

Proefles
.....

Hoger Management Support



Thema: Leiding geven aan jezelf



Door

Titia Huisman

trainer Hoger Management Support

.....

www.secretary.nl/support

Leiding geven aan jezelf

Adieu Secretaresse, Hello Assistant?

Deze titel is ontleend aan een onderzoek van Tilburg University naar de ontwikkeling van de herinrichting van managementondersteuning. De resultaten worden ook beschreven in een boek met dezelfde titel, dat in het voorjaar van 2014 verschenen is.

Dat de afgelopen jaren bol stonden van verandering, weet iedereen. Er is bijna geen organisatie te vinden waar niet gereorganiseerd (of erger) werd. De veranderingen zijn gebaseerd op de volgende ontwikkelingen:

- Toename van digitale technologieën
- Noodzaak om kosten te reduceren
- Overcapaciteit
- Toenemende interdisciplinaire samenwerking binnen en buiten de organisatie
- Sociaal-economische veranderingen
- Vergroten flexibiliteit van de organisatie

Daarnaast spelen er nog overwegingen rondom:

- Terugdringen ziekte verzuim
- Behoeftte aan constante aanwezigheid van een persoon
- Ondersteuners dringen zelf aan op verandering

Deze veranderingen, vooral met betrekking tot efficiëntie en kostenreductie, treffen ook de managementondersteuners. Eerst was bij veel organisaties sprake van een ondersteuner voor een manager; nu werkt de ondersteuner vaak voor meerdere managers. Gelukkig helpt de technologie daarbij een handje.

Veranderingen binnen de managementondersteuning worden het meest gestart vanuit organisatiebrede bezuinigingsdoelstellingen. Vaak gaat dat topdown, in sommige gevallen komen de veranderingen ook vanaf de operationele werkvloer.

De organisaties die meegedaan hebben aan het onderzoek van Tilburg University formuleren hun toekomstvisie op managementondersteuning als volgt:

- Managementondersteuning krijgt nadrukkelijker een regierol
- Betere ondersteuning, waar interne klanten tevreden over zijn
- Opleiding is van hoger niveau
- Flexibele instelling, waardoor ook andere taken kunnen worden opgepakt
- Ondersteuners bepalen zelf hoe en wanneer ze hun werk doen (binnen kaders)
- De ondersteuners ontwikkelen zich voortdurend

Centralisering

De manier waarop die organisaties vervolgens hun toekomstbeelden denken te realiseren, verschilt onderling sterk. Er is echter wel een duidelijke trend zichtbaar: de managementondersteuning wordt gecentraliseerd en in pools georganiseerd.

Communicatie

Dat van ondersteuners wordt verwacht dat zij uitstekende communicators zijn, is niet nieuw. Wel zien we dat een open en volledige communicatie, op het juiste moment als een voorwaarde voor succes wordt gezien. Dat geldt zowel voor managers naar hun medewerkers, maar ook voor ondersteuners naar hun (interne) klanten.

Technologie

Technologie veroudert zeer snel en het is een kostbare zaak om deze voortdurend te vernieuwen. Het 'nieuwe werken' leek een methode om kosten te besparen en ook te anticiperen op flexibiliteit en technologie. Inmiddels komt men hier ook van terug en blijkt het nieuwe werken nog maar mondjesmaat toegepast te worden.

Ondersteuners nieuwe stijl dragen bij aan:

- Een meer flexibele organisatie
- Betere beslissingen van managers
- Hogere kwaliteit van dienstverlening en betere beschikbaarheid
- Taken kunnen van elkaar worden overgenomen
- Brede blik van assistants, waardoor zij ook op andere plekken in de organisatie kunnen adviseren
- Afstand tussen management en ondersteuning is kleiner geworden, waardoor beide partijen beter presteren

Help, ik word assistant! Competentieontwikkeling

Hoe blijf je je ontwikkelen?
Waar zet je op in?
Hoe weet je wat nodig is?
Hoe weet je dat je het kunt?

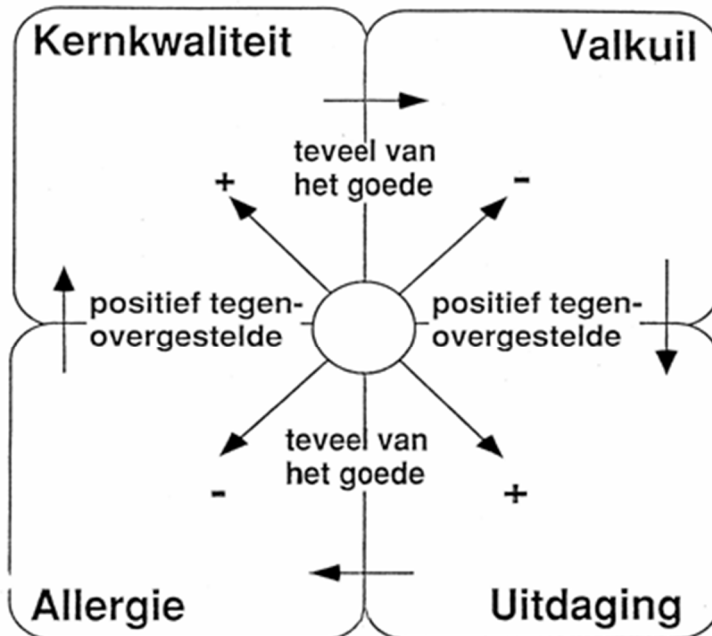
In onderstaand model zie je dat competentieontwikkeling zich kenmerkt door 4 belangrijke elementen:

1. Persoonlijke eigenschappen (wie je bent)
2. Kennis (wat je weet)
3. Motivatie (wat je wilt)
4. Vaardigheden (wat je kunt)

Als die vier aspecten goed met elkaar gaan samenwerken, ontstaat er een individuele ontwikkelkracht die het mogelijk maakt om nieuwe dingen te leren.



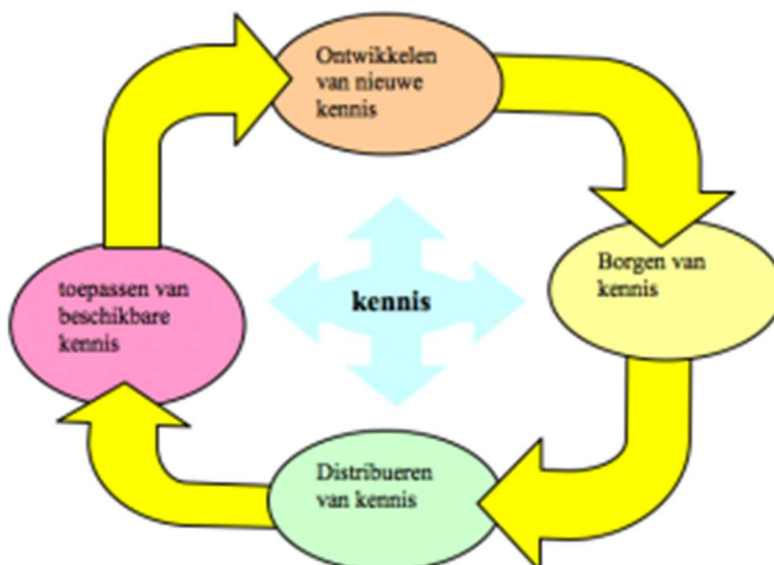
1. Persoonlijke Eigenschappen



2. Kennis

Wat weten we?

- Kennis verzamelen
- Kennis borgen
- Kennis delen
- Kennis toepassen



3. Motivatie

Wat drijft je?

- Ik vind het belangrijk om in een nette werkomgeving te werken
- Ik werk liever samen dan alleen
- Ik verdien graag veel geld
- Ik help graag anderen
- Ik wil graag dat alles netjes is
- Ik wil mooie kleren kunnen kopen
- Ik wil de dingen op mijn eigen manier doen
- Ik wil hogerop
- Ik wil altijd iets leren over mezelf
- Complimenten zijn voor mij de motor waarop ik mijn werk doe
- Ik check altijd alles extra voor de zekerheid
- Ik maak me zorgen of mijn baan wel blijft bestaan
- Ik blijf hier zolang ik het leuk vind, ik heb zo een andere baan
- Ik wil graag gezien worden in mijn werk
- Ik vind het belangrijk dat het gezellig is op het werk
- Ik vind het vreselijk als ik een mail verstuurd heb waar achteraf fouten in staan
- Ik ben nog lang niet klaar met mijn carrière

4. Vaardigheden: Persoonlijk Leiderschap volgens Stephen Covey

Dr. Stephen Covey beschrijft in zijn boek *'De zeven eigenschappen van effectief leiderschap'* hoe je gelukkiger en effectiever in het leven kunt staan. Het boek is het resultaat van langdurig onderzoek naar de principes van succes.

Tot de eerste wereldoorlog was succes vanuit een principiële levenshouding vooral samen te vatten in begrippen als nederigheid, integriteit, gematigdheid, trouw, geduld, et cetera. Na deze oorlog werd succes door een meer pragmatische levenshouding anders gedefinieerd.

Succes wordt vooral afgemeten aan persoonlijke prestatie, vaardigheden en status. Covey beargumenteert dat blijvend succes alleen langdurig mogelijk is als je leeft volgens principiële principes. Principes die hij samenvat in 7 eigenschappen.

Hoe geef je op een constructieve, effectieve manier richting en inhoud aan je leven? Dit is de centrale vraag waar het boek antwoord op geeft. Covey giet het 'plan van aanpak' in het volgende gestructureerde ontwikkelingsmodel.



Eigenschap 1: Wees proactief

Proactiviteit heeft veel te maken met de 'cirkel van invloed' van de persoon. Wat heb je onder controle, waar heb je invloed op, en wat staat buiten je bereik? Proactiviteit is sterk gerelateerd aan het erkennen van je eigen verantwoordelijkheid en invloed.

De eerste grote stap die gemaakt moet worden is de stap van afhankelijkheid naar onafhankelijkheid. Hierbij begin je met je eigen agenda voor je leven te bepalen. Je bent je ervan bewust dat je architect bent van je leven en gaat dus aan de slag.

Eigenschap 2: Begin met het einde voor ogen

Dit is de eigenschap van de visie, het doel, de missie. Beginnen met het einde voor ogen houdt in dat je bij de beslissingen van vandaag consistent rekening houdt met waar je 'in het algemeen' voor staat. Deze eigenschap heeft te maken met de principes en richtlijnen waarnaar je wilt leven. Je gaat vaststellen wat je in het leven belangrijk vindt en wat je wil bereiken.

Eigenschap 3: Belangrijke zaken eerst

Deze eigenschap heeft te maken met integriteit, discipline, je aan je afspraken houden. Waar draait het in het leven om en hoe wil je je leven vormgeven? Dat wetende ga je ook proactief en met de juiste prioriteitsstelling aan de slag.

De tweede grote stap is die van onafhankelijkheid naar wederzijdse (zelfgekozen) afhankelijkheid. Dit is ook wel de 'timemanagement' eigenschap.

Eigenschap 4: Denk in termen van winnen/winnen

Dit is de eigenschap van de Paradox. De verleiding is sterk om te denken in winnen OF verliezen - je gelijk willen halen. Het is de kunst om in te zien dat bij schijnbare tegenstrijdigheden er ruimte is om de polen juist te verenigen. Je blijft weliswaar onafhankelijk, maar tegelijkertijd besef je dat je met anderen meer kunt bereiken dan in je eentje.

Je weet wat je waard bent, maar je weet ook dat je de ander nodig hebt en het belangrijk is om liefde te geven en te ontvangen. Dat bereik je door te denken in termen van winnen/winnen. Hierbij zoek je bij conflicten altijd naar oplossingen die recht doen aan alle partijen en waarbij geen verliezers zijn.

Eigenschap 5: Probeer eerst te begrijpen en dan begrepen te worden

Je eerst concentreren op het begrijpen van de ander en dan pas energie stoppen in het begrepen worden. Dit is de eigenschap van het luisteren, één van de basiseigenschappen van een leider of een coach.

Eigenschap 6: Werk synergetisch

De zesde benodigde eigenschap om wederzijdse afhankelijkheid te bereiken is het synergetisch werken. Hieronder wordt verstaan dat je aanpak fundamenteel gebaseerd is op respect, samenwerking en vertrouwen. Dit is de eigenschap van het versterken. De valkuil is het compromis. Het doel is om de derde weg te vinden: hoe kunnen twee schijnbare tegenstellingen worden verenigd tot iets beters?

Eigenschap 7: Houd de zaag scherp

De laatste, zevende eigenschap is het onderhoud. Dit is de eigenschap die zegt dat je nooit klaar bent met verbeteren en volhouden. Door voldoende oefening, rust, meditatie, etc. houd je de conditie van je lichaam, geest, relaties en spiritualiteit op peil.



Lenigheid van geest

STIJLFLEXIBILITEIT

MEEDENKEN

- ◉ De vraag is de vraag
- ◉ Oplossend en handelend
- ◉ Waarom?
- ◉ De auto en de accu



DE EXPERT

- ◉ Wat is jouw expertise?
- ◉ Wat voegt die expertise toe aan de vraag?
- ◉ Deskundigheid afbakenen
- ◉ GEEN alleskunner



PARTNERSHIP

- ◉ Sparringpartner van ieder moment
- ◉ Is vertrouwd met zichzelf en spreekt zich uit
- ◉ Durft de vraag ter discussie te stellen
- ◉ Zelfbewust, gepast en samen



Meer weten over de opleiding Hoger Management Support?

Als senior ondersteuner wordt een hoog niveau van je gevraagd en verwacht. Stilstaan is geen optie: het is belangrijk om jouw competenties aan te blijven scherpen. De wereld is in ontwikkeling en jouw functie ook. Dit vraagt om vernieuwing van jouw persoonlijke kwaliteiten. En dat is leuk, want dat betekent dat je jezelf ontwikkelt en dus blijft groeien en bloeien.

Na deze 5-daagse opleiding op hbo niveau zorg je dat je krachtig aan het roer staat en je manager voorziet van goede adviezen. Je straalt standvastigheid uit, bouwt relaties op en gebruikt leiderschapskwaliteiten in jouw dagelijkse functioneren. Je gaat effectief om met conflicten en moeilijke situaties. Kortom: je vergroot jouw persoonlijke vaardigheden.

De opleiding wordt verzorgd door topdocent Titia Huisman. Ze is coach en adviseur voor bedrijfsleven, overheid, zorg en onderwijs. Ze laat zich met liefde uitdagen door mensen met dilemma's, teams die zich willen ontwikkelen, organisaties in verandering. Titia werkt met een sterk noordelijke inslag: nuchter, met humor, uit de klei en betrokken. Ze is tijdens de vorige edities maar liefst beoordeeld met een 9,8!

Let op: vanwege de persoonlijke aandacht worden maximaal 14 deelnemers toegelaten.

Lees meer over deze opleiding: www.secretary.nl/support

