

Zelfvertrouwen en geloofwaardigheid

Tips om het vertrouwen in jezelf te vergroten



DE KRACHT VAN ZELFVERTROUWEN

Hoofdartikel door Miranda Langedijk



Als ik één aspect zou moeten noemen dat mensen krachtig maakt en dat de basis is voor geluk, goede relaties en succes, dan is het **zelfvertrouwen**. Veel van mijn klanten werken in een coachingstraject aan het vergroten van hun zelfvertrouwen. **Mensen met een gebrek aan zelfvertrouwen kunnen nogal wat problemen ervaren:**

- Ze zijn vaak angstig, ze piekeren veel en hebben regelmatig negatieve gedachten en commentaar op zichzelf: "Wat zullen anderen van mij denken? Doe ik het wel goed?"

- Ze hebben moeite met het ontvangen van feedback, zowel

positieve feedback (complimenten worden niet 'gevoeld', 'komen niet binnen') als negatieve feedback.

- Het geven van feedback vinden ze ook lastig. Liever bewaren ze 'de goede vrede' en houden ze hun frustraties bij zich.
- Ze schikken zich dus vaak naar de wensen van anderen, komen onvoldoende voor zichzelf op en hebben moeite met 'nee' zeggen. Daardoor gaan ze regelmatig over hun grenzen heen.
- Ze passen hun gedrag en uiterlijk aan de mensen in hun omgeving aan. Ze kijken tegen anderen op en vinden zichzelf minder belangrijk.
- Ze vinden het heel moeilijk om in een groep of tijdens een vergadering het woord te voeren, een presentatie te houden, te netwerken of een gesprek te voeren in een omgeving waar ze niemand kennen.

Bij hoeveel van bovenstaande beschrijvingen denk je "dat heb ik ook"? Mocht je jezelf op veel punten herkennen dan is het, misschien niet fijn, maar wel goed, te weten dat je dan ook een hoger risico loopt op een **burn-out...** (Meer over de **toename van burnout** op p13).

In deze nieuwsbrief volop **tips en artikelen** over het **VERGROTEN van je zelfvertrouwen en geloofwaardigheid!**

De lente is begonnen, steeds meer zon, ontluikend groen en bloesem. Tijd voor een mooie wandeling door de bossen, een avond aan zee en relaxen op een terrasje. Misschien ook tijd voor een positievere kijk op jezelf, om jezelf krachtiger te presenteren en meer ontspannen succesvol te functioneren. Deze nieuwsbrief kan je daarbij helpen.

Het internet staat vol tips **over het vergroten van je zelfvertrouwen** maar die gaan veelal over wat ik zou willen noemen 'de buitenkant': Kleed jezelf goed, loop vastberaden en zorg dat je in vorm bent. Allemaal belangrijk, maar om echt resultaat te boeken moet je ook een laagje dieper. Dan gaat het over **eigenwaarde en geloofwaardigheid**.

Zie pagina 2 t/m 4 voor **tips en testvragen!**

Verder in deze nieuwsbrief:

Een interview met succesvol ondernemer **Levinus van der Veekens over coachen in de bouw** (p 5 t/m 7)

De Voedselbank als klant in de schijnwerpers: **goede slecht-nieuwsgesprekken voeren**, hoe doe je dat? (p 8 t/m 11)

Zakenvrouw van het Jaar 2006 **Esther Raats** over de **Verkiezing van de Beste Zaanse Zakenvrouw van 2012** (p11 en 12)

Tot slot onze 1^e **iPitch video** (spannend!) (p11) en de **Inbox** op p13.

Zie hier het complete overzicht met [open trainingen](#) en [in company trainingen](#)



Vertrouwen

In de vorige nieuwsbrief hebben we het gehad over de kracht van vertrouwen. **Vertrouwen is het geloof dat je hebt dat anderen jouw positieve verwachtingen van hen zullen waarmaken.** Dat de ander:

- wil (integer is en de intentie heeft)
- kan (de capaciteiten heeft)
- en doet (gedrag vertoont) wat je van hem of haar verwacht.

Of, bij zelfvertrouwen, **dat je zelf wilt, kunt en zult waarmaken wat je van jezelf verwacht.**

Weinig vertrouwen hebben levert twijfel en maagpijn op. Slim vertrouwen daarentegen versnelt (werk)processen, versterkt relaties en creëert kansen. Ik gaf in de vorige nieuwsbrief tips naar aanleiding van Stephen Covey's boek *The Speed of Trust*, over de vijf cirkels van vertrouwen en de Slim Vertrouwen matrix. Dit E-zine gaat over **de eerste cirkel van vertrouwen, zoals door Covey beschreven: het opbouwen van je zelfvertrouwen.**

Zelfvertrouwen en geloofwaardigheid

Het hebben van meer vertrouwen begint met het versterken van je zelfvertrouwen. Vertrouw jij jezelf en ben je iemand waar anderen op kunnen vertrouwen?

Je krijgt het antwoord op die vraag door je eigen **karakter** onder de loep te nemen: hoe staat het met jouw **integriteit en intenties**? En door na te gaan welke **competenties** je in huis hebt: welke **capaciteiten** heb je en welke **resultaten** boek je? Hieronder kun je jezelf testen door de vragen voor jezelf te beantwoorden. Kun je je concrete voorbeelden voor de geest halen van situaties waarin je wel of niet 'geloofwaardig' handelde?

Integriteit

Integriteit betekent eerlijk en congruent zijn. De waarheid vertellen en de juiste indruk wekken. Doen wat je zegt en zeggen wat je doet. Het vergt de moed hebben om uit te komen voor wat je gelooft. Handelen naar je waarden en normen en doen wat juist is, ook als dat moeilijk is.

Wat doe je? In hoeverre:

1. Ben je eerlijk in al je contacten met anderen?
2. Maak je afspraken met jezelf en houd je je daaraan?
3. Sta je voor de dingen waar je in gelooft?
4. Communiceer je open en ben je transparant?
5. Sta je open voor nieuwe inzichten en afwijkende ideeën en blijf je leren?
6. Reflecteer je op je eigen denken en gedrag?

Intenties

Onderdeel van mijn proefschrift destijds was het vergelijken van de intenties en het feitelijk gedrag van mensen in organisaties. Dat was behoorlijk ontnuchterend. Wat mensen zeggen of zelfs geloven dat ze willen of zullen doen is in heel veel gevallen niet wat ze doen. Je intenties zijn wel heel belangrijk als het gaat over je geloofwaardigheid. De motieven en bedoelingen die je hebt spreken voor (of tegen) je. Hoe meer je intenties en gedrag consistent zijn, des te betrouwbaarder zul je op



jezelf en anderen overkomen. En wanneer je feitelijke gedrag verkeerd uitpakt, dan maakt het in de beleving vaak veel uit of dit opzettelijk is geweest of dat je wel met goede bedoelingen handelde.

Wat doe je? In hoeverre:

1. Spreek je je intenties uit en ben je open over je motieven en plannen?
2. Neem je je eigen motieven onder de loep? Vraag je jezelf af wat je echt wilt, wat je werkelijk beweegt en waar je voor gaat?
3. Breng je je motieven in lijn met je waarden en normen?
4. Heb je het beste voor met anderen?

Capaciteiten

Hier gaat het over je vermogen om vertrouwen te wekken, te schenken en te herstellen. Over je **talenten, kennis, houding, vaardigheden, werkwijze en aanpak**. Een wiskundeleraar kan integer zijn en goed les willen geven, maar zonder kennis van wiskunde en pedagogische vaardigheden wil je hem niet voor de klas van je kind.

Wat doe je? In hoeverre:

1. Kun je waar maken wat je belooft of wilt doen?
2. Beschik je over relevante capaciteiten?
3. Ben je in staat om in de toekomst over de voor jou relevante capaciteiten te beschikken, bij te leren en nieuwe ervaringen op te doen, die bijdragen aan je geloofwaardigheid?
4. Weet je waar je heen wilt en zijn je capaciteiten afgestemd op hetgeen je wilt bereiken en doen?

Resultaten

Hier gaat het over je prestaties en wat je voor elkaar krijgt. Je kunt bouwen aan je reputatie door verwachtingen waar te maken. Dat is meer dan alleen verantwoordelijkheid nemen voor losse acties. Met wie doe je liever zaken: met de loodgieter die zegt: ik heb zoals beloofd onder je huis gekeken en een kapotte leiding gemaakt. Of met de loodgieter die de wateroverlast oplost door alle leidingen na te kijken en die de twee leidingen repareert die kapot blijken te zijn. Een reputatie wordt gebouwd op resultaten.

VERTROUWEN IN JE TOEKOMST

Tien jaar geleden was ik voor het eerst op bezoek bij mijn vriend Archie Benjamin, directeur van de Mount View High School in de gekleurde wijk Hannover Park in Kaapstad. Zijn dochter heeft na haar opleiding tot psycholoog op de school ouders geholpen een team te vormen dat getraumatiseerde leerlingen begeleidt. Meer dan de helft van de tieners in Hannover Park gaat niet naar school, maar hangt rond. Ze snuiven 'tik', een goedkope, gevaarlijke drug. Ze beroven en bedreigen buurtbewoners.



Kort na een vuurgevecht tussen deze jongeren en de oproerpolitie sprak ik zes leerlingen. Zij volgden het hoogste niveau voor hun examen. Vier kende ik al, die waren eerder die week voor traumatische ervaringen geholpen. Ze hadden geen zin meer in leren. "We krijgen toch nooit werk", zei een jongen. Het was even doodstil. Toen zei een klasgenoot: "Maar ik wil graag leren. Ik geloof echt dat ik wel werk ga vinden!" Twee jaar later haalde Amina haar propedeuse op de Medische Faculteit. Nu werkt zij als arts in haar oude woonwijk. Zij is mijn voorbeeld van een vrouw met zelfvertrouwen.

Jan Hoogenhout,
executive coach bij Langedijk Consult



Wat doe je? In hoeverre:

1. Maak je waar wat je belooft en wilt doen?
2. Heb je een goede staat van dienst?
3. Ben je in staat vast te stellen wat de gewenste resultaten zijn?
4. Ben je effectief en efficiënt bij het behalen van resultaten?

Covey noemt ook een aantal aspecten van geloofwaardigheid waar in mijn optiek een inhoudelijk oordeel achter zit. Ik noem ze daarom apart. Hij zegt dat je geloofwaardigheid groter is wanneer je: **bescheiden** bent (o.a. door bezig te zijn met wat *juist* is in plaats van met *je gelijk halen* en met het *erkennen van de bijdragen van anderen* dan met *erkend worden*), altijd **denkt en handelt in termen van win-win en het belang van anderen** en wanneer je **gelooft in overvloed**. Dat laatste betekent dat je er werkelijk op vertrouwt dat er van alles voldoende is voor iedereen. Geen concurrentiegedachte maar zoeken naar samenwerking en het versterken van elkaar.

Deze kenmerken helpen je ongetwijfeld om op een positieve manier in het leven te staan. Het zijn ook vaak de dingen die mensen zo belangrijk vinden (en veel te vaak niet terugzien) in leiders.

Als je de lijstjes op de vorige pagina's, met "wat te doen?", vlot doorleest, dan kun je denken "dat zijn open deuren" of "dat doe ik allemaal". Ik denk dat de werkelijke kracht van zelfreflectie met betrekking tot je integriteit, intenties, capaciteiten en resultaten ligt in het **bot-eerlijk kijken naar je gedrag van alledag**.

- Spreek je met jezelf af om 's avonds te gaan sporten? En wat doe je dan als je 's avonds thuiskomt na een dag werken?
- Wil je echt stoppen met snoepen, roken of drinken?
- Zeg je dat je het belangrijk vindt om even bij een zieke collega langs te gaan?
- Heb je bedacht dat je 's avonds niet meer achter de computer wil kruipen voor je werk?
- Had je afgesproken met je kinderen om in het weekend een spel met ze te spelen?
- En wat is je werkelijke reden voor het niet geven van een compliment of feedback?
- Krijgen de mensen die je het belangrijkste vindt in je leven, ook de aandacht van jou die je ze wilt geven?
- En wat maakt nou echt dat je soms niet goed voor jezelf zorgt, of voor jezelf op komt?

Het niet nakomen van elk van die afspraken of het niet onderzoeken van (en iets doen aan) je motieven lijkt wellicht niet zo'n punt. Maar **elke keer dat je zo'n (simpele) afspraak met jezelf (of met anderen) breekt of niet echt leeft naar de waarden die je zegt te hebben, ondermijnt je je zelfvertrouwen**. Dus kort gezegd komt het denk ik neer op één van mijn favoriete motto's:





IN GESPREK MET: VINUS VAN DER VEEKENS

Interview door Miranda Langedijk

Vinus van Veeckens is zo iemand met wie je makkelijk praat. Een mensen-mens met een brede interesse en een positieve instelling. Een zondagskind, zegt hij zelf. “Ik heb nog nooit de deksel op mijn neus gehad. Ik geloof dat wie goed doet, goed ontmoet. En ik geniet zo veel mogelijk”.

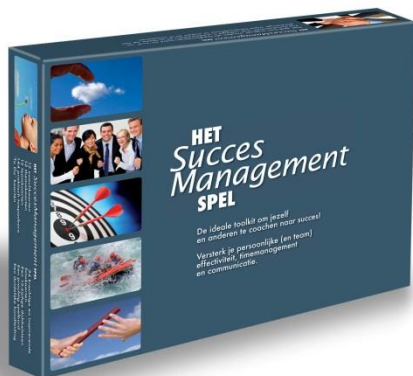
Hij is gek op **sport**. Voetbal, volleybal, zwemmen, mountainbiken en nu tennissen. Dat laatste vindt hij niet zo’n succes, “daar kom ik niet zo goed uit de verf”. Het gaat hem niet alleen om zijn eigen sportprestaties maar ook om die van anderen. “Ik wilde de beste trainer van de wereld worden”. Een kleine glimlach, maar je voelt dat hij het van plan was. Hij is nu volop bij het voetbal van zijn kinderen betrokken. Hij ondersteunt de trainers en leiders in de club om ervoor te zorgen dat de club de spelers systematisch opleidt.

Op LinkedIn zegt hij: “Ik vind het heerlijk om mensen inzicht te geven in de kwaliteiten die zij bezitten. Mensen bij elkaar brengen met verschillende positieve eigenschappen betekent dat iedereen boven zichzelf uitstijgt en aangestoken wordt door de inzet van anderen. **Lachend door het leven gaan betekent niet dat je er de kantjes van af loopt, maar dat je de juiste snaren weet te raken.**” Die drijfveer zit ook in zijn werk. Hij is algemeen directeur van Gebr. van der Veeckens, een grond-, weg- en waterbouw bedrijf dat werkt aan het inrichten van de openbare ruimte. Opdrachtgevers zijn o.a. overheden, projectontwikkelaars, bedrijven en particulieren. Daarnaast is Vinus bestuurlijk bij Bouwend Zaanland.

Na het plotseling overlijden van zijn vader stond hij op eenentwintigjarige leeftijd voor de uitdaging om het familiebedrijf voort te zetten. Hij ging meekijken op de werkvloer. “Ik had er geen verstand van. **Ik heb toen 7 à 8 jaar alleen maar gewerkt.**” Daarna kwam ook zijn jongere broer Richard in de directie. Inmiddels loopt het zo goed dat hij meer afstand kan nemen. “We hebben vakkundige mensen in dienst, die goed zelfstandig kunnen werken. Als dat goed gaat moet je je er niet mee bemoeien. Dat is ook mijn passie, mensen proberen te overtuigen dat ze meer waarde hebben dan ze zelf denken. Mensen zijn geneigd zichzelf onder te waarderen. Dat wil ik niet. **Kijk wat je wel kan.**”

Dat coachen van mensen vindt hij **zakelijk makkelijker dan privé**. “Ik heb drie jongens, van 7, 9 en 11 jaar. Die staan veel dicht bij me. Dan is er emotioneel een andere binding. Als iemand op het werk boos wordt denk ik, morgen ben je niet meer boos, en dan laat ik het los. Je kinderen zie je een uur later ook. En dan zijn ze nog steeds boos. **Je zit er te dicht op en je wil dan te snel naar een resultaat toe.** Of ik geef ze te snel hun zin, of ik straf te snel. En privé zeg ik dingen ook wel eens eerder niet. Bang om de ander te kwetsen. En dat is het aller slechtste wat je kunt doen natuurlijk. Dingen niet zeggen.

Vanaf dat de kinderen er waren ging ik minder werken. Vanaf toen stond het hele gezin één. En als ik ergens voor ga, dan ga ik er ook echt voor. Als ik thuis ben, ben ik thuis. Dan staat de telefoon uit. Ook tijdens vakanties ben ik echt vrij en heb ik aandacht voor mijn gezin. Wanneer ik dan weer op het werk kom is er veel gebeurd. Maar dat is gebeurd. Dat is dan maar zo. **Ik heb nooit spijt.**”



HET SUCCESMANAGEMENTSPEL IN DE BOUW

Al doorpratend met Vinus over het coachen en inspireren van zijn mensen bleek dat hij hierbij Het SuccesManagementSpel breed heeft ingezet in zijn bedrijf (hoe leuk!). Hij vertelde daar enorm enthousiast over. Daar werd ik natuurlijk wel blij van.

Ik krijg wel eens vragen over het inzetten van ons spel. Of het ingewikkeld is, of je het meerdere keren kunt gebruiken, of je het op vaste manieren moet inzetten.

Het verhaal van Vinus is het praktijkvoorbeeld van iemand die – in een branche waar dat lang niet overal gebruikelijk is – **kansen ziet om zijn mensen te ontwikkelen en die daarmee serieus aan de slag gaat**. Daarbij heeft hij op verschillende manieren Het SuccesManagementSpel heel effectief ingezet. Hier zijn verhalen.

“Met Het SuccesManagementSpel heb je een tool in handen waarmee je mensen aan het denken zet. En wij willen mensen echt laten nadenken over de vraag: waar ben je, in je werk, werkelijk mee bezig? Ik zag de **pluspunten**:

- Het spel heeft een hele goede structuur, een duidelijke lijn. Dat vinden mensen bij ons heel prettig. Door die structuur zetten ze bepaalde stappen. Elke stap wordt ook weer afgesloten, met een keuze of inzicht. En dan ga je weer verder. **Het spel helpt te trechteren**. Van een brede vraag naar de essentie op dat moment of naar de kern met betrekking tot een specifieke werksituatie.
- De vraagstelling vertalen we goed naar ons eigen werk. Neem bijvoorbeeld een onderwerp als ‘je bureau netjes houden’. Dat vertalen we met de jongens op de werkvloer naar **‘de werkplaats netjes houden’**. Als je gewoon zou vragen ‘Wat vind je daarvan?’ dan komt er niets. Maar die kaartjes katalyseren de vraagstelling. In plaats van hokjes denken prikkelt het juist tot ruimer denken. **Je krijgt dingen op tafel die anders niet besproken worden**. Ze kijken op een gegeven moment ook niet meer naar de vraagstelling en denken niet meer in termen van ‘het goede antwoord’, maar ze gaan hun eigen dingen zeggen. Zo ontstaan er hele nuttige gesprekken waarin een ieder voor zichzelf tot een inzicht kan komen.
- **Het past bij onze visie**. Ik schrijf dingen niet dwingend voor, het spel ook niet. Het gaat er steeds om dat iemand zelf nadenkt over wat handig is en beter werkt. **Je bent steeds zelf verantwoordelijk en je maakt bewust keuzes**.

We gebruiken het spel met drie groepen:

- Met de stratenmakers/grondwerkers/machinisten.
- Met de uitvoerders.
- Met de projectleiders.

Tien keer per jaar zijn we met het hele bedrijf bij elkaar voor een zogenaamde **VCA Toolbox**. Tijdens zo’n bijeenkomst hebben we aandacht voor veiligheid, gezondheid en milieu. Ik vind dat heel belangrijk. Bij die bijeenkomsten zitten ook jongens met concentratieproblemen, lees- en



schrijfproblemen, mensen van bijvoorbeeld een praktijkschool. **In Het SuccesManagementSpel kun je ook werken met foto's om tot keuzes ten aanzien van effectief en efficiënt werken te komen.** We hebben volgens die structuur speciale foto's genomen van situaties die voor onze mensen heel herkenbaar zijn. Bijvoorbeeld drie foto's van wegafzettingen. En dan bespreken we welke afzetting goed staat en waarom en hoe ze daar invloed op hebben.



Met de uitvoerders en de projectleiders gebruiken we het spel zelf. Meestal leggen we de kaartjes op tafel. Voor de structuur, om mensen te prikkelen en om dingen gemeenschappelijk te delen. We laten iedereen drie kaartjes uitkiezen. Dan maken we een top tien. Over de eerste twee onderwerpen gaan we in gesprek. Daarna gaan we ook in kleine groepjes aan de slag met de kaarten. Hierna komen we weer bij elkaar en dan komen de overeenkomsten naar voren.

De eerste keer dat we met Het SuccesManagementSpel werkten kwam naar voren **dat we meer en beter wilden communiceren**, dat we dat nodig hadden om dingen samen concreet te maken. En we ontdekten dat we successen wilden vierden. **Laat maar zien wat er goed gaat** en bouw verder

op je kwaliteiten. Dat motiveert. Beide zijn we gaan doen. We hebben bijvoorbeeld een nieuwsbrief gemaakt die regelmatig intern uitkomt en in de kantine hangen we de behaalde successen, dit kunnen foto's zijn of e-mails met bedankjes van tevreden opdrachtgevers.

Ik vind het inzetten van Het SuccesManagementSpel in ons bedrijf een succes. De mensen denken er meer over na dat hoe ze het nu doen niet altijd de beste manier is. Je ziet ze allemaal een hoog 'oh ja' gehalte hebben en dingen gaan daardoor beter."

Met dank aan het inspirerende gesprek met Vinus van der Veekens!

Miranda

Ben je geïnteresseerd in het (laten) introduceren van **Het SuccesManagementSpel** in je eigen organisatie of in onze **SuccesManagement Team Training** of **Intervisie** (deskundigheids-bevordering) met Het SuccesManagementSpel?

Neem **contact** op met Miranda Langedijk (06-13.54.10.47) of Nannette de Boer (075-614.54.27) om de mogelijkheden te bespreken.

Voor lezers van de nieuwsbrief van Langedijk Consult: een mooie korting op Het SuccesManagementSpel bij aanschaf in onze **webwinkel**. Voor wie nog niet geabonneerd is op de nieuwsbrief: hier kun je je **aanmelden** (privacy gewaarborgd).



KLANT IN DE SCHIJNWERPERS

Goede slecht-nieuwsgesprekken voeren

Nicoline Purmer, collega coach, woonde een training bij die Miranda gaf aan De Voedselbank. Nicoline zette haar impressie op papier + de trainingtips voor meer zelfvertrouwen in het team en hoe slecht-nieuws gesprekken te voeren.

Geen rondetafelgesprek maar een vierkante!

En aan die vierkanten tafel ging een team van 7 vrijwilligers (en een hond ☺) van De Voedselbank met elkaar in gesprek over o.a. inspiratie, communicatie en in het bijzonder over het voeren van slecht-nieuws gesprekken.

Onder begeleiding van Miranda werd er open en enthousiast gewerkt.

Er bleek sinds de vorige bijeenkomst al veel beter te gaan. Pure winst! Deze tweede teamcoachingsbijeenkomst werd benut om de puntjes op de i te zetten.

Nu is het thema van deze nieuwsbrief 'zelfvertrouwen'. Welke elementen van bouwen aan 'teamzelfvertrouwen' kwamen er op deze zonnige woensdagochtend voorbij?

Hoe krijg je meer zelfvertrouwen binnen een team?



1. **Communiceer open en zoek verbinding**

Verbinding zoeken houdt in dat je met elkaar plezier hebt, deelt, viert en in gesprek bent. Communiceren betekent niet praten *tegen* elkaar maar *met* elkaar. Het betekent dat je echt naar elkaar luistert. Openheid brengt vertrouwen, omdat je je dan meer vrij voelt om jezelf te zijn. In dat kader startten we met het **inspiratiespel** om elkaar (nog) beter te leren kennen en meer zicht te krijgen op een ieders rol en de voorwaarden om die optimaal te vervullen. Er ontstond een levendige



discussie over hoe een ieder zijn of haar rol zag en wat het vrijwilligerswerk voor hem om haar betekende. Dat bracht momenten van herkenning en van nieuwe inzichten.

De sfeer was open en prettig. Een plezierige basis om over te stappen naar een belangrijk deel van de ochtend: het voeren van een slecht-nieuws gesprek. In kleine groepjes werden casussen besproken die we vervolgens plenair vanuit diverse invalshoeken bekeken. Door de openheid en het vertrouwen was er de bereidheid om met een lastige situatie te komen en om daarvan zelf én als groep te leren. Dat vergt de moed om iets in de toekomst anders te doen dan je gewend bent.



2. Ontdek elkaars sterke kanten

Als je werkt vanuit waar jij goed in bent en waar jij je prettig bij voelt, geeft dat zelfvertrouwen. Het is belangrijk om te weten waar de ander goed in is, waar je zelf goed in bent en je te realiseren dat iedereen zijn eigen bijdrage heeft. Om vervolgens te leren om gebruik te maken van elkaars kwaliteiten.

Het praten over 'wat inspireert jou in je werk bij de Voedselbank' stimuleerde om met elkaar in gesprek te komen over wat een ieder goed af gaat en wat hij of zij daarvoor nodig heeft. Daarbij kwamen voorwaarden zoals 'samenwerken', 'steun van anderen' of een 'prettige werkomgeving' voorbij. Bij de eerste aanzet tot actie werd meteen al naar manieren gezocht om die vaardigheden of kennis in te zetten en te gebruiken.



3. Geef complimenten en moedig aan; investeer in elkaar

De boodschap die je hiermee geeft is dat je de ander de moeite waard vindt. Als je in elkaar investeert en elkaar steunt dan groeit het vertrouwen en dat zorgt weer voor een positieve en productieve sfeer.

Veel waardering heb ik over en weer gehoord. Waardering die ook speciaal uitgesproken werd naar de cliëntcoördinator. Want zij was het die de mogelijkheid gecreëerd had om middels deze bijeenkomsten het team en het vrijwilligerswerk verder te ontwikkelen. Fijn dat iedereen erbij was en zijn of haar eigen bijdrage leverde en dat het team gezamenlijk de actiepunten oppakt.

Vol bewondering heb ik gezien hoe deze mensen hun tijd en energie vrijwillig inzetten voor goed werk. Om ervoor te zorgen dat er aan de grootste basisbehoeften, eten en drinken, voldaan kan worden. Daarvoor *mijn* complimenten!

Hoe voer je een slecht-nieuws gesprek?

In het kort een paar van de tips die Miranda met de deelnemers deelde:

1. Voorbereiding

Bereid het gesprek goed voor. Weet wat je wilt gaan zeggen. Neem de tijd voor het gesprek en zorg ervoor dat je tijdens het gesprek niet wordt gestoord.

2. Inleiding

Houd de inleiding kort en zakelijk. Geef kort aan wat de aanleiding is voor het gesprek. Een informele opening (koetjes en kalfjes) is hier niet op zijn plaats.

3. Deel de klap uit

Breng het slechte nieuws op een formele en zakelijke manier. Leg zonder aarzeling de nare feiten op tafel. Noem de belangrijkste argumenten en overwegingen.

4. Help met verwerken

Geef de ander de gelegenheid het nieuws te verwerken. Respecteer emoties en ontlading, ook als ze fel zijn, maar krabbel in geen geval terug. In de verwerkingsfase is het belangrijk invoelingsvermogen te tonen.

5. Afronden en desgewenst helpen bij het zoeken naar oplossingen

Op het moment dat je aanvoelt dat de grootste emoties wegtrekken, herhaal dan de eigen argumenten, vat alle hoofdpunten nog eens samen en check of deze bij de ander zijn overgekomen.

Soms komt de klap zo hard aan, dat je voor de laatste fase een nieuw gesprek moet plannen. Laat de ander pas vertrekken als de ergste emoties zijn gezakt. Indien je verder wilt en kunt helpen geef dan duidelijk de boodschap mee dat je wilt helpen naar oplossingen te zoeken. Maak heldere afspraken over het eventuele vervolg.



Vrijwillig gewerkt

Beste vrijwilligers van de Voedselbank, wat waren jullie mooi met elkaar in gesprek. Ook helemaal vrijwillig ☺. Keep up the good work en ik wens jullie daarbij heel veel plezier en vervulling!
En waarom was ik erbij? Miranda en ik onderzoeken op welke vlakken wij samen zouden kunnen werken en dan is het fijn als je in de keuken van de ander mag kijken. En het blijkt dat ze heel goed kan koken!

Wil je weten wat teamcoaching voor jouw team kan betekenen? Of wil je ook leren om met meer zelfvertrouwen slecht-nieuws gesprekken te voeren? Neem dan contact op met Miranda. Dat levert resultaat op! Dat heb ik zelf gezien ☺.

Met hartelijke groet, **Nicoline Purmer**, DIJN Coaching



Dit teamcoachingstraject voerde Langedijk Consult uit in het kader van maatschappelijk betrokken ondernemen met De Nieuwe Winst.

De Nieuwe Winst is een geweldige organisatie, ze zorgt voor WIN-WIN situaties. Zoekt u als organisatie een effectieve manier om uw maatschappelijke betrokkenheid in de praktijk te brengen? Veel maatschappelijke organisaties in de Zaanstreek gebruiken op hun beurt graag uw kennis en menskracht. De Nieuwe Winst brengt u bij elkaar! www.denieuwewinst.nl

Presentatie en elevator iPitch training voor de Zaanse Zakenvrouwen

Op 5 maart 2012 werden wij, genomineerden voor de prijs van Zaanse Zakenvrouw van het jaar met en zonder personeel, door Miranda uit naam van het **VrouwenNetwerk ZaanstadPlus** uitgenodigd om met elkaar kennis te maken en een presentatietraining te volgen in aanloop naar de finale-avond op 21 maart 2012.

Wij begonnen de middag met een introductie van Miranda en met ons aan elkaar te introduceren op een uiterste ludieke wijze. Daarna stond de verdere middag in het teken van **hoe ons te presenteren en profileren als goede zakenvrouwen, de voorbereiding op de finale-avond en natuurlijk een goede voorbereiding op je elevatorpitch (op film!).**

Opvallend is dat we alle zes zeer gedreven zijn en vol enthousiasme en passie vertellen over onze bedrijven. We zijn heel erg trots op onze prestaties en ontwikkelingen maar vinden dit ook vaak een vanzelfsprekendheid. Wat natuurlijk zeker niet zo is!

Alle zes genomineerde vrouwen ervaren hoe geweldig het is om zelf te ondernemen, je eigen koers te varen en je te ontwikkelen op je eigen wijze. Veel meer vrouwen zouden dit moeten gaan doen. Wij zijn daarin zeer succesvol op heel uiteenlopende vakgebieden en branches. Hopelijk zijn wij daarom een grote inspiratie voor andere vrouwen. Al met al een hele energieke middag met elkaar die na de 21e maart zeker nog wel een staartje gaat krijgen! **Ursula Schouten, Imsus**

En: Ursula won de prijs voor de Beste Zaanse Zakenvrouw zonder personeel. Super!

Zie onze iPitch video van de training <http://www.youtube.com/watch?v=idGfh6P-egU>



Bruisende Zaken en de Verkiezing van de Zaanse Zakenvrouw 2012



Met veel plezier kijk ik terug op de feestelijke bijeenkomst en uitreiking van de prijs voor de Beste Zaanse Zakenvrouw met en zonder personeel. Aangenaam verrast was ik door de sprankelende sfeer, bijzondere locatie en de geweldige Zaanse Zakenvrouwen die ik mocht verwelkomen op het podium. Wat een kwaliteit, wat een doorzettingsvermogen en wat een ondernemerszin. Wat mij betreft allen ondersteunende voorbeelden van vrouwelijk ondernemerschap in Nederland. De winnaressen Inge Zaagsma en Ursula Schouten zijn terecht gekozen door de professionele jury. Mijn tip aan de winnaressen en aan de genomineerden is: gebruik de publiciteit om jullie organisaties en jullie professionaliteit voor het voetlicht te brengen. Goed voor de bedrijven en goed voor jullie eigen zelfvertrouwen!

Ik blijf Bruisende Zaken volgen! En ben een fan geworden van het (vrouwelijk) ondernemerschap in de Zaanstreek.

Alle succes en warme groeten, **Esther Raats Coster**

Esther is sinds juni 2009 voorzitter van PZO en plaatsvervangend lid van de SER. Daarnaast is zij directeur van Stichting Talent naar de Top. Van 2003 tot april 2008 was zij directeur-eigenaar van Bandridge Europe, een wereldwijde leverancier van accessoires op het gebied van multimedia, audio en video. Zij bouwde deze onderneming uit van een bedrijf met 20 medewerkers naar een bedrijf met 110 werknemers en een omzet van 30 miljoen euro. Dit succesvolle ondernemerschap bracht haar in 2006 de titel "Zakenvrouw van het Jaar"; Prix Veuve Clicquot.



En de **Beste Zaanse Zakenvrouw van 2012** met personeel is geworden: **Inge Zaagsma**, directeur van NewCakes BV. Inge heeft in acht jaar tijd een miljoenenbedrijf opgezet. Ze startte in haar bijkeuken met het bakken van taarten voor relaties. Met een enorm gevoel voor commercie, heel hard werken, lef, aanpakken en continue professionaliseren bouwde ze dit 1 vrouws-bedrijfje uit tot een webshop voor bakbenodigdheden, een Europese online groothandel, een franchiseformule voor Deleukstetaartenshop winkels en een cursusaanbod waarvoor mensen uit vele landen naar Wormer komen. Bij het overkoepelende concern NewCakes werken inmiddels ruim 70 mensen.

(met dank aan **Susan Rietveld** voor de foto, en **Het VrouwenNetwerk ZaanstadPlus, Ingrid Bakker,**

Barbara Visser, Tom van Roon en Armando Palermo voor de leuke jury-tijd!)



Burn-out: weet wat te doen en bespaar heel veel tijd, kosten en energie!

Het aantal werknemers met burn-outklachten neemt toe.

Het percentage werknemers met burn-outklachten is de laatste jaren toegenomen. In 2010 kampte 13 procent van de werknemers met een burn-out, in 2007 was dat nog 11 procent.

Van de hoogopgeleide werknemers, die vaak ook een hoog beroepsniveau hebben, voelde bijna 15 procent zich opgebrand. Van de laagopgeleiden was dat ruim 13 procent. Werknemers met een middelbare opleiding hadden met 12 procent het minst last van burn-out klachten.

De onderwijssector is koploper voor wat betreft het percentage medewerkers met een burn-out, op de voet gevolgd door de industrie.

Jonge werknemers hebben minder vaak een burn-out dan oudere werknemers. Van alle 15- tot 25-jarigen had één op de tien te maken met burn-out klachten. Bij de 25-plussers ging het om ruim één op de zeven werknemers.

Goede begeleiding is soms nodig

Langedijk Consult is gespecialiseerd in coaching, training en advisering op het gebied van burn-out en burn-out preventie. Wij voeren ook gesprekken met management teams over dit thema en we verzorgen in-company workshops om managers te helpen burn-out in de organisatie te voorkomen en medewerkers met een burn-out beter te begeleiden.

Intensieve training Burn-out preventie voor leidinggeven

Voor meer informatie over in-company burn-out preventietraining, bel Miranda (06-13.54.10.47) of Nannette (075-614.54.27) of zie onze [trainingsinformatie](#) op de website. Loop je zelf met **stress klachten**, vraag naar onze **persoonlijke burn-out preventie coaching en training**.

Wil je in korte tijd meer doen aan je **zelfvertrouwen**, krachtiger in je schoenen staan en je beter presenteren, doe dan mee aan de zeer succesvolle tweedaagse [training effectief en assertief communiceren](#) op **15 en 29 juni 2012!** [Referenties](#) van deelnemers op de website. Kleine groep: veel persoonlijke aandacht en groot resultaat!

INBOX

Sinds september 2008 is **Hetty Knippen coach en intervisor** bij Langedijk Consult. Zij werkt speciaal voor de onderwijsbranche, waar haar roots én haar hart liggen.

Op dit moment coacht zij verschillende leerkrachten en begeleidt ze de intervisie met een lerarenteam en met een team locatiedirecteuren.

Uiteraard evalueren wij altijd ons werk. We vragen klanten ook altijd om een klanttevredenheidsonderzoek in te vullen. Hetty krijgt altijd hoge waarderingen. Ze is echter een bescheiden iemand. Toch maar eens doorgevraagd of ik een evaluatie als referentie mocht opnemen voor haar. Geen enkel punt zei de klant.

“Een zeer prettige samenwerking op een professioneel hoog niveau. Je bent in staat om in zeer korte tijd precies door te dringen tot de kern van de zaak! Dank daarvoor!”

Rob de Boer, Hoofd Onderwijs Bureau, Wellant College



Langedijk Consult

gespecialiseerd in professionalisering en burn-out preventie

Wij bieden resultaatgerichte **professionele (team)coaching, training en intervisie** aan managers en professionals **die effectiever willen communiceren en (samen)werken**. Wij verzorgen individuele, team- en organisatieprojecten. [Wij werken landelijk](#).

KERNWAARDEN: persoonlijk, transparante afspraken, duurzame resultaten, integer en uiterst effectief.

PERSOONLIJK RESULTAAT

Iedereen heeft zo zijn of haar onzekerheden en valkuilen. Sta je niet ten volle in je kracht, dreig je uit balans te raken of is de balans al enige tijd zoek? Of merk je dat de communicatie met anderen een stuk effectiever (en prettiger) zou kunnen zijn? Wil je als leidinggevende effectiever coachen, draagvlak creëren, omgaan met weerstand en veranderingen leiden? In alles wat wij doen kiezen we voor een persoonlijke benadering en besteden we de uiterste zorg en aandacht aan onze klanten. [Zowel individueel als in teams](#).

TEAMTRAJECTEN:

- effectiever en prettiger (samen)werken en communiceren
- resultaatgericht werken, vraag- en klantgericht communiceren en professioneel presenteren en positioneren; komen tot zelfsturende teams
- burn-out en verzuim preventie, re-integratie begeleiding
- effectief en efficiënt vergaderen en timemanagement
- missie en visie bepaling, draagvlak creëren en eigen verantwoordelijkheid vergroten
- versterken van coachend, situationeel, persoonlijk en verbindend leiderschap
- cultuurverandering: van denken naar doen, van praten over naar praten met, van zorgen voor naar zorgen dat, van reactief naar proactief en voorbeeldgedrag, van eilandjes naar samen sterk

**Wij werken aan het creëren van de voorwaarden
voor wendbaar en weerbaar excelleren!**

ZELF WERKEN AAN PREVENTIE OF HERSTEL VAN WERKSTRESS OF BURN-OUT?

Langedijk Consult: Partner bij werkstress en burn-out preventie en herstel!

Wij bieden:

- **professionele maatwerk coachingstrajecten** voor maximale persoonlijke aandacht om zo snel en effectief mogelijk die stappen te zetten die maken dat je weer met plezier en energie kunt werken en genieten van je leven.
- deelname aan onze [Training Effectief en assertief communiceren](#). Dé basis om een burn-out te voorkomen of er niet (opnieuw) in te vervallen. Deze training bieden we ook in company aan.
- maatwerk **(proces)begeleiding, teamcoaching en trainingen** voor organisaties en teams om werkstress en burn-out gestructureerd bespreekbaar te maken, te voorkomen en om samen weer met plezier en energie aan de slag te gaan. Vraag naar onze referentieprojecten!

Neem [contact](#) op met Miranda Langedijk (06-13.54.10.47) of Nannette de Boer (075-614.54.27) voor meer informatie of plan een afspraak in voor een gesprek.

Je vindt ons ook op social media: 

We vinden ontwikkeling belangrijk. We begeleiden stagiair(e)s uit het WO, HBO en MHBO.

Langedijk Consult is een SBB erkend leerbedrijf.



[Abonneren op deze nieuwsbrief](#) kan heel eenvoudig hier. Afmelden gaat net zo simpel.

Vind je onze content interessant? Wij waarderen het natuurlijk wanneer je dat deelt met anderen!

© Langedijk Consult