

Proefles

.....

Senior Assistant

op strategisch niveau



Thema: Eigenschappen van een senior assistant & sterk in dagelijkse gesprekken



Door

Kristine Ates

trainer Senior assistant op strategisch niveau

.....

www.secretary.nl/strategischwerken

 **Secretary**
Management Institute

Proefles: 3 eigenschappen & sterk in dagelijkse gesprekken

Tijdens de 5 daagse opleiding 'Senior Assistant op strategisch niveau' komen veel onderwerpen aan bod die jou naar het niveau helpen om nóg beter op het hoogste niveau mee te kunnen sparren, bewegen en te functioneren.

Meer info: www.secretary.nl/strategischwerken

De theorieën en ideeën van Covey - één van de belangrijkste management goeroes - staan centraal tijdens de opleiding. In deze proefles komen twee onderdelen aan bod die belangrijk zijn in je groei naar het strategische level:

- 3 eigenschappen voor de senior assistant
- sterk in dagelijkse gesprekken als sparringspartner



Drie eigenschappen voor de senior assistant

Eigenschap 1: Wees proactief

Reinhold Niebuhr:

“Geef me de rust de dingen die ik niet kan veranderen te accepteren, de moed de dingen te veranderen die ik kan wijzigen en de wijsheid om het verschil tussen beide te zien.”

Je hebt in jouw dagelijkse leven te maken met personen en zaken die wél invloed op jou hebben, maar waar je zelf geen controle over kunt uitoefenen. Zie het als een cirkel waarbinnen je beweegt (zie volgende figuur): de cirkel van Betrokkenheid. Binnen die cirkel ligt een tweede cirkel: de Cirkel van Invloed. Die staat voor die zaken waarmee je te maken hebt en waar je wél de baas over bent. Zoals jouw eigen gedrag en jouw eigen gedachten.

Covey zegt dat deze eigenschap - wees proactief - vooral draait om zelfkennis. Proactieve mensen kennen hun goede en slechte eigenschappen en nemen zélf de verantwoordelijkheid voor hun leven op zich. Ze wijten problemen niet aan anderen, ze zijn niet reactief, maar proberen datgene wat binnen hun bereik ligt, zélf op te lossen of te verbeteren.

Proactieve mensen realiseren zich, volgens Covey, dat ze in staat zijn om zelf hun reactie te kiezen op de dingen waarmee ze in het dagelijkse leven worden geconfronteerd. Ze kiezen zelf hun responsies op de stimuli die van buiten komen.

Covey raadt je aan om de 30-dagen test te doen. Om gewoon eens te proberen om één maand volledig jouw aandacht te richten op jouw cirkel van invloed. Die dingen dus, waar jijzelf helemaal de baas over bent en waar je proactief mee kunt handelen. Je zult dan merken dat hierdoor uw cirkel van invloed gaat groeien.



Tips voor beide cirkels:

- Cirkel van Betrokkenheid: neem afstand van dingen waar je mentaal of emotioneel niet zoveel mee te maken hebt;
- Cirkel van Invloed: ga aan de slag met de zaken waarover je wat te zeggen wilt hebben.

Denk eens na: aan welke cirkel besteed je de meeste tijd?

Eigenschap 2: Begin met het einde voor ogen

Covey gebruikt in zijn boek een wat morbide voorbeeld om je met de neus op de feiten te drukken:

"Kijk in gedachten naar de begrafenis van een dierbare persoon. Je ziet jouw partner, je ziet jouw kinderen, je ziet allerlei mensen van wie je houdt. Je ziet alleen jezelf niet lopen en na een paar minuten kom je erachter wat de reden daarvan is. Je ligt namelijk zelf in de begrafenisbuis. Het is jouw eigen uitvaart die je voor je ziet, vele jaren na vandaag."

Terwijl je nog aan het bijkomen bent van de schrik, beginnen de toespraken. Schrijf eens op: Wat zou je willen dat ze over jou zeggen op die dag? En neem er vooral even de tijd voor. Hoe wil je dat ze over jou praten als je er niet meer bent?

Covey daagt je uit om jezelf af te vragen waar jouw leven werkelijk om draait. Gaat het uiteindelijk om (jouw) werk? Gaat het uiteindelijk om jouw hobby? Gaat het om jouw gezin? Wat telt uiteindelijk? Wie wil je zijn in dit leven?

Hij duidt dit aan met het begrip 'centrum'. In het centrum van jouw bestaan vind je de zekerheid, de sturing, de wijsheid en de kracht voor jouw leven:

- **Zekerheid**
Jouw waardigheid, identiteit, zelfrespect en fundamentele persoonlijke kracht vertegenwoordigt of juist het ontbreken daarvan.
- **Sturing**
Het punt is van waaruit je richting geeft aan jouw leven. Aan de hand van jouw kaart en jouw interne referentiekader laat je jouw principes gelden om van moment tot moment jouw beslissingen te nemen.
- **Wijsheid**
Perspectief in jouw leven geeft, en jouw gevoel bepaalt voor evenwicht; je ziet hoe de verschillende principes van persoonlijk en inter-persoonlijk leiderschap en management met elkaar in verbinding staan. Wijsheid is oordeel, onderscheidingsvermogen en begrip. Het is een geïntegreerd geheel.

Deze tweede eigenschap (begin met het einde voor ogen), hangt volgens Covey vooral samen met jouw:

- Verbeelding. Als mens ben je het enige wezen dat bewust nadenkt over de toekomst en zich voorstelt hoe de toekomst verandert als je vandaag andere keuzes maakt.
- Geweten. Volgens Covey is verbeeldingskracht alleen niet genoeg. Je moet ook je geweten gebruiken. Streef je uiteindelijk alleen dingen na die leiden tot materieel gewin/sociaal aanzien, of zijn er nog belangrijkere dingen in je leven?

Eigenschap 3: Belangrijke zaken eerst

Tijd heb je niet, tijd maak je...

Zorg dat je de belangrijkste dingen niet de dupe laat worden van allerlei urgente, maar onbelangrijke dingen. De derde eigenschap draait vooral om wilskracht, aldus Covey.

Effectieve mensen besteden hun tijd vooral aan zaken die belangrijk zijn en niet, of nóg niet, urgent. Ze laten zich niet leiden door de dagelijkse omstandigheden, maar plannen zélf hun leven. Hun agenda bepaalt niet wat de prioriteiten zijn, maar hun prioriteiten bepalen hun agenda.

De voorgaande twee eigenschappen draaien vooral om persoonlijk leiderschap. Deze eigenschap gaat over het management van jouw tijd. Hoe zet je jouw doelen om in daden?

Hoe komt het dat er zelden tijd is om de dingen in één keer goed te doen, maar er altijd tijd gemaakt kan worden om het over te doen? Hoeveel tijd besteed je aan herstelwerkzaamheden?



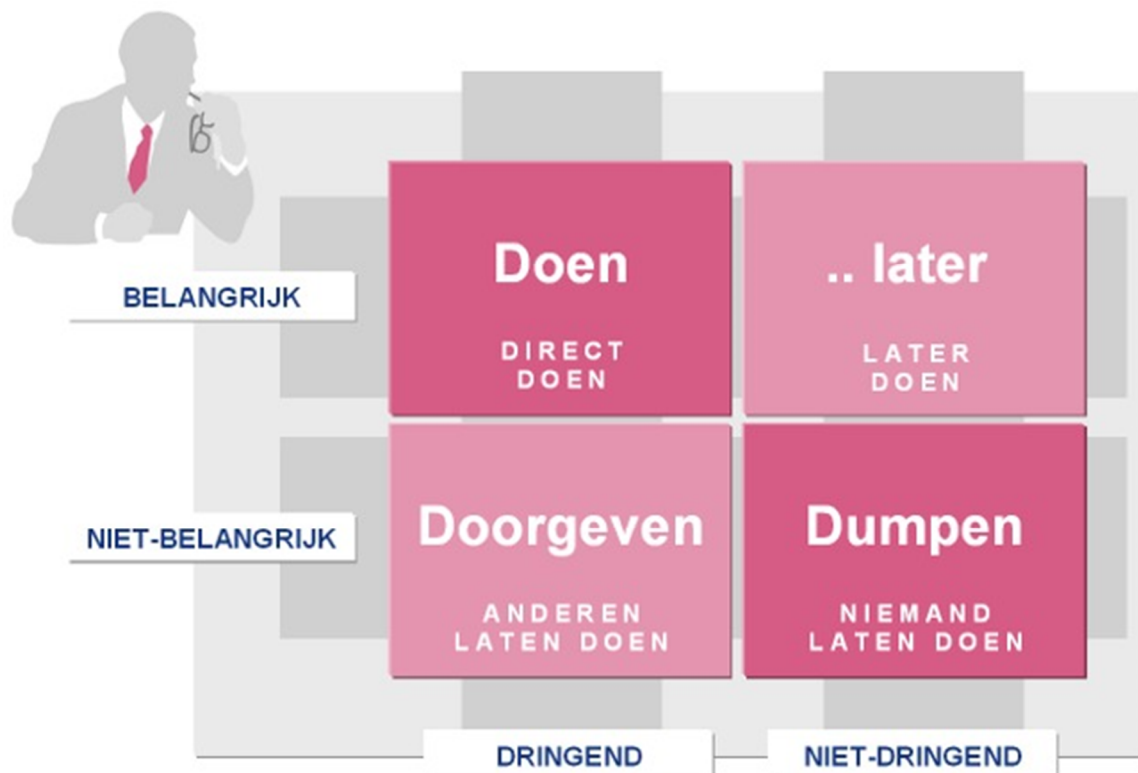
Effectieve mensen zijn vooral actief in die zaken die belangrijk zijn voor het bereiken van hun doelen en doelstellingen. Het zijn die activiteiten waar aan zichzelf tijd willen besteden (Cirkel van Invloed).

Covey heeft hiervoor een tijdmanagement-matrix ontwikkeld waarin hij vier kwadranten onderscheidt:

1. Urgent en Belangrijk
2. Niet urgent en Belangrijk
3. Urgent en niet Belangrijk
4. Niet urgent en Niet belangrijk

(1) Urgent , Belangrijk Voorbeelden: - Crises - Projecten met een deadline - Urgente problemen - Brandjes die geblust moeten worden	(2) Niet urgent, Belangrijk Voorbeelden: - Voorzorgsmaatregelen - Plannen - Werken aan relaties - Denkwerk, reflectie, ontwikkeling - Ontspanning
(3) Urgent, Niet belangrijk Voorbeelden: - Interrupties, onverwacht bezoek - Sommige post/rapporten/telefoontjes - Sommige vergaderingen - Probleempjes van een ander - Sociale druk	(4) Niet urgent, Niet belangrijk Voorbeelden: - Onzinnigheden - Sommige post/telefoontjes - Roddelen - Doelloos surfen op internet - Te veel ontspanning

Effectieve mensen zijn dus vooral actief in de kwadranten 1 en 2, waarbij hun focus ligt op de activiteiten in kwadrant 2. De activiteiten in kwadrant 3 worden gedelegeerd en aan die in kwadrant 4 wordt geen aandacht besteed.



Sterk in dagelijkse gesprekken als sparringspartner

Sommige mensen kunnen écht niet luisteren. Wat je ook tegen je baas of collega's vertelt, soms lijkt het wel alsof je tegen een muur bezig bent. Onderstaande 5 tips maken van je manager, je collega's én van jezelf een betere gesprekspartner en luisteraar.

1. Moedig aan

Een goede luisteraar moedigt zijn gesprekspartner regelmatig aan om verder te praten. Dat kan door gepaste lichaamstaal te gebruiken, zoals kort met je hoofd knikken, of korte antwoorden geven zoals 'oke', 'ja' en 'ik begrijp het'. Parafraseer, onderzoek én bevestig.

Volgens de Program on Negotiation van de Harvard Law School is luisteren een dynamisch proces dat uit drie delen bestaat: parafraseren ('Als ik het goed begrijp wil je zeggen dat ...'), onderzoeken ('Kan je me uitleggen hoe je tot deze conclusie komt?') en bevestigen ('Ik begrijp dat je teleurgesteld bent...'). Goede, actieve luisteraars passen steeds deze drie aspecten zorgvuldig toe, zodat ze de gevoelens van hun gesprekspartner beter begrijpen.

2. Pas de spiegeltechniek toe

De techniek van het spiegelen houdt in dat je op subtiele wijze je gesprekspartner nabootst. Leunt deze zachtjes naar links, dan doe je hetzelfde omgekeerd: je leunt naar rechts.

Het spiegelen gebeurt zelfs automatisch in situaties waarin mensen zich op hun gemak voelen. Daarnaast wil spiegelen ook zeggen dat je de laatste woorden of het belangrijkste punt van je gesprekspartner gaat herhalen.

3. Onderbreek niet

Het is perfect normaal dat we ook onze eigen gedachten willen uiten wanneer iemand over een bepaalde kwestie praat. Maar niets is onbeleefder dan iemand die voortdurend mensen onderbreekt wanneer deze aan het spreken zijn. Wacht dus geduldig je beurt af. Pas de KOE-regel toe: Kaken Op Elkaar!

4. Vat samen

Het is aan te raden om tijdens het luisteren af en toe samen te vatten wat je gesprekspartner net gezegd heeft. Deze samenvatting zorgt er immers voor dat je zaken die je niet goed verstaan hebt opnieuw onder de aandacht kan brengen.

5. Zo krijg je de aandacht die je verdient

Vaak krijg je niet de aandacht die je nodig hebt. Gehoord worden is niet alleen belangrijk om ideeën naar voren te schuiven, maar ook om het gevoel te krijgen dat je meetelt. Kan

jij maar moeilijk de aandacht van je collega's, klanten en/of manager trekken? Dan komen de volgende tips wellicht van pas!

- **Houd het kort, specifiek en makkelijk om te begrijpen**
Hou je boodschap kort en simpel. Iemand die iets staat uit te leggen met behulp van abstracte termen zal door zijn omgeving zelden worden gehoord, laat staan worden begrepen. Gebruik daarom scherpe en levendige woorden die bepaalde gevoelens bij mensen oproepen in plaats van tientallen 'moeilijke' woorden.
- **Gebruik verhalen en verhoog zo je geloofwaardigheid**
Een leuk verhaal kunnen mensen beter onthouden dan een betoog vol betekenisloze termen. Als je iets belangrijks vertelt, probeer dit dan regelmatig te koppelen aan een anekdote of aan iets wat je hebt meegemaakt, zodat je gesprekspartner alert blijft en niet langzaam afdwaalt van het gesprek. Veel praktische voorbeelden helpen ook.
- **Luister**
Goed kunnen luisteren is de sleutel tot succes. Aangezien op kantoor werknemers vaak door elkaar spreken, zal diegene die luistert het meest opvallen. Luister, verduidelijk én bevestig nadien wat de andere net heeft gezegd. Het toont dat je oprecht geïnteresseerd bent.
- **Geef tips**
Help je klanten of collega's door hen af en toe tips te geven. Bezorg hen advies, een overzichtelijk artikel dat je gelezen hebt en waarvan je weet dat het hen interesseert, of vertel hen hoe jij hun specifieke problemen zou oplossen. Mensen herinneren jou als een behulpzaam iemand en richten zich in de toekomst sneller tot jou.
- **Spreek niet te luid**
Je krijgt heus niet meer aandacht als je je keel openzet en het geluidsvolume van je gesprekspartner overtreft. Probeer je geluidsvolume te variëren. Ook als je een boodschap iets stiller en kalmer brengt, zal je de nodige aandacht trekken. Wissel vervolgens af met een iets luider volume, dan zit iedereen meteen aan je lippen gekluisterd.
- **Doe wat je belooft**
Niets ergerlijker dan iemand die zijn beloften niet nakomt. Beloof niets waarvan je al in het begin weet dat je het toch niet kunt klaarspelen. Aanvankelijk zal je bewonderd worden om je werkethiek, maar wanneer blijkt dat je de zaken maar moeilijk afgehandeld krijgt, verdwijnt je geloofwaardigheid én andermans aandacht voor jou.
- **Wees niet té overweldigend**
Overmatige informatie en te veel contact schrikt veel medewerkers af. Maak regelmatige korte, scherpe boodschappen en houd het hierbij. Verspil de tijd van anderen niet met een uitgebreid betoog dat ook in één zin kan worden samengevat.

Meer info over de 5 daagse opleiding 'Senior Assistant op strategisch niveau':
www.secretary.nl/strategischwerken