



Interview met klant

**Througether in gesprek
met Esther**



(TEAM) COACHING

(Team)coaching – samen leren samenwerken

Uiteindelijk waren er nachten bij dat bepaalde teamleden zwijgend en met de ruggen naar elkaar toe werkten. Zo erg was het misgegaan binnen de teamsamenwerking van een nachtploeg van een Brabantse zorginstelling.

Tot teamcoach Tineke Pacqué met hen aan de slag gaat

“Tineke leerde ons zien dat je allemaal een aandeel had in het probleem én in de oplossing” vertelt de enthousiaste teamleidster.”

Esther: “Het was ooit begonnen met onenigheid tussen twee teamleden en zij leken nog altijd de kern van het probleem. Maar de collega's hadden elk natuurlijk ook een rol. Ze vonden het lastig en praatten dan weer met de een en dan weer met de ander mee.” Een mediationstraject met 2 medewerkers leek even zijn vruchten af te werpen, maar eindigde in een enorme uitbarsting. Weer terug bij af dus, terwijl er toch echt iets moest veranderen. Het leek even rustig, maar al snel begonnen de voorvallen zich op te stapelen en begon het uit de hand te lopen. Op een gegeven moment waren er zelfs nachten bij dat mensen niet meer met elkaar spraken en zelfs weigerden om met bepaalde collega's samen te werken.

Vertrouwen

Er moest iets gebeuren, dat was duidelijk. Maar de mogelijkheden binnen de zorgorganisatie waren uitgeput. Daarom ging de teamleidster op zoek naar externe teamcoaching. Via via kwam ze bij Tineke Pacqué terecht. Zij herinnert zich de eerste kennismaking: “We hadden gelijk een klik en ik had ook direct vertrouwen in Tineke, vanwege haar brede ervaring in de zorg en andere sectoren. Maar ook haar persoonlijkheid. Ze geeft je zo'n energie. Je wordt er echt blij van.”

Samen aanpakken

De aanpak van Tineke is opvallend anders. Ze doet alles samen. Zo bereiden Tineke en Esther samen de coaching sessies voor en samen met het hele team werkt Tineke aan de oplossing. Esther: “Door haar aanpak erkenden de mensen uiteindelijk dat ze allemaal zelf een aandeel hadden in het probleem en dat ze bij konden dragen aan de oplossing door met zichzelf aan de slag te gaan.” Tineke begeleidt dit proces met een grote dosis vak- en mensenkennis. Het valt de teamleden op hoe snel ze situaties doorgrondt, gedrag herkent en weet te duiden. Esther: “Dat vond ik zo goed. Hoe ze iemands gedrag direct wist te plaatsen en de vertaling kon maken naar de praktijk.”

Inzicht

Elkaar en jezelf leren kennen. Dat is belangrijk om samen doelen te kiezen en te behalen. Daarom biedt Tineke de teamleden al tijdens de eerste sessie tools om hun zogenoemde MBTI-type te bepalen. Dit gaf o.a. meer inzicht in de manier van communiceren van jezelf en de ander en waarom die communicatie dus spaak kan lopen. Tijdens de verschillende sessies lopen de emoties soms hoog op. “Maar dankzij Tineke voelden mensen zich veilig. Dat was goed.” “Er kwam steeds meer boven tafel”, vertelt de teamleidster, “en wat ik mooi vond was dat Tineke ook inzicht had hoe het proces zich ontwikkelde. Zo kwam aan het einde van de laatste coaching dag uiteindelijk alles op tafel. Alsof het zo gepland was.”

Eigen aandeel

Het teamcoachingstraject door Tineke Pacqué betekent niet alleen dat “het probleem” wordt aangepakt. Nee, alle teamleden hebben er baat bij. Zo leerde Tineke hen om hun eigen

verantwoordelijkheid te zien en te nemen. In een confronterende, maar veilige omgeving. "Tineke vroeg steeds: "wat heb je nodig om verder te kunnen?" En dan hielp ze je. Zo kreeg niemand de kans om zich eraan te onttrekken." Uiteindelijk hebben alle teamleden een persoonlijk ontwikkeltraject opgesteld, gebaseerd op dat wat ze leerden tijdens de coaching dagen.

Resultaat

Het resultaat van het teamcoachingstraject is opvallend: de samenwerking is aanzienlijk verbeterd, de teamleden weten hoe ze zich verder kunnen ontwikkelen en weten goed feedback te vragen en te geven. Esther zou elke team met grote of kleine problemen een teamcoachingstraject door Tineke willen aanraden: "maar ook als individu. Ik zou bijna zeggen: als je het niet meer weet, bel Tineke!"

*In verband met de privacy-gevoeligheid van deze bijdrage is de naam van de teamleidster gefingeerd.



throug~~h~~ether →
to get there together