

BANG VOOR OUDERS?

TIPS VOOR EEN BETERE SAMENWERKING

Op 4 april 2014 meldde CNV Onderwijs dat de helft van de jonge leraren wil stoppen met zijn baan. Een van de redenen die zij opgaven was 'mondige, respectloze ouders'. Er zijn ouders die over de grens gaan en te veeleisend zijn. Hoe kun je dit gedrag ombuigen of beter nog: voorkomen? En waar komt dit gedrag vandaan?

Tekst: Peter de Vries

Vaak wordt ouderbetrokkenheid opgevat als het zo goed mogelijk informeren van ouders. Het gaat dan om informatie over het welbevinden van de leerling, over zijn leerresultaten of het meedelen van algemene informatie. Samenwerken is echter meer dan informeren, want het eenzijdig informeren werkt niet meer in deze tijd. Het is gebaseerd op het oude idee dat de leraar alles weet en ouders veel minder. We leven in een tijd dat de meeste informatie voor iedereen beschikbaar is. Dit zorgt ervoor dat ouders veel weten naast het feit dat zij hun kind het beste kennen. Niet alleen via Google, maar ook door vragen te stellen op allerlei forums, aan andere ouders of aan andere leerkrachten in Nederland. En als ze daar zelf niet handig in zijn, dan is er altijd wel iemand in hun omgeving die deze kennis voor hen verzamelt. Daarmee heeft de onderwijsprofessional een andere rol gekregen rich-

ting ouders. Het gaat niet zozeer meer om het informeren van ouders maar om het samen met ouders zoeken naar de beste aanpak. Het vooral informeren van ouders roept dikwijls irritatie op, zeker wanneer de leraar op zijn professionele strepen gaat staan. Dat maakt ouders al gauw over-assertief.

MAAK HET OUDERS NIET NAAR DE ZIN

Op Nederlandse scholen besteden we veel aandacht aan het tevredenstellen van ouders. Scholen zijn verplicht om regelmatig een oudertevredenheidsonderzoek af te nemen. Dit tevredenheidsdenken heeft ervoor gezorgd dat we ouders als klant van de school zijn gaan zien en ouders zich te veel als consument zijn gaan gedragen. Ouders zijn echter geen klanten, maar samen met de school zijn zij verantwoordelijk voor de beste ontwikkeling van hun kind. Dit zou wel eens de verklaring kunnen zijn voor het feit dat ouders zich te mondig en respectloos gedragen. De school kan dit (on)tevredenheidsdenken doorbreken door het gesprek aan te gaan over het gezamenlijke doel, de gezamenlijke ambitie voor het kind.

WERK ALTIJD VANUIT EEN RELATIE

Werk nooit met andermans kinderen zonder een relatie. Dit betekent dat een individueel startgesprek aan het begin van het cursusjaar een must is. Een gesprek waarin de leerling en zijn ouders (opnieuw) kennismaken met de leerkracht. Dat kan ook met kleuters erbij. In dit gesprek staat het aangaan van een relatie centraal en niet de inhoud of kennisoverdracht. Dus geen omgekeerde tienminutengesprekken of vooraf vragen meegeven aan ouders, maar gewoon een start van het jaar maken met het kind in het middelpunt. Dit bouwen van de relatie levert veel goodwill en wederzijds begrip op, zodat van respectloosheid en over-assertiviteit waarschijnlijk nauwelijks sprake meer zal zijn in de rest van het jaar.



Fase	Gedrag ouders	Disfunctioneel gedrag leraar	Behoeftes ouder	Adequaat gedrag Leraar
Ontkenning	Ongeloof Ontkennen Oorzaak zoeken bij de school alleen Alles verwachten van een Second Opinion Refereren aan familie die het probleem ook niet ziet In een hoog tempo storten op onderzoek	Onbegrip Irritatie Boosheid Proberen te overtuigen met feiten en cijfers Ouders erop wijzen dat ze ongelijk hebben	Onderzoek Overtuiging Geruststelling Tijd Bewijs Begrip familie Second Opinion	Luisteren Tijd geven Overtuigen met feiten en bewijzen Stimuleren van een second opinion Zoeken naar gemeenschappelijk perspectief met ouders
Boosheid	Boosheid: Ernstige verwijten naar school of zichzelf Onredelijkheid Agressie: Verbaal Fysiek Intimidatie	Boosheid: Afsluiten (er boven staan) Ouders boosheid verbieden Ouders benaderen met argumenten Zelf boosheid uiten Agressie: Zelf agressief worden Het alleen oplossen Niet delen met de directie	Boosheid: Erkenning Ruimte voor boosheid Uiten van boosheid Agressie: Extremiteit behoefte aan erkenning Extremiteit behoefte aan ruimte voor boosheid Extremiteit behoefte aan uiten van boosheid Grenzen!	Boosheid: Erkennen van boosheid Ruimte geven aan boosheid Ruimte geven aan uiten van boosheid Agressie: Grenzen aangeven Inschakelen van de directie Activiteiten organiseren om de relatie met ouders te herstellen
Verdriet	Huilen Heel vertrouwelijk worden Vastklampen aan een leraar Schijnbare onverschilligheid	In het verdriet van ouders meegaan Eigen verdriet delen met ouders De ouders met hun verdriet willen helpen	Begrip Ruimte voor verdriet Professionele distantie van de leraar Een leraar die zijn eigen grenzen bewaakt	Luisterend oor Ruimte geven aan verdriet Professionele distantie Het bewaken van de rol als leraar Het bewaken van grenzen tussen leraar en ouder Het verwijzen naar een hulpverlener indien nodig
Acceptatie	Acceptatie Ouders zijn blij en tevreden hoe het met hun kind gaat ondanks eventuele problemen. Schijnacceptatie Ouders zeggen tevreden te zijn hoe het gaat met hun kind, maar nauwelijks enthousiast en spontaan	Acceptatie Ervan uitgaan dat het acceptatieproces nooit meer terugkomt Schijnacceptatie Het erbij laten zitten	Acceptatie Opgebouwd vertrouwen in de school niet beschamen Schijnacceptatie Werkelijke interesse langdurig tonen Opbouwen vertrouwensrelatie Tijd	Acceptatie Zorgvuldig blijven om vertrouwen niet te beschamen Schijnacceptatie Werkelijke interesse langdurig tonen Opbouwen vertrouwensrelatie Tijd geven
Stagnatie acceptatieproces	Ouders blijven ontkennen, boos en/of verdrietig	Met ouders blijven hangen in deze fasen	Significante verandering in het leven van ouders (bijvoorbeeld veranderende houding van familie, door ingrijpende gebeurtenis leren rouwen, therapie)	Eigen grenzen van professioneel handelen bewaken



© CPS Onderwijsontwikkeling en advies.

EEN 10-MINUTENGESPREK VOOR ELK KIND IS VERLEDEN TIJD

Aan het einde van het bovengenoemde startgesprek worden afspraken op maat gemaakt. 'One size fits all', zoals 10-minutengesprekken voor ieder kind, is niet meer van deze tijd, aangezien kinderen allemaal een andere aanpak in communicatie verdienen. Zo is voor de ene leerling een rapportgesprek een prima optie, maar een ander kind vraagt een huisbezoek. Voor weer een andere leerling is twee keer een gesprek van een kwartier een prima plan en tussendoor is er vooral mailcontact. Voor het ene kind is het juist goed om bij gesprekken aanwezig te zijn, in andere situaties is het beter dat er alleen een gesprek met ouders plaatsvindt. Bij het afspreken van een communicatieplan op maat staat niet de behoefte (tevredenheid) van ouders centraal, maar wat nodig is voor het individuele kind. In de praktijk zien we dat leerkrachten én ouders moeten wennen aan deze andere manier van werken, maar dat dit een winsituatie is voor alle betrokkenen. Voor de leerling omdat er wordt samengewerkt op een manier die het beste bij zijn ontwikkeling past. Voor ouders omdat er afspraken kunnen worden gemaakt die het beste aansluiten op hun individuele werksituaties. Veel ouders blijken bovendien best een keer vrij te kunnen maken voor een moment na schooltijd. En voor de leerkracht levert het zelfs vaak tijdswinst op omdat er efficiënt wordt gewerkt, omdat niet met elke ouder heel frequent contact nodig is als de basis aan het begin eenmaal goed gelegd is tijdens het startgesprek. Deze vorm levert bovendien minder frustraties op, want natuurlijk komen ouders opdagen bij gezamenlijk gemaakte afspraken. Passend onderwijs betekent zo passende ouderbetrokkenheid.

LASTIGE OUDERS BESTAAN NIET

Lastige ouders bestaan niet, alleen ouders die het moeilijk hebben. Veel ouders doorlopen een acceptatieproces als er iets met hun kind is. Dat begint vaak met ontkenning: 'thuis leest mijn kind al wel' of: 'mijn kind zou zeker havo moeten kunnen doen.' Hoe langer de school deze ontkenning bestrijdt of vindt dat ouders 'realistisch naar hun kind moeten kunnen kijken', hoe ingewikkelder het wordt. Ontkenning vraagt altijd om erkenning door de school. Daarna volgt meestal boosheid die vaak gericht is op de school: zij zou er alles aan moeten doen dat de leerling niet

verder stagneert in zijn ontwikkeling. Sommige ouders zetten de school onder druk om het probleem te verhelpen. Maar ook boosheid vraagt om erkenning en begrip. Zo bezien is realistisch kijken naar je eigen kind vaak een moeilijke opgave voor ouders. Pas na de fasen van ontkenning en boosheid is er ruimte voor eventueel verdriet. En als deze drie fasen zijn doorlopen ontstaat er acceptatie. Zie voor de uitleg het schema hiernaast. Het niet onderkennen van deze fasen is vaak een belangrijke oorzaak dat ouders in hun emotie grenzen overgaan. Het begeleiden van ouders in deze fasen vraagt alleen maar om een gezonde en begripvolle houding. Je hoeft er geen maatschappelijk werker voor te zijn.

ROL BEGELEIDERS

Begeleiders in het onderwijs hebben vaak een belangrijke rol in de preventie van lastig gedrag van ouders. Als ambulante of intern begeleider zie je vaak het risico dat een collega loopt door onhandige uitspraken over ouders of niet slimme acties naar ouders. Maak dit vooral bespreekbaar met je collega, in de eerste plaats in het belang van het kind, maar ook in het belang van de ouders en in zijn of haar eigen belang. En mocht dit geen effect hebben, kaart het dan aan bij de directeur.

LITERATUUR

Bakker, J., Denessen, E., Dennissen, M. & Oolbekkink-Marchand, H. (2013). *Leraren en ouderbetrokkenheid: Een reviewstudie naar de effectiviteit van ouderbetrokkenheid en de rol van leraren daarbij*. Nijmegen: Radboud Universiteit.
Lusse, M. (2013). *Een kwestie van vertrouwen: Een ontwerpgericht onderzoek naar het verbeteren van het contact met ouders in het 'grootstedelijke' vmbo als bijdrage aan preventie van schooluitval*. Proefschrift. Rotterdam: Rotterdam University Press
Vries, P. de (2010). *Handboek Ouders in de school (3e druk)*, Amersfoort: CPS.
Vries, P. de (2013). *Ouderbetrokkenheid 3.0 Van informeren naar Samenwerken*, Amersfoort: CPS.
<http://www.cps.nl/blog/2013/10/22/Maak-ouderbetrokkenheid-een-apart-onderdeel-van-het-inspectiekader>
Oostdam, R.J. & Vries, P. de (redactie) (2014). *Samen werken aan leren en opvoeden. Basisboek over ouders en school*. Bussum: Coutinho



Peter de Vries was bijna tien jaar leerkracht in het basis- en speciaal basisonderwijs. Daarna werkte hij als locatiemanager op een orthopedagogisch dagcentrum voor kinderen met een verstandelijke en een lichamelijke beperking. Tegelijkertijd had hij zijn eigen praktijk als bemiddelaar tussen ouders en scholen in het po en vo. Sinds 2003 werkt De Vries als principal-adviseur en trainer bij CPS Onderwijsontwikkeling en advies. Hij schreef onder andere het 'Handboek ouders in de school' en 'Ouderbetrokkenheid 3.0 van informeren naar samenwerken'.