

Komt wat ik zeg wel over? Zeg ik wel wat ik bedoel? En heeft die ander dat dan ook zo begrepen? Al deze aspecten (en meer!) komen aan bod tijdens de training Communicatieve Vaardigheden van de BOB. Harm Bekker, senior medewerker Bouw- en Woningtoezicht, deed er zijn voordeel mee: "Ik ben veel scherper geworden op hoe ik communiceer en waar het mis kan gaan. In mijn werk heb ik daar veel profijt van."

Communiceren: een vak apart

Harm werkt ruim drie jaar bij de gemeente Beuningen. Eerst als bouwplantoetsers, en sinds anderhalf jaar in zijn huidige functie. In de tussentijd haalde hij zijn diploma's ABW Primair en zeer onlangs ook ABW Voortgezet bij de BOB. "Ik kom van oorsprong uit de bouwkundige wereld. Om de stap van de tekentafel in een commerciële wereld naar toetswerk bij de overheid te maken, moest ik me wel bijscholen. De spelregels en wetten aan de andere kant van de tafel zijn namelijk heel anders. Nu weet ik precies waar ik het over heb."

De training Communicatieve Vaardigheden is 'los' te volgen, maar was voor Harm een module binnen ABW Voortgezet. "Eerst werden we ingewijd in de beginselen van het communiceren. Daarna volgde een verdieping, toegespitst op de dagelijkse praktijk. Zo leerden we dat het geen overbodige luxe is om af en toe het communicatiemodel bij een bouwplan goed door te lopen. Ook bracht ieder zelf een casus in, die klassikaal of in een rollenspel werd behandeld. Na afloop kreeg je daar feedback op. Dat was heel leerzaam."

Competenter

Zelf wilde Harm graag leren hoe je effectief een feedbackgesprek voert, iets wat in zijn werk regelmatig voorkomt. Hij koos voor een rollenspel met de trainer, Bob Smits. "Bob was mijn leidinggevende en ik ging hem feed-

back geven. Dat was heel verhelderend. Nu weet ik hoe je zo'n gesprek het beste kunt leiden. Je moet bijvoorbeeld concrete voorbeelden gebruiken, om te laten zien waar je het over hebt. Maar je moet ook over gevoelspraken, zowel van jezelf als van je gesprekspartner. Daarna kun je afspraken maken over hoe je in de toekomst verder gaat met elkaar."

'We durfden allemaal een stukje van onszelf te laten zien en konden zo van elkaar leren.'

De prettige sfeer in de groep haalde het beste uit iedereen naar boven. "Je had het gevoel dat je alles kon vertellen, hoe moeilijk soms ook. Niemand werd uitgelachen, integendeel. Ieder was juist respectvol en behulpzaam naar de anderen. Daardoor kwam er iets los. We durfden allemaal een stukje van onszelf te laten zien en konden zo van elkaar leren." Ondanks de twee lange dagen bleven de cursisten geboid: "Het enthousiasme van Bob werkte aanstekelijk. Hij wist zijn boodschap vol charisma te brengen en gaf ons voldoende ruimte voor eigen inbreng."

Met zijn ABW-diploma's op zak is Harm goed toegerust voor een toekomst in het Bouw- en Woningtoezicht. Toch wil hij nog een stapje verder. "Ik wil het seniorschap uit-

bouwen en mezelf verder ontplooien. Mogelijk ga ik volgend jaar een cursus leidinggevende volgen. Ook op dat gebied is er nog zoveel te leren!"

Al onze trainingen op het gebied van Communicatie, Leidinggeven en Effectiviteit kunt u vinden op de Routewijzer Trainingen. Voor inhoudelijke informatie over onze trainingen kunt u bellen met hoofd Opleidingen Arend Katan via 079 325 24 50. Lees ook de ervaringen van trainer Bob Smits in 'Actief meedoen bij een training van BOB'.

