

## Gemeenten plukken samen vruchten van Crucial Conversations



# Beter uitspreken, afspreken en aanspreken



De gecertificeerde Crucial Conversations trainers van Gemeente Uden. Van links naar rechts: Hetty van Lemmen, Brigitta Bossink, Katrien Staelens

De gemeente Uden zet Crucial Conversations in om de interne gesprekscultuur beter, veiliger en opener te maken. Hiervoor zijn drie collega's opgeleid als interne Crucial Conversations trainer. Zij helpen hun collega's vooruit om vooral de belangrijke gesprekken beter te voeren. Vanuit de Uden Academie kunnen ook medewerkers van andere regiogemeenten de training volgen. "Er was behoefte aan een veiliger gespreksomgeving."



Ontwikkeling van de gesprekscultuur maakt deel uit van een brede cultuurverandering, waarvoor bij de gemeente Uden in 2008 een organisatie-ontwikkeltraject in gang is gezet. "In Crucial Conversations zagen we een mooi instrument voor verdere verdieping, toegespitst op onze gesprekken", zegt trainer Katrien Staelens van de Uden Academie.

### Wat kon er beter?

"Strevend naar een opener gesprekscultuur zagen we dat moeilijke gesprekken nogal eens vermeden werden. Veel wordt dan niet gezegd, op de verkeerde manier of op de verkeerde plaats. De koffie-automaat is niet de juiste plek voor belangrijke zaken, terwijl ze daar vaak wél worden besproken. Er was behoefte om te zorgen voor een veiliger gespreksomgeving. Naast de inhoud van gesprekken, wilden we daarvoor nadrukkelijk naar het gespreksproces kijken om zaken bespreekbaar te maken."

### Welke stappen hebben jullie gezet?

"In 2011 zijn drie mensen opgeleid als interne trainers, waaronder ikzelf. In december hebben twee van onze trainers - samen met onze trainer van VitalSmarts - een eerste incompanytraining gegeven aan 16 medewerkers van drie gemeenten. Dat is goed bevallen. In 2012 gaan wij zelfstandig nog drie groepen trainen. Niet alleen leiding-gevend, maar ook andere medewerkers. Om de gespreks-cultuur echt te veranderen, moeten we de inzichten en vaardigheden breed door de organisatie verspreiden."

### Hoe bevalt het gezamenlijk trainen met vier gemeenten?

"Heel goed. Dat was vooraf best spannend, maar er bleken in de groep direct voldoende overeenkomsten en gemeenschappelijke doelen te zijn waardoor de stof voor iedereen herkenbaar was. Bovendien kwam onderling extra uitwisseling op gang."

### Wat levert Crucial Conversations de gemeenten op?

"We zijn net begonnen en vrijwel alle deelnemers zijn heel enthousiast. De echte organisatiewinst blijkt op langere termijn, maar we zagen al snel individuele resultaten ontstaan. Tijdens de trainingsfase en daarna. Het bewustzijn rond belangrijke gesprekken groeit en mensen krijgen meer vaardigheden om zaken uit te spreken, af te spreken en elkaar goed aan te spreken. Onze kernwaarde *afpraak* = *afsprake*, komt hierdoor nog veel meer tot leven. Ik ben ervan overtuigd dat de resultaten heel concreet ook zichtbaar worden in bijvoorbeeld onze HR-gesprekkencyclus. En uiteindelijk ook in de gesprekken tussen onze ambtenaren en burgers. Dit helpt ons excellente dienstverleners te worden."

### "Wij verspreiden de inzichten en vaardigheden door de organisatie"

### Wat adviseer je andere organisaties die hiermee aan de slag willen?

"Neem de tijd en ruimte om de lesstof goed te laten landen. Wij hebben tussen de drie trainingsdagen bewust ruime tijd gepland, zodat deelnemers tussen-door in hun praktijk kunnen oefenen met de stof. Het kost tijd voor dit echt in je poriën zit. Dat geldt ook voor het opleiden van eigen trainers. Dat moet een organisatie goed faciliteren en er de ruimte voor geven. Het is intensief, maar zeker de moeite waard!"

*VitalSmarts Benelux blijft de ontwikkelingen volgen in Uden. Wordt vervolgd!*