



## Training effectieve communicatie voor handhavers

Deze driedaagse basistraining is bestemd voor alle gezagsdragers die verantwoordelijk zijn voor het toezien op de naleving van wet- en regelgeving. Naast deze basistraining verzorgen wij maatwerk dat aansluit op de actuele behoefte van onze opdrachtgevers.

Na afloop van de training ontvangen wij veel enthousiaste feedback van 'onze' handhavers zoals:

- *'Communiceren gaat veel verder dan praten'. Dat wist ik wel, maar dit was toch wel héél verassend!*
- *'Het lijkt wel of ik een nieuwe baan heb!*
- *'Mijn werk kost me veel minder energie'.*
- *'De reacties die ik nu krijg zijn anders dan voorheen, het voelt een stuk beter'.*

### Waarom deze training

Effectieve handhaving stelt hoge eisen aan de handhaver. Het doel is immers een gedragsverandering teweeg te brengen bij de gesprekspartner of het bedrijf. Daarbij zijn soms factoren in het spel die maken dat er weerstand tegen deze verandering is. Afhankelijk van de gesprekspartner moet de handhaver in staat zijn op verschillende wijzen te communiceren, zo nodig binnen het zelfde gesprek. De handhaver moet zich voortdurend bewust zijn van de vraag of zijn/haar werkwijze bijdraagt aan de gewenste gedragsverandering. In andere woorden: De handhaver moet in staat zijn het effect van zijn/haar communicatie te beoordelen en zo nodig bij te stellen.

En natuurlijk is de handhaver het visitekaartje van de organisatie! Dus is het wenselijk dat de handhaver een vriendelijke, correcte en tegelijk duidelijk gedrag vertoont aan de gesprekspartner.

### Inhoud van de training

De basistraining is geschikt voor juniors én zeer ervaren seniors. Een combinatie van beiden maakt de training alleen maar leuker. De training bestaat uit drie aansluitende delen.

- Theorie en oefeningen waardoor de cursist zich meer bewust wordt van het effect van zijn/haar communicatie en gedrag.
- Theorie, handreikingen en oefeningen op basis waarvan de cursist zijn/haar communicatie kan afstemmen op het gewenste doel en de gesprekspartner.
- Toepassing van de verworven inzichten en technieken in casussen, waar nodig met inzet van acteurs.

De inhoud wordt door cursisten zeer op prijs gesteld en tevens als ontspannend, leuk én effectief ervaren.

De gemiddelde beoordeling is een 8+.



## Hoe wordt de training aangepakt

Een goede handhaver moet overtuigd worden van het nut van bepaalde zaken. Daarom:

- staat de praktijk centraal
- wordt gebruik gemaakt van Neurolinguïstisch programmeren (NLP)
- is, voor lastiger werkomstandigheden, een module 'Verbaal judo' beschikbaar.

### **Praktijk centraal**

Leren gaat effectiever indien de geboden stof/techniek herkenbaar en toepasbaar is in de praktijk. Wij hechten daarom zeer aan de inzet van trainers die zelf praktische ervaring hebben met het werkveld. Daarom hebben onze trainers zélf ruime ervaring met handhaving, trainen en communicatietechnieken. Hierdoor zijn zij goed in staat een koppeling te leggen tussen de basistheorie en de dagelijkse praktijk van de deelnemers. Er zal veel met cases worden gewerkt. Waar mogelijk ingebracht door de deelnemers aan de training.

### **Neurolinguïstisch programmeren (NLP)**

Wij vinden begrippen als respect en integriteit erg belangrijk bij handhaving. Samen leven gaat goed zolang we elkaar willen en kunnen begrijpen. Dat vraagt om meer dan het aanleren van kennis en technieken. Wij werken daarom met NLP technieken in de training. De keuze daarvoor is eenvoudig te verklaren.

- Veel bestaande trainingen richten zich op gedragsverandering door het aanleren van vaardigheden en kennis. NLP technieken richten zich op hogere logische niveaus (overtuigingen, waarden, identiteit). Wanneer inzichten worden verworven in de eigen waarden en overtuigingen en die van de ander, zal het gedrag automatisch veranderen, maar nu als gevolg van een intrinsiek gemotiveerd proces waardoor het 'nieuwe gedrag' beklijft.
- De technieken zijn zodanig effectief dat mensen hier zeer nieuwsgierig van worden en zich die technieken graag eigen willen maken. Dit maakt dat er sprake is van een 'motivatieboost'.
- Na kennismaking met voorbeelden, en al na een beperkte uitleg, herkennen mensen de factoren die in het verleden bepalend waren voor effectieve en minder effectieve praktijkervaringen. Dit leidt tot een tweede 'motivatieboost'.
- Handhaven is gedragsbeïnvloeding. NLP geeft veel inzicht in het ontstaan van eigen gedrag en dat van de ander.

### **Verbaal judo** (optionele module, dus niet standaard in de driedaagse basistraining)

Deze module is een verdieping van de basistraining voor handhavers die regelmatig in stressvolle situaties verkeren. Bijvoorbeeld bij handhaving in lastig handhaafbare branches.

### **Kosten**

De kosten voor een driedaagse training bedragen € 1.250,- per persoon. In company maatwerktrainingen voor groepen vanaf zes personen kosten € 350,- per persoon per dag. Deze tarieven zijn inclusief opleidingsmateriaal en catering en exclusief BTW.

### **Contact**

Kees Vermunt of Leo Bisschop

Tel. 0299 75 02 68

[contact@leefomgeving.com](mailto:contact@leefomgeving.com)

[www.leefomgeving.com](http://www.leefomgeving.com)

