

OMGAAN MET OUDERS

Leen Ryckaert

Omgaan met ouders

Hoe het gesprek voeren
Een gids voor leraren

Derde, volledig herziene druk: maart 2015
Tweede druk: juni 2006
Eerste druk: februari 2005

D/2015/45/197 – ISBN 978 94 014 2652 7 – NUR 841

VORMGEVING OMSLAG: Studio Lannoo
VORMGEVING BINNENWERK: Studio Lannoo/Jurgen Leemans

© Leen Ryckaert & Uitgeverij Lannoo nv, Tielt, 2005.

Uitgeverij LannooCampus maakt deel uit van Lannoo Uitgeverij,
de boeken- en multimediodivisie van Uitgeverij Lannoo nv.

Alle rechten voorbehouden.
Niets van deze uitgave mag verveelvoudigd worden en/of
openbaar gemaakt, door middel van druk, fotokopie,
microfilm, of op welke andere wijze dan ook, zonder
voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

UITGEVERIJ LANNOOCAMPUS
ERASME RUELENSVEST 179 BUS 101
3001 LEUVEN
BELGIË
WWW.LANNOOCAMPUS.BE

INHOUD

VOORWOORD	7
1. OMGAAN MET OUDERS	11
1.1. De leerkracht als gesprekspartner voor ouders	11
1.2. Enkele typische gespreksonderwerpen	13
2. HET GESPREK AANGAAN MET DE OUDERS	17
2.1. Voorbereiding op het gesprek	17
2.1.1. <i>Interne en externe voorwaarden</i>	17
2.1.2. <i>Kenmerken van het gezin</i>	19
2.1.3. <i>Nog enkele algemene tips</i>	21
2.2. Mogelijk verloop van het gesprek	24
2.2.1. <i>Algemene omgangsregels</i>	24
2.2.2. <i>De initiatiefnemer</i>	26
2.3. Fasen in het gesprek	28
2.3.1. <i>Fase 1: mededelen van het slechte nieuws</i>	30
2.3.2. <i>Fase 2: omgaan met de emoties bij de ouders</i>	41
2.3.3. <i>Fase 3: probleemverkenning en -oplossing</i>	44
2.3.4. <i>Fase 4: besluitvorming en afronding</i>	56
2.3.5. <i>Fase 5: evaluatie en follow-up</i>	57
2.4. Hoe een niet opbouwend gesprek ombuigen	58
2.5. Reflectie over het verloop van het gesprek	60
2.6. Doorverwijzing naar derden	61
2.7. Over nuttige tips en valkuilen	61

3. WEGWIJZERS OP SCHOOL: HET BELANG VAN GOED UITGELIJNDE COMMUNICATIEKANALEN	65
<hr/>	
4. GESPREKS- EN COMMUNICATIETECHNIEKEN	67
<hr/>	
4.1. Het communicatieproces	67
4.1.1. <i>Kenmerken van het communicatieproces</i>	68
4.1.2. <i>Storingen in het communicatieproces</i>	72
4.2. Gespreks- en communicatietechnieken	74
4.2.1. <i>Niet-verbale communicatietechnieken</i>	75
4.2.2. <i>Verbale communicatietechnieken</i>	80
4.2.3. <i>Do's en don'ts op een rijtje</i>	86
5. SOCIALE ROLNEMING OF PERSPECTIEFNEMING	89
<hr/>	
5.1. Wat houdt perspectiefneming in?	89
5.2. Stappen in het perspectiefnemen	90
5.3. Hoe komen we tot perspectiefneming of rolneming?	92
6. OMGAAN MET WOEDE EN AGRESSIE	95
<hr/>	
6.1. Het 'moeilijke' gesprek opgevat als interpersoonlijke probleemsituatie	95
6.2. Woede en agressie, een samenspel van factoren	99
6.3. Hoe kun je het beste met emoties zoals woede omgaan?	101
6.4. De 5 conflicthanteringstijlen	103
7. OMGAAN MET EIGEN SPANNING EN ANGSTEN	105
<hr/>	
7.1. Angstige preoccupatie	105
7.2. Een assertieve, taakrelevante houding	106
7.2.1. <i>Niet-verbaal assertief gedrag</i>	108
7.2.2. <i>Verbaal assertief gedrag</i>	109
7.2.3. <i>Te vermijden</i>	110
7.3. Omgaan met lichamelijke spanning	111
8. SAMENVATTING	113
<hr/>	
BESLUIT	115
GERAADPLEEGDE EN AANBEVOLEN LITERATUUR	117

VOORWOORD

Kwaliteitszorg en -controle zijn begrippen die de laatste jaren meer expliciet ingang gevonden hebben in het schoolbeleid. Eén van de deelaspecten van een goede kwaliteitszorg op school is aandacht voor communicatie. Het gaat dan zowel om de kwaliteit van de interne communicatie binnen het schoolteam – leerkrachten, directie, opvoedend en technisch personeel, raad van bestuur – als de kwaliteit van de externe communicatiekanalen. Ouders zijn belangrijke externe partners van scholen. Een school verwerft haar goede faam mede op basis van het creëren van goede structurele voorzieningen wat betreft de contacten met de ouders. Ouders worden ook duidelijk betrokken bij het gebeuren op school. We denken daarbij aan participatieraden, oudercomités, deelname aan schoolse activiteiten, enzovoort.

Ondanks alle goede inspanningen op verschillende niveaus verloopt de communicatie tussen de school en de ouders al te vaak wat stroef en soms ronduit problematisch, zeker wanneer er ernstige problemen zijn met een leerling. Er is een gebrekkige of ondoeltreffende communicatie, men begrijpt elkaar niet, onderliggende diepere signalen worden niet juist geïnterpreteerd of worden niet verdisconteerd in efficiënt besluitvormingsgedrag. Ouders hebben het gevoel dat ze te weinig gehoord worden, voelen zich machteloos. Leerkrachten daarentegen kunnen zich niet ontdoen van de indruk dat ouders niet willen luisteren, te veeleisend of onredelijk zijn. Het resultaat is soms dan ook funest. De communicatie raakt verstoord. Bij onopgeloste conflicten tussen ouders en leerkrachten zijn meestal beide partijen (en het kind) de verliezers.

Soms probeert men het conflict via de directie op te lossen. Men moet echter als schoolbestuur al heel sterk staan op het vlak van onderhandelingsvaardigheden om het probleem zo op te lossen dat geen van beide partijen zich benadeeld – of meer nog: beledigd – voelt. Mislukken die onderhandelingspogingen, dan is de weg vrijgemaakt naar interne beroepscommissies, tot de Raad van State toe.

Als medewerkers van het C.L.B. vervulden wij vaak een go-between functie tussen de leerkrachten en de ouders. Vanuit deze positie kreeg ik een goed zicht op de typische gevoeligheden die spelen bij beide partijen en ook op wat er zoal mis kan lopen in de gesprekken tussen de school en de ouders. Verschillende scholen investeren in het opbouwen van een goede relatie met de ouders en bieden hun leerkrachten en pedagogisch personeel (zelfs medewerkers van het onthaal en secretariaat) vormingen aan die hen tools/vaardigheden aanleren voor het omgaan met (moeilijke) ouders of het voeren van 'moeilijke' gesprekken. Leerkrachten hebben vaak nood aan advies voor het voeren van de typische 'slecht nieuws'-gesprekken, zoals het moeten medelen dat een kind niet kan overgaan, een C-attest krijgt, betrapt is op druggebruik op school, zware gedragsproblemen vertoont, spijbelt, dat er een vermoeden van anorexia bestaat, enzovoort. Meestal zien ze er heel erg tegenop dit soort meldingen te moeten doen.



FIGUUR 1. Leerkrachten zien er dikwijls heel erg tegen op dit soort meldingen te moeten doen.

Met die vragen in het achterhoofd ben ik op zoek gegaan naar praktische gespreks-, communicatie- en andere (sociale) vaardigheden, aanknopingspunten in de bestaande literatuur en psychologische modellen die konden helpen bij het voeren van een doelgerichte, succesvolle communicatie met ouders. Dit leidde tot het opzetten van een training die een aantal doelstellingen beoogt.

Hoe knoop je het gesprek aan met de ouders? Hoe kun je slecht nieuws het beste aan hen overbrengen? Welke strategieën kun je hanteren om het gesprek gaande te houden? Wat kun je beter vermijden? Hoe kun je gerichte informatie verkrijgen van de ouders? Hoe breng je ouders ertoe constructief mee te werken bij het nemen van bepaalde moeilijke beslissingen in functie van het maximaliseren van de ontwikkelingskansen van hun kinderen? Hoe kun je leren je eigen emoties en die van anderen te hanteren? Welke gesprekstechnieken en andere sociale en communicatieve vaardigheden zijn nuttig in de zogenaamde ‘moeilijke gesprekken’ met ouders?

Daarnaast is het essentieel een soort plattegrond te schetsen voor een mogelijke inhoudelijke opbouw van het gesprek. Een gesprek bestaat uit verschillende, elkaar afwisselende fasen, die elk op zich belangrijk zijn voor het slagen van het gesprek.

Dit boek vormt een neerslag van de aandachtspunten in deze trainingen, aangevuld met een verdieping in enkele theoretische concepten die belangrijk zijn voor het begrijpen en uitvoeren van menselijk interactief gedrag. Philip en ik filmden een paar geënceneerde ‘slecht nieuws’-gesprekken met leerkrachten en CLB-medewerkers. Sommige spelers gingen zo op in het script dat de situaties en emoties tijdens de opnamesessies zeer realistisch overkwamen. Dit overtuigde ons eens te meer dat de gekozen technieken inderdaad ook concreet werkten.

Een woord van dank is hier op zijn plaats. Meer bepaald wil ik de initiatiefnemers van het oorspronkelijk project ‘Omgaan met ouders’ vermelden, te weten Philip Millet († psycholoog), Mia Van Hullebusch (toenmalig directrice van de lagere afdeling van het Sint-Pietersinstituut Gent) en Chris Vanderbruggen (CLB-medewerkster).

Daarnaast wil ik tevens mijn erkentelijkheid uitdrukken jegens Zr. Monica Van Kerrebroeck (voormalig directrice van Sint-Bavohumaniora Gent) voor de rijke en boeiende ervaring die ik op haar school mocht opdoen.

Ook wil ik hier de vele leerkrachten, directies en collega’s bedanken die mij via hun vragen deden nadenken over de problematiek van het omgaan met ouders. Dank ook aan de deelnemers van de trainingen voor hun inspirerende voorbeelden. We hebben vaak veel van elkaar geleerd.

Volledigheidshalve wijs ik erop dat waar in de tekst 'hij' voorkomt, in de meeste gevallen ook 'zij' kan worden gelezen.

Leen Ryckaert

Nota

Enkele in de tekst gebruikte Vlaamse onderwijstermen (met eventueel Nederlandse equivalent)

- CLB (Centrum voor Leerlingenbegeleiding) = schoolbegeleidingsdienst
 - Lagere afdeling/school = basisonderwijs vanaf groep 3
 - Kleuteronderwijs (in Vlaanderen vanaf 2,5 jaar) = basisonderwijs groep 1 en 2
 - Secundair onderwijs = voortgezet onderwijs
 - ASO (Algemeen Secundair Onderwijs) = vwo (ook humaniora = vwo)
 - A-attest: leering is geslaagd; B-attest: leerling is geslaagd maar kan niet overgaan naar bepaalde studierichtingen; C-attest: leerling is niet geslaagd en moet zittenblijven
 - Klassenraad: verplicht overlegplatform van vooral leerkrachten, voor een bepaald leerjaar
- (cf. de website van de Nederlandse Taalunie: www.taaluniversum.org/onderwijs/termen)

1 OMGAAN MET OUDERS

1.1 DE LEERKRACHT ALS GESPREKSPARTNER VOOR OUDERS

Het is duidelijk dat leerkrachten niet alleen over pedagogische competenties dienen te beschikken als begeleider van leer- en ontwikkelingsprocessen, maar tevens een aantal andere functies vervullen, zoals:

- opvoeder,
- organisator,
- innovator en onderzoeker,
- lid van een schoolteam,
- partner van externen (CLB, revalidatiecentra, enzovoort),
- partner van ouders.

In de omschrijving van het beroepsprofiel van leerkrachten worden dan ook al deze vaardigheden vermeld. Het gaat hierbij zowel om kennis en vaardigheden als om houdingen of attitudes. Toch blijkt dat leerkrachten zich veel meer ervaren voelen in het didactisch-pedagogische luik van hun opdracht en minder in de ‘randopdrachten’. Een gesprek voeren met de ouders is, zeker als er een of andere vorm van slecht nieuws of een mogelijk confronterende boodschap overgebracht moet worden, geen gemakkelijke zaak.

Het kunnen omgaan met emoties bij de ouders, een erkennende houding durven aannemen zonder de meningsverschillen uit de weg te gaan, het gesprek op een constructieve wijze laten verlopen, enzovoort, vereist totaal andere vaardigheden bij de leerkracht – namelijk die van gesprekspartner en deskundig hulpverlener – dan de vaardigheden die hij nodig heeft in zijn dagelijkse lespraktijk.

Ondanks al deze taken vinden ouders dikwijls dat de school te weinig oog en oor heeft voor problemen, of er effectief te weinig aan doet, óf dat ze zeer afhankelijk zijn van de goodwill van een bepaalde leerkracht.

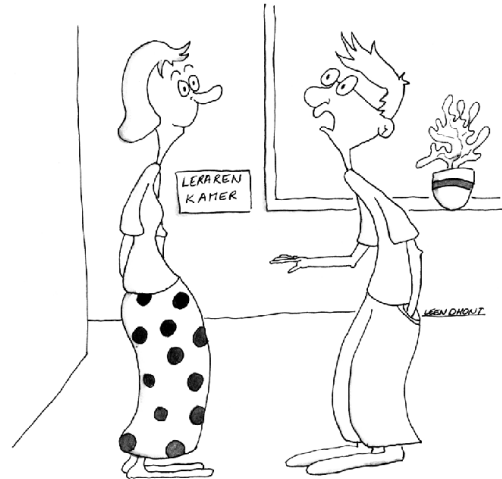
Het doel van dit boek is een praktische handleiding te bieden aan leerkrachten en andere hulpverleners om te bekijken:

- hoe ze de dialoog met de ouders kunnen aangaan zodat het gesprek voor beide partijen bevredigend verloopt;
- welke technieken/vaardigheden hen daartoe ter beschikking staan.

Ieder gesprek, ieder contact met ouders verloopt anders. Het is niet op voorhand te voorspellen hoe een onderhoud met de ouder zal evolueren. Bij de ouders kan sprake zijn van coöperatief, zelfs onderdanig en meegaand gedrag, maar ook ronduit weerbarstig gedrag en weerstand tegenover jouw oordeel of advies. Toch is het mogelijk een aantal strategieën voorop te stellen en jezelf als gesprekspartner van ouders te trainen in algemene vaardigheden voor het voeren van problematische gesprekken.

Er zijn twee vormen van contacten tussen ouders en leerkrachten, namelijk de meer 'geplande' gesprekken en de meer toevallige, informele ontmoetingen bij de schoolpoort of klasdeur. De meeste scholen hanteren een 'open school'-cultuur, zeker in het lager onderwijs, waar de ouders vaak voor een aantal activiteiten ingeschakeld worden. Dit is zeker aan te moedigen. Bij een vlotte communicatie kan men wederzijds snel en zonder schroom kleine probleempunten melden. Sommige problemen zijn veeleer praktisch van aard of een gevolg van een kleine communicatiestoornis en laten zich eenvoudig oplossen. Anderzijds melden lesgevers dat ouders, door de lage drempel naar school, hen wel eens willen 'overvallen'. Zeker als je net toezicht moet houden, rijden moet begeleiden, kinderen moet binnenlaten in je klas, ... is het niet evident tussendoor ook nog eens een probleem met een ouder te bespreken. Trap je toch in die val en handel je iets 'even snel' af, dan blijkt vaak dat zowel leerkracht als ouder er geen goed gevoel aan overhouden. Bij problemen die belangrijk genoeg zijn, is het beter tijd uit te trekken voor een langer gesprek en de ouders apart uit te nodigen buiten de lessen. Hulpverlening is gericht op 'hier en nu'. Je wilt mensen, zeker als ze overstuur zijn, niet laten wachten. Heel even de tijd nemen om te luisteren, vervolgens de ouder ervan overtuigen dat het probleem je belangrijk genoeg lijkt om er eens rustig over te praten en er vervolgens onmiddellijk een afspraak aan koppelen, leidt ertoe dat niemand met een ontevreden gevoel achterblijft. Jij

kunt je werk doen waarmee je bezig bent. De ouder voelt zich ‘gehoord’, hij voelt dat jij tijd vrij wilt maken om naar hem te luisteren. Een extra voordeel is dat jij jezelf ook grondiger kunt voorbereiden op het komende gesprek (zie verder).



FIGUUR 2. De ouder voelt zich ‘gehoord’, hij voelt dat je tijd vrij wilt maken om naar hem te luisteren.

Ouders komen met allerlei klachten naar school. Leerkrachten van het kleuter- en lager onderwijs rapporteerden incidenten waarbij ouders zomaar de klas binnenvielen. Soms ging het zover dat ouders dachten een klasgenootje van hun kind eens stevig te moeten aanpakken. Dit zijn situaties die je onmiddellijk moet kortsluiten. Je verzoekt de ouder op vriendelijke maar kordate, assertieve wijze de klas te verlaten met de boodschap dat als er een probleem is, hij dit altijd op een gepast moment met jou of de directie kan bespreken (zie onder meer ‘kapotte plaat’-techniek in hoofdstuk 7). Het belangrijkste is dat je de ‘ouder niet alleen laat beslissen’, maar dat je zelf als leerkracht mee bepaalt wanneer en hoe je de ouder te woord staat.

1.2. ENKELE TYPISCHE GESPREKSONDERWERPEN

Er zijn ‘gemakkelijke’ gesprekken, die bijna routinematig verlopen. Voorbeelden hiervan zijn:

- kennismakingsgesprekken,

- normale tussentijdse oudercontacten,
- oriënterende gesprekken aan het eind van een schooljaar.

Een gesprek wordt ‘moeilijk’:

- wanneer er op een of andere manier een discrepantie bestaat tussen de visie van de ouders en die van de leerkracht;
- wanneer de leerkracht moet ingaan tegen het verwachtingspatroon van de ouders inzake wat ze met hun kind willen bereiken;
- wanneer de leerkracht ernstige sociale en/of emotionele problemen moet melden of bespreken, bijvoorbeeld zware gedragsproblemen of gezinsfactoren die een weerslag hebben op het schoolse presteren (echtscheiding, alcoholisme bij de ouders, verwaarlozing);
- wanneer de leerkracht informatie moet geven die ‘beledigend’ kan overkomen, bijvoorbeeld een gesprek over een kind dat steeds onverzorgd naar school komt.

Kortom, ‘moeilijke gesprekken’ zijn die gesprekken waarbij de leerkracht verwacht allerlei weerstanden en emoties zoals ontgoocheling, kwaadheid, verdriet en schaamte bij de ouders op te roepen.

Bijzonder moeilijk, en hier apart vermeld, is de problematiek van de kansarme gezinnen. We staan voor het gegeven dat steeds meer gezinnen op de rand van armoede leven. Denk aan gezinnen met werkloze ouders, asielzoekers, laaggeschoolden, de eenoudergezinnen (een belangrijke nieuwe groep die met verborgen armoede te kampen heeft), enzovoort.

Uit een enquête bij de Aalsterse scholen¹ voor lager en secundair onderwijs blijkt dat:

- 16% van de leerlingenpopulatie kansarm is;
- in het lager onderwijs er gemiddeld twee kansarme kinderen per klas zijn;
- 65% van deze kansarme kinderen met een leer- en/of ontwikkelingsachterstand kampt.

1. Enquête gehouden naar aanleiding van de ‘Beurs voor goed(koop) onderwijs’ te Aalst, georganiseerd door SOS Schulden op School vzw, Aalst, mei 2003.

Deze cijfers kunnen wellicht gegeneraliseerd worden. Deze gegevens laten vermoeden dat er redenen te over zijn om als school, directie, leerkracht, CLB, regelmatig geconfronteerd te worden met de noodzaak om contact op te nemen met de ouders van deze kinderen. Dat dit op zich geen gemakkelijke opdracht is, blijkt uit de volgende vaststellingen:

- slechts 1 op de 10 leerkrachten vermeldt een goed contact met kansarme ouders;
- 33% van de leerkrachten heeft negatieve ervaringen met deze ouders.

2 HET GESPREK AANGAAN MET DE OUDERS

2.1 VOORBEREIDING OP HET GESPREK

2.1.1 INTERNE EN EXTERNE VOORWAARDEN

Aan een aantal interne en externe condities moet voldaan zijn alvorens en terwijl we iemand voor een gesprek ontvangen.

■ Interne voorwaarden

Als leerkracht en als mens moeten we:

- Eigen afweermechanismen en gevoeligheden onderkennen. Een leerkracht die zelf net in een scheidings situatie zit, kan soms te emotioneel reageren wanneer het gesprek over de scheiding van de ouders gaat. Iedereen draagt een stukje nuttige eigen ervaring mee; men mag anderzijds niet overweldigd worden door eigen gevoelens waardoor men te gekleurd meekijkt; een gevolg zou kunnen zijn dat men bijvoorbeeld meer empathie en begrip gaat vertonen voor één van de ouders met uitsluiting van de andere ouder.
- Bewust zijn van eigen waarden en normen (wat zijn mijn opvattingen over opvoeding, belonen/straffen, enzovoort?).
- Een rustige en ‘open’ houding kunnen aannemen.
- Eerlijk durven zijn: op lange termijn biedt dit de beste garantie op het vertrouwen van de gesprekspartner en heeft daardoor uiteindelijk een positief effect op de onderlinge verhouding.
- De storende interne preoccupaties of angstige en negatieve anticiperende gedachten vermijden. Bijvoorbeeld: ‘Hoe kan ik die ouders nu vertellen dat...?’: in hoofdstuk 7 bekijken we concreet hoe je met je eigen spanning en angsten kan omgaan.
- Aandacht kunnen geven en open en onbevooroordeeld kunnen luisteren.

- Een intrinsieke bereidheid vertonen om te willen helpen het probleem op te lossen: mensen voelen het zeer duidelijk wanneer je een vorm van betrokkenheid en gezonde belangstelling toont en zullen daardoor veel meer meegaan in het gesprek, ook al is de boodschap negatief; louter je ongenoegen over een bepaalde leerling spuien, heeft nog niet vaak aanleiding gegeven tot goede gesprekken.
- Een sfeer scheppen van veiligheid, vertrouwen: uit onze eigen houding en gedrag laten blijken dat er een open en kritiekloze gedachtewisseling mogelijk is.
- De gesprekspartner aanvaarden: de ander als gelijke beschouwen en ook zijn gevoelens en ideeën respecteren; dit sluit niet uit dat we het oneens kunnen zijn met elkaar, maar betekent dat we kunnen erkennen dat die persoon recht heeft op zijn eigen visie, gevoelens en waarden, onafhankelijk van de onze.
- Voldoende meegaan of empathiseren met de ouder zonder uiteindelijk je eigen intern referentiekader of waardensysteem te verloochenen; alleen sympathiseren heeft geen zin; de bedoeling kan zijn dat de ouder na het gesprek een bredere visie op het probleem heeft (bijvoorbeeld zijn kennis over een 14-jarige puber) of dat je hem aangespoord hebt tot enige vorm van gedragsverandering, bijvoorbeeld in het toegepaste opvoedingspatroon.

Deze essentiële basisattitudes om een goede gesprekspartner te kunnen zijn, in functie van het slagen van het gesprek, komen verder in het boek aan bod.



FIGUUR 3. ...aandacht kunnen geven en open en onbevooroordeeld kunnen luisteren...