

Communiceren met ouders

Zijn de ouders van je leerlingen nauwelijks betrokken, of ze zijn te kritisch? Een constructieve houding gaat vanzelf als ze betrokken zijn, maar bij kritische ouders is dat lastiger. Wat een school en een docent kunnen doen en wat daarvoor nodig is.

Betrokkenheid begint altijd bij je eigen inspanningen. Wil je dat ouders betrokken zijn, dan zul je actief moeten zijn. Nodig voor de eerste ouderavond alle ouders uit en wacht zeker niet met contact leggen tot het niet goed gaat met het kind.

Natuurlijk zijn er ouders die dan wegblijven. Bel ze op: "Jammer dat u deze keer niet kunt komen. Vindt u het goed als ik u in een mailtje op de hoogte breng van de prestaties van uw kind?" Een mentor moet proberen ouders het gevoel te geven dat ze welkom zijn. En niet alleen op de open dag maar ook bijvoorbeeld bij het tienminutengesprek of op een informatieavond.

Balans

Geef ouders ook invloed. Bijvoorbeeld door te vragen welke thema's zij zelf interessant zouden vinden voor een avond en of ze eventueel zelf een bijdrage kunnen leveren. In een van mijn mentorklassen zat een vader bij de politie. Die heeft een ouderavond verzorgd over 'extreem rechts'. Dat was bijzonder boeiend en leerzaam voor de ouders en voor mij. Een moeder heeft die avond gezorgd voor zelfgebakken cake en twee andere moeders zorgden voor de koffie.

Betrokkenheid kan ook gecreëerd worden rond beroepsoriëntatie. Ik was mentor van vwo 3 en heb ouders een brief geschreven met de vraag: denk eens mee hoe u een bijdrage kunt leveren aan de beroepsoriëntatie van dit jaar. Vaders en moeders hebben diverse presentaties gehouden in de klas, tijdens het mentoruur, en zo kwam de praktijk letterlijk de school in. Zo komt er balans in communicatie: alleen maar ontvangen van informatie maakt mensen murw.

Niet laten wachten

Wie ouders niet serieus neemt voor individuele gesprekken, zet een aula vol tafels en ontvangt ze tussen andere ouders. Als ze dan een probleem hebben, of emotioneel zijn, of boos, remt die ambiance hen volledig af en wordt het onmogelijk om te communiceren over de dingen die er toe doen. Gesprekken op gevoelsniveau zijn dan onhaalbaar. Liever dus in een lokaal.

Ook de beschikbare tijd is een belangrijk signaal aan ouders. Tien minuten is erg krap, te krap. Maar als je niet anders kan, dan zul je het er mee moeten doen. Probeer dan tijd te winnen door af en toe een plekje leeg te laten. Maak bovendien direct duidelijk dat je bij gebrek aan tijd bereid bent een vervolgspraak te maken. Straal dus niet uit: de tien minuten zijn voorbij, ik zie jullie over drie maanden op de tweede ouderavond van het jaar. Neem de gemaakte gespreksplanning wel serieus en zorg dat je andere mensen niet laat wachten.

Fijn gesprek, maar...

Gesprekken moet je goed voorbereiden, maar voorkom dat jouw voorbereiding de richting is van het gesprek. Onderzoek ook wat ouders verwachten. Geef ze ruimte om hun aandeel

Vijf ezelsbruggetjes

Wees een OEN - open, eerlijk en nieuwsgierig.

Smeer NIVEA - niet invullen voor een ander.

Gooi ook met een BAL - begrijpen, aandacht geven, luisteren.

Drink THEE - toetsen, helder maken, erkennen en evalueren.

Laat OMA thuis - opvattingen, meningen en advies.



in te brengen. Mocht er meer tijd nodig zijn, maak dan een extra afspraak. Controleer aan het eind van het gesprek hoe het voor de ouders was. Hoe kijken ze terug op het gesprek? Wat is ze bevalen? Als je een muziekje aanzet in de ruimte waar andere ouders wachten, waarborg je de privacy van het gesprek in het lokaal. En maak vooral afspraken en noteer wat je afspreekt. Wees concreet, bijvoorbeeld door aan te geven wie, wat op welk moment gedaan moet hebben. Zeg je, u krijgt voor vrijdag een antwoord, laat dan ook iets weten. Bel even om de ouders op de hoogte te brengen van de stappen die jij of een ander gezet hebt. Grootste ergernis van ouders is dat gemaakte afspraken niet worden nagekomen. Die ouders zeggen dan: een fijn gesprek, maar vervolgens gebeurt er toch niks. Niet gek dat ouders dan klagerig kunnen worden.

Loyale kinderen

Als mentor moet je – voor de optimale begeleiding van het kind – een bondgenootschap sluiten met ouders. Zelfs, of eigenlijk juist, als ouders die samenwerking afhouden of frustreren. Blijf altijd communiceren; als de communicatie stopt, beperk je de groeirimte van het kind. En bedenk dat een kind altijd loyaal is aan zijn ouders.

Er bestaat horizontale loyaliteit en verticale loyaliteit. Horizontale loyaliteit is een verbinding die je aangaat en kunt verbreken. Het betreft de loyaliteit tussen vrienden, collega's, winkelier of klant. Als het je niet meer bevalt, kun je de relatie verbreken. Bij verticale loyaliteit gaat het over de loyaliteit van de geschiedenis; dat is de loyaliteit tussen ouder en kind. Deze band is onverbrekbaar.

Vader klootzak

Kennis hebben van het verschil tussen de twee loyaliteiten is cruciaal voor een goede samenwerking. Een mentor moet zorgen dat de loyaliteit tussen ouder en mentor of tussen mentor en leerling (horizontaal) altijd ten dienste staat van die tussen ouder en kind (verticaal). Dat lijkt eenvoudig, maar is erg lastig als er conflicten zijn in het gezin. Komt een leerling bij je met de mededeling: mijn vader is een klootzak, dan moet je dus ook loyaal blijven aan de vader. Zeg je,

Alleen maar ontvangen van informatie maakt mensen murw

inderdaad, vaders die zulke dingen doen zijn fout, dan verbreek je de relatie onbedoeld. Laat tegen ouders het kind in zijn waarde, en laat tegen het kind de ouders in hun waarde. Geloof je het niet? Probeer dan maar eens twee minuten klachten tegen ouders te uiten over het gedrag van hun kind. Het duurt niet lang of ouders komen in opstand. "Hij zal toch niet de enige zijn? Hoe zit dat met de andere kinderen?"

Driehoek

De samenwerking tussen kind, ouders en mentor kan op twee fronten mis gaan. Allereerst





Oordeel niet, probeer liever te begrijpen wat je ziet of wat de ander doet

kunnen de communicatielijnen doorgeknipt worden. Een ouder kan zeggen: die mentor hoef ik niet te spreken, in zijn gezeur heb ik geen zin. Een mentor moet dan, zolang het hem lukt, trachten contact te maken en vragen aan de ouders wat hij kan doen om het contact te herstellen. Geen contact, betekent kiezen voor een verengde groeiimte. Het kan ook zijn dat ouder en kind zich tegen de school richten ('vertrouw die leraren niet, zoon') of dat kind en mentor zich tegen de ouders keren ('je vader begrijpt het niet, gelukkig heb je mij nog') of dat ouders en mentor zich tegen het kind keren ('we zullen uw zoon eens flink door de mangel halen'). Soms lijken die conflicten begrijpelijk, maar realiseer je dat het conflict in de driehoek altijd zorgt voor meer problematiek dan voorheen.

Samen

Meerzijdig partijdig communiceren is de sleutel voor succes. Het wil eigenlijk zeggen: voor de een, en niet tegen de ander. Je communiceert steeds met in het achterhoofd dat je de driehoek in beeld hebt. Als je iets zegt tegen de ouders, bewaak je de belangen van ouders, kind en jezelf. Een van de grondhoudingen binnen meerzijdige partijdigheid, is dat je bij alles wat je zegt rekening houdt met de anderen, zelfs als die er niet bij zijn. Spreek met het kind met in gedachten de ouders achter hem. Spreek met de ouders met in gedachten het kind achter hen. Samen, samen, samen. En oordeel niet, probeer liever te begrijpen wat je ziet of wat de ander doet. Voorkom dat je de een meer gelijk geeft dan de ander, onderzoek liever hoe het zo heeft kunnen komen en wat je er samen aan kunt doen.

Met of zonder kind?

Veel mentoren kiezen voor een gesprek met ouders en kind. Op zich kan dat leuke gesprekken opleveren, maar het is ook riskant. Dat heeft alles te maken met loyaliteitsconflicten die op de loer liggen. Je kunt in een gesprek met het kind erbij de driehoek heerlijk in model krijgen, met optimale groeiimte. Maar als de groeiimte wegens problemen niet in orde is, dan is het risico groot. Stel dat ouders een advies vragen rondom de aanpak van hun kind rondom huiswerk. Jij zegt als mentor: pak hem zijn computer maar eens af, dan zul je zien dat er iets gebeurt. Het kind zit er tussen en is direct in de war. Wat gebeurt er als het kind loyaal is aan het advies van de mentor? In geval van problemen, is meerzijdige partijdigheid het sleutelwoord. Spreek met ouders, zonder het kind af te vallen. Dus als het kind het niet goed doet, wees dan ook loyaal aan het kind. Dat is al moeilijk als je alleen met ouders spreekt, maar een pad vol valkuilen als het kind er bij zit. Ander voorbeeld: ouders krijgen tijdens het gesprek ruzie over de aanpak van het kind. Ze zijn het oneens met jou als mentor, maar lijken er zelfs samen niet over uit te zijn wat goed is. Wat zou het betekenen als het kind tussen die volwassenen inzit? De driehoek komt dan onder hoogspanning te staan. Nogmaals, als het allemaal goed gaat, kan het verrijkend zijn als het kind meekomt, maar wees alert op de valkuilen. Overigens is het natuurlijk anders als de kinderen 16 jaar of ouder zijn. Er komt een moment dat de hoek kind met een meer volwassen bijdrage plaatsneemt in de driehoek.

Voorbereiding gesprekken

Zorg dat je ouders warm ontvangt bij gesprekken. Een hoekje met koffie, thee en een koekje is basis, maar je kunt ook zorgen dat het lokaal aangekleed is. Laat bijvoorbeeld werk zien van het kind. Zorg verder dat je de naam van het kind kent. Geef ouders het gevoel dat je ze serieus neemt. Schud ze de hand, maak oogcontact, zeg iets aardigs over hun kind. Spreek ze bovendien aan in hun rol. 'Welkom vader van Jan, welkom moeder van Jan'. Laat ze groeien en bloeien.

Verder betekent voorbereiden dat je vooraf bedenkt wat er besproken moet worden in tien minuten. Zorg dat daar ook positieve onderdelen in voorkomen. Open het gesprek in alle openheid: hoe merkt u thuis dat het goed gaat met uw kind? Voor ouders geldt: kom zo veel mogelijk samen, zelfs in geval van scheiding, en bedenk samen de onderwerpen die je wilt bespreken. Ook voor ouders geldt: denk ook na over wat je tevreden stelt. Samen genieten is goed voor het bondgenootschap.



Ivo Mijland geeft trainingen voor Ortho Consult (www.orthoconsult.nl) en heeft een praktijk voor contextuele hulpverlening. Dit voorjaar verscheen zijn tiende boek *De kracht van klagende ouders* (www.uitgeverij-quirijn.nl).