

... Niet meehuilen met de klant

Het is een moeilijke en onzekere tijd voor varkenshouders. Doorgaan, stoppen, een neventak erbij of toch een bijbaan? Vooral gezinsbedrijven delen hun sociale en emotionele zorgen met de adviseur. Hoe ga je daar als adviseur het best mee om en neem je niet de problemen van de boer mee naar huis. Varkensvoorlichters van ForFarmers kregen een middag cursus om goed beslagen ten ijs te komen.

Judith Waninge

De cursusmiddag 'Omgaan met sociaal en emotioneel gedrag' werd verzorgd door de regionale stichting ZOB-UGO (Zorg om boer en tuinder – Utrecht, Gelderland, Overijssel). De adviseurs werden onder leiding van Truke Zeinstra, mediator, trainer en coach, en Agnes te Molder, ervaringsdeskundige van ZOB, meegenomen in praktijk-situaties. Ze leerden door het beschrijven van hun eigen gevoelens en emoties om te gaan met die van hun klanten.

Sociaal emotionele problemen

Een van de deelnemers aan de cursus is Edy Bouman, technisch specialist zeugenhouderij bij ForFarmers. Hij vertelt dat hij gelukkig niet elke dag klanten tegenkomt met sociaal emotionele problemen, maar het komt nu wel vaker voor dan in voorgaande jaren. Met deze cursus wil ForFarmers de adviseurs bewust maken van de sociale en emotionele signalen bij boeren, zodat daar waar nodig de juiste professionele hulp wordt ingeschakeld. Dit kan bijvoorbeeld de accountant, veearts of huisarts zijn. Het is voor een adviseur lastig om aan de buitenkant van het bedrijf te zien of er problemen zijn. Maar als je ineens de stal niet meer in mag of als een klant zomaar heel boos wordt, weet je dat er iets aan de hand is, vertelt Bouman. "Dan is aangegeven dat je vertrekt en in de loop van de week weer komt, de beste oplossing. In discussie gaan heeft op dat moment geen nut." Een belangrijk punt dat ook in de cursus naar voren kwam, is dat je als adviseur sociaal betrokken moet zijn bij je klant, maar houd het wel rationeel. Ga niet meehuilen, daar heeft een boer niets aan. Vooral voor jonge adviseurs die net de boer op gaan is deze cursus belangrijk. Voor hen kan het lastiger zijn om de problemen van de varkenshouders van zich af te zetten. Dat betekent voor Bouman dat hij zijn jongere collega-adviseurs

momenteel wat vaker belt en de teams vaker bij elkaar zitten, zodat ieder zijn verhaal kwijt kan.

Betrokken, maar niet meehuilen

Zeinstra kijkt heel positief terug op de cursus met de voorlichters van ForFarmers. Ze merkt op dat bij veel adviesorganisaties veel aandacht besteed wordt aan technische kennis – onze agrarische adviseurs zijn daar heel goed in – maar niet alle bedrijven besteden evenveel aandacht aan de communicatietechnieken van de adviseur. In deze financieel moeilijke tijd voor varkenshouders, wordt er een extra appèl gedaan op de adviseurs die de boer op gaan. "Werkgevers hebben een zorgplicht om 'zorgvuldig' met het personeel om te gaan", vertelt Zeinstra die aangeeft dat het begeleiden of coachen van adviseurs in andere branches gebruikelijker is dan in de landbouwsector. "Er is een verschil in adviseurs die al langer de boer op gaan en jonge werknemers. Oudere adviseurs hebben vaak iets meer bagage en door de jaren heen geleerd hoe met emotioneel gedrag om te gaan. Tijdens de cursus kunnen jonge adviseurs ook leren van de oudere adviseurs en de oudere adviseurs kunnen hun verhaal kwijt en erkenning krijgen voor hun vaardigheden. Het belangrijkste wat Zeinstra de adviseurs wil meegeven is dat in de opbouw van de vertrouwensrelatie met de boer duidelijk aangegeven wordt dat het om een zakelijke relatie gaat en er een duidelijke scheiding van privé-zaken en werk moet zijn. Nodig je klanten dus niet op je verjaardagsfeest uit en praat niet tijdens de wekelijkse biljartavond over de problemen met het voer als je daar een klant tegenkomt. "Natuurlijk moet je betrokken zijn, maar als je te veel meeleeft met de klant, geeft dat meer risico op bedrijfsblindheid. Ga niet op de stoel van de ondernemer zitten en geef aan dat je de problemen niet voor de boer oplost, maar samen met hem of haar." Als er financiële problemen op een bedrijf zijn, is het verstandig om een uit-



gebreid verslag van je verre vakantie weg te laten; houd een zekere afstand tot je klant.

Ondersteuning adviseur

Tijdens de cursus leren de adviseurs technieken aan om met de verschillende sociale en emotionele problemen om te gaan of in elk geval ze te herkennen. Maar er is ook tijd om ervaringen uit te wisselen. "Het is belangrijk dat je als adviseur ook je verhaal kwijt kunt. Dit kan via een mentor-schap bij jonge adviseurs of met intervisiegroepen." Het personeel scholen in deze sociale en emotionele vaardigheden tekent de professionaliteit van het bedrijf. Dat deze problemen onder de boeren leven, blijkt wel uit de gesprekken met de stichting ZOB: er zijn meer telefoontjes dan vorig

jaar te verwerken. Agnes te Molder, zelf gestopt met het bedrijf en vrijwilligster bij ZOB, vindt het dan ook een goede zet van ForFarmers om zelf het initiatief te nemen om de voorlichters kennis te laten nemen van sociaal emotionele problemen. Het bedrijf geeft hiermee ook aan dat ze de problemen van zijn klanten en ook van zijn medewerkers serieus nemen.

ADVISEUR IS MEER DAN VOORLICHTER

Als varkensvoorlichter krijg je regelmatig te maken met sociale en emotionele problemen.

Foto: Marcel Bekken