

Goed

Luisteren

‘Met begrip voor een ander

krijg je meer voor elkaar’

is

zeer

wa

Een mens is nooit te oud om te leren. Maar is echt alles te leren? Kun je medewerkers bijvoorbeeld trainen in empathie, oprechte betrokkenheid en begripvolle communicatie? CorporatieGids Magazine vroeg het aan manager Wonen Ilse de Bokx en bestuurssecretaris, managementondersteuning en communicatie Linda Salden van de Noord-Limburgse corporatie Destion, waar onlangs alle medewerkers op deze vaardigheden zijn getraind.

Over de aanleiding voor het trainen van de medewerkers – dat door Nyna Communicatie werd begeleid – zegt Ilse: “Destion heeft de afgelopen jaren steeds goed gescoord op klanttevredenheid als woningcorporatie. Maar het besef is er altijd om te zoeken naar verbeterpunten. Bij Destion vonden ze die onder meer in de ‘zachte’ competenties van de eigen medewerkers.”

Begrepen voelen

“Bij empathie gaat het erom dat de ander zich begrepen voelt,” legt Ilse uit. “Je kunt dit niet dwingen, want de ander bepaalt of hij zich begrepen voelt of niet. In communicatie is empathie heel belangrijk. Zonder begrip voor de ander ontstaat geen interactie.”

Begripvol ‘nee’ verkopen

“Het is jammer dat empathie veelal geassocieerd wordt met een zachte of softe manier van communiceren,” zegt Linda. “Je kunt namelijk prima ‘nee’ verkopen en tegelijkertijd begripvol zijn. Het gaat er niet om dat je een ander gelijk geeft. Je kunt heel duidelijk en bondig zijn en toch empathie tonen.”

Wederzijds begrip

Het uitgangspunt bij de empathietraining was ‘de klant’. “Die willen we begrijpen, maar die klant moet andersom ook duidelijk onze koers kennen. Om dat te bereiken is wederzijds begrip de basis. En de manier van communiceren die daarbij past, kun je leren,” zegt Ilse. “Trainingsonderdelen waren bijvoorbeeld de manier waarop je emotie en inhoud van een boodschap kunt scheiden, duidelijkheid kunt creëren, kunt denken vanuit het perspectief van de huurder en begripvol uitleggen waarom je het soms niet eens bent met de andere partij. De werkvormen die daarbij werden gehanteerd waren uit het leven gegrepen. Rollenspellen, verplaatsen in klanten en collega’s en ook leervormen waarbij bijvoorbeeld werd geoefend om aan het eind van het gesprek helder afspraken te maken met huurders.”

Teambuilding

Medewerkers reageerden positief op de training. “Natuurlijk zijn er altijd mensen die wat sceptisch staan tegenover trainingen, maar na afloop zie je dat iedereen met een goed gevoel terugkijkt op het constructieve karakter van zo’n sessie. Zeker nu de hele groep erbij betrokken was. Die teambuilding is ook winst. Als alle lagen van de organisatie gemixt zijn, leert iedereen van het werk en de dagelijkse problematiek van anderen. Op die manier krijgt iedereen een veel bredere kijk op het totale werk van onze organisatie.”

Lastige klant

Tijdens de training gingen medewerkers letterlijk in de

schoenen van een huurder staan. Gek genoeg ging dat iedereen heel goed af. Ilse lacht: “Dat is met alle ervaring die er organisatiebreed is ook helemaal niet moeilijk. We zijn allemaal expert om de rol van ‘lastige’ klant op ons te nemen. Het is veel moeilijker om in die rollenspellen de klant te woord te staan op de manier die de trainer voor ogen heeft. Maar juist over die rollenspellen was iedereen het meest enthousiast.”

Empathieloos

Op de vraag of er ook medewerkers volledig empathieloos bleken, zegt Linda: “Gelukkig niet. Wel zien we dat enkele medewerkers blinde vlekken hebben op het gebied van het uitleggen van beleid. Dat doe je niet door aan het einde van een gesprek met een klant te zeggen: ‘dat is ons beleid’. En niet door aandachtig te luisteren en vervolgens niets te doen met de informatie van de klant en het gesprek te beëindigen met ‘ik begrijp het maar we doen het toch zoals ik al zei’. We kunnen dus werken aan het actief meedenken met de klant zonder ze gelijk te geven.”

Onvrede

Ilse vult aan: “Onbegrip ontstaat vaak wanneer mensen onvoldoende onderscheid maken tussen wat de ander letterlijk zegt en welke emotie erbij hoort. Als je voorbijgaat aan de emotie of juist voorbijgaat aan de échte hulpvraag, creëer je onvrede. Het is belangrijk dat zowel de emotie als de boodschap herkend wordt zodat je er gepast mee om kunt gaan.”

Ze vervolgt: “Empathie is niet aan regels gebonden. Mensen zijn allemaal anders en iedereen gaat vanuit zijn eigen ‘ik’ om met empathie. De één staat nou eenmaal meer open dan een ander. Krampachtig proberen om met empathie om te gaan heeft geen zin. Je benadert het met het gereedschap dat je zelf al had. Natuurlijk is er een aantal uitgangspunten, maar die vult iedereen zelf in.”

Hamvraag

De hamvraag blijft dus of empathie is aan te leren. Ilse: “Iedereen gaat er vanuit zijn eigen persoonlijkheid mee om. En ja, er zijn principes en handvatten die moeilijke gesprekken makkelijker maken. Die je houvast geven in de communicatie. Dat is voor velen echte winst. Wat mijzelf betreft gaat het bij dit thema ook over zelfreflecterend vermogen. De kunst om ook zelfkritisch te zijn.”

Linda vult aan: “Er bestaat geen gouden formule voor het tonen van begrip. Wat voor de een werkt, komt bij de ander heel onnatuurlijk over. Scripts of andere trucjes worden snel doorgeprikt. Maar iedereen kan wél leren om begripvol te communiceren. Herken de emotie, geef duidelijkheid over wat je wel en niet kan doen als corporatie en doe er alles aan om te snappen hoe de huurder het beleeft.”

>>

SLIM SAMENWERKEN AAN EEN OPTIMALE ICT OMGEVING DAT IS WAT IK ZOEK!



Residenz ICT heeft haar roots in de woningcorporatie. Dit is ook de reden waarom we ons focussen op uw branche. Wij werken dagelijks aan de ICT behoeftes van verschillende woningcorporaties. Met onze kennis kunnen wij direct met u aan de slag om samen te werken aan een optimale ICT omgeving uit de Cloud.
MEER WETEN? Bel ons voor een vrijblijvende afspraak of bezoek onze website.

- Meer dan 1.300 werkplekken en 150 applicaties in beheer
- 100% focus op de woningcorporatie- en vastgoedmarkt
- **UNIEK: MET ONZE ROOTS IN UW BRANCHE SPREEKT RESIDENZ ICT UW TAAL**

Beklijven

Trainen is één, implementeren en beklijven is twee. Bij Destion hebben ze na het trainen van de medewerkers ook een sessie met het MT gehouden. "Deze sessie was erg nuttig," zegt Ilse. "Uit deze follow up kwam het actiepunt om tijdens de functioneringsgesprekken het thema empathie aan de orde te laten komen. Concreet betekent het dat we vragen aan het formulier - dat medewerkers voorafgaand aan het functioneringsgesprek invullen - hebben toegevoegd.

We onderzoeken nu wat we nog meer kunnen doen om het te laten beklijven en zelfs verder uit te bouwen. Dat zou in individuele gesprekken verder uitgewerkt kunnen worden. Je kunt vanuit de empathietraining medewerkers de vraag stellen 'wat heb jij het liefst dat mensen zeggen over jouw functioneren bij Destion?' En dan zou na het antwoord de vervolgvraag kunnen zijn 'hoe ga je dat dan invullen met de kennis die je met de training hebt opgedaan? Hoe draag je daar concreet aan bij?' Ik zou het leuk vinden om de mensen daarmee verder aan het denken te zetten." ■



residenz ict | 035 - 528 21 51 | info@residenz-ict.nl | residenz-ict.nl



(g)een wolkje aan de lucht