

## KLAGENDE OUDERS ZIJN NIET WIJS?

Welkom beste lezer in een avontuurlijk artikel over klagende ouders. Werd jij getriggerd door de kop? Zo ja, las je wel of niet het vraagteken op het eind? Klagende ouders zijn niet wijs, is dat iets wat je stelt of iets waar je vraagtekens bij plaatst? Ivo Mijland legt uit waarom hij er bewust een vraagteken bij geplaatst heeft.

Tekst: Ivo Mijland

Iedere leraar krijgt er vroeg of laat mee te maken: klagende ouders. Ze doen op een (soms erg) onprettige manier een beroep op je. Ze zoeken de aanval, vallen het beleid van school af, zeuren elke keer weer over dat ene uurtje lesuitval en doen hun beklag bij de directie over het schooladvies. Maar wat doen ze nu echt, behalve klagen? Is klagen alleen maar iets negatiefs of is het een negatieve buitenkant vanuit een positieve intentie. Geen ouder klaagt immers met de intentie het slechter te maken voor het kind.

Klagen zou je kunnen zien als een onhandige manier om de buitenwereld een beetje mooier proberen te maken. We klagen namelijk niet om de buitenwereld schade te berokkenen. We klagen omdat de buitenwereld ons onrecht aandoet. Het gekke is dat dat onrecht een volstrekt subjectief begrip is. Wat de een als onrecht kan ervaren, kan de ander als volstrekt rechtvaardig beleven. Het gaat er bij klagende ouders dan ook in de verste verte niet over om de waarheid boven tafel te krijgen. Veel interessanter is om vanuit 'domheid' te onderzoeken wat de kijk op de werkelijkheid is van de klagende ouder. Wat ziet deze ouder wat jij nog niet ziet? De waarheid is slechts een vermoede werkelijkheid. Zolang de vermoedens over de werkelijkheid gelijk zijn, heb je op school geen problemen met ouders. Je vermoedt immers hetzelfde en kunt daardoor goed samenwerken, ook als het even niet goed gaat. Samenwerken wordt pas lastig als de vermoede werkelijkheden botsen, als je vanuit een verschillend perspectief de werkelijkheid volstrekt anders waarneemt. Zoals het gebeurt bij Gerbert...



*'Heb jij je samenvatting nu nog niet af?', vraagt een vader nors aan Gerbert, zijn zoon van 15. 'Nee, ze vragen er toch nooit om op school,' reageert zoonlief ietsje gepikeerd. 'En toch vind ik dat je het moet maken. Je doet het ook om de stof goed te leren.' De volgende dag gaat Gerbert mét samenvatting richting school. De leraar vraagt om de samenvatting en zegt dan op boze toon met een hele intense zucht: 'Dit is echt veel te lang.' Gerbert, die toch vond dat hij in opdracht van zijn vader goed werk geleverd had, reageert nogal primair: 'Dat is belachelijk wat u zegt.' De leraar twijfelt geen seconde: 'Eruit!'*

*Gerbert appt zijn vader over de ontstane situatie. Vader twijfelt geen moment en kruipt achter zijn laptop. 'Beste heer, Ik accepteer niet dat u mijn zoon uit de les knikkert omdat hij te hard werkt. Ik begrijp nu pas goed waarom de leerlingen in uw les ongemotiveerd zijn. Met zulk een houding zult u het niet lang volhouden in het onderwijs. Uiteraard neem ik contact op met uw leidinggevende om mijn ongerief te uiten. Dit verhaal krijgt nog een staartje. Of zeg maar liever: staart. Met grote boosheid verblijf ik, de vader van Gerbert.'*

Wellicht heb je na dit voorbeeld de ultieme neiging om met tipp-ex alsnog het vraagteken uit de kop in dikke verfstrepen weg te lakken, intussen mompelend dat met dit soort ouders je het werken onmogelijk gemaakt wordt. Stel dat je die neiging hebt, vraag jezelf dan af: wie is ermee geholpen? Wat heeft Gerbert eraan als je de vader in duidelijke bewoordingen aangeeft dat je van zulke mails absoluut niet gediend bent. Wie heeft er nu echt iets aan als je niet kijkt wat de vermoede werkelijkheid is van deze vader? Waarschijnlijk kom je tot de conclusie dat terugklagen in feite geen optie is. Het is olie op het vuur. Het brandje in wording wordt al snel een ferme bosbrand. Het heeft misschien toch zin om de tipp-ex nog even op zak te houden en het vraagteken, vanuit ultieme domheid, nog even te laten staan...

#### **WAAROM IS HET EEN KANS?**

Op school hebben we een gedelegeerde opvoedingstaak. Ouders kiezen een leerplek waar hun kind hoogstwaarschijnlijk, naar hun inzicht en dat van hun kind, het beste tot zijn recht komt. Samen heb je een (onzichtbaar) contract waarin staat wat je van elkaar verwacht en hoe je met elkaar om wenst te gaan. Contracten gaan over rechten en plichten tussen kind en school, tussen school en ouders en tussen ouders en kind.

Het contract is een overeenkomst die alle betrokkenen aangaat. Het komt onder druk te staan als één, twee of drie partijen het oneens worden over het contract. Dat begon in het voorbeeld bij Gerbert al met het idee dat het contract 'samenvatting maken' onduidelijk was. Is dat nu wel of niet een plicht, waarheen, waarvoor? De vader van Gerbert had juist een duidelijk contract op zijn netvlies. De opdracht is duidelijk: je moet je aan je opdrachten houden, dus gewoon even maken, zoon. De leraar had ook een duidelijk beeld van het contract, maar had wel een specifieke toevoeging: de samenvatting moest aan voorwaarden voldoen. Gezien het contract tussen vader en zoon kwam die voorwaarde als verrassing. Hij had immers toch voldaan aan de voorwaarde omdat vader hem daarop nog eens pittig op gewezen had. En toen ging het mis. Het contract tussen vader en zoon strookte niet met het contract tussen leraar en zoon. En omdat die twee contracten botsten ontstond er gedoe. Het ging niet mis omdat de leraar vond dat Gerbert brutaal was. Het ging mis omdat Gerbert, vanuit de loyaliteit naar zijn vader toe, genoeg reden ervaarde om op te komen voor zijn vader door te zeggen: dit is belachelijk. Eigenlijk zegt Gerbert: dit vindt mijn vader, die me zo gestimuleerd heeft om toch een samenvatting te schrijven, vast erg belachelijk.

Met de lesverwijdering is vervolgens de arena geopend. Alle registers kunnen open, de rode lap op de stier is met bloed gekleurd. De wedstrijd kan beginnen. En juist daarom is het een kans. Als je je realiseert dat het een wedstrijd wordt, heb je als professional de keuze om de vader van Gerbert uit te nodigen de arena te verlaten. Om samen eens te bekijken wat er eigenlijk gebeurt.

## GRIJP JE KANS!

Zodra je het besef hebt dat samen de arena verlaten veel meer opbrengst kan geven dan strijden om de winst, kun je grote winst boeken uit het contact met de klagende ouder. Deze ouder is namelijk een gratis adviseur van je school. Geen externe adviesbureaus nodig die gepeperde facturen sturen. Luister naar het advies van de klagende ouder. Wat zeggen ze behalve dat wat ze zeggen? Hoe kun je, door dom te zijn, luisteren naar het verhaal achter het verhaal. Naar de werkelijkheid achter de vermoede waarheid? Je moet dan wel bereid zijn om vooraf te accepteren dat ouders ten diepste soms een pijnlijk goed adviesbureau bestieren, dat klip en klaar aangeeft dat er iets fout ging in de organisatie. In het geval van Gerbert: natuurlijk is er van alles te zeggen over de rol van Gerbert en over de reactie van vader, maar wat school zich mag aantrekken is dat er functionelere manieren zijn om Gerbert van repliek te dienen. Met azijn is het slecht vliegen vangen.

Uiteraard kan het ook zo zijn dat ouders na het goed beluisteren van hun werkelijkheid moeten toegeven dat elk adviesbureau ook wel eens foute adviezen geeft. Grijp je kans om ouders als bondgenoot te zien, ook als ze de vijand lijken te spelen. Enkele tips om dat goed te doen:

- 1 Luister goed naar het verhaal dat de vader van Gerbert te vertellen heeft. Wat wil hij eigenlijk zeggen met zijn mail?
- 2 Kijk kritisch naar je eigen rol: wat had je zelf anders kunnen doen om te voorkomen dat er een arenagevecht dreigt?
- 3 Verlies je gevoel voor humor niet. De klacht van de vader van Gerbert maak je kleiner door te blijven glimlachen met de gedachte: wat heb ik toch uitdagend werk!
- 4 Onderbreek mailgesprekken door de telefoon te pakken, of nog beter: door de ouder uit te nodigen om met een kop koffie erbij samen te kijken wat er precies aan de hand is.
- 5 Begin je zinnen met ik: 'ik ben boos' klinkt anders dan 'jij maakt me boos'.
- 6 Richt je in je gesprekken op wat je wilt, niet op wat je niet wilt. Waar wil je naartoe is constructiever dan waar wil je vanaf.
- 7 Realiseer je dat de loyaliteit tussen ouder en kind altijd, zichtbaar of onzichtbaar, sterker is dan die tussen kind en school.
- 8 Houd rekening met de belangen van alle betrokkenen, inclusief die van jezelf.
- 9 Wees 'dom' zodra je denkt dat je het snapt.
- 10 Stel een grens als je die stellen moet. Het is okay om tegen een klagende ouder te zeggen: 'Ik merk dat ik het vervelend vindt dat u zo luid tegen me spreekt.'



*Ivo Mijland heeft een praktijk voor contextuele gezinstherapie. Hij werkt voor Ortho Consult als opleider 'contextuele leerlingbegeleiding' en als opleider van '12 contextuele methodieken'. Hij schreef 15 onderwijsboeken, waaronder het boek 'De kracht van klagende ouders'*