



Memo

Datum

3 augustus 2016

Van

Manager UWV

Aan

Margriet Taams

Onderwerp

Samen assertief voor Klant & Service

Hoi Margriet,

Sinds twee jaar geef ik leiding aan een team. We hebben ingezet op het neerzetten van een nieuw werkproces en het behalen van resultaten. En dat is ons gelukt. Toen de resultaten werden gehaald, merkten we dat het ontwikkelpunt van ons team effectiever en assertiever communiceren was.

Voor dit ontwikkeltraject hebben we Margriet benaderd.

De eerste inzichten waren er al snel door het zogenaamde 'linker- en rechterrijtje' waarmee duidelijk werd waarom we niet altijd even helder en zakelijk waren. Belangrijk aandachtspunt was goed doorvragen en niet van aannames uitgaan. Het oefenen van de techniek UBAA (uitspreken, bespreken, afspreken en aanspreken) heeft ons hierbij goed geholpen.

Vervolgens hebben we ervoor gezorgd dat we onze persoonlijke 'beren' en onze 'teamberen' helder kregen. Door deze 'beren op de weg' te kennen, kunnen we rekening met elkaar houden en elkaar op de 'beer' feedback geven. We werken daardoor effectiever samen en draaien niet meer om de hete brij heen.

In ons werk is probleem oplossen een essentieel onderdeel. De 4 stappen van probleem oplossen kunnen we goed gebruiken. Hierbij was voor ons team ook van belang om heldere grenzen te stellen naar collega's en klanten. Nu we dit doen, bereiken we meer begrip en acceptatie. Ook krijgen we sneller de juiste hulp.

Voor mij was een belangrijk leerpunt en eye-opener dat ik zakelijker mag zijn. Door goed het 'wat en waarom/dat en daarom' uit te leggen geef ik duidelijkheid aan mijn medewerkers. In mijn rol als manager kan ik het nu zonder discussies over onze resultaten, houding en gedrag hebben en dat scheelt veel tijd en frustraties.

We hebben een paar intensieve dagen gehad die soms confronterend waren, maar waar we vooral veel hebben geleerd, geoefend en gelachen.

Ons team werkt op diverse plekken van Leeuwarden tot Arnhem. Voorheen waren we eilandjes met onze eigen belangen. Na de sessies met Margriet zijn we team Noord. We weten elkaar te vinden, we helpen elkaar, gaan voor onze teamresultaten, geven elkaar feedback, nemen initiatief en spreken zaken naar elkaar uit.

Ik ben super trots op mijn team. En heel blij met de keuze voor Margriet!

Dank je wel

Manager
UWV

Bezoekadres

Stationsweg 10
9712 AC Groningen