

12 DO'S

in de omgang met klagende ouders

De kracht van klagende ouders



- 1 Verbeter de school, begin met jezelf. Corrigeer jezelf op het moment dat je klacht. Zet je klacht direct in de praktijk. Verlang niet te veel van ouders.
- 2 Reageer constructief op de klacht. Stel een erkennende vraag. Het is niet het hoogste dat je wilt. Het zou willen veranderen aan de school.
- 3 Maak van klagen een humoristisch onderdeel in je school. Bijvoorbeeld door voorafgaand aan de klacht de klager allemaal je naam te laten schrijven op een kaartje en daarop te reageren met een klachtenavondje, waarbij de leukste klacht (lees: advies) wordt beloond met een fles wijn.
- 4 Communiceer in ik-boodschappen. Dus formuleren 'wat ik ga doen' in plaats van te zeggen 'wat jij gaat doen'. Wees alert op jij-boodschappen.
- 5 Als je mensen hoort klagen, zeg daar dan iets van tegen de klagers. Voorkom dat je na het horen van klagers op een andere plek gaat klagen over de klagers. Daarmee wordt je namelijk zelf klager.
- 6 Wees bij een klacht vooral wat je zelf wilt. Het is niet om die weg te nemen. Voorkom dat de klager eenzijdig verantwoordelijk wordt voor zijn klaagzang.
- 7 Wees open met kleine positieve stappen. Te grote stappen zijn vaak de aanleiding van nieuwe problemen.
- 8 Wees eerlijk met alle belangen. Een klacht moet goed zijn voor iedereen (ook voor jezelf).
- 9 Wees niet alleen maar aanleiding van een klacht. Het moet goed zijn voor iedereen (ook voor jezelf).
- 10 Stel jezelf tijdens het proces de vraag: welke smoesjes gebruik ik om achteraf aan te geven dat het probleem niet is opgelost? Je bewust zijn van je eigen zwakke kanten vergroot de kans op succes.
- 11 Wees je bewust van het verschil tussen verticale en horizontale loyaliteit. Klagende ouders komen op voor hun kind en dat is gezond gedrag.
- 12 Blijf kalm. Haal rustig adem. Geef de klager ruimte. Zodra je de klacht als persoonlijke aanval ziet, is het tijd om een nieuwe afspraak te maken. Vanuit boosheid los je klachten niet op.

BESTEL OOK HET BOEK
WWW.UITGEVERIJ-QUIRIJN.NL

12

DO'S

in de omgang met klagende ouders

- 1 Verbeter de school, begin bij jezelf. Corrigeer jezelf op het moment dat je klaagt. Zet je klacht direct om in een verlangen. Doe dat vooral ook in het bijzijn van ouders.
- 2 Reageer constructief op andere klagers. Stel een erkennende vraag: "Ik merk dat het je hoog zit. Kun je eens vertellen wat je zou willen veranderen aan de situatie?"
- 3 Maak van klagen een humoristisch onderdeel in je school. Bijvoorbeeld door voorafgaand aan een teamvergadering allemaal je favoriete klacht in te dienen en daarop te reageren bij elkaar. Of door ouders af en toe uit te nodigen op een klachtenavondje, waarbij de leukste klacht (lees: advies) wordt beloond met een fles wijn.
- 4 Communiceer in ik-boodschappen. Dus formuleren 'wat ik ga doen' in plaats van te zeggen 'wat jij gaat doen'. Wees alert op jij-boodschappen.
- 5 Als je mensen hoort klagen, zeg daar dan iets van tegen de klagers. Voorkom dat je na het horen van klagers op een andere plek gaat klagen over de klagers. Daarmee word je namelijk zelf klager.
- 6 Onderzoek bij een klacht vooral wat je zelf kunt doen om die weg te nemen. Voorkom dat je de klager eenzijdig verantwoordelijk maakt voor zijn klaagzang.
- 7 Neem genoeg met kleine positieve veranderingen. Te grote stappen zijn vaak het startpunt van nieuwe problemen.
- 8 Houd rekening met alle belangen. Een verandering naar aanleiding van een klacht moet goed zijn voor iedereen (ook voor jezelf).
- 9 Stel jezelf flexibel op. Een klacht kan alleen worden opgelost als je niet halsstarrig je eigen belang verdedigt.
- 10 Stel jezelf tijdens het proces de vraag: welke smoesjes gebruik ik om achteraf aan te geven dat het probleem niet is opgelost? Je bewust zijn van je eigen zwakke kanten vergroot de kans op succes.
- 11 Wees je bewust van het verschil tussen verticale en horizontale loyaliteit. Klagende ouders komen op voor hun kind en dat is gezond gedrag.
- 12 Blijf kalm. Haal rustig adem. Geef de klager ruimte. Zodra je de klacht als persoonlijke aanval ziet, is het tijd om een nieuwe afspraak te maken. Vanuit boosheid los je klachten niet op.