

‘Vertrouw op de zelfredzaamheid van je klant’

Henk ten Have

Hoe blijf je als agrarisch adviseur betrokken bij je klant zonder het risico te lopen er zelf aan onderdoor te gaan? “Dat doe je door de wensen van de boer te inventariseren en vervolgens uit te filteren wat jij met jouw expertise voor hem kunt betekenen. Zeg niet dat je zijn problemen gaat oplossen. Vertrouw op de zelfredzaamheid van je klant.” Dat vertelt agrarisch coach Paulien Hogenkamp die op 19 april voor de vab de vaardigheidstraining ‘Professioneel betrokken adviseren; meeleven, niet meelijden’ geeft.

“Een adviseur die tegen een boer zegt dat hij diens problemen wel zal oplossen, neemt die problemen mee naar huis. Hij trekt te veel verantwoordelijkheid naar zich toe en kan vervolgens dag en nacht met zijn werk bezig zijn. Maar doordat de adviseur de meeste problemen niet zal kunnen oplossen, volgt

er teleurstelling. Hij kan er ook nog eens de schuld van krijgen dat de problemen niet opgelost worden. De klant gaat mogelijk op zoek naar een andere adviseur. Uiteindelijk kan een adviseur hieraan onderdoor gaan”, zegt Paulien Hogenkamp. Volgens Hogenkamp is een goede adviseur geen probleemoplosser en geen loopjongen van de boer. Dat is niet meer van deze tijd. De huidige boeren willen een sparringpartner. Een sparringpartner denkt met de boer mee. Daarmee helpt hij de boer, maar lost hij zijn problemen niet op. Hij laat de regie bij de klant. Hogenkamp: “Een adviseur is een helper. Helpen is menselijk. Maar je kunt niet de problemen van een ander oplossen. Gun je klant zijn eigen problemen, want dan gun je hem ook zijn oplossingen. Van het zelf vinden van oplossingen groeit een mens. Ga dus niet boven de boer staan, vertel niet wat hij moet doen. Hij weet zelf



■ Paulien Hogenkamp.

“Voel je er niet ongelukkig over als je niet vraagt naar het maatschappelijke stuk.” Foto: PH

Professioneel betrokken adviseren

14.00 uur Ontvangst
14.30 uur Start vaardigheidstraining

Coachend adviseren van agrarisch ondernemers door Hogenkamp
Agrarische Coaching.

Pauze

18.15 uur Vragenronde en afsluiting

Tips

Zes tips van Paulien Hogenkamp voor professioneel en betrokken adviseren.

1. Luisteren, samenvatten en doorvragen.
2. Vertrouw op de zelfredzaamheid van de ander.
3. Schoenmaker, blijf bij je leest.
4. Gun een ander zijn eigen probleem, want dan gun je hem ook zijn oplossingen. Daarvan groeit een mens.
5. Laat de ander scoren, want dan pas scoor jij.
6. Wees discreet. Praat niet over anderen.

wel wat hij nodig heeft. Vertrouw op zijn zelfoplossende vermogen.”

Cadeautje

Een van de belangrijkste vaardigheden van een sparringpartner is luisteren, zegt Hogenkamp. “Luisteren om te horen wat de ander zegt, niet om zelf een mening te formuleren.” Na het luisteren volgt samenvatten. “Daarmee bevestig je wat je klant heeft gezegd en geef je hem de kans om zijn verhaal te herformuleren. Dan kom je bij hetgeen wat echt het probleem is. Vervolgens kun je doorvragen en tegen je klant zeggen wat je voor hem kunt doen.” Een boer met een probleem zal zichzelf vaak vragen stellen in een gesprek met een sparringpartner, bijvoorbeeld: ‘Wat als ik stop met melken?’. “Veel adviseurs zullen bij het horen van die vraag beginnen over afrekenen met de fiscus, het verkopen van de grond et cetera, en zeggen wat ze daarbij allemaal voor de boer kunnen betekenen. Terwijl het beter is om van de inhoud naar het proces te gaan: benoem wat je ziet: ‘ik zie dat je in paniek bent’, en herhaal de vraag van de boer. Daarmee geef je hem een cadeautje: je helpt hem om zijn gedachten te rangschikken en zelf antwoord te geven op zijn vraag. Dat antwoord heeft hij wel. Laat de boer uitspreken. Probeer vervolgens helder te krijgen, te inventariseren, wat de wens is van de boer op jouw vakgebied: wat verlangt de boer van jou? Daarmee ga je weer van het proces naar de inhoud. Lever hem wat binnen jouw expertise ligt, oftewel: schoenmaker, blijf bij je leest. Over de problemen die niet met jouw vakgebied hebben te maken, hoeft jij je geen zorgen te maken. Zeg ook niet ‘daar moet je eens naartoe’ of ‘die en die kan jou wel helpen’. De boer kan voor zijn andere problemen zelf actie ondernemen; hij heeft zelf de regie.”

Persoonlijke problemen

Volgens Hogenkamp hoeft je als adviseur niet te vragen naar persoonlijke problemen van je klant als dat niet bij je past. “Voel je er niet ongelukkig over als je niet vraagt naar het maatschappelijke stuk. Als een boer zelf over zijn persoonlijke problemen begint, kun je hem zijn verhaal laten doen, vragen wat hij nodig heeft en hem eventueel doorverwijzen naar een persoon of instantie die hem bij deze problemen kan helpen. Laat ook

hier weer de regie waar die hoort: bij je klant. Hij zal zelf hulp moeten zoeken. Als je signaleert dat het welzijn van kinderen of dieren in het geding is, moet je dat wel melden.”

De klant laten scoren

Veel adviseurs vinden het moeilijk om eerst naar hun klant te luisteren en pas daarna zelf te praten, weet Hogenkamp. “Het is verleidelijk om zelf te praten, maar boeren hangen niet meer aan de lippen van hun adviseurs, ze laten zich niet meer vertellen wat ze moeten doen. Ze willen sparren en hun netwerk (onder wie de adviseurs) zelf aansturen; het netwerk voert uit. De rolverhouding is veranderd. Daar kan niet iedere adviseur mee omgaan. Zij willen vaak op de korte termijn scoren, maar ze zouden op de lange termijn hun klanten moeten laten scoren. Dus draai de rollen om: laat de boer eerst praten, ook als hij geen prater is. Luister en inventariseer wat hij van jou wil. Dan kun jij gaan praten. Praten wordt nog leuker als het voorafgegaan is door luisteren.”

Agenda

Speechen als Obama

Vaardigheidstraining

Datum: 10 april 2018
Tijd: 14.00 tot 20.00 uur
Locatie: Vab-kantoor, Amersfoort
Kosten: € 225
Meer informatie: www.vabnet.nl

Faunaschade in de landbouw

Flash!-bijeekomst

Datum: 17 april 2018
Tijd: 14.30 tot 20.00 uur
Locatie: Vab-kantoor, Amersfoort
Kosten: € 95
Meer informatie: www.vabnet.nl

Professioneel betrokken adviseren

Vaardigheidstraining

Datum: 19 april 2018
Tijd: 14.00 tot 20.00 uur
Locatie: Vab-kantoor, Amersfoort
Kosten: € 185
Meer informatie: www.vabnet.nl

Studiebijeekomst Verpaupering & Leegstand

Adviseren voor een multifunctioneel platteland

Datum: 17 mei 2018
Tijd: 14.30 tot 20.00 uur
Locatie: Flynth, Maanlander, Amersfoort
Kosten: € 190
Meer informatie: www.vabnet.nl

‘Boer kan voor zijn andere problemen zelf actie ondernemen’