

10.6 Aanbevelingen hoe om te gaan met verschillende behoeften van ouders

Lastige ouders bestaan niet, ouders die het moeilijk hebben wel

Hier geven we aanbevelingen hoe je professioneel en constructief kunt omgaan met verschillende reacties van ouders. We hanteren daartoe een globale indeling¹. Niet om te etiketteren, maar om de aanbevelingen te kunnen ordenen. Hoe ouders zich gedragen of overkomen, verschilt per situatie. De aanbevelingen moeten dus altijd op maat gemaakt worden voor *deze ouders, deze leerling, deze schoolsituatie en dit gesprek*.

Leerlingen, leraren, groepen/klassen, scholen en professionals verschillen, maar ouders ook. De ene ouder heeft behoefte aan veel informatie en overleg, de andere wil alleen het hoogst noodzakelijke horen. De ene ouder maakt zich te veel zorgen, de andere te weinig. De ene ouder is te betrokken bij de school, de andere zou zich best wat meer met de school mogen bemoeien. De ene ouder heeft behoefte aan een zakelijk contact en informatie over de leermethoden en leerresultaten van zijn kind. De andere ouder heeft behoefte aan een 'warm contact' en informatie over het pedagogische klimaat, de groepssfeer, de sociale positie van zijn kind in de klas en diens welbevinden op school. Samenwerken met zulke verschillende ouders vergt dus maatwerk.

Bij ieder diagnostisch traject vraagt je je daarom zich af: waar heeft deze ouder behoefte aan in dit intake-, onderzoeks-, adviesgesprek of ondersteuningsteam?

Omgaan met betrokken, stimulerende en coöperatieve ouders

De meeste ouders zijn betrokken bij het onderwijs aan hun zoon/dochter en zij hebben reële verwachtingen van de leerresultaten, de motivatie, het gedrag en het ontwikkelingsperspectief van hun kind. Ze waarderen de inzet van leraren en zijn tevreden dan wel constructief-kritisch over de school. Ze leveren met onderwijsondersteunend gedrag een grote bijdrage aan het schoolsucces van hun kind (paragrafen 3.5.6 en 3.7.4). De samenwerking met deze ouders verloopt doorgaans constructief, zowel in de onderwijs- en ondersteuningsroute van de school als daarna in een intake-, onderzoeks- en adviesgesprek of een ondersteuningsteam (OT). Maar er zijn ook ouders waarbij de samenwerking minder soepel verloopt. Dan komt het nog meer aan op je attitude en gespreksvaardigheden. Hoe ga je dan om met ouders?

Omgaan met boze ouders

¹ Typeringen kunnen helpen om verschillende ouders te herkennen en hen op een professionele manier tegemoet

Ouders kunnen om verschillende redenen boos zijn. Ze kunnen zich bijvoorbeeld niet serieus genomen voelen of vinden dat ze te weinig betrokken zijn bij het onderwijs of de diagnostiek van hun kind. Ze kunnen boos zijn omdat hun kind niet het onderwijs krijgt dat het volgens hen nodig heeft of omdat ze erg bezorgd zijn om hun kind en diens toekomst. Verdriet om de leer- of gedragsproblemen van hun kind of de situatie waarin deze is beland, kan eveneens tot boosheid leiden. Soms heeft boosheid van een ouder te maken met hun eigen negatieve schoolervaringen. De boosheid kan terecht en rustig verwoord zijn of onterecht en vijandig verwoord.

Wat te doen?

Neem de boosheid serieus en onderzoek hun klacht(en). Als de kritiek van ouders terecht is, bijvoorbeeld over het niet nakomen van een afspraak, erken dit en bied excuses aan. Beschouw terechte kritiek als 'gratis advies' en dank ouders hiervoor. Vraag ouders ook te vertellen hoe ze het wél willen: wat verwachten ze precies dat jij doet? Geef aan of deze verwachting reëel is of niet. Vermijd zelf met boosheid op boosheid te reageren en behoud de regie in het gesprek. Als ouders boos blijven en het gesprek niet vlot, beëindig het dan en maak een nieuwe afspraak. Respecteer als gesprekleider je eigen professionele grenzen, begrens ouders, geef duidelijk aan welk gedrag je van hen verwacht (zoals rustig praten, in de kamer blijven, taalgebruik zonder schelden en vloeken, niet een ander aanraken). Bespreek welk gedrag je niet kunt tolereren en waarom niet. Vraag eventueel om ondersteuning van een collega.

Omgaan met ongeïnteresseerde ouders

Sommige ouders kunnen geen interesse voor de schoolloopbaan van hun kind opbrengen (download 5.4), omdat ze te veel belast zijn met persoonlijke problemen (zoals huisvestingsproblemen of schulden) en/of problemen in het gezin (zoals een echtscheiding), de familie of op het werk (risico op ontslag, werkeloosheid). Ook grote bezorgdheid kan leiden tot 'desinteresse'. Soms vinden ouders het moeilijk om een probleem te accepteren; het ontkennen ervan leidt tot minder spanning. Sommige ouders durven hun belangstelling niet te tonen. Ze stellen geen vragen uit onzekerheid, door een gebrekkige scholing, uit angst een domme vraag te stellen of omdat ze denken dat ze het antwoord niet zullen begrijpen. Andere ouders vrezen dat je hen lastig vindt als ze vragen stellen of dat hun vragen hun zoon/dochter niet ten goede komen. Hoe betrokken deze ouders ook zijn, ze komen ongeïnteresseerd over maar zijn dat niet.

Wat te doen?

Zijn ouders overbelast, erken dit en toon er begrip voor dat ze een diagnostisch traject of OT er niet bij kunnen hebben. Vraag op welke manier ze er, ondanks de overbelaste situatie bij betrokken zouden willen en kunnen worden: wat is voor hen haalbaar qua tijd en inzet?; op wat voor manier zouden ze willen meedoen en meedenken? Informeer

hen over hun kind: wat gaat goed en waar maakt de school zich zorgen over?; wat vinden ze zelf goed gaan en waar liggen hun zorgen? Zoek van hieruit naar een gemeenschappelijk belang. Kijk samen vooruit naar mogelijke trajecten: "als het ons lukt, dan ..., maar als het niet lukt, dan kunnen we het zo en zo gaan aanpakken". Zo kunnen ouders meedenken en zijn ze voorbereid op eventueel 'slecht nieuws'. Stel ouders op hun gemak en stimuleer hen alle vragen te stellen die ze zouden willen stellen. Laat merken dat je hun vragen waardeert. Probeer je te verplaatsen in hun visie, levensstijl of cultuur. Vraag ernaar: wat is in hun ogen een 'goede school'? Wat vinden zij een 'goede leraar'? Wanneer doet een kind het 'goed op school'?

Omgaan met perfectionistische ouders en ouders met irreële verwachtingen

Perfectionistische ouders stellen te hoge eisen aan de leerresultaten, de motivatie, het gedrag en het ontwikkelingsperspectief van hun kind en daardoor meestal ook aan de school. Dit kan tot spanning en een negatief zelfbeeld bij hun kind leiden, maar ook tot stress bij leraren. Te hoge eisen en irreële verwachtingen van ouders zijn niet gemakkelijk bij te stellen in één gesprek. Ze zijn soms terug te voeren op de wens hun kind zoveel mogelijk kansen te bieden, meer dan zij zelf vroeger hadden. Vaak stellen deze ouders ook hoge eisen aan zichzelf en hun dochter of zoon spiegelt zich daaraan.

Wat te doen?

Besprek dat je het waardeert dat ouders zo betrokken zijn bij hun kind op school. En dat hoge verwachtingen goed zijn, mits die realistisch zijn. Vertel dat te hoge verwachtingen hun kind onder druk zetten en dat dit tot spanning en faalangst kan leiden, waardoor het juist slechter gaat presteren. Vraag naar hun concrete verwachtingen wat betreft toets-scores en cijfers op de korte termijn en het uitstroomperspectief V(S)O, opleiding, werk of dagbesteding op de langere termijn. Besprek deze verwachtingen en doelen en relateer die aan de doelen voor de groep/klas. Als die van ouders te hoog zijn, zeg dat en leg uit waarom. Stel hun uitstroomperspectief bij en benut hierbij de visuele ondersteuning van het communicatiemiddel OPP-trap (download 9.8) of een vergelijkbare visualisatie waarin zichtbaar is hoe de leerontwikkeling is verlopen en er nu voor staat en wat dat betekent voor de toekomst.

Omgaan met professionele ouders

Professionele ouders werken zelf in het onderwijs of de onderwijsadvisering. Ze kunnen bedreigend overkomen, zeker wanneer ze proberen de professionals rondom hun kind te overheersen. Soms willen ze indruk maken uit onzekerheid. Soms willen zij laten zien dat zij het beter weten of willen ze de onderwijsleersituatie controleren. Meestal willen

ze gewoon graag meedenken en hun kennis delen met de school. Je kunt hiervan profiteren. Dit geldt ook voor de ouders die veel kennis via internet hebben verzameld, de 'google ouders'. Ook zij hebben waardevolle informatie, zoals over wat er met hun kind aan de hand zou kunnen zijn en wat het nodig heeft op school.

Wat te doen?

Neem het advies van professionele ouders serieus en bedank hen voor het meedenken bij het in kaart brengen van de situatie, de analyse ervan en het formuleren van de onderwijsbehoeften van hun kind. Neem hun adviezen serieus en overweeg of het ze principe wenselijk *en* haalbaar zijn, gezien bijvoorbeeld de basisondersteuning van de school? Relateer hun advies aan de mogelijkheden van hun kind, de aanbevelingen uit het diagnostisch traject, het schoolbeleid en het groeps/klassenplan: past het daarin? Als het nodig is om dit eerst met collega's te bespreken, geef dit dan aan. Wees duidelijk over de verantwoordelijkheden: de school beslist over de aanpassing van het onderwijs en de extra ondersteuning in school. Hanteer duidelijke grenzen: school en ouders streven hetzelfde na, maar ze hebben verschillende verantwoordelijkheden. De school is verantwoordelijk voor het onderwijs en de leerlingenbegeleiding en bepaalt dus of ze de suggesties van ouders al dan niet kan overnemen. Laat daarna de school ouders vertellen wat ze wel en niet kunnen toepassen en waarom (niet). En vraag ouders wat zij zelf kunnen bieden of organiseren van dat wat hierna nog overblijft.

Omgaan met afhankelijke ouders

Sommige ouders stellen zich afhankelijk en ondergeschikt op. Ze stellen veel vragen over hun kind. Zij vinden het moeilijk om zelf beslissingen te nemen en proberen daar een ander bij te betrekken. Uit onzekerheid volgen deze ouders liever diens advies op dan dat ze zelf een koers uitzetten. Soms uit angst iets verkeerd te doen. Hun vragen betreffen niet alleen de schoolsituatie, maar soms ook de opvoeding.

Wat te doen?

Wees duidelijk over de beslissingen die school neemt. Ondersteun ouders bij het nemen van beslissingen die onder hun verantwoordelijkheid vallen. Beslissingen over de opvoeding van hun zoon of dochter moeten zij immers zelf nemen. Door met ze mee te denken, ervaren ouders dat ze goede beslissers zijn. Dit bevordert hun competentiegevoel en maakt hen minder afhankelijk van de mening van de school of van jou. Maak samen met hun een lijst met argumenten voor een tegen een bepaalde keuze en laat hem die wegen: welke argumenten vinden ze het belangrijkste en wat betekenen deze voor hun keuze?

Omgaan met overbezorgde of beschermende ouders

Dat ouders hun kinderen beschermen en bezorgd zijn is normaal. Sommige ouders zijn echter overbeschermend of overbezorgd. Zij maken zich te veel zorgen om de veiligheid, de gezondheid en het welbevinden van hun kind. Soms zijn zij zelf angstig en nemen hun kinderen dit over. Ouders van kinderen met een beperking, kunnen vanuit een terechte bezorgdheid te beschermend optreden. Onbedoeld belemmeren ze daarmee de ontwikkeling van hun kind. Ze stimuleren hun kind onvoldoende om activiteiten zelfstandig te ondernemen. Het kind blijft te veel afhankelijk van hen, met als mogelijk gevolg dat zijn ontwikkeling geremd wordt.

Wat te doen?

Geef objectieve en eerlijke informatie, want dit kan overbezorgdheid doen afnemen. Evenals het erkennen van de zorgen en het geven van voorbeelden die zowel zorgelijk als geruststellend zijn. Een valkuil is alleen datgene te bespreken wat goed gaat, dit zelfs te overdrijven, om zo de zorg te verminderen. Dit werkt niet, want deze ouders hebben behoefte aan een realistisch beeld van de mogelijkheden en beperkingen van hun kind. Denk met deze ouders mee en ondersteun hen bij het geleidelijk uitbouwen van de zelfstandigheid van hun dochter of zoon. Vraag hen wat zij nodig hebben om hun kind meer ruimte te kunnen geven. Wat kan de school doen om hen hierbij te ondersteunen en wat kun jij doen?

Omgaan met verwaarlozende ouders

Ouders die hun kind verwaarlozen, kunnen overbelast zijn door ernstige problemen in hun gezin/familie en/of door persoonlijke omstandigheden, zoals een chronische ziekte, verslaving, psychische problemen, relatieproblemen in hun gezin of familie, huisvestingsproblemen, werkeloosheid, schulden of armoede. Kinderen uit zo'n gezin gaan vaak hun eigen gang. Zij kunnen niet rekenen op de zorg en aandacht die ze nodig hebben. Soms zijn er vermoedens van lichamelijke, seksuele of geestelijke mishandeling.

Wat te doen?

Probeer met deze ouders in gesprek te komen en te blijven. Verwoord dat het om het belang van hun dochter/zoon gaat. Benoem je goede bedoelingen met metacommunicatie. Denk hardop en vraag je af (transparantie): hoe kunnen wij – school, ik en jullie - samen een oplossing vinden voor ...? Geef duidelijk aan dat de school verantwoordelijk is voor haar leerlingen en moet ingrijpen bij ernstige zorgen of als het belang van de jongere in het geding is. en dat dit ook voor jou geldt, je hebt namelijk een beroepscode. Zijn er zorgen om het welzijn van het kind, dan dient je misschien externe deskundigen in te schakelen, zoals jeugdhulp.

Overweeg de verwijsindex te raadplegen, na hen hierover te hebben geïnformeerd. In zo’n index delen professionals risicosignalen met elkaar. Is er een ‘match’, dan nemen betrokkenen contact met elkaar op, bepalen ze wie de regie neemt en wie er betrokken dient te zijn bij de aanpak op korte termijn. Het is ook mogelijk een anoniem telefonisch advies in te winnen bij Veilig Thuis (0800 - 2000). Zo’n gesprek is vertrouwelijk. Een professionals van Veilig Thuis denkt mee over de volgende stap en geeft aanwijzingen hoe te handelen.

Voor meer informatie, ga naar

- www.kindermishandeling.info;
- www.kindermishandeling.nl;
- www.protocolkindermishandeling.nl;
- www.vooreenveiligthuis.nl;
- www.stukonline.com.