

haal meer uit je mensen

lucíacoaching

# Haal meer uit je mensen met COACHING

In deze veranderlijke wereld  
zijn er maar bar weinig zekerheden.

Had u bijvoorbeeld vijf jaar geleden voorzien dat uw organisatie er nu zo uit zou zien? Weet u welke producten of diensten u over vijf jaar gaat leveren? Weet u welke eisen er dan aan u en uw organisatie worden gesteld? Zal de huidige structuur, cultuur en strategie dan ook nog voldoen? Eén ding is wel zeker. De mate waarin u de veranderingen aan kunt is afhankelijk van de diversiteit aan competenties van uw medewerkers.

Lucia Coaching biedt individuele in-company coaching voor uw medewerkers. Persoonlijke en doelgerichte coaching maakt uw medewerkers beter en breder inzetbaar, nu en in de toekomst.

## Diversiteit en overlevingskansen

Onze omgeving is altijd onderhevig geweest aan verandering. Om op lange termijn te overleven moet de diversiteit binnen uw organisatie afgestemd zijn op de diversiteit in uw omgeving. Oftewel: een complexe en dynamische omgeving vraagt om een even complexe en dynamische organisatie. Maar hoe doet u dat, wanneer u te maken heeft met een onvoorspelbare en snel veranderende omgeving?

De mate van diversiteit aan producten of diensten moet voldoende zijn om snel te kunnen reageren en in te kunnen spelen op mogelijkheden en bedreigingen. Hiervoor hebben uw medewerkers het vermogen nodig om nieuwe ontwikkelingen snel te herkennen en de gevraagde producten of diensten snel te ontwikkelen. Dit vraagt om een diversiteit aan competenties en het vermogen de aanwezige diversiteit samen te binden zodat het niet ten koste gaat van de effectiviteit van uw organisatie. Lucia Coaching helpt daarbij.

Lucia Coaching levert door coaching van uw medewerker op drie manieren een bijdrage aan de overlevingskansen van uw organisatie:

### 1. Potentieel ontwikkelen.

Uw medewerker ontwikkelt competenties, is breder inzetbaar en komt beter tot zijn recht.

### 2. Leervermogen vergroten.

Uw medewerker leert leren en kan hierdoor sneller de benodigde kennis verwerven en competenties ontwikkelen die nodig zijn om in te spelen op toekomstige ontwikkelingen.

### 3. Samenwerking verbeteren.

Uw medewerker leert open en effectief communiceren en de diversiteit aan competenties in anderen waarderen en benutten.

## Bijdrage 1: Potentieel ontwikkelen

De nieuwe vaardigheden en kwaliteiten waar uw organisatie behoefte aan heeft zijn vaak al latent aanwezig. Coaching helpt om potentieel zichtbaar te maken en te ontwikkelen. Medewerkers, die willen onderzoeken welke werkzaamheden bij hen passen en hoe zij beter tot hun recht kunnen komen in hun huidige of nieuwe functie, hebben baat bij coaching.

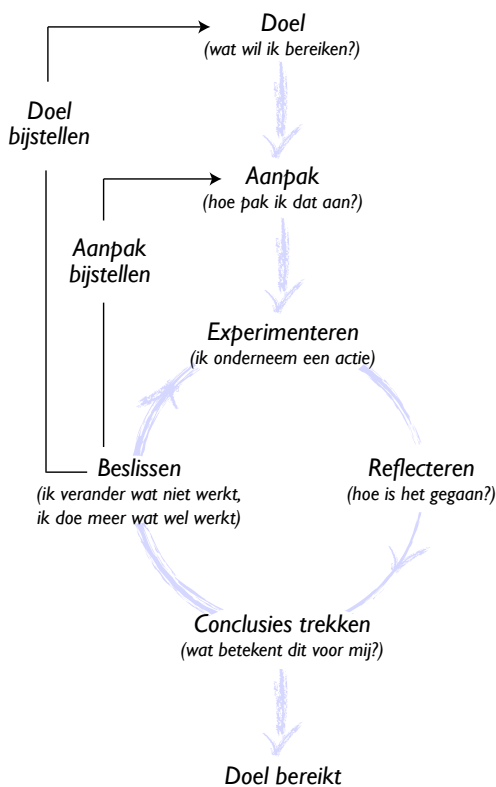
### Doelgerichte werkwijze

Een traject bij Lucia Coaching volgt de stappen in het schema dat hiernaast is afgebeeld. Een traject start met het vaststellen van een doel en een aanpak om het traject richting en structuur te geven. De praktijk wijst uit dat het soms nodig is het doel of de aanpak bij te stellen. Uw medewerker komt namelijk tot nieuwe inzichten en daarom is het soms heel verrassend wat het uiteindelijk resultaat is.

Een 44-jarige administratief medewerkster wordt door haar manager gevraagd projectleider te worden van een veranderproject. De medewerkster vraagt ondersteuning in de vorm van coaching om haar te helpen deze nieuwe taak te leren. In het begin is het wennen dat ze steeds het voortouw moet nemen terwijl ze concreet en gestructureerd werk gewend was. Haar initiële twijfel overwint ze door een ervaren collega te vinden die haar met inhoudelijke kennis wil bijstaan. Als perfectionist wil ze geen fouten maken en is beducht voor de weerstand die het veranderproject bij haar voormalige collega's oproept. Het lukt haar de collega's op een prettige manier bij de veranderingen te betrekken door hen uit te nodigen met verbetervoorstellen te komen en regelmatig overleg met hen te plannen. Gaandeweg realiseert ze dat het oproepen van weerstand niet altijd hetzelfde is als "fouten maken" en dat weerstand soms niet te vermijden is als je helderheid wilt en iets wilt bereiken. Ook de balans tussen werk en privé komt aan de orde. Sporten blijkt voor haar een goede manier te zijn om de toegenomen werkdruk op te vangen. Deze vrouw wist vele situaties op te lossen door bij zichzelf te rade te gaan en dan gewoon "te doen". Terugkijkend zegt ze dat ze vooral op zichzelf is gaan vertrouwen.

## De leercyclus

Het ontwikkelen van competenties is een leerproces. Ik hanteer in mijn trajecten de leercyclus van Kolb: reflecteren – conclusies trekken – beslissen – experimenteren. Uw medewerker doorloopt deze cyclus van denken en doen meerdere keren. Mensen hebben de neiging om bij bepaalde stappen te blijven hangen en andere stappen maar over te slaan. Een verandering beklijft echter pas goed als de gehele cyclus is doorlopen. Ik, als coach, help uw medewerker alle stappen in het schema volledig en met voldoende aandacht te doorlopen.



Ik stel vragen en geef feedback en begeleid uw medewerker hiermee door de leercyclus. Hierbij komen mogelijke belemmeringen aan het licht waar uw medewerker zijn eigen oplossingen voor zoekt. Door nieuw gedrag en nieuwe vaardigheden te oefenen wordt duidelijk wat bij uw medewerker wel of niet werkt. Uw medewerker leert van zichzelf en op zijn eigen unieke wijze.

### Uw bijdrage

U, als manager of HRM-adviseur, kunt op twee manieren helpen bij het leerproces van uw medewerker, door: overeenstemming te hebben over het doel en de aanpak én een werkomgeving te bieden met voldoende ruimte voor experimenteren, uitwisseling van ervaringen en feedback.

Tijdens het traject ontdekt uw medewerker waartoe hij in staat is en welke nieuwe bijdragen hij kan leveren aan uw organisatie. De diversiteit aan competenties van uw medewerker groeit en hij wordt breder inzetbaar.

## Bijdrage 2: Leervermogen vergroten

Uw medewerker wordt naast het ontwikkelen van zijn potentieel ook gecoacht op het stellen van een doel, het kiezen van een aanpak, reflecteren, conclusies trekken, beslissen en experimenteren. Uw medewerker leert hier-mee leren en vergroot zijn leervermogen. Leervermogen waar uw medewerker en uw organisatie veel baat bij hebben bij toekomstige veranderingen.

Maar wat is leren leren nou eigenlijk? Leren leren is voor mij het ontwikkelen van competenties die nodig zijn om de leercyclus te doorlopen. Elke stap spreekt een andere competentie aan.

### Ontwikkeling van resultaatgerichtheid

Het bepalen van het doel ("wat heb ik bereikt wanneer het traject is afgerond?") vraagt om focus op het resultaat: Wat wil ik veranderen? Wat is voor mij de essentie? Uw medewerker leert ook dat doelen kunnen veranderen. Niets is statisch, ook je doel niet.

### Ontwikkeling van planmatig werken

Wie een doel heeft bepaald zal zich buigen over de weg er naar toe. Je kunt niet voorzien wat je onderweg tegenkomt. Uw medewerker ervaart dat plannen toch zin heeft, om tijdig aan de bel te kunnen en durven trekken. Niets is statisch, ook je aanpak niet.

### Ontwikkeling van waarnemingsvermogen

Bij het reflecteren kijkt uw medewerker terug op een recente en voor het gestelde doel relevante ervaring. Wat gebeurde er feitelijk? Hoe voelde het? Welke gedachten riep het op? Uw medewerker wordt sensitiever naar zichzelf en zijn omgeving. Signalen worden eerder opgevangen.

### Ontwikkeling van eigenheid

Uw medewerker krijgt zicht op zijn eigen beweegredenen en stelt vaste patronen ter discussie. Hierdoor kan uw medewerker andere perspectieven zien en andere afwegingen maken. Waar sta ik? Hoe wil ik hier mee omgaan? Uw medewerker leert meer op zichzelf te vertrouwen. Er ontstaat ruimte voor eigenheid en creatieve oplossingen.

### Ontwikkeling van eigen verantwoordelijkheid

Dat uw medewerker een helder beeld heeft van zijn situatie, inzicht verwerft en opties bedenkt, is mooi. Maar dan? Beslissen gaat erom "A te zeggen en A te doen". Uw medewerker leert verantwoordelijkheid te nemen voor zijn eigen ontwikkeling.

### Ontwikkeling van actiegerichtheid

Aan het einde van elke coachingsessie formuleert uw medewerker voor zichzelf een zinnige actie en experimenteert vervolgens met nieuw gedrag of vaardigheden. Hier is durf voor nodig. Durven vallen en opstaan. Uw medewerker leert dat fouten maken erbij hoort en zelfs nodig is om echt te leren.

### Bijdrage 3: Samenwerking verbeteren

Zowel het ontwikkelen van het potentieel van uw medewerkers als het vergroten van hun leervermogen leidt tot meer zelfstandige, zelfbewuste en zelfredzame mensen. Mensen die bovendien meer verantwoordelijkheid nemen. Op zich zijn dit allemaal positieve ontwikkelingen, die echter pas goed tot uiting kunnen komen indien al deze verschillende mensen ook nog eens goed leren samenwerken. Gelukkig is het verbeteren van de samenwerking inherent aan het proces van coaching.

#### Open houding

Het proces van coachen zorgt ervoor dat mensen meer zelfkennis krijgen. Uw medewerker leert daarbij zijn positieve kanten verder ontwikkelen en zijn minder positieve kanten beter hanteren. Wie dat inzicht eenmaal heeft verworven, zal zich minder onzeker voelen, beter omgaan met (opbouwende) kritiek en zich daardoor ook meer open durven opstellen. Uw medewerker zal minder behoefte hebben aan onderlinge concurrentie, zijn ideeën en kennis eerder delen en bereid zijn het persoonlijk belang eerder opzij te zetten ten gunste van een gemeenschappelijk doel. Conflicten verliezen hun persoonlijke lading doordat partijen meer genegen zullen zijn de fout bij zichzelf te zoeken en, in plaats van stelling te nemen, samen naar werkbare oplossingen te zoeken.

#### Sensitiviteit

Voor medewerkers die gecoacht zijn is de leercyclus een onderdeel van hun denken en handelen geworden. Uw medewerker beschikt over een beter vocabulaire om processen, situaties en gevoelens te benoemen. Bovendien verhoogt coaching zijn sensitiviteit waardoor hij meer opmerkt. Dit leidt tot minder misverstanden en een meer betekenisvolle communicatie. Uw medewerker is alert op reacties van collega's, vraagt door en nodigt uit om te reageren. Wie eenmaal gemerkt heeft hoe effectief deze manier van samenwerken is zal zich in de toekomst meer en meer coachend gaan gedragen.

#### Diversiteit voedt diversiteit

Uw medewerker wordt zelfbewuster; vindt zijn eigen motivatie en wil iets bereiken. Hiervoor is het nodig dat hij anderen motiveert, zijn standpunten duidelijk maakt, bereid is deze aan te passen en werkbare oplossingen aandraagt. Dit proces leidt tot nieuwe oplossingen en nieuwe manieren van (samen)werken. Verschillen worden eerder als leermomenten gezien of als een kans om combinaties van unieke kwaliteiten te maken. De diversiteit die hierbij aan de oppervlakte komt zal de diversiteit binnen uw organisatie nog verder doen toenemen. De diversiteit voedt zichzelf als het ware.

De drie bijdragen van Lucia Coaching aan uw organisatie (potentieel ontwikkelen, leervermogen vergroten en samenwerking verbeteren) zorgen ervoor dat u **meer uit uw mensen haalt**.

### Een traject bij Lucia Coaching

En nu even aandacht voor de praktische aspecten van een traject bij Lucia Coaching.

#### Intake

Ik begin altijd met een kennismakingsgesprek (intake) waarin uw medewerker vertelt waar hij in gecoacht wil worden. In hetzelfde gesprek wordt een doel geformuleerd en een geschikte aanpak gezocht, waarna ik een indicatie geef van de benodigde tijd en kosten. Een geschikte aanpak kan een serie gesprekken zijn over één onderwerp, maar ook een ad-hoc benadering. Bij een ad-hoc benadering verschilt het onderwerp per keer en vindt een sessie plaats wanneer uw medewerker een vraag heeft.

Afhankelijk van de situatie kan het wenselijk zijn dat de betrokken manager of HRM-adviseur aanwezig is bij de intake. Een aparte afspraak maken kan ook.

Na de intake maak ik een offerte. Wanneer de offerte voor alle partijen akkoord is, start de coaching. De intake en de offerte zijn gratis en vrijblijvend.

#### Sessie

Uitgangspunt voor elke sessie is een concrete vraag van uw medewerker. Een vraag die verband houdt met het afgesproken doel en die is ontstaan naar aanleiding van een recente ervaring. Deze vraag wordt tijdens de sessie beantwoord. Aan het einde van elke sessie spreken we af wat uw medewerker naar aanleiding van de vraag gaat ondernemen.

Na elke sessie schrijft uw medewerker een reflectieverslag. Hiermee wordt het zelflerend vermogen van uw medewerker bevorderd. Daarnaast geef ik opdrachten mee, zoals een kleine test, een waarnemingsoefening of een lees-, schrijf- of creatieve opdracht, zoals het maken van een tekening.

#### (Tussentijdse) evaluaties

Het is mogelijk (tussentijdse) evaluaties af te spreken. Deze kunnen gebruikt worden voor het doornemen van de stand van zaken, het afstemmen van onderlinge verwachtingen en het bespreken van mogelijke wijzigingen in doel of aanpak. Ik spreek sowieso graag met alle betrokkenen een eind-evaluatie af.

#### Duur van het traject

De duur van het traject is afhankelijk van het doel en de wensen van uw medewerker. Een gemiddeld traject duurt drie tot zes maanden, maar langer of korter kan ook. Een sessie duurt één tot twee uur en vindt om de één tot vier weken plaats.

#### Locatie

De coaching is in principe in-company. Desgewenst kan ook op een andere locatie afgesproken worden.

## Wie is Lucia Coaching?

*Lucia Coaching is Lucia de Bruyn. Ik ben de afgelopen 20 jaar werkzaam geweest bij verschillende (semi-)overheidsinstellingen hetgeen betekent dat ik alle denkbare reorganisaties, koerswijzigingen, fusies en inkrimpingen voorbij heb zien komen. En in de functie van loopbaanadviseur en coach vaak van zeer dichtbij. Schijnbaar slagen organisaties, en dus wij als medewerkers, er niet in om soepel in te spelen op veranderingen in onze omgeving.*

### Een gedreven team

In de beginjaren van mijn loopbaan heb ik met vijf collega's een nieuwe overheidstaak opgezet. Er was niets en er moest binnen een jaar een goed lopend geautomatiseerde organisatie komen te staan. We hebben keihard gewerkt, gescholden en gelachen. Kortom, een prachtige tijd waar ik nu nog met plezier op terug kijk.

Ik zou er niet aan moeten denken altijd in zo'n extreme situatie te moeten werken maar de gedrevenheid, het teamgevoel en de initiatiefrijke omgeving zijn mij goed bijgebleven. Dit zijn voor mij elementen van zowel de ideale organisatie als de ideale medewerker, die ik met coaching wil helpen realiseren.

### De ideale organisatie

Mijn beeld van een ideale organisatie is een organisatie, die zijn medewerkers een optimale werkomgeving biedt waarin al hun capaciteiten worden ingezet om de allerbeste diensten of producten te leveren. Deze werkomgeving biedt faciliteiten zodat de medewerker goed kan presteren. Denk aan: ruimte voor experimenteren, een hoge tolerantie voor fouten, openstaan voor ongebruikelijke oplossingen en ideeën, voldoende voorzieningen om problemen adequaat het hoofd te bieden en vrijheid om optimale samenwerkingsvormen aan te gaan, binnen en buiten de organisatie.

De manager geeft de kaders aan en helpt vastgelopen medewerkers verder zonder hun problemen voor ze op te lossen. Een organisatie die bruist, maar die ook zijn bezinningsmomenten en samenbindende krachten kent.

#### Levensloop:

1959	geboren in Concord, VS
1971	van VS naar Nederland verhuisd
1986	afgestudeerd aan Wageningen Universiteit als plantenziektkundig ingenieur
1986 - 1997	werkzaam in ICT als projectleider en projectadviseur bij verschillende organisatieonderdelen van Ministerie van LNV
1997 - 2004	werkzaam als loopbaanadviseur en later als coach bij LNV en Wageningen Universiteit & Researchcentrum
2004	start Lucia Coaching

Ik heb zowel in een klein dynamisch team in een pioniersorganisatie als in grote organisaties met lange communicatielijnen gewerkt.

### De ideale medewerker

De ideale medewerker is iemand die zichzelf goed kent en die tot zijn recht wil komen in het werk. Hij is bereid te leren en zichzelf te ontwikkelen. De medewerker is zelfbewust en haalt het beste uit zichzelf en anderen. Hij durft risico's te nemen, fouten te maken en eigen verantwoordelijkheid te nemen. De medewerker durft voor zichzelf te kiezen. De kansen die geboden worden gaat hij aan of hij kiest juist bewust voor een andere meer passende weg met de bijbehorende consequenties. Een zich autonoom ontwikkelend persoon.



### Mijn uitdaging als coach

Mijn uitdaging als coach is om de "ideale" medewerker in iedereen wakker te schudden zoals in de casus op de eerste pagina. Een pracht voorbeeld van een organisatie die meer uit zijn mensen haalt. De manager biedt mogelijkheden voor ontwikkeling en de medewerker pakt deze uitdaging op. Er ontstaat een win-win situatie. De organisatie is robuust dankzij de aanwezige diversiteit en de medewerker kan zich op zijn eigen manier ontwikkelen.

#### Expertise:

Mijn scholing op het gebied van coaching bestaat o.a. uit de beroepsopleiding voor Loopbaan- en Mobiliteitsadviseur bij Adviesbureau Hoogendijk en de opleiding tot coach aan de Coaching Academy International.

Ik ben bekend met:

- methodieken zoals: biografisch werken, creatieve werkvormen, kernkwadrant, 360 graden feedback, RET
- HRM onderwerpen zoals: competentie management, Human Resource Development (HRD), mobiliteit, POP, levensfasebewust personeelsbeleid.

## Lucia Coaching biedt individuele in-company coaching op:

### het verbeteren van competenties, denk hierbij aan

- klantgerichtheid
- delegeren
- resultaatgerichtheid
- leidinggeven
- stresstolerantie
- overtuigen
- motiveren
- initiatief nemen
- onderhandelen
- communiceren


### het zetten van een volgende stap in de loopbaan, denk hierbij aan




- drijfveren en motivatie
- sterkte-zwakte analyse
- inventariseren wensberoepen en ideale werkomgeving
- loopbaan- en scholingskeuze
- persoonlijk ontwikkelplan
- netwerken
- (intern) solliciteren

### het (leren) hanteren van veranderprocessen, denk hierbij aan

- herschikking van taken
- reorganisatie
- fusie
- cultuurverandering
- on the job coaching
- balans werk en privé

Lucia Coaching 

Amaliastraat 10   
3522 AV Utrecht

030 2800 235   
06 19026 221   
info@luciacoaching.nl 

www.lucia-coaching.nl 

Utrecht HR. 30199464 