



LUNCHWANDELINGEN



Hoe stimuleer je een competente medewerker tot grotere prestaties?

Chantal van den Bemel werkt als intern accountmanager bij een IT-afdeling van een grote bank. Ze werkt ruim 20 jaar bij deze bank en heeft menig organisatiewijziging zonder problemen overleefd. Ze slaagde er steeds goed in om mee te groeien en zich te kwalificeren voor nieuwe, vaak zwaardere functies. Ik ken Chantal al jaren. We zien elkaar een paar keer per jaar tijdens een lunchwandeling in de omgeving van het kantorenpark van Amsterdam.



De eerste lunchwandeling

Wat is de situatie?

Het is een koude, sombere voorjaarsmiddag. Onze begroeting is als altijd hartelijk, maar het valt me op dat Chantal niet de levenslustige uitstraling heeft die ik van haar gewend ben. Chantal heeft het niet naar haar zin op het werk. Ze heeft weliswaar een drukke, verantwoordelijke baan en ze doet haar werk loyaal en gedegen, maar het kan haar niet echt meer inspireren. Ze mist de uitdaging, het werk heeft een routinematig karakter gekregen. Bovendien rommelt het op de afdeling, de zoveelste reorganisatie staat op stapel en de onderlinge sfeer is slecht. Ze ergert zich aan collega's die kwalitatief onder de maat presteren.

Ook ziet ze een andere collega worstelen in zijn functie. Hij veroorzaakt door een combinatie van onwetendheid en onhandig gedrag irritaties bij een aantal klanten. Er is geen manager die er wat aan doet. De oude manager is namelijk al een paar weken geleden vertrokken en zijn opvolger begint pas over 3 weken.

Hoewel het leuk is om elkaar weer te zien raakt Chantal haar sombere bui niet kwijt. De vraag "Is dit nu alles?" komt zelfs aan de orde. Tijdens onze wandeling komt ze tot de conclusie dat ze komend jaar een keuze moet maken. Of weggaan en ergens anders een nieuwe uitdaging en een betere werksfeer zien te vinden. Of blijven in de hoop dat ze bij de nieuwe manager nieuwe ontplooiingskansen kan krijgen. Bij het NS-station scheiden onze wegen. Ik wens haar succes en wens haar op om in ieder geval zelf regie te nemen.

De tweede lunchwandeling

Wat is er aan gedaan?

De zon staat stralend aan de hemel en in het winkelcentrum vermengen zich de wijkbewoners met luchtig geklede studenten en kantoor mannen zonder jasje. Chantal zie ik van ver aankomen en ik zie nu al dat ze lekker in haar vel zit.

Chantal vertelt dat het op het werk beter gaat. Nieuwe manager Remco is een sympathieke vent die zich goed heeft ingewerkt. Hij toont oprechte interesse voor de mensen op de afdeling. Bij zijn binnenkomst heeft hij geluisterd naar alle wensen en frustraties van de medewerkers, maar ook zelf een duidelijke koers uitgezet.

Remco sprak duidelijk uit dat hij van Chantal verwachtte dat ze zonder meer haar huidige taak goed bleef vervullen. Hij had haar daarvoor hard nodig, zei hij, "Jij behoort tot de steunpilaren van de afdeling, ik zou jouw ervaring niet graag willen missen.". De zorg over de ene collega deelde hij ook. "Ik ben bang dat hij het op de huidige manier niet redt. Ik denk erover om hem te laten coachen door een ervaren collega. Lijkt me echt iets voor jou!".

Chantal was enthousiast bij deze gedachte. Ze gaf aan dat ze zich dan wel wat wilde bekwamen in haar rol als coach. Dat was geen probleem: ze mocht zelf een cursus uitzoeken die daarin zou kunnen voorzien.

"En, hoe loopt het nu?", vraag ik als we het keerpunt in het park maken. "Ja goed, dat wil zeggen: ik vind het lastig genoeg, maar ik heb echt mijn tanden erin gezet. Ik merk dat ik met gerichte feedback mijn collega bewust

maak van de effecten van zijn gedrag. Hij is vaak heel erg vanuit een bepaalde invalshoek bezig, ik probeer hem wat meer met afstand naar zijn eigen situatie te laten kijken. In het werk zelf geef ik hem ook praktische tips, dat scheelt soms een hoop gemodder. We zijn er nog lang niet, maar ik hoop dat hij aan het eind van het jaar toch een voldoende beoordeling kan halen”.

De derde lunchwandeling

Wat was het resultaat?

“Hoi!”. We lachen elkaar een half jaar later op ons vaste ontmoetingspunt toe als witte sneeuwpoppen. Terwijl we ons een weg banen door de besneeuwde omgeving begint Chantal spontaan te vertellen. “Gisteren heb ik met de collega die ik coach een borrel gedronken. Hij heeft een goede beoordeling gehaald en daar ben ik zo trots op! We hadden het gevoel dat we het echt samen hadden gedaan!”.

Chantal vertelt over het lastige coachtraject dat haar veel energie heeft gekost maar ook veel voldoening heeft geschonken. Ze heeft haar collega stapje voor stapje zien groeien en haar begeleiding hielp daarbij goed.

“Het lijkt wel of je door dat coachtraject in één klap van heel somber tot heel opgewekt bent geworden. Maar in je gewone werk is toch verder niets veranderd?”, informeer ik terwijl ik bijna onderuit glijd. Chantal grijpt me vast en lacht.

“Ja en nee”, knikt ze. “Weet je, het gekke is dat het coachtraject mij heeft geholpen om ook anders tegen mijn eigen situatie aan te kijken. En door met afstand naar mezelf te kijken ontstond ruimte. Ik realiseer me dat negatieve zaken ruimschoots worden gecompenseerd door positieve elementen”.

“Wat voor rol heeft Remco daarbij verder gespeeld?”, vraag ik, “Heeft hij zich als een echte coach opgesteld?”. Mijn licht ironische toon, ingegeven door de ervaring dat ook de botste managers zich tegenwoordig coach noemen, ontgaat haar.

“Absoluut”, antwoordt Chantal en ze steekt de loftrumpet over haar baas uit. Allereerst is Remco heel expliciet in zijn waardering voor haar reguliere werk. “Ik besepte niet dat dit voor mij zo belangrijk is: iemand die je ziet en waardeert om wat je doet”.



Lunchwandelen houdt je gezond

Met het promoten van lunchwandelen probeert het Nederlands Instituut voor Sport en Bewegen (NISB) ons zover te krijgen dat we tenminste 30 minuten bewegen op minimaal vijf dagen in de week. Het mooie is dat met een flinke lunchwandeling op elke werkdag al aan deze norm voldaan wordt. Een dergelijke break is nodig om nieuwe energie en inspiratie op te doen. De beste ideeën krijg je niet achter je bureau, maar tijdens de afwas, onder de douche of tijdens een lunchwandeling.

Daarnaast heeft deze manager door zijn open en geïnteresseerde houding gezorgd voor een plezierig werkklimaat. De samenwerking tussen collega's is verbeterd.

“Ik besepte dat een goede werksfeer voor mij heel belangrijk is. En dat ik leuke andere dingen ook privé kan doen. Mijn partner stelt zich ook soepel op. ‘Dan ga je toch minder werken’, zegt hij wel eens als ik een mopperige bui heb. De mogelijkheid dat dingen anders kunnen is voor mij genoeg om meer ruimte te ervaren. Ik heb nu ook weer lol in mijn gewone werk omdat ik ook voor mijn andere kwaliteiten word erkend”.

De sneeuwvlokken komen met bakken uit de hemel als we weer terug zijn op ons startpunt. “Het was weer leuk”, zeggen we tegen elkaar, “Tot over een halfjaar!”.

En allebei gaan we weer terug naar ons eigen kantoor. We hebben er zin in!

Peter Mackaay



www.eenvoudigveranderen.nl