

Ouders & Leerkrachten BV

respectvol communiceren met ouders

Brenda Gil-Toresano

Adri van den Brand



Human Touch Photography

Veel (startende) leerkrachten kijken op tegen oudergesprekken. Met name de strak geplande rapportgesprekken (veelal bekend als 'tienminutengesprekken') zijn een bron van onrust. Ze zijn te kort om echt wat door te nemen als er problemen zijn, te lang als er niets te vertellen valt, te onvoorspelbaar (je weet nooit waar ouders mee komen), te monologisch (alleen de leerkracht is aan het woord), teveel van hetzelfde (hoe houd je al die gesprekken uit elkaar?) en alle gesprekken van één klas vormen een lange zit van twee of soms zelf vier avonden. Hoe maak je van rapportgesprekken zinvolle avonden voor alle partijen?

Je visie op communiceren, op je eigen communiceren (je zelfbeeld) en op de ander bepaalt hoe je een gesprek aan gaat. Veel gesprekken zijn een spel van beleefde zetten, waarbij de gesprekspartners elkaar niet vertellen wat ze werkelijk te vertellen hebben. We blijven veelal beleefd tegen elkaar, lachen vriendelijk en formuleren indirect wat we eigenlijk willen zeggen. Deze beleefdheid en indirectheid zorgt ervoor dat we ons gezicht niet verliezen in een gesprek en dat we het gezicht van een ander niet schaden.

Een teveel van beleefdheid en indirectheid zorgt er echter voor dat gesprekken niet doelgericht zijn. We komen dan niet tot de kern van wat we werkelijk willen zeggen. Een gesprek kan dan op

twee manieren verder gaan. Of het gesprek wordt beleefd afgesloten, zonder dat het werkelijke doel bereikt is. Of het gesprek krijgt een wending waarin één van de gesprekspartners ongezoeten en direct zegt waar het op staat. Meestal wordt daarbij dan het gezicht van de ander geschaad.

RESPECTVOL COMMUNICEREN

De hierboven genoemde visie op communiceren noemen we 'beleefd communiceren'. Daarmee bedoelen we dat het handhaven van de beleefdheid ervoor zorgt dat sommige onderwerpen niet besproken worden. In een professionele relatie zoals die tussen collega's of leerkracht-ouders is deze vorm van communiceren niet productief.

Misschien wel schijnbaar efficiënt – het vermijden van problemen bespaart tenslotte tijd – maar het levert op termijn geen constructieve communicatie op.

Wij kiezen daarom voor een andere visie die we ‘respectvol communiceren’ noemen. Iemand die respectvol communiceert accepteert dat de ander een andere kijk op de wereld heeft, dat de ander een eigen wereldmodel heeft. Alleen deze acceptatie kan al heel wat communicatieproblemen voorkomen. Iemand die respectvol communiceert blijft ook zoveel mogelijk uit zijn oordeel. Hij gaat de ander niet veroordelen omdat hij:

- ‘dat’ gezegd heeft (de woorden die we gebruiken zijn vaak niet de ervaring zelf);
- ‘dat’ gedrag heeft laten zien (we gaan niet gedachtelezen op basis van iemands gedrag);
- dat op ‘deze manier’ gezegd heeft (de reactie die we bij de ander oproepen zegt tenslotte meer over onszelf).

In een oudergesprek zitten mensen met een verschillende kijk op de wereld aan één tafel. De leerkracht respecteert de kijk van de ouder(s) en laat zien dat de kijk van de ander oké is. Dat wil niet zeggen dat de leerkracht het per se met de ander eens hoeft te zijn. De leerkracht laat zich in zijn communicatie in ieder geval niet leiden door interpretaties van het communicatieve gedrag van de ander, maar geeft de ander terug wat hij waarneemt.

LICHAAMSTAAL

In een gesprek over onderwerpen met een emotionele betrokkenheid, zoals veel oudergesprekken zijn, speelt lichaamstaal een belangrijke rol. Albert Mehrabian concludeerde dat 55% van de communicatie in dergelijke situaties bepaald wordt door lichaamstaal, 38% door de intonatie en slechts 7% door de woorden die we gebruiken. De non-verbale aspecten bepalen dus voor meer dan 90% de betekenis van de communicatie bij ‘emotieonderwerpen’. Dat is nogal wat. Hoe kun je dan toch uit je oordeel blijven, zonder te interpreteren en te oordelen?

Je kunt jezelf trainen in wat in coachingskringen *kalibreren* genoemd wordt. Kalibreren is het ijken van gemoedstoestanden bij de ander. Je kalibreert om zintuiglijk specifieke informatie over de ander te verzamelen volgens het motto ‘niet interpreteren maar observeren’. Meteen als een ouder binnen komt, neem je zijn lichaamstaal waar. Als de ouder zit, observeer je de lichaamshouding, mimiek, gebaren, gelaatskleur en ademhaling. Dit is de ‘beginstand’. In de loop van het gesprek heb je oog voor de kleine veranderingen. Deze vergelijk je met de beginstand. Als je opvallende signalen ziet, geef je deze zo precies mogelijk terug.

Leerkracht: ‘Het valt me op dat u met uw ogen knippert.’

De leerkracht blijft nu volledig uit het oordeel. Hij zou ook kunnen zeggen: ‘Bent u soms zenuwachtig?’, maar dan interpreteert zij het non-verbale signaal misschien wel verkeerd. In ieder geval

geeft de leerkracht dan te kennen dat zij denkt dat de ander zenuwachtig is. Het letterlijk teruggeven van wat je ziet, zonder een oordeel toe te voegen, kan een zeer krachtig middel zijn om contact te krijgen met de ander (‘ik word gezien’) en om een verdieping in het gesprek te krijgen. Zo voldoet de leerkracht aan de basisbehoeften van de ouder.

BASISBEHOEFEN

Een oudergesprek is een gesprek tussen opvoeders die een gemeenschappelijk doel hebben: het welbevinden van het kind. Dit doel wordt in het merendeel van de oudergesprekken goed bereikt. Het doel komt echter in het gedrang als niet aan de basisbehoeften van (één van) de gesprekspartners voldaan wordt. Schutz (1975) noemt drie basisbehoeften:

1. De behoefte aan veilige erkenning
2. De behoefte aan invloed
3. De behoefte aan genegenheid.

Erkenning

Een ouder, maar zeker ook de leerkracht, wil door de ander erkend en gerespecteerd worden. Beiden houden zich tijdens het gesprek bezig met vragen als: Wat vind ik van de ander? Wat zal de ander van mij vinden? In hoeverre kan ik hier mezelf zijn? Wat verwacht de ander van mij? Ieder mens wil er graag bij horen, wil ‘gehoord’ worden door de ander. Als iemand zich erkend voelt, voelt hij zich vaak ook veilig.

Invloed

Zowel de ouder(s) als de leerkracht willen invloed hebben op het beeld dat in het gesprek van het kind geschetst wordt. Daarbij vinden beide gesprekspartners het belangrijk dat de ander hun invloed en beeld erkent.

Genegenheid

Mensen willen bovenal graag dat de ander hen aardig vindt. Deze behoefte speelt een ondergeschikte rol; de andere twee behoeften zijn dominantier.

In een constructief gesprek houden de gesprekspartners goed rekening met elkaars behoeften.

BASISPRINCIPES

Paul Watzlawick beschrijft vijf principes die menselijke communicatie kenmerken:

1. Je kunt niet niet communiceren.
2. Elke communicatie bevat een inhoudsaspect en een betrekkingaspect.
3. Iedereen heeft zijn eigen visie op de werkelijkheid.
4. Communicatie kan analoog of digitaal zijn.
5. Elke uitwisseling van communicatie is complementair of symmetrisch.

Deze principes spelen in oudergesprekken een grote rol.

Je kunt niet niet communiceren

Vanaf het moment dat ouders je kunnen zien of horen, ben je in 'functie' en communiceer je, ook al ben je jezelf daar lang niet altijd van bewust.

Sanne loopt stage in groep 3. Ze heeft oudergesprekken en is haar klas aan het opruimen in afwachting van de eerste ouders. Ze doet dit met een ernstig gezicht.

Voor Sanne is dit haar 'concentratiegezicht', maar iemand die haar niet goed kent, zou haar gezichtsuitdrukking kunnen interpreteren als 'ze heeft er de pest in'. Het eerste ouderpaar loopt langs en kijkt naar binnen. 'Nou,' zegt de moeder, 'die heeft er zin in, zo te zien.'

Inhoud en betrekking

Leerkracht Pien stelt de vraag 'Hoe gaat het met u?' aan twee ouders:

Ouder Jannie reageert met een zucht: 'Ach meiske, het gaat wel weer.'

Ouder Els reageert fel met verwijt in haar stem: 'Fijn dat je het nu wel vraagt, het gaat wel weer.'

Ouder Jannie zegt dat het wel weer gaat (informatieaspect). Maar ze zegt nog meer. Ze zegt ook wat over hoe ze naar zichzelf kijkt (de zucht geeft zelfmedelijden aan?) en hoe ze naar juf Pien kijkt ('meiske'). Dat is het betrekkingaspect. Het betrekkingaspect geeft informatie over hoe de spreker over zichzelf denkt ('zelfdefiniëring') en hoe de spreker over de ander denkt ('relatiedefiniëring').

Ouder Els zegt dat het wel weer gaat en communiceert dus hetzelfde informatieaspect als ouder Jannie. Maar het betrekkingaspect van Els is heel anders. Zij lijkt gefrustreerd (zelfdefiniëring) en lijkt juf Pien wat kwalijk te nemen (relatiedefiniëring).

Visie op de werkelijkheid

Ieder mens heeft zijn eigen kijk op de werkelijkheid. Bateson noemt dit treffend 'de kaart is niet het gebied'. Een plattegrond is slechts een gefilterde voorstelling van een bepaald gebied. Zo kun je op een plattegrond alle benzinstations aantekenen, of alle restaurants, of alle scholen, of alle... vul maar in. Zo vormt ook ieder mens een beeld, een gefilterde kaart van de werkelijkheid. Vraag aan tien kinderen om precies te beschrijven hoe de ruzie tussen twee kinderen begonnen is en je krijgt tien verschillende verhalen.

Analoog of digitaal

Digitale taal zijn alle woorden en tekens die we gebruiken die een redelijk eenduidige betekenis hebben. Als ik zeg 'boom', denkt iedereen aan een boom. Iedereen heeft wel een ander beeld van een boom in zijn hoofd (ieder zijn waarheid), maar iedereen weet wat ik in grote lijnen bedoel. Als ik in een gezelschap mijn middelvinger opsteek, weet iedereen wat ik bedoel. Als ik een driehoekig verkeersbord zie staan op een kruispunt, dan weet ik



precies wat ik moet doen. Dit zijn allemaal voorbeelden van digitale taal: tekens die we (tamelijk) eenduidig interpreteren.

Bij analoge taal is er geen eenduidige betekenis. Als iemand met zijn armen over elkaar staat, kan het betekenen dat hij het koud heeft, zich zo veilig voelt of dat hij 'gesloten' is, of ga zo maar door. Als iemand met zijn voet op de grond tikt, kan dat van alles betekenen: hij is zenuwachtig, hij moet naar de toilet, hij tikt de maat mee van een lied dat hij in zijn hoofd afspeelt, en ga zo maar door. Deze gebaren kun je allemaal op verschillende manieren uitleggen. Als iemand een trilling in zijn stem heeft, kan dat weer van alles betekenen. Bijna alle lichaamstekens zijn analoge tekens: soms betekenen ze dit, soms betekenen ze dat.

Het inhoudsaspect van een boodschap wordt veelal met digitale tekens verwoord, het betrekkingaspect met analoge tekens.

Symmetrie of complementair

Watzlawick onderscheidt twee soorten relaties: symmetrische en complementaire relaties. In een symmetrische relatie zijn de gesprekspartners gelijk aan elkaar zijn, ze zijn gelijkwaardig. Bijvoorbeeld twee leerkrachten die samen groep 6 draaien en die in volstrekte gelijkwaardigheid communiceren. Of twee partners die in volstrekte gelijkwaardigheid in hun relatie staan. De meeste relaties zijn echter complementair zijn. In een complementaire relatie vullen beide gesprekspartners elkaar aan omdat ze van elkaar afhankelijk zijn. Zonder leerkracht geen directeur, zonder kinderen geen leerkracht, zonder kind geen ouder, enzovoort. De rolverdeling en de statuistoekenning liggen veelal vast. In de complementaire relatie leerkracht-kind heeft de leerkracht een hogere status dan het kind. In de relatie leerkracht-directeur heeft de directeur een hogere status.

De relatie leerkracht-ouder is in die zin een bijzondere relatie. Het lijkt op het eerste gezicht een symmetrische relatie. Maar als we deze relatie kritisch beschouwen, zien we toch veel complementariteit. Nieuwenbroek beschrijft in de ouder-leerkracht-relatie drie hiërarchieën.



1. Emotionele hiërarchie

De emotionele band tussen leerkracht-kind en ouder-kind is duidelijk anders. Ouders staan duidelijk op de eerste plaats in deze hiërarchie. In de begeleiding betekent dit dat een leerkracht een ouder op dit vlak nooit mag afvallen of veroordelen, wat hij ook vindt van de manier waarop ouders met het kind omgaan.

2. Verantwoordelijkheidshiërarchie

De ouders zijn er verantwoordelijk voor dat het kind evenwichtig opgroeit. Ook in deze hiërarchie staat de ouder op de eerste plaats. Ouders geven een stukje verantwoordelijkheid uit handen, aan de school en aan de leerkracht. Ouders kunnen vrij kiezen voor een school en geven daarmee aan achter de visie van een school te staan. De school heeft de plicht ouders te informeren over belangrijke beslissingen, omdat ouders de eindverantwoordelijken zijn.

3. Deskundigheidshiërarchie

Leerkrachten hebben ervoor gestudeerd hoe hij kinderen het beste kan laten leren. De school heeft bovendien veel ervaring opgedaan met het omgaan met leer- en gedragsproblemen. In deze hiërarchie staan leerkrachten duidelijk bovenaan.

In alle drie de hiërarchieën is er sprake van een complementaire relatie. Als leerkracht is het goed dat je jezelf in een oudergesprek realiseert vanuit welke hiërarchie er gesproken wordt. Eén van de problemen die leerkrachten ervaren in oudergesprekken is dat ouders de deskundigheidshiërarchie niet meer klakkeloos accepteren. Ouders van nu zijn veel beter geïnformeerd dan vroeger en voelen zich 'deskundig'.

VAARDIGHEDEN

Een leerkracht maakt tijdens het oudergesprek gebruik van ontzettend veel communicatievaardigheden. De volgende vijf vaardigheden kom je niet vaak tegen in communicatieadviesboekjes, maar vinden wij van essentieel belang:

1. afstemmen
2. neutrale getuige blijven
3. grenzen stellen
4. buitentijd
5. gericht op de ander

Afstemmen

Om effectief en efficiënt met iemand te kunnen werken is het nodig aansluiting te maken bij de kijk op de wereld van de ander. Dit wordt 'afstemmen' genoemd. Je bent dan in staat andermans emoties te onderkennen en te verduren en je op basis daarvan als het ware te verplaatsen in diens belevingswereld. Je kunt afstemmen door de lichaamstaal van de ander en zijn woord- en intonatiegebruik gedeeltelijk over te nemen. Zonder goed contact kosten relaties met anderen meer tijd en moeite, met minder resultaat. Met afstemmen krijgen we rechtstreeks contact met de ander. Kenmerken van afstemmen zijn: respect, vertrouwen en betrokkenheid.

Neutrale getuige

Als neutrale getuige neem je een onpartijdige positie in, zonder waardeoordeel. Je handelt vanuit een neutrale positie, waarbij je niet emotioneel verbonden bent met de ander. In deze positie heb je als leerkracht de overtuiging dat ouders het recht hebben op hun beeld van de werkelijkheid. Je *accepteert* wie iemand is, wat iemand denkt, voelt en doet. Je zendt uit dat het 'oke' is, waardoor je een veilige omgeving creëert.

Grenzen stellen

Het is belangrijk dat je je eigen grenzen helder hebt en dat je ze durft aan te geven. Voorbeelden van grenzen zijn:

- Ik wil geen ongezoeten kritiek ontvangen. Ik sta wel erg open voor constructieve feedback.
- Ik wil niet uitweiden over mijn persoonlijke leven.

(Advertentie)

Haal meer resultaat uit oudergesprekken!

Free Your Mind geeft trainingen op maat. Voor een betere communicatie met ouders, collega's of kinderen.
Bel voor een vrijblijvende intake met Brenda Gil-Torano, telefoon 073-5432590 of kijk op www.nlpfreeyourmind.nl.

- Ik wil niet over andere kinderen praten.

Als je merkt dat een ouder over een grens stapt, geef dan deze grens duidelijk aan, zonder een oordeel te geven. Niet: 'Ik vind het niet prettig dat u over andere kinderen begint', maar: 'In dit gesprek spreek ik niet over andere kinderen, omdat zij of hun ouders er niet bij zijn'.

Buitentijd

Als je in de 'buitentijd' bent, dan heb je je aandacht volledig naar buiten gericht, in het hier en nu. Iemand die in de 'binnentijd' is, is lichamelijk wel aanwezig, maar zit met zijn gedachten ergens anders.

Gericht op de ander

Als je in de toestand 'gericht op de ander' zit, ben je helemaal gericht op de processen bij de ander. Wat ervaart de ander? Wat gebeurt er bij de ander? Als je in de toestand 'gericht op mezelf' zit, dan ligt de focus van je aandacht bij jezelf.

TOT SLOT

Communicatie met ouders kan een positieve beleving voor beide partijen zijn als er respectvol gecommuniceerd wordt en er werkelijk oog is voor basisbehoeften van zowel ouders als de leerkracht. Met behulp van de genoemde vaardigheden kan de leerkracht zich bekwamen in het voeren van prettige maar ook moeilijke gesprekken. De vaardigheden zijn goed in te zetten bij de bekende rapportgesprekken. In de praktijkbijdrage gaan we verder op de structuur van een rapportgesprek in.

Brenda Gil-Toresano is communicatietrainer en heeft haar eigen adviesbureau voor communicatie en coaching Free Your Mind (www.nlpfreeyourmind.nl).

Adri van den Brand is opleidingsdocent aan Hogeschool De Kempel in Helmond.

LITERATUUR

- Nieuwenbroek, Ard. 2000. *Tienminutengesprekken met ouders*. KPC-groep, Den Bosch.
- Nieuwenbroek, Ard en Ivo Mijland. 2003. *Het 10-minutengesprek met leraren; een handreiking voor ouders*. Kok, Kampen.
- Schutz, W.C. 1975. *Grondbeginselen van encounter*. Samsom, Alphen aan de Rijn.
- Watzlawick, Paul. 1970. *Pragmatische aspecten van menselijke communicatie*. Bohn Stafleu Van Loghum, 4^e druk



Bij dit artikel hoort een praktijkbijdrage. Deze vindt u op pagina 25-28.