

Donna Paulsen uit de tv-serie *Suits* is een verbinder en versterker bij uitstek. Een rolmodel voor ondersteuners. Hoe kan ook jij schitteren als een Donna?

BEN JIJ DE **DONNA** IN JOUW ORGANISATIE?

Koffie serveren en de manager pleasen is al lang niet meer de corebusiness van de assistent. Hedendaagse ondersteuners zijn alleskunnners die versterken en verbinden. Organisatietalenten die netwerken bouwen, creatief problemen tackelen en als sparringpartner fungeren voor het management. Met andere woorden: er wordt veel verwacht van een ondersteuner. Bestaat dit schaap met de vijf poten wel?

In de fictieve wereld van tv-serie *Suits* schitterde Donna Paulsen (gespeeld door Sarah Rafferty) als ideale assistent en vertrouweling van advocaat Harvey Specter. Trainer Marianne Smits genoot zó van de modelassistent, dat ze een cursus op haar baseerde: 'Verbinden en versterken als een Donna'.

"Donna is het prototype van wat een verbinder zou moeten zijn", zegt Marianne. "Zij verdiept zich werkelijk in de mensen om haar heen, zowel zakelijk als privé. Daarvoor gebruikt ze haar sensitiviteit en empathisch vermogen. Tegelijk vindt ze voor ieder probleem een oplossing, scherpzinnig en doortastend als ze is." Geamuseerd blikt Marianne terug op een favoriete scène. "Een collega wil indruk maken op een vrouw en doet alsof hij een groot buitenhuis heeft op een prachtige locatie. Om te voorkomen dat hij door de mand valt, regelt Donna een huis dat helemaal voldoet aan zijn beschrijving. Dat is Donna ten voeten uit."

Commitment, dat is wat Marianne zo mooi vindt aan Donna. "Verbinden en versterken is hard werken. Je moet uit je schulp kruipen en de ander werkelijk willen ontmoeten. Een Donna springt er meteen uit." Kan Marianne in het echte leven een Donna aanwijzen? Zonder aarzeling: Lissa Mackie, assistent van een HR-directeur bij Heineken. Lissa beleefde het afgelopen jaar turbulente tijden op de werkvloer. Haar team zit midden in de laatste fase van een mondiale implementatie van een nieuw HR-systeem, een "monsterproject". Daarnaast is Heineken stevig getroffen door het sluiten van de horeca. Een deel van Lissa's takenpakket is daardoor komen te vervallen.

INITIATIEF

Maar verdwijnen achter de coulissen is geen optie. Integendeel, juist in deze uitdagende situatie maakt Lissa zichzelf zichtbaar als verbinder en versterker. Op eigen initiatief startte ze allerlei projecten op. Als lid van een projectgroep verenigde ze 107 collega-ondersteuners om

'Een collega helpen indruk te maken, dat is Donna ten voeten uit'

TEKST PIETER BAKEN

werkprocessen te verbeteren. “Binnen Heineken hebben we allemaal de beschikking over het volledige Microsoft Office-pakket, maar we benutten niet alle mogelijkheden. Bovendien is de informatie voor ondersteuners versnipperd aanwezig binnen de organisatie. En dat terwijl succes binnen Heineken deels afhankelijk is van toegang tot de juiste informatie.

“Als we onze kennis bundelen, vergroten we onze slagkracht. Daarom hebben we alle assistants werkzaam in Nederland verenigd via Microsoft Teams. Daardoor zijn we een veel hechtere groep geworden. Tegelijk ben ik mezelf gaan scholen in Teams, SharePoint, OneDrive en OneNote. Mijn kennis van deze tools gebruik ik om het maximale te halen uit de samenwerking binnen Teams. Ik deel mijn kennis actief met het management, dat ook een

beetje wegwijs gemaakt moet worden in de mogelijkheden van beschikbare tools.”

Marianne onderstreept het belang van het efficiënt inzetten van digitale tools, zeker in coronatijd. “Nu we massaal thuiswerken, verloopt de communicatie veelal digitaal. Voor ondersteuners die willen verbinden, is digitaal communiceren een uitdaging. Tegelijk kun je met het optimaal gebruik van digitale tools veel efficiënter werken. Zo weten veel mensen niet dat Microsoft Word tegenwoordig een dicteerfunctie heeft, terwijl we veel sneller praten dan typen. De tijd die je daarmee bespaart, kun je bijvoorbeeld gebruiken om een collega op te bellen en te vragen waar deze tegen aanloopt. Zó verbind je als een Donna.”

COCKTAILWORKSHOP

Ook officemanager Ruth Brusewitz laat zich inspireren door de verbindende kracht van Donna. Ruth noemt zichzelf op LinkedIn ‘de Donna Paulsen van Tencent’. “Donna is een stoere chick, *untouchable*, ze staat voor empowerment”, aldus Ruth. Tencent is een Chinese techgigant. Na zelf drie jaar in China te hebben gewoond, kent Ruth de cultuur en spreekt ze Chinees. Sinds juli 2020 vormt ze een verbindende schakel tussen de Europese vestigingen en het hoofdkantoor in China.

“Ons Chinese hoofdkantoor stelt gemeenschappelijke doelen voor alle vestigingen wereldwijd. Maar Chinees beleid vertalen naar de Nederlandse markt is een uitdaging gezien de culturele verschillen. Ik vervul daarbij een brugfunctie, verplaats me zo goed mogelijk in de belevingswereld van mijn collega’s in China. Daarbij heb ik geleerd om te ‘overcommuniceren’: ik zorg ervoor dat ik zeker weet wat mijn collega’s bedoelen en dat zij mij volkomen begrijpen. Pas dan kan de samenwerking echt stromen.”

Ruth probeert een familiegevoel te creëren, ondanks het feit dat collega’s thuiswerken door de coronacrisis. Daarvoor maakt ze creatief gebruik van digitale tools. “Ik heb allerlei onlineactiviteiten georganiseerd, van teambuilding tot samen proosten via het beeldscherm. Zo arrangeerde ik een cocktailworkshop online, waarbij iedereen elkaars privéomgeving kon zien, inclusief partners en baby’s. De cocktailshaker legde uit hoe we de cocktails moesten maken en tegelijk nodigde hij mensen uit om zich te presenteren aan collega’s. Het onlinefeest was bijna net zo gezellig als op kantoor, het voelde echt als een grote familie. Daar geniet ik van.”

BLIND DATE

Ook Lissa ontpopt zich als een ware koppelaar. “Toen ik bij Heineken kwam werken, miste ik een onboarding-programma. Later heb ik samen met twee andere



Ruth Brusewitz

HR-collega's zelf een programma voor starters opgezet, dat ik aanvankelijk ook hostte. Het mooie van het programma is dat nieuwkomers vanaf het begin een *cross-functional* netwerk opbouwen. Dat maakte mij ook meteen bewust van mijn eigen behoefte om meer mensen organisatiebreed te leren kennen.

“Hoe leuk zou het zijn om op een informele manier in contact te kunnen komen met, en te leren van, collega's die je anders niet zou ontmoeten? Op eigen initiatief hebben we een systeem opgezet waarbij we collega's aan elkaar koppelden op basis van interesses; een soort blind date. Voorafgaand aan de eerste lockdown gingen de blind-datekoppels fysiek lunchen, deelnemers vonden het erg leuk. Na de lockdown is er een virtuele variant ontwikkeld, Coffee Connect. Dat laatste is eveneens een succes, en na de primeur in Nederland hebben we het programma internationaal opgeschaald. Zo heb ik een verbindende rol kunnen vervullen die mijn eigen netwerk ver overstijgt, hartstikke leuk.”

NETWERKLIJSTJE

Netwerken speelt ook een belangrijke rol in de training van Marianne. Om te kunnen verbinden, moet je immers mensen kennen. “Ik laat mijn cursisten eerst nadenken over hun rol als verbinder, wat wil je daarmee? Daarna brengen ze hun netwerk in kaart en maken een indeling in functionele groepen. Dat netwerklijstje wisselen ze met elkaar uit, en ze geven elkaar feedback. Dan ontdekken ze meestal dat ze mensen vergeten zijn toe te voegen, het eigen netwerk blijkt veel groter dan gedacht. Tot slot *ranken* ze hun netwerk: wie zijn mijn bereikbare en beïnvloedbare stakeholders? Die mensen kun je dan gericht al jouw oprechte aandacht geven. Geheel in lijn met het personage Donna.”

Maar Donna gaat verder dan aandacht geven alleen, ze zet mensen in hun kracht. Empowerment, daar houdt Ruth van. “Ik bekrachtig mijn collega's door goed naar ze te luisteren en ze aan te moedigen. Zo ontwikkelde ik een *rewards*-programma: als je iets tofs deed binnen de organisatie, kreeg je een beloning, waarmee je de mogelijkheid kreeg om een leuke activiteit te doen. Met succes zetten collega's een tandje extra bij.”



Lissa Mackie

Lissa heeft haar eigen invulling van het begrip empowerment: “Ik gebruik mijn talenten en laat die zien aan de groep. Door zelf heel open te zijn en me kwetsbaar op te stellen door nieuwe dingen uit te proberen, nodig ik anderen uit om ook uit hun comfortzone te stappen.”



VOLG DE TRAINING VAN MARIANNE SMITS

Na de training 'Verbinden en versterken als een Donna' (fysiek en online) ben je zichtbaar de verbinder in de organisatie en draag je merkbaar bij aan verbeteringen en veranderingen.

Ga naar managementsupport.nl/donna en meld je aan!