

Bernadette Vrijling:

Mensen moeten plezier in werken en leven hebben

Daarbij hoort het recht om fouten te maken. Boeiende cursus over communicatie

Bernadette Vrijling is een jonge vrouw. Vijf jaar geleden studeerde ze af in Leiden: ze is doctorandus in de psychologie. Met als specialisatie de klinische psychologie toegespitst op gedragsverandering.

Ze koos niet voor een wetenschappelijke loopbaan, maar droomde eigenlijk van een eigen bedrijf. Misschien zelfs wel van een onderneming, al zal dat jaren gaan kosten. Maar intussen zette ze haar tanden in het werk en kwam terecht in de vakopleiding van de autobranche voor bijscholing van het midden en hoger autokader.

Mensen, vooral mannen natuurlijk in die branche, moest een aantal vaardigheden worden bijgebracht, die konden bijdragen tot een betere werksfeer. Klantvriendelijk optreden en een betere communicatie tussen baas en medewerker, maar ook effectief leiding geven, vergadertechnieken en klachtbehandeling horen daarbij.

Dat in dienst zijn was geen lang leven beschoren, want twee jaar geleden ging Bernadette over tot het opzetten van haar eigen zaak. Alle problemen zelf willen beheersen, eigen baas zijn, alle verantwoordelijkheden zelf dragen, kortom, niet meer afhankelijk zijn van anderen. Het ideaal ging in vervulling, toen ze ASCERTO oprichtte.

Ascerto

Ascerto is afgeleid van het woord assertiviteit. Een beetje een woord, dat enige tijd in de mode was en wellicht nog is, maar Bernadette Vrijling bedoelt er iets meer mee.

Assertiviteit betekent volgens Van Dale: zelfbewuste psychische weerbaarheid. En assertief zijn wil zeggen: in staat zijn voor je zelf op te komen, weerbaar zijn, je niet op je kop laten zitten. Niet alleen deze beperkte betekenis van het woord speelt voor Bernadette een rol bij haar optreden in cursussen en leergangen.

De uitbreiding van het begrip, zo vertelt Bernadette Vrijling, zoek ik in twee betekenissen. In de eerste plaats heeft ieder mens het recht en de plicht om zijn leven zo plezierig mogelijk te maken zonder dat van andere mensen te 'verzieken'. En in de tweede plaats hebben mensen het recht om in hun streven hiernaar fouten te maken.

Op die twee begrippen zijn mijn cursussen ook gebaseerd. Kijk, ik streef er naar dat de cursisten met meer praktische vaardigheden en zelfvertrouwen naar huis gaan dan waarmee ze gekomen zijn. Dat doe ik onder meer door het scheppen van een veilige omgeving.

Een veilige omgeving, vindt Bernadette Vrijling, is een cursusomgeving, waar mensen fouten mogen maken zonder dat ze direct worden afgebeekt, of zonder dat deze fouten een bepaald ernstig gevolg hebben.

Mensen zouden dan ook open moeten staan voor de werkelijkheid en wel in die zin, dat iemand er niet altijd in slaagt iets de eerste keer goed te doen. Je moet de kans krijgen dingen over te doen, te herhalen. In die zin zijn mijn cursussen veilig. Niemand hoeft angst te hebben voor het maken van fouten. Soms is ze erg nieuwsgierig naar het resultaat van haar cursussen en zou ze de mensen graag terugzien. Wat is er van terecht gekomen bij die en die cursist? Eigenlijk zou ze ook begeleidingscursussen willen geven. Dus mensen in de eigen werkomgeving volgen, bijstaan en bijscholen. Dat zou een ideale situatie zijn en natuurlijk meer effect opleveren.

Maar, zo is de vraag, wat is het nut van een cursus gedragsverandering en dan in de zin dat een verandering van optreden natuurlijk nut en effect moet hebben. Bernadette is daar gedecideerd in. Bijvoorbeeld als je flexibel spontaan bent en je overdrijft of overtrekt die flexibiliteit, dan neemt het effect af. Men ervaart die overdreven flexibiliteit dan als met alle winden meewaaien. Zo iets moet je leren zien en hantieren, zodat je ophoudt waar je ervaart dat het effect van je optreden vermindert of zelfs averchts werkt.

Nu heeft gedrag vrijwel altijd te maken met trekkingen tussen mensen, dus ook tussen secretaresses en hun respectieve bazen of bazinnen. De verhouding kan goed zijn of minder

goed. Er zijn van tijd tot tijd fricties. Hoe ga je daarmee om. Er zijn drie basishoudingen: je loopt weg, je wordt agressief of je bespreekt de dingen zodat het probleem dat er bestaat tot een oplossing wordt gebracht. Bernadette leert de cursisten op de juiste manier omgaan met de problemen, waaronder, dat blijkt, conflictbeheersing niet het geringste onderdeel is.

Ook kan daarbij van belang zijn het omgaan met intimiteiten. In beide gevallen hangt natuurlijk veel af van de houding en het zelfvertrouwen dat men heeft en uitstraalt.

De cursus omvat een aantal boeiende elementen zoals marketing, public relations, goede samenwerking, mondelinge en schriftelijke communicatie en klantgerichtheid.

'Telefoonverkeer', time-management en werkoverleg kunnen als extra onderwerpen in een in-huis cursus aan de orde komen. Van betekenis is ook, aldus Bernadette Vrijling, de plaats die men inneemt in de organisatie. Steeds duidelijker herkent men in een organisatie, ook bij de overheid, de platte organisatie. Dat wil zeggen dat de hiërarchie in bepaalde situaties plaats maakt voor die platte organisatie. Het heeft tot gevolg dat de eigen verantwoordelijkheid toeneemt en die moet je tegelijk met de bevoegdheden die je krijgt proberen waar te maken. Ze geeft een voorbeeld: als je een kast moet maken, krijg je een hamer als gereedschap. Wel nu, moet je verantwoordelijkheid dragen dan dien je ook de instrumenten te krijgen om er mee om te kunnen gaan.

Zo zijn er allerlei facetten aan de cursus De communicatieve secretaresse, die niet alleen belangrijk zijn voor mannen en vrouwen, die het werk doen dat gewoonlijk bij een secretaresse thuishoort.

De cursus is van dien aard, dat eigenlijk alle ambtenaren, die een informatieve of communicatieve functie vervullen (loketambtenaren bij sociale diensten) of voorlichtingsbalies en anderen veel nut kunnen hebben van deze cursus.

Ideaal zou zijn, wanneer de baas van de secretaresse samen met haar of hem op cursus zou komen. Nou ja, het zou mooi zijn als het gebeurde. In-huis cursussen of met een duur woord in-company cursussen bieden daartoe natuurlijk de beste gelegenheid.

Bernadette Vrijling is een enthousiaste vrouw, die voor Bestuur en Management Consultants een heel interessante serie cursussen verzorgt. Een zakenvrouw ook, die met haar bedrijf Ascerto, een goede toekomst tegemoet lijkt te gaan.

Want wie wil er nu eigenlijk niet klantvriendelijk zijn in onze dagen.