

Miss Perfect

Beste Barbara,

Sinds twee maanden hebben we op ons secretariaat een MBO-stagiaire rondlopen. Ik had ernaar uitgekeken: het werk kon zo beter verdeeld worden, niet over drie maar over vier mensen. Niets was minder waar: ik krijg er juist bakken met werk bij! Niet alleen de begeleiding van de stagiaire is erbij gekomen - zonder overleg kreeg ik door het hoofd secretariaat deze 'mooie taak' toebedeeld - ook het bijsturen van haar werkzaamheden en gedrag, en het herstellen van fouten (spelling) horen daarbij. Daar komt bij dat ze een attitude

Beste Marijke,

Dit is een lastige, maar zeer herkenbare situatie voor velen van ons. Gelukkig pak je dit actief op, door deze vraag aan ons voor te leggen. Dit biedt namelijk perspectieven om het tij te keren; goed nieuws dus.

Je hebt positieve verwachtingen over de stagiaire en je kijkt uit naar de extra hulp, zodat het werk beter verdeeld kan worden. In de praktijk pakt dit tot nu toe echter anders voor je uit. Het levert, tegen de verwachtingen in, juist méér werk op. Naast het extra werk en de tegenvallende prestaties, levert het duidelijk ook de nodige irritatie op, door onder andere de attitude van de stagiaire. Wat kun je doen om de situatie ten positieve te keren en vruchtbaar te maken? Begin samen met het (opnieuw) afstemmen van de wederzijdse verwachtingen en behoeften. Zo weet ieder waar zij aan toe is. Een ander voordeel is dat je elkaar eventueel op gemaakte afspraken kunt aanspreken. Het is essentieel om aan te geven wat je dwarszit, zodat je uiting kunt geven aan je ongenoegen. Opkroppen is nooit goed. Jezelf uiten lucht op, en het helpt je ook te leren hoe je het beste met elkaar kunt omgaan, zodat jullie beiden (en de organisatie) profijt hebben van de inspanningen en samenwerking. Dit is geen gemakkelijke klus overigens. De sleutel tot succes hierbij is de manier waarop je de stagiaire aanspreekt. Hier volgt een stappenplan voor het aanspreken van de ander op een effectieve manier.

Stap 1. Wees objectief en feitelijk. Waarnemen doen we op basis van feiten, niet op basis van een interpretatie. Gebruik neutrale termen, noem de feiten zoals die zich voordoen. Zeg dus niet dat iemand steken laat vallen, onnauwkeurig of traag is. Zeg liever: 'Je hebt twee brieven verwerkt, waar we volgens de planning vijf brieven hebben afgesproken.' Of: 'Ik zie dat je bezig bent je met Hyves-profiel, terwijl je - zoals afgesproken - met taak x aan de slag zou gaan.' Of: 'Het valt mij op dat je de gegeven feedback van vorige week nog niet integreert in je aanpak.'

Stap 2. Geef een gevoel aan je waarneming. Je geeft aan wat voor effect het op jou als persoon heeft. 'Ik zie dat je bezig bent met je Hyvesprofiel, dit geeft mij het gevoel dat ik er nu alleen voorsta om de taken af te ronden'. Of: 'Het niet integreren van de gegeven feedback, geeft mij het gevoel dat ik niet duidelijk geweest ben.' Belangrijk hierbij is dat je geen verwijt maakt naar de ander, maar slechts het effect op jezelf aangeeft. Dan is het tijd voor stap 3.

heeft van heb ik jou daar. Ze doet of ze Miss Perfect is, terwijl ze steken laat vallen, onnauwkeurig en traag werkt, en niet laat merken dat ze de feedback serieus neemt. Ze vraagt nooit iets, ik moet alles uit haar trekken, en zit intussen wel haar Hyvesprofiel bij te werken. Haar tussentijdse stageverslag heb ik nog niet gezien. We liggen elkaar blijkbaar niet en heel blij worden we hier allebei niet van. Wat kan ik doen? Haar erop aanspreken? Mijn collega's?

Groeten Marijke

Stap 3. Je geeft je behoefte aan en zegt wat je graag zou willen. 'Ik vind het prettig als ik weet waar ik aan toe ben, en dat ik erop kan vertrouwen dat afspraken worden nagekomen.' Of: 'Als ik feedback geef, vind ik het prettig om te horen hoe je het gaat toepassen.'

Tenslotte geef je aan wat je liever zou willen dan het getoonde gedrag. Je doet als het ware een voorstel voor **alternatief** gedrag. Je maakt hiermee duidelijk wat voor jou belangrijk is. 'Ik zou het prettig vinden als je voortaan eerst je taken afmaakt / als je mij eerst vraagt of er nog andere taken voor je zijn / als je je Hyvesprofiel thuis bijwerkt...' Deze benadering geeft de stagiaire de ruimte zich te voegen naar jouw wensen, en eventueel ook om inzicht te geven in het gekozen gedrag. Misschien heeft ze een goede reden om Hyves te gebruiken op dat moment: zoekt ze daar informatie voor een bepaalde taak, zet een vacature of werkgerelateerde oproep uit ten behoeve van de stage, vraagt een klasgenoot om raad, vindt zij het erg moeilijk om aan te geven dat zij graag hulp wil.

Dit zal niet alleen effect hebben op de prestaties, maar zeker zo belangrijk is dat het je eigen werkplezier positief beïnvloedt. En niet alleen dat van jezelf, maar ook dat van je collega's en van de stagiaire. Werkplezier zorgt op haar beurt weer voor meer betrokkenheid en betere resultaten. Voordat je het weet verandert zij in een échte Miss Perfect en blijkt dat jullie elkaar wel liggen en eigenlijk best aardig vinden. Deze methode kun je natuurlijk in zeer veel situaties toepassen. Wat dacht je ervan om bij het hoofd secretariaat aan te geven wat je ervaart in de begeleiding van de stagiaire? Veel succes! <

Deze maand komt het antwoord op de kwestie die speelt op de werkvloer van Barbara Schure. Heb je een vraag, zit je met een dilemma, of loop je tegen een ander probleem aan op de werkvloer? Stuur een e-mail naar de redactie: mbloemheuvel@kluwer.nl of vbot@kluwer.nl. Wie weet vind je het antwoord/advies terug in deze rubriek. Als je niet wilt dat je naam in het blad wordt genoemd, zet dat er dan wel even bij!



Barbara Schure is psycholoog, NLP Master Coach en Heartmath Licentiehoudster voor het Stress Reductie Programma en geregistreerd bij CRKBO als opleider. Informatie: www.mindtoday.nl.