

# Samenwerken met ouders: van nee naar mee!

**Een succesvolle schoolcarrière is onder meer gestoeld op een goede samenwerking tussen school en ouders. Door af te stemmen op wat voor de ouders belangrijk is, kun je toekomstige problemen voor zijn. Noëlle Pameijer geeft aan de hand van vijf situaties handvatten hoe je op een constructieve manier de dialoog met ouders kunt aangaan.**

Tekst: Noëlle Pameijer

**S**amenwerken met ouders is gunstig voor leerlingen, leraren en ouders. Gelukkig zijn veruit de meeste ouders positief betrokken bij hun kinderen, ze voeden die goed op en hebben belangstelling voor wat ze op school leren. Ze hebben reële verwachtingen van hun leerresultaten, motivatie en sociaal-emotionele ontwikkeling. Ze stimuleren hun kinderen, staan achter het schoolbeleid en waarderen de inzet van de leraar. Met de meeste ouders is het dan ook plezierig samenwerken.

Meteen inzetten op samenwerken heeft een preventieve werking: het geeft leraren, leerlingen en ouders een prettige start. Mogelijke misverstanden en conflicten zijn ermee te vermijden. Dit bespaart energie en tijd. Een solide basis is goud waard. Begin er dus zo vroeg mogelijk mee, nog voordat eventuele problemen zich voordoen, want het is makkelijker samenwerken als het goed gaat. Heb je eenmaal een positieve samenwerkingsrelatie, dan is het eenvoudiger om een moeilijke situatie te bespreken, zoals wanneer er zorgen zijn.

## **Begrip en ondersteuning**

Gaat het op school niet goed met hun kind, dan roept dit bij ouders emoties op als bezorgdheid, angst, boosheid, teleurstelling of verdriet. Probeer de situatie te begrijpen: wat maakt deze ouders emotioneel? Realiseer je dat ouders kwetsbaar zijn zodra hun zoon of dochter het moeilijk heeft op school. Weet dat ouders informatie, begrip en tijd (soms veel tijd) nodig hebben om te kunnen accepteren dat het met hun kind niet gaat zoals ze gehoopt hadden. Ondersteun ouders hierbij, toon oprechte belangstelling voor hun visie en waarden, ook op cultureel en religieus gebied. Denk aan vragen als: Wat is voor jullie een goede school? Wat doet een goede leraar? Hoe

gedraagt een goede leerling zich? Waar hecht jullie cultuur of godsdienst belang aan? Wat maakt je trots op je kind? Weet je dit eenmaal, dan kun je afstemmen op wat voor ouders betekenisvol is, meebewegen en dan ombuigen: 'van tegen naar samen' en 'van nee naar mee'.

---

## Beschouw de kritiek van ouders als een vorm van feedback

Hoe ga je als begeleider professioneel om met verschillende situaties? Onderstaand vind je een vijftal situaties met aanbevelingen voor een goede dialoog en samenwerking. Maak ze op maat, passend bij jezelf en bij deze leerling, deze ouders, deze leraar en dit gesprek.

### *Situatie: Ouders lijken weinig interesse te hebben*

Sommige ouders kunnen geen interesse opbrengen, omdat ze overbelast zijn door persoonlijke problemen (zoals huisvestingsproblemen of schulden) of door problemen in het gezin (zoals een echtscheiding), de familie (zoals ziekte van een ouder) of op het werk (zoals risico op ontslag). Ook grote bezorgdheid kan lijken op desinteresse. Soms is het voor ouders moeilijk om een probleem te accepteren, het ontkennen ervan geeft minder spanning.

Sommige ouders durven geen vragen te stellen uit onzekerheid, denk aan een gebrekkige scholing, angst een domme vraag te stellen of het antwoord niet te begrijpen. Andere ouders vrezen dat je hen lastig vindt als ze kritische vragen stellen en dat dit hun kind niet ten goede komt. Hoe betrokken deze ouders ook zijn, ze komen ongeïnteresseerd over. Andere ouders maken een ongeïnteresseerde indruk, doordat ze zelden op school komen. Een gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal kan hieraan ten grondslag liggen. Sommige ouders komen uit een cultuur waarin ze zich niet met schoolzaken behoren te bemoeien, want dan twijfelen ze aan de expertise van de leraar. Ze vertrouwen hun kind toe aan de school en gaan ervan uit dat de leraar beter dan zij weet hoe hun kind leert. Ze realiseren zich niet hoe waardevol het zou zijn als ze zich juist wel met school zouden bemoeien, bijvoorbeeld door hun kennis over het kind te delen.

### *Wat kun je doen?*

Zijn ouders overbelast, erken dit en toon er begrip voor. Een gesprek over problemen op school kunnen ze er nu niet bij hebben. Ze hebben er gewoon niet de ruimte en energie voor. Misschien wel via de telefoon of skype? Bespreek heel beknopt wat goed gaat en waar de zorgen liggen. Hoe zien zij dit? Focus op de overeenkomsten in visie: 'We zijn het in ieder geval eens over ...' Vraag op welke manier ze, ondanks de overbelasting, betrokken kunnen zijn: Wat is voor hen haalbaar? Hoe zouden ze wél kunnen meedenken? Stel ouders op hun gemak, stimuleer hen om alle vragen te stellen die

ze kunnen bedenken. Laat merken dat je vragen waardeert. Probeer je te verplaatsen in hun visie, levensstijl, godsdienst en cultuur. Vraag er gerust naar. Zo begrijp je hun houding beter en verdwijnen eventuele negatieve beelden. Soms kun je makkelijker in contact komen tijdens een activiteit op school (zoals koken, dingen repareren enzovoort). Schakel bij een gebrekkige taalbeheersing een tolk in. Lukt dit niet, betrek dan iemand uit het netwerk, zoals een klasse-ouder, familielid of vrijwilliger van vluchtelingenwerk. Laat ouders zelf die persoon kiezen, dan weet je dat ze vertrouwen in hem/haar hebben.

### *Situatie: Ouders met te hoge verwachtingen*

Hoge reële verwachtingen van ouders doen kinderen bloeien. Perfectionistische ouders kunnen echter te hoge verwachtingen hebben van de leerresultaten, motivatie, sociale competenties of het uitstroomperspectief. Hiermee gaat vaak samen dat ouders ook hoge verwachtingen hebben van de school. De kans is dan groot dat hun kind en de school daaraan niet kunnen voldoen. Kind en leraar falen, met als gevolg onzekerheid,

---

## Probeer je te verplaatsen in hun visie, levensstijl, godsdienst en cultuur





---

## Realiseer je dat ouders kwetsbaar zijn zodra hun kind het moeilijk heeft op school

spanning of faalangst bij het kind en stress bij de leraar. Soms stellen deze ouders ook hoge eisen aan zichzelf en spiegelt hun kind zich daaraan. Ze hangen samen met de wens van ouders hun kind zoveel mogelijk kansen te bieden, meer kansen dan zij zelf vroeger ooit hebben gehad. Sommige migrantenouders hopen op een betere toekomst voor hun kind, maar weten nog te weinig over het (voortgezet) onderwijs in Nederland en welke types passen bij welke kinderen. Te hoge verwachtingen zijn meestal niet zomaar bij te stellen in één gesprek.

### **Wat kun je doen?**

Bespreek dat je het waardeert dat ouders zo betrokken zijn en dat hoge verwachtingen goed zijn, mits realistisch. Zoek de verbinding, leg uit dat school de lat ook hoog legt, maar niet té

hoog. Vertel dat te hoge verwachtingen een kind onder druk zetten, waardoor het juist slechter gaat presteren. Vraag naar hun concrete verwachtingen wat betreft toetscores, cijfers en gedrag op de korte termijn en op de lange termijn, zoals uitstroom naar het voortgezet onderwijs. Neem deze serieus en relateer ze aan de leeftijd van hun kind en de doelen voor de groep waar hun kind nu in zit. Zijn de doelen van ouders te hoog, benoem dit dan en stel ze naar beneden bij. Ondersteun dit met een ontwikkelingslijn of een andere visualisatie waarin zichtbaar is hoe de ontwikkeling tot nu toe is verlopen, waar de school naartoe wil werken en wat dit betekent voor de aanpak op korte termijn. Kijk samen vooruit, bijvoorbeeld met de ontwikkelingsperspectief-trap ([www.opptrap.nl](http://www.opptrap.nl)).

### **Situatie: Boze ouders**

Ouders worden om verschillende redenen boos. Ze voelen zich bijvoorbeeld niet begrepen of vinden dat school hen te weinig betreft bij de extra ondersteuning aan hun kind. Ze kunnen boos zijn, omdat hun kind niet het onderwijs krijgt dat het volgens hen verdient of omdat ze bezorgd zijn om de toekomst van hun kind. Verdriet om de situatie waarin hun kind is beland, kan eveneens tot boosheid leiden. Soms heeft de boosheid te maken met eigen negatieve schoolervaringen. Vroeger werd moeder of vader bijvoorbeeld ook gepest of bui-

tengesloten en dat mag niet nog eens gebeuren met hun kind. De boosheid kan volgens de school terecht of onterecht zijn en door de ouders rustig of vijandig zijn verwoord.

### *Wat kun je doen?*

Neem boosheid serieus. Luister naar de kritiek, probeer te begrijpen wat ouders boos maakt en waarom. Is de boosheid terecht, de school is bijvoorbeeld een afspraak niet nagekomen, erken dit dan en bied excuses aan. Vraag ouders ook hoe ze het wél willen: wat verwachten ze dat jij doet? Geef aan of dit reëel is. 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 jouw professionele grenzen én begrens ouders, geef duidelijk aan wat zij van jou kunnen verwachten en wat jij van hen verwacht, zoals rustig praten, blijven zitten in de kamer, taalgebruik zonder vloeken, niet een ander aanraken. Grensoverschrijdend gedrag is onacceptabel. Laat weten wat je niet kunt tolereren, zoals beledigen, schelden, bedreigen. De boodschap is: je kunt weer om de tafel als het de ouder lukt om ... (concreet gedrag, positief geformuleerd). Vraag om ondersteuning van de schoolleider, zeker als ouders vertrouwen in hem/haar hebben.

### *Situatie: Er is sprake van weerstand*

Ouders kunnen kritiek of bezwaren hebben of een geheel andere mening dan de school. Zodra deze boven tafel komt, kun je eraan werken. Benut de kritiek (als deze terecht is) of buig hem om (als het een misverstand betreft) en vergelijk de verschillende meningen: wat zijn de overeenkomsten en verschillen? Neem de ideeën van ouders serieus, geef aan dat je die wilt begrijpen. Pas LSD (luisteren, samenvatten, doorvragen) toe. Alleen al hierdoor kom je meestal verder. Soms lukt dit niet, ook niet na herhaalde pogingen. Dan kan er sprake zijn van weerstand: negatieve gevoelens met een zodanige lading dat ze de voortgang van het gesprek of de samenwerking belemmeren.

---

## Soms is het voor ouders onduidelijk wat je van hen verwacht

Weerstand is meestal een begrijpelijke en 'gezonde' reactie op een confrontatie of slecht nieuws, zoals over de ernst van een probleem of de noodzaak tot verandering. Vaak ligt er een meningsverschil aan ten grondslag, zoals over de oorzaak of de beste oplossing. Soms is het voor ouders onduidelijk wat je van hen verwacht en zijn ze onzeker over hun rol. Te weinig informatie vanuit school of onvoldoende aansluiting bij het kader van ouders, waardoor ze de zorg van school niet begrijpen, kan ook tot weerstand leiden.

## Slechtnieuwsgesprek

Hoe reageren mensen doorgaans op slecht nieuws? Een eerste reactie kan ontkenning zijn: dat is niet waar; dit klopt niet; thuis lukt het wel. Dit duidt niet zozeer op acceptatieproblemen, het is een normale reactie op slecht nieuws. Zeker als ouders het slechte nieuws niet verwacht hadden, als het hen overvalt. Zo reageren veel mensen. Daarna volgt de emotie, zoals irritatie, boosheid (bij extraverte mensen) of verdriet (bij introverte mensen). De ouder is meestal niet zozeer boos op/verdrietig over jou als persoon, maar als brenger van het slechte nieuws. Ouders kunnen zich onmachtig voelen of teleurgesteld zijn, ze hadden dit bericht niet verwacht. Emoties betekenen overigens wel dat de boodschap duidelijk is overgekomen en dat ouders de impact ervan begrijpen. De kans is groot dat ouders dan de schuld bij de school leggen. Denk aan reacties als: de groep is te groot en te druk, de leraar is te streng/te soft, te jong/te onervaren/te oud, de andere kinderen zijn te agressief. Ook het leggen van de schuld bij een ander is normaal als een eerste reactie op slecht nieuws. Daarna kunnen ouders pas naar hun kind - of zichzelf - kijken en vooruitkijken: wat is de volgende stap?

### *Wat kun je doen?*

Pas wanneer de weerstand is afgenomen, kan het gesprek verder. Met weerstand is over het algemeen om te gaan, mits je er niet van schrikt en het als een professionele uitdaging ziet. Beschouw de kritiek als een vorm van feedback. Dan wordt het makkelijker. Accepteer de situatie en bedenk waar de weerstand vandaan zou kunnen komen: waarom reageert deze ouder nu zo? Probeer boven water te krijgen welke opvatting of emotie eraan ten grondslag ligt. Gaat het om een terecht bezwaar of is het een misverstand? Weerstand is vaak te voorspellen, je kunt het verwachten wanneer je ouders een andere visie voorlegt of hen onder druk zet om iets te doen dat ze eigenlijk niet zien zitten. Wees er dus op voorbereid. Jouw reactie kan de weerstand aanwakkeren of juist doen afnemen. Reageer je bijvoorbeeld bozig op de boosheid van de ander of ga je de strijd aan, dan neemt de boosheid of strijd alleen maar toe. Als je de emotie accepteert, benoemt, er begrip voor toont en met respect en belangstelling tegemoet treedt, dan zullen ouders zich gehoord en gezien voelen. De weerstand neemt alleen al daardoor af. Meebewegen met de weerstand leidt sneller tot een meewerkende houding dan proberen de ander te overtuigen van je gelijk. Zie weerstand als iets positiefs: het is een teken dat je boodschap is overgekomen. Wees blij dat het boven water is gekomen, want dan kun je eraan werken. Door dit te erkennen, kan de ander zijn emoties en argumenten uiten. Uitleg over de rol van de school en die van ouders helpt ook. De ander weet dan waar hij aan toe is. Hij heeft zicht op de denk- en werkwijze van de school en waar je naartoe wilt in dit gesprek.

Waardering voor de ander uitspreken, vermindert eveneens weerstand. Je kunt bijvoorbeeld benoemen dat het knap is dat een ouder zo helder zijn bezwaar kan verwoorden. En dat dit handig is, omdat je nu begrijpt waarom hij een advies niet ziet zitten. Weerstand neemt ook af wanneer de ander meer regie en controle ervaart. Bijvoorbeeld door hem zelf te laten beslissen over een afspraak: zullen we dinsdag of donderdag weer afspreken? En je kunt de ander vragen wat jij kunt doen om hun kritiek of bezwaar weg te nemen, omdat je dat nog niet weet. Hun suggesties zijn meestal informatief, vaak verrassend eenvoudig én effectief.

### **Situatie: Je moet slecht nieuws overbrengen**

Soms heb je slecht nieuws voor ouders. Het leren stagneert bijvoorbeeld, het gedrag van hun kind is ontoelaatbaar, het plan van aanpak heeft onvoldoende effect of de school blijkt geen passend onderwijs meer te kunnen bieden. Zulke gesprekken zijn moeilijk, zowel voor de gever van de boodschap als voor de ontvanger ervan. Meestal is van tevoren in te schatten of een bericht slecht nieuws zal zijn, omdat ouders eerder bepaalde voor- en afkeuren noemden of aangaven wat voor hen goed/slecht nieuws zou zijn. Als er in de onderwijs- en ondersteuningsroute doelgericht naar deze stap is toegewerkt, dan zijn ouders meestal voorbereid op de boodschap.

### **Wat kun je doen?**

Weet hoe ouders doorgaans reageren op slecht nieuws: net als iedereen (zie het kader op pagina 19). Zo begrijp je hen beter en kun je bepaalde reacties verwachten. Realiseer je dat reacties als ontkenning, boosheid en verdriet nodig zijn om tot acceptatie te komen.

### **Tot slot: communicatie, een complex proces**

Geen gesprek zonder – soms onbewuste – aannames over elkaar. Communiceren is een complex en dynamisch proces waarin gesprekspartners elkaar beïnvloeden, non-verbaal en verbaal, elk vanuit hun eigen waarden en normen. Je neemt gedrag bij de ander waar (zoals een frons), met als gevolg een gedachte (wat kijkt die kritisch) en gedrag (je vraagt: bent u het er niet mee eens?). Ook begeleiders in het onderwijs verschillen. Sommigen hebben een talent voor constructief communiceren met bezorgde ouders, anderen hebben dat met kritische ouders. Sommigen raken binnen de kortste keren verzeild in een strijd en welles-nietes-discussie, anderen vermijden iedere vorm van conflict.

Wat je krachten en valkuilen ook zijn, wees je ervan bewust. Dan pas kun je de eigen krachten inzetten en je valkuilen bewaken. Ervaar je – ondanks een goede voorbereiding en professionele houding – communicatieproblemen, neem dan even een time-out, een korte pauze. Vraag je een aantal dingen af, zoals: Waarom reageert de ander nu zo? Waar komt die reactie vandaan? Hoe reageer ik erop? Is dit adequaat? Houd ik het communicatieprobleem met mijn reacties misschien onbedoeld in stand? Welk beeld heb ik eigenlijk van de ander en waar is dit op gebaseerd? Zicht hierop is nodig om de communicatie weer vlot te trekken. Het motto 'als professional zie ik het gedrag van mijn gesprekspartner als waardevolle feedback op mijn gedrag' geeft ruimte om je gedrag, indien nodig, bij te stellen. Na de time-out sta je sterker.

## Weerstand neemt af wanneer de ander meer regie en controle ervaart

Lukt het ondanks alle inzet niet, realiseer je dan dat het om een kwetsbare leerling gaat, die sterk afhankelijk is van het pedagogisch-didactische handelen van zijn/haar leraar. Juist voor deze leerlingen maakt de leraar het verschil! En als intern begeleider maak jij het verschil voor de leraar: wat kun jij doen zodat de leraar deze leerling passend onderwijs en extra ondersteuning kan bieden?

### **Literatuur**

- Pameijer, N. (2017). *Handelingsgericht werken: samenwerken aan schoolsucces*. Den Haag: Acco.

*In de materialenbank op [www.lbbo.nl](http://www.lbbo.nl) vind je drie handige documenten van Noëlle Pameijer, passend bij dit artikel. Lees meer over: (1) Zo bevorder je onderwijs-ondersteunend gedrag bij ouders; (2) Tien aandachtspunten voor gesprekken waarin je je zorgen uit over een kind; (3) Hoe herken je weerstand?*

TIP



**Noëlle Pameijer** is schoolpsycholoog bij Stichting Elan en SWV Unita. Zij ondersteunt schoolteams die handelingsgericht werken en verricht handelingsgerichte diagnostiek samen met intern begeleiders, leraren, ouders en leerlingen. Meer informatie: [www.hgw-noelle-pameijer.nl](http://www.hgw-noelle-pameijer.nl).

AUTEUR