

Veel ondersteuners hebben moeite met de balans tussen zorgzaamheid en zelfzorg. Om meer ruimte in te nemen moet je die claimen, bij jezelf én bij je manager. "Het uiten van je gevoel is belangrijk. Maar managers willen vaak een cijfermatige onderbouwing. Pas dan word je gehoord."

TAP NIET UIT EEN LEGE BRON

De wereld staat stil. Een micro-organisme dicteert ons leven. Teruggeworpen op onszelf wachten we op wat komen gaat. Meer kunnen we niet. Ook psycholoog en trainer Roos Woltering zoekt naar een nieuwe balans. Voorlopig geen groepswerk op de hei, geen volle agenda's, maar fulltime huismoederschap. En dat is even wennen. Toch ziet ze kansen voor ons allemaal. "De huidige crisis is een les in overgave. Loslaten van controle is voor veel mensen een heel leerzame ervaring. Vaak laten we ons leiden door de impulsen van de buitenwereld. Deze crisistijd biedt een kans om met je aandacht naar binnen te gaan, om nieuwsgierig te kijken naar wat de nieuwe situatie met je doet, en waar je staat in het leven."

In dat licht krijgt zeker ook de assistent een kans om te herbalanceren. Even geen collega's die je steeds om een dienst vragen. Een uitgelezen tijd om te reflecteren: hoeveel ruimte geef je jezelf eigenlijk? Roos' missie is om mensen te

helpen om hun plek in het leven in te nemen. In haar trainingen confronteert ze je op speelse wijze met (on)balans tussen geven en nemen, en doet ze praktische oefeningen. "Ondersteuners zijn vaak empathisch. Dat is absoluut een talent. Maar empathie kan een monster worden als je jezelf niet goed begrenst. Empathie vergt begrenzing, zoals kwetsbaarheid ook kracht behoeft en omgekeerd. Balans gaat om het combineren van twee tegengestelde vaardigheden, een spel met polariteiten."

De tegenpool van zorgen voor anderen is zelfzorg. Roos kan het belang daarvan niet genoeg benadrukken, zeker voor ondersteuners. "Zelfopoffering is een valkuil voor behulpzame mensen. Het patroon ontstaat vaak al vroeg in je

leven. Begrijp me goed, zorgzaamheid is een mooie eigenschap. Maar als je niet goed voor jezelf zorgt, en ook niet leert om hulp te ontvangen, dan tap je op een gegeven moment uit een lege bron. Juist als ondersteuner moet je een kei zijn in zelfzorg. Pas dan kun je echt iets betekenen voor een ander. Neem als ondersteuner bewust je eigen plaats in. Natuurlijk heb je een andere plek dan je manager, maar jullie rollen zijn volkomen gelijkwaardig. Die eigenwaarde moet je kunnen voelen."

RUIMTE INNEMEN

Roos wil bewustzijn kweken. Vaak betekent dat voelen waar de pijn zit. "Ik heb een arsenaal aan oefeningen. Zo geef ik mijn cursisten een blanco vel papier."

'Ondersteuners onderschatten vaak de zelfredzaamheid van hun omgeving'



Mijn opdracht: teken hoeveel ruimte je inneemt in het leven. Dan zie je vaak een piepklein gearceerd vierkantje onderaan het vel, de rest is leeg. Dat is voor velen heel confronterend om te zien. Ondersteuners overschatten vaak hun onmisbaarheid, ook in hun eigen gezin. Ze denken dat alles vastloopt als zij de boel niet draaiende houden. Maar daarmee onderschatten ze de zelfredzaamheid van hun omgeving, waardoor deze afhankelijk blijft, en miskennen hun eigen verlangens en behoeften.”

Ruimte innemen is voor menig assistent een enorme stap. “Belemmerende overtuigingen over het innemen van je eigen plek vinden vaak hun oorsprong in het gezin van herkomst”, legt Roos uit. “In mijn training maak ik overtuigingen niet alleen inzichtelijk, maar vooral ook voelbaar. En dat kan ongemakkelijk zijn. Zo laat ik een cursist plaatsnemen in het middelpunt van de groep, met een uitnodiging zichzelf vol te laten zien: ‘Dit ben ik!’ Dat kan sterke emoties oproepen. En ik doe systemische familieopstellingen.

Mensen met een heel zorgzame instelling zijn vaak al vroeg begonnen met zorgen. Als kind voel je feilloos het leed van je ouders aan. Kinderen zijn geneigd dit leed te gaan ‘dragen’ en cijferen zichzelf weg om hun ouders te ontlasten. In opstellingen geven mensen deze zorg symbolisch terug aan de ouder, dat voelt bevrijdend. Ze geven zichzelf toestemming om eerst zorg te dragen voor hun eigen behoeften.” Roos staat voor zelfonthulling en kwetsbaarheid. Ze is volstrekt open over haar



Roos Woltering



Marianne Smits

eigen ervaring met haar plek durven innemen, hoe beangstigend soms ook voor haarzelf. “Ik ben gepest, mede daardoor heb ik lang een wankel zelfbeeld gehad. Durven vertrouwen dat anderen mij oké vinden is een klus, ik heb me lang verstopt achter sociaal wenselijk gedrag.” Jezelf blootgeven is cruciaal in

haar trainingen. “Het tonen van onze kwetsbaarheid verbindt op een diepere laag. Het ontroert me telkens weer als ik dat zie gebeuren. Cursisten luisteren met open hart naar elkaar, de warmte is voelbaar. Maskers gaan af. Wat overblijft is essentie.”

OVERTUIGEN MET FEITEN

Maar eenmaal terug op de koude werkvloer blijkt de werkelijkheid weerbarstig. Jazeker, je durft nu gehoor te geven aan je gevoel, je geeft grenzen aan, neemt je ruimte in. Je zegt onomwonden dat je overbelast bent. Maar je manager is niet onder de indruk. Hoezo te veel werkdruk? Hectiek hoort nu eenmaal bij je functie. Hoe overtuig je jouw leidinggevende? Het delen van je persoonlijke ervaringen met een familieopstelling helpt niet. Een onderbouwing met cijfers is vaak effectiever. Het goede nieuws: ook dat kun je leren. Trainer Marianne Smits gaat voor resultaat. In haar trainingen geeft ze cursisten de tools om impact te maken. “Het uiten van je gevoel is belangrijk. Maar managers willen vaak een cijfermatige onderbouwing. Pas dan word je gehoord.”

Veel ondersteuners onderbouwen hun wensen niet feitelijk. Daardoor missen ze hun doel. “De assistent wordt steeds meer een sparringpartner”, vertelt Marianne. “Om die rol goed te vervullen, moet je kunnen overtuigen met cijfers. Heb je het te druk? Laat dan precies zien waarmee, waarom, en hoeveel tijd jouw afzonderlijke diensten vergen. Allereerst breng je in kaart wie je klanten zijn. Dat alleen al levert vaak verrassende inzichten op. Misschien werk je voor veel meer mensen dan de bedoeling is. Dat gaat vaak sluipenderwijs. Een teamleider vraagt een dienst van jou, en nog een keer. Voor je het weet heb je een klant erbij. Jouw beeld van je werkrealiteit strookt vaak niet met de feitelijke werkelijkheid. Ga dan terug naar de doelstellingen van de organisatie en die van je manager. Welke werkzaamheden passen daar nog in en welke niet? Maak het inzichtelijk.”

Daarvoor moet je wel weten wat de organisatiedoelen zijn. En daar wringt vaak de schoen volgens Marianne. “Managers formuleren vaak doelstellingen zonder hun assistenten daarin te betrekken. Maar dat neemt niet weg dat het jouw verantwoordelijk als ondersteuner is om ervoor te zorgen dat je die informatie toch krijgt. Pas dan ben je een goede sparringpartner. Ik moedig mijn cursisten aan: stap in november op je manager af en vraag naar de doelstellingen voor het volgend jaar. Dan kun je prioriteiten stellen: wie zijn mijn klanten, aan wie kan ik de meeste tijd besteden? Ik adviseer om eerst een jaarplanning te maken, vervolgens een kwartaalplanning, uitmondend in een maandplanning. Hang die plannen zichtbaar op aan de wand op het secretariaat. Als een collega binnenstapt met de vraag of je snel kunt inspringen, kun je concreet laten zien hoeveel ruimte je hebt. Dat vergroot niet alleen je eigen bewustzijn, maar die van de hele organisatie. Dan sta je zoveel sterker.”

HARD SCHREEUWEN

Maar wat als de organisatiedoelstellingen leidend zijn voor jouw handelen, en je desondanks overbelast raakt? Registreer dan je tijdsbesteding. Marianne: “Als je precies weet hoeveel tijd je besteedt per taak, dan kun je prioriteren. Welke taken hebben de meeste relevantie, welke de minste? Delegeer in samenspraak met je manager de taken die minder bijdragen aan de doelstelling, of schrap ze. Het efficiënter maken van processen is ook effectief. Zo is het notuleren van vergaderingen tijdrovend, een mindmap maken levert veel tijdswinst op. In mijn trainingen vergroot ik het bewustzijn over de toegevoegde waarde van het secretariaat. Zo blijft je focus scherp. En je kunt nu makkelijker ‘nee’ zeggen met onderbouwing. Daarmee geef je jezelf de sleutel om in balans te blijven.”

Roos en Marianne werken geregeld samen. Hun ogenschijnlijk verschillende



invalshoeken zijn complementair in het licht van balans vergroten. Moed is daarbij een centrale kwestie. Je hebt immers durf nodig om voor jezelf te op te komen. Roos daagt haar cursisten actief uit om te durven. “Moedig zijn wil niet zeggen dat je niet bang mag zijn. Moedig zijn betekent dat je bang mag zijn, maar het toch doet. Omdat je weet dat het goed voor je is. Ik stimuleer mijn cursisten om altijd keuzes te maken, dat vind ik essentieel.

Ik geef veel trainingen op de Veluwe hei. Daar kun je lekker hard schreeuwen. We oefenen daar met nee zeggen, zo luid mogelijk, schreeuw het maar uit. Dan voel je ruimte. Tegelijk probeer ik je te laten voelen hoe het is om ja te zeggen. Vervolgens de vertaalslag naar de concrete realiteit: waar ga je voortaan ja en nee tegen zeggen? Maar bovenal: doe het.”

Roos ziet cursisten opbloeien. Zoals de van origine Belgische mevrouw die

aanvankelijk de schuchterheid zelf representeerde. “Bescheidenheid was haar met de paplepel ingegoten. Gedurende een vierdaagse training was ze lange tijd bijna onzichtbaar. Een opstelling gaf haar inzicht in de oorsprong van haar patronen. Ze voelde hoe trouw ze was gebleven aan haar opvoeding. Door minimaal ruimte in te nemen was ze ‘een goede Belgische dochter’. In de opstelling besloot ze voor haar eigen geluk te gaan. Ineens kwam een extravert persoon tevoorschijn. Ze mocht kiezen wat ze met de groep wilde doen. In haar kielzog liepen we rennend, schreeuwend en huppelend over hei. Als een padvindstersvrouw liep ze voorop. Ze had zichzelf toestemming gegeven om haar eigen ruimte te pakken.”

‘Managers formuleren doelstellingen zonder hun assistenten daarin te betrekken’