

## Verslag: Het imago van OPO, dat bent u!

Al weer voor het vijfde achtereenvolgende jaar kwamen leerkrachten, directie en bestuursleden van OPO Smallingerland bijeen, met als doel het schooljaar goed met elkaar te beginnen. Het thema van de bijeenkomst was er dit jaar één waar alle scholen al mee in aanraking waren gekomen; 'Profilering'. Hoe zet je je school op de kaart.

Na de broodnodige koffie gaf Ronald Dulmers, directeur van het organiserende bureau 'Scholen met Succes' de aftrap. In een inleiding met bijzondere middelen ter visuele ondersteuning gaf hij de kern van profilering weer. Pas als je weet wat je omgeving van je verwacht en je dat hebt afgestemd op waar je goed in bent, kan je overgaan tot het bepalen van je profiel met bijbehorende middelen.

Met drie plastic ringen, uit de speelgoedkist van zijn kinderen, laat Ronald zien welke stappen je dient te doorlopen om tot een goed profiel te komen (zie ook bijlage 1). De eerste ring representeert de eerste stap om te komen tot een profiel: de cirkel 'Markt en Maatschappij'. In deze fase onderzoek je als school wat de kwaliteitsbeleving van de eigen ouders en de directe omgeving is ten opzichte van de school. De tweede cirkel 'Mens en Missie', staat voor de fase waarin je de visie en missie van de school zo goed mogelijk afstemt op de eerder onderzochte verwachtingen uit de omgeving. Waar zijn wij goed in en hoe sluit dat aan bij wat men van ons verwacht? Met de profielschets die daaruit ontstaat, kan je naar cirkel drie: 'Methoden en Middelen'. In deze laatste fase kom je tot ontwikkeling van communicatiemiddelen, waarbij gewaarborgd is dat wat je communiceert, ook past bij de school en haar omgeving.



En om maar eens te illustreren waar communicatie om draait worden er lukraak tennisballen in de zaal gegooid. De tennisballen worden, op een enkele na, niet opgevangen. Zo blijkt maar al te duidelijk: om goed te kunnen communiceren moet er contact zijn met de ontvanger!

Met de afsluiting van deze theoretische inleiding, is het tijd om in de praktijk te duiken. De aanwezigen kunnen ieder deelnemen aan twee workshops naar keuze. En dat kiezen is best lastig. 'Ik vind alles wel interessant!', roept een leerkracht. 'Mag ik er echt maar twee?'



Gaandeweg maakt iedereen zijn keuze en vertrekt naar het bijbehorende lokaal. En dan wordt het heel erg stil in de school. Wandelend langs de lokalen zie je geconcentreerde gezichten en geanimeerde gesprekken. Uit het gymlokaal komen wel heel vreemde geluiden. Daar blijkt Rene Retel al in volle gang te zijn met de workshop persoonlijke uitstraling en PR (zie bijlage 1). Ook hij benadrukt nog eens het belang van het maken van echt contact, zorgen dat je gehoord wordt. Daarbij speelt bewustzijn van je houding en het gebruik van je stem een grote rol. De vreemde geluiden zijn dan ook onderdeel van stemoefeningen.

De workshop Ouders als Ambassadeur (zie bijlage 2) staat al snel bekend als 'de workshop van die mevrouw uit Kuala Lumpur'. Joyce van Ruiten wijst op het belang van een heldere boodschap. Als je ouders in wilt zetten voor de pr van je school moeten ze een goed, duidelijk verhaal kunnen vertellen. Daarom eerst maar eens de vraag aan de deelnemers zelf: stel je staat in de lift met een ouder en voordat de lift boven is moet je hebben verteld waar jouw school voor staat. Maar al te vaak gaat die denkbeeldige lift veel te snel weer open.

In het lokaal van Hannie van Leening van de workshop klachtenbehandeling (zie bijlage 3) is het muisstil. De deelnemers zitten met hun ogen dicht. Ze blijken deel te nemen aan een wel heel rustig onderzoek. Er is ze gevraagd terug te keren naar de laatste keer dat ze boos of verdrietig waren en vervolgens op te schrijven wat ze nodig hadden om die boosheid of dat verdriet weg te laten gaan. Bij de uitkomsten blijkt dat het vooral draait om het gevoel dat er iemand echt naar je luistert. En dat is vaak ook bij ouders met een klacht het geval. Als je je daarvan bewust bent is er al een hoop gewonnen.

*'Ik sta weer helemaal op scherp. Een aantal technieken waren wel bekend van de opleiding, maar erg diep weggezakt. Ik ga er nu weer bewuster mee aan de slag. Het zou goed zijn als we ook elkaar bewust houden'*

Bij Interventietechnieken (zie bijlage 4) in het lokaal daarnaast is het een drukte van belang. In tweetallen wordt er druk gediscussieerd, met gebruik van gebaren om de woorden kracht bij te zetten. De deelnemers proberen elkaar van hun eigen standpunten te overtuigen. Na afloop wordt samen met Marianne Walhout Diependaal besproken welke interventies daarbij wel werken en welke niet. Duidelijk wordt dat het niet goed werkt om te zeggen: 'u ziet het niet goed'. Erkennen van en omgaan met de werkelijkheid van de ander blijkt van groot belang.

*'Een hele praktische workshop, maakt je bewust van het belang van communicatie met je ouders, formeel en informeel'*

*'Wij zijn ons aan het profileren als drietalige school, deze workshop heeft mij veel handige tips gegeven over hoe we dat naar de ouders duidelijk kunnen communiceren'*



In de workshop van Luc Brouwer (zie bijlage 5) draait het nu eens niet om gesprekken. Hier staat het geschreven woord centraal. Aan de hand van een op het oog eenvoudig boodschappenlijstje wordt geïllustreerd dat een boodschap niet aankomt als er teveel afleiding is. Het lijstje wordt dan niet onthouden. Met een aantal voorbeelden van teksten van de scholen van OPO Smallerland wordt gekeken wat goed is en wat beter kan. Van nieuwsbrieven tot e-mail verkeer, alles komt aan bod. Kort en bondig is het devies.



In de workshop klantgerichtheid Jan Olav Smit (zie bijlage 6) hebben zelfs de meest door de wol geverfde leerkrachten nog moeite met het rollenspel. Want wat zeg je tegen die ouder die maar niet wil horen dat haar zoon beter naar het speciaal basisonderwijs kan overstappen? Met het stapelen van argumenten komen de partijen niet veel dichterbij elkaar. Sterker nog, de afstand wordt alleen maar groter. Het SPIN model biedt uitkomst. Meebewegen, luisteren en doorvragen is de uitdaging. In het tweede rollenspel gaat dat al een stuk beter.

Edwin Reurings probeert in zijn workshop Presentatietechnieken (zie bijlage 7) allereerst dialoog op gang te brengen. Aan de hand van de vragen en verhalen van de deelnemers bepaalt hij waar de nadruk komt te liggen in de workshop. Drie speerpunten die behandeld werden waren; de voorbereiding van een presentatie, tips en trucs om je presentatie goed te oefenen en tenslotte: hoe ga je om met vragen uit je publiek? Ook moeilijke vragen van een lastig publiek bleven niet onbesproken.

*'Ik heb vanavond een ouderpresentatie, ik weet wat me te doen staat: Mijn doelen kenbaar maken en me daar niet teveel van af laten leiden. Deze workshop kwam precies op tijd.'*

Bij binnenkomst bij het kwaliteitenspel (zie bijlage 8) staan de deelnemers raar te kijken. Want wat doet die man met dat malle petje daar? Martin Wagenaar illustreert met dit petje het belang van de eerste indruk. Ook de deelnemers worden uitgenodigd elkaar eens goed aan te kijken en

*'Wat een leuke workshop! Ik ben nog in opleiding en ben soms wat onzeker. Maar ik kreeg op basis van mijn uitstraling toch de kwaliteit zelfverzekerd toebedeeld, nu is mijn uitdaging om daar meer gebruik van te maken, om die uitstraling vast te houden en te gebruiken in mijn persoonlijke PR en presentatie'*

zonder elkaar gesproken te hebben de eerste indruk onder woorden te brengen. Uiteindelijk wordt voor iedereen in kaart gebracht wat de individuele kwaliteiten zijn en natuurlijk ook hoe je die in kunt zetten voor de PR van je school. De workshop eindigt ook weer ludiek, met een muzikale mijmering van cabaretier Harrie Jekkers.



Waar de inleiding stopte ging de workshop Profilering (zie bijlage 9) verder. Met behulp van een aantal metaforen schetste Ronald Dulmers wat van belang is bij het bepalen van een schoolprofiel. Het profiel van de autoband gaf aan dat een profiel je op koers houdt, moet passen in het terrein waarin het opereert, maar dat een profiel na verloop van tijd ook kan slijten. Bij de tweede metafoor probeerden de deelnemers elkaars gezicht "en profile" te beschrijven. De boodschap: heb lef en durf enkele aspecten uit het totaal te accentueren. Bij de derde metafoor ging het letterlijk de diepte in. Aan de hand van een bodemprofiel verkende men de 6 bodemlagen die een profiel vormen; van het diepstgelegen ideaalbeeld van een leerling na 8 jaar, tot aan het zichtbare, tastbare van dat gewenste profiel aan de oppervlakte, in de inrichting van de school en de bijzondere activiteiten.



Na de workshops stond er nog een verrassing op het programma. In de gymzaal van de school werd wat onwennig gereageerd toen bleek dat het ging om een sessie lachmeditatie. In het nuchtere Drachten moest er hier en daar wat worden weggeslikt. Maar nadat de schroom was overwonnen kwamen de meesten goed op gang. Van een voorzichtige glimlach tot een aanstekelijke slappe lach, uiteindelijk ging bijna iedereen voor de bijl. Na afloop van de meditatie was het lachen nog lang niet afgelopen. Er werd hier en daar nog lang nagegrinnikt.

*'Het ging redelijk vanzelf'  
'Ontspannend!'  
'Bevrijdend!'*

Lachen maakt hongerig. Tijdens de lunch werd er uitvoerig nagepraat over de opgedane kennis. En zo ging het personeel van OPO Smallerland weer een stukje wijzer naar huis, om straks de nieuwe inzichten in de praktijk te brengen. Want prima onderwijs begint bij prima leerkrachten!