

Kom los van denkpatronen

Leren vanuit de beleving

Patronen loslaten, openstaan voor discussies, luisteren en niet direct een oplossing aandragen, maar juist verhelderende vragen stellen. Onderdelen die tijdens de cursus 'Trusted business advisor' van Carole Beelen uitgebreid aan bod komen.



Carole Beelen

Mijn leerprogramma combineert hoofd, handen en hart

Meer doen dan het bespreken van de jaarcijfers. Dat ziet Carole Beelen als een van de belangrijkste taken van de hedendaagse accountant. Daar zijn vaardigheden voor vereist die zij aanleert tijdens de cursussen die zij voor een aantal SRA-leden geeft. Al ruim twintig jaar traint Beelen groepen en individuen. Beelen: "Mijn zelfontwikkelde trainingen en workshops zijn bedoeld voor hoogopgeleide, kritisch denkende en analytisch sterke mensen. Tijdens de bijeenkomsten maak ik auditors, accountants, bestuurders en managers los van vaste denkpatronen."

Verwacht bij haar geen zaaltje met een flip-over, rollenspellen en andere veelgebruikte methoden. Bij een traditionele training ontstaat al snel het beeld van een aantal deelnemers in een U-vorm achter een tafel. Voor de groep staat een trainer die het gesprek leidt, waarna de rest van de dag word gevuld met plenaire discussies en werken in subgroepen. Meestal volgt er dan een video waarop de deelnemers tijdens hun oefeningen te zien zijn, krijgen de aanwezigen nog wat feedback waarna het educatieve gedeelte wordt afgesloten. Van die nauwelijks inspirerende aanpak moet Beelen niets weten. "Mijn methode, ik maak gebruik van Moreno-technieken, onderscheidt zich vooral door mijn benadering. Tijdens de bijeenkomsten zorg ik dat interactie, betrokkenheid en energie hoog zijn. Dat blijkt effectief, want degenen die een training of workshop volgen, willen zelf een bijdrage leveren in plaats van die opgelegd te krijgen."

Hoofd, handen, hart

Beelen belooft een onvoorspelbare dag, een verrassende bijeenkomst die is gericht op spelenderwijs leren met duidelijke en tevoren vastgestelde leerdoelen als basis. Zelf spreekt ze over belevingsgericht leren. “Een optimaal leerprogramma combineert hoofd, handen en hart. Vooral dat laatste wordt vaak vergeten. Denken, doen en voelen. Deze combinatie laat deelnemers realiseren wat de impact is van hun gedrag en toont het effect van hun overtuigingen.”

Gooit zij het beproefde instrumentarium in zijn geheel overboord? “Nee, ik combineer de kracht van verschillende methoden en integreer diverse instrumenten tot een gestructureerde aanpak van belevingsgericht leren. Met andere woorden, ik breng de traditionele modellen tot leven. Juist de dynamiek die in de groep ontstaat, gebruik ik voor het zoeken naar de antwoorden.” Leren vanuit de beleving, zo omschrijft Beelen haar aanpak. “In plaats van iets opgelegd krijgen, voelen de deelnemers het van binnenuit. Dan wordt het de eigen wens om daarvan te leren. Zo wordt de kans vergroot dat het geleerde beklijft.”

“Mijn aanpak activeert de rechterhersenhalft. Alle deelnemers komen in beweging. Ik boor creativiteit en spontaniteit aan en iedereen leert tegelijkertijd met en van elkaar. Op die manier ontdekken de cursisten nieuwe inzichten en alternatieven voor hun eigen gedrag en dat van anderen. Technieken die ik inzet zijn onder andere: spiegelen van collega's, dubbelen, het opzoeken van inspiratiebronnen en wisseling van rollen”, vervolgt Beelen.

Uiteindelijk wil zij bereiken dat de cursisten tijdens de bijeenkomst op het puntje van hun stoel zitten en voortdurend een bijdrage willen leveren aan de gesprekken. Interactie, betrokkenheid en energie zijn hoog, heeft Beelen ervaren. “Ik creëer een gespeelde werkelijkheid waarbij de leerdoelstellingen voorop blijven staan.”

Voor de accountant die zich afvraagt wat hij in zijn of haar dagelijkse praktijk met het geleerde moet aanvangen, heeft Beelen een duidelijk antwoord: “Eenvoudigweg de cijfers presenteren volstaat niet meer. Het gaat juist

Empathisch denken zonder dat je de zakelijke kant uit het oog verliest. Dat is niet eenvoudig

om de toegevoegde waarde van de accountant. Dat omvat meer dan het bespreken van het jaarverslag. Veel accountants realiseren zich dat, maar hebben er in hun dagelijkse praktijk moeite mee om het gesprek aan te gaan.”

Eerst dieper op de kwestie ingaan

Veelvoorkomend probleem is volgens Beelen dat vakmensen van nature gewend zijn snel met een oplossing te komen voordat dat ze dieper op de kwestie zijn ingegaan. “Doorvragen en luisteren. Dat zijn twee vaardigheden die daarbij onontbeerlijk zijn. Daarbij gaat vooral om prikkelende, uitdagende vragen die de gesprekspartner dwingen om niet aan de oppervlakte te blijven. Strategische vraagstelling en een pro-actieve houding zijn vereist om een gedegen advies te kunnen geven.”

Emotionele aspecten

Als het gaat om de professe van de accountant onderscheidt Beelen twee kanten: een harde en een zachte. Bij de eerste gaat het vooral om de concrete gegevens, cijfers, percentages, omzet, winst of verlies. Praten we over de zachte kant, dan handelt het zich om onderwerpen die niet los van emotionele aspecten kunnen worden gezien. Waar wil de ondernemer naartoe, welke koers gaat hij volgen, is dat gerechtvaardigd? “En dan geen genoeg nemen met een algemeen antwoord, maar juist doorgraven”, stelt Beelen.

Om dat te kunnen doen is wederzijds vertrouwen nodig. “Hoe presenteert een accountant zich? En hoe kun je de informatie vertalen in voordeel voor de klant? Empathisch denken zonder dat je de zakelijke kant uit het oog verliest. Dat is niet eenvoudig. Daarom besteden we daar tijdens de training ‘Trusted business advisor’ die ik voor leden van de SRA ga verzorgen, uitgebreid aandacht aan.”

Trusted advisor

Dat er uiteindelijk zaken moeten worden gedaan en er altijd een verhouding van klant en leverancier blijft bestaan, beaamt Beelen. “Er is echter een belangrijk verschil tussen een verkoper en een trusted advisor. Dat heeft te maken met weten en valideren in plaats van uitsluitend vragen stellen. Een trusted advisor kent de business van zijn klant en is op de hoogte van de trends van de markt waarin de klant opereert. Verder is bekend wat de ambities van zijn opdrachtgever zijn. Ook zijn de pijnpunten waar hij tegenaan loopt bij het behalen van zijn ambities duidelijk.”

Nieuw is de wereld van de accountancy niet voor Beelen. Afgelopen jaren heeft zij meer dan tweeduizend accountants getraind. “Steeds weer merkte ik tijdens de sessies dat er veel te weinig vragen werden gesteld. Als het al gebeurde, waren die vooral gericht op concrete zaken. Aan emotionele aspecten werd vrijwel geen aandacht besteed.”

Stilzitten en achterover leunen tot het voorbij is. Wie dat van de cursus verwacht, staat een verrassing te wachten. Zelf beloofde Beelen al dat zij de cursisten zover krijgt dat ze op het puntje van hun stoel zitten en opgaan in de dynamiek die ontstaat. Dat blijkt ook uit de reacties van deelnemers aan eerdere workshops en trainingen. Die lopen uiteen van ‘Als je een groep aan het werk wilt hebben zonder dat ook maar iemand zich er aan onttrekt dan is Carole de persoon om dat voor elkaar te krijgen’ tot ‘Carole is de aangewezen persoon om deelnemers te laten participeren in trainingen’. Degenen die binnenkort de cursus ‘Trusted business advisor’ gaan volgen, weten dus wat hen te wachten staat. ■

Cursus

SRA organiseert de cursus ‘Hoe wordt u een Trusted business advisor’ op 2 juli (EOCU30474) en 2 december (EOCU31009). Kijk voor meer informatie en inschrijving op www.sra.nl/educatie.nl.