



TESTIOMONIAL

# Met Zekerheid Communiseren



# Elke dag een topwedstrijd? Dan moet je ook trainen!

## Van links naar rechts

Mirella van den Doel

Door Adriaanse

Renate Kruijtzter

**Een leiderschapstraining voor een selecte groep medewerkers vormde de aanleiding voor een gesprek tussen Door Adriaanse, HR Adviseur bij Schouten Zekerheid, en trainer/coach Mirella van den Doel. Het gesprek mondde uit in de training 'Met Zekerheid Communiceren' voor alle medewerkers van Schouten Zekerheid. En dat is best logisch, vindt Door. "Onze mensen spelen elke dag een topwedstrijd, dan moeten we ze ook trainen."**

Tijdens een kennismakingswandeling langs de Maas sprak Door Adriaanse in maart 2020 met Mirella van den Doel over de mogelijkheden van een leiderschapstraining voor een selecte groepje collega's. Mirella coachte al een aantal medewerkers van Schouten Zekerheid en onder het lopen veranderde de vraag, vertelt Door. "Onze missie is 'echte zekerheid voor iedereen'. Maar we kunnen pas echte zekerheid bieden als onze dienstverlening en producten begrijpelijk zijn, als relaties ons begrijpen en wij hen. En omdat eenduidige en duidelijke communicatie daarin een belangrijke rol speelt, verschoof de behoefte naar een training voor alle medewerkers van Schouten Zekerheid, waarin de communicatie met onze relaties centraal zou staan."

De eerste corona lockdown die net was ingegaan, speelde een rol bij de definitieve totstandkoming van de opleiding. "Het idee ontstond om te starten met een training die gericht was op de interne communicatie. Die sloot naar ons idee beter aan bij de behoefte om de verbinding tussen collega's tijdens de pandemie niet te verliezen. We kwamen op de training 'Met Zekerheid Communiceren' en toen kwam Renate in beeld", zegt Door.

## Bewustwording

Renate Kruijtzter is samen met Mirella oprichter en eigenaar van BDynamic. Met hun bedrijf verzorgt het duo trainingen in communicatie, teamontwikkeling en leiderschap. In overleg met Door en Schouten Zekerheid-directeur Wilco de Haan stelden zij een maatwerkopleiding samen, waarbij alle collega's, van directie tot medewerkers, hetzelfde programma volgden. Mirella legt uit dat bewustwording een belangrijk onderdeel was in de eendaagse training. "Ieder mens heeft zijn eigen manier van communiceren, maar in het algemeen worden veel aannames gedaan en weinig verdiepvragen gesteld. Het is goed als mensen zich bewust zijn van hun manier van communiceren en welk effect dat heeft op het gedrag van de ander."

De trainingsdag bestond uit korte stukjes theoretische uitleg, bijvoorbeeld over een communicatiemodel, en allerlei werken en spelvormen, waarbij de deelnemers konden oefenen met verschillende gesprekstechnieken. "Het gaat er niet om wat mensen weten, maar wat ze ermee doen", legt Renate uit. "De theorie van gesprekstechnieken zoals het stellen van open vragen, het luisteren, samenvatten en doorvragen (Isd) en het niet invullen voor een ander (nivea) kent iedereen wel. Toch vergeten veel mensen die theorie tijdens een gesprek, zeker als het een lastig gesprek is. Wij hebben de medewerkers van Schouten Zekerheid geleerd welke techniek ze kunnen inzetten als ze echt contact willen maken met hun gesprekspartner."

## Caesar en Cleopatra

"Vertrouwen en veiligheid vormt, zeker bij een interne cursus met collega's, de sleutel tot succes", gaat Mirella verder. "Elke dag begonnen we met een check-in, waarbij iedere deelnemer aangaf hoe die in de wedstrijd zat. Zat iemand 'in het rood', bijvoorbeeld vanwege hoge werkdruk, dan toonden we daar begrip voor. Mensen mochten ook uitstappen en Renate en ik benoemden zelf ook ons gevoel. Meestal geeft dat mensen wel een vertrouwd en veilig gevoel en dat was bij alle trainingsgroepen inderdaad het geval. Op sommige momenten konden we daardoor echt de diepte in."

Maar er werd ook genoeg gelachen, zegt Renate, die een voorbeeld geeft van een oefening die telkens voor veel hilariteit zorgde. "Drie deelnemers krijgen alleen de laatste zin van een verhaal te horen. Die zin luidt: 'Caesar en Cleopatra liggen stervend op de grond'. De rest van de groep vertellen wij het hele verhaal en het drietal moet door het stellen van vragen aan hun medecursisten dat complete verhaal zien te achterhalen. In deze oefening komt alles wat ze die dag hebben geleerd aan bod. En als het goed is, komen ze erachter waar het verhaal daadwerkelijk over gaat."

## Vakwerk

De training was een enorm succes, vertelt Door. "Mirella en Renate hebben vakwerk geleverd. Door hun eigen kwetsbaarheid te laten zien, werd de training laagdrempelig. Verder was er een goede dynamiek in de groepen en een mooie balans tussen kleine stukjes theorie en veel praktijkoefeningen. De training is voor iedereen nuttig geweest. Onze medewerkers vonden het ongelooflijk leuk om de training te volgen met collega's die ze in de dagelijkse praktijk

nauwelijks tegenkomen. Dat gaf ze het gevoel van verbinding waar wij naar op zoek waren. We horen tegenwoordig ook regelmatig iemand tegen z'n collega zeggen: 'Hé, je stelt nu een gesloten of een suggestieve vraag'. En collega's die de training gemist hadden, meldden zich zelfs spontaan aan voor de veegsessie die we in september organiseerden. Ze hadden gehoord dat het zo'n gave training was, waar ze echt iets aan zouden hebben."

Renate viel vooral het enthousiasme van de deelnemers op. "De wil om te leren vond ik opmerkelijk en ik voelde dat de mensen trots waren om bij Schouten Zekerheid te werken. Ze vonden het heel bijzonder dat in hun communicatieve vaardigheden werd geïnvesteerd." En dat is niet bij elk bedrijf zo, verklapt Mirella. "Het is heel belangrijk dat iedereen in het bedrijf dezelfde taal spreekt. Voor ons was het superinteressant om in één maand elf keer dezelfde training te geven aan verschillende groepen en iedere training weer tot een succes te maken."

**"Vertrouwen en veiligheid vormt, zeker bij een interne cursus met collega's, de sleutel tot succes"**

## Topwedstrijd

Dat dit is gelukt blijkt uit het feit dat de samenwerking tussen Schouten Zekerheid en BDynamic inmiddels is verlengd. Er komen vervoltrainingen voor het communiceren in teams en daarna de communicatie met relaties en verzekeraars. "Bij Schouten Zekerheid spelen we elke dag een topwedstrijd. Om succesvol te zijn, ons te onderscheiden in de markt en om te snappen wat echte zekerheid voor anderen betekent, is naast vakkennis goede communicatie van iedereen die ons bedrijf vertegenwoordigt essentieel. En dus moeten we onze medewerkers daarin ook trainen. Daar steken we graag tijd, geld en energie in", besluit Door.



### **Schouten Zekerheid**

Schouten Toren

Rivium Quadrant 81

2909 LC Capelle aan den IJssel

[schoutenzekerheid.nl](https://www.schoutenzekerheid.nl)

010 – 288 44 44

[linkedin.com/company/schoutenzekerheid](https://www.linkedin.com/company/schoutenzekerheid)