

De valkuilen bij moeilijke gesprekken

BOZE

ouders

**zijn meestal
bezorgd**

Hoe ga je met ouders om die het absoluut niet eens zijn met jouw aanpak? "De grootste valkuil is de strijd aangaan over jouw oplossing", zeggen Frank van den Berg en Ernst Bouweriks. Ze bedachten een gespreksmethode voor iedereen die regelmatig tegenover een ouder zit die boos is en gefrustreerd.

"Omdat wij hier al jaren mee bezig zijn, hebben we ontdekt wat kan helpen."

Tekst Gaby van der Mee Beeld Typetank en Fred van Diem



Toets-uitslag Kevin van Schaijk

3

3



Foto: Fred van Dier

Frank van den Berg en Ernst

Bouweriks putten uit een jarenlange ervaring in veel verschillende werksituaties als psycholoog, begeleider, manager, docent, trainer en mediator.

Bouweriks werkte met zwakbegaafde jongeren en stond vaak tegenover boomlange, heel boze jongens. Van den Berg werkte in een psychiatrische kliniek en met gezinnen met moeilijke pubers.

Trainingen en onderwijs gaven ze gedurende hun hele loopbaan. Het boek kwam er eigenlijk door de cursisten, die vonden dat ze hun verhaal eens op moesten schrijven.

Frank van den Berg (rechts) en Ernst Bouweriks, schrijvers van 'De trein van Boos naar Middel'.

Hoe benader je een ouder die heel boos is? Wat zijn de valkuilen? Wat doe je als je je zelf heel gefrustreerd voelt in een gesprek met ouders?

"Wij komen niet vertellen hoe je het allemaal beter moet doen, maar omdat wij hier al jaren mee bezig zijn hebben we ontdekt wat kan helpen", zeggen Bouweriks en Van den Berg. Voor hun gespreksmethode gebruiken ze de metafoor van een trein. Vandaar de titel van hun boek 'De trein van Boos naar Middel'(1). Het boemeltje is het transportmiddel voor de reis door moeilijke gesprekken. "Zo'n metafoor blijkt

heel effectief te zijn, het helpt je door een ingewikkeld gesprek heen", zegt Bouweriks. Achter iedere boosheid of frustratie schuilen zorgen, er zijn ook altijd wensen en wellicht doelen te formuleren. Ten slotte moet dan het middel gevonden worden om het doel te bereiken. De gesprekspartners stappen in op het station Boos en doen vervolgens de stations Zorgen, Wensen, Doelen en Middel aan. Natuurlijk zijn er stremmingen en worden er treinen gekoppeld.

Voor een buitenstaander is zo'n boemeltje een beetje wennen, maar het werkt echt, verzekert Monique Tervoort. "Tijdens zo'n gesprek ben je in je hoofd toch bezig bent met die verschillende stations, het geeft structuur. Welke zorgen zitten er achter al die boosheid? Wanneer kan ik overstappen op de wensen? Want bij de wensen kunnen ze vertellen wat ze willen. Soms moet je ook weer terug. Dan wordt iemand tijdens het gesprek opeens weer boos."



'Sommige ouders roepen bij alles: Dat doet mijn kind niet!'

Onbereikbaar doel

Wat is de grootste valkuil voor een leerkracht tegenover boze ouders? Van den Berg en Bouweriks in koor: "Als je de strijd aangaat om het middel." Van den Berg: "Bijvoorbeeld als een leerling naar het speciaal onderwijs moet. Ouders krijgen dan te horen dat hun kind grondig is onderzocht en dat dit de beste oplossing is. Ze voelen

Moeder komt op school verhaal halen. Haar zoontje Pascal is er nu zo vaak uit gestuurd. Ze weet eigenlijk al waar het door komt, want volgens haar botert het helemaal niet tussen de juf en Pascal. "Dan zijn ze geïrriteerd omdat het met hun kind niet lekker gaat. Het kind vertelt thuis dat het gepest wordt, of dat hij de lesstof helemaal niet snapt. Als je dat als ouder vaak hoort, dan ga je je een eigen beeld vormen zonder dat je weet wat er aan de hand is." Monique Tervoort zit als intern begeleider (ib'er) bij veel moeilijke gesprekken tussen ouders en de leerkracht. Op haar basisschool de Flamingo in Hoofddorp is het de afspraak dat er altijd een collega bij dergelijke gesprekken aanwezig is. "Door mijn positie als ib'er zit ik minder dicht op de situatie en kan ik het proces en de bijkomende emoties makkelijker begeleiden."

Tervoort is cursist bij Frank van den Berg en Ernst Bouweriks, die trainingen geven aan ib'ers en schoolmaatschappelijk werkers van basisscholen in de Haarlemmermeer.



'Ouders informeren zich nu zelf, denken mee en vormen hun mening'

zich overvallen en worden boos." Bouweriks: "Begin niet met het middel, maar ga samen uitvinden wat het beste is. Kan er iets in de klas veranderen? Is er thuis iets aan de hand? Wat willen de ouders zelf?" Slechtnieuwsgesprekken, bijvoorbeeld over de schoolkeuze, zijn berucht in het onderwijs. Van den Berg vertelt over een Ghaneze vrouw die heel erg graag wilde dat haar dochter dokter werd. Een onbereikbaar doel, maar er werd toch lang stilgestaan bij die wens. Welk werk lijkt daar op, assistent in het ziekenhuis bijvoorbeeld? Aan het eind bleek dat ze zich er vooral zorgen over maakte of haar kind haar later wel kon onderhouden. "Als je lang stil blijft staan bij iemands wensen, ook al zijn ze onbereikbaar, kom je toch vaak bij iets verrassends uit."

Oplossingsgericht, zo heet deze manier van werken, die in het onderwijs inmiddels wel bekend is. Volgens de auteurs gaat de methode eigenlijk lijnrecht in tegen de natuurlijke neiging van het menselijk brein. Want als Jantje altijd zo dwars is, dan is hij het probleem waar een oplossing voor moet komen. Hij wordt onderzocht, er volgt een diagnose, zoals adhd, een behandelplan en daarna willen we ook klaar zijn. Bij oplossingsgericht werken kan er hetzelfde uitkomen, maar ook iets heel anders. Bouweriks: "Iedere professional heeft een gereedschapskist en een handelingsplan dat acht van de tien keer werkt. Bij twee leerlingen gaat het niet goed. Ga op zo'n moment niet op de automatische piloot, maar wees creatief en ga praten. Dan komt de boemel van Boos naar Middel goed van pas."

Playmobil

Monique Tervoort werkt 25 jaar in het onderwijs en heeft de communicatie met ouders zien veranderen. "Ouders informeren zich nu zelf, denken mee en vormen hun mening." Zij heeft zich in die 25 jaar zelf ook ontwikkeld, deed een masterstudie en volgt de cursus van Bouweriks en Van den Berg (2). "De ouders zijn de ervaringsdeskundigen, wij de onderwijsprofessionals en de leerling heeft zijn eigen belevingswereld. Dat is de driehoek waar wij op school van uitgaan. Als je daarmee werkt geloof ik echt dat je veel aan elkaar hebt. Op de training oefenden we dat met Playmobil-

poppetjes. Als een ouder zich negatief uitlaat over de leerkracht, kijkt een kind direct anders naar zijn juf. Daar wil ik het dan over hebben, want zo'n ouder realiseert zich dat niet."

Wat ze ook leerde is niet direct een oplossing bedenken als een collega haar een probleem voorlegt. "De opdracht was één uur geen tips of adviezen te geven. Dat is heel leerzaam, want dan is er tijd en ruimte om met je collega na te denken." Lachend: "Ik probeer nu zeker één uur per dag bewust geen tips te geven! Tips werken namelijk alleen als je ze zelf bedenkt, ze moeten bij je passen. Ik moet dus meer coachend bezig zijn, ze een spiegel voorhouden."

Bemiddelaar

Er zijn ook conflicten met ouders waar de school niet zo makkelijk uitkomt. Laura Doevendans treedt dan op als bemiddelaar. Ze is een van de schoolmaatschappelijk werkers in de Haarlemmermeer. "Een situatie kan zo geëscaleerd zijn dat ook de leerkracht alleen nog boos is, die voelt zich aangevallen door de ouders. Laatst was ik op een school waar-

van de ouders zeiden: 'Wij zijn er helemaal klaar mee'. Hun kind kreeg het advies een *kanjertraining* te volgen, omdat hij zich in de klas niet kon gedragen. De ouders werden direct boos. Waarom hij alleen? Hij was toch niet de enige die altijd klierde? Ze voelden zich in een hoek gezet, terwijl de school juist dacht iets positiefs te doen voor de jongen. Ouders en school zaten duidelijk niet op één lijn, terwijl ze toch hetzelfde wilden, namelijk dat hij sociaal-emotioneel en met de lesstof vooruitging. Dat ze nu lijnrecht tegenover elkaar stonden, was voor hem ook niet goed." In zo'n conflict-situatie gebruikt Doevendans de 'Trein' om beide partijen naar elkaar te laten luisteren. Waarom zijn ze boos? Wat zijn de zorgen? "Soms moet je meerdere stationnetjes terug om weer met elkaar op één lijn te komen. Ze moeten begrip krijgen voor elkaars situatie. Dat kan ingewikkeld zijn."

Doevendans werkt voor Altra, een instelling voor jeugd en opvoedhulp en speciaal onderwijs in Amsterdam en omstreken. ■



Intern begeleider Monique Tervoort: "Laat je een conflict lopen, dan wordt het alsmaar groter."

Foto: Fred van Diem



Schoolmaatschappelijk werker Laura Doevendans: "Een situatie kan zo geëscaleerd zijn dat ook de leerkracht alleen nog maar boos is."

Op de vijftien scholen waar zij komt, overlegt ze over de zorgleerlingen, hoe het met leerlingen thuis gaat, wat de school doet. Wat ze op de training ook leerde is de lat niet te hoog te leggen. "Sommige ouders roepen bij alles 'dat doet mijn kind niet'. Ze vinden het moeilijk toe te geven dat ze zelf iets doen wat de ontwikkeling van hun kind in de weg staat. Ik probeer nu kleine stapjes te nemen, dus ik stel bijvoorbeeld niet als doel dat een kind moet overgaan dit jaar: dat is te ver en te groot. Maar hoe zorgen we, ouders en school, dat hij zich beter voelt in de klas? Dat hij niet meer gepest wordt? Dat is een wens waar iedereen wat mee kan en waar ideeën uitkomen. Je bereikt je eindstation nooit als je de tussenstations overslaat. Het mooiste zou natuurlijk zijn als alle leerkrachten zo'n cursus konden volgen."

Geen tijd

Overal de ouders bij betrekken, oplossingsgerichte gesprekken voeren, welke leerkracht heeft daar tijd voor? Doevendans kan zich voorstellen dat het met 25 tot dertig kinderen in de klas naast alle andere werkzaamheden veel gevraagd is van leer-

krachten. Toch heeft ze de ervaring dat het ten slotte minder tijd kost dan wanneer een slechte situatie jaren doormodert en uiteindelijk escaleert. "Dan is iedereen op zijn eigen stellingen teruggetrokken en is het moeilijker om er nog uit te komen." Als ib'er Monique Tervoort het gevoel heeft dat een ouder boos is, dan nodig ik hem of haar uit voor een gesprek. "Laat je het lopen, dan wordt het alsnog groter en kost het veel meer tijd."

Van den Berg en Bouweriks kennen de klacht over gebrek aan tijd, maar volgens hen scheelt het tijd wanneer je preventief te werk gaat. "Kijk vroeg in het jaar met welke ouders je niet op één lijn zit en

ga tijdig met ze praten, het liefst voordat er een probleem is met de leerling. Alleen een advies vragen van een ib'er is meestal niet genoeg. Neem even de tijd om met de ouders te praten. Waar maken ze zich zorgen over? Dat haalt de druk eraf." Een zwakke plek van het onderwijs is volgens hen de zaken mooier voorstellen dan ze zijn. Bouweriks ziet veel vermijdend gedrag. "Dingen niet bij de naam noemen - veel leerkrachten hebben die neiging. Ik was laatst bij een klassengesprek met ouders vanwege een voorval. De juf vertelde uitvoerig wat zij allemaal voor actie had ondernomen zonder te melden wat het

probleem was dat ze ermee wilde oplossen. Terwijl alle ouders daar zo hun eigen beeld van hadden. Vaak zijn leerkrachten nog onhandig in het omgaan en te hulp roepen van ouders." Dat levert volgens Van den Berg juist problemen op. "Als je helemaal niet gericht bent op de omgang met ouders, werkt het vooral in je tegendeel. Dan krijg je zoiets van: oh, daar heb je die enge ouders weer, die komen mij bestrijden!" In het boek 'De trein van Boos naar Middel' worden allerlei situaties beschreven die bijvoorbeeld ook voor kwade leerlingen heel goed van pas kunnen komen. Het boek is bedoeld om in te grasduinen en ideeën op te doen, zeggen de auteurs. Het is zeker geen bijbel. Als de ene aanpak niet werkt, ga dan op zoek naar een andere die wel effect heeft. Een middel is een middel en geen doel. Creatief zijn, dat is het belangrijkste devies. Het boek eindigt met de fabel over Mier en Kameel. Kameel heeft het zwaar en Mier schiet te hulp. De allerlaatste opdracht aan de lezer is het verhaal zelf af te maken, want niemand weet hoe het eindigt. ■

- 1) 'De trein van Boos naar Middel. Een nieuw transportmiddel in oplossingsgerichte gesprekken', door Frank van den Berg en Ernst Bouweriks, 144 pagina's, 18,50 euro, www.swpbook.com/1495
- 2) De training 'Oplossingsgericht werken en positie kiezen' is samengesteld door Bouweriks en Van den Berg voor de ib'ers en schoolmaatschappelijk werkers in de Haarlemmermeer.



Lezersactie

Onder de lezers van het Onderwijsblad worden vijf exemplaren van het boek *De trein van Boos naar Middel* van Frank van den Berg en Ernst Bouweriks verloot.

Wil je hier kans op maken stuur dan vóór 4 juni een mail naar OnderwijsPas@aob.nl (met daarin uw naam en adres). De winnaars ontvangen schriftelijk bericht.

Op pagina 54 staat een advertentie waarin dit boek met korting wordt aangeboden.