

4. Omgaan met ouders

4.1 De ouders

Op 2 oktober 2001 organiseerde het Ministerie van Onderwijs een conferentie over ouders en school onder de titel 'Versterking van het partnerschap.' Dat is echter niet altijd de realiteit en er is in plaats van partnerschap ook wel eens sprake is van vijandschap.

De meeste ouders zijn gelukkig *gezonde* ouders. Ze hebben een juiste kijk op hun kind, spreken met warmte over hun kind, zijn er trots op, maar keuren niet alles goed. Ze zijn betrokken bij het onderwijs, hebben begrip voor de beperkte mogelijkheden van de school en realiseren zich ook dat hun kind niet het enige kind is in de groep. Ze leveren in nabijheid van hun kind geen kritiek op de leerkracht, zorgen thuis voor voldoende veiligheid, rust en regelmaat en proberen niet in hun kinderen hun eigen on vervulde wensen te realiseren. Ze kijken vooral naar het kind zelf; ze zijn gelukkig, accepteren hun kind, stimuleren hun kind positief en hebben vertrouwen in hun kind.

Met die ouders hebben leerkrachten een leuk contact omdat het gericht is op de mogelijkheden die de school heeft en op een juist beeld van het kind. Bovendien willen die ouders ook hand- en spandiensten voor de school verrichten.

Leerkrachten komen echter ook ouders tegen die denken dat de hun kind het enige kind is in de groep en dat de leerkracht alle tijd aan hun kind moet en kan besteden. De klachten die die ouders over de school hebben, is dat de school hun kind verwaarloost. Tegenvallende prestaties hebben dan met het falen van de school te maken. Veel klachten die bij een klachtencommissie worden ingediend hebben te maken met te hoge verwachtingen van ouders m.b.t. de leervorderingen van hun kind. Veel ouders denken tegenwoordig dat ze een bijzonder (eigentijds) of een hoogbegaafd kind hebben.

Bij sommige ouders spelen ook eigen on vervulde wensen een rol. Ze hebben vroeger zelf geen gelegenheid gehad om te studeren en hun kind zal die gelegenheid wel krijgen. Soms vragen leerkrachten zich af waarom bepaalde ouders kinderen hebben, omdat ze te weinig aandacht aan hun kind besteden.

Tijdens kringgesprekken en klassengesprekken horen leerkrachten hoe laat die kinderen naar bed gaan en waarin ze allemaal hun zin krijgen (om maar van het gezeur af te zijn). Het is wrang om kritiek van ouders te krijgen over het feit dat ze vinden dat hun kind op school te weinig aandacht krijgt, terwijl de leerkracht weet dat de ouders zelf te weinig tijd aan hun kind besteden. Sommige ouders schreeuwen tegen hun kind, maar iemand anders moet dat vooral niet doen.

Leerkrachten missen vaak de warmte van de ouders bij het spreken over hun kind.

Ze spreken over hun kind alsof het een ding is of een Barbie. Veel gesprekken met ouders gaan vaak meer over de ouders zelf dan over hun kind. Sommige ouders zijn zelf nog kind. Soms heeft men de indruk dat er een typische vorm van het syndroom van Münchhausen is, nl. dat de ouders praten over de problemen van hun kind om daarmee zelf aandacht te krijgen.

Er zijn ook ouders die gehoord hebben dat je stukken in kunt zien. Zij vragen alle mogelijke dossiers of documenten op. Vaak kunnen ze die stukken niet beoordelen en ontstaan er allerlei misverstanden over. Die laatste ouders zijn ook de ouders die de procedures nauwgezet volgen en ieder probleem daarbij uitvergroten en overdramatiseren.

Er zijn ook ouders die proberen om invloed te krijgen op het schoolbeleid door zitting te nemen in allerlei organen. Daarbij gaat het vaak niet om het algemeen schoolbelang, maar om een mogelijkheid om op die manier het beste voor hun kind te bereiken.

Vaak blijken ouders met een onderwijsachtergrond niet de ouders te zijn met het meeste begrip voor hun collega's.

Er zijn ook ouders die complotten opzetten. Als ze het ergens niet mee eens zijn, mobiliseren ze andere ouders om zo hun eigen punten te scoren. Zo kunnen ze een hele oppositie ontwikkelen. Speciale ouders in dat verband zijn de ouders die dat mobiliseren van de andere ouders niet voor elkaar kunnen krijgen, maar wel spreken in termen van : „Ik ben niet de enige die dit vindt.” en: „Er zijn meer ouders die zo denken.”

Met veel conflicten valt wel te leven omdat ze van tijdelijke aard zijn, maar er zijn ook langlopende of heftige conflicten. Sommige ouders gaan naar de krant, blijven terugkomen op een zaak die afgehandeld is, blijven klagen bij besturen en inspectie. Er zijn ook steeds meer leerkrachten die geconfronteerd worden met geweld van de ouders. Op sommige scholen zijn dat al geen excessen meer, maar is dat met een regelmaat vast te stellen.

In deze map gaan we van het volgende uit:

- de meeste ouders zijn aardig en redelijk, maar er is een toename van moeilijke ouders.
- het nut van preventie van problemen met ouders.
- een typologie van ouders.
- leerkrachten hebben een verantwoordelijkheid als het gaat om de ontwikkeling van het kind en die verantwoordelijkheid is groter dan wat er binnen het schoollokaal gebeurt.
- leerkrachten hebben de verantwoordelijkheid om waar nodig opvoedingsvoorlichting te geven, maar wat er vervolgens mee gedaan wordt, is hun verantwoordelijkheid niet.
- leerkrachten hebben de verantwoordelijkheid om mishandeling en verwaarlozing te melden bij de daarvoor ingestelde meldingspunten.
- het nut om deze problematiek in het team te bespreken en beleid te ontwikkelen.
- het nut om deze problematiek met het bevoegd gezag te bespreken. Leerkrachten moeten zich door hun bestuur gesteund voelen, anders moeten ze ergens anders gaan werken.

4.2 Wat willen ouders graag?

Als je aan ouders vraagt wat ze op prijs stellen t.a.v. de school van hun kind, dan blijkt het vaak te gaan om aspecten van openheid en duidelijkheid.

Voorbeelden van **openheid** zijn:

- de ouders meedelen wat er speelt op het gebied van de schoolontwikkeling. Wat zijn de lijnen waar de school aan werkt

woensdag 17 januari 2001

Vader mishandelt schooldirecteur

ZWOLLE - De interim-directeur van de Borgloschool in Deventer is ernstig mishandeld door een boze vader van een van de leerlingen. Het slachtoffer werd geslagen met een honkbalknuppel en brak zijn onderarm. De 34-jarige vader was het er niet mee eens dat de directeur zijn dochter had aangesproken op haar gedrag. Het schoolbestuur heeft aangifte gedaan van zware mishandeling. De drie kinderen van de verdachte vader en de ouders zelf mogen voorlopig niet op school komen.

8 februari 2001

Ouder mishandelt leraar met hockeystick

DEVENTER - Twee ouders uit Deventer zijn gisteren gearresteerd nadat de man een leerkracht van openbare basisschool Het Mozaïek met een hockeystick had geslagen. Pa en ma waren boos over de schooladviezen voor hun kinderen. De leerkracht is voor beenletsel behandeld.

11 mei 2001

Celstraf voor slaan schoolhoofd

ZWOLLE - Een 34-jarige man uit Deventer is door de rechtbank in Zwolle veroordeeld tot anderhalf jaar celstraf, waarvan een half jaar voorwaardelijk. Hij mishandelde in januari een schooldirecteur met een honkbalknuppel. De dader sloeg in op de interim-directeur van de basisschool omdat deze zijn dochter had aangesproken op haar gedrag. Het slachtoffer heeft aan de mishandeling een gebroken arm overgehouden en deed aangifte van zware mishandeling.

- openheid m.b.t. gebied van organisatorische ontwikkelingen
- openheid m.b.t. personele ontwikkelingen
- openheid m.b.t. verwachtingen t.a.v. hun kind
- openheid m.b.t. het functioneren van het kind
- openheid m.b.t. de stappen die de school onderneemt t.a.v. het optimaliseren van de ontwikkeling van hun kind.

Bij **duidelijkheid** gaat het om:

- duidelijkheid over wat de school met de kinderen wil. Veel scholen geven aan dat ze aandacht besteden aan waarden en normen, maar slechts weinig scholen hebben die waarden en normen concreet in hun schoolgids aangegeven
- duidelijke en objectieve normeringen/cijfers en geen pedagogisch geflatteerde normen, waardoor het niveau van het vervolgonderwijs plotseling tegen kan vallen
- duidelijke regels
- duidelijke plannings
- houden aan plannings en afspraken
- duidelijke aankondigings
- duidelijke beoordelings van kinderen
- duidelijke procedures.

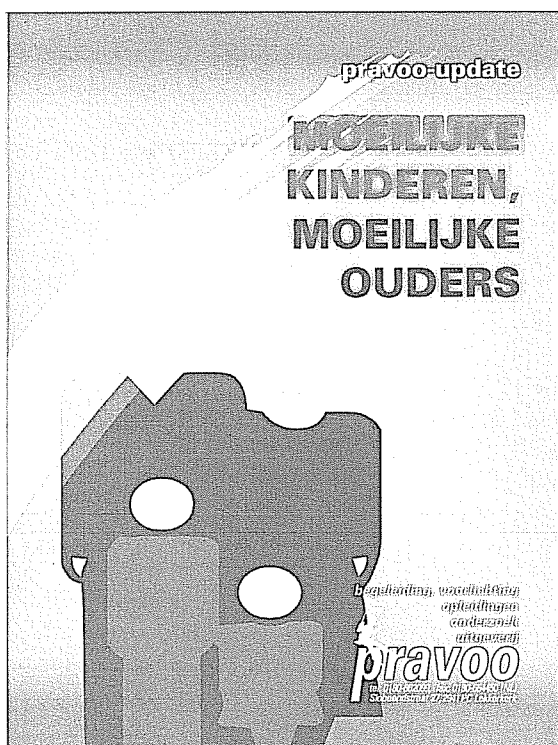
Veel problemen van ouders komen voort uit een tekort aan openheid en duidelijkheid. Dat betekent dat scholen ook op die manier naar de problemen kunnen kijken en zich af kunnen vragen of problemen die ouders hebben niet te maken hebben met een gebrek aan duidelijkheid en openheid. Op die manier kunt u van klachten ook leren.

4.3 Omgaan met moeilijke ouders

In deze inleiding zullen we de nadruk leggen op het geven van opvoedingsvoorlichting aan ouders. Wilt u meer informatie over het omgaan met moeilijke ouders, dan kunt nu gebruik maken van de inhoud van de Pravoo-update *Moeilijke kinderen en moeilijke ouders*.

4.4 Opvoedingsvoorlichting

Onder opvoedingsvoorlichting vanuit de school verstaan we de adviezen die leerkrachten aan ouders/verzorgers van een leerling geven op het gebied van de opvoeding van hun kind.



Daarbij kan het gaan om ongevraagde adviezen en om adviezen waar de ouders wel om vragen.

Bij de ongevraagde adviezen handelt de leerkracht vanuit het belang van het kind. De leerkracht ziet dat er wat met het kind aan de hand is, neemt contact met ouders op en zal ook zonder dat de ouders om hulp vragen adviezen geven.

Veel (jonge) leerkrachten hebben daar moeite mee omdat ze denken: Wie ben ik, dat ik dit zo maar moet doen?

Men kan ook redeneren: Als niemand het doet dan moet ik het misschien wel doen. Ondanks alle onzekerheid toch een ongevraagd advies geven getuigt van verantwoordelijkheidsbesef.

Bij de gevraagde adviezen gaat het een stuk makkelijker omdat de ouders dan ook de opvoedingsverlegenheid aangeven. Ze komen zelf met de problemen van hun kind en

lees verder op blz. 12

Vorbereidingsblad oudercontact

van/voor:.....

1. Wat willen we nog van de ouders weten? Soms kan het nodig zijn dat u nog meer van de ouders weten wilt over het functioneren van het kind thuis. Misschien wilt u de ouders aansporen het kind thuis meer zelfstandig te laten doen. Dan is het nodig eerst te horen wat het kind al wel zelfstandig doet.

2. Wat willen we de ouders over hun kind uitleggen? Omschrijf concreet wat u de ouders over hun kind uit wilt leggen, zodat ze straks uw adviezen beter kunnen begrijpen. Hierbij kan het gaan om diagnosegegevens/ resultaten/interpretaties van een onderzoek, de visie van de school op iets, een beslissing over het schoolloopbaanvervolg.

3. Welke opvoedingsadviezen willen we ze geven? Formuleer praktische opvoedingsadviezen.

4. Welke middelen zijn daarbij nodig? Bekijk welke brieven u uit deze map wilt gebruiken.

5. Wie geeft die opvoedingsadviezen en hoe? Bepaal wie de 'leiding' van het adviesgesprek heeft en hoe het gebeurt, in de zin van concrete voorstellen of samen met de ouders de adviezen ontwikkelen. Gaat het alleen mondeling of werkt u samen met de ouders een ouderkrant door?

6. Welke gesprekstechnieken hanteert u? Zie de mogelijkheden op van paragraaf 4.7 blz. 12 en verder.

7. Wie moet(en) er bij aanwezig zijn? Bekijk wie er van de ouders/verzorgers en van de school aanwezig moeten zijn. Voor het adviesgesprek is het vaak niet nodig dat er meer dan één persoon van de school bij aanwezig is, omdat anders zo'n gesprek in de beleving van de ouders een te zware lading kan krijgen.

8. Waar en wanneer wordt het gesprek gehouden? Bepaal wat de beste plaats (thuis/op school) is om het gesprek te houden en wat een geschikt moment is. Denk daarbij aan wie u er van thuis bij zou willen zien. Dat bepaalt voor een deel of het na schooltijd moet of op een ander moment.

9. Moet er naderhand nog iets over vastgelegd worden? Bekijk of het nodig is dat er na afloop van het gesprek nog iets over de gang van zaken tijdens het gesprek vastgelegd wordt in het dossier van het kind.

10. Welke vervolgspraken moeten er gemaakt worden? Overdenk concreet waar u het gesprek mee af wilt ronden; bijv. met het afspreken van een datum waarop er een voortgangsevaluatie plaats zal vinden of het toezeggen aan de ouders dat u de afspraken zwart op wit voor ze uitwerkt.

11. Wie 'bewaakt' vanuit de school de ontwikkeling? Bepaal wie op school de voortgang van de nu ontstane 'begeleiding' bewaakt door 'erop terug te komen.' Denk aan directie, interne begeleiding, etc.

vragen de leerkracht hoe ze daar thuis mee om moeten gaan. Soms vragen ouders ook direct om tips of vragen ze: Wat ik daar thuis dan aan doen?

Het kan ook voorkomen dat u een ongevraagd advies geeft en dat de ouders er niets mee doen. Dat kan zeer nadelig voor het kind zijn, maar u hebt in elk geval uw verantwoordelijkheid genomen.

4.5 Grenzen aan de opvoedingsvoorlichting

Een leerkracht is geen maatschappelijk werker. Soms stappen leerkrachten in de valkuil van ernstige handelingsverlegenheid bij de ouders en gaan ze meer doen dan alleen adviezen geven. Ze onderhouden veelvuldige contacten met de ouders en geven adviezen en daarnaast worden er vervolgspraken gemaakt. Ondertussen bellen de ouders op en voordat de leerkracht het weet is deze een begeleider en hulpverlener geworden.

In de praktijk hebben we gemerkt dat leerkrachten ook verkeerde adviezen kunnen geven, de thuissituatie niet kunnen overzien omdat ze geen gezinsdiagnose hebben uitgevoerd en zo de ouders een verkeerde kant op kunnen sturen.

De leerkracht is geen maatschappelijk werker of gezinstherapeut en dat betekent dat u niet tot begeleiding over moet gaan. Zo gauw u meer dan drie keer per jaar t.b.v. een bepaald kind adviezen geeft voor de thuissituatie, de ouders tussentijds feedback over die periode laat geven en daar met uw adviezen weer bij aansluit, bent u aan het begeleiden. Opvoedingsvoorlichting is het enkele malen per jaar (maximaal driemaal) opvoedingsgesprekken houden.

Die opvoedingsgesprekken kunnen allerlei functies hebben:

- u kunt de functie hebben van een luisterend oor
- u kunt ouders verwijzingsvoorstellen doen naar hulpverleningsinstanties
- u kunt zelf tips en voorstellen doen
- u kunt met de ouders een of twee opvoedingsbrieven uit deze map bespreken.

Grenzen zijn er voor u ook t.a.v. waar u uw handen niet aan moet branden.

Enkele onderwerpen zijn:

- ga niet in op wat anderen volgens de ouders fout doen
- ga niet in op het functioneren van groepsgenoten van het kind
- meng u niet in de relatieproblemen die de ouders zelf hebben
- ga niet in op wat uw collega's volgens de ouders allemaal fout gedaan hebben
- pas op voor het geven van verklaringen van het gedrag van de ouders. Als u het functioneren van de ouders niet goed hebt onderzocht kunt u daar helemaal naast zitten
- wees ook voorzichtig met het verklaren van het gedrag van het kind. Die interpretaties kunt u pas geven als er onderzoek gedaan is
- ga niet in op dooddoeners als: Er zijn meer ouders die er zo over denken, wij zijn niet de enige ouders, of: Ik ben vroeger ook zo geweest, thuis doet hij dat niet.

4.6 Contactvoorbereiding

Bij het omgaan met ouders is het belangrijk dat de contacten worden voorbereid. Maak bij de voorbereiding van oudergesprekken gebruik van de hulplijst van pagina 11. Loop die checklijst langs samen met een collega/een intern/externe begeleider.

4.7 Gesprekstechnieken

Een oudergesprek moet vanuit de kant van de school professioneel worden gevoerd. Van ouders hoeft u dat niet te verwachten.

Onderstaand geven we enkele algemene technieken die belangrijk kunnen zijn bij een oudergesprek.

Daarbij beperken we ons niet tot het hulpverlenende gesprek, maar komen ook technieken voor anderssoortige gesprekken aan de orde.

Techniek 1: het gesprek is voorbereid: U hebt aan de hand van de hulplijst van pagina 11 het gesprek voorbereid.

Techniek 2: het doel van het contact wordt aangegeven: Begin zo snel mogelijk met het eigenlijke gesprek en geef het doel aan. Daarbij kan het voorkomen dat u in uw achterhoofd ook nog een verborgen doel of een verborgen agenda hebt. Doelstellingen zijn bijvoorbeeld:

- informatie van de ouders verkrijgen m.b.t. het functioneren van het kind thuis, hoe het kind de school beleeft, etc.
- de ouders meedelen wat de aanpak op school is
- samen tot een aanpak komen
- de ouders vragen bij de aanpak van de school aan te sluiten
- de ouders toestemming vragen voor een extern onderzoek
- de ouders vragen zelf externe hulp te zoeken
- etc.

Techniek 3: toelichten van de inhoud van het gesprek: Het is aan te bevelen iets op papier te hebben; een onderzoeksrapport, gesprekspunten of een handelingsplan. Behandel de inhoud in stukjes en licht dat ook toe met voorbeelden.

Techniek 4: ouders laten reageren: Geef de ouders steeds na ieder stukje de gelegenheid om te reageren. Op die manier gaat het om hapklare brokken.

Techniek 5: zorg dat het ordelijk verloopt: Hierbij gaat het om zaken als niet door elkaar praten, zelf rustig blijven en een stapsgewijze aanpak. Als u in moet ingrijpen, doe dat dan niet veroordelend: „Dat moet u niet doen, want zo verstoort u dit gesprek.” Maar doe het functioneel: „Zullen we afspreken dat, want zo lukt het mij niet om dit gesprek nuttig te maken.”

Techniek 6: bij het onderwerp blijven: Sommige ouders zijn niet gewend om bij het onderwerp te blijven. Ze halen er allerlei dingen bij, dingen uit hun familie, hebben het over groepsgenoten, andere ouders. Let daarop in het gesprek en houd de gesprekspartners bij het onderwerp.

Techniek 7: onderscheid basisgedrag/ontwikkelgedrag: Zorg er voor dat u het gesprek begint met aan te geven wat er positief of neutraal is aan het kind. In diverse Pravoo-uitgaven wordt alles wat neutraal of positief is, **basisgedrag** genoemd en probleemgedrag wordt **ontwikkelgedrag** genoemd. Het beginnen met het neutrale en positieve maakt dat de ouders ontvankelijker zijn voor het accepteren van probleemgedrag omdat ze voelen/denken dat u het kind verder nog wel ziet zitten en het niet helemaal opgegeven hebt.

Techniek 8: luisteren: Neem in elk geval een goede luisterhouding aan, door de ouders aan te kijken, begripvol te knikken, dingen die ze zeggen te herhalen en te vragen of ze er nog meer van willen vertellen. Jaag ze in elk geval niet op en neem





de tijd voor dit soort gesprekken. Herhaal ook regelmatig wat ze zeggen: „U vindt dus dat?”

Techniek 9: serieus nemen: Neem de ouders in elk geval serieus, ook al vindt u het overdreven en niet reëel. Laat oordelen over hun manier van omgaan achterwege, hoe moeilijk dat ook is. Hanteer wel uitingen als: „Dat vindt u vervelend.” of: „Daar maakt u zich zorgen over.” etc. Het is ook belangrijk

om uitingen te doen als: „Goed dat u hiermee gekomen bent.” of: „Ik ben blij dat u eerlijk vertelt over hoe u er overdenkt.”

Techniek 10: grenzen en mogelijkheden aangeven:

Geef steeds duidelijk aan dat u een onderwijsinstelling bent en geen sbo-school. En als u een sbo-school bent, geeft u ook de mogelijkheden en beperkingen aan in de zin van: *Dit kunnen we wel en dat kunnen we niet.*

Ouders hebben vaak een weinig reëel zicht op de uw mogelijkheden. Geef dat duidelijk aan zodat onjuiste verwachtingen teruggebracht worden.

Techniek 11: geef de visie van school aan en veroordeel de ouders niet: Bij het omgaan met meningsverschillen is het onverstandig om steeds de ouders te bekritisieren op hun mening, maar is het tactischer om aan te geven wat de visie van de school is. Geef aan dat u als team besloten hebt om een bepaalde weg te bewandelen.

Techniek 12: verschil tussen ouders en school zakelijk aangeven: Voor de duidelijkheid is het aan te bevelen steeds even kort aan te geven hoe de ouders er over denken en wat de visie van de school is. Doe dat zonder oordelen, maar geef het wel duidelijk aan. Een concreet voorbeeld is het al dan niet gaan naar groep 3.

Als u onderwijs geeft volgens een leerstofjaarklassensysteem, dan kan voor iedereen die er verstand van heeft (u, interne/externe begeleiders) op een bepaald moment vaststaan dat een kind niet naar groep 3 kan. Het kan zo zijn dat de ouders vinden dat het kind wel naar groep 3 moet.

Dan ligt er een duidelijk meningsverschil.

Enkele jaren geleden was er in Nederland de zaak Frederiekje op de Julianaschool in Bussum. Uit de rechtszaak die daarover gevoerd is, is de uitspraak dat de school mag bepalen hoe kinderen de overgang tussen de groepen maken. U kunt in uw gesprek met de ouders die uitspraak aanhalen, maar u kunt ook aangeven dat er verschil is in verantwoordelijkheid.

Ouders hebben de verantwoordelijkheid voor het wel en wee van hun kind, maar scholen dragen de verantwoordelijkheid voor het wel en wee van het desbetreffende kind, maar ook dat van de groepsgenoten. Vertel de ouders dat u de speciale hulp die het kind nodig heeft niet kunt onttrekken aan de andere kinderen die daar wel in die groep horen.

Probeer zo het verschil in verantwoordelijkheid uiteen te zetten.

Techniek 13: notuleren: Zorg ervoor dat er notulen worden gemaakt van het gesprek. Onderteken die in elk geval samen met de aanwezige collega. Probeer de ouders ook de samenvatting te laten ondertekenen.

Techniek 14: doodoenerbehandeling: Dooddoeners zijn trucjes om een gesprek naar je hand te zetten. Zie over de doodoeners de aparte paragraaf in deze map op pagina 19.

Techniek 15: afspraken maken: Probeer, indien van toepassing, concrete afspraken te maken met de ouders.

Techniek 16: beslissingen meedelen: Deel de beslissing zo duidelijk mogelijk mee en geef ook zo veel mogelijk argumenten.

Zorg er ook voor dat de beslissing meegedeeld wordt op een zo vroeg mogelijk tijdstip of op en aangekondigd en afgesproken tijdstip.

Techniek 17: niet veroordelen: Probeer zo weinig mogelijk persoonsgericht te spreken en de ouders niet te veroordelen. Dat kunt u vooral doen door niet steeds de ouders te bekritisieren, maar steeds te beginnen met: „Onze visie is...“, „Ik vind“

Techniek 18: collega erbij?: Bekijk wanneer het zinvol is dat er een collega bij het gesprek aanwezig is.

Techniek 19: status van het gesprek aangeven: lopend contact of finaal gesprek: Geef ook duidelijk aan wat de aard van het gesprek is; een lopend gesprek of een laatste gesprek.

Techniek 20: afsluiting: Sluit het gesprek af door het samen te vatten en de ouders te vragen of ze alles hebben gezegd wat ze wilden zeggen.

Techniek 21: nagesprek: Houd samen met uw collega een nagesprek en maak daar aantekeningen van.

4.8 Tips voor het omgaan met ouders

Tip 1 reguleren

Sommige ouders komen op de meest onhandige momenten om met u te spreken.

Kap dat af, ga er helemaal niet op in en zeg dat u de ouders wel belt om een afspraak te maken om hier op een later moment over te praten.

Tip 2 een finaal gesprek

Sommige ouders blijven terug komen op een bepaalde zaak. Op een bepaald moment merkt u dat er geen voortgang in de zaak zit. Het is daarom belangrijk om een finaal gesprek te hebben. Dat is een laatste gesprek over het onderwerp. Kondig dat gesprek als zodanig aan en vertel de ouders dat dit het laatste gesprek is over het onderwerp.

Aan het eind van het gesprek herhaalt u dat dit de laatste mogelijkheid was om het er over te hebben.

Als de ouders het er niet mee eens zijn, kunnen ze het accepteren, hun kind van school halen of een klacht indienen.

Schoor (2001; 7) geeft aan: 'Blijf hoe dan ook in gesprek met de ouders.' Dat lijkt ons een weinig reële algemene stelling. Soms moet je een gespreksonderwerp na de zoveelste keer afronden en 'hoe-dan-ook' betekent dat je de kans loopt het zelfrespect te verliezen. Dat hoeft niet.

Er zijn grenzen en als u geen respect ontmoet hoeft u niet voor de ouders door het stof te gaan.

Tip 3 vooraf weten waar het over gaat

Soms bellen ouders de school op dat ze een gesprek met de leerkracht willen. Sta er op dat u vooraf weet waar het over gaat. U hebt dan de mogelijkheid om het gesprek voor te bereiden. Als ouders weigeren te zeggen waar het over zal gaan, dan mag u het gesprek weigeren.

Tip 4 vertrouwen vergrotend gesprek/actie

Soms kan het nodig zijn het vertrouwen tussen de school en de ouders te herstellen. Daarbij kan het gaan om twee invalshoeken:

- het toegeven van gemaakte fouten
- het geven van informatie

Als u fouten hebt gemaakt is het belangrijk om dat gewoon toe te geven. Vertel wat er is gebeurd, wat er fout aan was en wat u zult doen om die fouten te voorkomen.

Soms is er geen sprake van fouten, maar is er sprake van wantrouwen omdat de ouders niet weten wat u voor of achter de schermen allemaal gedaan hebt. Nodig de ouders uit om dat eens rustig uit te leggen.



Tip 5 een goede luisterhouding

Veel klagers die klachten indienen bij klachtencommissies geven aan dat er onvoldoende naar hen wordt geluisterd. Neem de tijd om de klacht/de opmerkingen aan te horen.

Doe dat als volgt:

- geef de ouder aan te vertellen wat hem dwars zit
- onderbreek het spreken van de ouder zo weinig mogelijk
- herhaal steeds: dus u vindt
- vraag of er nog meer over te zeggen is
- vraag naar de wensen van de ouders.

Tip 6 verkoop u goed

Soms komt het voor dat ouders klagen over dat er niet naar hen wordt geluisterd en dat de school niets met klachten en opmerkingen doet, terwijl de school juist heel vaak met de ouders praat en ook wel wat met de klachten doet. Laat dan ook zwart op wit zien wat u doet.

Noteer op een blad de datum en daarachter de korte inhoud van het gesprek en de eventuele acties.

Stuur dat naar de ouders op, zodat ze zien wat er is gebeurd. Vul dan op dat blad ook de volgende contacten in zodat er straks een duidelijke lijst is met afspraken en acties. Noteer op die lijst ook de telefoongesprekken.

Zorg er zo voor dat te zien is wat u gedaan hebt.

Tip 7 een bemiddelaar

Klachten indienen en op een uitspraak wachten, levert vaak geen echt voordeel op. De een krijgt zijn zin en de ander blijft doormokken.

Eigenlijk heeft men vaak meer aan een bemiddelaar. Iemand die beide partijen hoort en kijkt of er een middenweg te vinden is. Bekijk bij u op school wie dat zou kunnen doen en overleg daarover ook met uw schoolbestuur.

Het is het beste om daar iemand voor te zoeken die geen directe band heeft met het bestuur en de school.

Tip 8 onderbouwen

Voor veel ouders is het belangrijk dat u uw beslissingen onderbouwt, bewijzen kunt tonen en getuigen hebt.

Bewaar observaties, turf gebeurtenissen, bewaar werk van het kind, laat ook een collega in de klas naar het kind kijken en zoek getuigen. Houd bij deze ouders steeds in uw achterhoofd dat u iets moet hebben om het hard te maken.

Bereid de gesprekken met de ouders goed voor en geef ook de voorgeschiedenis precies weer met concrete gegevens en voorvallen.

Tip 9 steun

Ook al spelen er op dit moment geen ernstige conflicten tussen de school en de ouders, dan is het toch een mooi moment om er nu eens over te praten.

Besteed eens een teamvergadering aan de inhoud van deze update en betrek vooral uw bestuur erbij.

In zo'n themabijeenkomst kunt u:

- ervaringen uitwisselen (positief, negatief, successen, fouten)
- benaderingsstrategieën bespreken van de verschillende typen ouders

Daarbij is het vooral belangrijk dat u weet wat de visie van de school en het bestuur is m.b.t. agressie bij ouders.

In hoeverre brengt u daar begrip voor op of geeft u duidelijk aan dat er voor agressie geen plaats is op uw school.

Neem daar eventueel ook een stukje over op in de schoolgids en geef daar aan dat de school een veilige plaats voor de kinderen moet zijn, maar ook voor de leerkrachten. Geef ook duidelijk aan dat agressie van de kant van de ouders betekent dat het kind van school wordt verwijderd.

Bekijk hoe ver u durft te gaan in dit soort dingen.

Tip 10 woordvoerder

Soms is het verstandig om de ouder(s) niet meer met de leerkracht van hun kind te laten spreken en daar een andere leerkracht het woord voor te laten doen. Stel dan een woordvoerder aan. Als de ouders contact zoeken met de leerkracht moet deze zeggen dat ze alleen met collega X over deze zaak kunnen spreken.

Tip 11 periodisering

Als leerkrachten steeds maar lastig worden gevallen door een ouder over een bepaalde zaak, dan kunt u tegen de ouders zeggen dat u bijvoorbeeld pas in de eerste week van januari alles weer op een rij wilt zetten en dat er tussentijds niet meer over gesproken kan worden. U geeft dan een soort periode van radiostilte aan. Laat die mededeling vooral door de directeur doen.

Tip 12 contra-expertise voorstellen

Stel bij ernstige meningsverschillen voor het kind of de situatie door een externe deskundige te laten onderzoeken (en de kosten te delen).

Tip 13 conflictbehandeling

Voor de conflictbehandeling is er een algemeen stramien aan te geven:

- a. u luistert goed naar het probleem
- b. u stelt vragen om de details te weten te komen. Daarbij verdedigt u zich nog niet!
- c. u geeft uw mening, waarbij u u wel mag verdedigen
- d. u geeft de eindconclusie van uw kant aan:
 - de schuld ligt bij de school (gewoon toegeven als dat het geval is)
 - het probleem is veroorzaakt door een miscommunicatie tussen de school en ouders
 - het probleem is veroorzaakt door de ouders
 - er is eigenlijk geen probleem. De ouders hebben zelf een probleem
 - het probleem heeft te maken met een onoverkoombaar verschil tussen school en ouders
- e. u geeft mogelijke stappen aan
- f. u bekijkt samen met de ouders of er een vervolcontact nodig is en dat spreekt u dan ook af.

Tip 14 jezelf blijven

Sommige leerkrachten gaan op grond van druk van de ouders over tot het zichzelf beperken. Als u denkt zorgvuldig en naar eer en geweten te handelen, gesteund door uw collega's en het bestuur dan is het belangrijk om na een conflictbespreking toch weer te proberen uzelf te zijn.

Ook t.a.v. het omgaan met het kind van die problematische ouders moet u uw eigen weg weer gaan en het kind zo behandelen zoals u dat verantwoord vindt. Laat in ieder geval het kind niet de dupe worden van de ouders en bespreek ook in elk geval niet met het kind de conflicten die u met de ouders hebt.

Tip 15 teamrapportage

Bespreek regelmatig in het team lopende zaken m.b.t. moeilijke ouders zodat men op grond van ervaringen van anderen ook weer zelf kan leren wat je in dat soort situaties kunt doen.

4.9 Behandelen van de ouderbrieven uit deze map

De map bevat ondervoorlichting in de vorm van brieven en kranten. Bij de brieven uit deze map is het belangrijk om de volgende invalshoeken te hanteren:

4.9.1 Persoonlijk bespreken

Als u de brieven uit deze map gebruikt in het kader van de begeleiding van ouders van een bepaald kind, dan is het aan te bevelen de brieven samen door te werken. Ooit vroeg een vader: „Kunt u dat niet even doorfaxen?”

'Dat is niet aan te bevelen. De werkwijze is dan dat u een brief kopieert voor de ouders en deze voorleest, steeds even stopt en dan een toelichting geeft en/of de ouders daar op laat reageren.

Vaak zal blijken dat u op deze manier weer op andere gesprekspunten komt en er meer aan de orde komt dan de inhoud van de brief.

U mag de brieven ook onbesproken opnemen in de schoolkrant/de informatiekrant, maar bij individuele kinderen is het aan te bevelen ze niet zo maar te geven, maar ze te bespreken.

4.9.2 Beperken

Behandel niet meer dan maximaal twee brieven. Kopieer ze eventueel tweezijdig zodat het niet al te bedreigend overkomt.

4.9.3 Aanpassen

Bekijk in hoeverre u de inhoud aan moet passen.

4.9.4 Steun in een mondeling overleg

Soms kan het u beter lijken om de brieven niet op papier aan de ouders ter beschikking te stellen. U kunt dan de inhoud uit de brieven gebruiken in een zuiver mondeling overleg.

5. Dooddoeners van de ouders

5.1 Je leert het in de praktijk

Er zijn nauwelijks PABO's waar echt geleerd wordt hoe met ouders gesproken moet worden. Bijna iedereen leert dat in de praktijk (of niet), soms aangevuld met een nascholingscursus. Als je zoals ik, al vanaf 1979 gesprekken voert met ouders n.a.v. een onderzoek, een handelingsplan, een beslissing, een evaluatie, een klacht of binnen een hulpverleningssituatie dan moet je vaststellen dat het er niet makkelijker op is geworden de afgelopen 25 jaar.

5.2 De ouders veranderen

Naast gelukkig nog een grote groep positieve en meedenkende ouders is er een steeds grotere groep ouders die niet alleen mondig is, maar ook brutaal, eisend, dwingend en agressief genoemd kan worden. Voor mij is het meest kenmerkend dat ouders slechter zijn gaan luisteren. Veel ouders kunnen hun zegje wel doen, maar luisteren naar wat anderen zeggen gaat ze steeds moeilijker af met als gevolg dat je als hulpverlener steeds meer bezig bent om het gesprek in goede banen te leiden, het goed voor te bereiden en op tijd in te grijpen als het de verkeerde kant op gaat. Het gaat niet meer vanzelf. Zo heb ik in de loop van de jaren het finale gesprek ingevoerd. (zie blz. 15). Dat is een gesprek waar je met de ouders afspreekt dat dit de laatste keer is om over het desbetreffende onderwerp te praten. Naast de achteruitgang van de luisterkwaliteit, merk ik ook dat het respect voor de leerkracht aan het verdwijnen is.

5.3 Wat speelt er?

Regelmatig kijk ik op het internet om te zien wat er speelt en dan kijk ik op de sites: <http://www.prikpagina.nl/list.php?num=8> en op de forumsite van www.ouders.nl.

Als leerkracht moet u dat nooit doen, tenzij u van beledigen houdt. Op die sites deugt er geen enkele leerkracht en denken ouders dat ze alles kunnen bepalen t.a.v. de school van hun kind. Kortom: niet gaan kijken op die sites.

5.3 Vanuit de leerkracht

In het nu volgende wil ik bij het spreken met ouders het eens voor de leerkrachten opnemen en laten zien welke strategieën ouders gebruiken. Aan de orde komen de dooddoeners van de ouders. In de afgelopen 25 jaren hoor ik eigenlijk de ouders steeds dezelfde dingen zeggen in die gesprekken.

Een dooddoener is een discussietechniek, waarvan het doel is om het gesprek van het onderwerp af te leiden en via een omweg je zin te krijgen.

5.4 Een voorwaarde

We gaan er wel vanuit dat de leerkracht respect en begrip voor de ouders toont. Ook al zijn de ideeën van de ouders soms dwaas, omdat ze soms denken dat hun kind het enige kind in de groep is en ook al worden ze agressief, het is belangrijk dat u respect blijft tonen en zelf rustig blijft.

Een voorbeeld: Als u merkt dat ouders denken dat hun kind het enige kind is in de groep dan kunt u zeggen: „U denkt toch niet dat we niet meer kinderen in een groep hebben dan uw kind.”

U kunt echter ook zeggen: „Ik begrijp dat u er zo mee bezig bent en ik heb er begrip voor dat u het beste wilt voor uw kind, maar Op die manier begint u met begrip te tonen.

Als de toon en de sfeer voor u onprettig aan het worden is, kunt u zeggen: „U moet niet zo dreigen en agressief doen.”

U kunt u ook zeggen: „Ik vind het nu heel onprettig. Ik kan daar niet zo goed tegen. Ik wil voorstellen om een andere afspraak te maken om dit gesprek voort te zetten. Op die manier stuurt u een ik-boodschap en geen jij-boodschap. Bovendien toont u zelfrespect en dat is even belangrijk als respect voor anderen.

Voor het juist reageren op de dooddoeners moet u dus wel de basiskenmerken van een goed en functioneel gesprek beheersen.

5.5 De dooddoeners

In het voorafgaande hebben we al de definitie van een dooddoeners gegeven. Laten we er enkele behandelen.

Dooddoener 1: wij zijn niet de enigen die er zo over denken

Als de ouders een meningsverschil met u hebben, proberen ze vaak hun mening kracht bij te zetten door het hanteren van de dooddoeners dat zij niet de enigen zijn die er zo over denken of het er niet mee eens zijn. Het is het beste om daar op een rustige manier op te reageren. Meestal begin ik niet met de vragen: wie dan?, maar ik vraag eerst: „Hoeveel mensen kent u die er ook zo over denken? Soms komt er wat uit en soms ook niet en durven de ouders die dooddoeners ook niet meer te gebruiken. Als er hoeveelheden komen vraagt u: „Kunt u ook namen noemen van die andere mensen?” In alle gevallen, ook als de ouders wel namen kunnen noemen van anderen is het belangrijk om duidelijk te zeggen: „Ik wil het eigenlijk alleen hebben over uw mening.” U moet zelf bepalen of u voor dat laatste kiest of er toch beheerst op reageert.

Dooddoener 2: thuis kan hij het allemaal wel

Die dooddoeners hoor ik vaak als het gaat om de vraag of een kind wel of niet naar groep 3 kan. Ik vraag dan bijna altijd aan de ouders: „Waar moet uw kind overgaan, thuis of op school?” Sommige ouders zeggen dan: „Op school natuurlijk.” Dan antwoord ik met: „Dan gaan we het daar over hebben.”

Soms kunnen ouders wel gelijk hebben. Er zijn kleuters in groep 2 die thuis al met lezen en cijfers bezig zijn en die op school alleen willen spelen. Het is dus niet zo dat de ouders dat altijd fout zien. Sommige kinderen willen op school liever spelen, terwijl hun cognitieve ontwikkelingsniveau al wel verder is.

U kunt ook altijd de ouders vragen om werk van thuis mee te nemen of wat het kind zegt of vraagt of leest op te nemen. Als daar weinig uitkomt, kan eventueel een onderzoek een functie hebben. U moet u t.a.v. het voorzetten van de schoolloopbaan uiteindelijk toch richten op wat u op school ziet.

Dooddoener 3: ik ben vroeger ook zo geweest.

Mijn eerste reactie hierop is meestal: „Een kind is nooit een kopietje van een van de ouders. Een kind heeft iets van de ene ouder en iets van de andere ouder en iets van zichzelf en daar gaan we het nu over hebben. “U kunt niets anders doen dat het kind te beoordelen vanuit wat het laat zien aan gedrag en functioneren. Daarbij moet u het kind los zien van wat de vader of moeder nu kan.

Dooddoener 4: we hebben al een eerdere ervaring

Dat is ook een reactie die hoort bij de vraag of een kind over kan gaan of een verlengde leertijd krijgt. Sommige ouders vergelijken het kind dat besproken wordt met een andere kind. Ze zeggen dan bijvoorbeeld: „Bij onze Timo wilden jullie ook niet dat hij naar groep 3 ging. We hebben dat toen doorgezet en hij gaat straks wel mooi naar het vwo.” Mijn antwoord is dan altijd: „Zijn het kind waar we het nu over het hebben en dat andere kind een eenjarige tweeling? Dan lachen de ouders en zeggen: „Wat is dat nou voor een vraag, dat kan toch niet, dat is toch een kind van een andere leeftijd.” Dan reageer ik meestal met: „Dan is het ook niet hetzelfde en gaan we weer verder met de bespreking van

Dooddoener 5: familiehulp

Sommige ouders schakelen de familie in en zeggen: „Mijn zwager werkt op een school in Almere en daar doen ze wel aan een proefplaatsing, waarom kan dat hier niet?” Mijn reactie is meestal: „Waar zit uw kind op school?, in of in Almere. In ,.... dan gaan we het daar over hebben.”

Dooddoener 6: wij weten daar niets van

„Dat wisten we helemaal niet.”, zeggen sommige ouders. Steeds meer ouders weten niet meer wat er is afgesproken, of ze houden zich bewust van de domme. Daarom is het be-

langrijk dat u moet overwegen om afspraken te laten ondertekenen en moet u in elk geval de stukken bij hand hebben. Als u de stukken niet bij de hand hebt, terwijl het wel ergens is geregeld en u het dus wel goed gedaan hebt, maar u kunt de stukken niet meteen overhandigen, dan denken de ouders dat u ze een punt scoren. Zorg ook dat de schoolgids bij de hand is om erop te wijzen hoe dingen op school geregeld zijn.

Dooddoener 7: dan halen we hem van school

Een leerkracht waar ik al jaren mee samenwerk zei eens tegen ouders die dreigden hun kind van school te nemen: „Ik heb hier de uitschrijfformulieren liggen, dat kunnen we het nu meteen doen. U zegt u het maar.”

Een andere leerkracht zei: „Als u dat van plan bent, kunnen we wel stoppen. We sluiten nu het gesprek af, en u denkt er over na wat u wilt en als u besluit om uw kind op deze school te houden dan praten we wel weer verder. M.a.w. laat u niet bang maken door dit soort bedreigingen.

Dooddoener 8: het is ons kind, wij bepalen of hij

Sommige ouders hebben te hoge verwachtingen van wat zij m.b.t. de school kunnen bepalen t.a.v. hun kind. Soms is er een gerechtelijke uitspraak over wie bepaalt of een kind wel of niet naar groep 3 kan en is het duidelijk dat de school dat bepaalt. Soms hebt u duidelijke afspraken gemaakt en neergelegd in de schoolgids. Als er iets speelt waar de vraag aan de orde is wie het bepaalt, is het belangrijk dat u de schoolgids of het schoolplan erbij neemt waarin te lezen is wie dat bepaalt. Dan stelt u heel duidelijk: „Zo is dat geregeld op onze school.”

Dooddoener 9: zou hij niet hoogbegaafd zijn?

Veel ouders denken bij problemen met hun kind op school al gauw aan hoogbegaafdheid. Hoewel ze het tegenspreken verdenken wij sommige ouders ervan dat ze dat graag zouden willen en er zelfs op hopen. „Het hoeft niet voor ons.” zeggen ze dan.

Soms kan zo'n opmerking tot doel hebben om het gesprek van het probleem/onderwerp af te halen en weer bij de school neer te leggen. Het ligt dan niet aan de ouders, maar de school geeft het kind niet wat het nodig heeft. Het is moeilijk om daar generaliserend iets over te zeggen, maar als u zelf twijfelt moet u meteen voorstellen om een onderzoek te laten doen bij een bureau dat daar ook echt deskundig in is. Als er volgens u op geen enkele wijze sprake van is, moet u ook meteen weer naar het onderwerp teruggaan en stellen dat daar op dit moment geen sprake van is, en dat u weer verder wilt gaan met het gesprek.

Dooddoener 10: enzovoorts

Het is niet moeilijk om de lijst met dooddoeners nog langer te maken. Besteed op uw school eens aandacht met elkaar aan de dooddoeners. Wat zijn de ervaringen van uw collega's en hoe reageren zij er meestal op?

Wat werkt wel goed en wat niet? Door er een keer een deel van een studiedag aan te besteden, kunt u ervaringen uitwisselen met elkaar en van elkaar leren.

5.6 De aanpak

U kunt de dooddoeners het beste aanpakken door gebruik te maken van de volgende technieken:

- herkennen
- pareren en blokkeren
- terug naar het onderwerp.

Techniek herkennen

Het is belangrijk dat u de dooddoeners tijdens een gesprek herkent en dat u weet wat de functie van een dooddoener is. Die functie kan zijn o.a. :

- u van de wijs brengen en dan toeslaan
- het gesprek van u overnemen
- het eigenlijke probleem ontwijken

- de zin krijgen.

Wees dus alert en probeer te bepalen wat de functie is van de dooddooener.

Techniek pareren en blokkeren

Bij deze techniek gaat het erom dat u meteen en reactie geeft waar de ouders niet van terug hebben, zodat u de greep op het gesprek houdt en bij het onderwerp kunt blijven. Als de ouders zeggen: „Maar thuis” en u reageert meteen met: „Waar moet hij overgaan thuis of op school?”, dan kunt u ook meteen de draad weer opnemen en verder gaan met wat u over het functioneren op school uiteen wilt zetten. U blokkeert dan de dooddooener.

Techniek terug naar het onderwerp

Belangrijk is om tijdens een gesprek niet te veel in te gaan op dooddooeners. Veel leerkrachten vallen in de valkuil en gaan er te uitgebreid op in en er ontstaat een hele zijdiscussie die iedereen van het gespreksonderwerp afhoudt. Het is dan ook heel belangrijk om elkaar te helpen en leerkrachten eens een tijd in tweetallen die gesprekken te laten houden en na te laten bespreken. Daar kunt u veel van leren.

6. Ouders zelfstandig aan de slag met deze map

Deze map kan ook door ouders gebruikt worden. De map is ontwikkeld voor leerkrachten. Dat is ook te zien aan de inleiding die zich richt op het omgaan met de ouders. Als u als ouder deze map leest, zult u merken dat we achter de leerkracht gaan staan en deze ook steunen in het omgaan met de ouders.

Die relatie school en ouders kunnen we mooier maken dan hij is, maar dat is in het voorafgaande niet gebeurd. We weten dat de meeste ouders positief ingestelde, goedwillende, meedenkende ouders zijn, maar de omgang met de andere groep ouders is er niet makkelijker op geworden voor leerkrachten.

In deze map bieden we leerkrachten ook steun om die veranderende houding van ouders aan te kunnen. Wellicht hoort u tot de meer positief ingestelde ouders en dan moet u zich van het voorafgaande natuurlijk niets aantrekken.

U kunt daarentegen in het voorafgaande ook lezen dat er ook wel eisen aan de leerkracht gesteld worden. De leerkracht moet ook wel weten hoe zij/hij op de juiste wijze met ouders om moet gaan.

7. Verwijderen

Soms is het gedrag van het kind belastend voor de leerkracht en de klasgenoten en werken de ouders niet mee. Als de situatie onhoudbaar is, kunt u overgaan tot schorsing en/of verwijdering. Zie daarvoor het artikel *Ik eruit of hij eruit* in het Praxis-bulletin van november 2002

8. Literatuur

- Ger Klaassen en Han Leeferink, partners in opvoeding in het basisonderwijs. (Ouders en docenten over de pedagogische opdracht en afstemming tussen gezin en school.) Van Gorcum, Assen 1998.
- Koning, Luc, Moeilijke kinderen, moeilijke ouders, Pravoo, 2003
- Koning, Luc, Ik eruit of hij eruit, Praxis-bulletin, november 2002.
- Trix van Lieshout, Pedagogische adviezen voor speciale kinderen, Bohn Stafleu Van Loghum, Houten, 2002.
- Westra, Els en Luc Koning, Leerlingvolg- en hulpsysteem voor groep 1 en 2 (3) en sbo, Pravoo Lekkerkerk, 2000.

