM LACHEN OMDAT HIJ NU SNAPTE HOE PIJNLIJK DAT GEVOEL IS. EN DE VOLGENDE DAG KREGEN WE EEN HEERLIJKE VLAAI MET DE ZIN: DANK DAMES VOOR DIT INZICHT, MIJN VROUW EN KINDEREN ZIJN JULLIE OOK DANKBAAR."

1. Nieuwsgierig naar wie Vera en Anna zijn? Blader dan door naar de bijlage voor meer achtergrondinformatie

HOE MEER JE FOUTEN BESPREEKT, HOE MINDER ER GEMAAKT WORDEN

Is het Opschuddertje herkenbaar voor je? Wij denken dat iedereen wel eens in zo'n situatie terecht is gekomen. Weet je wat het frappante is? Mogen we duidelijk zijn? De collega's in het Opschuddertje hebben 'm zelf veroorzaakt. Door Frans niet aan te spreken op zijn gedrag zijn de collega's in het Opschuddertje op eieren gaan lopen, niet wetende hoe Frans aan te spreken op zijn negatieve gedrag. Het gevolg is dat Frans er naar gaat handelen dat zijn collega's op eieren lopen. Hij snapt dan ook werkelijk niets van hun gedrag. Gelukkig vonden zijn collega's een ludieke manier om hun frustratie duidelijk te maken en viel er bij Frans een kwartje, en wel meer dan één: het werkte zelfs positief door in zijn privéleven!

Het niet willen/kunnen bespreken van zaken waar je niet zo goed raad mee weet of als je bang bent om fouten te maken, leidt vaak tot nog meer dingen die fout zullen gaan. Onderstaande illustratie van Tessy de Jong is hiervan een mooi voorbeeld:



Kortom, als je het er niet over mag hebben, zullen fouten toenemen. Dat niet alleen, het zal leiden tot ergernis en frustratie binnen je team. Dus als je doet wat je altijd deed, krijg je wat je altijd kreeg. Daarom: ga eens op je kop staan en probeer iets nieuws!

Het begint bij het voor jezelf erkennen dat je fouten zult maken en dat er dingen verkeerd gaan. Accepteer ook dat je collega's fouten zullen maken en dat er door hun toedoen dingen verkeerd zullen gaan in het team. Door met elkaar het meer vanzelfsprekend te vinden dat er fouten gemaakt worden, zal je zien dat de fouten gaan afnemen.

**Ik heb de laatste tijd
zoveel geleerd van mijn
fouten dat ik erover denk
er nog een paar te maken.**

- Jan Angevaere

Dat gaat natuurlijk niet vanzelf, daar moet je het wel met elkaar over hebben. Zodra je een fout maakt, bespreek je die met je collega's en eventueel andere betrokkenen. Zo nodig communiceer je er over. Stel vast wat je er van geleerd hebt en heb het hierover met je collega's. De kans dat je daarna dezelfde fout nog eens maakt, wordt daarmee stukken kleiner!

4

VAN OMA NAAR OEN

Waarom het niet werkt als je alleen symptomen bestrijdt

Ter inspiratie: Opschuddertje 'Kleurenworkshop'



ANNA ⁽¹⁾: "WEET JE NOG DAT WE DIE KLEURENWORKSHOP HADDEN?"

VERA: "MMM, DAT IS AL WEL LANG GELEDEN. JA, HOE ZAT HET OOK AL WEER? BLAUW STAAT VOOR 'IK DOE HET JUIST', ROOD STAAT VOOR 'IK DOE HET NU', GEEL STAAT VOOR 'IK DOE HET SAMEN' EN GROEN STAAT VOOR 'IK DOE HET MET ZORG'."

ANNA: "DAT JE DAT NOG WEET! IK WEET DAT WE HARTSTIKKE ENTHOUSIAST WAREN NA DE WORKSHOP."

VERA: "JA, EN WE HEBBEN OOK ECHT WEL GEPROBEERD OM ER MEE AAN DE SLAG TE GAAN. OH, WEET JE NOG DIE KEER DAT WE VLAK ER NA SAMEN GELUNCHT HEBBEN?"

ANNA: "OH JA, WAT HEBBEN WE TOEN GELACHEN!"

ANNA: "IK KAN ME NOG HERINNEREN DAT IK JOU TOEN VROEG OF JE WIST WAT VOOR EEN KLEUR JE WAS EN OF JE OOK VOLGENS DIE KLEUR COMMUNICEERT."

VERA: "EN TOEN ZEI IK DAT IK ALLEEN WEET WAT IK EET EN HET EFFECT DAARVAN. IK WAS DIEPPAARS EN WAT WAS JIJ?"

ANNA: "IK ERGERDE ME GROEN EN GEEL EIGENLIJK."

ANNA: "DIEPPAARS? DAT KAN NIET, DIE KLEUR ZAT ER NIET BIJ! TOCH NIET ZO GOED OPGELET?"

VERA: "JE WAS OOK ZO ONGEDULDIG IN DIE WORKSHOP EN JE ZAG OOK BLAUW VAN DE KOU!"

ANNA: "NEE JOH, BLAUW IS MIJN COMMUNICATIEKLEUR. EN JA, IK WAS LICHTELIJK ONGEDULDIG, OMDAT IK WEET WAT DE WORKSHOP KOST EN IK ALLEEN MAAR DACHT: JA EN NU? OK, IK BEN BLAUW EN DAN?"

VERA: "IK VOND HET WEL KLEURRIJK EIGENLIJK. IK LEERDE DAT IK MOET AFSTEMMEN OP JOUW BLAUW DUS EN DUS FUNCTIONEEL MET JE MOET COMMUNICEREN..."

ANNA: "JA, EN IK WEET DAT IK JOU AF EN TOE ASSOCIATIEF MOET LATEN COMMUNICEREN, OMDAT JIJ ANDERS STEEDS PAARSER WORDT EN STEEDS STILLER..."

VERA: "HIHI, IK WORD NIET ROOD VAN WOEDE."



ANNA: "IK WEET NOG DAT IK TEGEN JE ZEI: HOE GAAN WE DIT NU TOEPASSEN? KUN JIJ GEEN KLEURENBADGES MAKEN? DAT IEDEREEN METEEN ZIET 'AAHHH, DIE IS GROEN, DIE IS BLAUW, DIE IS ROOD EN DIE IS...'"

VERA: "GRIJS..."

ANNA: "GRIJS?"

ANNA: "KON DAT OOK? DIE HEB IK GEMIST DAN."

VERA: "OF KLEURLOOS..."

ANNA: "HAHA, GRIJZE MUIS..."

VERA: "DE TRAINER BEDOELDE HET GOED, HOOR. ZE WIST ER VEEL VAN EN ZE HAD EEN PERFECTE POWERPOINT PRESENTATIE."

ANNA: "JA, EN SMAAKTE HET NAAR MEER?"

VERA: "ACH... NEE... WAS HET MAAR ALS WIJN. ROOD, WIT OF ROSÉ... HOE SIMPEL KAN HET ZIJN?"

ANNA: "IEDEREEN DEED ER EEN BEETJE LACHTERIG OVER. NET ALS WIJ TOEN BIJ DE LUNCH. EN UITEINDELIJK VERANDERDE ER NIET ECHT IETS."

1. Nieuwsgierig naar wie Vera en Anna zijn? Blader dan door naar de bijlage voor meer achtergrondinformatie

SYMPTOOMBESTRIJDING

Je herkent vast wel onderstaande uitspraken als de communicatie op je werk met collega's soms wat stroef loopt:

"We begrijpen elkaar niet"

"We spreken over elkaar, maar niet met elkaar"

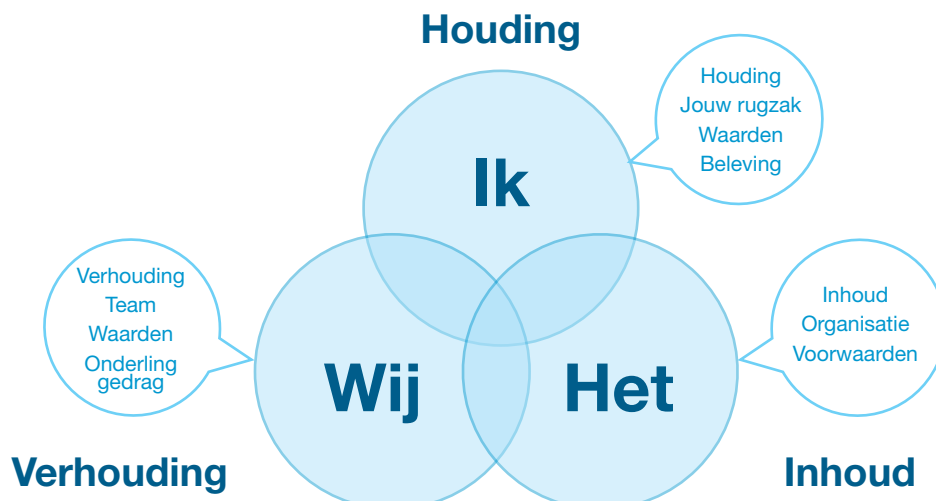
En ook:

"Er is al van alles geprobeerd, maar alles blijft bij het oude".

Anna en Vera hebben het daar ook over in het bovenstaande Opschuddertje.

Het is logisch dat er niet écht iets verandert, want vaak wordt het probleem te veel op het zogenaamde HET-niveau opgepikt. Je bent dan vooral bezig met de inhoud van je werk en de processen die hiervoor nodig zijn. Voordat we verder gaan, leggen we je in het kort hieronder uit wat we bedoelen met het HET-niveau.

Daniel Ofman is de grondlegger van het IK-WIJ-HET model. Hij zegt: het model begint vanuit IK centraal: wie ben ik in mijn werk, hoe reageer ik vanuit mijn normen en waarden en hoe is mijn houding? Van hieruit gaat het model naar de WIJ-kant: hoe verhouden wij ons tot elkaar en met al die individuen als team? De HET-kant heeft tot slot te maken met de inhoud van het werk en de proceskant. Door de drie dimensies (IK-WIJ-HET) integraal toe te passen in teams en in organisaties ontstaat inspiratie en inzet.



Neem als voorbeeld een training waarin je leert de werkprocessen lean in te richten. Niks mis mee, want het is noodzakelijk te investeren in deze HET-kant. Echter, als er in de training geen aandacht is voor hoe we ons als team gedragen (de WIJ-kant) met betrekking tot de nieuwe manier van werken en wat jij als individu daarin te leren hebt (de IK-kant), dan is er sprake van een disbalans. Het gevolg is dat - eenmaal terug op de werkplek - er wellicht fantastische beschrijvingen van werkprocessen komen, maar vervolgens blijft iedereen het op zijn eigen manier doen. Het zorgt voor een hoop frustratie en ergernis. Meestal met berusting tot gevolg. Er verandert dus niet écht iets. Vooral na afloop van zo'n training, terug op de werkplek, zul je moeten leren met elkaar in gesprek te gaan, niet over de inhoud, maar over hoe we ons gedragen.

KWETSBAAR

DAT IS PAS STOER

Loesje

Om nog even in de kleurenworkshop-sfeer van het Opschuddertje te blijven: als je voorkeurskleur groen is, dan is beleving heel erg belangrijk voor je en dus wil je graag over je gevoelens praten ("ik vind het best lastig dat lean werken"). Als rood je voorkeur heeft, hoeft je je gevoelens niet te bespreken, je wilt gewoon beginnen ("we komen hier om te werken"). Wat dan al zou helpen als het gaat om gedrag: de 'groene' collega begrijpt de behoefte van de 'rode' collega om direct aan de slag te gaan en accepteert dat er niet eerst drie koppen koffie gedronken worden, maar eentje om daarna direct aan de slag gaan. De 'rode' collega heeft begrip voor de behoefte van de 'groene' collega voor het praten over wat je bezighoudt en accepteert dat er eerst een kop koffie gedronken wordt, voordat het team aan de slag gaat.

Het begint in feite al met de aansturing van het team. Het helpt als er een cultuur is binnen de organisatie waar niet alleen geïnvesteerd wordt in de HET-kant, maar ook in hoe we ons in het team gedragen (de WIJ-kant) en wat ieder individu dan te leren heeft (de IK-kant). Binnen een dergelijke cultuur is er het besef dat als er geen WIJ is, er niet écht iets verandert. Je bestrijdt dan symptomen, maar pakt de oorzaak niet aan.

OORZAKEN MISCOMMUNICATIE

De kracht van ervaringen

Je kunt ook kijken naar wat de oorzaak is van het feit dat goed met elkaar communiceren voor ons allemaal (de WIJ-kant) bij tijd en wijle een uitdaging is. Je hebt je in het verleden ongetwijfeld wel eens de neus gestoten. Juist deze eerdere ervaringen werken buitengewoon krachtig door in je eigen handelen. Het is zelfs zo sterk dat je er naar gaat gedragen: als je dan je neus stoot, reageer je met 'het heeft toch geen zin', 'laat maar'.

Deze eerdere ervaringen kun je op je werk hebben opgedaan, maar het kan ook een ervaring zijn uit je privéleven, bijvoorbeeld van vroeger op school of vanuit het gezin waar je opgroeide of een ervaring op een feestje. Het zijn ervaringen die onbewust zorgen voor diepgewortelde remmende factoren en zorgen voor stemmetjes, zoals 'ik stel me niet kwetsbaar op, want' of 'wie ben ik dat ik iets bij te dragen heb'.

Handelen vanuit je eigen waarden

Het is heel boeiend om inzicht te krijgen voor jezelf waarom je heel veel dingen niet doet, waarom je bij de ene persoon wel een klik hebt en bij de ander niet. Hoe kan het dat je bij de ene persoon bij de bushalte direct een leuk gesprek hebt of een geweldige avond hebt op vakantie en er bij een ander ijzige stiltes vallen? Dit komt doordat jouw identiteit bestaat uit waarden die voor jou van belang zijn. In je privéleven kun je vanuit die waarden keuzes maken en plak je er bijvoorbeeld op die vakantie nog een gezellig avondje aan vast met die ene persoon.

Binnen een vriendschap bestaat geen gedoe: verschillen zijn juist leuk, je staat open voor elkaar, je kunt elkaar adviseren en je haalt op een natuurlijke manier het beste in elkaar naar boven. Op je werk kun je echter niet zo gemakkelijk vanuit je eigen waarden handelen, want je moet wel met je collega's samenwerken.

De valkuil van subteams in teams

Je ziet in teams soms ook subteams ontstaan. Deze subteams zijn vaak gebaseerd op gemeenschappelijke waarden. En van daaruit ga je elkaar bevestigen in het feit dat je als subteam goed bezig bent. Richting de andere teamleden kan dit tot onduidelijkheden leiden en frustraties, omdat je, als je op het HET-niveau met elkaar samenwerkt, je het niet over gezamenlijke en/of verschillende waarden binnen het team hebt. Hoe langer je als team bij elkaar bent, hoe meer je elkaar bevestigt in je gedrag. Dan blijft alles bij het oude. Dan ga je zoals in het bovenstaande Opschuddertje badges maken en ga je uiteindelijk op eieren lopen, ga je muiten, mijden of gaat iedereen zijn eigen gang.

Blijvende verandering

Onze ervaring is dat ieder team het leuk vindt te ontdekken hoe het bij hen werkt. De uitdaging zit 'm dan in te leren hoe je elkaar wél begrijpt, hoe je elkaars verschillen kunt accepteren, zodat je samen elkaar wel vindt. Dan zit je wel op het IK-niveau en het WIJ-niveau; het niveau waarop je blijvende veranderingen kunt realiseren.



VAN OMA NAAR OEN

Laten we terug gaan naar het feit dat je je teamgenoten meestal niet zelf uitkiest en dat je daardoor niet altijd vanuit je eigen waarden kunt handelen. Dit komt natuurlijk niet alleen op kantoor voor. Dagelijks kom je in situaties terecht, waarin je gedragen vanuit je eigen waarden niet effectief is. Tijdens het maken van deze whitepaper vertelde Yvonne over een voorval wat zij recent had meegemaakt. Dit voorval is een mooi voorbeeld om te verduidelijken wat we bedoelen. Dus staat hij hieronder uitgeschreven:

LAATST WAS IK IN DE MEDIAMARKT. IK WILDE NIEUWE OORTJES VOOR MIJN GSM KOPEN. IK HAD AL EEN PAAR KEER OM ADVIES GEVRAAGD, MAAR IK WERD STEEDS AFGEWIMPELD. DUS WAAGDE IK ZELF EEN POGING. IK LIEP WAT HEEN EN WEER, PROBEERDE WAT OORTJES UIT DE VERPAKKING TE WRIEMELLEN, ZODAT IK ZE UIT KON PROBEREN. OP EEN GEGEVEN MOMENT HAD IK MEERDERE DOOSJES IN MIJN HANDEN. WAAR TE LATEN? WIST OOK NIET MEER PRECIES WAAR IK ZE VANDAAN HAD. NOG GEEN HULP VAN EEN VERKOPER TE BEKENNEN. ZUCHT. DAN MAAR WAT WEGLEGGEN EN DE REST MEE NAAR DE KASSA NEMEN.

NOG EVEN NAAR DE ANDERE VERDIEPING. EVEN RONDKIJKEN VOOR EEN CADEAUTJE VOOR MIJN ZUS. DAT WAS SNEL GEVONDEN. DOOR NAAR DE KASSA. DAAR WORD IK DOOR EEN BEVEILIGER AANGESPROKEN EN IK MOET MEE. NAAR EEN BEDOMPT KAMERTJE ZONDER RAMEN.

"WE GAAN ER VAN UIT DAT U IETS HEEFT ONTVREEMD," ZEGT DE BEVEILIGER OP NIET MIS TE VERSTANE TOON. ER KOMT NOG EEN BEVEILIGER HET KAMERTJE BINNEN, OOK HIJ INTIMIDEERT ME MET DE MANIER WAAROP HIJ ME AANKIJKT.

"HOE ZO DENKEN JULLIE DAT?" PROBEER IK LACHERIG, ZENUWACHTIG ALS IK BEN IN DEZE OMGEVING. ZE LATEN MIJ CAMERABEELDEN ZIEN. "UW LOOPGEDRAG IN DE WINKEL IS VERDACHT. VOOR ONS BETEKENT VAAK HEEN EN WEER LOPEN, STELEN. DUS U HEBT IETS GESTOLEN."

"MAAR IK HEB HELEMAAL NIETS GESTOLEN", ZEG IK TERUG.

"JAJA, DAT ZEGGEN AL DIE VROUWEN," BITST DE ANDERE BEVEILIGER MIJ TERUG.

IK BESEF DAT DE SITUATIE ER NIET BETER OP WORDT EN DUS KIES IK ER VOOR IETS AAN DE SITUATIE TE DOEN.

"IK BEGRIP DAT JE DIT ZEGT, JE ZIT NATUURLIJK OOK NIET TE WACHTEN OP DE ZOVEELSTE WINKELDIEF."

"INDERDAAD, HET IS VERDORIE DEZE WEEK AL HET TIENDE VOORVAL EN IK BEN ER HELEMAAL KLAAR MEE."

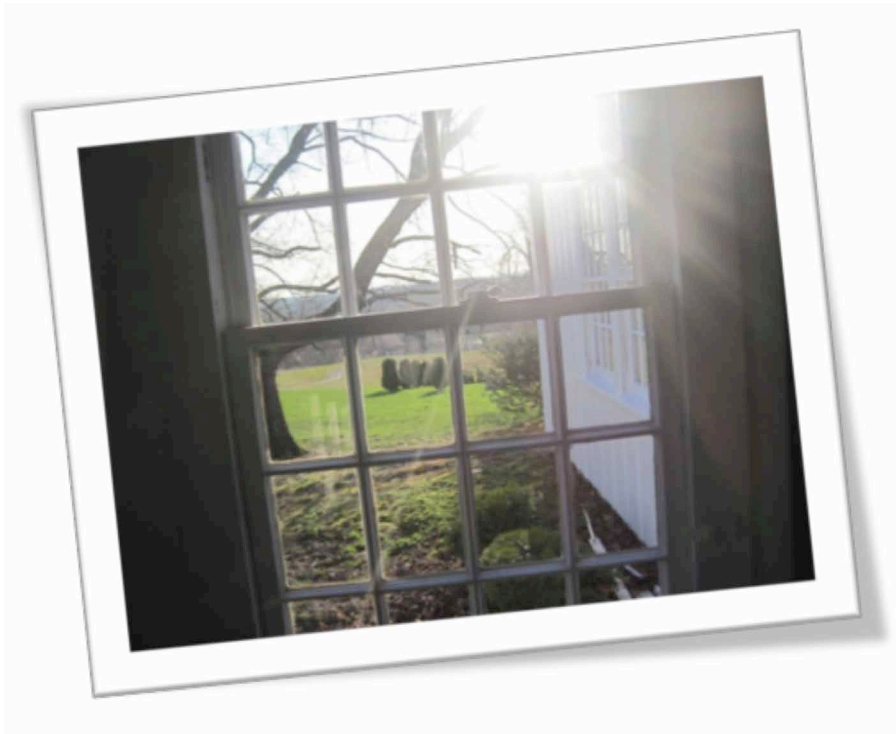
DE ANDERE BEVEILIGER VALT HEM BIJ: "JA, SORRY DAT WE ZO HARD OPTREDEN EN MISSCHIEN WEINIG TACTVOL HANDELEN, DAT HADDEN WE NIET MOETEN DOEN."

INEENS ONTSPANNEN WE ALLE DRIE. DE BEVEILIGERS BIEDEN NOGMAALS HUN EXCUSES AAN, REGELN EEN KOP KOFFIE VOOR MIJ OM TE BEKOMEN VAN DE SCHRIK EN MAG IK MIJN AANKOPEN BIJ DE SERVICEBALIE AFREKENEN, ZODAT IK NIET IN DE RIJ BIJ DE KASSA HOEF TE STAAN.

Toen Yvonne dit voorval in de Mediamarkt vertelde, kwamen we tot de conclusie dat de crux in deze ervaring zit in het besef dat hoe meer zij in protest zou zijn gegaan tegen de beveiligers, hoe meer zij hun OMA-blik zou hebben bevestigd. En dan werkt overtuigen als een lap op een rode stier. Ze weet dat ze alleen invloed heeft op haar eigen gedrag, dus vandaar dat zij besloot anders te gaan reageren. Yvonne toonde begrip voor waar de reactie vanuit de OMA-blik van de beveiligers vandaan kwam. Door haar andere gedrag gingen de beveiligers ook anders reageren en zagen ze ook wel in dat ze niet zo tactvol hadden gehandeld.

Van OMA ...

Oké, OMA-blik? Ja, OMA staat voor **O**ordelen, **M**ening hebben en **A**annames doen.

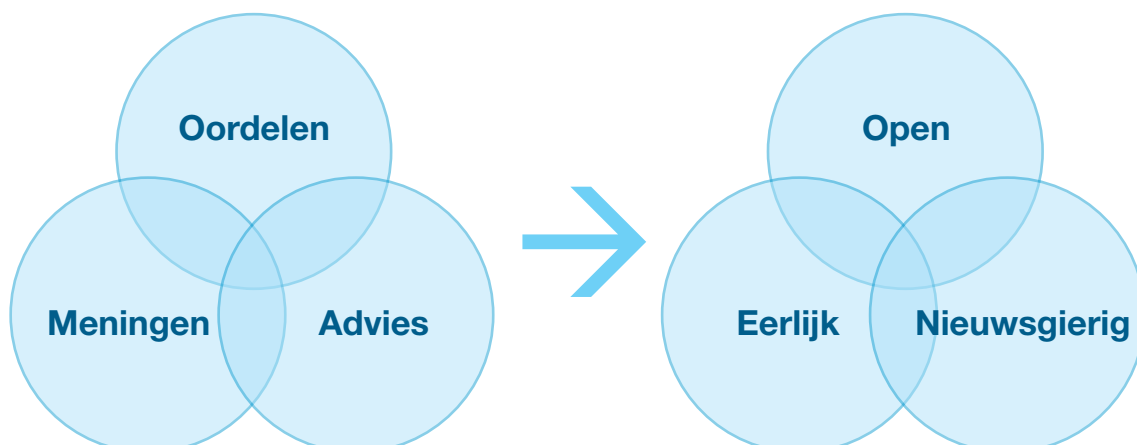


Kijk maar eens naar bovenstaande afbeelding. Vraag aan je teamleden wat ze zien in het plaatje. Iedereen zal dan iets anders antwoorden: bomen, een kozijn, naar buiten willen, rust, zonneschijn, platteland, nadenken, voorjaar, enzovoorts. Geven ze dan een fout antwoord? Nee natuurlijk niet, maar we zijn snel geneigd te oordelen over wat een ander ziet of vindt als dat niet jouw perceptie is.

Het effect van een OMA-blik is dat we maar half luisteren naar wat de ander zegt en we dus geen dialoog hebben met de ander; we maken immers geen verbinding met die ander. Zo ontstaat miscommunicatie, met onbegrip, irritatie, frustratie en boosheid tot gevolg.

... naar OEN

Je kunt ook reageren op een ander met een OEN-blik. OEN staat voor **O**pen, **E**erlijk en **N**ieuwsgierig. Met deze blik ben je 'gewoon' aanwezig in het gesprek: je neemt waar, niet alleen de feitelijke boodschap maar ook wat er om heen gebeurt, zoals de vorm en de toon van de boodschap. Je verbindt er vervolgens geen mening aan vast. Doordat je nieuwsgierig bent, ga je aan je gesprekspartner vragen stellen om er zeker van te zijn dat je de hele boodschap begrepen hebt. Zo ontstaat dialoog en is de kans op miscommunicatie bijzonder klein geworden.



MAKKELIJKER GEZEGD DAN GEDAAN, OF...

Tot zover de uitleg. Verstandelijk begrijp je ons verhaal, maar je gevoel zegt dat dit alles makkelijker gezegd is dan gedaan. En dat klopt ook: die OMA-blik? Daar kom je nooit meer van af! Als dat zo is, kun je 'm maar beter omarmen in plaats van streng tegen jezelf te zijn en jezelf een minkukel noemen als je weer eens in de valkuil van OMA bent gestapt.

Die OMA-blik is overigens niet alleen negatief. Hij helpt je ook om bij jezelf af te checken of hoe je reageerde iets van jezelf is of wellicht een erfenis vanuit bijvoorbeeld je opvoeding of waar je woont. Dan heb je altijd twee keuzes: ik volhard in mijn eigen gedrag of ik ben bereid er anders naar te kijken.

Iedereen komt regelmatig in situaties terecht waarin je slachtoffer bent, zoals Yvonne dat was bij de MediaMarkt. Zij was aardig bezig met het invullen van dingen ('Wat denken ze wel niet, zeg, wat een kerels') en daardoor ging zij niet de juiste vragen stellen. Het kan ook zijn dat je helemaal niks zegt, ook dat helpt dan niet in zo'n bedompt kamertje met twee beveiligers. Wat we dan meestal doen is het elkaar bevestigen in onze oordelen of overtuigingen. En dan komt de OMA-blik onbewust naar boven.

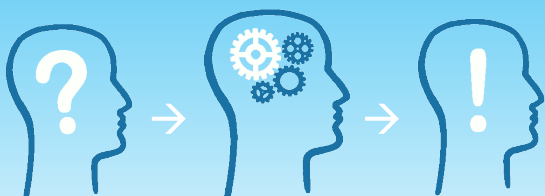
Teamovertuigingen

Ook als team krijg je te maken met OMA-overtuigingen. Een paar voorbeelden:

- Daar heb je hem weer met z'n lastige vragen
- We hebben toch geen invloed
- Je hoort haar alleen maar als er iets fout gaat
- Niemand wil leidinggeven aan ons team.....
- Het heeft toch geen zin om elkaar aan te spreken
- Dat gaat hier toch niet werken.....
- Wij worden toch nergens bij betrokken....

Je kunt leren deze OMA-overtuigingen los te laten of jouw OMA-gedrag aan te passen. Net als Yvonne in de Mediamarkt kun je compassievol omgaan met het gedrag van de ander. Vervang de gedachte 'Daar heb je hem weer met z'n lastige vragen' door 'ik begrijp dat hij lastige vragen stelt, want hij staat onder zware druk'. Voel je wat dat met je doet? Begrijpen van iemands gedrag is overigens niet hetzelfde als het gedrag goedkeuren, laten we daar duidelijk over zijn!

Iedereen in jouw team is anders en heeft wellicht andere normen en waarden dan jij (een andere blik op de wereld). De uitdaging ligt dan ook bij jou om hier achter te komen. Dat doe je door je kwetsbaar op te stellen, je gevoelens uit te spreken, vragen te stellen en door te luisteren naar wat iemand te zeggen heeft. Zo ben je bezig met de vraag: hoe kan ik het beste een bijdrage leveren aan een (h)echt team?



Welk OMA-gedrag herken jij in jouw team?

Vraag om hulp

Dat je dat niet van het ene op het andere moment kunt toepassen, begrijpen we heel goed. Soms heb je met jouw team begeleiding nodig.

NAAR EEN NIEUWE MANIER VAN DENKEN

De patronen die er op de werkvloer binnen jouw team zijn, lopen door in een teamcoachingssessie. Door als (in- of externe) teamcoach goed te luisteren naar de dingen die niet gezegd worden en te observeren naar wat er tussen de regels door gebeurt, geef je de ruimte aan deze teampatronen. Door ze pas te benoemen als ze voorbij komen, legt de teamcoach bloot welke patronen er voor zorgen dat het team nog geen (h)echt team is. Als hij of zij dat met respect doet en op een integere manier, zullen de teamleden zich open stellen en kan het onbespreekbare bespreekbaar gemaakt worden. De eerste stap naar een (h)echt team is dan gezet.

Zo leer je hoe je als team zelf de verantwoordelijkheid neemt voor de juiste temperatuur van het bad waarin het team zich bevindt; als het bad te heet of te koud is, dan wil je er uit, maar als het een heerlijke temperatuur heeft, wil je maar al te graag blijven.

Wat je in feite leert is een verschuiving in je denken. Als een team niet helemaal lekker loopt, hoor je teamleden vaak klagen over wat er allemaal niet goed loopt en waar je je aan ergert. Door te leren je manier van denken aan te passen ga je als team veel meer voor de resultaten die je wél wilt, en daar krijg je energie van. Accepteer daarbij geen 'ja, maar' of 'als dan'. Accepteer ook geen slachtoffergedrag en vraag je teamgenoten wat ze wél willen.

Schematisch ziet dat er zo uit:



OVER ONS

Als we secretaresse teams begeleiden zetten we natuurlijk verschillende werkvormen en opdrachten in. In een dergelijk teamontwikkeltraject zetten we vaak de opdracht 'maak een gebruiksaanwijzing voor je collega' in. De uitkomsten ervan zijn meestal een feest der herkenning met soms verrassende antwoorden. In ieder geval leren de deelnemers elkaar nóg beter kennen en vooral begrijpen. We hebben hem nu op onszelf toegepast en dus voor elkaar gemaakt. We delen 'm hieronder met jou, zodat jij ons een beetje beter leert kennen.



De gebruiksaanwijzing van Annemarie
(volgens Yvonne)

Haar sterke punten:

- Onderzoekend, analytisch
- Supersnel hoofd- en bijzaken scheiden en heel goed luisteren
- Hartelijk en compassievol
- Laagdrempelig
- Droge humor

Wat zijn ontwikkelpunten?

Om af en toe eerder iets van haar binnenwereld te tonen in plaats van beheerst te zijn, zodat men eerder ziet hoe warm en compassievol zij is

Wat moet je vooral bij haar niet doen?

- Onbetrouwbaar zijn/bijbedoelingen hebben
- Onvoorbereid zijn
- Bij alles over haar schouder meekijken

Hoe kun je er voor zorgen dat je contact met haar goed is?

- Weten waar je over spreekt
- Eerlijk naar haar zijn

Wat is haar gevoelige snaar?

- Vrijheid



De gebruiksaanwijzing van Yvonne
(volgens Annemarie)

Haar sterke punten:

- Betrokkenheid
- Authenticiteit
- Oprecht
- Grondig
- Humor en relativeren

Wat zijn ontwikkelpunten?

Het zou haar helpen wanneer zij minder vaak haar faalangst toestaat bij een nieuwe opdracht/vraag waar zij nog niet eerder voor gevraagd is

Wat moet je vooral bij haar niet doen?

- Neerbuigend zijn
- Ongevraagd adviseren
- In keurslijf drukken: zo hoort het

Hoe kun je er voor zorgen dat je contact met haar goed is?

- Luisteren en interesse hebben
- Humor

Wat is haar gevoelige snaar?

- Authentiek mogen zijn

NABESCHOUWING

Dat groeien naar een (h)echt secretaresses team niet altijd even gemakkelijk gaat, komt vooral omdat we vast kunnen lopen in onze manier van denken en werken, maar ook kunnen onderlinge verhoudingen verstarren of is het onduidelijk welke afspraken er gelden. Pas als je gaat onderzoeken wat de belemmeringen in je team zijn of wat je eigen belemmeringen zijn en het onbespreekbare bespreekbaar maakt, ontstaat er ruimte en energie voor echte en dus blijvende groei.

We hopen dat deze whitepaper je inspireert iets nieuws uit te proberen. We wensen je daarbij veel succes en vooral veel plezier!

ACHTERGRONDINFORMATIE ANNA EN VERA – OPSCHUDDERTJES

Wat is een Opschuddertje?

De afgelopen maanden hebben wij op onze website en via social media een platform geboden aan Anna en Vera in de vorm van een aantal Opschuddertjes. Een Opschuddertje heeft een bepaald thema en ervaring uit de praktijk als onderwerp. Middels onderhoudende keukentafelgesprekken met Anna en Vera hebben wij de Opschuddertjes geschreven.

Even voorstellen: Anna en Vera

We hebben Anna en Vera twee jaar geleden ontmoet tijdens een netwerkbijeenkomst. Sinds 2016 zijn zij samen een cateringbedrijf begonnen dat met name werkzaam is in de mediawereld. Anna en Vera verzorgen gezonde lunches en catering voor kantoor en op locatie. In combinatie met de daadkracht, flexibiliteit, creativiteit en humor van beide vrouwen blijkt dit een succesvolle formule.

Omdat Anna en Vera jarenlang als collega's hebben gewerkt in de publieke sector, Anna als HRM'er en Vera als assistent, bleken hun ervaringen uit deze sector een waardevolle bron van ervaringen en informatie om de Opschuddertjes te maken. Zij maakten samen in de acht jaar dat zij collega's waren een grote ontwikkeling door en kwamen uiteindelijk op hetzelfde pad.

Wie is Anna?

Anna is 45 jaar, getrouwd met Henk en heeft twee dochters (11 en 14 jaar). Voordat ze ondernemer werd, werkte ze ruim 17 jaar als HRM-er. Haar passies en bezigheden zijn: gezonde leefstijl, mindful leven, wijnproeverijen, slow koken en citytrips.

Wie is Vera?

Vera is 33 jaar en is vrijgezel. Voordat ze samen met Anna ondernemer werd, werkte ze 8 jaar als assistent. Vera houdt van uitgebreid koken voor haar eetclub, van reizen, wijnproeverijen en het organiseren van events op duurzaam biologische markten voor slow food, wijnen, leefstijlen.

GERAADPLEEGDE BRONNEN

Bij Quadrant Advies maken we gebruik van het gedachtengoed van:

- **Daniel Ofman**

Ofman is de grondlegger van het IK-WIJ-HET model. Het model begint vanuit IK centraal: wie ben ik in mijn werk, hoe reageer ik vanuit mijn normen en waarden en hoe is mijn houding? Van hieruit gaat het model naar de WIJ-kant: hoe verhouden wij ons tot elkaar en met al die individuen als team? De HET-kant heeft tot slot te maken met de inhoud van het werk en de proceskant. Door de drie dimensies (IK-WIJ-HET) integraal toe te passen in teams en in organisaties ontstaat inspiratie en inzet.

- **Patrick Lencioni**

Volgens Lencioni is een (h)echt team in balans op de volgende criteria: vertrouwen, conflicten (de gezonde discussie met elkaar kunnen en durven aangaan), betrokkenheid, verantwoordelijkheid en teamresultaten. Zonder vertrouwen en openheid geen resultaten.

- **David Cooperrider**

Cooperrider is de grondlegger van de theorie/filosofie van Appreciative Inquiry. Een organisatie en dus ook teams bouw je op wat goed werkt in plaats van je te focussen op wat niet werkt. Ga dus uit van de mogelijkheden die teamleden met elkaar kunnen creëren. Dat levert positieve energie op en zullen mensen meewerken aan een (h)echter team en een betere organisatie.

Daarnaast zetten we verschillende methoden en technieken in die we in de loop der jaren hebben omarmd en in de praktijk getoetst hebben. Het zijn er teveel om hier op te noemen.

Illustraties

De illustraties van de drie Opschuddertjes heeft Suus van den Akker: <http://www.suusvandenakker.com/> gemaakt in opdracht van ons.

Iedereen kent natuurlijk de Loesje-uitspraken. We vonden 'm zó toepasselijk én inspirerend voor het Opschuddertje van pagina 8, dat de titel ontleend is aan één van deze Loesje-uitspraken: www.loesje.nl

De afbeelding van pagina 17 is afkomstig van:

<http://meetmeinthetreehouse2.blogspot.nl/2012/04/sunshine-through-window.html>

De tekeningen van pagina 3, 5, 8, 9 en 15 zijn van Samuraitop en werden gevonden op www.123rf.com