

COACH HELEEN VAN DER VEEN, INSTITUUT DORENBOS, OVER VERZUIM:

'CONTROLE KRIJGEN EN KEUZES MAKEN'

In onze Westerse prestatie maatschappij ervaren mensen in het arbeidsproces een hoge druk, die bij aanhoudende pieken en/of lastige privéomstandigheden ontaardt in een burn-out en langdurig werkverzuim. Namens Instituut Dorenbos helpt Heleen van der Veen deze medewerkers om de regie over hun leven terug te krijgen, maar liever nog houdt ze zich met de preventieve kant bezig. Alles staat of valt met keuzes maken.

Binnen verschillende managementfuncties in het bedrijfsleven, zowel in Nederland als op Curaçao, raakte ze gefascineerd door verzuim en besloot zich in 2017 als zelfstandige op die materie te gaan toespitsen. In die rol vertegenwoordigt Van der Veen nu Instituut Dorenbos, dat commerciële maatwerktrainingen op locatie verzorgt, gericht op gedragsverandering. "Eigenlijk spreek ik liever van afwezigheid, want verzuim impliceert ziekte en bij langdurige situaties is daar lang niet altijd sprake van. Meestal zit het probleem niet op het medische vlak. Hoe dan ook stelt het de ondernemer die ermee te maken krijgt voor een groot vraagstuk: wat moet hij of zij ermee? 'Met de medewerker praten,' zou je zeggen, maar daar wringt nou net de schoen. Het blijkt vaak lastig om contact te leggen en dan verloopt dat stroef, door bijvoorbeeld frustraties aan beide kanten. In dat geval kan ik in de rol van

onafhankelijk verzuimcoach voor een opening zorgen en vervolgens samen met beide partijen aan een oplossing gaan werken."

STUUR OVERNEMEN

De deur zwaait meestal niet wagenwijd open op het moment dat Van der Veen contact zoekt met de medewerker in kwestie. "Die weet natuurlijk dat er een link met het bedrijf ligt, dus dat geeft argwaan. Ik speel open kaart: 'Het bedrijf heeft mij gevraagd om te helpen.' Stapje voor stapje probeer ik het vertrouwen te winnen en de belangrijkste factoren daarin zijn eerlijkheid en het tonen van oprechte interesse. Zodra het ijs begint te breken, gaan we met elkaar naar het doel kijken: een traject inzetten om het werk straks weer op te pakken of een andere richting kiezen. Niemand in zo'n situatie zit voor zijn lol thuis, dus motivatie om te veranderen blijkt doorgaans wel aanwezig,



"In alle gevallen komt het neer op keuzes maken en daarmee help ik de mensen", aldus Heleen van der Veen.

**'BINNEN ONZE
MAAKBARE
MAATSCHAPPIJ
WORDEN WE ER
IN ONZE JONGE
JAREN NIET OP
VOORBEREID
OM REKENING
TE HOUDEN MET
TEGENSLAG'**

alleen weten mensen vaak niet hoe. Ik kom niet om ze te redden, maar om ze te helpen zélf hun leven weer op de rit te zetten, om de regie te krijgen. Ze moeten het stuur overnemen in plaats van passagier in hun eigen auto te zijn."

OVERZICHT KWIJLT

Volgens Van der Veen vormt het in kaart brengen van de situatie de eerste stap. "Ik stel vragen als: 'Waar zit je in?' en 'Waar denk je zelf dat de oorzaak van je burn-out ligt?' Als volgende stap zoomen we in op waar iemand naartoe wil; vaak een goede balans tussen werk en privé. Er heerst een onveilige situatie door bijvoorbeeld een conflict met een manager of een collega en als er dan ook nog iets misgaat aan het thuisfront, stroomt de emmer over: de persoon raakt het overzicht kwijt. Weinig ondernemers en leidinggevendenden vragen aan de medewerker: 'Wat wil jij precies?' Er worden vooral opties aangedragen. Ik geef degene die thuiszit de opdracht mee om goed over zijn of haar wensen en behoeften na te denken en voor zichzelf op een rijtje te zetten op welke manieren die eventueel te realiseren zijn. Dat geldt als een eerste belangrijke stap voor iemand om zelf weer de controle te krijgen over het leven."

GEMEENSCHAPPELIJKE FACTOR

Het moeilijke moment breekt aan: een gesprek tussen beide partijen, gearrangeerd en geleid door Van der Veen. "In het MKB is de ondernemer vaak ook de manager en veelal niet opgeleid om zulke kwesties goed op te pakken. Het voortbestaan van de onderneming vormt het hoogste doel, dus dagelijks business doen, zonder bijkomende problemen en kosten. Ik vraag óók aan het bedrijf om aan te geven wat het wil en welke opties er liggen om dat te bereiken, want daar ligt de sleutel tot een oplossing en de medewerker heeft het recht om te weten waar hij of zij staat. Zo'n gesprek werkt confronterend, maar geeft wel helderheid. De do's en don'ts? Stap er open in, houd dingen bij jezelf en ga niet beschuldigen. Ik heb het gelukkig nog nooit meegemaakt dat het op moddergooien uitliep. Er is een gemeenschappelijke factor, namelijk dat

beide partijen een oplossing wensen. In negen van de tien gevallen besluit een medewerker afscheid te nemen van het bedrijf, vanuit het - via coaching - verkregen inzicht dat hij of zij niet meer bij de organisatie past of daarvoor teveel aan zichzelf zou moeten veranderen. Ik ga in een aantal sessies met iemand aan de slag om doelen te bereiken, steeds weer met behulp van vraagstellingen: 'Hoe pak je het aan?', 'Wie heb je daarvoor nodig?' en 'Wanneer zou het moeten gebeuren?' Voorkauwen doe ik niet, want dat mist overtuigingskracht."

OP JE TENEN

Voorkomen is beter dan genezen. "Verzuimpreventie vind ik veel interessanter. Hoe belandt iemand in een burn-out? Dat zit deels in de opbouw van de westerse maatschappij. Alles moet mogen en kunnen, bovendien laten we ons leiden door de druk van aan een verwachtingspatroon willen voldoen: een gave baan, een gezin en een mooi huis hebben, twee of drie keer per jaar op vakantie gaan etcetera. Dat vraagt om heel hard werken voor beide partners. Je loopt op je tenen en als er dan iets misgaat, begint je gezin als eerste te wankelen. Binnen onze maakbare maatschappij worden we er in onze jonge jaren niet op voorbereid om rekening te houden met tegenslag. Er speelt iets vervelends op het werk, maar je móet in dienst blijven, want de hypotheek van je huis loopt door. Je zit op je maximum en dan hoeft er weinig te gebeuren of je valt om. Daar ligt een verantwoordelijkheid voor bedrijven: hoe houd je medewerkers lekker in hun vel? Door ze te coachen op het gebied van weerbaarheid, een thema waarin ik leidinggevendenden train. Leer jezelf en je eigenschappen goed kennen en formuleer een topvijf van wat het belangrijkste voor je is. Wil je niet teveel uren werken, dan betekent dat concessies doen aan je levensstijl, om maar een voorbeeld te noemen. In alle gevallen komt het neer op keuzes maken en daarmee help ik de mensen, waarmee ik ze controle over hun leven geef, met ruimte om tegenslagen op te vangen. Dat vind ik fascinerend."

www.instituutdorenbos.nl