

Effectief communiceren met ouders

We weten dat de relatie tussen ouders en school belangrijk is. Ouderbetrokkenheid is een invloedrijke factor bij het schoolsucces van kinderen. Kinderen wiens ouders sterk betrokken zijn bij school doen het op school beter, zowel op het gebied van leerprestaties als betreffende gedrag en sociale vaardigheden.

Dit artikel onderzoekt hoe school en ouders naar elkaar kijken en hoe een positief teamklimaat de communicatie met ouders bevordert. De rol van de schoolleiding illustreren we tot slot met een competentieanalyse.

Hoe waarden ouders en school elkaar? Over kwaliteitsonderzoek en borrelpraat.....

Borrelpraat?

Tijdens informele gesprekken met leerkrachten en ouders is de wederzijdse beeldvorming vaak goed waar te nemen.

Bijvoorbeeld in de lerarenkamer:

Jolanda, leerkracht van groep 3 komt met rode wangen de lerarenkamer binnen.

“Ik heb het helemaal gehad met de moeder van Clarissa! Ineens staat ze om 11 uur in de klas en zegt dat ze Clarissa meeneemt. Ik zeg verbaasd: O?, maar ze reageert niet eens.

Alsof het normaal is om zonder overleg je kind mee te nemen!”

Of in de huiskamer tijdens een verjaardagsfeest::

“Ik was op een 10-minutengesprek bij de meester van mijn zoon, toen ik weer buiten stond had ik het gevoel dat er niets meer goed was aan mijn zoon. De meester heeft niets positiefs over hem verteld.”

Als je alleen af zou gaan op dergelijke verhalen zou je een wat somber beeld kunnen krijgen van de relatie tussen ouders en de school. Over het algemeen blijken ouders echter tevreden over de school van hun kinderen, zoals onder meer blijkt uit de jaarlijkse

Onderwijsmeter (1):

De gemiddelde rapportcijfers die Nederlanders en ouders geven voor de kwaliteit van het primaire onderwijs ‘in het algemeen’ zijn stabiel gebleven; Nederlanders geven gemiddeld een 6,6, ouders met kinderen in het basisonderwijs een 6,7. Ouders zijn beduidend positiever over de kwaliteit van de basisschool van hun eigen kind; gemiddeld geven zij een 7,6. De kwaliteit van de leraar in het basisonderwijs wordt in 2003 beoordeeld met gemiddeld een 6,6 (Nederlanders) en een 6,9 (ouders). Ouders beoordelen de leraar van hun kind met gemiddeld een 7,6.

Er is een positieve relatie tussen kennis over het onderwijs enerzijds en beoordeling van het onderwijs anderzijds. Ouders die aangeven (zeer) goed op de hoogte te zijn van wat hun kinderen leren op school, geven gemiddeld hogere rapportcijfers dan ouders die zeggen minder goed op de hoogte te zijn.

In het basisonderwijs is de betrokkenheid van ouders bij de school en de bereidheid tot het leveren van een actieve bijdrage aan de school hoog (meer dan 75%).

Over de pro-actieve houding van de school ten aanzien van de betrokkenheid van ouders zijn veel ouders positief. In het basisonderwijs vindt ruim driekwart van de ouders dat de school hen voldoende informeert over de algemene gang van zaken en dat de schoolleiding zijn best doet hen bij de school te betrekken.

Volgens het merendeel van de Nederlanders krijgen de aspecten creativiteit, basisvaardigheden en ICT voldoende aandacht. Aspecten die volgens meer dan de helft van de ondervraagden juist meer aandacht verdienen zijn persoonlijke ontwikkeling, orde, netheid en discipline, sociale vaardigheden en waarden en normen.

Als grootste zorgpunten in het basisonderwijs noemen ouders ‘onvoldoende individuele aandacht’, ‘gedragsproblemen’ en ‘tekort aan middelen’. Deze gedeelde zorg van ouders en de school duidt op betrokkenheid bij onderwijs en opvoeding. Hetgeen ouders, leerkrachten

en schoolleiders informeel ('borrelpraat') daarover uiten zien wij als tekenen van betrokkenheid. Al komen deze signalen niet altijd op de juiste manier of op de juiste plaats tot uitdrukking, ze kunnen een rol spelen bij het zoeken naar verbeteringen in de communicatie tussen school en ouders.

Verwachtingen tussen school en ouders: "zie mijn kind – zie mij"

Ouders brengen hun meest waardevolle 'bezit' – hun kind(eren) naar school.

Zij schenken daarmee de school een basis van vertrouwen; school en ouders hebben dus een relationele én emotionele binding met elkaar. We kennen uit de piramide van Maslow de sociaal-emotionele behoeften en de behoefte aan erkenning en respect(2). Deze menselijke basisbehoeften zijn herkenbaar in de wederzijdse verwachtingen tussen school en ouders:

- Ouders verwachten erkenning voor de uniciteit van hun kind, ouders houden onvoorwaardelijk van hun kind en herkennen veel van zichzelf in hun kind. Ouders ervaren hun kinderen vaak als afspiegeling van hun menselijk succes. Ze willen dat ze intelligent zijn, sociaal vaardig, assertief, zelfbewust, creatief en gelukkig – om zo te tonen dat zij goede ouders zijn. Krijgt hun kind onvoldoende erkenning voelen zij zichzelf vaak ook afgewezen. "Mariska is altijd zo langzaam", kan dan als een negatieve karakterduiding worden opgevat, die extra hard aankomt als moeder dit in haar schooltijd ook als kritiek heeft ervaren.

- Leerkrachten en schoolleiders verwachten erkenning voor hun inspanningen en inzet voor de kinderen en de school. Leerkracht zijn is mens-zijn. De persoonlijkheid van de leerkracht is de basis voor haar/zijn pedagogische- en didactische handelwijze. Leerkrachten staan als het ware met hun 'hele hebben en houden' voor de klas. Als ouders kritiek hebben op de aanpak van een leerkracht, vat de leerkracht dit vaak op als een persoonlijke afwijzing. Mensen ervaren erkenning als ze voelen dat er echt naar ze wordt geluisterd, ze serieus worden genomen, er waardering is voor hun kwaliteiten en er ruimte is voor persoonlijke uitingen.

Het uiten van positieve bevestiging maakt wederzijdse erkenning zichtbaar:

"Uw dochter heeft vanochtend zo goed geholpen bij het tutorlezen....."

"Uw zoon heeft een sterk rechtvaardigheidsgevoel, daarom reageerde hij dinsdag zo heftig....".

Ook voor leerkrachten is het fijn als ouders hun inspanning positief bevestigen:

"Bedankt voor het leuke schoolkamp....."

"We vonden de ouderavond heel verhelderend....."

Luisteren, waarderen en ruimte laten voor persoonlijke invulling zijn bouwstenen voor een positieve relatie en communicatie tussen ouders en de school.

De welbekende driehoek van Luc Stevens (3), relatie, competentie en autonomie, weerspiegelt in feite dezelfde waarden:

relatie	– beschikbaarheid, echt luisteren naar elkaar
competentie	– elkaars kwaliteiten erkennen
autonomie	- duidelijkheid over de <i>werkruimte</i> van de school om het onderwijs op eigen wijze vorm te geven en <i>ruimte</i> voor pedagogische opvattingen van ouders binnen hun gezin. Autonomie heeft ook te maken met verantwoordelijkheid nemen voor het eigen handelen.

Een parallelproces; teamontwikkeling en positieve communicatie met ouders

De atmosfeer waarin leerkrachten en schoolleiding met elkaar samen werken is te voelen in de school. We 'proeven' de sfeer, we voelen wat er 'in de lucht hangt'.

De fase van teamontwikkeling weerspiegelt vaak de wijze waarop de school als geheel, maar ook een individueel teamlid, ouders tegemoet treedt.

Voelt bijvoorbeeld de leerkracht zich alleen verantwoordelijk voor de kinderen uit de eigen groep of is er ook een gedeelde verantwoordelijkheid voor kinderen uit andere groepen? Zijn collegae "sparring partners" van elkaar als het gaat om het delen en/of oefenen van lastige situaties die vaak worden meegemaakt of staat de leerkracht er alleen voor?

Werken aan een positief klimaat voor de communicatie met ouders betekent dus ook werken aan een positief klimaat voor de communicatie binnen het schoolteam. We kunnen hierbij spreken van een parallelproces.

Leerkrachten die merken dat hun inbreng en interesse gewaardeerd worden, staan enthousiaster en positiever ten opzichte van hun werk.

Evenzo zijn ouders die merken dat hun inbreng en interesse gewaardeerd worden enthousiaster en positiever en opzichte van de school.

Gezonde verhoudingen in een school kenmerken zich door een klimaat waarbij verschillen en dialoog de samenwerking bevorderen en in dienst staan van een gezamenlijk geformuleerde en gedragen visie op partnerschap.

Effectief communiceren in moeilijke situaties

De schoolleiding speelt een belangrijke rol bij het stimuleren van een positief samenwerkingsklimaat binnen het team en met ouders. Schoolleiders vertegenwoordigen de school, geven leiding aan visieontwikkeling, dragen zorg voor het maken en naleven van afspraken. De schoolleiding vervult daarmee ook een voorbeeldfunctie in hoe vanuit de school met ouders gecommuniceerd wordt. Dagelijks maakt de schoolleider daarin, soms intuïtief, vaak weloverwogen, vele keuzes. Zo worden ouders die “ervaringen” met een leerkracht met andere ouders op het schoolplein bespreken door de schoolleider uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek en de opgewonden moeder die “verhaal komt halen” bij de directeur wordt eerst naar de betreffende leerkracht verwezen..

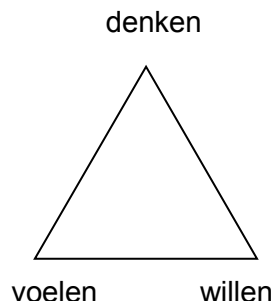
Wanneer de contacten tussen school en ouders moeilijk verlopen vervult de schoolleider vaak een centrale rol.

In moeilijke situaties kan er sprake zijn van irritaties, verwijten, klachten, problemen, slecht nieuws, boosheid, verdriet, geweld.

De betrokkenen hebben emoties, ze voelen iets.

Ze denken ieder op hun eigen manier over oorzaken en gevolgen.

Ze streven een bepaalde oplossing na, ze willen iets.



Alle drie niveaus - denken voelen en willen - verdienen aandacht tijdens het communicatieproces:

Er zijn veel theorieën over effectief communiceren in moeilijke situaties, de meeste bevatten de volgende ingrediënten:

Op het niveau van het voelen:

1. Herken, erken en benoem de gevoelens van de ouders - en van jezelf (“In wat u vertelt hoor ik dat u bezorgd bent “ het raakt me dat...”,)
Luister met empathie; verplaats jezelf in hun situatie (hoe zou jij je voelen als je kind gepest werd en je dacht dat niemand er iets aan deed)

Op het niveau van het denken:

2. Luister goed en verzamel alle feiten en definieer het probleem. Focus je op het probleem niet op de persoon. Probeer zonder oordeel waar te nemen. Te snel oordelen of je standpunt innemen voordat je de verschillende kanten hebt gehoord leidt meestal tot een verkeerde probleemoplossing. Er zijn maar weinig onderwijsproblemen die *direct* om een oplossing vragen. Soms is voor het oplossen van het probleem nader onderzoek nodig, zoals het luisteren naar anderen, bekijken van onderzoeksgegevens of toetscores. Zoek iemand in je omgeving (bijv. medeschoolleider, ib-er) die je vertrouwt en als klankbord kan functioneren.
3. Onderzoek wat mogelijke oorzaken of bronnen van het probleem kunnen zijn. Soms is het nodig om de oorzaak van een probleem te achterhalen, soms is de oorzaak niet te vinden en alleen maar een verspilling van ieders tijd. Wees voorzichtig met te snel reageren vanuit je ervaring. Je weet misschien precies wat er nodig is, maar zelfs als je gelijk hebt, de andere betrokken (ouders, leerkrachten, leerlingen) hebben tijd nodig om tot een eigen, misschien dezelfde, conclusie te komen. Vooral wanneer het gaat om de ontwikkeling van kinderen is het beeld van ouder en school soms heel verschillend en is er tijd nodig om deze beelden op elkaar af te stemmen.

Op het niveau van het willen:

4. Onderzoek verschillende mogelijke oplossingen. Zelden heeft een probleem maar één oplossing. Te vroeg in de richting van een oplossing gaan beperkt de oplossingsmogelijkheden van alle betrokkenen, misschien mis je daardoor de beste of voor iedereen meest aanvaardbare oplossing. Ga er in eerste instantie vanuit dat iedereen zijn best doet om tot een goede oplossing te komen.
5. Benoem de verschillende behoeften, dus ook die van jezelf.
6. Formuleer je verzoek aan de ander in de vorm van een "ik-boodschap":
benoem het concrete *gedrag* van de ander,
geef aan welk *gevolg* dat voor je heeft en je *gevoel* daarbij,
formuleer je *verzoek* aan de ander.
Bijvoorbeeld: "Ik vind het als leerkracht van uw kind vervelend dat u met een klacht over mij *direct* naar de directeur gaat. Ik voel me gepasseerd. Wilt u eerst met mij overleggen?"

Als voldoende aandacht is besteed aan de gevoelens, gedachten en strevingen van betrokkenen kunnen oplossingen en afspraken uitgewerkt worden:

7. Verzorg duidelijkheid over de uitvoering van de gevonden oplossing.
Leg het waarom, hoe, wat en wanneer van de afspraken vast zodat er geen misverstanden kunnen ontstaan over de aanpak van het probleem.
Spreek af wanneer er weer contact is.
8. Neem voldoende tijd voor de uitwerking van afspraken
9. Sluit het gesprek zo mogelijk positief en toekomstgericht af. Dat wil zeggen, spreek waardering uit voor de positieve elementen in het gesprek (de bereidheid naar elkaar te luisteren, het feit dat de ouder naar je toe is gekomen, het samen zoeken naar een oplossing) en straal positieve verwachtingen naar de toekomst uit.
10. Onderhoud regelmatig contact met betrokkenen (leerkracht, ouders, leerling) of de afspraken nagekomen kunnen worden.
11. Evalueer samen of er voldoende resultaten zijn bereikt.

Competenties van schoolleiders; leiding geven aan een positief klimaat

Bovenstaande aandachtsgebieden in communicatie met ouders vragen van de schoolleider de inzet van competenties op verschillende gebieden.

Als we kijken naar het algemene competentieprofiel voor schoolleiders (4) zijn het met name de volgende competenties die hierbij een belangrijke rol spelen:

Omgevingsmanagement:

Kan opereren in het krachtenveld van verschillende opvattingen en meningen.

Houdt rekening met de belangen, positie en verantwoordelijkheid van ouders.

Organisatieontwikkeling visie- en doelgericht leiderschap:

Kan een visie op onderwijs en opvoeding levend houden.

Kan een visie of streefbeeld inspirerend overbrengen en uitdragen.

Kan doelen stellen, de voortgang van processen bewaken en durft besluiten te nemen.

Aansturen van mensen (professionals en ouders):

Kan de gevoelens, interesses en behoeften van anderen inschatten.

Kan een klimaat scheppen waarin medewerkers en ouders zich gemotiveerd en gestimuleerd voelen.

Persoonlijke effectiviteit – daadkracht en denkkraft:

Kan de grondslag van de organisatie bewaken (w.o. visie op de relatie school-ouders).

Kan moreel verantwoord handelen.

Kan anderen met respect behandelen.

Is zich bewust van zijn/haar representatieve rol.

Kan omgaan met risico's.

Kan zich aan gemaakte afspraken houden.

Kan effecten van eigen handelen evalueren.

Werkt voortdurend aan de eigen ontwikkeling.

Is betrokken bij het werk.

Kan bij complexe problemen hoofd- en bijzaken onderscheiden.

Kan in crisissituatie rust bewaren en adequate hulp inroepen.

Kan feedback (kritiek en complimenten) geven en ontvangen.

Kan leiding geven aan moeilijke gesprekken.

Kan bemiddelen bij conflicten.

En de meest essentiële competentie als schoolleider is misschien wel:

“Probeer eerst te begrijpen en dan begrepen te worden “(5)

Bronvermelding:

1. ITS

Onderwijsmeter 2004

ITS Nijmegen 2004

Teamcommunicatie en conflicthantering

Intro Nijkerk 1993

3. Castelijns, Jos en Jager, Auktje

Uitdagend onderwijs

CPS Amersfoort 1998

4. Heijmans, J., Slegers, P., Reder, B., en Engbers, R.

NSA Beroepsstandaard 2003-2004

NSA Utrecht 2003

5. Stephen R. Covey

De zeven eigenschappen van effectief leiderschap

Business Contact Amsterdam 2000

José van Loo is auteur van 'Effectief communiceren met ouders' (2004, Praktijkserie Basisschoolmanagement Kluwer). Zij is zelfstandig gevestigd als coach, trainer en mediator.
E-mail: jvanloo@freeler.nl www.onderwijspraktijkvanloo.nl

Henjo de Looper is als trainer, consultant en supervisor werkzaam bij de afdeling contractactiviteiten Primair Onderwijs, de opleiding Schoolleiders (Octaaf) en de Opleidingen Speciale Onderwijszorg (OSO) en bij de Chr. Hogeschool Windesheim in Zwolle.
E-mail: hj.de.looper@windesheim.nl