

De driedaagse training 'Succesvol werken en communiceren in het onderwijs' voor OOP'ers gaat vooral over efficiënt en prettig samenwerken. De training is maatwerk, zeggen de deelnemers. "Het is een leuke groep en er is een goede wisselwerking. Diverse onderwerpen dragen we zelf aan en daar gaan we best diep op in."

## Succesvol werken en communiceren in het onderwijs

# "Ik heb voor het eerst 'nee' gezegd"

Het ondersteunend en administratief personeel is het visitekaartje van de school. Zij zijn de eersten met wie ouders, leerlingen en bezoekers contact hebben. Van hen wordt verwacht dat zij iedereen netjes verder helpen in de organisatie van de school. Dat betekent dat ze goed moeten samenwerken met collega's, docenten en het management, en dat ze efficiënt en effectief reageren op vragen. Eigenschappen als klantgerichtheid, communicatief vermogen en flexibiliteit zijn essentieel, want door de hectiek in een school verloopt een werkdag vaak totaal anders dan vooraf gedacht.

Niet iedere OOP'er gaat op dezelfde manier met deze drukte om. De ene persoon loopt vrolijk en met veel bravoure door de school en lijkt zijn werk zonder moeite te doen. Een ander kan volledig ondersneeuwen in de organisatie, zich onvoldoende gewaardeerd voelen en overbelast raken, met als gevolg een stroeve samenwerking met collega's en/of leidinggevenden, misverstanden en irritaties. Van enig plezier in het werk is dan geen sprake meer.

### Communiceren als basis

Om goed te kunnen samenwerken in een team worden tijdens de training allereerst de basisvaardigheden van communicatie behandeld en geoefend. Hoe voer je een gesprek, wat is actief luisteren, hoe geef je mensen feedback en hoe voer je een gesprek waarbij je iemand wilt corrigeren? Ook klantgerichtheid krijgt de nodige aandacht. Zijn leerlingen, ouders en collega's klanten en wat zijn dan hun belangen? Hoe sta je ze te woord en met welke lastige werksituaties kun je daarbij worden geconfronteerd? Met een acteur die achtereenvolgens in de huid kruipt van een leerling die gecorrigeerd moet worden, een boze ouder aan de balie en een lastige docent, wordt geoefend hoe je een gesprek met die verschillende klanten voert.

De cursisten vinden die oefeningen heel nuttig. "Dat zijn situaties die op school echt voorkomen, zoals een woedende ouder aan de balie. Die is niet boos op jou, maar je bent wel het aanspreekpunt en dan ben je een beetje bang dat je iets verkeerd doet. Hier krijg je feedback over

wat je wel en niet goed hebt gedaan. Dat is fijn, want op school krijg je achteraf nooit de bevestiging dat je iets goed hebt gedaan. Het is heel leerzaam en het zijn dingen die je de volgende dag op school meteen kunt toepassen."

Een conciërge vindt het na die oefeningen gemakkelijker om met agressieve leerlingen om te gaan. "Ik had altijd de neiging om tegen zo'n leerling in te gaan, waardoor die ruzie eigenlijk alleen maar erger werd. Nu weet ik dat ik die leerling moet laten uitrazen en op een later moment op de situatie moet terugkomen. Zo'n rollenspel is daarbij heel nuttig."

Een administratief medewerkster, die al dertig jaar bij een school werkt, durfde na de training voor het eerst voor zichzelf op te komen en tegen een collega te zeggen dat ze ergens geen tijd voor had. "Wij hadden een ontzettend hectische dag op school. Een collega kwam aanlopen met 100 brieven en vroeg of ik die nog dezelfde dag in enveloppen wilde doen en adresseren. Toen heb ik gezegd dat ik geen tijd had, omdat mijn eigen werk op dat moment belangrijker was. Zij heeft die stapel weer meegenomen en het zelf gedaan. Het voelde zo prettig dat dat geaccepteerd werd. Later, toen de post gebracht werd, heb ik gezegd 'fijn dat het gelukt is'."

### Samenwerken in een team

Het omgaan met collega's, docenten, leerlingen en ouders, maar ook het kunnen werken in een team, het geven en ontvangen van feedback, kritiek en complimenten, hebben invloed op de kwaliteit van de dienstverlening van dat team. Als er in Nederland mensen gecoacht worden, zijn de problemen in het team vaak het uitgangspunt, vertelt trainer Brigitte Klein Bog. Wat heb je voor probleem? Hoe komt dat? Hoelang bestaat dat? "Daar kom je niet verder mee. Het uiteindelijke doel is dat je van je problemen af komt. Daarom werken wij met een oplossingsgerichte methode om wat stapjes dichterbij een oplossing te komen. Dat gebeurt op een heel prak-

tische manier, door het functioneren van een team te behandelen aan de hand van voorbeelden die de deelnemers zelf aandragen."

Met behulp van een leuke animatie wordt geïllustreerd wat er allemaal mis kan gaan in een team. Brigitte legt de theorie uit. "Een groep mensen is pas een team als er een gemeenschappelijk doel is. Je moet samen communiceren om bij die doelen te komen. Je moet het ook samen eens worden over wie welke taak gaat uitvoeren en over de procedures die gevolgd worden. Pas als iedereen helderheid heeft over die vier dingen – de doelen (inhoud), de wegen waarlangs die worden bereikt, de taakverdeling en de procedures – kan een team goed functioneren."

Een deelnemer vertelt dat hij het lastig vindt om samen te werken met een collega in zijn team, die constant met andere dingen bezig is dan met zijn werk. Dat gaat ten koste van zijn werk. Hij zou dat probleem graag bij zijn leidinggevende neerleggen, maar die stuurt hem telkens terug om te gaan praten met de betreffende collega. Daarmee wordt het probleem niet opgelost. Brigitte noemt het een typisch voorbeeld van een probleem in een team, dat ten koste gaat van de dienstverlening. "Er zijn allerlei dingen die het functioneren van een team in de weg kunnen staan. De beloning, de inhoud van het werk, de procedures, persoonlijke problemen. Het leidt tot onzekere teamleden. De werkelijke oorzaak is, dat er iets rammelt aan de inhoud, de procedures of de relaties."

### Kansen benutten

Tijdens functionerings- en beoordelingsgesprekken hebben OOP'ers de kans het teamfunctioneren te bespreken. Van die gelegenheid om hun mening te geven over allerlei dingen maken zij vaak onvoldoende gebruik, uit angst daar later op te worden afgerekend. Daarom is het belangrijk om een functioneringsgesprek goed voor te bereiden. "Bedenk waar je het over wilt hebben en wat je wilt bereiken. Je kunt aanbieden om zelf de notulen bij te houden en het verslag van dat gesprek te maken. Dat is geen leuk werk, maar daarmee houd je wel de regie en de controle over de inhoud van het verslag." Wie niet tevreden is over de invulling of beloning van zijn werkzaamheden, kan aanbieden om zelf een nieuwe functieomschrijving te maken. Soms heeft dat tot gevolg dat er een nieuwe functie wordt gecreëerd, met een andere beloning. Een nieuwe functieomschrijving kan ook aanleiding zijn om het functioneren van het team nogmaals te bekijken. En als een OOP'er denkt dat zijn functie extra competenties vereist, biedt het

## Succesvol werken en effectief communiceren (speciaal voor OOP)

### 'Sta sterk in de omgang met docenten, leerlingen en ouders'

Goede persoonlijke, sociale en communicatieve vaardigheden zijn voor elke professional van belang. Binnen scholen geldt dat zeker voor het ondersteunend en administratief personeel. De kwaliteit van het ondersteunende proces bepaalt immers mede de kwaliteit van het onderwijs. Het verwachtingspatroon en de professionele eisen die aan het onderwijsondersteunend en administratief personeel (OOP) worden gesteld zijn de afgelopen jaren steeds hoger komen te liggen. Zo wordt van 'oop-ers' verwacht dat zij goed kunnen samenwerken met docenten en dat zij efficiënt en effectief kunnen reageren op, soms lastige, vragen en wensen van leerlingen en ouders. Om als professioneel dienstverlener binnen het onderwijs te kunnen werken dienen zij te beschikken over competenties als flexibiliteit, klantgerichtheid, kwaliteitsbewustzijn en goed communicatief vermogen.

De 3-daagse training 'Succesvol werken en effectief communiceren' biedt medewerkers werkzaam in het onderwijs hiervoor de gewenste handvatten en de mogelijkheden om deze vaardigheden verder te ontwikkelen.

Tijdens de cursus worden de volgende onderdelen behandeld:

#### Ken uzelf: vergroten van persoonlijk inzicht en effectiviteit

- Bewustwording en verkrijgen van inzicht in eigen functioneren, communiceren en handelen: waarin ben ik goed en waar kan het beter?
- Herkennen van uw kwaliteiten en valkuilen;
- Werken aan een zelfbewuste en professionele beroepshouding;
- Hanteren van eigen emoties en spanningen en omgaan met werkdruk;
- Uw eigen persoonlijk actieplan.

#### Succesvol communiceren op de werkvloer

- Gedrag beïnvloedt gedrag: inzicht in de eigen wijze van communiceren en de effecten daarvan op anderen;
- Basisvaardigheden communicatie en diverse gesprekstechnieken (contact maken, invoelend vermogen, feedback geven en ontvangen);
- Gesprekken met mondige en lastige leerlingen, ouders en docenten: duidelijk zijn, grenzen stellen, keuzes bieden, nee kunnen zeggen;
- Corrigeren van moeilijk en asociaal gedrag: omgaan met weerstanden, tegenwerking en boosheid.

#### De klantgerichte medewerker

- Klantgerichtheid en klantgericht handelen: concretisering van een klantgerichte houding;
- 10 dimensies van persoonlijke klantgerichtheid;
- Persoonlijke presentatie, beroepshouding en uitstraling;
- Omgaan met verwachtingen, wensen en eisen van leerlingen/ouders en collega's: grenzen aan dienstverlening;
- Klantgericht communiceren en omgaan met klachten.

#### Effectief samenwerken in een team

- De eigen rol in het team: wat maakt van mij een goede collega?
- Herkennen van kwaliteiten bij collega's (kernkwaliteiten);
- Communiceren binnen een team: het geven en ontvangen van feedback, kritiek en complimenten;
- Omgaan met conflicten en problemen in de samenwerking;
- Lastige gesprekken met directe collega's en leidinggevenden.

Tijdens de training werken deelnemers aan een eigen persoonlijke actieplan. Ze oefenen daarbij diverse lastige werksituaties en discussies waarmee ze in de dagelijkse schoolpraktijk worden geconfronteerd. Bij verschillende oefeningen wordt gebruik gemaakt van professioneel tegen spel met behulp van trainingsacteurs.

#### Doelgroep

De goed gewaardeerde training is bedoeld voor ondersteunende medewerkers (OOP) die hun persoonlijke, sociale en communicatieve vaardigheden willen versterken om daarmee meer resultaat binnen het dagelijks functioneren te behalen.

Voor meer informatie en aanmelden kijk op [www.fiac.nl](http://www.fiac.nl) of neem contact op met onze service desk 0252-340413



Trainer Brigitte Klein Bog: "Uit de praktische oefeningen tijdens de training blijkt, dat OOP'ers een goed beeld hebben bij de wijze waarop hun team moet functioneren."

Persoonlijk Ontwikkelings Plan (POP) mogelijkheden om een opleiding of training te volgen. Dit zijn allemaal dingen, die in een functioneringsgesprek kunnen worden besproken.

Uit de praktische oefeningen tijdens de training blijkt, dat OOP'ers een goed beeld hebben bij de wijze waarop hun team moet functioneren. Brigitte: "OOP'ers zijn geneigd om te zeggen 'het management doet het niet goed'. Vervolgens wacht

men af in de hoop op verbetering, omdat ze denken zelf geen invloed te hebben. Maar dat hebben ze wel degelijk. Wij geven hen de tools om die invloed te gebruiken om hun team beter te laten samenwerken."



De bedrijfspresentatie van FIAC is te lezen op [www.schoolfacilities.nl](http://www.schoolfacilities.nl) via

- ▶ Leveranciers
- ▶ Bedrijfsvoering
- ▶ Opleidingen