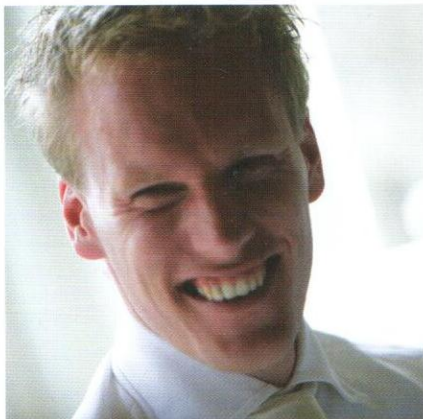


Mensen maken het maatwerk



Emile Langerak

'Met een optimale leercultuur en een training van ICM is ieder doel haalbaar'



Marc van Katwijk

'Kenmerkend voor ICM is de persoonlijke aandacht voor deelnemer en leidinggevende: voor, tijdens én na de training'



Laura van den Ouden

'Ik blijf doorvragen om het trainingsdoel helder te krijgen'

Mensen trainen, dat is echt mensenwerk. Het succes van de training zit hem vooral in de kwaliteiten van de trainer. De training kan op papier wel tot in de puntjes uitgedacht zijn, maar als de trainer niet de juiste snaar bij de cursisten weet te raken, zal het doel van de training niet in zicht komen. En echt resultaat uit de training halen, vraagt om maatwerk. De mensen van ICM Opleidingen & Trainingen weten hoe je trainingsdoelen helder krijgt en het leereffect voor lange tijd borgt.

Goede trainers hebben ze in Utrecht bij ICM, zo vinden ze in de Rotterdamse haven en bij een Amsterdamse verzekeraar. "Ze houden de door de wol geveerde mannen aan boord van onze schepen een spiegel voor. Ze laten ieder van hen zien hoe zijn gedrag van invloed is op een ander", zegt Dyanne den Boestert van het Havenbedrijf Rotterdam. "De kracht van ICM is dat ze met verrassende trainingen komen die echt iets losmaken bij de deelnemers", meent Marjolein de Kroon van Generali verzekeringsgroep.

En de trainingen van ICM beklijven. "Onze mensen doen er echt hun voordeel mee in hun dagelijkse werk. Ze merken dat het werkt en blijven hun vaardigheden die ze in de training hebben geleerd, in praktijk brengen", stelt Den Boestert.

Kleine stapjes, geen grote passen

Dat het niet eenvoudig is om trainingsdoelen te verankeren in de werkzaamheden van de cursisten weten ze drommels goed bij ICM. "We zetten kleine stapjes in onze trainingen. Dan kunnen de cursisten er ook echt mee werken. Dat is beter dan met grote passen op je doel af te steven", stelt trainer Marc van Katwijk van ICM. Maar juist die kleine stapjes zijn vaak de moeilijkste. Die vragen om persoonlijke aandacht en oprechte interesse van de trainer in zijn cursisten. "We spreken hele concrete acties met hen af, mensen moeten daadwerkelijk met nieuwe dingen aan de slag gaan, zodat we tijdens een terugkomssessie, de puntjes op de i kunnen zetten. Dat is effectief, want de cursist ziet zo dat de theorie heel goed in praktijk te brengen is. Door kleine stapjes te zetten kun je een sprong vooruit maken."

'Wat wil je over een half jaar bereikt hebben?'

Kenmerkend voor ICM is de persoonlijke aandacht voor deelnemer en leidinggevende: voor, tijdens én na de training, meent Van Katwijk. "Na afloop van de training

hebben de deelnemers samen met de trainer een persoonlijk actieplan opgesteld en stapsgewijs ingevuld. Daarin focussen we op actiepunten waarvan de deelnemer het gevoel heeft dat als hij daarmee aan de slag gaat, het effect zal hebben. Als een deelnemer alles wat hij heeft geoefend tijdens een training in praktijk wil brengen, dan is dat teveel. Dan ga je met hagel schieten. Je moet maximaal drie leerdoelen aanpakken.

Focussen op wat jou kan helpen je werk goed te doen. Dan word je effectiever. De vraag die ik iedere deelnemer stel, is: 'Wat wil je over een half jaar bereikt hebben?' Samen bekijk je dan wat het eerste stapje is om daar te komen. Hoe kleiner je de stapjes maakt die de deelnemer gaat zetten, hoe groter de kans is dat de mensen er plezier aan beleven om de training in praktijk te brengen."

Altijd op maat gesneden

In Company trainingen (in veel gevallen georganiseerd in het bedrijf) zijn bij ICM altijd op maat voor het bedrijf en de medewerkers gesneden, zegt ICM's trainer Laura van den Ouden die trainingen in marketing en 'train de trainer' ontwikkelt en geeft. Dat op maat snijden heeft te maken met het beoogde rendement. "Als ik voor het eerst met een opdrachtgever praat, krijg ik vaak dezelfde vraag gesteld: 'Hoe zorgen jullie ervoor dat deze training rendement heeft? Zodat onze mensen over een jaar het nog steeds in hun werk kunnen toepassen?' Mijn tegenvraag is: 'Waarmee ben jij na afloop van de trainingen tevreden? Wat moeten mensen weten, inzien en ook echt doen?' Kennis, inzicht en toepassing. Over alledrie maken we afspraken. Ik vraag continu door om de afspraken zo SMART* mogelijk te maken. En samen met de opdrachtgever committeer ik me aan onze afspraken: mijn missie en ook passie is vervolgens om deze te behalen."

Het trainingsdoel helder krijgen, daar draait het om, weet Van den Ouden. "Begin met het einddoel voor ogen, pas dan ben je effectief bezig. Ik zie de deelnemers doorgaans drie trainingsdagen van acht uur, en in die 24 uur zie ik de deelnemers groeien, maar wil een training echt rendement hebben dan betekent dat we van het begin tot het eind een koppeling moeten maken met hun eigen praktijk."

** SMART = Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden*

Dyanne den Boestert, Havenbedrijf Rotterdam

'Stoere cultuur aan boord verandert'



De 1.200 medewerkers van het Havenbedrijf Rotterdam volgen regelmatig trainingen bij ICM. Van de mensen op kantoor die commerciële taken hebben of havens bouwen en beheren tot de bemanning van patrouilleboten die de schepen inspecteren. "De mannen op patrouillevaartuigen zijn doorlopend bezig hun vakkennis op peil te houden met cursussen, maar ze volgen tegenwoordig ook trainingen in assertief optreden, persoonlijke presentatie en effectief communiceren", zegt HR-adviseur Dyanne den Boestert van het Havenbedrijf. Ze leren om met mensen om te gaan. "De tijd van 'ruwe bolsters met blanke pitten' is aan het veranderen. Aan boord van de patrouilleboten heerst nog wel een stoere cultuur, maar er komt steeds meer aandacht voor hoe je overkomt op anderen en welk effect dat heeft en hoe je dat zelf kan beïnvloeden."

De collega aan boord wordt een spiegel voorgehouden en hij vindt het nog prettig ook, merkt Den Boestert. "Ze komen allemaal enthousiast terug van zo'n training en sporen collega's aan zich ook in te schrijven. Bovendien zie ik steeds meer aanvragen voor vervolgt trainingen voorbijkomen. De trainingen werken dus goed."

Den Boestert neemt tot nu toe vooral open rooster opleidingen af, maar verwacht komend jaar ook maatwerktrainingen bij ICM onder te brengen. "Ik heb heel goede ervaringen met hen. Wij krijgen hoogwaardige trainingen tegen een goede prijs. De trainers zijn erg goed. De opleidingen en trainingen van ICM zijn breed en bieden veel handvatten voor de dagelijkse praktijk."

En vriendelijk zijn ze ook in Utrecht. "De mensen van ICM weten wie ze voor zich hebben als je hen belt. En ze komen vervolgens hun afspraken na. Het totaalplaatje is gewoon goed."

Helder trainingsdoel, helder rendement

Als het gewenste resultaat duidelijk op tafel ligt, spreekt Van den Ouden concrete doelen af met haar opdrachtgever. "Daarmee kom je bij een volgende voorwaarde voor een geslaagde training: de organisatie moet je erbij weten te betrekken. Een leidinggevende moet ook aan de slag met de training van zijn medewerkers."

Dat beaamt collega Marc van Katwijk die net als alle andere trainers van ICM aan het eind van een maatwerk trainingstraject de resultaten borgt in de organisatie. Een belangrijke rol is daarin weggelegd voor de leidinggevende. "Tijdens de trainingsperiode onderhoud ik contact met de leidinggevende van deelnemers. Na afloop van de trainingen hebben de deelnemers nieuwe vaardigheden geleerd. Vervolgens zal de leidinggevende aandacht moeten blijven schenken aan de thema's uit de training, zodat het geoefende niet verwatert."

Moeiteloos het stokje overnemen

De leidinggevende moet het stokje van de trainer kunnen overnemen en Van Katwijk zorgt ervoor dat die overdracht moeiteloos verloopt. "Voor de start van de training krijgen de cursisten een schriftelijke intake en ik dring er dan op aan dat de leidinggevende en de cursist samen de leerdoelen bepalen. Wat zijn de zaken die in beoor-

delingsgesprekken naar voren zijn gekomen? Hoe kunnen we die in deze training meenemen?"

Na afloop van de training kan de leidinggevende dan zijn coachende rol overnemen. Ook deze leidinggevende ondersteunen we. Dan kan hij gericht blijven vragen naar de persoonlijke en professionele ontwikkeling van zijn medewerker."

Het creëren van een leercultuur

Het succes van maatwerk valt of staat bij gedegen aandacht voor de ontwikkeling van de mens in de organisatie, vult ICM-manager Emile Langerak aan. "Als je gaat opleiden moet je nauwgezet kijken naar de doelstellingen van jouw organisatie. Wat is er echt nodig om dat goed vorm te geven? Daarvoor is het nodig dat je een leercultuur creëert. De basis daarvoor ligt in een gedegen beleid waaruit de opleidingsplannen voortkomen. ICM kan iedere organisatie ondersteunen bij het schrijven van het opleidingsbeleid en het geven van de juiste inhoud aan de opleidingsplannen. En met een aanbod van meer dan 150 praktijkgerichte opleidingen en trainingen van topkwaliteit die allemaal ook In Company aangeboden kunnen worden, is ICM een uitstekende samenwerkingspartij."

10 Tips voor een effectieve maatwerktraining

1. De deelnemer formuleert samen met zijn leidinggevende concrete doelen
2. De trainer vraagt door tijdens de training om het leerdoel helder te krijgen (SMART)
3. Werk in de training op drie niveaus: kennis, inzicht en toepassing
4. Denk als trainer met de opdrachtgever mee over competenties en leerpaden
5. Borgen van de training is vooral: doen, doen, doen tijdens en na de training
6. Zet in de training kleine stapjes, geen grote passen
7. De deelnemer schrijft een persoonlijk actieplan met haalbare doelen
8. De trainer maakt afspraken met de leidinggevende om stokje over te nemen via coaching
9. Maak in de training voortdurend een koppeling met de praktijk, ook de praktijk na de training
10. Organiseer een of drie maanden na de training een terugkomdag

Het complete overzicht van
bedrijfsopleidingen en in-company
mogelijkheden voor midden- en topkader

MILLIAN

**Handboek Bedrijfsopleidingen
en Maatwerk**



2011-2012

www.millian.nl

de grootste opleidingsite
voor hoogopgeleiden en professionals



9 789075 692594 >

 The Official Master Guide
Professional Edition

 The Official Master Guide
International Executive Edition

 Handboek Post-wo Post-hbo

 Handboek Bedrijfsopleidingen
en Maatwerk

 Handboek Persoonlijke
Effectiviteit

 The Official Master Guide
Student Edition