

Communicatie is de sleutel tot succesvolle samenwerking:

Een onderzoek naar communicatie tussen basisscholen,
lokale instellingen en ouders binnen stadsdeel Westerpark.



Door:	Emel Kilic-Atasever
Studentnummer:	208400
Studiejaar:	Jaar 4
Opleiding:	Pedagogiek, ABV
Instituut:	Educatieve Hogeschool van Amsterdam
Opdrachtgever:	Lectoraat School en Omgeving
Praktijkbegeleider:	Remy Wilshaus
Docentbegeleider:	Carine Ex
Plaats:	Amsterdam
Datum:	20 augustus 2009

Voorwoord

Voor mijn afstudeerfase van de opleiding Pedagogiek aan de Hogeschool van Amsterdam heb ik onderzoek gedaan naar de communicatie over onderwijs en opvoeding tussen basisscholen, lokale instellingen en ouders van verschillende culturele achtergronden binnen stadsdeel Westerpark in Amsterdam.

Ik heb besloten dit onderzoek uit te voeren omdat communicatie de sleutel is om mee te kunnen doen in de samenleving. Bij opvoedingsondersteuning of ouderbetrokkenheid is de manier van communiceren essentieel. Daarom wilde ik onderzoeken hoe de communicatie in stadsdeel Westerpark is en wat verbeterd kan worden op dit gebied. Ik heb met name onderzoek gedaan naar de verschillende culturele achtergronden van ouders en of hiermee rekening gehouden wordt in de communicatie met hen. Interculturele communicatie kan een stap zijn om ouders van verschillende culturele achtergronden meer te betrekken in zowel het onderwijs als in de samenleving.

Ik ben het onderzoek begonnen met een literatuuronderzoek waarmee ik een theoretisch kader heb geschetst. In dit theoretisch kader is beschreven waarom het belangrijk is om met ouders te communiceren, wat interculturele communicatie is en waar men rekening mee dient te houden bij het gebruik van interculturele communicatie. Na het literatuuronderzoek ben ik met het empirisch onderzoek begonnen. Ik heb diverse interviews gehouden met basisscholen en lokale, bij de opvoeding betrokken instellingen. Ik heb ze bevraagd hoe ze contact zoeken en communiceren met ouders van verschillende culturele achtergronden en hoe ze dit in de toekomst zouden willen zien. Deze data is geanalyseerd en met de uitkomst zijn de deelvragen en hoofdvraag beantwoord.

Ik hoop dat dit afstudeerwerkstuk kan bijdragen de communicatie met ouders in stadsdeel Westerpark te verbeteren en ik wil de instellingen en scholen die hebben meegedaan aan dit onderzoek bedanken voor hun medewerking.

Ook wil ik in het bijzonder mijn begeleidster Carine Ex bedanken voor haar goede begeleiding en mijn opdrachtgever Remy Wilshaus voor zijn hulp en meedenken.

Emel Kilic-Atasever

Inhoudsopgave

<u>Voorwoord</u>	1
<u>Inhoudsopgave</u>	2
<u>1. Artikel</u>	3
<u>2. Inleiding</u>	5
<u>2.1 Achtergrond onderzoek</u>	5
<u>2.2 Probleemstelling</u>	5
<u>3. Communicatie met ouders</u>	7
<u>3.1 Het belang van communicatie met ouders</u>	7
<u>3.2 Interculturele communicatie</u>	11
<u>3.3 Aspecten van interculturele communicatie</u>	12
<u>4. Onderzoeksmethode</u>	16
<u>4.1 Onderzoeksgroep</u>	16
<u>4.2 Dataverzamelmethode</u>	17
<u>4.3 Meetinstrument</u>	17
<u>4.4 Analyse methode</u>	17
<u>5. Resultaten</u>	18
<u>5.1 De lokale instellingen</u>	20
<u>5.2 De basisscholen</u>	21
<u>6. Conclusies</u>	22
<u>6.1 Antwoord op de deelvragen</u>	22
<u>6.2 Antwoord op de vraagstelling</u>	24
<u>7. Discussie</u>	25
<u>8. Aanbevelingen</u>	27
<u>9. Literatuur</u>	33
<u>Bijlagen</u>	35
<u>Bijlage 1: Interviewvragen</u>	35
<u>Bijlage 2: Interviewuitwerkingen</u>	37
<u>Bijlage 3: Culturen in Westerpark</u>	43
<u>Bijlage 4: Feedback opdrachtgever</u>	45

1. Artikel

'Welke opvattingen, vragen en behoeften hebben ouders over de opvoeding van hun kinderen en over de bijdrage die lokale, bij de kinderen betrokken instellingen hieraan, al dan niet in partnerschap met hen, kunnen leveren?'

Deze vraag wil het stadsdeel Westerpark in Amsterdam kunnen beantwoorden. Met deze vraag zijn ze bij de opdrachtgever, het Lectoraat School en Omgeving aan de Hogeschool van Amsterdam gekomen. Het lectoraat heeft zes studenten aangenomen om deze vraag door middel van zes deelvragen te beantwoorden. In dit afstudeerwerkstuk wordt één van die deelvragen beantwoord.

'In hoeverre is er sprake van interculturele communicatie tussen basisscholen, lokale instellingen en ouders in stadsdeel Westerpark over onderwijs en opvoeding?'

Dit is de vraagstelling in dit afstudeerwerkstuk. Het onderzoek is gedaan door middel van een literatuuronderzoek en een kwalitatief empirisch onderzoek aan de hand van een gestructureerd interview.

De belangrijkste bevindingen uit het literatuuronderzoek zijn dat er verschillende motieven zijn om met ouders te communiceren, zoals pedagogische, onderwijskundige, organisatorische en maatschappelijke motieven. Partnerschap, afstemming en samenwerking tussen school en ouders om de ontwikkeling van kinderen te stimuleren vereist ook dat er effectieve communicatie tussen hen plaatsvindt. In het literatuuronderzoek is tevens onderzoek gedaan naar interculturele communicatie. De definitie die in dit onderzoek wordt gehanteerd luidt 'een proces van uitwisseling van informatie tussen twee personen die zichzelf in een specifieke context in cultureel opzicht als onderling verschillend definiëren' (Shadid, 2007, p.23). De definitie die Shadid (2007) toekent aan het begrip interculturele communicatie brengt met zich mee dat niet de cultuurverschillen bepalen of communicatie intercultureel is, maar dat dit vooral wordt bepaald door de mate waarin de communicatiepartners zichzelf of de ander als cultureel anders zien en dit een rol toekennen in de communicatie. Volgens Shadid (2007) dient men bij het gebruik van interculturele communicatie rekening te houden met de culturele achtergrond, de wederzijdse beeldvorming en de sociale vaardigheden van de communicatiepartners en de context waarin de communicatie plaats vindt. Azghari (2005) heeft het over drie basisvoorwaarden waarover men moet beschikken voor geslaagde interculturele communicatie; kennis, empathie en bewustwording van de eigen cultuur.

Na het literatuuronderzoek heeft er empirisch onderzoek plaatsgevonden. Door middel van een interview met open vragen zijn 6 medewerkers van lokale instellingen en 7 leerkrachten en directieleden van basisscholen bevraagd over hoe zij communiceren met ouders, of ze rekening houden met de culturele achtergrond van ouders en hoe de communicatie met hen in de toekomst verbeterd zou kunnen worden. De belangrijkste bevindingen zijn dat zowel de instellingen als de basisscholen persoonlijk als schriftelijk contact hebben met ouders. Persoonlijk in de zin van gesprekken, afspraken of 10 minutengesprekken. Schriftelijk via brieven, email en website. Het verschil tussen instellingen en basisscholen is dat basisscholen gebruik maken van ouders om contact met ze te onderhouden door middel van contactouders en oudercontactfunctionarissen. Slechts één basisschool gaf aan rekening te houden met de culturele achtergrond van ouders in de communicatie met hen. Twee basisscholen gaven aan het wel belangrijk te vinden. Een aantal instellingen en basisscholen gaven aan wel gebruik te maken van een tolk. Meest opvallende reden die werd gegeven om geen rekening te houden

met de culturele achtergrond was dat ouders niet als groep maar als individu werden gezien en hier wordt dan ook naar gehandeld. Om de communicatie te verbeteren werden verbeterpunten aangegeven als, het contact blijven onderhouden, alle instellingen en scholen moeten dezelfde aanpak wat betreft communicatie hanteren zodat ouders weten waar ze aan toe zijn, gebruik maken van een intern begeleider, ouders bellen, meer samenwerken met ouders, gebruik maken van een oudercontactpersoon, ouders moeten hun verantwoordelijkheid nemen, kind niet meer als tussenpersoon zien. De instellingen en basisscholen zijn over het algemeen tevreden over de communicatie met ouders over onderwijs en opvoeding.

Naar aanleiding van het literatuuronderzoek en het empirisch onderzoek zijn er een aantal aanbevelingen gedaan. In dit onderzoek wordt duidelijk gemaakt dat interculturele communicatie een hulpmiddel kan zijn om bewuster met mensen om te gaan in de communicatie en ook bewuster te zijn van de eigen cultuur en de normen en waarden die men voor zichzelf als geldig beschouwt. Dit is niet voor iedereen hetzelfde. Het is een gevaar om bij het benoemen van kenmerken van een andere cultuur, deze per definitie voor iedereen van deze cultuur als geldend te beschouwen. Het is daarom belangrijk om ieder mens als individu te blijven benaderen.

Om elkaar en elkaars cultuur beter te leren kennen zou op school een multicultureel evenement georganiseerd kunnen worden waarin op een informele manier kennis met elkaar gemaakt wordt en iedereen wat vertelt of meeneemt uit zijn cultuur. Op deze manier wordt het minder beladen om erachter te komen wat iemands normen en waarden zijn.

Vier basisscholen gaven aan gebruik te maken van contactouders en oudercontactpersonen. Zo een persoon kan helpen het contact tussen (allochtone) ouders en leerkrachten beter en effectiever te laten verlopen. De leerkracht hoeft geen tijd te maken om elke ouder apart aan te spreken om bijvoorbeeld te vragen mee te helpen op school en ouders zijn wellicht opener tegenover een andere ouder dan de leerkracht.

Wat zowel uit het literatuuronderzoek als het empirisch onderzoek is gebleken is dat vooral bij Marokkaanse en Turkse ouders een persoonlijke benadering beter werkt dan een schriftelijke benadering. Voor deze ouders is de drempel namelijk hoger om contact met de school en de leerkracht te zoeken. De leerkracht wordt als autoriteit gezien die niet snel wordt aangesproken. Daarom kunnen deze ouders beter persoonlijk worden aangesproken bij bijvoorbeeld een uitnodiging voor een ouderavond of activiteiten op school.

Om te kunnen communiceren moet men elkaar kunnen verstaan. Dit is een basisvoorwaarde voor interculturele communicatie (Shadid, 2007). Een ouder die de Nederlandse taal niet goed beheerst kan zelf een tolk meenemen. Dit kan een familielid of een kennis zijn. Zo een tolk kan nadelen maar ook voordelen bieden. Aan de ene kant kunnen nuances in het gesprek aangebracht worden en misverstanden worden voorkomen. Aan de andere kant heeft de leerkracht geen zicht op de kwaliteit van de vertaling en kan het gesprek onpersoonlijker worden doordat het contact minder direct wordt. Een school of instelling kan zijn eigen grenzen aangeven wat betreft een tolk, bijvoorbeeld geen leerlingen van de school of geen kinderen jonger dan 18 jaar.

2. Inleiding

2.1 Achtergrond onderzoek

De opdrachtgever van dit onderzoek is het lectoraat School en Omgeving aan de Hogeschool van Amsterdam van Edith Hooge. Dit lectoraat heeft de opdracht gekregen van stadsdeel Westerpark om te onderzoeken wat de vragen en behoeften zijn van ouders in dit stadsdeel als het gaat om het opvoeden van hun kinderen en de bijdrage die lokale instellingen hieraan leveren. De vraagstelling vanuit de opdrachtgever luidt:

Welke opvattingen, vragen en behoeften hebben ouders over de opvoeding van hun kinderen en over de bijdrage die lokale, bij de kinderen betrokken instellingen hieraan, al dan niet in partnerschap met hen, kunnen leveren?

De maatschappelijke instellingen die betrokken zijn bij het opgroeien van kinderen en jongeren in Westerpark werken al jaren met elkaar samen. Sinds 2006 is dit vastgelegd in het convenant 'Jong in Westerpark'. Voor het jaar 2009 heeft het stadsdeel ouderbetrokkenheid als één van haar hoofdpunten benoemd. Het stadsdeel is van plan in het najaar van 2009 een actieweek ouderparticipatie te organiseren en heeft ter voorbereiding hierop de behoefte geuit een volledig zicht te krijgen op de manier waarop ouders hun kinderen opvoeden, welke vragen zij hebben over de opvoeding van hun kinderen en welke behoeften er bij ouders bestaan voor de ondersteuning hierbij. Op deze manier kunnen de verplichte en niet-verplichte maatschappelijke instellingen die, naast de ouders ook een rol hebben bij de opvoeding van de kinderen, de kinderen en ouders nog beter begeleiden, informeren en helpen.

De uitkomsten zullen door het stadsdeel Westerpark worden gebruikt om in het najaar van 2009 op zo'n manier vorm en inhoud te geven aan de actieweek 'Ouderbetrokkenheid' dat dit beter aansluit bij de vragen en behoeften van de ouders uit Westerpark.

Dit onderzoek zal helpen een antwoord te geven op de overkoepelende vraag zoals hierboven omschreven. Samen met vijf andere studenten is er door ieder een deelonderzoek uitgevoerd.

Dit onderzoek is een beschrijvend onderzoek naar de communicatie tussen basisscholen, lokale instellingen en ouders over het onderwijs en de opvoeding van kinderen in stadsdeel Westerpark in Amsterdam.

2.2 Probleemstelling

Nederland is een multiculturele samenleving en ook maatschappelijke instellingen en basisscholen kunnen hier niet omheen. In dit afstudeerwerkstuk ligt de nadruk op ouders van verschillende culturele achtergronden en het belang van interculturele communicatie. De laatste jaren wordt er vooral van basisscholen verwacht dat zij ouderparticipatie en ouderbetrokkenheid stimuleren en dat er een partnerschap of samenwerking tussen school en ouders is (Booijink, 2007). Om dit te kunnen bewerkstelligen is een effectieve communicatie essentieel. Om ouders van verschillende achtergronden te betrekken kan interculturele communicatie een middel zijn om dit doel te bereiken. Bij interculturele communicatie gaat het om uitwisseling van informatie tussen twee of meer personen die zichzelf als cultureel anders zien en dit een rol toekennen in de communicatie (Shadid, 2007).

De vraagstelling van dit onderzoek luidt:

In hoeverre is er sprake van interculturele communicatie tussen basisscholen, lokale instellingen en ouders in stadsdeel Westerpark over onderwijs en opvoeding?

De theoretische deelvragen die door middel van het literatuuronderzoek zullen worden beantwoord:

1. *Wat is het belang van communicatie met ouders over opvoeding en onderwijs?*
2. *Wat is interculturele communicatie?*
3. *Aan welke voorwaarden moet interculturele communicatie voldoen?*

De empirische deelvragen:

4. *Op welke manier communiceren instellingen en basisscholen in stadsdeel Westerpark met ouders en verschillen zij hierin van elkaar?*
5. *In hoeverre houden de instellingen en basisscholen in hun communicatie rekening met de verschillende etnisch-culturele achtergronden van ouders?*
6. *Op welke manier kan de communicatie met ouders in de toekomst verbeterd worden?*

Definiëring van de begrippen:

Met communicatie wordt in dit onderzoek bedoeld uitwisseling van informatie tussen basisscholen, lokale instellingen en ouders van verschillende culturele achtergronden als het gaat om onderwijs en opvoeding.

Met interculturele communicatie wordt bedoeld 'een proces van uitwisseling van informatie tussen twee personen die zichzelf in een specifieke context in cultureel opzicht verschillend definiëren' (Shadid, 2007, p.23).

De basisscholen die hebben meegedaan aan dit onderzoek zijn de Elisabeth Paulusschool, de Westerparkschool, de Catamaran, Dr. Rijk Kramerschool, Bredeschool Zeheeldenbuurt, de Spaarndammer en de Bron.

De lokale instellingen zijn instellingen in stadsdeel Westerpark die betrokken zijn bij de opvoeding van kinderen. Instellingen die hebben meegedaan aan dit onderzoek zijn de GGD, Sportbuurtwerk Westerpark, welzijnsorganisatie IJsterk, Schoolgericht Maatschappelijk Werk: Blankenberg Stichting, Naschoolse opvang De Haibaai en Hogendorp Sporthal.

Bij ouders gaat het om ouders van verschillende etnisch-culturele achtergronden, zoals Marokkaans, Turks en Surinaams.

3. Communicatie met ouders

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het literatuuronderzoek beschreven. Als eerst zal beschreven worden waarom communicatie met ouders over opvoeding en onderwijs belangrijk is. Daarna zal ingegaan worden op wat interculturele communicatie inhoudt en aan welke voorwaarden moet worden voldaan bij het gebruik van interculturele communicatie. Middels het literatuuronderzoek zal antwoord worden gegeven op de theoretische deelvragen.

3.1 Het belang van communicatie met ouders

Dit lijkt een open deur. Natuurlijk is het belangrijk om met ouders te communiceren over de opvoeding en het onderwijs van hun kind. Maar waarom is dit belangrijk? In de literatuur zijn er verschillende motieven te vinden om contact met ouders te hebben.

Loo (2004) onderscheidt een viertal motieven, die vanuit wetenschappelijk onderzoek naar voren zijn gekomen, om met ouders te communiceren: pedagogische, onderwijskundige, organisatorische en maatschappelijke motieven.

Pedagogische motieven leggen de nadruk op samenwerking tussen school en thuis. Aan de ene kant komt de school door te communiceren met ouders erachter hoe het er thuis aan toe gaat en kan hier op inspelen. Aan de andere kant kan de school op deze manier de opvoeding thuis beïnvloeden door bijvoorbeeld opvoedingsondersteuning aan de ouders te bieden.

Onderwijskundige motieven helpen het onderwijs op school te ontwikkelen door de ouders in te schakelen bij activiteiten op school, bijvoorbeeld leesouders. In de medezeggenschapsraad kunnen ouders meedenken, adviseren en besluiten over de inhoud en het kwaliteit van het onderwijs. Door een goede samenwerking kunnen ouders thuis hun kind ondersteunen in zijn leerontwikkeling.

Organisatorische motieven leggen de nadruk op het belang van hulp van ouders bij activiteiten op school. Ouders organiseren bijvoorbeeld uitjes, leesgroepjes, spelletjesdagen, overblijfmiddagen. Vrijwilligerswerk van ouders is dus van belang om bepaalde activiteiten op school in stand te houden.

Maatschappelijke motieven geven aan dat de maatschappij er belang bij heeft als de leerpotenties van kinderen op school zo goed mogelijk worden aangesproken. Het komt steeds vaker voor dat er een beroep op de school wordt gedaan voor het behalen van een maatschappelijke doelstelling, zoals het bestrijden van overgewicht, het bestrijden van anorexia, voorlichting over drugs en alcohol, het tegengaan van zinloos geweld. Mede door de discussie over waarden en normen wordt er een beroep op de school gedaan als het gaat om opvoedingsondersteuning aan ouders. Als de school en ouders met elkaar communiceren en samenwerken kunnen maatschappelijke problemen verkleind worden.

In het onderzoek van Booijink (2007) over communicatie tussen leerkrachten en allochtone ouders in het primair onderwijs wordt gesproken over 'de basale ontmoeting tussen school en ouders' (Booijink, 2007, p.21). Het belang van partnerschap ten behoeve van de ontwikkeling van het kind wordt benadrukt. Partnerschap impliceert volgens Booijink (2007) dat er van beide partijen iets verwacht wordt. Beide zijn mede-opvoeders die samen verantwoordelijk zijn voor de opvoeding van het kind. De ontwikkelingen die er nu zijn binnen het onderwijs, zoals ouderbetrokkenheid, ouderparticipatie, onderwijsondersteuning, vragen steeds meer om partnerschap en dus communicatie tussen school en ouders om de ontwikkeling van het kind in het onderwijs optimaal te laten verlopen.

Tevens maakt Booijink (2007) in haar onderzoek duidelijk dat achterstandsleerlingen er meer baat bij hebben als de ouders onderwijsondersteuning binnen het gezin krijgen van de school. Dit geldt vooral voor allochtone leerlingen en hun ouders, zodat school en thuis op één lijn zitten en beide partijen weten wat ze van elkaar kunnen verwachten.

Ook meldt Booijink (2007) dat ouders er waarde aan hechten om van de leerkracht te horen hoe het met hun kind op school gaat, omdat ze daar zelf vaak geen zicht op hebben. Tevens vinden ouders dat ze een gedeelde verantwoordelijkheid hebben voor het kind en het daarom belangrijk is om contact met elkaar te hebben. Leerkrachten vinden het ook belangrijk om contact te hebben met ouders omdat ze gedeelde verantwoordelijkheid over het kind hebben en het dus van belang achten ouders goed te informeren.

Tenslotte geeft Booijink (2007) in haar onderzoek aan dat de in 2006 ingevoerde wet waarbij scholen de verplichting hebben om bij te dragen aan sociale integratie, actief burgerschap en kennis van andere culturen, de school en de ouders dichter naar elkaar toedrijft. 'Het gaat daarbij om het ontwikkelen van de bereidheid en het vermogen om deel uit te maken van de Nederlandse pluriforme samenleving en daar een actieve bijdrage aan te leveren. Dit is een taak waarin ook ouders bij uitstek een belangrijke rol vervullen' (Booijink, 2007, p.20).

Deze punten in het onderzoek van Booijink (2007) maken duidelijk dat een goede communicatie tussen ouders en school een vereiste is. Als de communicatie goed is kunnen ouders samen in partnerschap de ontwikkeling van het kind stimuleren.

Uit het onderzoek van Pels (2004) naar afstemming tussen gezin en school, komt naar voren dat zowel het gezin als de school instituties zijn waar kinderen het overgrote deel van de dag doorbrengen en zich voorbereiden op hun volwassen leven. Ze hebben beiden de belangrijke taak om te zorgen dat kinderen goed terecht komen en maatschappelijk niet ontsporen. Afstemming tussen ouders en leerkrachten ten aanzien van wat ieders pedagogische taak is en wat nodig is voor een goede waarde- en normenverwerving is daarom belangrijk. Deze afstemming gaat echter niet vanzelf. Naast schoolfactoren spelen milieu- en etnische verschillen een rol in het belemmeren van contact tussen leerkrachten en ouders. In de Nederlandse overlegcultuur betekent afstemming volgens Pels (2004) samenspraak, kennismaking en uitwisseling van elkaars ideeën. Hierna kunnen afspraken volgen die alleen goed functioneren als het contact regelmatig wordt onderhouden. Afstemming tussen gezin en school veronderstelt intensieve communicatie wat van beide kanten tijd en inzet vraagt.

Ook spreekt Pels (2004) over een samenwerking tussen gezin en school als het gaat om sociale integratie en het bijbrengen van ontbrekende normen en waarden bij kinderen in een samenleving die wordt gekenmerkt door een groeiende individualisering en normvervaging.

Volgens Ten Brink-van der Graaf (2006) is voor scholen contact met ouders belangrijk om goed te kunnen functioneren. Voor ouders en leerlingen is betrokkenheid belangrijk omdat het vaak leidt tot betere prestaties van de leerlingen. Die betrokkenheid wordt extra belangrijk wanneer er sprake is van problematisch gedrag onder leerlingen en de opvoedingstaak van docenten erg groot dreigt te worden. Om contacten tussen ouders en school te verbeteren is het belangrijk om elkaars verwachtingen te kennen wat betreft die betrokkenheid. Ten Brink-van der Graaf (2006) heeft het over onuitgesproken verwachtingen van zowel leerkrachten als ouders. Uit praktijkgericht onderzoek is gebleken dat veel Marokkaanse ouders niet goed weten wat de school van hen verwacht. Dit heeft vooral te maken met de voor hen onbekende normen en waarden die de school hanteert. Zij verwachten met name op de hoogte gehouden te worden van de leerprestaties en het gedrag van hun kinderen. Mentoren en teamleiders daarentegen hebben veel verwachtingen van de ouders. Ze verwachten dat ouders samen met de school zorg dragen voor het onderwijs en de opvoeding van de leerlingen, dat ze betrokken zijn bij het onderwijs, zowel thuis als op school. Dat uit zich onder meer in het ondersteunen van en toezicht houden op hun kinderen, bij het op orde brengen van hun 'schoolspullen', bij het maken

van huiswerk, door te luisteren en aandacht te hebben voor wat hun kinderen meemaken op school, door daar samen over in gesprek te gaan, etc. Bij de verwachtingen die leerkrachten hebben van ouders komt het bijbrengen van basale sociale vaardigheden als prioriteit naar voren. Onbekende of onuitgesproken verwachtingen komen een relatie volgens Ten Brinke-van der Graaf (2006) meestal niet ten goede, terwijl ouders en docenten elkaar hard nodig hebben om de leerlingen te ondersteunen in hun persoonlijke ontwikkeling. Regelmatig en goed contact tussen ouders en school bevordert een goede afstemming van verwachtingen.

Out-Schipper en Hemels (2001) menen dat allochtone ouders een positieve houding hebben ten opzichte van onderwijs. Ze hebben over het algemeen hoge ambities voor hun kinderen, maar weten niet goed hoe het Nederlandse onderwijssysteem functioneert. Ze zijn bijvoorbeeld slecht bekend met het niveau van verschillende opleidingen en doorstroommogelijkheden. Het komt daarom nogal vaak voor dat ouders verbaasd en teleurgesteld zijn wanneer ze geconfronteerd worden met een laag schooladvies van hun kind voor het voortgezet onderwijs. Oorzaken die hiervoor genoemd worden zijn een onjuiste inschatting van de mogelijkheden van hun kind, hoge verwachtingen en onbekendheid met het Nederlands onderwijssysteem. Dit duidt erop dat er geen of weinig communicatie plaatsvindt tussen leerkrachten en ouders. Ook heerst er bij ouders en leerkrachten onduidelijkheid over wederzijdse verwachtingen. Het is belangrijk dat scholen met allochtone ouders communiceren over welke principes en ideeën op school worden gehanteerd en waarom bijvoorbeeld activiteiten gericht op persoonlijke ontplooiing ook waardevol zijn. Anderzijds dienen volgens Out-Schipper en Hemels (2001) ouders in gesprek te gaan met school over hun kijk op het (leer)gedrag van hun kind. Ook is het belangrijk dat ouders de school tijdig informeren over het wel en wee thuis als dat van belang is voor de ontwikkeling van het kind. Wanneer ouders en school met elkaar communiceren zal duidelijk worden dat ouders behoefte hebben aan algemene voorlichting over het onderwijssysteem en over de concrete gang van zaken op school. Hiernaast is er behoefte aan studie- en beroepskeuzevoorlichtingen en persoonlijke begeleiding. Out-Schipper en Hemels (2001) menen dat er een grote kloof is tussen leerkrachten en allochtone ouders. Het is in het belang van de ontwikkeling van het kind dat er communicatie plaats vindt tussen ouders en leerkrachten. Belemmeringen voor een goede communicatie liggen zowel bij ouders als bij leerkrachten. Leerkrachten maken uit gedrag en houding van ouders vaak ten onrechte op dat zij niet geïnteresseerd zijn in het onderwijs van hun kind. Ze leiden dit bijvoorbeeld af uit het niet bezoeken van ouderavonden, ook als ze ouders hiervoor herhaaldelijk uitnodigen. Het valt leerkrachten tegen als ouders de Nederlandse taal niet goed beheersen of als ze niet aan de verwachtingen voldoen die voor leerkrachten vanzelfsprekend zijn, zoals de kinderen op tijd naar bed brengen of ruimte en tijd creëren om huiswerk te maken. Voor ouders die zelf geen of weinig onderwijs hebben genoten is de drempel erg hoog om leerkrachten aan te spreken, omdat deze in hun ogen een autoriteit zijn. Ze hebben daarom behoefte aan een persoonlijke benadering. Een vertrouwensrelatie tussen leerkracht en ouder is essentieel voor een goede informatieoverdracht.

Internationaal worden volgens Mac Naughton en Hughes (2000) in het onderwijs en de kinderopvang een goede communicatie tussen ouders en beroepskrachten beschouwd als essentieel voor de kwaliteit. De cognitieve en sociale ontwikkeling van kinderen kan verbeteren, de kans op hun schoolsucces kan vergroten en hun sociale relatie met beroepskrachten en met hun leeftijdgenootjes kan verbeteren.

De Graaff (2006) meent dat uit het onderzoek 'Ouders en Diversiteit' van 2004 tot 2006 is gebleken dat ouders en leidsters in de kinderopvang blij zijn elkaar te ontmoeten bij het halen en brengen van de kinderen. Ze wensen beide een vlot contact met elkaar, gericht op het optimaliseren van de opvang van het kind en een veilige en leerzame omgeving.

Volgens Van Keulen (2006) zou er met ouders gecommuniceerd moeten worden in het kader van advies over het pedagogisch beleid. Volgens de Wet Kinderopvang van 2005 hebben oudercommissies verzwaard adviesrecht op een aantal beleidsterreinen. Wanneer in het ouderbeleid van een instelling ouders serieus genomen worden, is dit adviesrecht een logisch gevolg. In een goed ouderbeleid is vastgelegd hoe men op alle niveau's gebruik kan maken van inbreng van ouders, ouders mee laten denken over het beleid en uitvoering ervan. Voor dit adviesrecht is het van belang dat ouders geïnformeerd en uitgenodigd worden, er structuur en grenzen geboden worden en ouders aangemoedigd worden.

Volgens Stark (1995) klagen veel scholen dat ze ouders van allochtone leerlingen moeilijk kunnen bereiken. Ze komen niet op ouderavonden, tonen geen betrokkenheid en spreken niet goed Nederlands. Allochtone ouders hebben aan de andere kant klachten zoals 'de school is niet streng genoeg', 'ze vervreemden onze kinderen van onze cultuur' en 'ze leren te weinig'. In deze paragraaf zal worden weergegeven welke belemmeringen er zowel bij ouders als bij school zijn om contact met elkaar te onderhouden waardoor problemen als deze gaan ontstaan. Redenen waarom allochtone ouders geen gebruik maken van de vaste, door de school georganiseerde contactmomenten kunnen volgens Stark (1995) variëren van onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal tot onzekerheid over de eigen rol met betrekking tot het onderwijs van hun kinderen.

Bij de school kan de onbekendheid met de culturele achtergronden van de ouders een rol spelen. Leerkrachten missen soms vaardigheden die nodig zijn om contact te maken met deze ouders. Ze kunnen zich hierdoor onzeker voelen over bijvoorbeeld hoe ze zich horen te gedragen tegenover de ouders. Gebrek aan tijd kan bij leerkrachten en de directie ook een rol spelen. Voor effectieve communicatie met allochtone ouders is een grotere inspanning nodig dan voor het leggen van contacten met autochtone ouders, omdat voor allochtone ouders de drempel om contact met de school te zoeken hoger is.

Gebrek aan informatie speelt voor beide partijen een rol. Voor ouders is het van belang te weten hoe ze kunnen participeren en betrokken zijn op school. Voor scholen is het van belang inzicht te hebben in de verschillende culturele achtergronden, zodat ze bijvoorbeeld weten hoe bepaalde ouders denken over onderwijs.

Bij zowel ouders als scholen kunnen verkeerde verwachtingen leven ten aanzien van elkaar. Dit kan leiden tot negatieve beeldvorming. Deels hangt dit samen met eerdergenoemde gebrek aan informatie. De oorzaak kan echter ook in cultuurverschillen liggen. Het onderwijs in Nederland functioneert volgens Nederlandse normen en waarden. Sommige ouders kunnen zich hierdoor buitengesloten voelen. Bij de school worden de ideeën over andere culturen vaak ook bepaald door negatieve stereotypen, zoals dat allochtone ouders niet goed Nederlands spreken of dat ze niet geïnteresseerd zijn in het onderwijs van hun kind. De verwachtingen ten aanzien van de school worden bij allochtone ouders vaak bepaald door het land van herkomst. In sommige culturen is er een strikte taakverdeling tussen school en gezin. Ouders verwachten van de school dat hun kinderen er kennis opdoen en delegeren als het ware hun bevoegdheden. Het onderwijs in veel herkomstlanden is anders ingericht dan in Nederland. Over het algemeen zijn scholen autoritaire instituten waar kennisoverdracht voorop staat. Met het werken aan algemene vaardigheden, wat in Nederland gebeurt, hebben ouders weinig ervaring. De school verwacht van ouders minimaal een interesse in hoe hun kind het op school doet, bijvoorbeeld door aanwezig te zijn bij rapportbesprekingen. Ook vindt de school het wenselijk dat ouders thuis minimale voorwaarden voor het kind scheppen, bijvoorbeeld een plek om huiswerk te kunnen maken. Als de school het uitblijven van dit gedrag bij ouders opmerkt, kan dit leiden tot een aanname dat ouders niet geïnteresseerd zijn in het onderwijs van hun kind.

3.2 Interculturele communicatie

Pinto (2004) meent dat de diversiteit van de samenleving een onbetwistbaar feit is. Ook in Nederland kunnen maatschappelijke instellingen en basisscholen hier niet meer omheen. Deze diversiteit brengt leerkrachten, beroepskrachten en ouders bij elkaar die van elkaar verschillen op allerlei gebieden, zoals taal, religie en etniciteit, waaronder cultuurverschillen wat betreft waarden, normen, gedragscodes en leefregels. Ook stelt Pinto (2004) dat bij contacten tussen mensen met verschillende culturele normen en waarden (de interculturele contacten), er een verhoogde kans bestaat op misverstanden en miscommunicatie. Wanneer men niet goed op de hoogte is van elkaars normen, waarden, leefregels en gedragscodes kunnen zakelijke en persoonlijke schade hiervan het gevolg zijn.

Volgens Shadid (2007) kunnen autochtonen en allochtonen die elkaars leefwijzen als bedreigend en vreemd beschouwen, zich makkelijk onttrekken aan wederzijds contact. Dit ligt anders voor medewerkers van dienst- en hulpverlenende instanties en het onderwijs, omdat ze beroepsmatig met 'andersdenkenden' in contact moeten treden. Met betrekking tot dergelijke contacten ging men er aanvankelijk vanuit dat voor de meeste hulpvragen geen specifieke deskundigheid of kennis van de culturele achtergronden vereist was. De praktijk heeft echter laten zien dat deze instanties niet voldoende toegerust zijn om specifieke groepen adequate hulp te verlenen. In de loop der tijd is het besef gegroeid dat een hulpverlener die met verschillende groepen te maken heeft niet alleen moet beschikken over algemene vaardigheden die voor elke interactie noodzakelijk zijn, zoals een beschaafde houding, open staan en respect tonen tegenover cliënten. Ook kennis van de cultuur van de cliënt in kwestie is een belangrijke voorwaarde voor het bieden van adequate hulpverlening.

Volgens Ten Brink-van der Graaf (2006) is voor basisscholen contact met ouders belangrijk om goed te kunnen functioneren. Voor ouders met een Marokkaanse achtergrond is echter de drempel van school te hoog en verloopt het contact vaak moeizaam. Om goed contact te maken en te houden is het van belang dat mensen elkaar leren kennen. Dat betekent dichterbij elkaar komen en elkaar leren verstaan.

Omdat de communicatie tussen allochtone ouders enerzijds en de (vooral) autochtone leerkrachten en beroepskrachten anderzijds, intercultureel van aard is, zal in dit onderzoek voor de definitie van interculturele communicatie het model van Shadid (2007) worden aangehouden. In dit model wordt interculturele communicatie gedefiniëerd als 'een proces van uitwisseling van informatie tussen twee personen die zichzelf in een specifieke context in cultureel opzicht verschillend definiëren' (Shadid, 2007, p.23).

Men zou bij effectieve interculturele communicatie volgens het model van Shadid (2007) de volgende punten in beschouwing moeten nemen; de culturele achtergrond, de wederzijdse beeldvorming, de sociale vaardigheden van de communicatiepartners en de context waarin de communicatie plaatsvindt. Deze punten worden behandeld in de volgende paragraaf.

Hoewel Shadid (2007) cultuur erkent als een factor die van invloed is op het verloop van interculturele communicatie, gaat hij er niet van uit. De definitie die hij toekent aan het begrip interculturele communicatie brengt met zich mee dat niet zozeer cultuurverschillen bepalen of communicatie al dan niet intercultureel is, maar dat dit vooral wordt bepaald door de mate waarin de communicatiepartners zichzelf of de ander als cultureel anders zien en dit een rol toekennen in de communicatie.

3.3 Aspecten van interculturele communicatie

Volgens Shadid (2007) zou men bij interculturele communicatie de culturele achtergrond, de wederzijdse beeldvorming, de sociale vaardigheden van de communicatiepartners en de context waarin de communicatie plaatsvindt in acht moeten nemen.

Bij de culturele achtergrond worden een drietal aspecten onderscheiden. Het eerste aspect zijn de normen, waarden, opvattingen en gebruiken. Deze bevatten een culturele verscheidenheid, ook op het gebied van opvoeding en onderwijs. Bijvoorbeeld het belang dat men hecht aan school, de rol van de leerkracht en de rol van de ouders en de relatie tussen deze twee groepen onderling. In communicatiesituaties tussen vooral autochtone leerkrachten en allochtone ouders vindt er een confrontatie plaats tussen uitgesproken dan wel onuitgesproken normen en waarden en kunnen deze vooral in het laatste geval leiden tot misverstanden.

Ten Brink-van der Graaf (2006) heeft het over onbekendheid met elkaars normen en waarden. Als voorbeeld wordt gegeven dat mensen heel verschillend kunnen denken over het begrip tijd. In de ene cultuur is 'op tijd komen' een verplichting, terwijl in een andere cultuur hier veel makkelijker mee kan worden omgegaan. Het niet nakomen van afspraken (bijvoorbeeld bij de 'tien-minutengesprekken' op school) kan gemakkelijk tot irritatie leiden.

Ook kunnen onderwerpen die in de ene cultuur normaal in het openbaar bespreekbaar zijn, in een andere cultuur niet of nauwelijks bespreekbaar zijn. Het openlijk bespreken van taboe-onderwerpen, zoals het benoemen van fouten of tekortkomingen kan gezichtsverlies betekenen voor bijvoorbeeld een Marokkaanse ouder, wat te maken heeft met schaamtegevoelens.

Het tweede aspect dat kan worden onderscheiden is taal. Wanneer leerkrachten en ouders niet genoeg op de hoogte zijn van elkaars taal kunnen zij niet effectief met elkaar communiceren en is er een verhoogde kans op misverstanden. Bijvoorbeeld een uitnodiging van een ouderavond, informatie over beleidswijzigingen of een oproep om ouders te werven kan door uiteenlopende ouders verschillend geïnterpreteerd worden. Hetzelfde geldt voor de wijze waarop de boodschap tot uitdrukking wordt gebracht ofwel de communicatiestijl. Ouders en leerkrachten kunnen verschillend denken over de mate waarin zij bijvoorbeeld een schriftelijke of mondelinge, formele of informele, directe of indirecte communicatiewijze gepast vinden.

Het derde aspect dat kan worden onderscheiden is non-verbaal gedrag. Elke cultuur heeft specifieke regels voor het uiten van non-verbaal gedrag. Deze verschillen kunnen in het geval van interculturele communicatie leiden tot een foutieve interpretatie van elkaars non-verbale uitingen. Zo kunnen leerkrachten en ouders een uiteenlopende mening hebben over de mate waarin zij het gepast vinden dat men elkaar bijvoorbeeld aankijkt, aanraakt, handgebaren gebruikt, stiltes laat vallen. Hierdoor kunnen misverstanden tussen hen ontstaan (Booijink, 2007, p.27).

Bij wederzijdse beeldvorming gaat het volgens Shadid (2007) om de opvattingen en oordelen die mensen hebben over zowel zichzelf, de eigen groep en cultuur als over andere groepen en culturen (Shadid,2007,p.210). Volgens Booijink (2007) komt beeldvorming vaak tot uiting in de vorm van stereotypen en vooroordelen. Leerkrachten en allochtone ouders hebben volgens Booijink (2007) ook bepaalde beelden over elkaar. Zo hebben leerkrachten een beeld over de sociaal-economische en culturele achtergrond van allochtone ouders en hun interesse in het onderwijs van hun kind. Anderzijds hebben allochtone ouders een beeld over de pedagogische visie en kwaliteiten van leerkrachten, hun betrokkenheid bij ouders en hun kennis over de culturele en religieuze achtergronden van leerlingen. Deze beeldvorming kan de wijze waarop leerkrachten en ouders met elkaar communiceren en de wijze waarop ze dit gedrag interpreteren beïnvloeden. Op deze manier kunnen in zulke interculturele ontmoetingen

misverstanden ontstaan.

De sociale vaardigheden van gesprekspartners bepalen in belangrijke mate hun communicatieve en interculturele competentie volgens Booijink (2007). Bij communicatieve competentie gaat het bijvoorbeeld om de mate waarin ouders en leerkrachten beschikken over spreek-, luister, redeneer-, interpreteer- en responsvaardigheden. Bij interculturele competentie of ze elkaar met respect benaderen en behandelen, onbevooroordeeld op de ander reageren, zich aan kunnen passen aan onbekende en nieuwe situaties. Bij sociale vaardigheden gaat het volgens Booijink (2007) voor een groot deel om aangeleerd gedrag en zijn ze hierdoor cultuurgevoelig. Wat in de ene cultuur als sociaal vaardig wordt beschouwd, kan in de andere als ongepast worden beschouwd.

Ten slotte beïnvloedt de context waarin de communicatie plaats vindt het verloop ervan volgens Shadid (2007). In het basisonderwijs bijvoorbeeld het schoolklimaat betreffende culturele diversiteit en het gevoerde schoolbeleid met betrekking tot allochtone oudercontacten.

Persoonlijke factoren van leerkrachten kunnen ook van invloed zijn op de communicatie, zoals leeftijd, geslacht, werkervaring, opleiding en houding ten aanzien van culturele diversiteit. Persoonlijke factoren van allochtone ouders die van invloed kunnen zijn op de communicatie zijn bijvoorbeeld de eigen schoolervaringen, de opleidingsachtergrond, de arbeidsmarktpositie, etnische herkomst, verblijfsduur in Nederland, de toekomstoriëntatie. Verder is de bredere context van belang. Hierbij gaat het bijvoorbeeld over de maatschappelijke ontwikkelingen in Nederland als multiculturele samenleving en de impact hiervan op de onderlinge verhoudingen binnen het onderwijs.

Azghari (2005) noemt drie basisvoorwaarden waarover men moet beschikken voor een geslaagde interculturele communicatie; kennis, empathie en bewustwording van de eigen cultuur. Het gaat hier om kennis over de cultuur van de ander, zoals normen, waarden, gewoontes en denkwijzen. Deze kennis wordt verkregen met het hoofd. De tweede basisvoorwaarde, empathie, wordt verkregen met het hart. Het houdt in dat men zich zoveel mogelijk probeert te verplaatsen in de ander. Bij de derde basisvoorwaarde, bewustwording van de eigen cultuur, gaat het om vanzelfsprekendheden. Als men contact heeft met iemand van de eigen cultuur wordt hier niet bij stilgestaan. Maar bij communicatie met iemand van een andere cultuur is het zinvol om bij deze vanzelfsprekendheden stil te staan.

Ten Brink-van der Graaf (2006) geeft aan dat cultuur diep geworteld zit in een persoon en het zijn gedrag beïnvloedt. Het is onmogelijk dat men zich helemaal aanpast aan de cultuur van een ander. Het is wel mogelijk om een aantal eigen normen en waarden aan te passen om tot een betere afstemming van verwachtingen, en daarmee tot een betere samenwerking en communicatie te komen. Als ouders en leerkrachten zich meer inleven in de ander, zich meer bewust zijn van die ander, meer kennis opdoen van de ander, bereid zijn iets te geven en iets te nemen, dan is de kans groot dat ze hun verwachtingen beter op elkaar kunnen afstemmen.

3.4 Theoretische deelvragen

In deze paragraaf zullen aan de hand van het literatuuronderzoek de theoretische deelvragen beknopt beantwoord worden. In dit hoofdstuk is hier namelijk al uitgebreid op ingegaan.

1. Wat is het belang van communicatie met ouders over opvoeding en onderwijs?

In de literatuur zijn er verschillende motieven naar voren gekomen die het belang van communicatie benadrukken. Volgens Loo (2004) zijn er pedagogische, onderwijskundige, organisatorische en maatschappelijke motieven om met ouders te communiceren. Pedagogische motieven leggen nadruk op samenwerking tussen school en thuis, onderwijskundige motieven helpen het onderwijs op school te ontwikkelen door ouders in te schakelen bij activiteiten op school, organisatorische motieven leggen nadruk op het belang van hulp van ouders bij activiteiten op school en maatschappelijke motieven geven aan dat de maatschappij er belang bij heeft als de leerpotenties van kinderen op school zo goed mogelijk worden aangesproken. In het onderzoek van Booijink (2007) wordt gesproken over partnerschap tussen school en ouders, wat aansluit bij het pedagogische motief van Loo (2004). Partnerschap impliceert volgens Booijink (2007) dat school en ouders beide opvoeders zijn die samen verantwoordelijk zijn voor de opvoeding van het kind. Voor een optimale partnerschap is effectieve communicatie van belang. Uit het onderzoek van Pels (2004) komt afstemming als belangrijk motief naar voren, wat in het verlengde ligt van partnerschap. Voorwaarde voor partnerschap is afstemming. Een andere voorwaarde voor partnerschap is betrokkenheid. Volgens ten Brink-van der Graaf (2006) is betrokkenheid belangrijk omdat het kan leiden tot betere prestaties van leerlingen, vooral als er sprake is van problematisch gedrag van leerlingen. Op internationaal niveau worden volgens Mac Naughton en Hughes (2000) in de kinderopvang en het onderwijs een goede communicatie tussen ouders en beroepskrachten beschouwd als essentieel voor de kwaliteit. De cognitieve en sociale ontwikkeling van kinderen kan verbeteren, de kans op hun schoolsucces kan vergroten en hun sociale relatie met beroepskrachten en met hun leeftijdgenootjes kan verbeteren.

2. Wat is interculturele communicatie?

In dit onderzoek wordt voor de definitie van interculturele communicatie het model van Shadid (2007) aangehouden. In dit model wordt interculturele communicatie gedefiniëerd als 'een proces van uitwisseling van informatie tussen twee personen die zichzelf in een specifieke context in cultureel opzicht verschillend definiëren' (Shadid, 2007, p.23). Hoewel Shadid (2007) cultuur erkent als een factor die van invloed is op het verloop van interculturele communicatie, gaat hij er niet van uit. De definitie die hij toekent aan het begrip interculturele communicatie brengt met zich mee dat niet zozeer cultuurverschillen bepalen of communicatie al dan niet intercultureel is, maar dat dit vooral wordt bepaald door de mate waarin de communicatiepartners zichzelf of de ander als cultureel anders zien en dit een rol toekennen in de communicatie.

3. Aan welke voorwaarden moet interculturele communicatie voldoen?

Volgens Shadid (2007) zou men bij interculturele communicatie de culturele achtergrond, de wederzijdse beeldvorming, de sociale vaardigheden van de communicatiepartners en de context waarin de communicatie plaatsvindt in acht moeten nemen.

Azghari (2005) noemt drie basisvoorwaarden waarover men moet beschikken voor een

geslaagde interculturele communicatie; kennis, empathie en bewustwording van de eigen cultuur.

Ten Brink-van der Graaf (2006) geeft aan dat cultuur diep geworteld zit in een persoon en het zijn gedrag beïnvloedt. Het is onmogelijk dat men zich helemaal aanpast aan de cultuur van een ander. Het is wel mogelijk om een aantal eigen normen en waarden aan te passen om tot een betere afstemming van verwachtingen, en daarmee tot een betere samenwerking en communicatie te komen.

4. Onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk wordt het empirisch onderzoek beschreven. Dit is een kwalitatief, beschrijvend onderzoek, welke is uitgevoerd aan de hand van een interview met open vragen. Eerst zal een beschrijving worden geven van de onderzoeksgroep, waaruit bestaat deze. Daarna zal de dataverzamelmethode behandeld worden. Vervolgens het meetinstrument en de analysemethode.

4.1 Onderzoeksgroep

De onderzoeksgroep bestaat uit 6 lokale instellingen en 7 basisscholen in Westerpark. Er zijn in totaal 13 interviews afgenomen, 6 interviews met medewerkers van lokale instellingen en 7 interviews met directieleden en leerkrachten van basisscholen. De interviews hebben plaatsgevonden in de instellingen en basisscholen zelf en duurden 30 tot maximaal 60 minuten. De keuze voor de instellingen en basisscholen is in overleg met de opdrachtgever en het stadsdeel tot stand gekomen. Met de opdrachtgever is bekeken welke lokale maatschappelijke instellingen het meest representatief zouden zijn voor het beantwoorden van de overkoepelende onderzoeksvraag zoals beschreven in het inleidende hoofdstuk. De instellingen zijn telefonisch door het stadsdeel benaderd en er zijn afspraken gemaakt voor het afnemen van de interviews.

De basisscholen zijn alle basisscholen in stadsdeel Westerpark. Ook zij zijn telefonisch benaderd door het stadsdeel en er zijn afspraken gemaakt voor het afnemen van de interviews.

De instellingen:

- 1 GGD, interview met de teamleider
- 2 Sportbuurtwerk Westerpark, interview met de coördinator
- 3 Welzijnsorganisatie IJsterk, interview met de wijkcoördinator
- 4 Schoolgericht Maatschappelijk Werk: Blankenberg Stichting, interview met de schoolmaatschappelijk werkster
- 5 Naschoolse kinderopvang De Haaibaai, interview met de leidinggevende en een groepsleider
- 6 Hogendorp Sporthal, interview met de zaalbeheerder

De basisscholen:

- 1 De Elisabeth Paulus, interview met de directeur
- 2 De Westerpark, interview met de adjunct-directeur
- 3 De Catamaran, interview met de directeur
- 4 Dr. Rijk Kramerschool, interview met de directeur
- 5 Bredeschool Zeheeldenbuurt, interview met een leerkracht
- 6 De Spaarndammer, interview met de intern begeleider
- 7 De Bron, interview met de directrice

4.2 Dataverzamelmethode

Verhoeven (2004) geeft aan dat kwalitatief onderzoek niet strikt gebonden is aan het verzamelen van cijfermatige gegevens. Men heeft de mogelijkheid zich aan te passen aan de omstandigheden tijdens het onderzoek. De benadering is daarmee open en flexibel en er wordt ingegaan op de achtergronden van de verzamelde gegevens.

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een kwalitatieve methode van dataverzameling. Aanleiding hiervoor is om erachter te komen hoe instellingen contact zoeken met ouders, of ze hierbij rekening houden met culturele achtergronden en wat er verbeterd kan worden in de communicatie met ouders. Dit is mogelijk door middel van interviews met open vragen en de mogelijkheid om door te kunnen vragen.

4.3 Meetinstrument

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een interview met open vragen. Het interview bestond niet alleen uit de vragen met betrekking tot communicatie. De vragen van de andere studenten die mee hebben gedaan aan het overkoepelend onderzoek waren ook in het interview verwerkt. Hierdoor was het een interview met 6 verschillende thema's. Een volledig overzicht van het interview is te vinden in bijlage 1. De interviews zijn opgenomen en letterlijk uitgeschreven. De vragen die betrekking hebben op dit onderzoek zijn als volgt:

- 1. Op welke manier zoekt u (als instelling, school) contact met ouders?*
- 2. Bestaan er verschillen in de manier waarop u diverse oudergroepen benaderd?
Zo ja, waaruit bestaan deze verschillen?
Zo nee, waarom niet?*
- 3. Vind u het belangrijk om in uw communicatie rekening te houden met verschillen tussen oudergroepen?
Waarom wel of niet?*
- 4. Hoe zou u de communicatie met ouders in de toekomst vorm willen geven?*

4.4 Analysemethode

Bij kwalitatief onderzoek hoort kwalitatieve analyse. Men kan de gegevens beschrijven of samenvatten, maar er kan volgens Verhoeven (2004) ook diepgaander naar gekeken worden. Zo komt men tot een samenvatting van een tekst in codes en begrippen. Vervolgens brengt men een waardering aan van deze begrippen door ze in een bepaalde volgorde te sorteren. Zo ontstaat er een structuur. In feite vormt zich tijdens de analyse een model. Het op deze manier omgaan met teksten wordt ook wel exploratie genoemd.

Om de data te kunnen analyseren zijn alle interviews gelezen en de vragen die betrekking hebben op communicatie onder elkaar gezet per instelling en basisschool. Vervolgens is deze data in een tabel geplaatst. Er is hiervoor gekozen omdat dit een effectieve methode is om de data van verschillende interviews met elkaar te vergelijken. Met het tabel is er gekeken of er bepaalde overeenkomsten of juist verschillen waren tussen de instellingen en basisscholen.

5. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het empirisch onderzoek uiteengezet. Zoals eerder werd aangegeven zijn eerst alle antwoorden op de interviewvragen van dit onderzoek onder elkaar gezet per instelling en basisschool en zijn ze daarna in tabel 1 geplaatst om het overzichtelijker te maken en conclusies te kunnen trekken. Een volledig overzicht van de antwoorden op de interviewvragen is na te lezen in bijlage 2.

Tabel 1

Vragen: Instellingen en Basisscholen:	Contact met ouders	Communicatie met ouders	Rekening gehouden met cultuur	Verbetering van de communicatie
GGD	Brieven, spreekuren, consulten, huisbezoeken, afspraken, voorlichtingen	Tijdens elke consult is er ruimte voor vragen van ouders	Nee, wel tolk	OKC, meerdere partners in één gebouw. Handiger voor ouders
Sportbuurtwerk	Basisscholen, clubblad, website, email, posters, flyers, schoolnieuwsbrief, bellen		Nee, maar met zieke ouders wordt regelmatig contact onderhouden	Men is tevreden over de communicatie
IJsterk	Aanspreken		Nee, wel tolk	Contact blijven houden. Instellingen en scholen dezelfde aanpak hanteren, ouders weten zo waar ze aan toe zijn
Schoolmaatschappelijk werk	Doorverwijzing of ouders melden zich vrijwillig	In lastige gevallen met intern begeleider, deze kan zaken vanuit school met ouders bespreken	Ouders zijn geen groepen maar individuen	Via intern begeleider
NSO Haaibaai	Bij het ophalen van kind, bellen, mailen	Informeel	Ouders zijn geen groepen maar individuen	Men is tevreden over de communicatie
Sporthal Hogendorp	Ouders worden aangesproken als kind zich misdraagt		Nee	Bellen en praten
Elisabeth Paulusschool	Opendeurenbeleid, contactouders	Direct	Nee	Men is tevreden over de communicatie
Westerpark	Klassenouders, nieuwsbrieven, algemene ouderavond aan het begin jaar, rapportbesprekingen, weining benadering		Nee, wel belangrijk	Meer communicatie
Dr Rijk Kramer	Klassenouderavonden, 1		Nee	Men is tevreden over

	keer per jaar oudergesprek, 2 keer per jaar rapportbesprekingen. Opendeurenbeleid			de communicatie
Brede school Zeeheldenbuurt	Post, nieuwsbrief via mail, flapover in de gangen, oudercontactfunctionaris		Nee, men zou wel tolk willen	Niet gevraagd
De Spaarndammer	Opendeurenbeleid, brieven, kinderen geven door aan ouders		Nee, wel tolk	Meer samenwerking met ouders
De Bron	Oudercontactpersonen, 10 minutengesprekken, nieuwsbrieven, schoolgids, website, telefonisch. Directrice begroet elke dag hele school	Ouders hebben agenda kado gekregen. Hierin moeten ze afspraken met de school noteren, zodat men het niet vergeet	Ja	Met een hogeropgeleide oudercontactpersoon, die ook ouderavonden kan organiseren waar ouders naartoe komen
De Catamaran	Infobulletin, brieven, kinderen geven door aan ouders, als er problemen met een kind zijn worden ouders aangesproken	Duidelijk	Nee, maar wel belangrijk	Kind niet als tusspersoon zien, ouders moeten ook verantwoordelijkheid nemen

5.1 De lokale instellingen

De 6 lokale instellingen geven aan persoonlijk contact met ouders te hebben door middel van spreekuren, consulten, huisbezoeken, afspraken, voorlichtingen, via de basisscholen, telefonisch, door ze aan te spreken, via doorverwijzing of als ouders zich vrijwillig aanmelden en bij het ophalen. Ook is er contact met ouders via andere wegen, te weten via brieven, clubbladen, websites, email, posters, flyers en schoolnieuwsbrieven.

Hoe er met ouders wordt gecommuniceerd, rij 2 van tabel 1, is niet een vraag die zo is gesteld maar was wel op te maken uit vragen van de thema's van de andere studenten. Daarom is deze rij bij 5 van de 13 instellingen en basisscholen ingevuld. Bij de 3 lokale instellingen waar het wel is ingevuld blijkt dat er bij de GGD tijdens de communicatie ruimte is voor vragen van ouders, *"tijdens elk consult of spreekuur vragen ouders wel iets en is er ruimte voor vragen"*. Bij Schoolmaatschappelijk werk wordt er in de communicatie met ouders wel eens gebruik gemaakt van de intern begeleider omdat deze meer aan de ouders kan vertellen over hoe het met het kind op school gaat, *"wat vaak goed werkt is dat we gesprekken hebben met de intern begeleider, met de ouder en ik. En dat werkt dus heel vaak omdat de intern begeleider de dingen vanuit school kan vertellen, wat doet het kind op school, en ik ga dan vertellen van, wat kan je er als ouders aan doen en hoe kun je daarbij helpen"*. Bij naschoolse opvang de Haaibaai wordt aangegeven dat communicatie met ouders informeel verloopt, *"dat is onze belangrijkste vorm van contact, informeel contact bij het ophalen"*.

Bij de vraag of er rekening wordt gehouden met verschillende oudergroepen geeft geen enkele instelling aan dit te doen. Naschoolse opvang de Haaibaai zegt *"we zien ouders niet als groepen, je kijkt wat voor mens je tegenover je hebt, je hebt je voelsprietten uit, je kijkt wat voor iemand het is en hoe je daar het beste mee kan praten"* en *"wij werken niet met groepen ouders, wij werken met individuen. Alle ouders zijn allemaal zo totaal anders, dat ik echt niet daar lijnen tussen kan trekken"*. GGD en IJsterk geven wel aan gebruik te maken van een tolk. Om de communicatie te verbeteren worden de volgende punten aangegeven. Het GGD geeft aan dat communicatie met ouders beter zou verlopen als het in het Ouder-Kind centrum zal zitten, wat momenteel gebouwd wordt, omdat het dan met meerdere instellingen in één gebouw zal zitten en dit is handiger voor ouders, *"dan zit je met een aantal okc partners in één gebouw en dat is het meest ideale, dus dan hebben we bijvoorbeeld verloskundigen die werkzaam zijn in het gebouw en bijvoorbeeld een speeltheek en dat is voor ouders handig, dat er één ouder-kindcentrum is waar ze naartoe kunnen en voor ons in het samenwerken met die verschillende partners handig"*. IJsterk geeft aan om dat de communicatie met ouders beter zou verlopen als het contact met hen zou worden onderhouden, *"vooral in contact blijven, blijven praten, blijven vragen"*. Het zou volgens IJsterk ook beter zijn als alle instellingen en scholen dezelfde manier van communicatie zouden hanteren, zodat ouders weten waar ze aan toe zijn, *"de samenwerking met scholen, dat je in alle verbanden op dat niveau allemaal een gelijke benadering hebt, dat ouders ook weten dat het overal hetzelfde is en dat het voor ouders ook misschien makkelijker wordt om ergens binnen te komen"*. Schoolmaatschappelijk werk geeft aan dat de communicatie beter zou verlopen als er gebruik zou worden gemaakt van de intern begeleider. Sporthal Hogendorp geeft aan dat door ouders te bellen en met ze te praten het contact beter zou verlopen, *"als er iets is dan bel je de ouders gewoon de ouders op, dat zou ideaal zijn"*. Sportbuurtwerk en naschoolse opvang Haaibaai zijn tevreden wat betreft communicatie met ouders en geven geen verbeterpunten aan.

5.2 De basisscholen

De 7 basisscholen geven aan persoonlijk contact met ouders te hebben via de 10 minuten gesprekken, ouderavonden, persoonlijk begroeten en ouders aan te spreken of uit te nodigen voor een gesprek als er problemen zijn met het kind. Ook is er contact via brieven, nieuwsbrieven, infobulletins, flapovers in de gang, via de kinderen die iets moeten doorgeven, websites, email en telefonisch. Ook wordt er gebruik gemaakt van ouders die het contact vormen tussen andere ouders en leerkrachten. Dit zijn contactouders, klassenouders en oudercontactfunctionarissen. Elisabeth Paulus, Rijkramer en de Spaarndammer geven tevens aan dat de deur altijd open staat voor ouders als er iets is wat ze willen bespreken met de school. Elisabeth Paulus; *"de deur staat altijd open voor ouders als er problemen zijn, als er een probleem is, kom maar binnen"* en *"er is een sfeer van aandacht, zowel voor kinderen als voor ouders"*, Rijkramer; *"we proberen een sfeer te creëren dat als ouders met iets zitten, ze altijd langs kunnen komen"*, Spaarndammer; *"mijn deur staat altijd open, je kan altijd bij me terecht"*. De directeur van de Elisabeth Paulus geeft aan dat hij erg direct is in de communicatie met ouders, *"ik ben in staat om tegen ouders te zeggen, dat kan ook anders, dat durf ik wel als directeur"*. De Bron heeft ouders een agenda kado gegeven waarin ouders afspraken met de school in kunnen noteren, *"dit is ook een symbolisch kado, want ze moeten hun gemaakte afspraken er gelijk in noteren. Op die manier proberen we het contact te behouden"*. De Catamaran zegt dat de communicatie met ouders duidelijk is.

Er wordt rekening gehouden met verschillende oudergroepen door alleen de Bron, *"ik vind dat je met elkaars cultuur rekening moet kunnen houden. Als je dat niet doet, daarom is dat voor mij ook zo vanzelfsprekend, kunnen er misverstanden ontstaan"*. Bij Marokkaanse ouders moeten gemaakte afspraken bevestigd worden anders worden ze vergeten door deze ouders. Ook heeft de Bron geleerd dat Turkse en Marokkaanse ouders over het algemeen afwachtender zijn en moeten ze meer dan andere ouders uitgenodigd worden om mee te helpen op school. De andere basisscholen houden geen rekening met verschillende ouders. De Spaarndammer geeft aan wel gebruik te maken van een tolk. Westerpark en de Catamaran geven aan het wel belangrijk te vinden om rekening te houden met culturele achtergronden van ouders, maar weten niet hoe ze hier vorm aan zouden moeten geven. Westerpark; *"ik weet niet zo goed hoe je dat zou moeten doen en of je dan niet juist onduidelijk wordt, als je op verschillende manieren dezelfde boodschap gaat vertellen. Daar ben ik heel erg in geïnteresseerd"*. De Catamaran; *"ik vind dat we rekening moeten houden maar dit betekent niet dat we dit altijd kunnen, een goede communicatie verzorgen kost gewoon veel tijd"*.

De Elisabeth Paulusschool en Dr Rijk Kramer geven aan dat ze tevreden zijn over hoe ze met ouders communiceren en geven geen verbeterpunten aan. Westerpark zou meer willen communiceren met ouders, *"dat de communicatie meer en beter gaat worden maar daar zou echt een ontwikkeling in moeten komen"*. De Spaarndammer zou meer willen samenwerken met ouders, *"door ze er op zoveel mogelijk manieren bij te betrekken"* en *"dat je het samen wilt doen en dat de ouder wel verhaal komt halen maar niks terug geeft"*. De Bron zou een hogeropgeleide oudercontactpersoon in dienst willen hebben die het contact tussen leerkrachten en ouders kan verbeteren en die ook ouderavonden zou kunnen organiseren, *"als we er een hoogopgeleide contactpersoon bij zouden hebben en een charismatisch persoon die er veel tijd in kan steken, zodat diegene ook ouderavonden zou kunnen organiseren. Zo kom je nog meer met elkaar in contact"*. De Catamaran zou willen dat ouders ook meer hun verantwoordelijkheid zouden nemen als het gaat om contact onderhouden met school. Hiervoor wil De Catamaran het kind niet meer als tussenpersoon zien om met ouders te communiceren, *"het ideaal is dat elke ouder alles leest en die verantwoordelijkheid ligt bij de ouder. Wij leggen nu nog veel de verantwoordelijkheid bij het kind. Die moet ervoor zorgen dat de ouder weet wat er in staat. Wij gebruiken de kinderen heel veel als middel. En daarom steek je er ook heel veel*

in".

6. Conclusies

In dit hoofdstuk zal antwoord worden gegeven op de empirische deelvragen en de hoofdvraag. Het hoofdstuk zal worden afgesloten met een discussie waarin tekortkomingen van het onderzoek worden besproken.

6.1 Antwoord op de deelvragen

1. Op welke manier communiceren instellingen en basisscholen in stadsdeel Westerpark met ouders en verschillen zij hierin van elkaar?

De lokale instellingen geven aan persoonlijk contact met ouders te hebben door middel van spreekuren, consulten, huisbezoeken, afspraken, voorlichtingen, via de basisscholen, telefonisch, door ze aan te spreken, via doorverwijzing of als ouders zich vrijwillig aanmelden en bij het ophalen. Ook is er contact met ouders via andere wegen, via brieven, clubbladen, websites, email, posters, flyers en schoolnieuwsbrieven. De GGD geeft aan dat tijdens communicatie met ouders ruimte is voor vragen. Bij Schoolmaatschappelijk werk wordt er in de communicatie met ouders wel eens gebruik gemaakt van de intern begeleider omdat deze beter aan de ouders kan vertellen hoe het met het kind op school gaat. Bij naschoolse opvang de Haaibaai wordt aangegeven dat communicatie met ouders informeel verloopt.

De instellingen onderling verschillen niet opvallend van elkaar als het gaat om contact met ouders maken.

De basisscholen geven aan persoonlijk contact met ouders te hebben via 10 minuten gesprekken, ouderavonden, persoonlijk begroeten en ouders aan te spreken of uit te nodigen voor een gesprek als er problemen zijn met het kind. Ook is er contact via brieven, nieuwsbrieven, infobulletins, flapover in de gang, via de kinderen die iets moeten doorgeven, websites, email en telefonisch. Ook wordt er gebruik gemaakt van ouders op school die het contact vormen tussen andere ouders en leerkrachten, dit zijn contactouders, klassenouders en oudercontactfunctionarissen. De scholen Elisabeth Paulus, Rijkkramer en de Spaarndammer geven tevens aan dat de deur altijd open staat voor ouders als er iets is wat ze willen bespreken met de school. De Bron heeft ouders een agenda kado gegeven waarin ouders hun afspraken met de school in kunnen noteren.

De basisscholen onderling verschillen niet opvallend van elkaar als het gaat om contact maken met ouders. Wel zijn er verschillen op te merken tussen de instellingen en de basisscholen. De school heeft meer contact met ouders omdat kinderen hier dagelijks komen en de helft van de dag op school doorbrengen. Dit contact is op te maken uit de 10 minutengesprekken, ouderavonden of gesprekken met ouders als er problemen met het kind zijn. Een ander verschil dat uit het onderzoek naar voren komt is dat basisscholen meer gebruik maken van ouders in de functies als contactouder, klassenouders en oudercontactfunctionaris. Deze ouders zijn het contact tussen andere ouders en leerkrachten.

2. In hoeverre houden de instellingen en basisscholen in hun communicatie rekening met de etnisch-culturele achtergrond van ouders?

De instellingen die rekening houden met de culturele achtergronden van ouders zijn de GGD en IJsterk. Zij doen dit door gebruik te maken van een tolk. Schoolgericht Maatschappelijk Werk en naschoolse opvang Haaibaai geven aan dat ze ouders niet als groepen zien maar individuen en dat je hierop aan hoort te passen.

De enige basisschool in het onderzoek die rekening houdt met de culturele achtergrond van

ouders is De Bron. De directrice geeft aan dat met ouders met een niet-Nederlandse achtergrond letterlijk contact moet worden opgenomen. De manier van praten en uitleggen is anders en afspraken met bijvoorbeeld ouders uit de Marokkaanse cultuur moet worden bevestigd anders worden ze vergeten. Ook wordt aangegeven dat vooral de Marokkaanse en Turkse ouders afwachtend zijn en ze echt uitgenodigd moeten worden om mee te denken en hun ideeën te geven. Deze directrice geeft ook als enige aan de hele school elke dag te begroeten.

Weterpark en De Catamaran geven aan dat ze het wel belangrijk vinden om rekening te houden met de culturele achtergrond van ouders. De Spaarndammer maakt gebruik van tolken.

3. Op welke manier kan de communicatie met ouders in de toekomst verbeterd worden?

Om de communicatie te verbeteren geeft de GGD het Ouder-Kind centrum, wat momenteel gebouwd wordt aan, omdat het dan met meerdere instellingen in één gebouw zal zitten en dit is handiger voor ouders. IJsterk geeft aan om dat de communicatie met ouders verbeterd zou worden als het contact met hen wordt onderhouden. Het zou volgens hen ook goed zijn als alle instellingen en scholen dezelfde aanpak wat betreft communicatie hanteren, zodat ouders weten waar ze aan toe zijn. Schoolmaatschappelijk Werk geeft aan dat de communicatie verbeterd kan worden als er gebruik wordt gemaakt van de intern begeleider. Sporthal Hogendorp geeft aan dat door ouders te bellen en met ze te praten het contact verbeterd zou worden. De Spaarndammer zou meer willen samenwerken met ouders. De Bron zou een hogeropgeleide oudercontactpersoon in dienst willen hebben die het contact tussen leerkrachten en ouders zou kunnen verbeteren en die ook ouderavonden zou kunnen organiseren. De Catamaran geeft aan directer naar ouders te willen zijn en zouden willen dat ouders ook meer hun verantwoordelijkheid zouden nemen als het gaat om contact hebben met school. Hiervoor wil De catamaran het kind niet meer als tussenpersoon gebruiken om met ouders te communiceren.

6.2 Antwoord op de vraagstelling

Hoe verloopt de communicatie in stadsdeel Westerpark tussen basisscholen, lokale instellingen en ouders?

De communicatie tussen lokale instellingen en basisscholen met ouders in stadsdeel Westerpark loopt zoals verwacht. De instellingen en basisscholen gebruiken in het maken van contact met ouders zowel persoonlijke als schriftelijke benaderingen, zoals brieven, email, website en flyers. De instellingen en basisscholen zijn over het algemeen tevreden over de communicatie met ouders over onderwijs en opvoeding. Uit het theoretisch kader kwam naar voren dat communicatie met ouders van belang is om pedagogische, onderwijskundige, organisatorische en maatschappelijke motieven. Partnerschap, afstemming en samenwerking tussen school en ouders zijn ook aspecten die genoemd werden. Deze punten kwamen terug in het empirisch onderzoek. De basisscholen gaven aan dat ze contact hebben met ouders als het gaat om deze aspecten. De directeur van de Elisabeth Paulus: *“als er een ouderavond is dan verwachten we minimaal dat u er ook bent”* en *“het moet van beide kanten komen”*, de directeur van de Rijkkraker: *“ouders vormen een toegevoegde waarde op onze school”*, leerkracht bredeschool Zeeheldenbuurt: *“je wilt iedereen erbij betrekken”*. Een ander aspect wat uit het theoretisch kader naar voren is gekomen is dat allochtone ouders de drempel tot school als een hoog ervaren, omdat ze zelf geen of weinig opleiding hebben genoten en de leerkracht als autoriteit zien. Dit is iets wat ook uit het onderzoek bleek. Het zijn vaak dezelfde groep ouders die actief op school zijn en Marokkaanse en Turkse ouders weten niet zo goed hoe ze hieraan kunnen bijdragen. Met interculturele communicatie kunnen ook deze ouders effectief benaderd en uitgenodigd worden om bij te dragen. Uit het literatuuronderzoek als wel het empirisch onderzoek bleek dat deze ouders persoonlijk uitgenodigd moeten worden en niet per brief of via het kind. Met wederzijdse afstemming weten zowel school als ouders wat ze van elkaar kunnen verwachten.

Uit het onderzoek blijkt dat de instellingen en basisscholen, op één basisschool na, geen rekening houden met de culturele achtergrond van ouders in hun communicatie en ondanks dit toch tevreden zijn over de communicatie. Dit is een onverwachte uitkomst. Ondanks dat niet alle ouders betrokken zijn en steeds dezelfde ouders actief zijn op school, is men hier toch tevreden over. Twee basisscholen vinden het wel belangrijk om hiermee rekening te houden maar ze weten niet goed hoe ze deze manier van communiceren vorm zouden moeten geven. Dit geeft het belang van dit onderzoek aan. Men is geïnteresseerd in interculturele communicatie, maar is nog niet bekend met dit onderwerp. Dit geeft dan ook de status van het onderzoek aan. Dit onderzoek geeft het belang van interculturele communicatie aan en dat dit een middel kan zijn om ouders van verschillende culturele achtergronden te bereiken. Het is een verkennend onderzoek en er is tot nu toe niet veel onderzoek gedaan over dit onderwerp als het gaat om onderwijs en opvoeding. Met dit onderzoek wordt duidelijk dat interculturele communicatie de communicatie effectiever kan laten verlopen. Als men rekening houdt met de culturele achtergrond, wat de normen en waarden zijn, de gebruikelijke gedragsregels van een ouder, dan kan dit helpen de communicatie met deze ouder effectief te laten verlopen.

7. Discussie

In dit hoofdstuk worden de discussiepunten besproken die in dit onderzoek aan de orde zijn gekomen. Het eerste discussiepunt is dat de interviewvragen duidelijker konden worden geformuleerd. De eerste vraag was 'Hoe zoekt u contact met ouders'. Dit is van belang voor het onderzoek, maar de vraag had ook kunnen zijn 'Hoe ervaart u het contact met ouders van verschillende culturele achtergronden, ervaart u hierin problemen, zijn er specifieke ouders waarmee u problemen ervaart'. Met de vraag die is gesteld zijn er antwoorden verkregen waarmee eigen conclusies moeten worden getrokken en als het anders was geformuleerd was er een helderder antwoord verkregen. De conclusie die nu moet worden getrokken is aan de hand van het literatuuronderzoek. Namelijk dat schriftelijk contact maken met ouders van bijvoorbeeld Marokkaanse afkomst grote kans heeft te mislukken, omdat deze ouders over het algemeen de school als een hoge drempel ervaren om contact mee te maken en de leerkracht als een autoriteit zien (Out-Schipper en Hemels, 2001). Ook de vraag of er rekening gehouden wordt met verschillende oudergroepen had anders geformuleerd kunnen worden. De term verschillende oudergroepen dekt namelijk niet de lading die wordt bedoeld in dit onderzoek. Het was beter voor het onderzoek geweest als was gevraagd of er rekening wordt gehouden met de culturele achtergrond van ouders. De vraag blijft of er hier een ander antwoord op was gegeven, maar het zou het onderzoek wel betrouwbaarder maken.

In het theoretisch kader is vooral ingegaan op communicatie met ouders op basisscholen en minder op instellingen, omdat literatuur hierover minder is. Dit onderzoek gaat dan ook meer over basisscholen, ook om het feit dat ze meer contact hebben met ouders in het kader van ouderbetrokkenheid en ouderparticipatie. Dit zijn zaken die bij instellingen minder spelen. De instellingen zouden wel gebruik kunnen maken van interculturele communicatie om effectief met ouders te communiceren. Hiervoor is dit onderzoek interessant voor ze. Er is besloten om de interviews met de instellingen toch mee te nemen in het onderzoek, omdat het interessant is om deze uitkomsten te vergelijken met de basisscholen.

Een ander punt van discussie is dat de interviews zijn gehouden met één persoon van een instelling of basisschool. Deze persoon staat hierdoor representatief voor de hele instelling of basisschool, terwijl een andere leerkracht of medewerker er misschien anders over denkt. Het was daarom wellicht beter geweest om meerdere personen van een instelling of basisschool te bevragen met eventueel een gesloten vragenlijst om een hoger respons te behalen, maar dit was wat betreft tijdsbestek en mogelijkheden die door de opdrachtgever werden gegeven niet haalbaar.

In de interviews zijn de zes thema's van de studenten die hebben meegewerkt aan het onderzoek allemaal tegelijkertijd behandeld. Als het mogelijk zou zijn geweest om in het interview alleen in te gaan op het thema interculturele communicatie, zou het voor dit onderzoek ten goede zijn gekomen. Gezien het feit dat het een vrij nieuw onderwerp is wat betreft onderwijs en opvoeding is het zeker de moeite waarde om in de toekomst verder te gaan met dit onderzoek en meer de diepte in te gaan, door mensen door te vragen naar hun ideeën, meningen en bevindingen wat betreft communicatie met ouders.

Beroepskrachten vragen zich volgens Barrio Saiz en de Graaff (2006) vaak af of je vroeg moet beginnen met aandacht besteden aan diversiteit. Je zou hierdoor te veel aandacht aan verschillen geven, waardoor overeenkomsten tussen kinderen en ouders onderling op de achtergrond raken. Dit aspect is ook naar voren gekomen uit het empirisch onderzoek. De

meeste basisscholen en instellingen geven aan in de communicatie geen rekening te houden met de culturele achtergrond van ouders. Hierdoor blijkt wel dat diversiteit wordt verward met verschillen, terwijl diversiteit volgens Barrio Saiz en de Graaff (2006) voor verscheidenheid staat.

8. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden aanbevelingen gedaan die de communicatie met ouders van verschillende culturele achtergronden zouden kunnen verbeteren. Deze aanbevelingen worden gedaan aan de hand van het literatuuronderzoek en opvallende uitkomsten van het empirisch onderzoek.

Niet generaliseren

Dé Nederlander, dé Marokkaan, dé Turk of dé Surinamer bestaat niet. Het is makkelijk om zo te denken bij interculturele communicatie, maar dat is niet de bedoeling. Met dit onderzoek wordt duidelijk gemaakt dat het een hulpmiddel kan zijn om bewuster met mensen om te gaan in de communicatie en ook bewuster te zijn van de eigen cultuur en de normen en waarden die men voor zichzelf als geldig beschouwt. Het is een gevaar om bij het benoemen van kenmerken van een andere cultuur, deze per definitie voor iedereen van deze cultuur als geldend te beschouwen. Het is daarom belangrijk om ieder mens als individu te blijven benaderen. Met interculturele communicatie wil niet gezegd worden dat men alleen naar het cultuuraspect moet kijken. Hiermee riskeer je volgens Booijink (2007) vooral verschillen te zien en tegenover elkaar te staan. Het denken in 'wij' en 'zij' wordt gevoed. Kennis over andere culturen kan een hulpmiddel zijn maar niet het belangrijkste in de communicatie. Belangrijker is om als mens naar elkaar te kijken. Op deze manier komt men dichterbij elkaar. Zoals Shadid (2007) aangeeft, cultuur is een factor die van invloed kan zijn op het verloop van de communicatie, maar hoeft niet altijd het geval te zijn. Cultuurverschillen kunnen er zijn maar hoeven geen rol te spelen in de communicatie. Men kan ook naar overeenkomsten kijken, die deuren kunnen openen. Men kan zich makkelijker inleven, men gaat samen voor het belang van het kind, men deelt samen ervaringen over het kind. Door overeenkomsten als uitgangspunt te nemen, wordt er een genuanceerder beeld geschetst over de verschillen. Tegelijkertijd kunnen ze op deze manier overbrugd worden.

Kennis maken met verschillende culturen

Om elkaar en elkaars cultuur beter te leren kennen zou op school een multicultureel evenement georganiseerd kunnen worden waarin op een informele manier kennis met elkaar gemaakt wordt en iedereen wat verteld of meeneemt uit zijn cultuur. Op deze manier wordt het minder beladen om erachter te komen wat iemands normen en waarden zijn. Dit zou bijvoorbeeld kunnen in de vorm van een normen en waardenspel.

Open-deuren beleid

Drie basisscholen die mee hebben gedaan aan het onderzoek gaven al aan dat hun deur altijd open staat voor ouders als er iets is. Dit is uitnodigend naar ouders, maar ouders kunnen dit vergeten. De school kan ouders hier meer op attent maken en ze vaker uitnodigen om gebruik te maken van deze gelegenheid. Op deze manier wordt de school toegankelijker voor ouders en wordt de drempel lager.

Contactouders

Vier basisscholen gaven aan gebruik te maken van contactouders of oudercontactpersonen. Zo iemand kan helpen het contact tussen (allochtone) ouders en leerkrachten beter en effectiever te laten verlopen. De leerkracht hoeft geen tijd te maken om met elke ouder apart te spreken en ouders zijn hierdoor wellicht opener naar een andere ouder. Als de contactouder van dezelfde culturele achtergrond is als andere ouders kan dit ook een voordeel zijn, bijvoorbeeld omdat ze dezelfde taal spreken of dezelfde normen en waarden hanteren.

Persoonlijk benaderen

Zowel uit het literatuuronderzoek als het empirisch onderzoek is gebleken is dat vooral bij Marokkaanse en Turkse ouders een persoonlijke benadering beter werkt dan een schriftelijke benadering. Voor deze ouders is de drempel hoger om contact met school te maken en de leerkracht wordt vaak als een autoriteit gezien die niet snel wordt aangesproken. Daarom kunnen deze ouders beter persoonlijk worden aangesproken bij uitnodigingen of activiteiten op school.

Schoolmaatschappelijk werk

Een schoolmaatschappelijk-werker kan een brug slaan tussen school en ouders. Een smw'er heeft een signalerende functie en werkt ernaar toe dat ouders, leerling en school gezamenlijk eventuele problemen aanpakken. Een betere afstemming van wat ouders en de school van elkaar verwachten kan dus onder andere bereikt worden door de inzet van schoolmaatschappelijk werk. Het schoolmaatschappelijk werk kan leerkrachten op scholen ondersteunen en deskundiger maken, en eigen deskundigheid inbrengen. Dit kan onder andere door:

- 1 Inbreng van specifieke deskundigheid over het communiceren met ouders en interculturele communicatie
- 2 Bemiddeling tussen ouders en school.
- 3 Consultatie en coaching van leerkrachten op gespreksvoering met ouders.

Taal

Om te kunnen communiceren moet men elkaar kunnen verstaan. Dit is een basisvoorwaarde voor interculturele communicatie. Een ouder die de Nederlandse taal niet goed beheerst kan zelf een tolk meenemen. Dit kan een familielid of een kennis zijn. Een tolk kan nadelen maar ook voordelen bieden. Aan de ene kant kunnen nuances in het gesprek aangebracht worden en misverstanden worden voorkomen. Aan de andere kant heeft de leerkracht geen zich op de kwaliteit van de vertaling en kan het gesprek persoonlijker worden doordat het contact minder direct wordt. Een school of instelling kan zijn eigen grenzen aangeven wat betreft een tolk, bijvoorbeeld geen leerlingen van de school of geen kinderen jonger dan 18 jaar. Uit onderzoek van Booijink (2007) is gebleken dat de taalbeheersing van veel ouders wordt onderschat. In veel situaties is extra uitleg in eenvoudige bewoordingen en extra inspanning bij het luisteren voldoende om ouders toch te begrijpen. Door ouders aan te blijven spreken, worden ze uitgenodigd zich uit te drukken in de Nederlandse taal en hiermee te oefenen. Uit het veldonderzoek is gebleken dat in stadsdeel Westerpark de organisatie Toptaal actief is. Deze

organisatie kan gebruikt worden op de basisscholen en wellicht ook bij de instellingen om ouders te stimuleren Nederlandse taallessen te volgen.

Werken aan een basishouding van gelijkwaardigheid

Hoe kan men bevorderen dat de 'ander', onafhankelijk van zijn of haar identiteiten, net als 'ik', respectvol gezien en behandeld wordt? Dit kan door met kinderen van jongs af aan te werken aan een basishouding van gelijkwaardigheid, zonder daarmee de aandacht voor diversiteit uit het oog te verliezen. Beroepskrachten vragen zich volgens Barrio Saiz en de Graaff (2006) vaak af of je vroeg moet beginnen met aandacht besteden aan diversiteit. Je zou hierdoor te veel aandacht aan verschillen geven, waardoor overeenkomsten tussen kinderen en ouders onderling op de achtergrond raken. Dit aspect is ook naar voren gekomen uit het empirisch onderzoek. De meeste basisscholen en instellingen gaven aan in de communicatie geen rekening te houden met de culturele achtergrond van ouders. Hierdoor blijkt wel dat diversiteit wordt verward met verschillen, terwijl diversiteit volgens Barrio Saiz en de Graaff (2006) voor verscheidenheid staat. Werken met diversiteit zou betekenen dat men aandacht besteedt aan zowel overeenkomsten als verschillen. Deze staan in verhouding tot elkaar. Overeenkomsten zijn wat mensen met elkaar verbindt en die worden eerst aan de orde gesteld. Het is van belang dat ouders en kinderen trots kunnen zijn op wat ze eigen en uniek maakt. Hiervoor is het van belang de verscheidenheid aan verschillen te laten zien, ze te erkennen en bespreekbaar te maken. Hoe kan men werken aan een basishouding van gelijkwaardigheid? Dit kan door aandacht te besteden aan; transparantie in communicatie, erkenning van andermans autonomie en het stimuleren van betrokkenheid en sociale cohesie.

Respect voor diversiteit

Respect voor diversiteit ontwikkelen en blijven stimuleren zien Barrio Saiz en de Graaff (2006) niet als keuze maar als noodzaak. Het vitaliseert de samenleving. Geen kennis van de ander en geen contact met de ander vervreemdt mensen van elkaar. Het beperkt de mogelijkheden de samenleving beter te begrijpen en te zoeken naar creatieve oplossingen. Respect voor diversiteit gaat uit van openheid, nieuwsgierigheid en acceptatie van de (culturele) identiteit, taal en de normen en waarden van alle kinderen, ouders en beroepskrachten. Het verkennen van persoonlijke en culturele grenzen hoort volgens Barrio Saiz en de Graaff (2006) bij een professionele houding en organisaties.

Kunst

Werken met kunst kan volgens Van Noorden en Van Woudenberg (2006) een middel zijn om communicatie en partnerschap tussen ouders en beroepskrachten te versterken. Werken met kunst, muziek en drama kan een opening zijn om de waarde van elkaars ideeën en cultuur in te zien. Beroepskrachten raken zo met ouders in gesprek over het belang van kunstzinnige activiteiten. Op deze manier kunnen beroepskrachten speels en kunstig hun opvoedingstaken en ideeën met ouders delen. Werken met kunst geeft kansen om op veel verschillende niveau's met elkaar te communiceren. Alle zintuigen komen aan bod; de auditieve, visuele, affectieve, tast en reuk. Het biedt ouders en beroepskrachten kansen om samen te 'beleven'. Hierdoor krijgen ze meer mogelijkheden om elkaar te verstaan met een nieuwsgierige houding, een open-mind, die probeert zonder vooroordelen te observeren en te luisteren.

Theorieën en modellen voor interculturele communicatie

Om interculturele communicatie effectief te laten verlopen bestaan er verschillende modellen en theorieën, zoals die van Pinto, Hofstede en Hoffman en Eppink. Deze zullen op een rij worden gezet met de gedachte dat ze ook de communicatie tussen instellingen en scholen en ouders kunnen verbeteren.

David Pinto

Pinto is directeur van het Intercultureel Instituut en afkomstig uit Marokko. Hij verdeelt culturen in F-culturen en G-culturen, F staat voor fijnmazig en G voor grofmazig. In F-culturen leeft men in een fijnmazige structuur van normen en waarden met gedetailleerde gedragsregels voor elke situatie. Deze meer traditionele plattelandsculturen staan tegenover de moderne, vaak stedelijke maatschappijen, waarin minder vaste regels zijn, de G-culturen. Het zoeken naar de juiste informatie over cultuurdimensies is volgens Pinto van belang om cultuurverschillen te overbruggen.

Pinto gaat uit van een dubbel-perspectief, waarbij men probeert een situatie zowel vanuit het eigen culturele perspectief als vanuit dat van de ander te bekijken. Hij introduceert de driestappenmethode. Stap één en twee vertonen overeenkomsten met de methode van Hofstede.

Stap 1:

Leer eigen normen, waarden en gedragscodes kennen. Welke hebben invloed op jouw denken, handelen en communiceren?

Stap 2:

Leer de (cultuurgebonden) normen, waarden en gedragscodes van de ander kennen. Daarbij moeten meningen gescheiden worden van feiten. Men moet hierbij onderzoeken wat de functie van het 'vreemde' gedrag van de ander is.

Stap 3:

Stel vast hoe je in de gegeven situatie met de gevonden verschillen in waarden en normen omgaat. Stel dan vast waar je eigen grenzen liggen met betrekking tot aanpassing en acceptatie van de ander. Deze grenzen worden aan de ander uitgelegd op een wijze die past bij de culturele communicatiecodes van de ander.

Geert Hofstede

Hofstede is emeritus hoogleraar vergelijkende cultuurstudies. Hij meent dat interculturele communicatie via vier stappen is aan te leren:

Stap 1:

Bewustwording, je moet je bewust zijn van je eigen waarden en normen.

Stap 2:

Verzamelen van kennis. Men moet kennis opdoen over waarden, rituelen, symbolen en praktijken van de andere cultuur.

Stap 3:

Men moet proberen de verschillen tussen de waarden van verschillende culturen te begrijpen.

Stap 4:

Aanleren van vaardigheden. Men moet de symbolen (een voorwerp, teken of gebaar dat verwijst naar een persoon, idee of kwaliteit) van andere culturen leren gebruiken en de rituelen (sterk geformaliseerd gedrag ten aanzien van bepaalde waarden) daarvan beoefenen.

Het is in de praktijk moeilijk om dit te doen voor alle culturen waar men mee te maken krijgt, maar het biedt wel inzicht in de cultuurdimensies van de ander.

Andreas Eppink

Eppink onderscheidt vier cultuurtypen:

- 1 de wij-cultuur met een impliciete communicatie (de A-cultuur)
- 2 de wij-cultuur met een expliciete communicatie (de B-cultuur)
- 3 de ik-cultuur met een impliciete communicatie (de C-cultuur)
- 4 de ik-cultuur met een expliciete communicatie (de D-cultuur)

Communicatie tussen vertegenwoordigers van de A-cultuur en de D-cultuur leveren volgens hem de meeste problemen op. Bij impliciete communicatie is de vorm belangrijker dan de inhoud. Zo kan 'ja' zeggen binnen impliciete communicatie meer te maken hebben met beleefdheid dan met de werkelijkheid. Voor een goede communicatie is het dus van belang dat de gesprekspartners elkaars codes kennen. Als het gaat om opvattingen over het ik vermeldt Eppink bij de A-cultuur het woord passief en bij de D-cultuur het woord actief. Volgens Eppink communiceert men in de westerse culturen, waar het individu centraal staat, in het algemeen op expliciete wijze (D). In de niet-westerse culturen (A) communiceert men in het algemeen op impliciete wijze (Azghari,2005). Eppink waarschuwt er wel voor om aan zijn theorie een waardeoordeel te hangen; het is slechts een hulpmiddel om inzicht te krijgen in bepaalde aspecten van communicatie.

Wij-cultuur	A-cultuur (passief)	B-cultuur
Ik-cultuur	C-cultuur	D-cultuur (actief)
	Impliciete communicatie	Expliciete communicatie

Bron: Azghari,2005

Edwin Hoffman

Hoffman gaat bij interculturele communicatie uit van twee principes; dat van de erkende gelijkwaardigheid en van de erkende diversiteit. In interculturele gespreksvoering gaat hij uit van het TOPOI-model. TOPOI staat voor taal, ordening, personen, organisatie en inzet.

Taal:

Betekenenissen van ieders verbale en non-verbale taal

Ordening:

De zienswijze en logica van een persoon

Personen:

Identiteit en betrekking: wie is een persoon voor elkaar en voor zichzelf? Hoe is de onderlinge relatie?

Organisatie:

Het functionele kader: de organisatie en de machtsverhoudingen

Inzet:

Motieven of beweegredenen van een persoon

Uitgangspunten bij dit model:

1. Communicatie is universeel
2. Het accent ligt op interactie en niet op cultuur
3. Communicatie is een circulair proces
4. (Interculturele) communicatie vraagt om een open, reflectieve houding
5. Realistisch over communicatie en optimistisch over mensen

Kernpunten van het model:

- 1 (voor)oordelen zijn onvermijdelijk
- 2 Zicht hebben op de eigen vanzelfsprekendheden
- 3 Kijk naar het effect en blijf niet hangen in goede bedoelingen
- 4 Wees voorbereid op misverstanden en accepteer dat dit kan gebeuren
- 5 De kortste weg is soms de omweg
- 6 Zoek overeenkomsten
- 7 Speel een actieve rol
- 8 Wees alert voor blindmakende vooroordelen
- 9 Relativeer je eigen werkelijkheid

9. Literatuur

Boeken

Azghari, Y. (2005). *Cultuurbepaalde communicatie*. Soest: Uitgeverij Nelissen.

Endt-Meijling, M, van (2003). *Met nieuwe ogen; Werkboek voor de ontwikkeling van een transculturele attitude*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Keulen, A, van. (2006). *Partnerschap tussen ouders en beroepskrachten: Handboek voor kinderopvang en onderwijs*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Loo, J, van. (2004). *Effectief communiceren met ouders*. Deventer: Kluwer.

Pels, T. (2004). *Opvoeding en intergratie. Een vergelijkende studie van recente onderzoeken naar gezinsopvoeding en de pedagogische afstemming tussen gezin en school*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.

Pinto, D. (2004). *Interculturele communicatie, conflicten en management (ICCM)*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

Shadid, W.A. (2007). *Grondslagen van interculturele communicatie; Studieveld en werkterrein*. Houten/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.

Stark, E. (1995). *Ouderparticipatie allochtone ouders. Tips voor scholen voor voortgezet onderwijs en zelforganisaties*. S'Hertogenbosch: LPC.

Verhoeven, N. (2004). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger beroepsonderwijs*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.

Werf, S, van der. (2002). *Allochtonen in de multiculturele samenleving, Een inleiding*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Onderzoekrapporten

Booijink, M. (2007). *Onderzoeksrapport Terug naar de basis. Communicatie tussen leerkrachten en allochtone ouders in het primair onderwijs*. Universiteit Leiden, Leiden.

Booijink, M. (2007). *Handreiking Terug naar de basis. Communicatie tussen leerkrachten en allochtone ouders in het primair onderwijs*. Universiteit Leiden, Leiden.

Hughes, P., Mac Noughton, G. (2000). *Consensus, dissensus or community: the politics of parent involvement in early childhood education. Contemporary issues in early childhood*. 1(3), 241-258.

Out-Schipper, I., Hemels, I. (2001). *We doen mee! Lokale voorbeelden van ouderpunten*. Forum, Instituut voor multiculturele ontwikkeling, Utrecht.

Smit, F., Driessen, G., Doesborgh, J. (2005). *Opvattingen van allochtone ouders over onderwijs: tussen wens en realiteit. Een inventarisatie van de verwachtingen en wensen van ouders ten aanzien van de basisschool en educatieve activiteiten in Rotterdam*. ITS, Stichting Katholieke Universiteit, Nijmegen.

Artikelen

Stadsdeel Amsterdam Westerpark (2005). *Jong in Westerpark. Decentraal Onderwijs- en Jeugdplan. Deel Jeugd*. Amsterdam: Stadsdeel Amsterdam Westerpark.

Stadsdeel Amsterdam Westerpark (2006). *Convenant Stadsdeelbrede pedagogische aanpak Jong in Westerpark*. Amsterdam: Stadsdeel Amsterdam Westerpark.

Wilshaus, R. (2008). *Onderzoeksplan: Samen werken aan de opvoeding van kinderen in Amsterdam*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, kenniskring School en omgeving in de grote stad.

Websites

<http://rps.hva.nl:2326/corp/common/framecreator.asp?ak=ggzenwelzijn&ap=vakb>

<http://www.rgfmn.nl/Symposia/Clutura%20en%20Communicatie/TOPOI-Workshop.pdf>

Bijlagen

Bijlage 1: Interviewvragen

Deelonderzoeken van de studenten:

1. Pedagogische opdracht van de school
2. Verwerven sociale competenties van de kinderen
3. Opvoedingsstijlen van ouders
4. Schoolkeuzemotieven van ouders
5. Interculturele communicatie tussen instellingen en ouders
6. Ouderbetrokkenheid en –participatie op scholen

Wat is de primaire taak of doelstelling van uw instelling binnen het Stadsdeel Westerpark en waaruit bestaan uw activiteiten? (*voor instellingen*)

Wat kenmerkt uw school in haar visie op onderwijs aan en opvoeding van kinderen? (*voor scholen*)

Hoe laten de diverse oudergroepen op uw school/instelling zich kenmerken op het gebied van:

- 1 Opleidingsniveau
- 2 Sociaal-economische status
- 3 Culturele achtergrond
- 4 Opvoedingsstijlen

Wat zijn de belangrijkste motieven van ouders om juist wel, en om juist niet, voor uw school/instelling te kiezen?

- 1 Ziet u hierin een verband met het opleidingsniveau van ouders?
- 2 Ziet u hierin een verband met de opvoedingsstijlen van ouders?

Welke bijdrage levert uw school/instelling aan de opvoeding van de kinderen in stadsdeel Westerpark?

- 1 Beschouwt u dit ook als een van uw taken, of doelen van het werk?
 - Waarom wel of niet?
 - Komt dit overeen met wat u als uw pedagogische opdracht zou omschrijven?
- 2 Bent u tevreden over uw bijdrage aan de opvoeding van kinderen in het stadsdeel?
 - Waarom wel of niet?
 - Wat zou u aan uw bijdrage willen veranderen?

Beschouwt u het als uw taak om kinderen te helpen hun sociale competenties te ontwikkelen?

- 1 Op welke manier levert u hier in de praktijk een bijdrage aan?
- 2 Worden hiervoor speciale programma's of lessenseries gebruikt?

Op welke manier werkt u samen met ouders aan de opvoeding van hun kinderen?

- 1 Bestaan er verschillen in de manier waarop u met de diverse oudergroepen samenwerkt?
- 2 Bent u tevreden over deze samenwerking met de diverse groepen?
 - Waarom wel of niet?
 - Wat zou willen veranderen?

Op welke manier zijn ouders betrokken bij uw activiteiten en/of de ontwikkeling van hun kind?

- 3 Welke verschillen bestaan hierin tussen de diverse oudergroepen?
- 4 Vind u het van belang dat ouders betrokken zijn?
 - Waarom wel of niet?
- 5 Op welke manier stimuleert u de betrokkenheid van ouders?
 - Bent u hier tevreden over het resultaat hiervan?
 - Hoe zou u ouderbetrokkenheid in de toekomst vorm willen geven?

Op welke manier zoekt u contact met ouders?

- 3 Bestaan er verschillen in de manier waarop u diverse oudergroepen benaderd?
 - Zo ja, waaruit bestaan deze verschillen?
- 4 Vind u het belangrijk om in uw communicatie rekening te houden met verschillen tussen oudergroepen?
- 5 Hoe zou u uw communicatie met ouders in de toekomst vorm willen geven?

Aan welke ondersteuning of hulp weet u dat ouders behoefte hebben bij de opvoeding van hun kind?

- 1 Op welke manier kunt u hen hierin voorzien?
 - Vind u dat ook uw taak?
- 2 Op welke manier zou hierin door een van de instellingen binnen het stadsdeel kunnen worden voorzien?

Bijlage 2: Interviewuitwerkingen

Lokale maatschappelijke instellingen

GGD

Hoe zoekt deze instelling contact met ouders?

Ouders worden gevraagd om te komen via een brief.

Er zijn 13 contactmomenten, spreekuren, consulten, huisbezoeken, afspraken, voorlichtingen.

Hoe communiceert deze instelling met ouders?

Tijdens elke consult is er ruimte voor vragen van ouders.

Wordt er rekening gehouden met verschillende oudergroepen?

Nee, er wordt wel gebruik gemaakt van een tolk

Hoe kan de communicatie verbeterd worden?

Middels het OKC wat gebouwd wordt. Met meerdere partners in één gebouw. Handiger voor ouders.

Sportbuurtwerk

Hoe zoekt deze instelling contact met ouders?

Ouders worden bij de afsluiting van een module uitgenodigd om te komen begeleiden. Meeste contact gaat tijdens de activiteiten zelf. Ouders bellen ook zelf met vragen. Via de basisscholen, clubblad, website, email, posters, flyers, schoolnieuwsbrief.

Wordt er rekening gehouden met verschillende oudergroepen?

Nee, maar met zieke ouders wordt er regelmatig contact gehouden.

Hoe kan de communicatie verbeterd worden?

Het gaat goed zoals het nu gaat, geen verbeterpunten.

IJsterk

Hoe zoekt deze instelling contact met ouders?

De wijkcoördinator maakt contact met mensen door ze aan te spreken.

Wordt er rekening gehouden met verschillende oudergroepen?

Er wordt gebruik gemaakt van tolken

Hoe kan de communicatie verbeterd worden?

Contact blijven houden. Instellingen en scholen dezelfde aanpak hanteren, ouders weten zo waar ze aan toe zijn.

Schoolgericht Maatschappelijk Werk

Hoe zoekt deze instelling contact met ouders?

Ouders worden doorverwezen of komen vrijwillig langs.

Hoe communiceert deze instelling met ouders?

In lastige gevallen vinden er gesprekken plaats waar de intern begeleider bij is, omdat deze zaken vanuit de school met de ouders kan bespreken.

Wordt er rekening gehouden met verschillende oudergroepen?

Er wordt niet met oudergroepen gewerkt maar met individuen en daarop pas je je aan.

Hoe kan de communicatie verbeterd worden?

Via de intern begeleider.

Naschoolse opvang de Haibaaï

Hoe zoekt deze instelling contact met ouders?

Bij het ophalen van hun kind. Bellen, mailen

Hoe communiceert deze instelling met ouders?

Informeel

Wordt er rekening gehouden met verschillende oudergroepen?

Ouders worden niet gezien als groepen maar als individu. 'Wij spreken nooit mensen aan op het feit dat ze bij een bepaalde groep horen. Wij spreken mensen alleen aan als er reden is om dingen over hun kind te bespreken. Dat is voor ons de enige aanleiding.'

Hoe kan de communicatie verbeterd worden?

Men is tevreden over de communicatie zoals het nu gaat.

Sporthal Hogendorp

Hoe zoekt deze instelling contact met ouders?

Als een kind zich misdraagt worden ouders hier op aangesproken.

Wordt er rekening gehouden met verschillende oudergroepen?

Ja maar dit heeft niet zozeer met culturele achtergrond te maken, maar met hoogopgeleid, laagopgeleid, autoritair, onderhandelend.

Hoe kan de communicatie verbeterd worden?

Als je ouders op zou kunnen bellen en praten.

Basisscholen

R-K basisschool Elisabeth Paulus

Hoe zoekt deze school contact met ouders?

De deur staat altijd open voor ouders als er problemen zijn. Omgekeerd gebeurt dit ook, leerkrachten kunnen ouders altijd uitnodigen. Contactouders zorgen voor contact tussen leerkrachten en andere ouders.

Hoe communiceert deze school met ouders?

Directeur is zelf erg direct naar ouders toe.

Wordt er rekening gehouden met verschillende oudergroepen?

Ja maar niet zozeer met de culturele achtergrond maar met hoogopgeleiden, laagopgeleiden.

Hoe kan de communicatie verbeterd worden?

Niet, men is tevreden hoe de communicatie verloopt.

Openbare basisschool Westerpark

Hoe zoekt deze school contact met ouders?

Via klassenouders, nieuwsbrieven, algemene ouderavond aan het begin van het jaar, rapportbesprekingen. Er is weinig benadering.

Wordt er rekening gehouden met verschillende oudergroepen?

Nee, 'Ik loop er tegen aan dat ik steeds meer merk en het ook terug krijg dat we toch vanuit onze eigen cultuur ouders benaderen en dat het lang niet altijd begrepen wordt door andere culturen. Het is een schande als je met je kind ergens anders naar toe moet, om erover te praten over hoe je je kind moet opvoeden. Soms ervaren ouders nog dat je kinderen opvoed op verschillende plekken, en op verschillende plekken kan het er ook anders uit zien. En als je die verschillen niet genoeg kent dan en mensen er niet genoeg op benaderd dan kan je volkomen langs elkaar heen praten.'

'Ik vind het wel belangrijk. Tenminste ik ontdek het belang steeds meer. Ik weet niet zo goed hoe je dat zou moeten doen. En of je niet onduidelijk juist wordt, als je op verschillende manieren een zelfde boodschap gaat vertellen. Dat weet ik niet. Dus ik zou wel benieuwd zijn hoe je, want dat is het eigenlijk, hoe je een zelfde boodschap in verschillende culturen met een verschillende visie zo kan brengen dat mensen geïnteresseerd en open staan daarvoor. Ik weet ook niet of het zit in op allerlei manieren zeggen. Daar ben ik dus heel erg in geïnteresseerd.'

Hoe kan de communicatie verbeterd worden?

Een ontwikkeling naar meer en beter.

Dr. Rijk Kramer School

Hoe zoekt deze school contact met ouders?

Klassenouderavonden, deze worden goed bezocht, 1 keer per jaar oudergesprek, 2 keer per jaar rapportbesprekingen. Een sfeer creëren dat als ouders ergens mee zitten ze altijd langs kunnen komen. Ouderwerkgroepen, taakwerkgroepen

Wordt er rekening gehouden met verschillende oudergroepen?

Nee, 'We werken met alle oudergroepen op dezelfde manier samen, we gaan er geen onderscheid in maken. Rare vraag ook eigenlijk, dat je zegt van hé, we zetten ouders in hokjes. Kijk, je communiceert met de ene ouder soms anders dan met de andere ouder, maar dat is geen ding des onderwijs.'

'Dan komen we toch weer terug op de Marokkaanse en Turkse gemeenschap, daar is de communicatie soms lastig mee. Dus daar moet je heel alert op zijn, we sturen wel een brief uit school mee maar is de informatie die daarin staat wel voldoende aangekomen. Daarnaast is er Toptaal, dat is een groep in het kader van taalverwerving van die ouders, dat is in alle scholen in Westerpark gepresenteerd. Daar hebben wij het volgende mee gedaan. Elke leerkracht heeft, als hij ouders in de klas heeft, die ouders persoonlijk benaderd. Die zijn uitgenodigd voor een gesprek, en hebben we gezegd dat er een cursusaanbod is. Dat doen wij niet zelf maar dat doet Toptaal. Dat cursusaanbod wordt dan aan ouders gepresenteerd en die kunnen dan zeggen of ze daaraan meedoen of niet. Nou, dat is dus een hele directe benadering. Nou kun je zeggen, als je op school 80 procent van je oudergroep is dan is dat logistiek bijna niet te doen, maar als dat een wat kleinere groep is dan zoeken wij op school een hele persoonlijke benadering. Dus die heb je dan goed in beeld.'

Hoe kan de communicatie verbeterd worden?

Men is tevreden over de communicatie.

Brede school Zeeheldenbuurt

Hoe zoekt deze school contact met ouders?

Per post, nieuwsbrief via mail, flapover in de gangen, oudercontactfunctionaris.

Wordt er rekening gehouden met verschillende oudergroepen?

Nee maar zou dit wel willen in de vorm van een tolk.

Hoe kan de communicatie verbeterd worden?

Niet gevraagd.

Openbare basisschool de Spaarndammer

Hoe zoekt deze school contact met ouders?

De deur staat altijd open voor ouders als er iets is. Via brieven, kinderen geven iets door aan de ouders.

Wordt er rekening gehouden met verschillende oudergroepen?

'Mensen kunnen een Turkse achtergrond hebben, mensen kunnen Islamitisch zijn, maar daarin zitten hele grote verschillen in benadering, er zitten ook overeenkomsten, maar er zitten ook verschillen in, dus het hangt van het onderwerp af of je dat meeneemt in je gesprek of dat je dat niet meeneemt in je gesprek, maar eerlijk gezegd, ik ben ik, en dit is Nederland en hier doen we het zo en ik hou d'r wel rekening mee, maar eigenlijk ook niet echt hoor.'

Ouders worden allemaal op dezelfde manier benaderd, er wordt wel gebruik gemaakt van tolken.

Hoe kan de communicatie verbeterd worden?

Leerkracht is tevreden over de eigen communicatie met ouders maar ziet zichzelf als een uitzondering. Zou willen dat ouders de lijn op school doortrekken naar huis, meer samenwerking.

De Bron

Hoe zoekt deze school contact met ouders?

Via oudercontactpersonen, 3 keer per jaar 10 minutengesprekken, nieuwsbrieven, schoolgids, website, telefonisch. Directrice begroet elke dag de hele school.

Hoe communiceert deze school met ouders?

Ouders hebben een agenda als kado gekregen. Hierin moeten ze afspraken met de school noteren, zodat men het niet vergeet.

Wordt er rekening gehouden met verschillende oudergroepen?

'We hebben gemerkt dat we met de niet-Nederlandstalige ouders letterlijk contact op moeten nemen. De manier van praten en uitleggen is anders en we hebben dit jaar geleerd dat als we afspreken maken met ouders uit de Marokkaanse cultuur, dat we de afspraak nog een keer moeten bevestigen. Daarmee moet je dus intensiever samen werken.'

'De ene groep is erg afwachtend en neemt alles aan en de andere groep heeft meer een eigen inbreng. Vooral de Marokkaanse en Turkse ouders zijn afwachtend. Zo zijn zij opgevoed en dat maakt het weer lastiger. Je moet ze echt uitnodigen om mee te denken en hun eigen ideeën te geven.'

'Ik vind dat je met elkaars cultuur rekening moet kunnen houden. Als je dat niet doet, daarom is dat voor mij ook zo vanzelfsprekend, kunnen er misverstanden ontstaan.'

Hoe kan de communicatie verbeterd worden?

Met een hogeropgeleide oudercontactpersoon, die ook ouderavonden kan organiseren waar ouders naartoe komen.

De Catamaran

Hoe zoekt deze school contact met ouders?

Via infobulletin, via de kinderen, via brieven

Hoe communiceert deze school met ouders?

Als er een probleem met het kind is wordt er met de ouders gepraat, er wordt gebruik gemaakt van een tolk

Wordt er rekening gehouden met verschillende oudergroepen?

'Ik vind dat we rekening moeten houden maar dit betekent niet dat we dit altijd kunnen. Want dat vraagt veel. Een goede communicatie verzorgen kost gewoon veel tijd. Als je iedereen persoonlijk toe moet schrijven om te communiceren. Dat is fysiek niet haalbaar. Dan ligt daar de taak van de ontvanger en dan zijn wij bereid om daar tijd in te steken. De ontvanger heeft de verantwoordelijkheid voor het ontvangen van de boodschap. Want wij proberen iedereen serieus te blijven nemen maar dan zul je er ook wat voor moeten doen.'

Hoe kan de communicatie verbeterd worden?

Niet het kind als middel gebruiken. Zie hierboven

Bijlage 3: Culturen in Westerpark

In dit stuk zal er een beschrijving worden gegeven van de grootste culturen in stadsdeel Westerpark, omdat het een basisvoorwaarde is om kennis te hebben van deze culturen voor effectieve interculturele communicatie. Zoals Azghari (2005) zegt, men moet kennis over de eigen cultuur als over de cultuur van de ander hebben. Het gaat dan om normen, waarden, gewoontes en denkwijzen. De Surinaamse, Marokkaanse en Turkse cultuur zullen worden beschreven.

Bij Surinamers spreekt men volgens van der Werf (2002) over de Caribische cultuur. Van oudsher kwamen er Surinamers naar Nederland om te studeren. Op een bepaald moment kwamen er steeds meer mensen uit de lagere klasse met weinig opleiding met het doel in Nederland een betere bestaan op te bouwen. Vanuit de voorgeschiedenis spreekt men van een verzuilde Surinaamse maatschappij. Het sociale leven vindt plaats binnen de eigen zuil. Het bepaalt met wie je kunt trouwen, naar welke school je gaat, tot welke partij je behoort, dit is vaak al bepaald doordat je bijvoorbeeld Hindoestaan of Creool bent. Groepsbanden zijn sterk en houden spanningen binnen de eigen groep om te voorkomen dat de vuile was naar buiten komt. Hoe wantrouwend je ook zou zijn tegenover je politieke of geestelijke leiders, die van de andere groepen zijn nog vreemder. Loyaliteit aan de groep en regels betekenen dat bijvoorbeeld kritiek uiten lastig is en snel als een persoonlijke aanval wordt gezien.

Bij Turken en Marokkanen spreekt men volgens van der Werf (2002) over de Mediterrane cultuur. Er zijn echter wel verschillen tussen hen. In Turkije is vergeleken met Marokko veel meer industrie waardoor het een samenleving is met klassenverschillen. Het gedrag van de mensen is hierdoor meer gedisciplineerd en er wordt strikter met regels omgegaan. Marokko is veel meer agrarisch en zeker in de Berbergebieden, waar veel Marokkanen in Nederland vandaan komen. Er zijn wel regels waaraan mensen zich dienen te houden, maar over veel zaken valt nog te onderhandelen. Van de huidige Marokkaanse bevolking in Nederland is 60% Berbers en afkomstig uit het Rifgebergte. De taal van de Berbers kent drie versies. Slechts weinigen beheersen het oorspronkelijke schrift. Dit verklaart voor een deel het in verhouding groot aantal Marokkaanse analfabeten.

Bij Mediterraneanen is handhaven van de eer erg belangrijk. Eer is de waarde van een persoon in zijn of haar positie in de eigen ogen, maar vooral ook in de ogen van de samenleving. Het maakt aanspraak op status, op erkenning daarvan, op respect door de samenleving. Erekwesies worden vaak besproken en staan in de belangstelling. Voor autochtonen is het vaak niet goed te begrijpen hoe personen hun welbevinden zo aan hun eer verbinden. Eer wordt bepaald door het zich houden aan regels, door macht, door seksuele zuiverheid van de vrouwen. Het is iets relationeels, mensen geven de eer (status) en krijgen de eer (respect) die hun toekomt in hun positie. Bij inbreuk op de eer zal de man moeten reageren, anders wordt zijn status blijvend verlaagd, hij lijdt gezichtsverlies. Bij afkeurenswaardig gedrag zal bij autochtonen op het besef van schuld gewezen worden, je moet jezelf schuldig voelen. Maar bij Mediterraneanen zal bij overtredingen gewezen worden op de schande, aantasting van de eer van de groep of de verantwoordelijke daarvoor, meestal de vader, je maakt iemand of anderen te schande.

Bij contact met Mediterraneanen is het direct uiten van kritiek tegenover een oudere of hogergeplaatste een vorm van respectloos gedrag, dat als aantasten van de eer kan worden opgevat. Tegenspreken is ongeleefd. Op vragen zal uit respect vaak een vaak een positief antwoord gegeven worden, waarbij het respect tonen belangrijker kan zijn dan de feiten doorgeven. Zo kan het corrigeren bij vergissingen van leerkrachten door leerlingen als ongeleefd worden gezien.

In de opvoeding zijn ouders erop gericht dat hun kinderen zichzelf en hun ouders niet ten schande maken en dat ze zich aan de regels houden, het aanleren van positioneel gedrag. Marokkaanse ouders richten zich op de religieuze en morele waarden van de islam, het aanleren van respect voor ouderen en van het juiste sociale gedrag, zodat de kinderen weten hoe het hoort. Het accent ligt niet op de eigen morele bewustzijn, maar op de houding tegenover anderen. Kinderen leren om te mijden wat verboden is.

Zowel voor de Caribische als voor de Mediterrane cultuur geldt volgens van der Werf (2002) dat zij een wij-cultuur zijn tegenover de ik-cultuur die in Nederland heerst. In de Nederlandse samenleving ligt de nadruk meer op het individu en bij een wij-cultuur meer op de groep. Men spreekt ook wel over individualistisch tegenover collectivistisch. Het gedrag in een wij-cultuur wordt sterk bepaald door relaties die personen met elkaar hebben en posities die mensen tegenover elkaar hebben. Men spreekt dan over positioneel bepaald gedrag. Vaders hebben bijvoorbeeld een bepaalde positie tegenover hun zonen en dochters en omgekeerd geldt hetzelfde. Echtgenote zijn betekent dat de vrouw zich op een bepaalde wijze, zeker in het bijzijn van anderen, tegenover haar man dient te gedragen.

Bijlage 4: Feedback opdrachtgever

Feedbackformulier eindopdracht Opleiding Pedagogiek

Naam student: Emel Kilic
Studentnummer: 208400
Datum: 23-06-2009

Naam Opdrachtgever: Remy Wilshaus
Functie: Docent-onderzoeker
Organisatie: Kenniskring School en omgeving in de grote stad
E-mail: r.wilshaus@hva.nl
Telefoon: 020-5995817

1. Bent u, in het algemeen, tevreden over de samenwerking met de student?
(te denken valt aan communicatie, aantal contactmomenten, houding student)

Ja/matig/nee

Toelichting: Emel heeft een prettige bijdrage geleverd aan het onderzoek, heeft zich opengesteld voor nieuwe onderzoeksmethoden en een positieve bijdrage geleverd aan de werkbijeenkomsten van de onderzoeksgroep.

2. Beantwoordde de onderzoeksopzet aan uw vraag?

Ja/matig/nee

Toelichting: Emel heeft haar onderzoek uitgevoerd zoals vooraf was besproken en afgesproken.

3. Beantwoordt het resultaat van het onderzoek aan uw vraag?

Ja/matig/nee

Toelichting: Emel heeft een interessant en bruikbaar onderzoek gedaan naar het gebruik van interculturele communicatie tussen ouders en professionals betrokken bij de opvoeding van hun kinderen. Vanuit zowel de Kenniskring, als het Stadsdeel Westerpark, zijn wij hierover zeer tevreden.

4. Denkt u het resultaat van het onderzoek van de student in uw organisatie te kunnen gebruiken?

Ja/misschien/nee

Toelichting: Zie hierboven.