

# Klagende ouders willen (n)iets

door Ivo Mijland

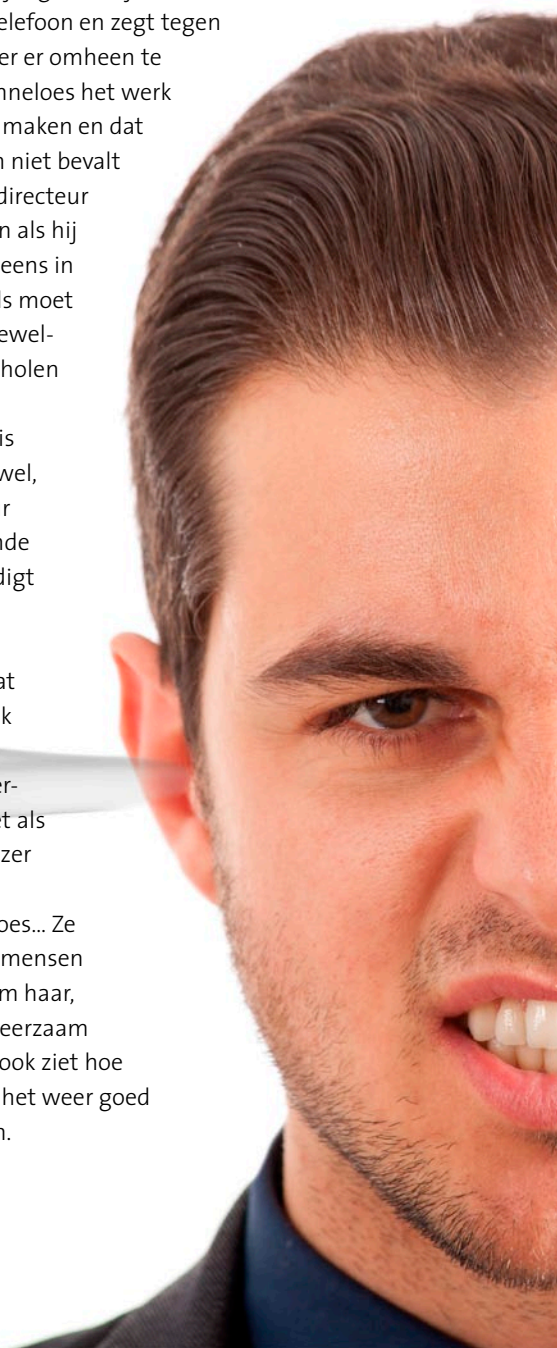
Omdat klagen telkens nieuw destructief vuur aanwakkert, is er geen eind in zicht. De opbrengst is vooral boosheid en frustratie, die op alle terreinen tussen thuis en school voelbaar is: 'Naar die docent moet je niet luisteren. Niet te vertrouwen, die kerel.'

'Geachte meester Kees,

Bij deze laten we weten dat we het oneens zijn met uw pedagogische maatregel richting Anneloes. Het strafwerk is voor ons de spreekwoordelijke druppel. Anneloes zal het werk morgen dan ook niet inleveren en we hopen dat u eindelijk eens gaat nadenken over uw belachelijke aanpak. Ik wil u in het bijzonder medelen dat we van meerdere ouders verontrustende berichten horen over uw vreemde aanpak. We rekenen er op dat met dit schrijven de kous af is.

Vriendelijke groet,  
Hans de Jong, vader van Anneloes'

De leerkracht die de vader schrijft, blijkt een assertieve jongen te zijn. Meester Kees pakt de telefoon en zegt tegen de vader, zonder er omheen te draaien, dat Anneloes het werk gewoon moet maken en dat hij als het hem niet bevalt maar naar de directeur moet bellen. En als hij dat niet durft, eens in de telefoongids moet kijken welke geweldige andere scholen er in de stad zijn. Verbaasd is meester Kees wel, als de directeur hem de volgende middag uitnodigt voor een dringend gesprek. Een gesprek dat al snel duidelijk maakt dat er alleen maar verliezers zijn, met als grootste verliezer misschien wel leerling Anneloes... Ze ziet hoe grote mensen ruzie maken om haar, terwijl het zo leerzaam zou zijn als ze ook ziet hoe grote mensen het weer goed kunnen maken.



Klagende ouders zijn veel leerkrachten, mentoren, directeuren, telefonistes enzovoorts een doorn in het oog. Met een onaangename grondtoon vallen ze de school aan zonder enige redelijkheid. Inderdaad, de klagende mens is niet de makkelijkste om mee te communiceren. Klagen is namelijk een destructief spelletje dat uitnodigt om destructief te reageren. Zoals meester Kees, die zelf ging klagen, om de klagende ouders duidelijk te maken dat hij niet zit te wachten op dat gezeur. Er moet gewerkt worden, er moet geluisterd worden en als dat niet lukt neemt hij zijn maatregelen. Slikken of stikken! De klacht van ouders is helaas vaak het beginpunt van een nieuwe klacht. Want de vader van Anneloes klaagde, maar in feite deed meneer Kees niet anders. Uit de aanklacht ontstaat een nieuwe aanklacht.

### Verdcommunicatie

Op school kent klagen vele varianten. Soms zijn klachten goed te verdragen, soms zijn ze ingewikkeld, soms lijken ze onredelijk. Toch is het belangrijk om klagers serieus te nemen. Want klagende mensen willen iets. Ze zoeken naar verandering en hebben soms ook gelijk dat ze daar om vragen. Zonder zich nog bewust te zijn van dat verlangen, verpakken ze de boodschap in een eis in plaats van in een wens.

Omdat klagers hun boodschap zo negatief formuleren, vinden ze vaak geen gehoor bij de ander. Er is geen sprake meer van een dialoog en de partijen verwijderen in ras tempo van elkaar. Zo levert de klaagcultuur onbegrijpelijke schijncommunicatie op. De een klaagt, de ander houdt zich in (uit angst of voor de goede vrede), de klager is zijn

'ei' kwijt, de ontvanger presenteert zijn 'ei' de volgende ochtend heftig geëmotioneerd aan een collega, die welwillend luistert om vervolgens een eigen 'ei' te presenteren van een ander onbegrijpelijk onfatsoenlijk ouderstel. Van Kooten en De Bie introduceerden ooit de term 'verdcommunicatie'. Bij de klaagcultuur is er volop sprake van deze wrange communicatievorm. De verbinding wordt verbroken.

### Dynamische driehoek

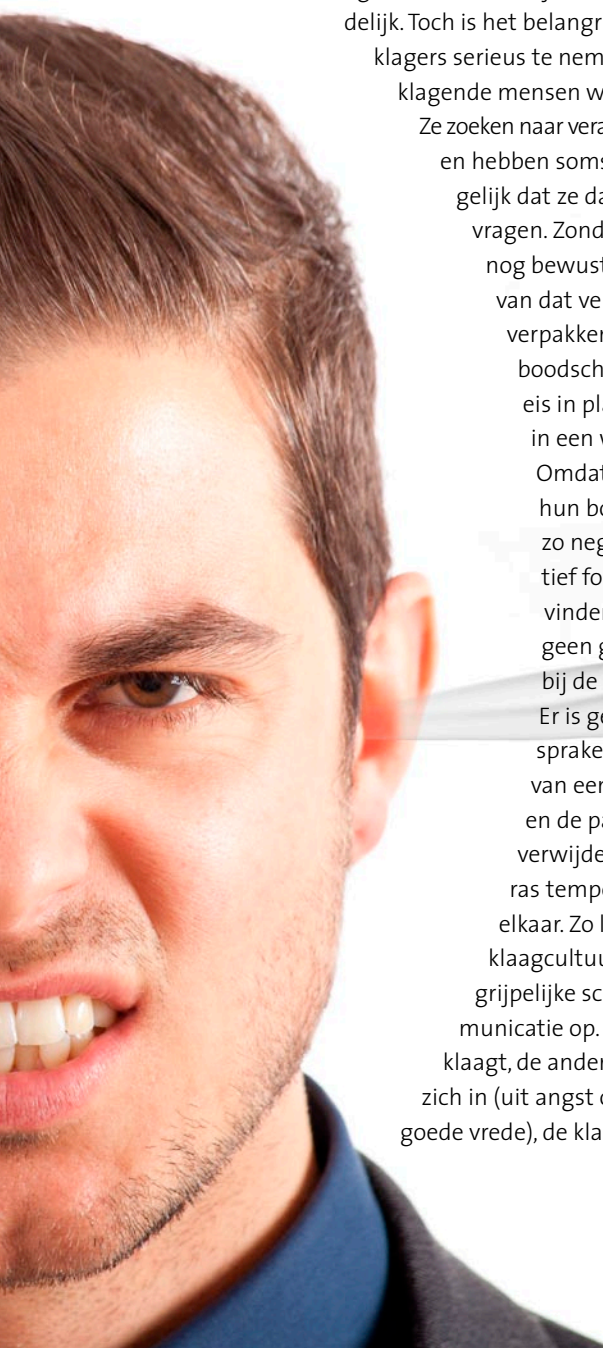
Bij de begeleiding van leerlingen is er sprake van een dynamische driehoek waarin ouders, kind en school met vallen en opstaan zoeken naar een optimale begeleiding. Hoe beter de partijen met elkaar samenwerken, hoe groter de groeirimte van het kind. Klagende ouders doen onbewust een aanslag op de samenwerking binnen de driehoek. Ze keren zich tegen de school door klagen op te komen voor hun belangen. Het is gevoelsmatig misschien lastig om klagers serieus te woord te staan, maar in de wetenschap van de dynamische driehoek noodzakelijk wanneer je als uitgangspunt hanteert dat je als school optimale inspanningen pleegt om het kind te begeleiden. Klagende ouders willen iets. Ze komen op voor hun kind. Leerkrachten die in de valkuil van de klacht stappen, klagen terug. De driehoek verandert dan van een krachtenveld in een versmald op-

## Op welk punt hebben de ouders gelijk?

pervlak waarbij ouders en school ver verwijderd raken van elkaar. Weg groeirimte. Soms komt daar nog bij dat door het geklaag de communicatie helemaal verbroken wordt, bijvoorbeeld als de mentor niet langer wenst te spreken met 'die onredelijke ouders'. De driehoek versmalt dan niet alleen, maar breekt ook open. De grootste verliezer is het kind. Het is daarom belangrijk om altijd achter de klacht te kijken, want gek genoeg merk je snel dat school, ouders en kind hetzelfde verlangen hebben: dat dingen goed gaan. De klacht als gratis advies. Tijdens trainingen stel ik altijd de verrassende vraag: op welk punt hebben de ouders gelijk? Gek genoeg is er altijd een antwoord te vinden.

### Van klacht naar samenwerking

Klagende ouders willen iets. Als dat je uitgangspunt wordt, kun je kansen creëren voor de leerling, jezelf en de ouders. Mopperen over de dingen die niet goed gaan, komt voort uit de overtuiging dat door te klagen de ander in beweging komt. Ze klagen omdat ze iets niet okay vinden en proberen met de klacht de situatie te verbeteren. Ik moet de eerste ouders nog ontmoeten die klagen vanuit de overtuiging dat ze daarmee hun kind beschadigen. Leerkrachten die achter de klacht kunnen kijken, kunnen een



waardevolle interventie plaatsen. Ze zorgen ervoor dat de klacht wordt omgezet in een ik-gerichte wens. Die omzetting naar een positieve formulering maakt van een klacht een kans. Mentoren die in staat zijn de klacht om te zetten in een wens, voorkomen juridische spelletjes. Winnen of verliezen wordt dan winnen en winnen.

### Klachtenlijn

Om constructief om te gaan met klachten kun je dus maar beter een constructieve klachtenlijn volgen. Die loopt als volgt. Zodra je klagende ouders treft (aan je bureau of aan de telefoon), probeer dan samen met de ouders te ontdek-

## Omgaan met klagende ouders betekent dat je duidelijk bent

ken wat het verlangen is dat achter de klacht schuilgaat. Wat is het doel van de klager? Wat wil de mopperende ouder dat er verandert? Door erkennend te communiceren, start het verbindingsproces. Zodra ouders zich gehoord voelen, spreek dan samen over de stappen die gezet moeten worden. Wat kan de leerkracht doen om de klacht doelgericht op te lossen, wat zijn de investeringen die de ouders kunnen doen en op welke manier kan het kind participeren in het bereiken van een doel? Soms bestaat de oplossing niet. De ouders van Jos vinden bijvoorbeeld dat de docent geschiedenis ontslagen moet worden. De valkuil is dat je empathisch luistert naar de vader en moeder om na tien minuten af te sluiten met de mededeling dat er helaas niets aan te doen is. Omgaan met klagende ouders betekent dat je vooral ook duidelijk bent en direct het slechte nieuws brengt. Als je het gevoel geeft dat er iets te halen is, ontwikkelt zich een nieuwe klacht als blijkt dat de hoop vals is. Er zijn een paar belangrijke sleutelwoorden: erkenning, assertiviteit, behulpzaamheid, rechtstreeks aanspreken, maar vooral ook kwetsbaarheid. Durf je je open te stellen als mensen kritisch zijn over je handelen? Of zet je de deuren direct dicht?

### Bondgenoten

Het is belangrijk dat je tijdens een gesprek duidelijk afsprekt hoe het proces moet verlopen. Een aantal aandachtspunten daarbij zijn van belang. De samenwerkende partijen moeten bijvoorbeeld goed kunnen meten of het doel bereikt is. Verder is het belangrijk dat er oog is voor alle betrokkenen. Een oplossing van problemen mag nooit andere problemen veroorzaken. Zorg samen met ouders dat je probeert de dingen positief te formuleren. Zorg daarom dat je samen spreekt over wat je wilt (en niet over wat je niet wilt) en maak daar afspraken over. Tot slot is het belangrijk om duidelijk te bekijken hoe het verder gaat. Een zin als 'ik bel u volgende week vrijdag rond de middag om te bespreken of het lukt wat we nu afspreken' werkt zeer verbindend. Zorg er wel voor dat niet alleen jij als leerkracht aan het werk gaat, maar dat je de taken verdeelt. Samenwerken is beter dan oplossen. Formuleer haalbare doelen, zodat de kans op succes groot is. Zijn de stappen te groot, dan bestaat de kans dat je doelen niet (voldoende) bereikt worden. Dat kan het beginpunt zijn van een nieuwe klacht en dan ben je terug bij af. Werk vanuit ieders verantwoordelijkheid, zodat iedereen invloed kan nemen (en ervaren) in het proces. Vanuit wederzijdse invloed start de weg naar intense samenwerking tussen klaagvrije bondgenoten. Wel zo gezellig.

Meester Kees, die een boos briefje krijgt van de vader van Anneloes, heeft een week daarvoor een training gevolgd over het thema Klagende Ouders. Bij het lezen van de e-mail pakt hij direct de telefoon en opent assertief, maar vooral ook kwetsbaar: 'Wat fijn dat u me gemaild heeft. Er is volgens mij iets heel vervelends aan de hand. Heeft u morgenvroeg tijd om er even met me over te praten om te kijken wat er precies gebeurt tussen u, uw dochter en mij?' Die ochtend komt vader nieuwsgierig binnen. De leerkracht zegt: 'Goed dat u zo snel tijd kon vrijmaken. Koffie? Vertelt u eens wat er gebeurde toen u gisteren hoorde van het strafwerk.' Na een paar minuten zegt hij: 'Wat vervelend dat er zoveel onduidelijkheid is. Vindt u het goed als ik vertel wat er in de klas gebeurde, om eens te kijken wat verstandig is om samen te beslissen?'

Ivo Mijland is trainer/coach bij Ortho Consult. Onlangs verscheen zijn tiende boek 'De kracht van klagende ouders'.