

## HET BEDRIJF LEIDEN WE INTEGER, GEDREVEN &amp; MENSELIJK

# AUTHENTIEK LEIDERSCHAP: HET PERSOONLIJKE EN ZAKELIJKE ALIGNEREN



Katharina.Mullen@winvitality.com inspireert tot vitaliserend leiderschap voor zowel ondernemende prestaties als levenskwaliteit. Zij is actief in ALIVE.be.

*Zonder verbondenheid kun je elkaar niet versterken. "Hoe groter het draagvlak dat we in onze organisatie kunnen scheppen, hoe groter onze kans om te groeien, creativiteit te bundelen en te transformeren," aldus de directeuren van Tele'Train, Benno Schiffer en Filip Jennen. Ze gaan in gesprek met medewerkers Caroline Massa en Wim Van Hoof.*



Directeuren en medewerkers van Tele'Train, (v.l.n.r. Benno Schiffer (directeur), Wim Van Hoof (kwaliteitsmanagement), Caroline Massa (training & educatie) en Filip Jennen (directeur)

Filip Jennen benadrukt de waarde van een zingevend doel dat 'in sync' is met wat je echt zelf wil. "Het gaat erom waar de passie en de ziel liggen. Als persoonlijke verlangens in lijn liggen met het doel van de groep, krijg je echt verbondenheid." Benno: "Dit groepsgevoel gecombineerd met het voortouw nemen, is dé basis voor leiderschap binnen Tele'Train."

Medewerker Caroline: "Maar het werkt pas als ik degene die het voortouw neemt, geloofwaardig vind."

## ONDERNEMEND

"En het werkt pas als men kan omgaan met de vrijheid binnen Tele'Train", voegt medewerker Wim Van Hoof toe, "je wordt hier wel onmiddellijk het diepe bad in gegooit." Benno: "Klopt, binnen Tele'Train willen we op het entrepreneurship van iedereen vertrouwen. Intrinsiek kenmerk van ondernemend zijn, is de noodzaak voelen om te groeien en zelf initiatief te nemen." Filip: "Als directie moeten we erover waken dat dit entrepreneurship niet gefnuikt wordt door te zware lasten. Ook al lukt het niet altijd, het is wel ons uitgangspunt. Uiteraard is er een economische realiteit, maar het gaat om de relatie tussen mensen."

## EIGEN BIOTOOP

Wim: "Bij Tele'Train heb ik eigen blinde vlekken leren zien door de ogen van een ander. Er waren momenten dat ik vanuit de groep redelijk rampzalige feedback op mijn voorstellen kreeg: voor mij waren dat momenten van disconnect, maar die waren toch waardevol."

"Wat ons met elkaar verbindt? De gemeenschappelijke passie voor onze sector en alles wat daarin gebeurt, ook de uitdaging die voortkomt uit hetzelfde belang te dienen terwijl we heel verschillend zijn. Je wordt geprikkeld om een eigen biotoop vorm te geven. Ik heb keuzes gemaakt – niet omdat ik groepsdruk voelde, maar omdat ik de groepsolidariteit voelde." Caroline: "Juist, doordat er contrasterende zaken naast elkaar mogen bestaan, komt er ruimte vrij voor nieuwe dingen. De buigzaamheid vergroot onze draagkracht en zet ons aan tot vernieuwen."

## GROEI EN EMPATHIE

Benno: "Tele'Train kan groeien in de mate waarin we erin slagen deze stijl te behouden. Na 2-3 jaar onafhankelijkheid werd mij heel duidelijk dat ik nood had aan anderen die de ruimte rond mijn gebreken zouden invullen. In eerste instantie binnen het bedrijf maar daarmee ook binnen mijzelf."

Filip: "Met positieve gevolgen voor individu én groep, want een individu voelt zich door de groep uitgedaagd tot een ander perspectief en vice versa. Uiteindelijk is de uitkomst een resultante van twee krachten. Het is dé basis voor innovatie binnen Tele'Train en voor onze eigen transformatie."

## AUTHENTICITEIT EN EGO

"De rijke schakering van positieve en negatieve facetten van de eigen beleving als voedend ervaren, maakt ons authentiek", stelt Wim.

Filip: "Mits we ook ego's herkennen en waarschuwingssignalen zoals frustratie en boosheid. Stress in een organisatie is een signaal dat er iets niet klopt. Dat zijn leermomenten: kunnen zien dat je moet stoppen en opnieuw connectie moet zoeken met jezelf en met de ander die de weerstand vertoont. Een uitdagende opgave."

## EXECUTIVE SUMMARY

Bestuurders en medewerkers van Tele'Train in gesprek over ondernemerschap, leiderschap en authenticiteit. Het persoonlijke en het zakelijke aligneren om zich goed te voelen is de kern van hun streven. Wie leert omgaan met de vrijheid binnen het bedrijf vindt een *El Dorado* om persoonlijke ontwikkeling en innovatie in de bedrijfsmatige customer care te combineren.

[we.listen@cxonet.be](mailto:we.listen@cxonet.be)