

De conciërge is allang geen eenpitter meer binnen de muren van een middelbare school. Scholen voor voortgezet onderwijs en mbo's kennen inmiddels professionele conciërgeteams die vaak aangestuurd worden door het hoofd facilitaire dienst. Die teams bestaan uit medewerkers met verschillende niveaus en een diversiteit aan taken. Dat maakt het werken met hen bijzonder, vindt Roderik Sommerdijk. Voor het FiAC traint hij al ruim tien jaar onderwijspersoneel in het omgaan met agressie en het verbeteren van de samenwerking. "Het begeleiden van deze conciërgeteams is spannend en dankbaar werk. Wat ze vandaag leren, kunnen ze de volgende dag direct op de werkplek toepassen."

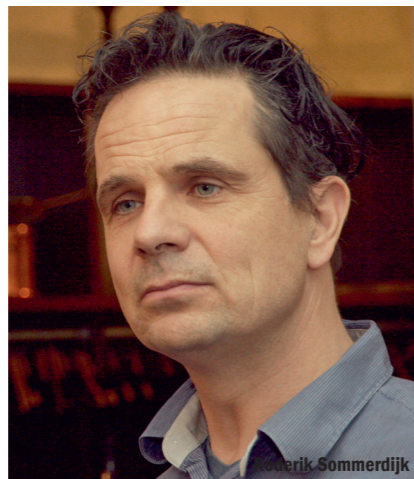
Door Jessica Heggens

Betere teamprestaties vragen om sterke communicatieve vaardigheden bij alle medewerkers

De meeste conciërges hebben geen beroepsopleiding gevolgd in het omgaan met jongeren. Sommerdijk: "Dat zorgt ervoor dat veel conciërges vanuit hun intuïtie en gezond boerenverstand aan het werk zijn gegaan. Ze hebben een eigen manier ontwikkeld in de omgang met jongeren en in de afstemming en samenwerking met collega's en docenten. Die eigen routines geven veel houvast waardoor het niet altijd makkelijk is om kritisch naar je eigen handelen te kijken." Dat routines een belemmering worden in de ontwikkeling van medewerkers en teams, merkt Sommerdijk in zijn trainingen. "Scholen zijn in de loop der jaren veranderd en daarmee ook de rol van conciërges. Zij zijn niet alleen de ogen en oren binnen de school maar ook het visitekaartje van de organisatie naar buiten. Dat vraagt om een professionele houding die door een heel team gedragen wordt. De positie van conciërge verandert steeds meer van individu naar teamspeler."

Opgelucht

Lourens van Herk werkt twintig jaar als trainer voor het FiAC. Hij traint vooral leidinggevendenden binnen het onderwijs en heeft het belang van hun rol de afgelopen jaren zien toenemen. "Het is voor veel mensen lastig om goed leiding te geven aan een team waarin medewerkers van verschillende niveaus werken. Dat is vaak het geval in conciërgeteams. De leidinggevende wil iedereen professioneel op een lijn met elkaar samen laten werken en loopt daarbij tegen verzet aan. Medewerkers hebben een eigen manier van werken ontwikkeld en vinden het lastig om dat te veranderen." Van Herk ziet op zijn cursussen leidinggevendenden ook worstelen met ongemotiveerd gedrag, conflicten en medewerkers die als gevolg daarvan uitvallen. "Door meer te leren over de kenmerken van verschillende persoonstypen, gaan leidinggevendenden anders naar hun medewerkers kijken. Ze



Roderik Sommerdijk

ontdekken dat hun stijl van leidinggeven per situatie kan verschillen en we zien wat een opluchting dat voor veel leidinggevendenden is. Door de praktische handvatten merken ze in de praktijk dat een andere benadering direct effect heeft."

Geoliede machine

Als Sommerdijk een school binnenloopt, ziet hij al snel hoe het team van conciërges functioneert. "Ligt er veel rotzooi, wordt er gevochten en hebben leerlingen een grote mond? Reken erop dat in dat geval een conciërgeteam niet helemaal lekker functioneert. Word je hartelijk ontvangen en lijkt het alsof alles op die school als vanzelf op rolletjes loopt? Ik garandeer je dat daar een conciërgeteam zit dat als een geoliede machine samenwerkt." Die geoliede machine ontstaat niet uit zichzelf weten beide trainers uit de praktijk. Sommerdijk: "Conciërges hebben allemaal een zelfstandige taak. Daarnaast moeten ze in de pauzes onder hoge druk presteren, binnen een grote groep jonge mensen waarin veel interactie plaatsvindt. Dat loopt alleen goed als je intensief samenwerkt en dat vraagt bepaalde vaardigheden. In een goed functionerend team moet je van elkaar weten wat je doet en daarvan op aan kunnen. In dat geval



Lourens van Herk

praten collega's veel en luisteren ze naar elkaar. Alleen als iedereen actief verantwoordelijkheid neemt, zal een team effectief functioneren. Zet een uitstekende conciërge in een slecht functionerend team en hij zal het niet redden. Een matige conciërge in een goed werkend team zal veel beter gaan presteren." Daarmee zegt Sommerdijk niet dat de oude manier van werken de prullenbak in kan. "Als oude routines goed werken, moet je ze vooral koesteren. Daarbij helpt het enorm als conciërges nieuwe vaardigheden leren waarmee ze zich als teamspeler kunnen ontwikkelen." In zijn trainingen werkt Sommerdijk zowel aan de persoonlijke vaardigheden van conciërges als aan de ontwikkeling van teams. "Het begint ermee dat medewerkers zich bewust worden van hun eigen handelen. Daarom maken we veel gebruik van acteurs. Die kunnen haar-scherpe feedback geven en deelnemers een spiegel voorhouden. Daarnaast leren conciërges veel praktische technieken om effectief te communiceren. Niet ingewikkeld maar vaardigheden die direct in de praktijk toe te passen zijn. Hoe spreek je iemand aan, wat is je lichaamshouding, hoe consequent ben je in de manier van communiceren?"

Naast de aandacht voor deze persoonlijke vaardigheden is de ontwikkeling tot teamspeler een belangrijk onderdeel van de training. "We maken medewerkers met eenvoudige oefeningen bewust van de manier waarop zij met elkaar communiceren. Leg maar eens uit aan je collega wat er op een tekening staat. Om dat goed te doen, krijg je te maken met alle facetten van communicatie: een zender die een boodschap over wil brengen en ruis op de lijn. De nieuwe tekeningen zien er heel verschillend uit en de misverstanden in communicatie zijn erg herkenbaar. Ook doen we veel gesprekoefeningen. Hoe is het wanneer iemand jou uit laat praten en echt naar je luistert? Hoe maak je knelpunten en oud zeer op een rustige manier bespreekbaar? Door bewustwording en het aanleren van technieken ervaren de medewerkers per direct hoe communicatie kan bijdragen aan effectieve samenwerking."

Situationeel leidinggeven

Van Herk benadrukt het belang van gesprekstechnieken ook op het niveau van leidinggevendenden. "In onze trainingen leren zij om leiding te pakken. Dat betekent bijvoorbeeld dat ze met regelmaat gestructureerd werkoverleg gaan houden en dat medewerkers jaarlijks een functioneringsgesprek krijgen. Het betekent ook dat zij leren om in heel verschillende situaties leiding te geven. Hoe ga je om met een medewerker die ongemotiveerd is of in zijn eigen routine wil blijven zitten? Wat doe je als zaken binnen een team niet uitgesproken worden en er conflicten ontstaan? Tijdens de training werken we met voorbeelden uit de praktijk. Met behulp van acteurs leren leidinggevendenden technieken die ze direct toe kunnen passen. Als ze merken dat het echt in de praktijk werkt, leidt dat tot duurzame verandering in de manier van aansturing."

Teams veranderen als conciërges steviger in hun schoenen staan ziet Sommerdijk in de praktijk. "Waar collega's serieus aan hun vaardigheden werken, zie je altijd effect. In trainingen is ruimte om te experimenteren en te oefenen met alternatieve technieken. Medewerkers ondervinden aan den lijve wat het effect is van anders communiceren. Wat gebeurt er wanneer je meer met elkaar praat en beter luistert naar wat een ander zegt? Die oefenpraktijk stimuleert conciërges om elkaar te steunen en aan te vullen. Daardoor wordt er zichtbaar beter afgestemd en samengewerkt waardoor ze als team beter presteren."

i De bedrijfspresentatie van FiAC is te lezen op www.schoolfacilities.nl via

- ▶ Leveranciers
- ▶ Bedrijfsvoering
- ▶ Opleidingen

Leidinggeven en communiceren als leidinggevende (3-daagse training)

Leer lastige werk- en gespreksituaties te hanteren!

Elke hoofdconciërge/gebouwbeheerder wordt met lastige werk- en gespreksituaties geconfronteerd. Medewerkers kunnen ongeïnteresseerd hun werk doen, tegenwerken, roddelen over collega's, discrimineren of onderling conflicten hebben. Van een leidinggevende wordt verwacht dat hij/zij vaardigheid heeft in het omgaan met dit soort situaties en desgewenst actie onderneemt. Dit is echter niet altijd even eenvoudig. Zo kan het aanspreken of corrigeren van medewerkers op gedrag of prestaties gepaard gaan met veel spanningen, emoties en tegenwerking. Het resultaat van dit soort gesprekken hangt af van de professionaliteit waarmee deze worden gevoerd. Voor een hoofdconciërge is het daarom van belang dat hij weet hoe hij het gedrag van zijn medewerkers kan beïnvloeden, inzicht heeft in zijn eigen communicatiestijl en weet hoe hij verschillende gesprekstechnieken kan toepassen.

Deze 3-daagse training biedt u de handvatten om moeilijke en lastige gespreks- en werksituaties binnen de dagelijkse schoolpraktijk te hanteren. Als leidinggevende werkt u daarbij aan uw eigen stijl van communiceren en vergroot u uw vaardigheid in het voeren van verschillende soorten tweegesprekken met uw medewerkers. Tijdens de cursus worden de volgende onderdelen behandeld.

Succesvol communiceren als leidinggevende

- Hoe kom ik over? Inzicht in uw communicatieve vaardigheden en - kwaliteiten als leidinggevende.
- Bewustwording van uw non-verbale uitstraling en de effecten daarvan op anderen.
- Communiceren en invloed uitoefenen: hoe kunt u het gedrag van uw medewerkers effectief beïnvloeden?
- Werken en zelfbewuste en professionele uitstraling. Vergroten van eigen overtuigingskracht.

Gespreksvaardigheden en -technieken voor leidinggevendenden

- Het communicatieproces, voorkomen van communicatiefouten en misverstanden.
- Diverse tweegesprekken met medewerkers: voortgang, functioneren, beoordelen, slecht nieuws- en discipline gesprekken.
- Onderhandelen met medewerkers en leidinggevendenden.

Omgaan met lastige gespreks- en werksituaties

- Medewerkers aanspreken op gedrag en prestaties.
- Confrontaties met weerstanden, emoties en tegenwerking.
- Omgaan met lastige situaties met eigen leidinggevendenden.

Conflicthantering

- Zelftest: 'hoe los ik conflicten op?'
- Omgaan met meningsverschillen, spanningen en conflicten tussen medewerkers.
- Overbruggen van verschillen en onderhandelen.
- Voorkomen van conflicten en conflictbeheersing.

Situationele oefeningen en rollenspelen met trainingsacteurs

Tijdens de gehele cursus ligt er veel nadruk op het oefenen van uw eigen lastige werk- en gespreksituaties.

Doelgroep

De cursus is bestemd voor hoofdconciërges, afdelingshoofden, en gebouw- en kantinebeheerders binnen een onderwijsinstelling.

Voor meer informatie en aanmelden kijk op www.fiac.nl of neem contact op met onze servicedesk 0252 - 340 413