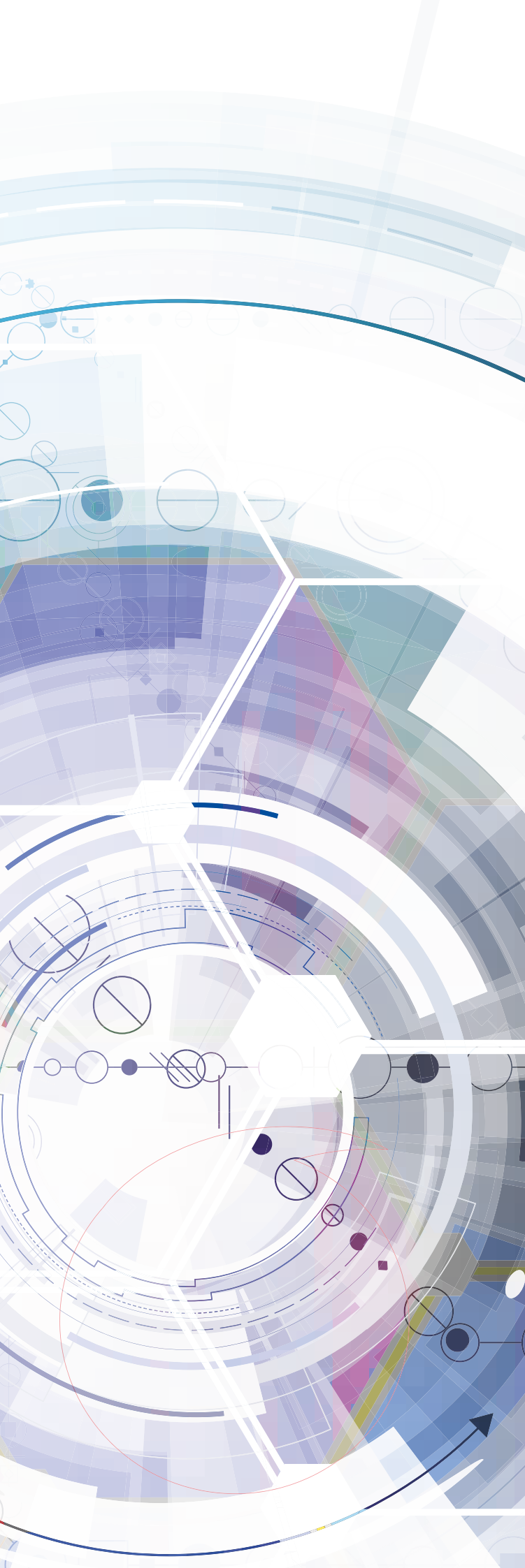


DE COMPETENTIES VAN DE 21STE EEUW

BEN JIJ KLAAR VOOR DE TOEKOMST?



De wereld om ons heen verandert. Verander jij mee? Of blijf je vasthouden aan de traditionele secretaressetaken die langzaam verdwijnen? Drie trainers leggen uit welke competenties je nodig hebt om klaar te zijn voor de toekomst.

“Secretaresses die traditioneel geschoold zijn, krijgen het steeds moeilijker”, zegt trainer Sander Schroevers. “De werkzaamheden veranderen door de toenemende digitalisering. Bovendien staat er een ander type managers op. Zij willen graag werken met secretaresses die bij de tijd zijn en die zes ballen tegelijk in de lucht kunnen houden. Er zijn secretaresses die dat nooit geleerd hebben.”

STUREN

Wat zijn dan die nieuwe competenties van de 21ste eeuw? Dat begint met een goed sturend vermogen. “Dit betekent dat je in staat bent om de regie te nemen en voor je eigen doelen te gaan”, zegt trainer Jocelyn Rebbens. “Initiatief nemen hoort daarbij. Je moet het leuk vinden om nieuwe werkzaamheden op te pakken, ook als die buiten je takenpakket vallen. Het is essentieel dat je je gaat verdiepen en misschien moet je je ook wel specialiseren, zodat je een proactieve sparringpartner voor je manager wordt. Bovendien heb je doorzettingsvermogen nodig. Niet alles lukt in één keer. Ben jij in staat om weer op te staan en door te gaan? Je ontdekt je eigen veerkracht door de tegenslagen die je te verwerken krijgt.”

Jocelyn zegt dat je bovendien een gezonde nieuwsgierigheid nodig hebt voor een goed sturend vermogen. “Je denkt regelmatig: wat is goed voor mij en voor de organisatie? En vaak is het ook: niet te veel denken maar gewoon doen. Dat vraagt om lef. En je moet fouten durven te maken. De manager speelt een cruciale rol in dit proces. Is hij in staat om zaken echt aan jou over te laten?

‘We hebben de neiging alles vast te leggen in mails en contracten’

Of blijft hij jou controleren? Je hebt de ruimte nodig om te komen tot een goed sturend vermogen. Hij of zij kan jou wel coachen of aanmoedigen.”

SAMENWERKEN

Een tweede competentie die steeds belangrijker wordt in de toekomst is: samenwerkend vermogen. “Dat begint met een goede grondhouding”, zegt trainer Gunilla Blijsie. “Je moet ervan doordrongen zijn dat je samen verder komt dan alleen. Je komt niet tot een goede samenwerking als je stiekem denkt dat je het zelf beter of sneller kunt.”

TIPS VOOR DE TOEKOMST

Hoe zorg jij ervoor dat je klaar bent voor de toekomst? Drie trainers zetten enkele tips op een rij.

Jocelyn (sturend vermogen):

- Ga in de driversseat zitten en bepaal je doel.
- Zoek verdieping op de inhoud.
- Besef dat het werk leuker wordt met meer autonomie.
- Kijk om je heen wie je bewondert. Wat kun je van hem of haar leren?
- Bepaal wat je nodig hebt om je doel te bereiken, bijvoorbeeld een training.
- Draaf niet door. Goed is goed. Je wilt geen burn-out krijgen.
- Maak jezelf zichtbaar en laat zien wat je kunt.

Gunilla (samenwerken):

- Besef dat je elkaar nodig hebt.
- Neem soms even pauze zodat je de tijd krijgt om elkaars opvattingen goed te begrijpen.
- Gun elkaar het voordeel van de twijfel.
- Geef iemand de ruimte om fouten te maken.
- Investeer in elkaar.
- Zet je eigen ideeën soms aan de kant, omdat de ideeën van de ander beter zijn.
- Zorg dat je gezamenlijk afgerekend wordt op het eindresultaat, en niet op de individuele bijdragen.

Sander (probleemoplossend vermogen en internationalisering):

- Maak een goede analyse van het probleem.
- Kies een snelle oplossing voor acute problemen.
- Neem de tijd voor een goed doordachte oplossing bij grotere (langetermijn)problemen.
- Besef dat je als Nederlander anders bent dan de rest.
- Mopper niet te veel op anderen, maar probeer te begrijpen waarom mensen uit andere culturen anders zijn.

Het is belangrijk dat je in staat bent om gezamenlijke doelen te formuleren. Gunilla: “Daar horen communicatieve vaardigheden bij. Kun je je eigen logica of gedachtegang goed verwoorden? En ben je in staat om écht te luisteren naar de ander? Of hoor je wat je graag wilt horen? Het loont om goed te kunnen schakelen tussen gevoel en inhoud. Dit betekent aan de ene kant dat je oog hebt voor je eigen emotie én die van de ander. *Hoe gaat het met de ander? Zit hij goed in zijn vel?* Aan de andere kant moet je ook in staat zijn om situaties zakelijk te zien. *Wat zijn onze afspraken, of is de klus misschien te moeilijk of te veel voor de ander?* Het is lastig om onderling feedback te geven als je de neiging hebt alles persoonlijk op te vatten. En bij een goede samenwerking hoort een open sfeer waarin je beiden tot op zekere hoogte je onzekerheden of frustraties mag laten zien. Vertel de ander waar je tegenaan loopt of waarom iets niet lukt. Je komt verder als je elkaar als gelijkwaardig blijft zien en met elkaar meedenkt. Zo kom je samen tot het beste resultaat.”

PROBLEMEN OPlossen

De derde competentie is: probleemoplossend vermogen. “Dit betekent dat je in staat bent om een probleem te herkennen, te erkennen, te analyseren en om een oplossing te creëren”, zegt Sander. “Je kunt ook denken: laat maar. Het is niet mijn probleem. Mensen met een groot probleemoplossend vermogen zien de situatie als een uitdaging en komen in actie.” Sander onderscheidt twee soorten uitdagingen, namelijk acute problemen en langetermijnproblemen. “Voor acute problemen moet je snel kunnen handelen. Daar horen vaardigheden bij zoals assertiviteit en het vaststellen van de juiste prioriteiten. Langetermijnproblemen zijn groter. Daarbij is het belangrijk dat je een duidelijk beeld hebt van het probleem, de achterliggende oorzaken en de doelen die je wilt bereiken. Vaak moet je ook weten hoe de verschillende *stakeholders* tegen het probleem aankijken. En je moet ervoor zorgen dat jouw oplossing goed landt. Over het algemeen is het oplossen van een langetermijnprobleem niet moeilijk. Je kunt een stappenplan gebruiken. Het is vooral van belang dat je er voldoende tijd voor neemt en niet alsnog gaat voor de haastige oplossing. Mensen blinken vaak uit in het oplossen van acute óf langetermijnproblemen. Het is de kunst om beide goed te beheersen.”

INTERNATIONAAL

De laatste competentie die steeds belangrijker wordt in de toekomst is de vaardigheid om samen te werken met mensen uit andere culturen. “De basis van deze vaardigheid is dat je begrijpt dat je zelf anders bent dan de rest”, zegt Sander. “Onze manier van werken sluit eigenlijk



‘Managers willen werken met secretaresses die zes ballen in de lucht kunnen houden’

alleen aan bij mensen uit Scandinavische landen. De rest van de wereld is anders dan wij. Je kunt wel stug volhouden dat je jezelf wilt blijven. Maar dat betekent dat je zelf links rijdt en de rest rechts. Uiteindelijk geeft dat toch een botsing. Daarom is het goed om te weten hoe je zelf bent. Als Nederlanders zijn we erg individualistisch. We kennen weinig hiërarchie en we hebben de neiging om alles vast te leggen in mailtjes en contracten. Mensen uit andere culturen kijken daar vaak raar van op. En misschien willen zij graag investeren in de relatie en daar hebben wij als Nederlanders weer minder oog voor.” En natuurlijk moet je je verdiepen in de cultuur van de ander. Sander: “Daardoor snap je waarom dingen fout gaan en wat je kunt doen om de samenwerking te verbeteren.”

MANAGEMENT SUPPORT BREAK

Wil jij je de competenties van de 21ste eeuw eigen maken? Kom dan naar de Management Support Break met de trainers Jocelyn Rebbens, Sander Schroevers en Gunilla Blijisie. Tijdens deze Break krijg je inzicht in wat er verandert, hoor je voor welke uitdagingen jij komt te staan, leer je welke competenties je nodig hebt en hoe je deze (verder) ontwikkelt. De Break vindt plaats op 23 juni en 1 december 2017. Kijk voor meer info op

break.managementsupport.nl.

SAMENHANG

Jocelyn en Gunilla geven tot slot aan dat alle vier de competenties met elkaar samenhangen. “Probleemoplossend vermogen is een belangrijk onderdeel van sturend vermogen”, zegt Jocelyn. “Dit wil zeggen dat je niet vastzit in bestaande patronen. Je vraagt je af hoe het ook anders kan. En je vindt het leuk om de uitdaging aan te gaan.” Gunilla zegt dat samenwerkend en sturend vermogen elkaar elke dag afwisselen. “Je kunt niet als een dictator te werk gaan, omdat je een groot sturend vermogen hebt. Je kunt alleen de leiding nemen als je in verbinding bent met de rest. Dit betekent dat je ook bereid moet zijn om de ander te volgen. Meebewegen en zelf de regie nemen wisselen elkaar af. De internationalisering geeft een extra dimensie aan het samenwerkend vermogen. In een internationale samenwerking gebeuren er waarschijnlijk vaker dingen die je niet begrijpt. De juiste grondhouding is dat je elkaar niet veroordeelt. Het is beter om te denken: *daar zal wel een goede reden voor zijn*. Een stap verder is dat je op verkenning durft te gaan en dat je je afvraagt hoe het voor de ander zou zijn. Je moet daarbij af stappen van het idee dat je eigen visie de beste is. Het ontdekken van gemeenschappelijke drijfveren en doelen geeft goede energie. Die open houding brengt je uiteindelijk verder.”