

# KLAGENDE OUDERS: ERKENNING IS HET BESTE RECEPT

*Herkenbaar? Je geeft strafwerk en de volgende dag heb je een boze ouder aan de lijn. Zelf boos worden is dan een natuurlijke reactie, maar dat werkt juist averechts. Met de volgende stappen breng je het gesprek tot een goed eind. →*

## Wie erkenning geeft, krijgt erkenning terug



**Naam:** Monique Molenaar  
**Functie:** Zorgcoördinator, AVO-docent  
**School:** Mulock 't Gooi  
**E-mail:** mmolenaar@mulockgooi.nl

**E**en klagende ouder, daar zit je als docent niet altijd op te wachten. Je kunt er namelijk behoorlijk druk mee zijn omdat het niet altijd eenvoudig is om samen tot een goede oplossing te komen. Ivo Mijland schreef er een boek over: *De kracht van de klagende ouder*. 'Loyaliteit speelt een grote rol bij klagende ouders. Als zij voelen dat hun kind onrecht aangedaan wordt, doen ze er alles aan om hun kind te verdedigen. Het gaat er dan niet eens om of ze gelijk hebben. Ze willen erkenning voor hun gevoel. Als docent zelf ook boos worden of een klacht naast je neerleggen is als olie op het vuur.'

### Op hoge poten

Maar ja, wat moet je doen als een ouder op hoge poten naar school komt of boos opbelt? Ivo: 'Het is een (bio)logische neiging jezelf te verdedigen als je je aangevallen voelt. Je wilt graag zo snel mogelijk je eigen verhaal vertellen; je had namelijk een goede reden voor het opgeven strafwerk. En die

wil je overbrengen. Maar dat werkt niet. Het is beter de ouders eerst te laten uitleggen waarom zij zo boos zijn. Er zit altijd een verhaal en een verlangen achter. Een nieuwsgierige houding naar de achtergrond van dat verhaal brengt je verder. Laat het conflict even bestaan en luister.'

### Onrecht ervaren

'Erkenning krijgen is eigenlijk het enige wat de ouders milder maakt,' benadrukt Ivo. 'Als je iemand erkenning geeft voor een bepaald gevoel, betekent dat nog niet dat je het ook eens bent met de inhoud van de klacht. Erkenning is de basis voor een goed gesprek, want wie zich erkend voelt, is bereid een normaal gesprek te voeren en in dialoog tot een oplossing te komen.' Ivo vindt echter niet dat je je eigen gevoel volledig hoeft uit te schakelen tijdens een gesprek met een klagende ouder. Het belangrijkste vindt hij dat je uiteindelijk de keuze maakt om met die ouder in gesprek te gaan. 'Dat vraagt iets van je professioneel

handelen en tijdens zo'n gesprek mag je bij je gesprekspartner gerust aangeven dat je je ongemakkelijk voelt door de boosheid van de ander. Als je het bij jezelf houdt, is er geen probleem.' Ivo weet dat er altijd ouders zijn met wie het lastig blijft een constructief gesprek te voeren. 'Maar in principe is het grootste deel van de ouders er niet op uit je boos, bang of verdrietig te maken. De meeste ouders zullen juist rustiger worden als ze - na een constructieve interventie - merken dat hun gedrag je een rotgevoel bezorgt. Daarom is het belangrijk dat je je kwetsbaar durft op te stellen.' Ook adviseert Ivo docenten aan perspectiefwisseling te doen. 'Kijk eens door de ogen van de ouders. Wat zien zij? Dat geeft inzicht in de motieven van de ouder.'

### Klaagcultuur?

Ivo is ervan overtuigd dat je altijd terugkrijgt wat je doet. 'Klagen lokt klagen uit', zegt hij. Hij nodigt docenten uit na te gaan hoe het er in de docentenkamer aan toegaat. 'Wordt er veel geklaagd over ouders en leerlingen? Hoe zit het met de communicatiestijl op school? Sommige scholen nodigen ouders alleen maar uit als ze wat aan te merken hebben op de leerling. Dan werk je klagen juist in de hand. Probeer ook positief gedrag te melden en nodig ouders uit in goede tijden. Zo bouw je een goede samenwerkingsrelatie op.'

### Uh...bedankt voor uw klacht.....

'Ook al voelt het op het moment zelf niet prettig, toch mag je dankbaar zijn dat een ouder de moeite neemt te komen klagen,' vindt Ivo. Hij weet te vertellen dat het alternatief van klagen, mopperen of roddelen is. 'Als dat gebeurt, bereikt een klacht je helemaal niet waardoor er ook niet gezocht kan worden naar een oplossing; dan verliest iedereen! Dus als je een klagende ouder aan je bureau hebt staan, kun je hem beter bedanken voor zijn verhaal. Het geeft je zelf de mogelijkheid oprecht naar je eigen handelen te (leren) kijken.' •



# Tips van collega's:

**MONIQUE MOLENAAR,  
AVO-DOCENT, MULOCK 'T GOOI**

'Zorg proactief voor goed contact met ouders. Bel of mail ook als het goed gaat. Als je relatie op voorhand goed is, hoef je ook niets te lijmen als er een probleem is. Klagen ben je dan voor.'

'Handel vanuit een professionele houding; laat je niet persoonlijk raken en als je voelt dat dat wel gebeurt, vraag een collega het gesprek over te nemen.'

**DAPHNE VAN MEURS, DOCENT  
MAATSCHAPPIJLEER, JOHAN  
VAN OLDENBARNEVELT**

'Stuur na het gesprek een e-mail naar je gesprekspartner met daarin een overzicht van de gemaakte afspraken.'

**JORMA VAN DEN HOEVEN,  
MAATSCHAPPELIJK WERKER, VSO DE  
SPRONG**

'Neem een mogelijke klacht van ouders altijd serieus. Als je dat niet doet, gaat dit ten koste van de samenwerkingsrelatie met de ouder.'

'Probeer in een gesprek samen op zoek te gaan naar een oplossing.'

'Geef ouders tijd om uit hun weerstand te komen. Ze hebben, vanwege hun emoties, vaak wat meer tijd om op hetzelfde punt als jij te komen.'

'Ouders zijn de experts op het gebied van hun kind. Jij als docent bent dat op het gebied van onderwijs. Als je dit uitspreekt, voelen ouders zich gewaardeerd in hun rol. Die erkenning is belangrijk.'

'Zorg dat je kunt uitleggen en verantwoorden waarom het zo gelopen is. Erken als er fouten gemaakt zijn!'

'Vat kritiek van ouders niet persoonlijk op. Benoem juist dat het fijn is dat ouders zo betrokken zijn.'

Kijk voor lestips op [www.voorelkementor.nl](http://www.voorelkementor.nl)



Kijk op [www.facebook.com/oapersoneelsblad](https://www.facebook.com/oapersoneelsblad) naar filmpjes van Ivo Mijland en kijk naar de rollenspelen en zie hoe het in de praktijk werkt.



Volg Ivo Mijland via [@ivomijland](https://twitter.com/ivomijland)