

Eén steen in de vijver kan alles in beweging zetten

Hogeschool Utrecht heeft sinds kort interne trainer Crucial Conversations

Dat hoor je niet vaak: IMK Opleidingen leidt sinds vorig jaar medewerkers van organisaties op tot interne trainer. Gitta Reiszner, hoofd Bureau Internationale Betrekkingen bij de Hogeschool Utrecht, is één van de eerste interne trainers Crucial Conversation in Nederland. En . . . zeer enthousiast. We vroegen haar naar haar ervaringen. Laat u inspireren!



Hoe is het om interne trainer te worden?

“In februari heb ik mijn eerste interne training Crucial Conversations (CC) aan eigen medewerkers gegeven. Heel spannend, heel inspirerend. Het vroeg de eerste keer natuurlijk veel voorbereiding van me, maar dat is een investering die je ook weer veel brengt. Je verdiept je eigen kennis en vaardigheden. Bovendien voelde ik me zeer gesteund door IMK Opleidingen: ze ondersteunen deelnemers aan de trainersopleiding bij hun praktijkervaringen.”

Wat is het verschil met een externe trainer?

“Een buitenstaander op laten draven lijkt natuurlijk makkelijker en vreemde ogen dwingen . . . maar het brengt niet wat we nu hebben bereikt. Het onderwerp is nu van ons allemaal, staat blijvend op de agenda en intern is er altijd iemand die van de hoed en de rand weet. Zo nodig organiseren we een opfris-dagdeel. Binnen de andere Hogeschool-afdelingen wordt men inmiddels ook nieuwsgierig. Terecht. De steen is in de vijver gegooid, de golven op het water breiden zich uit!”

Wat zijn de resultaten binnen jullie team?

“Sinds de interne training is het team actiever en meer betrokken. Ook het hoofd van de afdeling, ik dus, moest tijdens de training van de troon af en zich kwetsbaar op durven stellen. Resultaat na twee dagen trainen: nieuwe durf in het team, meer veiligheid, meer reflectie op het eigen optreden, geen zwijgers meer in vergaderingen, intenser luisteren naar elkaar, meer doorvragen, meer actie op de werkvloer en . . . op alle tafels staat het CC-materiaal op het bureau. Spontaan! Ik heb het nog nooit meegemaakt dat twee dagen training zoveel doet bij een afdeling. Omdat we er allemaal aan meededen, kunnen we elkaar blijvend inspireren, coachen en scherp houden. We zijn een gezamenlijke tool voor professionele reflectie rijker.”

Eerste groep van de training Crucial Conversations binnen de HU



Waarom wilden jullie met Crucial Conversations aan de slag?

“Binnen het onderwijs wordt permanent veranderd en bezuinigd terwijl de eisen toenemen. Dat demotiveert, ook binnen ons team van 18 man/vrouw. In een overleg moeilijke issues aansnijden bracht nauwelijks nog soelaas. Aan de ene kant heb je ‘de emotionelen’ die de fouten bij de ander zoeken, daarnaast de zwijgers die van alles denken maar de tanden stijf op elkaar houden, en dan de cynici die niet vooruit te branden zijn. Op zo’n sfeer kun je je echt stuk bijten.”

Wat was de directe aanleiding?

“Een jaar geleden kwamen twee medewerkers zeer enthousiast terug van een Crucial Conversations-training. Leuk, denk je dan als leidinggevende, maar over een paar weken zit dat bij hun weer diep in de la. Niet dus. Ze bleven actief, hun unit-overleggen verliepen beter, kortom ik had reden om écht nieuwsgierig te worden. Wat ze vertelden was toegankelijk, praktisch en compleet. Resultaat: in september zat ik zelf bij IMK Opleidingen op training. Al snel viel het kwartje, in twee dagen veranderde er echt iets bij me.”

Wat betekende de trainersopleiding voor jezelf?

“Voor mijzelf betekende de trainersopleiding een grote verrijking. Ik heb me verder in de stof kunnen verdiepen en blijf met IMK Opleidingen in contact om te groeien in het vak. Het mes snijdt dus echt aan twee kanten: mijn team draait beter en ikzelf ben in een schwing terechtkomen. En wat je altijd achteraf hoort van deelnemers geldt ook voor mij: dat Crucial Conversations zo’n positieve invloed op je communicatie in je privéleven heeft. Ik kan het iedereen aanbevelen.”