



# 8 SCHITTERENDE TIPS

**OM VAN 'GEDOE'  
NAAR GROEI TE GAAN  
MET JE TEAM**

# INHOUDSOPGAVE

Inleiding .....	3
8 SCHITTERENDE TIPS	
1. Neem afstand .....	5
2. Laat emoties je blik niet vertroebelen .....	6
3. Observeer de feiten met al je zintuigen .....	7
4. Reflecteer en luister actief .....	8
5. Neem afscheid van het 'oud zeer' .....	9
6. Zet jullie stip op de horizon .....	10
7. Maak je doel zo helder als de Poolster .....	11
8. Start en hou vol! .....	12
Complete tiplijst om van gedoe naar groei te gaan .....	13
Hoe ga je verder? .....	14

# INLEIDING

Fantastisch dat je deze gratis 8 Schitterende Tips hebt gedownload! Ze gaan je helpen om de optimale omstandigheden te creëren waarmee je waardevolle informatie verzamelt over welk 'gedoe' er in je team speelt. Zodat je een plan kunt maken van hoe het nu is, naar waar je naar toe wilt met je team.

## Wat me aan het hart ging

Als een Alice in Wonderland belandde ik door mijn nieuwsgierigheid om de zoveel jaar in een nieuwe baan. Super, want zo heb ik bijna 20 jaar lang in de keuken gekeken bij verschillende bedrijven met eigen culturen in diverse branches. Maar wat ook ik zag, was dat er overal mensen waren die door 'menselijk gedoe' hun werkplezier kwijtraakten. En daarmee ook resultaat voor het bedrijf. Ik vond het zo een enorme verspilling. Van de mensen zelf en van het doel waar ze samen aan werkten. Dus besloot ik dat ik hier iets aan ging doen!

## Dit kan toch anders

Als ik terugkijk waren er collega's die tot grote irritatie werk over de schutting gooiden. De baas die door zijn micromanagement me op eieren deed lopen. De mensen die ik op zag branden door hard werken, weinig ondersteuning en constante overschrijding van grenzen. De onrust die bleef door het niet nemen van besluiten en het uitblijven van 'stippen op de horizon'. Een allereerste werkdag waarop ik bij het koffieapparaat al ingefluisterd kreeg voor welke collega ik op mijn hoede moest zijn. Of die ene keer dat ik slecht naar mijn eigen gevoel had geluisterd en een baan had aangenomen die niet bij me paste. Geen verrassing dat ik na de proeftijd mijn spullen weer kon pakken (ik moet altijd aan een bananen-doos denken, waarschijnlijk iets teveel films gezien ;)).

## Geen Rocket Science

Mijn werkverhalen waren helaas niet uniek. Dit moest toch anders kunnen? Dus ging ik op onderzoek uit. Hoe zou ik anderen kunnen helpen om succesvol samen te werken? Met minder 'menselijk gedoe' en met meer plezier?

Ik volgde trainingen en opleidingen, las veel, stelde vragen en onderzocht antwoorden. Wat ik leerde was geen rocket science maar toegankelijk, praktisch en direct toepasbaar. Deze inzichten deel ik met je in dit e-book.

### Daarom deze Schitterende Tips

In 'Schitterend Beeld' heb ik mijn kennis, ervaring en een snuf kunstenaarsoog gebundeld. Als teamcoach voor teammanagers die een menselijk en betrokken team willen bouwen, leer ik mensen hoe ze om kunnen gaan met het menselijke gedoe. Zodat zij samen met hun teams betere resultaten behalen.

Met deze tips wil ik ook jou helpen om je doelen te bereiken. En daarmee werk ik aan mijn opdracht: betere relaties voor meer werkplezier, soepele samenwerking en ronkende resultaten! Als dat geen Schitterend Beeld is...

Veel plezier en succes met mijn tips!

Hartelijke groet,  
Schitterend Beeld



Hona van der Nat  
van gedoe naar groei teamcoach



# DE 8 SCHITTERENDE TIPS



## NEEM AFSTAND

### TIP 1

Je hebt een volle agenda. Nog zoveel e-mails te lezen. Je telefoon die gaat. Het zoveelste brandje om te blussen. Het volgende werkoverleg dat op je wacht. Er is altijd wel weer iets of iemand waar je je aandacht aan moet geven. Zoals het gedoe binnen je team. Want je weet al een tijdje dat er iets speelt. Mensen komen te laat. Of ze lijken de kantjes ervan te lopen. De communicatie loopt stroef. De sfeer is minder. De klant staat niet meer centraal. Het onderling vertrouwen schuurt. Initiatieven blijven uit. Je baalt ervan want je bent nauw betrokken bij je mensen. Maar het is lastig om je vinger erachter te krijgen wat er aan de hand is.

Om iets beter te begrijpen, moet je soms even een stap achteruit zetten. Begin door er eerst tijd voor te maken. Ook al kan je die tijd wel aan 1000-en-1 andere dingen besteden. Dingen waar je soms liever mee start omdat ze makkelijker zijn. Blijf daarna niet in de situatie hangen. Maar stap uit de situatie door afstand te nemen, alsof je naar een schilderij kijkt.

Het kan je hierbij helpen om jezelf ook echt fysiek even op een andere plek af te zonderen. Werk een dag thuis. Of zoek een andere fijne plek op waar je zonder afleiding door het werk je hierop kunt focussen. Zet je telefoon en mailbox uit. Stop ook met het verzamelen van nog meer informatie. Dit kan je weerhouden om echt aan de slag te gaan om de situatie op te lossen. Werk eerst met wat je nu al weet.

# DE 8 SCHITTERENDE TIPS

Bij gedoe in een team kunnen de emoties hoog oplopen. Ook bij jou, want je bent zelf ook maar een mens. Vertwijfeling of je het wel goed aanpakt. Irritatie als iemand een gemaakte afspraak met je niet nakomt. Frustratie als je plannen niet van de grond komen omdat je teamleden niet lijken te snappen wat ze er mee aan moeten. Gejaagdheid omdat het MT snel resultaten wil zien.

Laat je eigen emoties niet de overhand nemen. Ze kleuren je vermogen om de situatie objectief te bekijken. Waardoor het moeilijk is om de situatie en de mensen die erbij betrokken zijn, zonder aannames helder te zien. Hou voor ogen dat het nu niet over jou gaat maar om wat je moet doen om te komen waar je met je team wilt zijn. Natuurlijk betekent dit niet dat je je als een robot zonder empathie gedraagt. Je hebt emoties, maar laat je niet (af)leiden door je emoties.



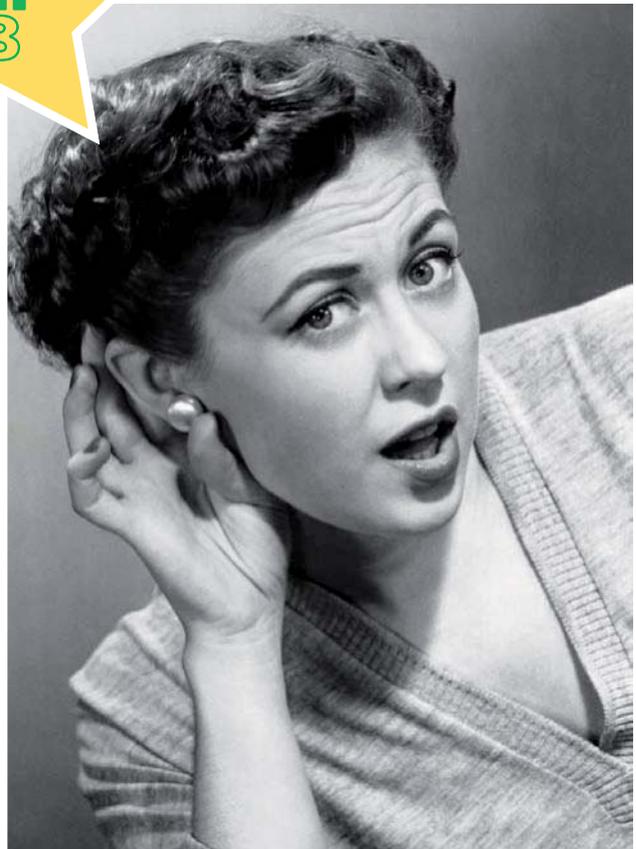
**LAAT EMOTIES  
JE BLIK NIET  
VERTROEBELEN**

# DE 8 SCHITTERENDE TIPS

Als je aan het gedoe binnen je team denkt wat zie je dan gebeuren? Maar ook; wat zie je niet gebeuren? Blijven bepaalde acties die je wel verwacht, juist uit? Wat hoor je? Maar ook wat hoor je niet? Ontbreekt het aan mondelinge afstemming die wel nodig is? Worden afspraken niet nagekomen? Loopt er een collega rond die wel wat okselfris kan gebruiken, wat tot geklets leidt zonder dat iemand er iets over durft te zeggen? Welke concrete voorbeelden heb je van het 'gedoe'? Hou je bij de feiten.

## OBSERVEER DE FEITEN

TIP  
3



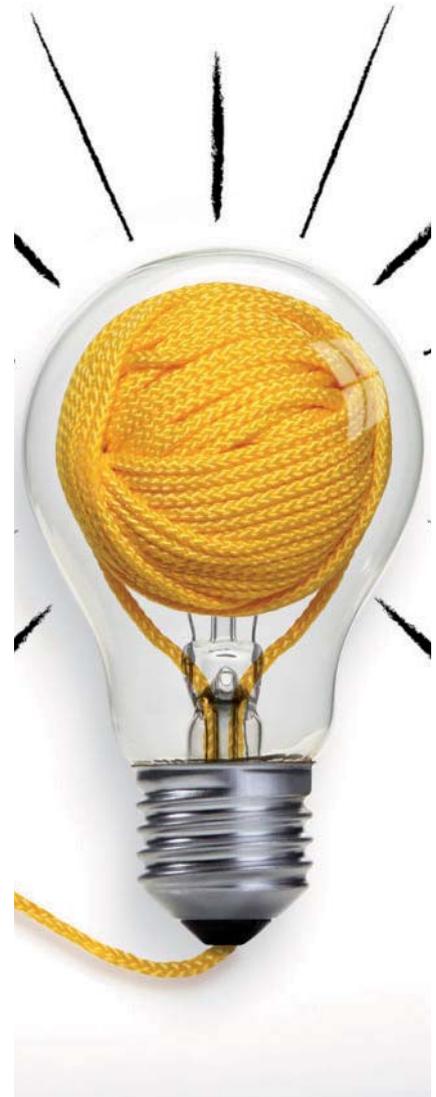
# DE 8 SCHITTERENDE TIPS

Als je tijd hebt gemaakt, je van een afstand de situatie bekijkt en je je niet laat leiden door je emoties omdat je je bij de feiten houdt, vraag jezelf dan af wat er gaande is. Is er behoefte aan sociale tijd met elkaar of is er meer aan de hand? Wat zit er vast? Wat verloopt stroef? Welk probleem levert dit op? Is dit het grootste probleem? Maak een wandeling om meerdere mogelijkheden te onderzoeken, ideeën op te doen en je gedachten te ordenen.

Nu je in actie gekomen bent om de situatie in kaart te brengen, is het lonend om je teamleden om input te vragen. Ze kunnen je van waardevolle inzichten voorzien. Opties waar je zelf nog niet aan gedacht had. Wees er met je volle aandacht bij, leg je telefoon weg en laat je niet afleiden door beeldschermen. Deel jouw bevindingen en luister open en actief naar hun kijk op de situatie. Wat vertellen ze je met hun woorden maar ook met hun expressie? Welke non-verbale informatie pik je op?

Pas op voor NIVEA: ga het "niet-invullen-voor-een-ander". Vraag naar welke concrete voorbeelden zij hebben.

**TIP**  
**4**



**REFLECTEER**  
**&**  
**LUISTER**  
**ACTIEF**

# DE 8 SCHITTERENDE TIPS



Neem weer tijd en rust om alle input te filteren. Zoek weer een fijne plek op zonder afleiding. Bepaal wat de allerbelangrijkste pijnpunten binnen het team zijn. En wat mogelijke stappen zouden kunnen zijn voor de toekomst. Echter voordat je weer kunt beginnen met bouwen, is het tijd om eerst afscheid te nemen van het oud zeer. Er moet ruimte gemaakt worden om elkaar weer te durven vertrouwen. Ruimte om als team weer in actie richting het teamdoel te kunnen komen. Wat heeft je team nodig om het grootste probleem achter zich te kunnen laten? Welk ritueel zou jullie hierbij kunnen helpen?

**NEEM  
AFSCHEID**

**VAN  
HET  
OUD ZEER**



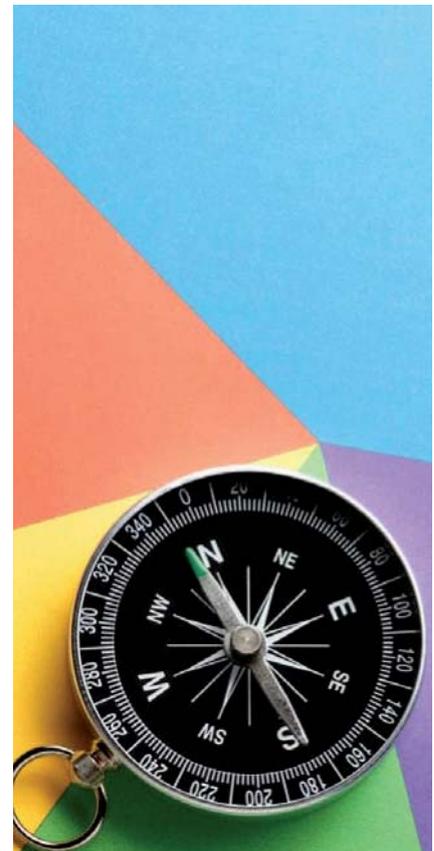
# DE 8 SCHITTERENDE TIPS



Nu er ruimte en vertrouwen is om weer in actie te komen, is het belangrijk om de richting te gaan bepalen. Jullie zijn niet zo maar een team. Wat is het waarom van jullie team? Wat willen jullie weer aan de gang krijgen? Wat willen jullie als team nu eigenlijk echt samen bereiken? Stel dat jullie van de afdeling Customer Service zijn; wat betekent dat dan voor wie? Wat doen jullie dan? Hoe ziet dat eruit? Je kunt bijvoorbeeld een vision board maken. Of je afvragen wat je zou wensen als jij de klant zou zijn.

**ZET JULLIE  
STIP**

**OP  
DE  
HORIZON**



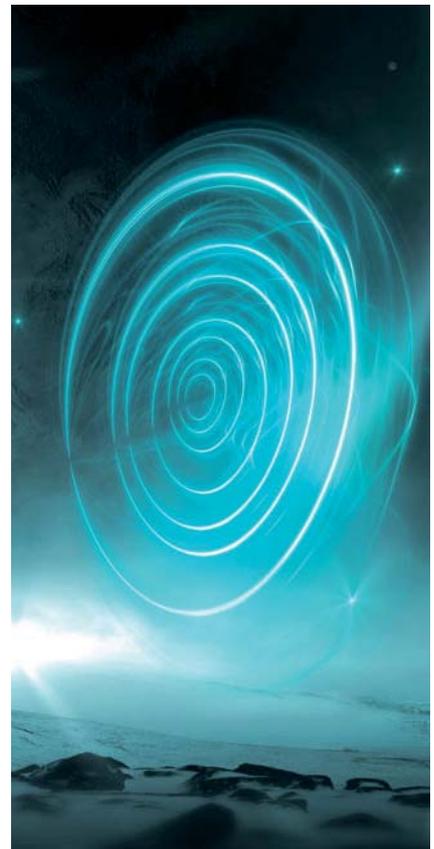
# DE 8 SCHITTERENDE TIPS



Superfijn dat je een beeld hebt van het doel waar je met je team naar toe wilt werken! Pas op voor de valkuil dat wat voor jou vanzelfsprekend is, voor een ander nog steeds 'abracadabra' kan zijn. Is het doel voor iedereen zo helder als de Poolster? Is het voor elk teamlid duidelijk wat zijn/haar rol is in het bereiken van dat doel? Zijn ze zich bewust welke verantwoordelijkheden bij hun rol hoort? Passen je mensen ook nog wel bij hun rol? Heb je de juiste diversiteit aan mensen in de juiste rollen om jullie doel te bereiken?

Maak jullie doel ook concreet en meetbaar. Dan weet je ook of jullie het doel behaald hebben. Of hoe ver jullie nog af zijn van de plaats van jullie bestemming.

**MAAK JE  
DOEL  
ZO  
HELDER  
ALS  
DE  
POOLSTER**

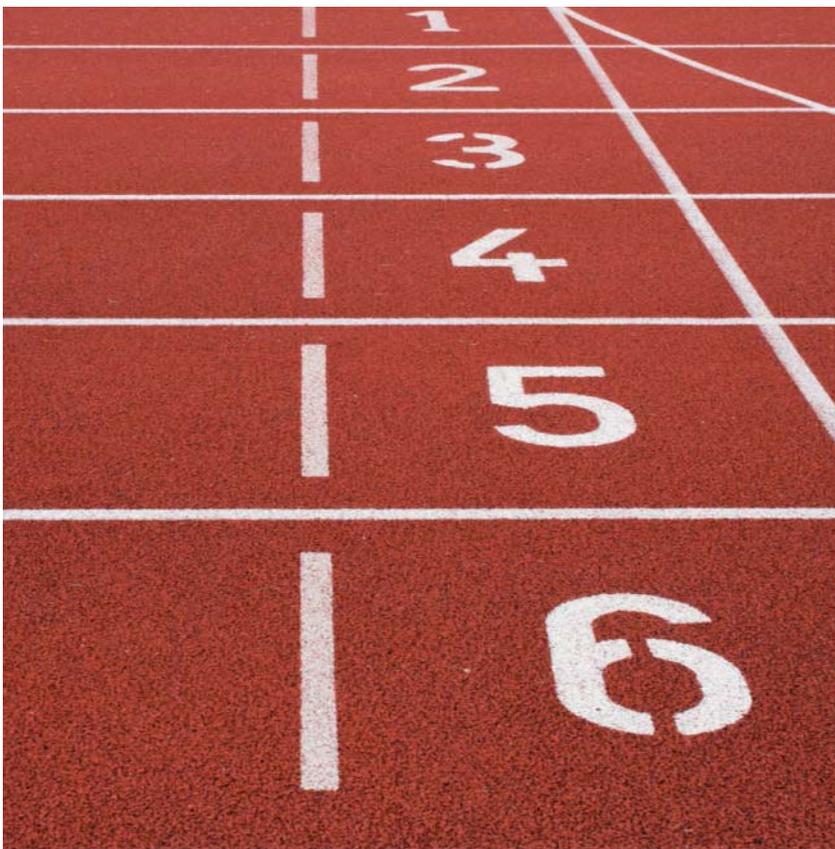


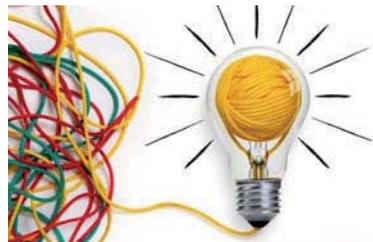
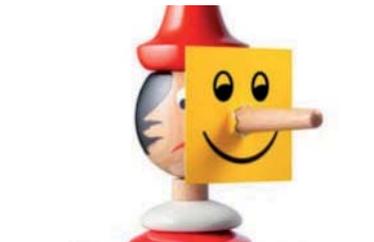
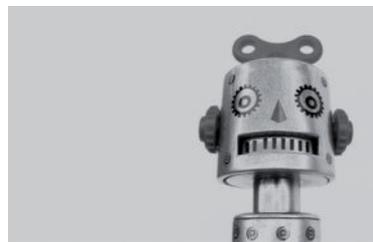
# DE 8 SCHITTERENDE TIPS



You're good to go! Jij en je team weten waar jullie samen naar toe werken. Jullie weten wat elk teamlid daaraan bijdraagt. Nu is het een kwestie van starten en volhouden. Ga stap-voor-stap, want 'een olifant eet je ook niet in één keer!' Zo krijg je onderweg ook meerdere mijlpalen om even bij stil te staan. Successen - groot en klein - zijn er om te vieren! Begin ook met "het einde voor ogen" zoals bestseller auteur en leiderschaps-goeroe Stephen Covey al zei over doelgericht werken. Zo weet je welke tussenstappen je moet zetten om bij jullie doel uit te komen. Wat is er verder voor nodig om te zorgen dat jullie de nieuwe inzichten blijven toepassen?

**START  
&  
HOU VOL!**





# 8 SCHITTERENDE TIPS

OM VAN 'GEDOE' NAAR TEAMGROEI TE GAAN

1. Neem afstand
2. Laat emoties je blik niet vertroebelen
3. Observeer de feiten met al je zintuigen
4. Reflecteer en luister actief
5. Neem afscheid van het oud zeer
6. Zet jullie stip op de horizon
7. Maak je doel zo helder als de Poolster
8. Start en hou vol!

# HOE GA JE VERDER?

Hopelijk hebben mijn tips je al een eind verder op weg geholpen. Heb je nieuwe inzichten opgedaan? Of wist je het eigenlijk al wel? Dan heb ik een vraag voor je: waarom heb je dan deze tips gedownload? Food for thought!

Welk besluit neem jij na het lezen van deze tips? Blijft het bij informatie verzamelen of ga je zelf echt met de tips aan de slag? Of heb je al meerdere acties ondernomen maar is er nog steeds 'gedoe' waar je wel wat hulp bij kunt gebruiken?

Laat mij je dan helpen! Natuurlijk kan je ook in je eentje bezig blijven. Geen probleem, maar het heeft je al veel tijd en inspanning gekost.

Zeker als je de ambitie hebt om een menselijk team te bouwen, dat samen ronkende resultaten behaalt, overweeg dan eens om te investeren in een teamcoach.

Heb je nog vragen? Wil je nog meer weten? Of is er iets anders waarmee ik je kan helpen?

Neem gerust contact met me op via [info@schitterendbeeld.nl](mailto:info@schitterendbeeld.nl) of vraag een gratis sessie aan: [www.schitterendbeeld.nl/gratis-sessie](http://www.schitterendbeeld.nl/gratis-sessie)

Met hartelijke groet,  
Schitterend Beeld



Ilona van der Nat  
van gedoe-naar-groei teamcoach

[www.schitterendbeeld.nl](http://www.schitterendbeeld.nl)

