

Een toelichting op communicatieve vaardigheden, zelfreflectie, toepassing van theoretische kennis in de rapportages

1. Inleiding

Uit de visitaties is gebleken dat de uitwerking van de communicatieve beroepsvaardigheden te wensen over laat. Zowel in de persoonlijke ontwikkelingsplannen als in de essays schieten de meeste trainees tekort bij de uitwerking van de communicatieve beroepsvaardigheden. Het uitwerken van de communicatie beroepsvaardigheden is echter een belangrijk onderdeel van de praktijkopleiding AA. De competenties bestaan immers niet alleen uit kennis, maar ook uit vaardigheden en gedrag. Om de trainee te helpen dit onderwerp in de POP en essays voldoende uit te werken, wordt hieronder een schets gegeven van wat bedoeld wordt.

Ook op de onderdelen 'toepassing van theoretische kennis in praktijksituaties (m.n. wet- en regelgeving)' en 'zelfreflectie' zijn forse tekortkomingen geconstateerd. Om die reden wordt voor deze twee punten in deze notitie eveneens een nadere uitwerking gegeven.

Aan het einde van deze notitie worden de eerder genoemde elementen als communicatieve vaardigheden, toepassen van theoretische kennis in praktijksituaties en zelfreflectie geplaatst binnen het competentiemodel.

EDUCATIE &
PRAKTIJK
OPLEIDINGEN

NBA

2. Communicatieve beroepsvaardigheden

Het persoonlijk ontwikkelingsplan

De bedoeling is dat in het persoonlijk actieplan (onderdeel van het persoonlijk ontwikkelingsplan) een uitwerking wordt gegeven van het ontwikkeltraject dat de trainee verwacht te gaan doorlopen.

Op het gebied van communicatieve beroepsvaardigheden zijn er in dat verband globaal vier activiteiten te onderscheiden:

1. Het voeren van gesprekken met klanten
2. Het schrijven van brieven, adviezen en managementletters
3. Het samenwerken met collega's
4. Leidinggeven en begeleiden van collega's

Specifieke vaardigheden, zoals feedback geven, omgaan met weerstanden, timemanagement, onderhandelen, etc. zullen in de regel binnen deze activiteiten plaatsvinden. In het actieplan geeft de trainee *minimaal* op de bovenstaande vier

punten aan welke strategie hij volgt om deze punten verder te ontwikkelen. In de essays moeten alle vaardigheden op een onderbouwde wijze terugkomen.

Per activiteit moet de trainee een ontwikkelstrategie beschrijven. Dit geeft antwoord op de vraag 'Hoe ga ik als trainee de vereiste communicatieve beroepsvaardigheden behalen?'

Voorbeelden hiervan:

Ad 1. Het voeren van gesprekken met klanten

- In het eerste jaar zal de trainee aanwezig zijn bij gesprekken die de accountant (praktijkbegeleider) met klanten voert. De trainee volgt bijvoorbeeld het volledige klantencontact bij een jaarrekeningtraject en/of de tussentijdse gesprekken met de klant in het kader van een adviestraject.
- In het tweede jaar zal de trainee de gesprekken met de klant zelf voeren. Afgesproken is, dat de praktijkopleider of een collega bij de gesprekken aanwezig is en de trainee van feedback voorziet.
In het tweede semester van het tweede jaar van de praktijkopleiding volgt de trainee de cursus communicatieve beroepsvaardigheden.
- In het derde jaar zal de trainee de gesprekken met de klant voor zijn eigen rekening nemen. Hij zal de theorie uit de cursus dan toepassen tijdens de gesprekken en ook op die manier verantwoordelijk in zijn essay. Middels zelfreflectie per beroepsproduct zal de trainee hieraan ook achteraf aandacht besteden.

Ad 2. Schrijfvaardigheden

De trainee zal in het eerste jaar een aantal vrij eenvoudige brieven opstellen. De praktijkopleider zal deze brieven controleren en van feedback voorzien. In het tweede jaar zal de trainee weer brieven opstellen. Daarnaast zal de trainee een conceptadvies opstellen. Ook zal hij een concept-managementletter opstellen. In het tweede kwartaal van het tweede jaar volgt de trainee de cursus communicatieve beroepsvaardigheden. In het derde jaar redigeert de trainee brieven van medewerkers en zal hij wederom een advies schrijven en een managementletter opstellen. De kennis die opgedaan is tijdens de cursus zal dan worden toegepast en de trainee zal daar dan ook op reflecteren. In het essay komt deze zelfreflectie per beroepsproduct terug.

Op eenzelfde wijze kunnen de andere onderdelen (samenwerken en Leidinggeven) worden uitgewerkt in het persoonlijk actieplan.

De essays

In de essays wordt hetgeen in het persoonlijk actieplan is opgenomen aan communicatieve vaardigheden, uitgewerkt. Het tonen van vaardigheden komt het beste tot zijn recht in moeilijke situaties; in situaties waarin sprake is van één of meerdere dilemma's. De geoefende vaardigheden moeten in verband gebracht worden met de in het essay beschreven opdrachten.

EDUCATIE &
PRAKTIJK
OPLEIDINGEN

NBA

Ad 1. Het voeren van gesprekken met klanten

Hierbij mag van de trainee worden verwacht dat in ieder geval in het laatste essay aandacht wordt besteed aan de volgende zaken:

- Op welke wijze is het (advies)gesprek voorbereid (en waarom op deze wijze?). Om wat voor type klant gaat het? Waar wordt de weerstand verwacht? Op welke wijze heeft de trainee de opbouw van het gesprek voorbereid;
- De uitvoering van het (advies)gesprek: trainee heeft het LSD-model toegepast (luisteren, samenvatten, doorvragen) en beschrijft het proces:
 - De klant reageerde anders dan verwacht, namelijk....;
 - In het gesprek was sprake van weerstand bij de klant, namelijk op het punt van en de trainee is daar als volgt mee omgegaan
 - En/of: er was sprake van een onderhandelings situatie, de toegepaste onderhandelingsvaardigheden waren
- Evalueren van het gesprek en de leerpunten benoemen. Beschrijven wat de trainee in het vervolg anders zou doen. Aangeven of het gewenste resultaat is bereikt. Heeft de klant begrepen wat de trainee heeft bedoeld (hoe weet de trainee dit?).

Ad 2. Schrijfvaardigheden

- Hoe heeft de trainee zijn schrijfvaardigheden ontwikkeld (zie het actieplan)? Bijv. in het tweede essay apart aandacht besteden aan hoe het advies tot stand is gekomen (welke indeling wordt gevolgd / op welke wijze kan het beste kort en bondig worden geformuleerd, sluit de schrijfwijze aan bij de klant). Welke feedback heeft de klant op het schriftelijke advies gegeven?
- In het derde jaar de theorie toepassen. Waar heeft de trainee bij het opstellen van het advies / managementletter extra op gelet n.a.v. de gevolgde cursus?
- Heeft de klant het schriftelijke advies begrepen? Hoe weet de trainee dat?

Ad 3. Het samenwerken met collega's

Is het feedbackmodel toegepast? Was de feedback direct bruikbaar? Wat heeft de trainee in het betreffende samenwerkingsverband geleerd? Etc.

Ad 4. Leidinggeven en begeleiden van collega's

Op welke wijze zijn de medewerkers gecoacht, gemotiveerd en gestimuleerd? Op welke wijze feedback gegeven? Feedbackmodel toegepast? Hoe heeft de trainee deze vaardigheden ontwikkeld? Wat vinden medewerkers van de stijl van leidinggeven van de trainee? Welke stijl van leidinggeven hanteert de trainee? Etc.

<Bij de uitwerkingen kan gebruik gemaakt worden van het voorgeschreven boek Trainen van interpersoonlijke vaardigheden>

EDUCATIE &
PRAKTIJK
OPLEIDINGEN

NBA

3. Het verwerken van theoretische kennis in praktijksituaties

Het persoonlijk ontwikkelingsplan

Trainee geeft in het persoonlijk actieplan minimaal de volgende zaken aan:

- stand van zaken met betrekking tot de theoretische opleiding;
- welke cursussen de trainee van plan is te gaan volgen en waarom (plaatsen in een traject van persoonlijke ontwikkeling: zie bijvoorbeeld de uitwerking van de communicatieve beroepsvaardigheden);
- welke vakbladen de trainee leest (graag diepgaander dan alleen Accountant en Accountancynieuws);
- vaktechnisch overleg: waar, wanneer en hoe vaak?

De theoretische kennis moet door de trainee met zijn beroepspraktijk worden verbonden. Dat kan door bijvoorbeeld aan te geven dat zijn bijzondere interessegebied op het gebied van fiscale dienstverlening ligt. Daarom gaat hij op dat gebied enkele aanvullende cursussen volgen, voorafgaand aan een complex fiscaal advies dat hij in het derde jaar van zijn praktijkopleiding wil gaan uitwerken. In de jaren één en twee van zijn praktijkopleiding zal hij in het vaktechnisch overleg enkele fiscale vraagstukken met collega's voorbereiden, presenteren en bespreken.

Een ander voorbeeld: de trainee heeft zijn theoretische opleiding al voor de aanvang van zijn praktijkopleiding afgerond. In het 3^e jaar van zijn praktijkopleiding is hij naar verwachting voldoende ver gevorderd om twee controleopdrachten op het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar (niveau 1) uit te voeren. Voorafgaand daaraan plant de trainee hiertoe een opfriscursus over de jaarrekeningcontrole in. Of hij plant een dag in met een controleleider om vanuit de theorie nog eens het hele controleproces door te nemen.

De essays

Het toepassen van de theorie in praktijksituaties komt het best tot zijn recht in moeilijke situaties; situaties van één of meer dilemma's.

Bij de beschrijving van de onderdelen van de verschillende opdrachten moet de specifieke relevante wet- en regelgeving worden genoemd en moet worden aangegeven hoe deze is toegepast. Dit houdt in dat bij controle- en samenstellingsopdrachten voor ieder onderdeel de van toepassing zijnde Standaard (Cos) en paragraaf genoemd moet worden. Bij de beschrijving van fiscale adviezen moet de relevante fiscale wet- en regelgeving en jurisprudentie genoemd worden. Bij de beschrijving van adviesopdrachten moet eveneens de relevante wet- en regelgeving benoemen. Het verwerken van de theorie in praktijksituaties kan zich in alle fasen van de opdracht voordoen.

Bij gebruik van interne procedures/checklisten/ standaarden/programma's is het voor de trainee van belang de onderliggende regelgeving te identificeren en hieraan de uitvoering van de opdracht(en) te toetsen. De trainee mag dus niet

EDUCATIE &
PRAKTIJK
OPLEIDINGEN

NBA

blijven steken bij toepassing van interne programma's / procedures / standaarden etc.

Daarnaast laat de trainee zien dat hij de VGC (VGBA) kan toepassen door een dilemma te beschrijven. Dat de trainee bijv. een vraagstuk inzake objectiviteit beheerst, komt het beste tot z'n recht in een situatie dat die objectiviteit mogelijk in het geding is. Hetzelfde geldt voor het integriteitsvraagstuk en voor zaken als deskundigheid.

Voorbeelden hiervan:

De aanvaarding van een cliënt- en opdracht geschiedt aan de hand van de checklist opdrachtacceptatie zoals die binnen het kantoor wordt gehanteerd. Hierbij heeft de trainee de fundamentele beginselen van de VGC (VGBA) gehanteerd. Ten aanzien van de aanvaarding van de cliënt heeft de trainee specifiek gekeken of een bedreiging van integriteit of professioneel gedrag in ontstaan. Dit kan bijvoorbeeld doordat de potentiële cliënt of de aard van de onderneming in relatie worden gebracht met discutabele aangelegenheden. De trainee heeft de aard en het belang van de bedreiging beoordeeld en gaat de te treffen waarborgen na. Voor wat betreft de aanvaarding van de opdracht is de trainee nagegaan of voor het aanvaarden van de opdracht de vereiste deskundigheid aanwezig is.

Een ander voorbeeld: de trainee gaat bij het samenstellen van de jaarrekening na of wordt voldaan aan de continuïteitsveronderstelling conform Standaard 570. In dit kader zijn de volgende werkzaamheden uitgevoerd..... Het oordeel van het bestuur van onderneming is terwijl het oordeel van de accountant over de continuïteit is. Dit heeft consequenties voor de toelichting in de jaarrekening en de samenstellingsverklaring, zijnde

Of: voor een klant voert de trainee een opdracht uit tot het opstellen van een begroting voor financiering bij de bank. Op deze opdracht kan Standaard van toepassing zijn. Een andere mogelijkheid is echter ook In deze situatie is gekozen voor Standaard omdat

Bij de uitvoering van de opdracht gaat de trainee na welke kengetallen relevant zijn. Omdat sprake is van.....is gekozen voor.....

In de rapportage wordt er aandacht besteed dat de uitkomsten van een begroting altijd anders zijn dan in de werkelijkheid?

4. Het verwerken van zelfreflectie

In het ontwikkelmodel is het van belang dat de trainee laat zien dat hij op een cyclische wijze leert van zijn handelen (zie ook het praktijkopleidingsplan). In de essays moet om die reden aandacht besteedt worden aan de zelfreflectie. Om een

EDUCATIE &
PRAKTIJK
OPLEIDINGEN

NBA

cyclisch leermodel succesvol te laten zijn, is het van belang dat de trainee zich kwetsbaar durft op te stellen.

Voor iedere opdracht zou de trainee minimaal een aantal punten moeten kunnen benoemen die een volgende keer beter kunnen. In het praktijkopleidingsplan wordt voor de zelfreflectie gebruik gemaakt van het spiraalmodel. Het gaat om het systematisch leren.

Het gaat om het terugblikken op ervaringen die je hebt opgedaan tijdens een door jou uitgevoerde opdracht. Je kunt bijvoorbeeld reflecteren op het eigen handelen door het handelen bij de betreffende opdracht te vergelijken met een eerder handelen bij een vergelijkbare opdracht. Vragen die je jezelf dient te stellen bij reflectie zijn:

1. Wat was de context waarin ik handelde?
2. Wat wilde ik bereiken?
3. Wat voelde ik?
4. Wat dacht ik?
5. Wat deed ik?

De trainee moet aangeven wat hij van de opdracht heeft geleerd, wat goed ging en wat een volgende keer beter kan. Dat vraagt om een kwetsbare opstelling. De focus moet daarbij niet liggen op het eindresultaat ("de klant was tevreden"), maar op het onderliggende proces, de wijze waarop het traject is uitgevoerd.

Voorbeelden hiervan:

De trainee heeft een oriënterend gesprek gevoerd voor een adviesopdracht. Tijdens dit gesprek was de klant veel aan het woord. *'Ik vond het lastig om het gesprek over te nemen, de juiste vragen te stellen en door te vragen op een antwoord. Ik voelde me ongemakkelijk in het gesprek. Mijn begeleider heeft mij tijdens het gesprek geholpen door het gesprek 'tijdelijk over te nemen'. Op deze wijze liet hij mij zien hoe je op een nette wijze de klant kunt onderbreken en de juiste vragen stelt. Hierna heb ik geprobeerd dit op eenzelfde wijze toe te passen. Het ging wel beter, maar vond het toch lastig. Ik zal in deze situaties nog een aantal maal moeten oefenen om deze vaardigheden mij eigen te maken. Ik heb dit gepland bij klant*'

Een ander voorbeeld: bij de controle van de jaarrekening heeft de trainee de materialiteit berekend. De trainee heeft geconstateerd dat de achterliggende gedachte van de berekeningswijze voor hem niet duidelijk is. Daarom heeft hij de theorie hierop nagelezen en de leidinggevende gevraagd om uitleg. *'Ik vond het lastig om hulp te vragen omdat ik dacht dat dit voor mij bekende stof zou moeten zijn. Bij navraag bleek de leidinggevende echter zeer behulpzaam en had ook niet alle antwoorden direct paraat. Door het onderwerp samen te bespreken, is de achterliggende gedachte mij duidelijk geworden. Hierbij was het erg nuttig dat ik eerst zelf had nagedacht en de literatuur had geraadpleegd.'*

EDUCATIE &
PRAKTIJK
OPLEIDINGEN



NBA

5. Het competentiemodel

De kritische beroepssituaties (KBS'en) zijn cyclisch beschreven. Voordat de trainee toekomt aan de beschrijving van de cyclus, geeft de trainee eerst algemene informatie, zoals de beschrijving van de klant (omvang, typologie, etc.), de (advies)vraag van de klant, etc.

Vervolgens vindt de aanpak in een cyclisch proces plaats. Dat betekent dat iedere KBS begint met de opdrachtaanvaarding en eindigt met een advies / verklaring. Binnen iedere cyclus worden beroepsproducten opgeleverd die verplicht door de trainee moeten worden opgeleverd. Bij de beschrijving door de trainee kunnen de beroepsproducten een centrale positie innemen.

Voorbeelden hiervan:

De trainee beschrijft een samenstelcyclus. Binnen deze cyclus worden beroepsproducten opgeleverd:

1. Opdrachtaanvaarding
2. Werkprogramma.
3. Onderbouwing van materiele posten
4. Jaarrekening
5. Samenstelverklaring

Per beroepsproduct kan worden aangegeven wat de trainee nodig had aan:

- kennis (regelgeving / vaktechnische kennis/ervaring);
- vaardigheden;
- beroepshouding;
- ethiek.

Uit het beschrijven van deze elementen vloeit voort dat een competentie is behaald.

Bijzondere aandacht wordt aan deze elementen besteed op basis van het persoonlijk actieplan of wanneer zich een bijzondere gelegenheid voor doet waarbij de trainee in de omstandigheid is dat hij zijn kennis, houding, vaardigheden en/of ethisch bewustzijn kan oefenen of kan demonstreren. Dus het element van bijv. schrijfvaardigheid hoeft niet steeds uitvoerig uitgewerkt te worden, maar kan wel steeds geduid worden op het moment dat hiervan sprake is geweest.

De uitgebreide uitwerking vindt plaats op basis van het PAP (of wanneer sprake is van een unieke situatie), waarbij bij voorkeur gezocht wordt naar een situatie van een dilemma / complexe situatie / een moeilijke situatie.

EDUCATIE &
PRAKTIJK
OPLEIDINGEN

NBA