

# Na een crisis: tips voor teamcoaches

Dit document is gericht op de emotionele kant van de crisis. De emotionele verbondenheid tussen collega's werkt positief op de niveaus van 'vertrouwen', 'conflicten' en 'betrokkenheid' van de piramide van Lencioni. Mentale tips voor 'verantwoordelijkheid' en 'resultaat' vind je in de hoek van de persoonlijke ontwikkeling. Klassieker: The Seven Habits of Highly Effective People van Stephen Covey.

## Doelstelling bijeenkomst

1. Het creëren van een veilige omgeving.
2. Leren luisteren en elkaar willen begrijpen.
3. Het aangaan van verbinding.

## Beginsituatie

Iedereen is gelijk en ieders inbreng is van gelijke waarde.

## Gewenst resultaat

De onderstroom in een team is een optelsom van verschillende individuele ervaringen en overtuigingen. Vaak kennen we elkaar oppervlakkig. Dit geeft ruimte voor (kortzichtige of negatieve) interpretaties. Het werkelijk begrijpen en zien van elkaars struggle zorgt voor meer wederzijds begrip.

### 1. Begin een sessie met het samen opstellen van de regels.

- ✓ Een belangrijke regel die je zelf als coach aandraagt is dat het belangrijk is dat mensen ruimte krijgen voor hun emotie te voelen en te uiten. Blijf af van de emotie van de spreker. Blijf weg bij bevestiging of het troosten van de spreker.
- ✓ Werk met een signaal of symbool om aan te duiden wie er aan het woord is. Zolang de spreker aan het woord is, zijn de anderen stil.
- ✓ Iedereen beoefent oordeel loos luisteren.
- ✓ Blijf bij jezelf. Haak niet in op wat iemand anders zegt en geef geen advies. Het gaat om de eigen ervaring en eigen situatie van iedere deelnemende medewerker.
- ✓ Spreek met elkaar af dat alles dat wordt besproken vertrouwelijk is.

Moedig anderen aan om te vertellen welke regels er nog meer nodig zijn, zodat iedereen zich veilig kan voelen tijdens de sessie. Schrijf de regels op een whiteboard of flip-over. Neem hier de tijd voor. Zorg ook dat iedereen instemt met de regels.

Je zit op de goede weg wanneer deelnemers:

- Geheimen delen.
- Vertellen wat hun emotionele triggers zijn (rode knop).
- Over zelfafwijzing praten.
- Bewust zijn van eigen projecties op anderen.
- Schaamte onthullen.

## 2. Praktische uitvoering

- 4 tot 8 mensen in de groep. Maximaal 1 uur.
- Gebruik een ruimte waarin je niet gestoord kan worden. Voorbijgangers hebben geen zicht naar binnen.
- Iedere spreker praat vanuit zichzelf, benoemt de eigen gevoelens en eigen gedachten. De ik-boodschappen; ik voel, ik vind, ik denk ...
- Zolang de spreker aan het woord is, zwijgen de anderen. Stiltes horen hier ook bij. Wanneer de spreker uitgepraat is, geeft hij/zij een signaal. Dit kan een woord, tekst of gebaar zijn. Spreek dit vooraf met elkaar af. Het is gebruikelijk om met een pen te werken. De spreker pakt de pen bij het begin en legt de pen neer aan het eind.
- De teamcoach (faciliteerder) doet zelf ook mee. Vertel iets over jezelf waar je mee zit, wat je lastig vindt of waar je voor schaamt.
- Als een andere deelnemer een oprechte\* vraag heeft, kan er toestemming aan de spreker gevraagd worden om de vraag te stellen. "Je hebt zojuist verteld over..., mag ik daar een vraag over stellen?"
- Deelnemers die zelf niet spreken zijn even belangrijk in het geheel. Dit zijn je getuigen, zij doen ook mee. Het is niet verplicht iets te delen.
- Zodra het kletspraat of taakinhoudelijk wordt, sluit je de deelsessie op een passende manier af. Voorbeelden: 1 minuut stil, iedere deelnemer even aankijken, handen vasthouden, high fives, group hug, verzin wat er goed past.

\*oprechte vraag: Er is iets onduidelijk. De vraagsteller heeft de intentie om te leren. Pas op voor vraagstellers die een punt willen maken of zichzelf willen bewijzen. Dit kan onveiligheid in de groep veroorzaken.

### Anekdote:

In de trein van Haarlem naar Beverwijk ergert een reiziger zich groen en geel aan drie drukke kinderen in het treinstel. De kleintjes kunnen niet stilzitten, ze lopen heen en weer en hun gilletjes verstoren de ochtend rust. Later komt de vader van de kinderen langs en biedt zijn excuses aan: "Sorry, ze zijn een beetje opgewonden. We zijn onderweg naar Beverwijk. Daar ligt mijn vrouw, ze wordt behandeld voor haar brandwonden. Tot nu toe was ze er te slecht aan toe om de kinderen te zien. Vandaag is het de eerste keer..." Ineens kantelde het perspectief van de geërgerde reiziger.

### Voor een begeleider van een kringgesprek:

Doe zelf als deelnemer mee aan sharingcircles. Het is belangrijk dat je je bewust bent van je eigen aannames en oordelen. Het vergt wat oefening om te zien wanneer je zelf iemand beschuldigt of verwijt. Ook al hou je het voor jezelf, het kan toch voelbaar zijn. Beoefen acceptatie en oordeelloosheid. Dit is makkelijker gezegd dan gedaan.