

Onverwacht ontslag, een burn-out of een conflict op het werk. Crises doen een enorm beroep op je veerkracht. Deze ondersteuners maakten het mee. “Het heeft me gemaakt tot de professional die ik nu ben.” Hoe je een crisis in jouw voordeel kunt laten werken.

EEN CRISIS OM UIT TE BUITEN



Hannelore Wigman

Paniekerig en verdrietig, zo voelde Hannelore Wigman zich toen ze na achttien jaar haar baan verloor als managementassistent bij een commercieel bedrijf. Maar bij de pakken neerzitten wilde ze niet. “Ik begon snel in een andere functie in de zorg, een andere branche dan ik gewend was. Waar ben ik beland, dacht ik.” Toch wilde ze dóór. “Ik maakte me zorgen om mijn inkomen en bleef doorzoeken. Via mijn netwerk kreeg ik een baan als projectsecretaresse. Ik werkte anderhalf jaar tot ik werd ontslagen vanwege de coronacrisis.” Ze bleef positief. “Doordat ik een stap opzij deed, konden mijn collega’s blijven. Met die gedachten creëerde ik voor mijzelf een positieve kijk op mijn gedwongen ontslag. Ik liet mijn frustratie niet zien. Mijn oud-collega’s zeiden: wat ben je positief! Hierdoor voelde ik mij gesteund en bleef ik volhouden om positief te blijven.” Maar intussen knaagde er iets aan haar en de vertwijfeling groeide. “Het voelde als mijn eerdere ontslag. Het was een open zenuw, de oude pijn kwam hevig terug. Tegelijk werd ik afgeleid door

allerlei publicaties over persoonlijke ontwikkeling. Ik doe iets niet goed, dacht ik. Ik moet me laten omscholen, een hbo-opleiding gaan doen. Ik was op zoek naar een oplossing voor mijn toekomst, ik wilde weten of het vak nog bij me paste.”

Tel hier een verbouwing bij op en een zieke vader, en toen werd het te veel. Afgelopen zomer begaf haar rug het en lag Hannelore regelmatig noodgedwongen op bed.

Ook Ellen (volledige naam bekend bij de redactie) werd totaal onverwacht ontslagen, na 21 jaar dienst. “Het voelde als een kras op mijn ziel. Mijn werk was mijn tweede thuis en ik voelde me verantwoordelijk. Het ontslag zette ons gezinsleven op zijn kop. Ik kan er nu beter over praten, maar de wond moet nog helen.”

ELASTICITEIT

Incasseren, dat is veerkracht, vertelt psycholoog en trainer Jocelyn Rebbens: “Hoe ga je om met moeilijke momenten? Daar komt doorzettingsvermogen bij kijken, maar vooral elasticiteit. Je vermogen om terug te veren, te dealen



Gitta van den Heuvel

met tegenvallers en je aan te passen aan nieuwe omstandigheden.” En soms is wat het leven je brengt gewoon te veel om in één keer te verwerken.

Juist de mensen die de lat hoog leggen, niet willen opgeven, gaan vaak te lang door. Dat is ook te zien in het verhaal van Hannelore. Jocelyn: “Soms voelen mensen de signalen niet die hun lichaam geeft, of ze negeren die. Als een elastiekje te lang of te hard wordt uitgerekt, gaat de rek eruit, of het knapt zelfs. Als jij te lang doorgaat, raak je oververmoeid, gedemotiveerd, uitgeblust en uiteindelijk overspannen.”

Extra risico lopen degenen die daarbij in hoge mate loyaal zijn. Jocelyn: “Ondersteuners scoren hoog op eigenschappen

als ontzorgen en ondersteunen, ze zijn bescheiden. Hun veerkracht is groot, en hun loyaliteit aan de organisatie, hun collega's en managers ook.”

TUSSEN TWEE VUREN

Daar kan Gitta van den Heuvel over meepraten. Ze raakte elf jaar geleden, als bestuursassistente in de zorgsector, in een loyaliteitsconflict verzeild. Ze bevond

zich tussen twee vuren: de bestuurder voor wie ze werkte en met wie ze het goed kon vinden, en de raad van toezicht. “Ik zat in een spagaat. De raad van toezicht had besloten dat de bestuurder weg moest. Ik vond het vreselijk dat ze eruit werd gewerkt, terwijl ze 25 jaar naar eer en geweten heeft gewerkt. Het voelde onrechtvaardig. Ik voelde me machteloos.”

“Ik vond het vreselijk dat ze eruit werd gewerkt. Het voelde onrechtvaardig”

STIMULEER JOUW

MANAGEMENT
SUPPORT

STIMULEER JOUW VEERKRACHT

1. Oefen je mentale uithoudingsvermogen. Focus op een realistische planning en werk aan kleine doelen. Stel jezelf een kleine beloning in het vooruitzicht. Buffel niet in één keer je werkdag door maar neem pauzes, wandel, ga koffiedrinken.
2. Zorg voor sociale contacten. We missen het lachen en samenzijn. Neem tijd om toch contact te leggen. Bel je moeder of een vriend. Spreek af om met iemand een wandeling te maken.
3. Behoud autonomie. Pak je werk aan op jouw eigen manier, zorg dat je zelfstandigheid behoudt. Onderzoek hoe je op een prettige manier productief kunt werken en ook jouw talenten en energie benut.
4. Relatieve stress, angst en irrationeel gedrag. Als stress en angst toeslaan, probeer dan eens te voelen hoe erg het echt is, op een schaal van 0 tot 100 procent. Stress verergert door onze angstige gedachten en emoties. Als je het behapbaar maakt door te relativeren, ben je in staat productief te zijn. Ook al is het vervelende gevoel niet helemaal weg, het is wel beter te hanteren. Even sparren met een partner, collega of vriend helpt ook.
5. Vind positieve prikkels. Bouw rust in, wissel werk af met plezierige activiteiten en ga voldoende naar buiten. Waar kreeg je vroeger als kind energie van? Stel dat je graag las, ga dan weer romans lezen. Schakel tijdig af en plan deze ontspanningsmomenten, zodat je kunt opladen.
6. Zorg voor elkaar. Help jezelf en collega's door signalen van elkaar op te pikken en te bespreken, bijvoorbeeld van fysieke vermoeidheid. Zo kun je burn-outs voorkomen.



Jocelyn Rebbens

Gitta moest in het geheim afspraken maken met een interim-bestuurder. “Ik dacht dat ik veel kon hebben, maar ik heb toen thuis wel de nodige huilbuien gehad. Op mijn werk kon ik bij niemand terecht. Ook niet bij de bestuurder, want ik wilde haar niet belasten.” De onrechtvaardigheid van de situatie vond Gitta het ergst. “Mijn persoonlijke kernwaarden werden geraakt.”

Je laten uitspelen tussen twee partijen

is uit den boze, zegt Jocelyn. “Loyaliteit is een prachtige eigenschap en past bij de rol van ondersteuner, maar trouw aan jezelf zijn is belangrijker. Hoe loyaal is men eigenlijk aan jou? Geef jezelf voorrang. Een zuurstofmasker in een vliegtuig doe je ook eerst bij jezelf op, daarna help je anderen.”

Jocelyn raadt aan snel contact te zoeken met een vertrouwenspersoon. Dat kan intern zijn, een collega die je vertrouwt,



‘Dit treft ondersteuners vaker. Het is eenzaam om mee te maken’

je partner of een vriendin, maar práát erover. Ook hier geldt: neem de signalen die je voelt serieus. “Zodra je voelt dat er iets gaat schuren in de samenwerking, is het slim dat in een vroeg stadium te bespreken.”

NIEUW KLIMAAT

Inmiddels is Gitta's situatie veranderd. “Het zou me nu nooit meer overkomen. Ik blijf loyaal, zo ben ik, maar nu zou ik eerder uit zo'n ingewikkeld traject stappen. Ik zou ook niet meer in het geheim afspraken maken voor een interim-bestuurder.”

Gitta heeft het klimaat binnen de organisatie én haar eigen vak zien veranderen. “Het is niet meer ‘u vraagt, wij draaien’, er wordt nu verwacht dat je zichtbaar bent, je mening geeft en initiatief neemt. De bestuurders en de raad van toezicht hebben daaraan bijgedragen, ze zijn toegankelijker en hebben oog voor de mensen.”

Gitta werkte ook aan haar assertiviteit en zichtbaarheid. “Ik sta minder dan toen in de coulissen. Ik laat mijn kennis en kunde zien, neem initiatief, verbeter zelf processen. Zo heb ik voorgesteld om met iBabs te werken en virtueel te vergaderen.”

Ze raadt anderen in deze positie aan om contact te leggen. “Deze conflicten komen vaker voor onder ondersteuners. Het is heel eenzaam om mee te maken. Destijds heeft alleen mijn bestuurder zich gerealiseerd wat dit van mij vroeg. Laat staan dat iemand er ooit op is teruggekomen of excuses hiervoor heeft aangeboden. Maar het heeft me ook gevormd tot de professional die ik nu ben.”

BEZINNING EN RUST

Terug naar Hannelore Wigman. Toen ze fysiek uitgeschakeld op bed lag, begon het herstel. Eindelijk rust. “Toen ik weer langzaam opkrabbelde, heb ik het ervan genomen. Ik wandelde met de hond, had meer tijd voor mijn sociale leven en de kinderen.” Ze zocht verder op LinkedIn en schakelde een loopbaancoach in. “In

‘Ik haal er voldoening uit dat ik mijn competenties nu goed kan inzetten’

de gesprekken met de coach ging er iets open. De coach liet me inzien wie en wat ik ben, wat het secretaressevak waard is. Ze zei: ‘Blijf bij je vak, dat past bij je.’ Ik merkte dat mijn kracht terugkeerde, mijn oude gedrevenheid, mijn waarde als professional.”

Er volgden verschillende sollicitatie-gesprekken. “Ik ben heel kritisch geweest en stelde mezelf de vraag: wil ik hier wel werken? Ik heb zelfs een keer nee gezegd toen ik al was aangenomen. Daarna kon ik kiezen uit wel drie banen.” Ze klinkt tevreden als ze zegt: “Ik ben niet meer bang voor de toekomst en zie deze periode als een waardevolle tijd waarin ik aan mezelf heb gewerkt.”

En wie belde er laatst? Haar oude werkgever, of ze wilde terugkomen. Maar ze heeft andere plannen. Ze heeft een nieuwe baan en volgt een opleiding bij Schoevers. En ze overweegt om zelf coach te worden. “Je hebt al snel een blinde vlek voor je eigen vakgebied en je eigen kunnen. Ik wil anderen geven wat ik zelf heb ervaren. Het beste uit jezelf halen door te vertrouwen op wie je bent en wat je kan.”

Ook met Ellen kwam het goed: “Toen ik na de schok bij mijn positieven kwam, deed ik loopbaantrajecten en heb ik met coaches gepraat. Ik heb nu een leuke baan in de zorg, dat was een wens van mij. Ik denk nu zelfs: ik had eerder weg moeten gaan. Mijn doorzettingsvermogen en hulp van mijn gezin en dierbaren hebben mij geholpen. Ik haal er voldoening uit dat ik mijn competenties nu goed kan inzetten.”

CRISIS IN HET CHINEES

Een crisis brengt verdriet, angst, boos-

heid. Maar uiteindelijk kom je er sterker uit, omdat je gedwongen wordt in actie te komen.

Het woord crisis wordt in het Chinees met twee karakters geschreven. Het ene staat voor gevaar, het andere voor mogelijkheden. Het is hét moment om liefde en aandacht te vragen. Om zelf-onderzoek te doen naar jouw positieve eigenschappen, kwaliteiten, waarden en talenten. Om uit te rusten en je te bezinnen. Uiteindelijk levert het meer inzicht in jezelf op: wat je belangrijk vindt, waar je je tijd en energie aan wilt besteden, waar je goed in bent.

Hannelore: “Ik had eindelijk de rust om te bezinnen. Wat een verrijking. Hoe gek het ook klinkt: het afgelopen jaar was eigenlijk een cadeau.”

ZO MAAK JE HET JUIST ERGER

Je kunt ook je eigen crisis creëren of verergeren, waarschuwt Jocelyn. Bijvoorbeeld door dit te doen:

- **Alles zwart inzien.** We lopen allemaal een groter risico om door onze eigen gekleurde bril te kijken, om alles zwart in te zien. Je creëert dan je eigen crisis: blijven hangen in wat niet kan, vooral doemdenken en negatieve scenario's zien.
- **Selectief waarnemen.** Alles alleen vanuit je eigen koker waarnemen en vergeten op non-verbaal gedrag van een ander te letten. Je trekt je alles persoonlijk aan als iemand anders zijn dag even niet heeft. Je vult in voor de ander, interpreteert verkeerd en vergeet door te vragen en te checken of jouw interpretatie wel klopt.
- **Calimero-effect.** Jezelf onterecht kleiner maken.