

ORTHO INFO

editie 1 - 11^e jaargang - januari 2011

De kracht van klagende ouders

Soms horen we op scholen een verontruste klacht over ouders. Mentoren zeggen dan: het lijkt wel of ouders tegen je zijn in plaats van dat ze mee willen werken. Ouders klagen gewoon teveel, zo wordt dan samengevat gesproken. Klachten gaan over cijfers, docenten, roosters, oneerlijke behandeling van het kind, onterechte straffen, verkeerde toetsen, de hoeveelheid huiswerk, de grootte en/of samenstelling van de klas. Gek genoeg zorgt de klacht van ouders vrijwel altijd tot een klacht van docenten...

Klagen is een bijzondere vorm van communiceren, die iedereen wel eens toepast. In Nederland staat 'het weer' bovenaan in de toptien van onderwerpen waar Nederlanders over klagen. Andere populaire klaagonderwerpen zijn politiek, schoonfamilie en sport. Is daar iets mis mee? Nee, je zou zelfs kunnen stellen dat klagen functioneel is. Klagen is een hele veilige methode om contact te maken, zeker als je onder gelijken bent. Door samen even te spreken over wat niet goed is, kom je in contact. Klagen is in de tweede plaats een eenvoudige manier om negatieve energie kwijt te raken. Veel klagers zeggen na het klagen dan ook: he, dat lucht op. Fijn dat je even wilde luisteren. Tot slot is klagen een functionele manier om je zorgen te uiten over bepaalde situaties. Het is een manier om duidelijk te maken dat je je niet prettig voelt over een bepaalde situatie. Als de ander positief omgaat met de klacht, kan het het begin zijn van een betere samenwerking en meer begrip over en weer. In die zin is klagen een methode om met problemen om te gaan. Toch zorgen klagende ouders zelden voor een betere communicatie, toename van samenwerking en een makkelijker contact.

Er is een eenvoudige manier om meer resultaat te halen uit de communicatie tussen thuis en school. Te vaak zien we de klacht als een aanval en zoeken we de verdediging. We willen bewijzen dat de klacht ongegrond is. Maar heeft het eigenlijk wel zin om te onderzoeken wie het meest gelijk heeft? Is er geen constructievere methode om te reageren op klagende ouders? Om dat te kunnen begrijpen, moet je eerst weten wat klagen eigenlijk is. WE zien het als zeuren, en dus gaan we verdedigen. Maar in feite is elke klacht een vraag aan de ander om te reageren op waar de ouders last van hebben. Elke klacht is doordrenkt met behoeftes. Sommige mensen weten behoeftes in een wens uit te spreken. Ze zeggen dan: "Ik zou het fijn vinden als u mijn dochter wat beter in de gaten houdt!" Anderen lukt het niet om het zo te verwoorden. Zij kiezen voor een klacht: "Het is schandelijk dat u mijn dochter niet beter in de gaten houdt!" De wens is hetzelfde; leraar en leerling moeten anders met elkaar omgaan in het belang van alle betrokkenen.

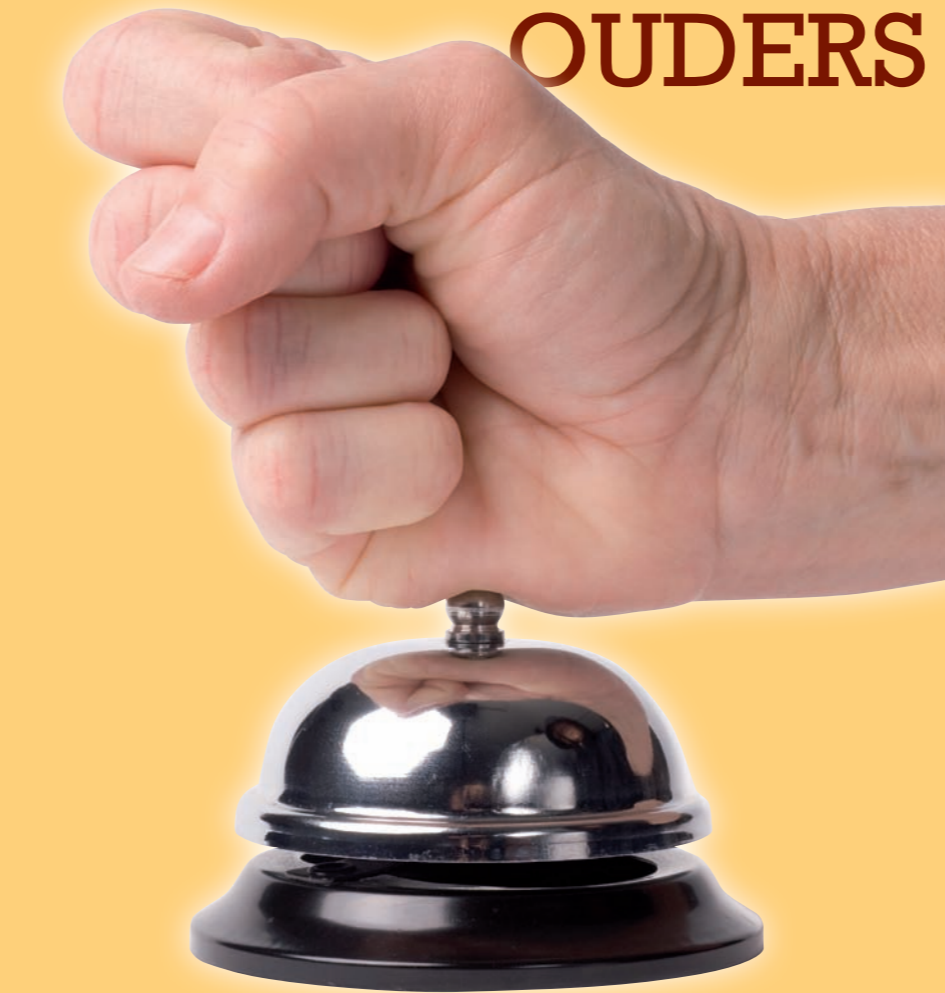
Om klagende ouders succesvol te woord te staan, ga je maar beter vanuit een liefdevolle benadering van start. Je richt je niet op het probleem uit het verleden, maar kijkt naar de mogelijkheden vanaf het moment van het gesprek. Neem de ouders serieus en richt je aandacht op wat ze willen. Daarmee ga je weg bij hetgeen ze niet willen (en verlaat je dus samen de klacht). Maak van klagende ouders geen vijanden, want dan zullen ze zich als vijand gedragen. Sluit liever vrede en dank de ouders voor de klacht. De klacht is dan geen klacht of probleem, maar eerder een tip ter verbetering en dus een enorme kans. De klacht wordt dan een kracht. Dat is wat we noemen: de kracht van klagende ouders.

Klagen in het woordenboek

klagen klaagde, h geklaagd
1 droefheid of pijn door geluiden of woorden te kennen geven
2 zijn misnoegen of ontevredenheid uiten

In het woordenboek vind je de term klagen als werkwoord, met een tweetal betekenissen. Klagen is een geluidsproductie, die mensen voortbrengen bij droefheid of pijn. We klagen bijvoorbeeld als we ons hard stoten of als we intens verdrietig zijn over het overlijden van een dierbare. Deze betekenis wordt eigenlijk nauwelijks meer gebruikt. Daarnaast staat het omschreven als een manier om je misgenoegen of ontevredenheid te uiten. Die betekenis gebruiken we als we het hebben over klagende ouders. Het is interessant om deze klassieke betekenis in het vizier te houden. Klagen is namelijk in de diepere zin een manier om te reageren op iets wat droef stemt of pijn doet. Mensen die klagen geven in feite aan dat ze de controle kwijt zijn. In die zin heeft het dus wel degelijk een functie. Klagen is een poging om je werkelijke behoeften zichtbaar te maken. Beide betekenissen liggen dus dicht bij elkaar.

SYMPOSIUM EN BOEK: DE KRACHT VAN KLAGENDE OUDERS



Op dinsdag 12 april organiseert Congres Content een middagsymposium met als titel 'De kracht van klagende ouders'. Tijdens dit symposium worden de gegevens van een groot onderzoek over klagende ouders gepresenteerd. Daarna zullen diverse sprekers en acteurs zich met de zaal onderdompelen in een klaagatmosfeer. Deelnemers zullen aan eigen lijf ondervinden waarom je de klacht moet zien als een kans, hoe je dat kunt doen en wat een andere benadering van klagers voor jezelf en voor de klager kan opleveren. Aan het eind van het symposium ontvangen de deelnemers het nieuwe praktijkboek van Ivo Mijland, dat in acht heldere hoofdstukken 'klagende ouders' onder het vergrootglas legt.

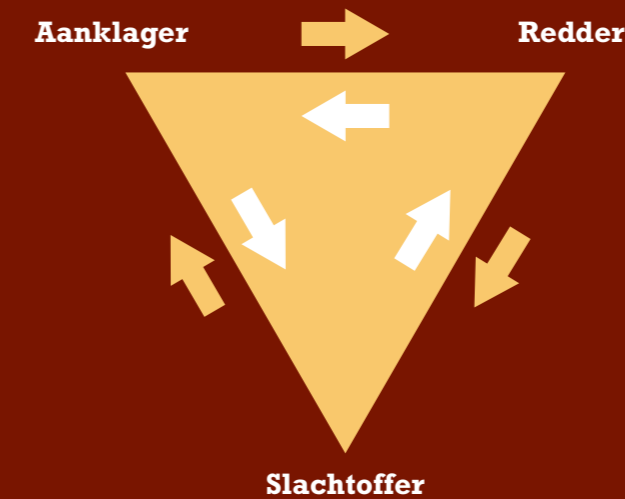
Inschrijven: www.congres-content.nl / Meer info: 0499-578544

Laat OMA thuis

Als je efficiënter met klagende ouders om wilt gaan, dan is er een aardig aantal ezelsbruggetjes dat je goed op weg kan helpen. Allereerst kun je zeggen: wees een OEN (open, eerlijk en nieuwsgierig). Daarnaast kun je denken aan het volgende: smeer NIVEA (niet invullen voor een ander). Gooi ook met een BAL (begrijpen, aandacht geven, luisteren), drink THEE (toetsen, helder maken, erkennen en evalueren). Tot slot: laat OMA thuis (opvattingen, meningen en advies).

Aanklagers, redders en slachtoffers

Als je te maken hebt met klagende ouders, is het belangrijk om ouders okay te blijven vinden. Dat klinkt vreemd als ouders in volle overtuiging laten merken dat ze jou niet okay vinden. Ouders die klagen staan namelijk aan de rand van de dramadriehoek en dreigen je hier in te trekken door hun klacht. Zodra je samen in de dramadriehoek zit, is samenwerking moeilijk realiseerbaar. De dramadriehoek kent drie posities: aanklager (ik ben okay, jij niet), redder (ik ben okay, jij niet) en slachtoffer (ik ben niet okay, jij wel). Zodra je in de dramadriehoek opgesloten zit, vervaagt de communicatie, met negatieve gevolgen voor ouders en school. Kies daarom voor de volgende grondhouding: ik ben okay, jullie zijn okay, daarom zullen we samen hetgeen niet okay gevonden wordt makkelijker op kunnen lossen.



Klagen op internet

Wilt u uw eigen klagen in bedwang houden? Dan is er een simpele truc om het klagen af te leren. Het werkt heel simpel. Neem jezelf voor gedurende 15 dagen NIET te klagen en deel deze opdracht mede in je omgeving. De omgeving krijgt als taak om je te betrappen op je geklaag. Zodra iemand uit je omgeving (of jijzelf) een klacht ontdekt, dan ga je naar de website www.klaagmuur.nl (of www.klagen.nl of www.klagen.nu). Daar kun je de klacht anoniem het internet op slingeren. Na het droppen van je klacht gaat de opdracht opnieuw van start: 15 dagen niet klagen. Wie lukt het om binnen een maand de opdracht te voltooien?

EEN VERHAAL UIT DE PRAKTIJK

"Een leerling van me had bij een groepsopdracht helemaal niks gedaan. Ik vond het daarom redelijk om de leerling een extra opdracht te geven, om op die manier een 'eerlijk' cijfer te kunnen vormen. Zijn vader was het duidelijk niet eens met deze extra opdracht. Hoewel zijn zoon aangaf dat ik gelijk had, was hij des duivels. Hij ging zo ver, dat we op een bepaald moment met de schoolleiding om tafel moesten. De vader verbood zijn zoon de extra opdracht te maken, hij zag nog liever dat ik een onvoldoende noteerde. Op een gegeven moment stelde ik de vraag die ons bij de klacht vandaan haalde. Op welke manier heeft u zelf onrecht ervaren toen u leerling was. Hij begon ineens te huilen. Tijdens het gesprek dat ik daarna met vader alleen had, vertelde hij hoe zijn vader vroeger agressief werd als hij strafwerk kreeg en hoe hij zich had voorgenoemen te voorkomen dat zijn kinderen deze oneerlijkheid moesten ondergaan... Van die vader heb ik geleerd dat ik bij elke klacht mijn oordeel niet te snel moet vormen." (Joost, al zestien jaar mentor)

Column: Emotionele incontinentie



Na alle chemo's en bestralingen is Ilse drie dagen per week een paar uur op school; aanwezig zijn, af en toe een lesje overnemen. Waar ze het meest last van heeft is haar emotionele incontinentie. Er hoeft maar dit te gebeuren of de tranen biggelen over haar wangen; een tranentrekkende soap op tv of Rachid uit groep 4 die blij zegt 'hoi juf, bennu weer beter?' Lastig, maar ze moet er ook wel een beetje om lachen.

Wanneer ze om tien voor half negen ziet dat het hek nog dicht is, pakt ze de sleutel en gaat ze naar buiten. De vader van Toss tornt boven iedereen uit, een sportschoolleigenaar wiens regenkleiding de tattoos verbergt.

- Zitten jullie daar lekker koffie te zuipen terwijl wij in de zeikregen kunnen wachten, stelletje luie sodemieters.
- Sorry meneer, ik doe het hek open, dan kan iedereen naar binnen. Morgen zijn we weer op tijd, antwoordt Ilse.

Wanneer Ilse terugloopt, hoort ze hem naroeppen 'kankerwijf'. Nu de bescherming van haar linkerborst is wegevalen, komt deze waarheid genadeloos binnen. Later als iedereen aan het werk is en teamleider Marik vraagt hoe het met haar is, slaat de incontinentie in alle hevigheid toe en vertelt ze wat er gebeurde.

Om half vijf wordt er in huize Toss gebeld: Marik aan de lijn. Via via heeft Toss' moeder gehoord wat er aan de hand is en door de telefoon voelt Marik de gêne school in druipen.

- Ik fiets wel even langs de sportschool, zegt Marik als hij hoort dat pa op zijn werk is.
- Sorry hoor, zegt pa wanneer hij Marik in zijn kantoortje ontvangt, ik heb het stervensdruk en die zaak van me staat ook nog eens op springen. Om half negen zou er iemand van de belasting komen en als dat misging was die hele zaak van me naar de gallemiezen. Zeg haar maar sorry van me.
- Da's te makkelijk zegt Marik. Zo ga je niet met mijn mensen om en ook niet met mijn school. Als jij dit soort geintjes uithaalt, ben ik straks al mijn goeie leerkrachten kwijt. Dat excuus mag je zelf komen aanbieden. Ik bel straks met Ilse en vraag haar of ze met jou een hierover een gesprek wil hebben waarin jij haar haar excuus aanbiedt. Als je wilt, neem je je vrouw mee. Akkoord?
- Goed, zegt pa, die aanvoelt dat nee geen optie is..

Wanneer twee dagen later Marik het gesprek tussen Ilse en Toss' ouders leidt en Ilse vertelt wat haar zo raakte, begint van de weeromstuit moeder voluit te snikken. Als Ilse tegenover zich de vader ziet, die ineens een stuk kleiner lijkt in zijn kleerkast, keert haar kracht terug en op Marik zijn vraag hoe het nu verder moet, heeft ze een idee:

- Kanker voorkom je met een gezonde levensstijl. Als u nu een keer de klas van Toss meeneemt en een workout geeft in de sportschool, ben ik helemaal gelukkig.
- Doen we, is het antwoord; graag.

Jan Ruijgrok

ORTHO CONSULT - De mens centraal



Koningshof 8
5688 GD Oirschot
telefoon: 0499 - 841619
website: www.orthoconsult.nl



Annette van der Laan
e-mail: annette@orthoconsult.nl



Drs. Ard Nieuwenbroek
e-mail: ard@orthoconsult.nl



Ivo Mijland
e-mail: ivo@orthoconsult.nl



Leendert van Genderen
e-mail: leendert@orthoconsult.nl



Petra Nijdam
e-mail: petra@orthoconsult.nl



Drs. Wim van Mulligen
e-mail: mulligen@wxs.nl

SALTO - Training, advies en hulpverlening



Maya Bakker
Verkeersweg 29
3842 LD Harderwijk
telefoon: 0341 - 422420
website: www.mb-salto.nl
e-mail: info@mb-salto.nl



RIGARDUS - Voor wie leeft en leert met jongeren



Jan Ruijgrok
Wester Hordijk 312
3079 DM Rotterdam
telefoon: 010 - 4834889
website: www.rigardus.nl
e-mail: info@rigardus.nl



GALINI - Training, coaching en advies



Dorian Verhagen MME
Aziëlaan 26
5691 LC Son
telefoon: 0499 - 463447
website: www.galiniconsultancy.nl
e-mail: info@galiniconsult.nl



COLOFON

Ortho Info verschijnt twee maal per jaar en is een uitgave van Ortho Consult uit Oirschot. Overname uit deze uitgave is toegestaan, uiteraard met complete bronvermelding.

Teksten/redactie: Ivo Mijland	Voor meer informatie:
Vormgeving: Dualler	Ortho Consult, de mens centraal
Drukker: Drukkerij de Croon van Heerbeek BV	Koningshof 8
Eindredactie: TaalConcept/Lilianne van den Brekel	5688 GD Oirschot
	T: 0499-841619
	M: 06-53801319