

INGRID VAN ESSEN

DE
INSPIRENDEN
LERAAR



Communicatie
ZONDER
frustratie
IN HET
onderwijs

VERSTERK DE RELATIE MET JE
LEERLING, JE COLLEGA EN JEZELF!

LANNOO
CAMPUS

Communicatie zonder frustratie in het onderwijs

Communicatie zonder frustratie in het onderwijs

Versterk de relatie met je leerling,
je collega en jezelf!

Ingrid van Essen

Bij dit boek horen verdiepingsopdrachten: de downloads. Je kunt dit extra materiaal gratis van de site van de auteur downloaden. Hiervoor ga je naar website: www.ingridvanessen.nl.

D/2019/45/601 – 9789401464574 – NUR 840

Vormgeving omslag: Nanja Toebak, 's Hertogenbosch

Vormgeving binnenwerk: Mag gezien Design, Utrecht

Portretfoto auteur omslag: Manya van der Lip, Bentveld

© Uitgeverij Lannoo nv, Tielt, 2019

Dit boek is een uitgave van Uitgeverij LannooCampus (Amsterdam).

LannooCampus maakt deel uit van Uitgeverij Lannoo nv.

Alle rechten voorbehouden. Behoudens de uitdrukkelijk bij de wet bepaalde uitzonderingen mag niets van deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand 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:

Postbus 23202

1100 DS Amsterdam (Nederland)

www.lannoocampus.nl

Vaartkom 41

3000 Leuven (België)

www.lannoocampus.be

Laat je licht schijnen

Onze diepste angst is niet ons onvermogen.

*Onze diepste angst is
dat we onmetelijk veel kracht hebben.*

*Het is ons licht, niet onze duisternis
dat ons de meeste angst aanjaagt.*

We vragen onszelf af: “Wie ben ik om briljant te zijn?”,

Maar in feite – wie ben je om dat niet te zijn?

Er is niets verlichtends aan ineenkrimpen.

*Het dient de wereld niet, dat jij je klein houdt,
opdat anderen zich niet onzeker zouden voelen.*

We zijn allen geboren om het licht uit te dragen.

Om dat licht dat in ons is, te manifesteren.

*Dat bevindt zich niet slechts in enkelen,
het zit in ons allemaal.*

*En als we ons eigen licht laten schijnen,
geven we anderen onbewust toestemming
om hetzelfde te doen.*

*Als wij bevrijd worden van onze eigen angst
bevrijdt onze aanwezigheid automatisch anderen.*

Nelson Mandela

(inauguratierede, 1994)

INHOUD

Voorwoord Anton Horeweg	9
Voorwoord	11
Inleiding	13

Deel I De opmaat naar effectieve communicatie **21**

1	De psychologie van effectieve communicatie	22
2	Grip op je emoties	28
3	De relatie centraal	38
4	Alles wat aandacht krijgt groeit!	50
5	De ijsberg – je bewust worden van de onderstroom	62
6	Persoonlijk leiderschap – regisseer je script	73
7	Inzicht in je voorkeur gedragspatronen – Drivers	89
8	Inzicht in je eigen communicatiepatronen	100
9	Transacties	108
10	Patronen en dynamieken in de communicatie	116
11	De onderstroom – het ongrijpbare in groepen	126

Deel II Toepassen van effectieve communicatie **135**

12	Drie voorwaarden van effectieve communicatie	136
13	Contact maken	142
14	Luisteren	153
15	De kunst van het stellen van de goede vragen	164
16	Professionele aanspreekcultuur - Feedback	172

Deel III Het verfijnen van effectieve communicatie

187

17	Geweldloze communicatie	188
18	In gesprek met het jonge kind	202
19	In gesprek met pubers	211
20	De Puberijsberg	218
21	Positieve psychologie en oplossingsgerichte communicatie	228
22	Motiverende gesprekken voeren	242
23	Communiceren met leerlingen met probleemgedrag	253
24	Communicatie met getraumatiseerde kinderen	274
25	Communiceren met ouders	289
	Dankwoord	297
	Over de auteur	298
	Literatuur	299
	Bijlage I Checklist voor effectieve gespreksvoering	301
	Bijlage II: Voorbeeldvragen oplossingsgerichte communicatie	302
	Bijlage III Motiverende gespreksvoering vragen en interventies	303

Voorwoord Anton Horeweg

Beste lezer,

Dit boek begint met een open deur: de relatie is basis voor schoolsucces. Als iets de kern van ons onderwijsvak is, dan is het immers wel contact maken. Dat weet elke leraar. Open deur dus. Alleen, wat achter die deur ligt is een stuk moeilijker: Hoe maak je dat contact dan? Met leerlingen die evenwichtig zijn, goed in hun vel zitten en soms zelfs zin hebben in school is dat geen probleem. Maar hoe doe je dat met 'onwillige' leerlingen? Die lijken niet te zitten wachten op contact met jou. En hoe communiceer je met een collega, die een heel andere kijk op onderwijs heeft dan jij? En met die 'lastige ouder', die alleen maar kritiek op je heeft? Op dat moment zit je soms met je handen in je haar.

Daarom heeft Ingrid dit boek geschreven. Haar droom is mensen te verbinden en te inspireren, waardoor ze het beste uit zichzelf en elkaar halen. Haar vermogen om wezenlijk contact te maken met leerlingen, ouders en docenten wil ze delen met anderen. Door haar jarenlange ervaring als docent en mentor in het voortgezet onderwijs en nu nog als coach, begeleider van scholenteams en trainer, weet Ingrid als geen ander hoe belangrijk goede communicatie is. Ze volgde een groot aantal studies en opleidingen over dit onderwerp: van transactionele analyse tot systemisch werken. Tijdens het geven van onze gezamenlijke studiedagen aan scholenteams is haar passie duidelijk zichtbaar: dit is het thema waar ze het liefst over vertelt. Een logische vervolgstap is dan ook dit boek.

Zoals ik al schreef, contact maken is misschien wel het meest wezenlijke aspect van onderwijs maken en onderwijs geven. Daar heb je elkaar als collega's voor nodig. Zonder wezenlijk contact, verbinding zo je wilt, lukken beide niet. Je kunt immers geen visie binnen je school creëren als je niet samen open en zonder ruis kunt communiceren over wat die visie moet worden. Je kunt immers geen lesge-

ven als je je leerlingen niet aan het luisteren krijgt. Maar hoe laat je die leerling merken dat hij ok is en dat je echt open staat voor hem? En hoe praat je met die collega over jullie visie zonder in goed en fout te vervallen? Communiceren met anderen, verbinding maken, is soms lastig en kan je in hoge mate frustreren als die ander ons maar niet lijkt te willen begrijpen.

Ingrid laat in dit boek zien, dat ons eigen oordeel, onze eigen opvatting, soms het echte luisteren in de weg zitten. Gelukkig laat ze ons ook zien wat je daaraan kunt doen als je daartoe bereid bent. Ze legt op heldere wijze uit hoe je als leraar of begeleider je communicatie kunt verbeteren, hoe je jezelf beter begrijpt, beter kunt afstemmen op de ander en hoe je op die manier bijdraagt aan een beter schoolklimaat. Bedenk dat wat er in de coulissen gebeurt, terug te zien is op het toneel. Als ervaren docent heeft Ingrid in de praktijk ervaren waar de valkuilen zitten, maar ook waar de kansen liggen om beter contact te maken. En in welke volgorde contact maken moet plaatsvinden: eerst met jezelf en dan met de ander. Vaak blijkt het grootste obstakel om *echt* te communiceren te schuilen in onze eigen ideeën, overtuigingen en patronen. We houden soms lang vast aan wat ons geleerd is. Dat is menselijk. Maar wat voorheen voldeed en je veel gebracht heeft, kan je nu in de weg zitten. Daardoor doen we onszelf en anderen tekort. Als we echt zouden luisteren, echt zouden communiceren, wordt ons werk makkelijker, effectiever en zeker ook leuker. Iedereen binnen de school heeft daar baat bij. Het team, individuele leraren en zeker ook onze leerlingen. Maar hoe doe je dat dan in de praktijk? Hoe leer je belemmeringen te zien en hoe leer je ze weg te nemen? U leest het in dit boek.

Nu zou ik vroeger gedacht hebben dat u dit boek graag zou willen lezen. Maar meteen besef ik dat ik nu aan het invullen ben voor een ander. Mocht u dit inderdaad gedacht hebben, dan wens ik u ontzettend veel leesplezier met dit prachtige onderwijsboek.

Anton Horeweg,
Leerkracht, gedragsspecialist (M SEN)

Voorwoord

Van jongs af aan ben ik altijd mateloos gefascineerd geweest door menselijke relaties en hoe mensen met elkaar omgaan en communiceren. In navolging van mijn eerdere onderwijsboek *Effectief en affectief lesgeven* ontstond in 2016 het idee om een boek over communicatie in het onderwijs te schrijven. Met dit boek wil ik een antwoord geven op de vraag wat ons echt in de weg staat om effectief te communiceren, maar dan niet vanuit de gebruikelijke tips voor effectieve gespreksvoering en het bespreken van gespreksmodellen. Nee, het idee is dat dit boek een paar lagen dieper gaat dan de standaard theoretische kennis en tips over hoe je je communicatie kunt verbeteren.

Het duurde echter nog ruim twee jaar voordat de tijd rijp was om het op papier te zetten. De eerste zinnen schreef ik op een dinsdagavond in april 2019. Eerder lukte het me niet. Nu begrijp ik waarom. Het venijn zat hem in het woordje ‘jezelf’ in de ondertitel: ‘versterk de relatie met je leerling, je collega en jezelf.’ Ik moest nog leren dat een goede relatie met jezelf een voorwaarde is voor effectieve communicatie en hoe jij naar jezelf kijkt bepalend is voor de kwaliteit van de relatie met de ander. In het kader van ‘practice what you preach’ moest ik de relatie met mezelf onder de loep nemen. Indertijd volgde ik een opleiding waarin Transactionele Analyse (TA) een groot onderdeel van de opleiding omvatte. Een van de uitgangspunten van de TA is de aanname: ‘ik ben ok, jij bent ok.’ Deze aanname – die overigens ook in dit boek een van de uitgangspunten is – triggerde mij en ik vroeg mezelf af: vind ik mezelf ok? Accepteer ik mezelf met al mijn goede en minder goede kanten? Kan ik mijn positieve gevoelens, maar ook negatieve gevoelens zoals schaamte, verdriet en boosheid, de ruimte geven? Durf ik ‘nee’ te zeggen als ik ‘nee’ bedoel? Ook bij die collega waarmee de samenwerking niet altijd lekker loopt?

Het antwoord was: nee. Ik merkte dat ik er vaak voor koos mijn mond te houden, terwijl ik er wel iets van wilde zeggen. Maar ik durfde niet. Als ik het dan toch deed, was dat halfslachtig. Het directe onbedoelde gevolg hiervan was dat ik daarvoor onduidelijk communiceerde. Van Brené Brown leerde ik de les: 'Duidelijkheid is vriendelijk, onduidelijkheid is onvriendelijk.'

Daarom besloot ik eens anders naar mezelf en naar mijn omgeving te kijken. Ik zette mijn 'ik ben ok, jij bent ok'-bril op. Ik moest in het begin wel even wennen aan de sterkte en intensiteit van de brillglazen van die bril. Inmiddels lukt het me steeds beter om door deze bril te kijken, maar eerlijk is eerlijk: het blijft een hele klus en het is ook – nu ik de laatste zinnen van dit boek schrijf – nog steeds 'work in progress'.

Ik kom nog steeds in situaties waarin ik het lastig vind om me kwetsbaar op te stellen, nog steeds moet ik opletten dat ik mijn grenzen blijf aangeven en nog steeds kunnen de emoties torenhoog oplopen als ik een gevoel van afwijzing ervaar. Het grote verschil met voorheen is dat ik nu begrijp waar het vandaan komt en dat ik het accepteer. Ik ken mijn kwaliteiten én valkuilen, ik ken mijn talenten én tekortkomingen, en al mijn emoties, ook de negatieve, mogen er gewoon zijn. Kortom, al mijn plussen en minnen mogen meedoen.

Doordat ik me nu veel bewuster ben van mijn gedrag en mijn gevoel, en antwoorden heb op vragen die ik mezelf stel: 'Waarom doe ik wat ik doe? Waarom voel ik wat ik voel?' kan ik er voor de volle honderd procent verantwoordelijkheid voor nemen. Dat betekent dat ik zelf betekenis kan geven aan een situatie. Machteloosheid of frustratie maken plaats voor vrijheid en autonomie. Het lukt me steeds beter om de regie – met name in lastige situaties – te behouden. En dat gun ik iedereen! Ik hoop dat dit boek eraan bijdraagt dat communicatie zonder frustratie ook steeds meer jouw realiteit wordt. En dat dit boek jou mag inspireren alles uit de relatie te halen, bij jouw leerlingen, bij jouw collega's maar vooral bij jezelf!

Najaar 2019

Ingrid van Essen

Inleiding

'Ik hoor erbij

Ik hoor erbij zoals ik ben

*Ik hoor erbij zoals ik ben en ben hierin nodig.'*¹

Het is inmiddels algemeen bekend dat een leerling harder werkt voor een leraar met wie hij een goede relatie heeft. En dat een leraar die een goede relatie met zijn collega's en leidinggevende heeft, een hogere geluksfactor ervaart dan de collega die dat niet heeft. Als mensen zich verbonden voelen met elkaar, doen ze harder hun best, zijn ze beter aanspreekbaar op hun gedrag en is de sfeer in de klas, in de lerarenkamer en in de gehele school beter. We weten allemaal waarom het nodig is om contact te maken, maar de vraag 'hoe doe je dat?' is vaak veel lastiger. Gedrag lokt immers emoties uit. Bij de ander én bij jou.

Win-win

Goede communicatie op school is een win-winsituatie voor alle betrokkenen en kent geen verliezers. Leerkrachten die de kunst van effectief communiceren beheersen, hebben fijne klassen; kunnen goed met collega's overweg; belanden minder vaak in conflicten met leerlingen en ouders; creëren een band van onderling vertrouwen en respect; zijn zelfbewuster; ervaren minder werkdruk; voelen zich gelukkiger; en hebben goede leerresultaten.

¹ Mijland, 2014

Inspiratie versus frustratie

Er is geen gebied waarin zoveel goed of fout kan gaan als in communicatie. Elkaar begrijpen is een kiem van inspiratie. Niet begrepen worden een bron van frustratie. Dat eerste zorgt voor energie, het tweede kost energie. Dit boek is voor iedereen die zijn kwaliteit van zijn professionele relaties door middel van effectieve communicatie wil verbeteren. Effectief met elkaar communiceren is best lastig. Want hoe zorg je ervoor dat de ander snapt wat jij wilt zeggen? Terwijl het voor jou toch heel duidelijk is wat je zegt? Het blijkt nog een hele kunst om effectief met elkaar te communiceren, zonder elkaar te veroordelen, in verwijten te vervallen of elkaar in de haren te vliegen. Als dat wel gebeurt is het zinvol om je communicatiestijl te veranderen. Luisteren we aandachtig genoeg om echt te begrijpen wat de ander zegt? Durven we te zeggen wat er echt toe doet? Durven we ons kwetsbaar op te stellen? Begrijpen we waarom we steeds in ineffectieve patronen terechtkomen? Durven we nog nieuwsgierig te zijn en oprechte interesse in een ander te tonen, zonder daar een oordeel over te hebben?

Effectieve communicatie

Effectief communiceren gaat niet alleen over hoe contact te maken met de ander, maar ook vooral over contact maken met jezelf. Om goede relaties aan te gaan moet je eerst een goede relatie hebben met jezelf. Dat betekent dat je op zoek moet naar jezelf. Hoe blijf jij jezelf in relatie tot de ander? Want vaak heb je het meeste moeite met mensen die anders zijn dan jij. Dat begint bij zelfbewustzijn. Waarom zeg je wat je zegt, en doe je wat je doet? Als je dit niet helder voor ogen hebt en je er niet bewust van bent, kun je er ook geen verantwoordelijkheid voor nemen. De kans dat je emoties het overnemen wordt dan groot, dat staat effectieve communicatie in de weg.

Deel één

Dit boek bestaat uit drie delen. Het eerste gedeelte gaat over de randvoorwaarden van effectieve communicatie. Als leraar heb je iedere dag met allerlei complexe

situaties te maken, waarin je wordt geacht om passend in de context te reageren. Dat is, zoals je zelf waarschijnlijk maar al te goed weet, niet altijd even makkelijk. Voor succesvolle relaties en samenwerkingen is zelfkennis nodig. Zelfkennis geeft richting en sturing aan je (professionele) leven en is tevens de opmaat naar gezonde en prettige (werk)relaties. Dit deel gaat over jouw persoonlijk leiderschap. Als leraar ben jij immers de inspirerende leider van jouw klas. Persoonlijk leiderschap gaat in eerste instantie over leiding geven aan jezelf, dan pas kun je vanuit jouw eigen persoonlijkheid leiding geven aan de ander. Om hierin succesvol te zijn, moet je begrijpen wie je bent. Waarom doe je de dingen zoals je doet? Waarom zeg je de dingen die je zegt? Welke gevoelens houd je liever verborgen en waarom? Welke collega irriteert je? Zegt dat dan iets over hem of over jou? Waarom voel je je bij sommigen mensen op je gemak en bij anderen klein en niet gezien? Lastige vragen, belangrijk om inzicht in te hebben. Het is de opmaat naar effectief communiceren.

Deel twee

In deel twee lees je over hoe je je effectieve communicatievaardigheden in zijn algemeenheid kunt toepassen. Hier gaat het over contact maken, empathisch luisteren, de kunst van het vragen stellen en de professionele aanspreekcultuur.

Deel drie

In sommige situaties zijn bovenop de algemene communicatievaardigheden, meer specifieke communicatievaardigheden vereist. Hoe communiceer ik met het jonge kind? Hoe communiceer ik met pubers? Hoe communiceer ik met getraumatiseerde leerlingen? En hoe communiceer ik met ouders die steeds mondiger lijken te worden? Hierover lees je in deel drie.

Inspiratiebronnen

In dit boek komen verschillende psychologische stromingen aan bod. Ik maak vooral gebruik van de theorie van Transactionele Analyse, Neurolinguïstisch Programmeren en de systeemtheorie. Alle drie geven zij vanuit een ander perspectief antwoord op de volgende vraag: hoe versterk ik de relatie met mijn leerlingen, mijn collega's en mezelf? Daarnaast ben ik – vanuit de overvloedige bron van mijn eigen netwerk – dankbaar voor mijn dierbare collega's die een waardevolle bijdrage hebben geleverd aan dit boek. Ik noem ze nu alvast bij naam: Anton Horeweg, Peter Mol, Ivo Mijland, Geertje Verschuur-Jansen, Carola Boer, Myrthe Meurders, Melany Molenaar-Stroek en Hermien Broens.

Transactionele Analyse

TA is een persoonlijkheidstheorie en communicatiemodel, ontwikkeld door Eric Berne, die je helpt inzicht in jezelf te krijgen. Hoe zit ik als mens in elkaar? Hoe communiceer ik op een effectieve manier? In de TA gaat men ervan uit dat vroege levenservaringen (positief of negatief) van invloed zijn op hoe we ons gedragen en hoe we naar de wereld en naar onszelf kijken. Deze vroege besluiten beïnvloeden onze verdere levensloop en onze manier van communiceren.

Neurolinguïstisch Programmeren

Neurolinguïstisch Programmeren (NLP) is ontwikkeld door John Grindler en Richard Bandler. NLP geeft de mogelijkheid om inzichten te krijgen in hoe we communiceren met anderen en hoe wij de wereld om ons heen interpreteren. NLP gaat over 'hoe' wij de dingen doen die we doen. Hoe reageren wij met onze communicatie en ons gedrag op dat wat wij waarnemen? Neuro: ons gedrag vloeit voort uit de neurologische processen: zien, horen, voelen, ruiken en proeven. Linguïstisch: verwijst naar de taal en andere non-verbale communicatiesystemen die wij gebruiken om onze denkpatronen (onze gedachten en onze werkelijkheid) betekenis te geven. Programmeren: verwijst naar het vermogen om onze denk-

patronen en gedragspatronen te veranderen. Zowel NLP en TA kijken als communicatiemodel niet alleen naar hoe mensen onderling communiceren maar ook hoe we met onszelf communiceren. Want wat je tegen jezelf zegt, wat je jezelf soms aanpraat, vanuit welke overtuigingen je handelt, bepaalt hoe effectief je met uiteenlopende situaties om kunt gaan. Beide bieden praktische handvatten waardoor je steeds meer keuzevrijheid krijgt in het gedrag dat je wilt laten zien.

Systemische bril

Bert Hellinger, een Duitse missionaris en psychotherapeut, was de grondlegger van de systeemtheorie. De systeemtheorie gaat ervan uit dat we allemaal onderdeel zijn van meerdere systemen, zoals onze families, werk, sportclub en vriendenkring. Ook de klas is een systeem waarin iedereen recht op zijn plek heeft. Iemand die met een systemische bril naar mensen kijkt, heeft oog voor het grote geheel, begrijpt dat alle personen en gebeurtenissen binnen dat systeem met elkaar verbonden zijn en begrijpt dat mensen meer zijn dan hun gedrag alleen.

De metafoer van de ijsberg

Deze drie verschillende stromingen komen samen in 'de ijsberg'. Dit metaforische model – een afgeleide van de puberijsberg uit mijn boek *Effectief en affectief lesgeven* – bestaat uit vier verschillende lagen waarvan alleen de eerste laag, het gedrag boven de waterlijn, zichtbaar is. Dit is het gedrag dat de mensen laten zien. In de overige drie lagen – ik noem het de onderstroom – spelen zich processen af waar je je wellicht niet of nauwelijks bewust van bent. De onderstroom is complex maar de moeite waard om te onderzoeken want hier ligt de sleutel tot effectieve communicatie. Door het gedrag van jezelf en van anderen in het grote geheel te zien, zal de ijsberg je inzichten verschaffen, waardoor je de relatie met jezelf en je omgeving kunt verbeteren. Je verkrijgt inzicht hoe jij vanuit jezelf, vanuit je eigen persoonlijkheid leiding geeft aan anderen. De ijsberg is gebaseerd op een zevental aannames die de basis van dit boek vormen.

-ervaring en -gevoelens. Het zal altijd proberen naar ons bewuste deel te komen. Het overlevingsdeel wil dit voorkomen.

Het overlevingsdeel

Dit deel was levensreddend op het moment van de traumatische gebeurtenis. Dit overlevingsdeel heeft als functie om traumagevoelens en -ervaringen te onderdrukken en buiten het bewustzijn te houden, want ze zijn te erg, te overweldigend. Om dit te bereiken worden allerlei strategieën ingezet. Situaties in het dagelijks leven die (vaak onbewust) de herinnering aan het trauma triggeren, zorgen voor het activeren van overlevingsgedrag.

Veelvoorkomende overlevingsstrategieën (er zijn er veel meer) zijn⁸⁰:

- ontkennen of minimaliseren van het trauma;
- een 'masker' opzetten;
- zorgen voor afleiding (de clown uithangen of juist alles stoppen in je werk, perfectionist worden);
- anderen domineren en of controleren;
- liegen, bedriegen en misleiden;
- dissociatie (even weg zijn uit de werkelijkheid, een soort droomtoestand);
- doen alsof je niemand nodig hebt;
- een slachtofferhouding aannemen – of juist een daderhouding (nu kan ik bij anderen doen wat mij is aangedaan: ik heb de controle);
- een kort lontje hebben of juist anderen 'pleasen'.

Bij te grote angst zorgt het overlevingsdeel ervoor, dat je niet bij het traumadeel kunt komen. Daarvoor worden onbewust bovenstaande strategieën ingezet, die zich in de klas kunnen uiten als probleemgedrag. Dit deel zal alles in het werk stellen om de herinnering aan de verschrikking(en) te vermijden. Dit deel 'wint' het van het gezonde deel, dat pas aanspreekbaar is als de situatie niet bedreigend is. Vandaar dat de eerste taak van de leerkracht moet zijn: veiligheid scheppen door veilig te communiceren en de omgeving voorspelbaar en veilig te maken. Dan pas, zal 'het echte kind' zich durven laten zien. Dan pas kan een kind tot leren komen.

⁸⁰ Gezond autonoom. Praktijk voor traumaverwerking en identiteitsontwikkeling. Verkregen via: <https://gezondautonoom.nl/index.php/watiseentrauma/> op 02-09-2019.

Communiceren met ouders

Inleiding

Professioneel communiceren met ouders is niet altijd even gemakkelijk. Ouders zijn over het algemeen kritischer geworden en hebben meer invloed in het onderwijs gekregen. De school is mede-opvoeder en heeft dus ook een pedagogische opdracht. Leraren hebben over de invulling daarvan zo hun eigen gedachten en meningen. En ouders ook, zo blijkt steeds vaker. Storingen in de communicatie kunnen ontstaan door onder andere een gebrek aan vertrouwen. Vaak worden ouders pas benaderd wanneer er al een probleem is. Er is geen relatie opgebouwd in de tijden dat er niks aan de hand was. Elkaar vertrouwen gaat dan – op het moment dat het lastig is – zeker niet vanzelf. Daarnaast kunnen gebrek aan transparantie en duidelijkheid, hoogoplopende emoties, (voor)oordelen, culturele verschillen en loyaliteitsconflicten het gesprek behoorlijk beïnvloeden. Voor effectieve gespreksvoering is het van belang dat je je vooral bewust bent van de loyaliteitsband tussen kinderen en ouders. Deze band is onverbreekbaar. Hierbij spelen een aantal systemische wetmatigheden waar je je goed bewust van moet zijn. Ik bespreek ze hieronder.

Loyaliteit

Loyaal zijn betekent trouw en betrouwbaar zijn. Je komt op voor iemand met wie je een relatie hebt. Hoe sterker de onderlinge band, des te sterker de onderlinge loyaliteit. We kunnen verschillende vormen van loyaliteit onderscheiden. Horizontale loyaliteit is een verworven loyaliteit en bestaat uit gekozen relaties (partners, vrienden, collega's) en deze relaties kunnen worden beëindigd. Verticale loyaliteit is de onbreekbare band tussen ouders en kinderen. Deze kan in

tegenstelling tot horizontale loyaliteit nooit verbroken worden. Je moeder zal nooit je ex-moeder worden en een dochter kan nooit beschouwd worden als een ex-dochter. De loyaliteitsband levert voor zowel ouder als kind een groot aantal rechten en verplichtingen naar elkaar toe. Het kind heeft zijn bestaan aan zijn ouders te danken en de ouders hebben de plicht hier hun verantwoordelijkheid in te nemen. De loyaliteit gaat diep. Zelfs in het geval van verwaarlozing of mishandeling blijft een kind loyaal naar zijn ouders. Een kind zal het altijd voor zijn ouders opnemen en andersom ook. Bijvoorbeeld in de volgende situatie.

De ouders van Fee (groep zeven) worden voor een gesprek uitgenodigd. Fee is thuis geen lieverdje en ook op school laat ze veel probleemgedrag zien. De leraar vertelt wat er niet deugt aan het gedrag van Fee: ze luistert niet, ze praat overal doorheen, ze maakt haar werkjes niet af, vraagt continu om negatieve aandacht en ze treitert een jongetje. De ouders luisteren en vragen tenslotte: 'Ze zal toch echt niet de enige zijn? Deze klas staat bekend om de drukke kinderen. Fee kan hier niet zo goed mee omgaan. En de laatste tijd hebben er ook wel veel invallers voor de klas gestaan, omdat u veel ziek was. U had beloofd wat meer aandacht aan haar te besteden. Vertelt u ons eens; wat heeft u hier aan gedaan?'

Het is dus heel belangrijk dat je hier in gesprekken met ouders en met leerlingen rekening mee houdt. Probeer daarom altijd vanuit meerzijdige partijdigheid het gesprek aan te gaan. Communiceren met ouders vraagt erom dat je een systemische bril opzet en dat je meervoudig loyaal bent naar alle betrokkenen.

Meerzijdige partijdigheid

Meerzijdige partijdigheid is een houding waarbij je opkomt voor de belangen van alle betrokkenen waar je mee te maken hebt. In het oudergesprek laat je merken dat je geen partij kiest en begrip hebt voor alle partijen. Meerzijdige partijdigheid staat tegenover het eenzijdig partij kiezen voor de leerling, de ouder, de collega of wie er dan ook bij betrokken is. Als je als leerkracht onvoorwaardelijk achter je leerling gaat staan, bestaat de kans dat je te maken krijgt met loyaliteitsconflicten. Dat betekent dat je als leraar de onverbreeklijke band tussen ouder en kind respecteert en ten opzichte van de ouders altijd een ondergeschikte positie inneemt. Als leraar kun je beter niet de rol van de betere ouder op je nemen. Dat zullen ouders en kind vanuit de wetmatigheid van het systeem nooit accepteren.

COMMUNICATIE ZONDER FRUSTRATIE IN HET ONDERWIJS



INGRID VAN ESSEN (1972) is werkzaam als coach en trainer op het gebied van communicatie en gedrag voor onderwijsorganisaties. Daarnaast is ze een veelgevraagd spreker op congressen en auteur van verschillende boeken met als thema effectief communiceren met jongeren.

Er is geen gebied waarin zoveel goed of fout kan gaan als in communicatie. Elkaar begrijpen is een kiem van inspiratie. Niet begrepen worden een bron van frustratie. Effectief met elkaar communiceren is behoorlijk lastig. Want hoe zorg je ervoor dat de ander snapt wat jij wilt zeggen? Terwijl het voor jou toch heel duidelijk is wat je zegt. Gedrag lokt emotie uit. Het blijkt nog een hele kunst om effectief met elkaar te communiceren, zonder elkaar te veroordelen, in verwijten te vervallen of elkaar in de haren te vliegen. Als dat wel gebeurt is het zinvol om je communicatiestijl te veranderen.

Luisteren we aandachtig genoeg om echt te begrijpen wat de ander zegt? Durven we te zeggen wat er echt toe doet? Begrijpen we waarom we steeds in ineffectieve patronen terechtkomen? Goede communicatie op school is een win-win situatie voor alle betrokkenen. Het is het fundament en het zijn de bouwstenen van betekenisvolle relaties. Effectief communiceren is een vaardigheid waar je je hele leven plezier aan beleeft!

‘Communicatie zonder frustratie is een belangrijk onderwijsboek, ook voor de minister van onderwijs.’

– Ivo Mijland, eigenaar Ortho Consult, spreker, trainer en auteur

‘Een aanrader voor iedereen die beroepsmatig met kinderen, jongeren en/of volwassenen moet communiceren.’

– Dr. Kees van Overveld, pedagoog, spreker, trainer en auteur

WWW.LANNOOCAMPUS.NL

