



Lastige ouders zijn je beste adviseurs

Blijf in verbinding, voorkom escalaties

Ouders kunnen soms flink over je grenzen gaan. Gelukkig blijft het meestal bij woorden. Maar een enkele keer voelt een schoolleider of een teamlid zich dusdanig bedreigd of geïntimideerd dat ze na het werk nauwelijks nog alleen naar de auto of trein durven te lopen. Kun je dit soort escalaties voorkomen? TEKST IRENE HEMELS

JE hebt als schoolleider of leerkracht af en toe gewoon te maken met lastige en soms zelfs agressieve ouders. Punt. Dat hoort bij je vak. Vaak hebben ouders die zich zo gedragen ook een punt. Of ze leren jou om beter grenzen te stellen." Aan het woord is Peter de Vries, voormalig leerkracht én schoolleider en docent aan AVS Academie voor de leergang *Ouderbetrokkenheid*.

De Vries promoveert momenteel aan de Rijksuniversiteit Groningen. Hij onderzoekt welke competenties leraren nodig hebben om het contact met ouders

goed te laten verlopen. "Onderzoeken tonen namelijk aan dat leraren en schoolleiders onvoldoende voorbereid worden op de samenwerking met ouders. De meeste schoolleiders voelen zich niet weerbaar genoeg om goed om te gaan met kritische opvoeders, terwijl dit een essentieel onderdeel is van je vak. Dat vergeten we weleens. Naast passie voor kinderen moet je in het onderwijs ook passie voor ouders hebben."

Dat geldt voor leraren net zo goed als voor schoolleiders, aldus De Vries. "Ouders hebben, net als kinderen, verschillende achtergronden en



persoonlijke problemen. Dat vraagt van elke onderwijsprofessional om sensitiviteit en zelfreflectie op je eigen opvattingen en overtuigingen. Als het om kinderen gaat, kunnen schoolleiders en hun teams dat vaak heel goed. Maar zodra het om volwassenen gaat, raken ze nogal eens in de war wanneer ouders bijvoorbeeld anders zijn of niet in het ideale plaatje passen.”

Wat bent u boos!

“Lastige ouders zijn je beste adviseurs”, vindt De Vries. “Ja, óók degene die met een kort lontje jouw school binnenstormt. Dat is grensoverschrijdend

vol scheldt? Wat doe je als het heel spannend wordt en je je misschien flink geïntimideerd voelt? Les één: houd het hoofd koel. “Als je zelf heftig reageert en niet meer rationeel kunt denken, vergroot je de kans dat de situatie verder uit de hand loopt.”

Les twee? Ga de verbinding aan.

“Daarmee kun je het maximale resultaat behalen – niet alleen voor jezelf, maar ook voor degene aan de andere kant van de tafel. Óók als je je bedreigd voelt. Of liever gezegd: juist dan. Alleen in verbinding kun je het verschil maken. Als een ouder boos is, dan is het belangrijk dat je die emotie de ruimte geeft. Natuurlijk binnen de perken van redelijkheid en fatsoen. Maar als je alleen rationeel reageert, dan voelt de ander zich niet gehoord en dat kan leiden tot een grotere escalatie.”

Resoluut doorpakken

Soms is het handig om even in de energie van een ander mee te gaan. Een voorbeeld. Nieboer: “Als een ouder heel boos is en je daar in diezelfde energie tegenaan schurkt zo van: ‘Jémig, wat bent u boos’. Dan kan dat de ander uit de hele heftige boosheid halen. Doe het kort en laat daarna een stilte vallen, zodat de ouder kan reageren”, tipt Nieboer. “Daarna vervolg je met een rustigere, meer empathische energie: ‘Dit is belangrijk voor u, dus lijkt het me goed om daar op een rustige manier met elkaar over te praten.’ Vaak is er niet meer voor nodig om de situatie wat te de-escaleren. Door wel éven in de emotie mee te gaan en níet vanuit emotie te reageren, maak je kort de connectie en voelt de ander zich eerder begrepen.”

Wat als het schelden toch niet ophoudt? Nieboer: “Ik ben eens bij een gijzeling als onderhandelaar anderhalf uur lang verrot gescholden. Dat accepteer je in een schoolsituatie natuurlijk niet. Geef een ouder die boos of agressief doet een duidelijke keuze: ‘U stopt met schelden of we beëindigen het gesprek.’ Je geeft daarmee de ander een stuk autonomie.



Als onderwijsmensen moet je het ook echt leuk vinden om met ouders om te gaan”

Peter de Vries, expert ouderbetrokkenheid

gedrag en kan bedreigend overkomen, maar laat je er niet door omver blazen. Blijf boven dat soort gedrag staan en toon begrip. Dat klinkt misschien te simpel voor woorden, maar ik bedoel dat niet lichtvaardig. Mijn vraag is vooral: Ben jij in staat om uit het gesprek te stappen en op een invoe-lende en stellige manier een grens te stellen?”

Tja, ben je dat? We gaan te rade bij Heidi Nieboer. Ze begon haar carrière als politieonderhandelaar en ging in die functie regelmatig het gesprek aan met bijvoorbeeld gijzelnemers of mensen die op het punt staan om zelfmoord te plegen. De gesprekstechnieken die haar in dat soort extreme situaties hielpen, geeft ze tegenwoordig door bij trainingen aan onder andere schoolleiders.

Wanneer een ouder bij jou verhaal komt halen, moet je allereerst zorgen dat je fysiek in veiligheid bent, begint Nieboer. Hoe kom je vervolgens in contact met iemand die je bijvoorbeeld de huid



Gaat een ouder door met schreeuwen? Dan moet je resoluut doorpakken en het gesprek beëindigen.”

Nieboer kan zich voorstellen dat het voor schoolleiders en leraren soms lastig is om goed te reageren tijdens conflictsituaties. “Onderwijsmensen zijn vaak bevlogen en willen het goede voor de leerlingen doen. Als ouders je er dan van betichten niet het beste met hun kind voor te hebben, dan word je geraakt in jouw normen, in datgene waar jij voor staat in je werk. Rustig blijven is dan de kunst.”

Escalaties voorkomen

Verbinding maken zónder emotioneel te reageren is soms misschien te veel gevraagd. “Zeggen dat je het spannend vindt of schrikt, is dan een goede optie”, geeft Nieboer aan. “Daarmee koop je tijd voor jezelf om uit die emotie te stappen.” Empathie tonen is een goede volgende stap. Dat haalt vaak de angel uit agressie of boosheid. “Vraag jezelf af: Hoe is het voor deze boze ouder die dreigend tegenover jou staat? Waarom is die vader of moeder boos? Probeer de situatie open en geïnteresseerd te bekijken. Als je je kunt voorstellen waarom de ander boos is, ga je makkelijker vragen stellen.”

Daardoor voelen mensen dat je geïnteresseerd bent in hun verhaal. Zo bouw je bruggen. “Maar empathie tonen is

CHECKLIST: HOE OUDERSENSITIEF BEN JIJ?

Onderstaande vragen nodigen uit tot zelfreflectie. Je kunt ze gebruiken voor jezelf als schoolleider, inzetten tijdens een gesprek met een collega of bij een overleg met het hele team. Welke stappen kan jij nog zetten op het gebied van ‘oudersensitiviteit’?

- Ben je in staat om een vertrouwensband met ouders op te bouwen waarin wederzijds respect en open communicatie centraal staan?
- Beschik je over kennis en inzichten van acceptatieprocessen bij ouders wanneer er iets met hun kind is?

- Weet je hoe je ouders zorgvuldig begeleidt en ondersteunt als ze met hun kind door een moeilijke fase gaan?
- Kun je cultuursensitief handelen door je in te leven in gezinssituaties die voor jou misschien onbekend zijn?
- Kun je zonder oordeel kijken met oog voor het kind terwijl je in verbinding blijft met de ouders?
- Ben je in staat om vanuit empathie en begrip heldere grenzen te stellen, waarbij het welzijn van het kind altijd voorop staat?

wat anders dan sympathie hebben voor het gedrag van de ander”, onderstreept Nieboer. Dus agressief gedrag hoeft je niet goed te praten. Er is alleen meer begrip mogelijk als je weet waar het vandaan komt.

Het mooiste is als je dit soort heftige situaties kan voorkomen. Op dat vlak valt zeker nog winst te boeken, ziet De Vries. Hoe ga je bijvoorbeeld met klachten van ouders om? “Die komen vaak per mail binnen. Als je een boze mail van een ouder krijgt, stop dan meteen met lezen en nodig zo’n vader of moeder direct uit voor een gesprek.

Met de boodschap ‘Volgens mij ben je boos, we moeten praten’, kun je escalaties vaak voor zijn. Als je in dit soort situaties consequent het gesprek met ouders aangaat, dan stoppen, zo is mijn ervaring, dat soort ‘klaagmailtjes’ vanzelf. Dan staan ouders aan je deur als er iets niet goed gaat.”

Zo kun je in een vroeg stadium problemen bespreken en mogelijk ook oplossen. Daarnaast moet je als schoolleider zien te voorkomen dat moeilijke gesprekken met ouders in het professionele roddelcircuit belanden, vindt De Vries. “Dat gebeurt nogal eens



Empathie tonen is wat anders dan sympathie hebben”

Heidi Nieboer, voormalig politieonderhandelaar en trainer



en het is niet bepaald constructief. Het is logisch dat als het contact met ouders moeizaam verloopt, collega's hun hart bij elkaar luchten. Maar zorg dat je respectvol blijft."

"Stelregel is", zo geeft De Vries aan, "dat alles wat je tegen een collega zegt, ook in het bijzijn van de betreffende ouder gezegd moet kunnen worden zonder dat die zich aangevallen of gekleineerd voelt. Daarnaast moeten gesprekken met collega's gericht zijn op herstel van de relatie met ouders en zelfreflectie: 'Hoe had ik een escalatie kunnen voorkomen? Wat had ik beter kunnen doen?' Dan maak je jezelf sterker in plaats van dat je steun zoekt en zelfbevestiging."

Binnen de politie en de brandweer bestaat de zogenoemde collegiale

opvang, vertelt Nieboer. "Als er een ernstig incident is geweest, kunnen teamleden erover napraten met een collega die hiervoor aanvullend is opgeleid en vaak ervaringsdeskundige is: 'Wat doet het nu nog met je en hoe gaat het met je?' Daarnaast kennen de Nederlandse hulpdiensten het principe van 'debriefing'. Samen evalueer je de gebeurtenis om te kijken hoe het is gegaan en wat beter of anders had gekund. Hiervan kun je leren." Dat is ook iets wat we in het onderwijs kunnen oppakken, vindt De Vries. "Zet interviewmomenten in om te leren van moeilijke situaties. Bespreek in teamverband complexe gesprekken of vervelende incidenten met een vader of moeder. Daar leer je allemaal van en zo kun je op een professionele manier werk maken van een goede relatie met ouders."

Want als ouders en schoolteam moet je hoe dan ook samen dóór. Ondanks eerdere spanningen of vervelende voorvallen moet je toch het contact herstellen, vinden zowel Nieboer als De Vries. En het liefst snel. Nieboer: "Of dat de verantwoordelijkheid van de schoolleider is, hangt van de situatie af. Maar je moet weer terug naar een normale situatie, waarin je met ouders in gesprek gaat. Wacht niet te lang met contact opnemen. Doe het snel en zeg: 'Ik hoop dat de emoties wat zijn gezakt en dat we samen in gesprek kunnen.' Let daarbij op je toon. Daarmee kun je vaak voorkomen dat je de hele discussie weer opnieuw moet voeren." ■



WERK MAKEN VAN OUDERBETROKKENHEID

- Maak vanaf de dag dat ouders hun kinderen voor het eerst naar school brengen werk van een goed contact. Dat is een inkopper, maar toch. Zorg ervoor dat iedereen zich welkom voelt en dat je als directeur zichtbaar bent voor ouders. Wees helder in je communicatie over belangrijke ontwikkelingen en laat ouders weten dat de deur open staat als er klachten zijn.
- Dit wordt je mantra: de meest 'lastige' ouders zijn je beste adviseur én (vrijwel) elke ouder heeft een punt. Ook een goeie: ouders leren je beter grenzen stellen. Dat zorgt voor een open houding naar ouders toe en maakt dat je luistert naar wat ze te vertellen hebben. Probeer daarnaast in te voelen wat er achter die soms heftige emoties kan zitten.
- Zorg als schoolleider voor een oudervriendelijk klimaat in de school. Geef collega's niet de ruimte om te roddelen over moeilijke ouders, maar zorg ervoor dat het constructieve gesprek binnen je team gevoerd wordt over hoe je bijvoorbeeld een ingewikkeld gesprek of incident met zo'n vader of moeder beter kunt aanpakken.
- Formuleer duidelijk wat jij als directeur van medewerkers verwacht in hun samenwerking met ouders en stel samen met het team specifieke competenties vast die ervoor nodig zijn om een goed oudercontact te realiseren. Heeft een collega nog niet alle kennis of vaardigheden in huis om ingewikkelde situaties met ouders tot een goed eind te breien? Zorg voor coaching, scholing of een andere manier van (collegiale) ondersteuning.
- Geef ouderbetrokkenheid een structurele plek in de gespreks-cyclus met je team. Stel vragen als: 'Wat doe jij om de samenwerking met ouders te realiseren? Wat vind je lastige situaties met ouders?'
- Boosheid, agressie of zelfs geweld. Vaak kun je ouders niet zo makkelijk veranderen. Wat je wel kunt doen? Ervoor zorgen dat jij zelf of je team niet banger maar bekwaamer wordt. Coaching kan helpen en soms kan de inzet van een mediator ook een oplossing zijn.

