

## **Werven is een kunst**

### *De meerwaarde van selectiedagen*

Goed luisteren. Snel reageren als alles tegelijk komt. Lef tonen. Zomaar drie zaken die je moet kunnen als je in de zorg werkt. Vraag het een sollicitant en hij heeft het allemaal in huis. Maar hoe weet je als leidinggevende zeker dat je de juiste mensen de werkvloer opstuurt? Niet door te praten, weet René van Koningsbruggen, procesbegeleider tijdens de Blanco selectiedagen. "Goede medewerkers herken je aan hun gedrag, niet aan je onderbuikgevoel."

## **Stevige sociale vaardigheden**

Het werk van zorgmedewerkers in instellingen wordt zwaarder. Door de bezuinigingen hebben zij te stellen met meer en complexere zorgvragen, veel groepswisselingen en dus meer werkdruk. Daar moet je tegen kunnen. Niet iedereen blijft immers kalm in een crisissituatie. En ook doorpakken als je er even alleen voor staat, is een kunst. Cliënten met complexe problematiek vergen veel van zorgmedewerkers en ook de omgang met familieleden en soms ook collega's vraagt om een aantal stevige sociale vaardigheden. Wil je goede medewerkers voor langere tijd aan je organisatie binden, zal je als leidinggevende dus moeten zorgen dat de juiste persoon op de juiste plek terechtkomt en blijft. En dat vraagt om een gedegen sollicitatieprocedure.

## **Onderbuikgevoel**

Toch gaat het in de praktijk vaak anders. Veel zorgpersoneel komt bijvoorbeeld binnen via het traditionele vraaggesprek. René gelooft niet zo in deze methode. "In zo'n gesprek worden standaard vragen gesteld waar ook weer sociaal wenselijk op geantwoord wordt," legt hij uit. "Zo wordt het als leidinggevende heel moeilijk om in te schatten of de sollicitant over de juiste vaardigheden beschikt. Laat staan of hij aansluit bij de doelgroep." Voor leidinggevendenden is het dus lastig om weloverwogen keuzes te maken en zich niet te laten leiden door onderbuikgevoelens. Hierdoor komen ze er maanden later pas achter dat een match tussen de nieuwe medewerker en de instelling niet goed uitpakt. Zonde van de investering, een teleurstelling voor de medewerker en bovendien slecht nieuws voor cliënten.

## **Competenties**

Als je wilt dat de juiste zorgmedewerker op de juiste plek terechtkomt en daar ook voor langere tijd blijft, zal je op een andere manier moeten werven. "Alles draait om competenties," legt René uit. "Je wilt van tevoren weten hoe iemand reageert op situaties uit de dagelijkse praktijk. Daar neem je de medewerker immers voor aan." En competenties ontdek je niet in een gesprek, maar moet je ervaren. Daarom organiseert Blanco speciale selectiedagen. Op zo'n dag kunnen tien tot twaalf sollicitanten een hele dag laten zien welke competenties ze in huis hebben.

Die komen naar voren in verschillende oefeningen en opdrachten. Bijvoorbeeld in de vorm van een aanvaring, confrontatie of een andere uitdaging uit het dagelijkse werk van zorgmedewerkers. De rol van de leidinggevende verschuift hierdoor van ondervrager naar observant. En zo wordt de goede keuze maken een stuk makkelijker.

### **Regie**

De regie van de selectiedagen is geheel in handen van het team van Blanco. De observanten vanuit de instelling hoeven dus alleen maar te kijken, luisteren en ervaren. Zij hebben een lijst voor zich met vooraf bepaalde competenties waarop ze hun keuze baseren. Intussen gaan de teamleden van Blanco aan het werk met de sollicitanten. Naast een procesbegeleider en een HR-deskundige bestaat het team uit een trainingsacteur, de "gedragsleverancier". Deze persoon zet een situatie neer van bijvoorbeeld een boze of juist verdrietige cliënt, een ouder met een klacht of een dominante leidinggevende. "Stel dat je manager binnenkomt met een klacht van een ouder," schetst René. "Jij moet, waar je collega's bij staan, uitleggen hoe je cliënt aan die blauwe plekken komt. Wat zeg je dan?" Terwijl de sollicitanten aan het werk zijn met de trainingsacteur, zorgt de HR-deskundige ervoor dat de observanten scherp blijven. "We stimuleren hen te denken vanuit competenties. Iemand aardig vinden is natuurlijk fijn, maar zegt nog niks over de geschiktheid van die persoon."

### **Lerend oriënteren**

Sollicitanten een hele dag onder druk zetten, is dat wel eerlijk? René legt uit: "Op een selectiedag krijgen de deelnemers direct feedback en de kans om zich te herstellen. Lerend oriënteren noem ik dat. Je krijgt dus juist een hele eerlijke kans om te laten zien wat je in huis hebt." Het gaat dus niet om goed of fout? "Juist niet!" zegt René. "Waar wij naar kijken, is of iemand ander gedrag durft neer te zetten en zich kan herpakken. Op de werkvloer zal je namelijk ook stress hebben en tegen dingen aanlopen." Selectiedagen gaan dus verder dan een momentopname en geven leidinggevenden inzicht in de kwaliteiten en competenties van hun sollicitanten. Zodat zij de goede keuzes maken op basis van gedrag en niet op basis van onderbuikgevoel. "We vragen om lef," vertelt René. "Niet alleen van sollicitanten, maar ook van de observanten." Aan het einde van de dag zijn zij het namelijk die de keuzes bekendmaken. "Dat is spannend, maar levert een organisatie wel de beste medewerkers op."