

Ingrid van Essen
Anton Horeweg

In gesprek met ouders



Een
positieve
relatie

tussen school
en thuis

Lannoo
Campus

D/2023/45/181 – ISBN 978 94 014 9277 5 – NUR 810, 840

Vormgeving omslag: Agraphics

Vormgeving binnenwerk: Peer De Maeyer

Portretfoto Ingrid van Essen: Manya van der Lip, Bentveld

© Ingrid van Essen, Anton Horeweg & Uitgeverij Lannoo nv, Tielt, 2023.

Uitgeverij LannooCampus maakt deel uit van Lannoo Uitgeverij,
de boeken- en multimediat divisie van Uitgeverij Lannoo nv.

Alle rechten voorbehouden.

Niets van deze uitgave mag verveelvoudigd worden en/of openbaar
gemaakt, door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke andere
wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de
uitgever.

Uitgeverij LannooCampus
Vaartkom 41 bus 01.02
3000 Leuven
België
www.lannoo-campus.com

Postbus 23202
1100 DS Amsterdam
Nederland

INHOUD

Voorwoord		
Ingrid van Essen	9	5
Voorwoord		
Anton Horeweg	10	
Inleiding	13	
Hoofdstuk 1		
7 uitgangspunten voor een positieve relatie en effectieve communicatie	17	
Hoofdstuk 2		
De pedagogische driehoek: kind – ouders – school	35	
Hoofdstuk 3		
Er zit systeem in	51	
Hoofdstuk 4		
Loyaliteit en meerzijdige partijdigheid	61	
Hoofdstuk 5		
Gedrag lokt emotie uit	73	
Hoofdstuk 6		
Lastige ouders: anders kijken naar gedrag	87	
Hoofdstuk 7		
Communiceren met moeilijk bereikbare ouders	97	
Hoofdstuk 8		
Slechtnieuwsgesprekken	111	
Hoofdstuk 9		
Adviesgesprekken	119	

Hoofdstuk 10

Communiceren met ouders via e-mail, WhatsApp, Parro, Hoy en telefoon 145

Nawoord 151

Literatuur

Bijlage 1: Stappenplan effectieve gespreksvoering 153

Bijlage 2: Checklist voor effectieve gespreksvoering met ouders 155

Bijlage 3: Voorbeeldvragen vanuit de positieve psychologie die je kunt gebruiken om op een positieve manier de relatie met ouders te onderhouden 156

Bijlage 4: Voorbeeldzinnnetjes en interventies voor een positief gesprek 157

Over de auteurs 159

Eindnoten 161

VOORWOORD

INGRID VAN ESSEN

9

Wanneer je leraren vraagt waarom ze voor het onderwijs hebben gekozen, dan geven ze meestal het antwoord: omdat ik graag met kinderen wil werken. Dat we de ouders er gratis en voor niets bij krijgen, wordt vaak vergeten. Lastige ouders houden we het liefst buiten de deur. Juf Ank uit de Luizenmoeder is een mooi – weliswaar sterk uitvergroot – voorbeeld: ook zij worstelt met de dans afstand/nabijheid ten opzichte van de ouders van haar leerlingen. Met liedjes en zelf in elkaar geknutselde zwaailichten probeert ze ouders letterlijk buiten de deur te houden. Menselijk maar niet wenselijk. Een belangrijk systemisch perspectief is dat we niet met kinderen kunnen werken als we niet de ouders respecteren. Met andere woorden: we kunnen niet naar een kind kijken zonder de ouders te zien. Sluit je de ouders buiten, dan sluit je het kind ook uit. Samenwerken met ouders is enorm belangrijk. Dan creëer je namelijk de meest gunstige omstandigheden voor de ontwikkeling van het kind, en dat is dan weer cruciaal voor de sociaal-emotionele groei en het welbevinden van kinderen. Vaak zeggen scholen dat ze kindvriendelijk zijn en dat zou automatisch moeten impliceren dat ze ook oudervriendelijk zijn. Want wie de ouders respecteert, respecteert daarmee het kind. Een kind is namelijk 50% zijn vader en 50% zijn moeder. Alleen gaat het in de befaamde pedagogische driehoek – ondanks de beste intenties – nogal eens mis. En ja, het is soms een hele klus om een goede relatie met ouders op te bouwen. Gelukkig gaat het vaak goed. Lekker zo laten. Maar wat als het niet zo lekker loopt? Dan geeft dit boek handvatten hoe hiermee om te gaan. Het schrijven van dit boek zat al een tijd in mijn hoofd. Het is een onderwerp dat op het moment meer dan ooit speelt. Ik merk het aan de aanmeldingen voor mijn workshop ‘Oudergesprekken’ en de vaak gestelde vraag ‘Kun je hierover een boek schrijven?’. En ja, dat kan ik wel, maar niet alleen. Dit boek wilde alleen geschreven worden in samenwerking met mijn dierbare collega – partner in crime – Anton Horeweg. Een onderwijsvakman pur sang. Al meer dan tien jaar werken we met veel plezier samen, en inmiddels hebbend we inspirerende trainingen ontwikkeld. Een gezamenlijk boek was er nog niet van gekomen. Nu wel, en daar ben ik Anton heel dankbaar voor. – Zomer 2023

VOORWOORD

ANTON HOREWEG

10

Wat is het jammer

Dat mensen die allemaal het beste willen voor kinderen, elkaar vaak bestoken.
Dat sommige ouders niet geloven dat mensen in het onderwijs kinderen juist iets willen leren en een goede schooltijd willen geven.

Dat sommige leerkrachten denken dat ouders naar school komen om hen het leven zuur te maken, in plaats van op te komen voor hun kind.

Dat beide groepen vastzitten in een systeem dat ze vaak anders zouden willen hebben.

Dat beide groepen dat individueel echt niet kunnen veranderen, al denkt de andere partij van wel.

Dat sommige ouders respectloos spreken over 'dat juffie'.

Dat sommige leerkrachten ouders 'zeurouders' noemen.

Dat sommige ouders vinden dat ze niet serieus genomen worden.

Dat sommige leerkrachten vinden dat ze niet serieus genomen worden.

Dat sommige ouders 'alles' geprobeerd hebben, maar dat er niemand luistert.

Dat sommige leerkrachten 'alles' geprobeerd hebben, maar dat er niemand luistert.

Dat beide partijen niet (meer) geloven in de goede wil van de ander.

Dat sommige ouders niet geloven in het vakmanschap van de leraar.

Dat sommige leraren niet geloven dat ouders hun kind echt het beste kennen.

Dat beide partijen elkaar proberen vliegen af te vangen, vast te pinnen op enkele, uit de context gerukte woorden.

Dat beide groepen elkaar voortdurend in de haren vliegen (waarschijnlijk uit frustratie).

Dat beide partijen op dat moment 'het kind' uit het oog verliezen.

Dat 'het kind' gebaat is bij samenwerking, maar dat die er op dat moment niet (meer) is.

Wat jammer dat dit niet alleen op X gebeurt, maar ook in het 'echt'.

Het bovenstaande stukje is natuurlijk een beetje gechargeerd. Niet alle leerkrachten doen wat in bovenstaande opsomming staat en ook niet alle ouders. Uit De Staat van de Ouder (2023), blijkt dat ouders juist steeds meer tevreden zijn over onze manier van communiceren met ze.¹ Ook zien ze hoe hard

leraren werken in te grote klassen met te weinig ondersteuning. Ouders en leraren hebben best veel gemeen en willen beiden het beste voor de kinderen en jongeren in onze klassen. Toch herken je vast een paar uitspraken in de lijst hiervoor.

Daarom denk ik dat het goed is dat er een boek komt over leraren en ouders. Een boek waarin staat wat de ander beweegt en waarin staat hoe je die ander respectvol de ruimte kunt geven. Waarin staat uitgelegd waarom dat zo belangrijk is. Daarom schreef ik mee aan dit boek. Wat ik wil, wat wij willen, is leerkrachten handvatten geven voor een goede communicatie met ouders, maar dat niet alleen. We willen ook graag dat beide partijen elkaar begrijpen. Dat benadrukken we zo belangrijk, omdat het in het belang is van alle kinderen. Wie anders dan systemisch coach, communicatiedeskundige, onderwijsvakvrouw en collega-studiedagleider Ingrid van Essen kon zo'n boek starten. En wie anders dan ik wil daar maar al te graag aan bijdragen. Want de kinderen met wie het op school soms moeizaam gaat, liggen mij vanaf het begin van mijn onderwijs carrière na aan het hart. Wij schreven met al onze kennis en ondervinding. We schreven over onze fouten, onze misvattingen en over inzicht, dat gelukkig groeide met de jaren. We delen onze fouten graag, opdat jij ze niet hoeft te maken. Ongetwijfeld lost ons schrijven niet alles op. Relaties zijn altijd complex. De onderwijspraktijk is complex. Als we echter uitgaan van de goede intenties van elke partij – ouders, kinderen en leraren – kan een vruchtbare samenwerking ervoor zorgen dat kinderen een fijne schooltijd hebben en veel kunnen leren. – Zomer 2023

INLEIDING

Professioneel communiceren met ouders is niet altijd even gemakkelijk. Ouders zijn over het algemeen kritischer geworden en hebben meer invloed in het onderwijs gekregen. Maar de school is medeopvoeder en heeft dus ook een pedagogische opdracht. Leraren hebben over de invulling daarvan zo hun eigen gedachten en meningen. En ouders ook, zo blijkt steeds vaker ... Als leerkracht krijg je veel met ouders te maken. In onze beginjaren vonden wij bepaalde gesprekken met ouders best lastig en ook spannend. Heel eerlijk: het lag in onze beleving toch veelal aan de ouder die lastig, koppig of gewoon rondweg vervelend was. Wat we ook probeerden, het lukte niet altijd om op een lijn met de ander te komen. Bijzonder irritant. Het heeft lang geduurd voordat we doorhadden dat wij zelf ook een groot onderdeel van de ineffectieve communicatie waren. Maar wat wij ons op den duur wel realiseerden: zolang wij de ouder als schuldige aanwijzen voor de ineffectieve communicatie, verandert er niets.

13

Dit boek is voor iedereen die de kwaliteit van oudergesprekken wil verbeteren. In verbinding communiceren is best lastig. Want hoe maak je ouders duidelijk dat jij het beste voorhebt met hun kind? Terwijl zij wellicht het idee hebben dat je hun kind – of sterker nog hun opvoeding – ondermijnt? Het blijkt nog een hele kunst – met name wanneer de emoties oplopen – om in verbinding met elkaar te communiceren, zonder elkaar te veroordelen, te verwijten of elkaar in de haren te vliegen. Als dat wel gebeurt, is het zinvol om op een andere manier naar gedrag te kijken en je communicatie te veranderen. Storingen in de communicatie kunnen onder andere ontstaan door een gebrek aan vertrouwen. Vaak worden ouders pas benaderd wanneer er al een probleem is. Er is geen relatie opgebouwd in de tijden dat er niks aan de hand was. Elkaar vertrouwen gaat dan – op het moment dat het lastig is – zeker niet vanzelf. Daarnaast kunnen gebrek aan transparantie, duidelijkheid, hoogoplopende emoties, (voor)oordelen, culturele verschillen en loyaliteitsconflicten het gesprek behoorlijk beïnvloeden.

Elkaar begrijpen is iets dat ouders en leerkrachten soms lastig vinden. Tegelijkertijd is het essentieel voor de schoolsuccessen van je leerlingen. Goed communiceren met ouders, hun betrokkenheid koesteren of proberen te vergroten is een belangrijke taak. Leerlingen gedijen nu eenmaal beter en leren beter

als de bekende pedagogische driehoek gesloten is. Zo blijkt uit onderzoek dat de betrokkenheid van ouders thuis vooral impact heeft op de cognitieve en sociaal-emotionele ontwikkeling van kinderen². Van jong tot oud blijkt de thuisbetrokkenheid van ouders een grote invloed te hebben op de leerprestaties, motivatie, zelfwaardering en het spijbelgedrag van kinderen.^{3 4 5} Het begint dus met elkaar te willen begrijpen, om vervolgens te kunnen samenwerken in het belang van het kind. Die samenwerking is nodig op didactisch gebied (de ouders betrekken bij het leerproces van hun kind) en op pedagogisch gebied (zodat de ‘thuiswereld’ en de ‘schoolwereld’ van de leerling zoveel mogelijk overeenkomen in benadering van het kind). Naast deze twee belangrijke elementen is het natuurlijk ook voor iedereen fijn (en handig) als ouders actief participeren bij excursies, culturele, educatieve en creatieve activiteiten en alle andere momenten dat hun inbreng voor iedereen een meerwaarde heeft. Over het algemeen kun je stellen dat school en ouders samen meer bereiken voor het kind. Dit boek geeft je een denkrichting in het ‘Maar hoe dan?’.

Communicatie is namelijk een ingewikkeld proces waar gemakkelijk misverstanden kunnen ontstaan. Ineffectieve communicatie wordt veroorzaakt doordat we vaak de onderliggende bedoelingen en intenties van anderen niet herkennen, begrijpen of willen/kunnen zien.

Gesprekken met ouders zijn soms een hele klus en er kan ondanks je goede bedoelingen een heleboel miscommunicatie ontstaan. Nogal wat spanningsklachten bij leraren ontstaan omdat zij soms zo op kunnen zien tegen de gesprekken met ouders en het idee hebben dat zij hierin tekortschieten. Dat is echt jammer en nergens voor nodig. Veelal hapert het ergens in de pedagogische driehoek waar de communicatie tussen ouders, kind en school niet wenselijk verloopt en de (vertrouwens)relatie behoorlijk onder druk kan komen te staan.

Om een goede relatie met ouders op te bouwen en in verbinding te communiceren gebruiken we een metaforisch model: ‘de ijsberg’.⁶ Dit model is gebaseerd op een zevental uitgangspunten die de basis van dit boek vormen en als sleutel dienen om een goede relatie op te bouwen, te onderhouden en in verbinding te blijven communiceren, juist als het even wat lastiger wordt:

- Mensen zijn meer dan gedrag alleen.
- Soms moet je stilstaan om te versnellen.
- Mensen beschikken over hulpbronnen om het gewenste resultaat te bereiken.
- Ik ben oké en jij bent oké.
- Mijn waarheid is niet dé waarheid.

- Mensen willen wel veranderen maar niet veranderd worden.
- De betekenis van de communicatie is de reactie die je krijgt.

Daarnaast vraagt communiceren met ouders om een bepaalde kennis en tact. We vragen je – tijdens het lezen van dit boek – je nu alvast drie dingen te realiseren in de ontmoeting met ouders:

1. Ouders zijn ‘niet realistisch’ daar waar het hun kind betreft;
2. Je kunt als leerkracht nooit de betere ouder zijn (en de ouder nooit de betere leerkracht);
3. Het is niet persoonlijk (al voelt het soms wel zo).

Lukt het je om met deze drie aannames je verwachtingen te managen, dan ga je echt met een andere mindset de gesprekken in. Je wordt uitgenodigd om je systemische bril op te zetten om op een andere manier naar de (veelal verborgen) dynamieken tussen ouders, hun kinderen en school te kijken. Dit betekent dat je je realiseert dat je als leerkracht niet alleen te maken hebt met het kind, maar ook met de ouders. Een kind maakt deel uit van een omgeving die van invloed is op zijn gedrag. We kunnen een leerling niet helpen het beste uit zichzelf te halen zonder daar de ouders bij te betrekken. Een belangrijk systemisch perspectief is dat je niet met kinderen kunt werken, als je niet de ouder respecteert. Wie de ouders respecteert, respecteert daarmee het kind. Een kind is namelijk 50% zijn vader en 50% zijn moeder. Heel vaak gaat het gelukkig goed en is de relatie tussen ouder en school prima. Dan hoef je niets te veranderen. Soms kan het ook – ondanks al je inspanningen – niet goed gaan, en dan is het raadzaam om te kijken wat er in de relatie niet lekker loopt. Elke ontmoeting kun je zien als een leerlandschap voor de ander maar ook voor jezelf.

Veel voorbeelden uit onze eigen praktijk komen voorbij. We delen onze positieve ervaringen, maar delen ook voorbeelden waar we de plank hebben misgeslagen en wat we ervan hebben geleerd. Doe er je voordeel mee. In de bijlagen vind je een checklist effectieve gespreksvoering, een stappenplan, ‘voorbeeldzinnnetjes’ en interventies die je kunt gebruiken in je gespreksvoering met ouders.

We willen je met dit boek handvatten bieden waardoor je enigszins ontspannen, met meer begrip voor systemische wetmatigheden, betere herkenning van bepaalde dynamieken, en met een grote dosis relativeringsvermogen lastige en moeilijke gesprekken met ouders doorkomt.

Het levert ontspannen ouders en kinderen op. En daar heb jij zelf ook wat aan. Dus *buckle up and enjoy the ride!*

HOOFDSTUK 1

7 UITGANGSPUNTEN VOOR EEN POSITIEVE RELATIE EN EFFECTIEVE COMMUNICATIE

17

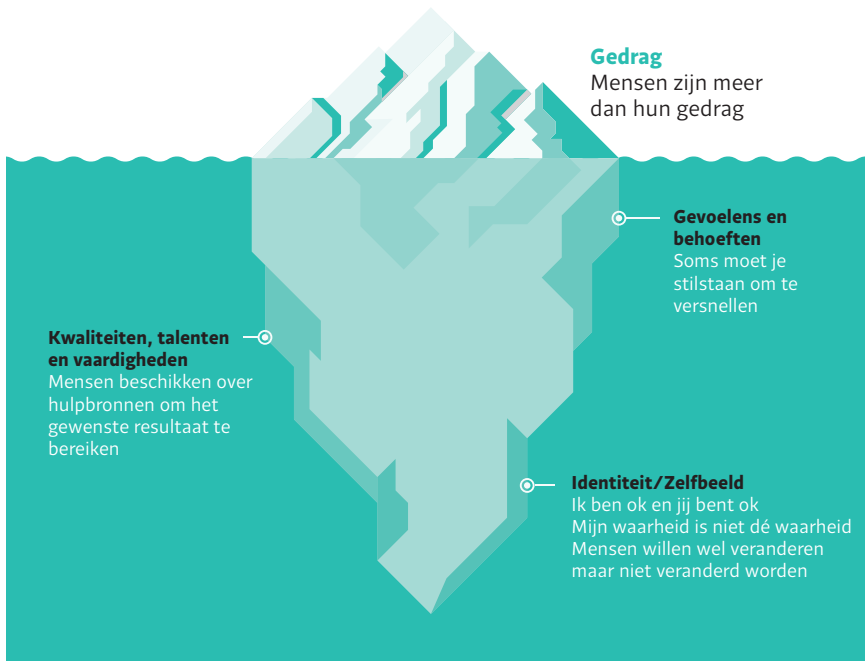
'Van gesprekken tussen ouders en leerkracht wordt de inhoud vaak snel vergeten. Ouders onthouden vooral het gevoel dat ze kregen tijdens het gesprek. Werd er echt naar ze geluisterd?'

TONNIS BOLKS, ONDERWIJSKUNDIGE, DOCENT, AUTEUR

Inleiding

Ineffectieve communicatie met ouders wordt vaak veroorzaakt doordat we de onderliggende bedoelingen en intenties van de ander niet herkennen, begrijpen of willen/kunnen zien. Om effectief met ouders te communiceren is het belangrijk dat er sprake is van een vertrouwensrelatie. Hierin investeren is de basis voor het schoolsucces van de leerling. Een vertrouwensrelatie met ouders bouw je op in tijden van vrede. Vaak worden ouders pas benaderd wanneer er al een probleem is. Er is geen relatie opgebouwd in de tijden dat er niks aan de hand was. En in tijden van 'oorlog' is het lastig de vijand te vertrouwen. Wanneer het eerste contactmoment over een probleem gaat, dan associëren ouders dat al snel met negativiteit. De basis voor wantrouwen is daarmee gelegd. Om een positieve relatie met ouders te onderhouden en op te bouwen, gebruiken we in dit boek zeven uitgangspunten die tot uitdrukking komen in een metaforisch model: 'de ijsberg'. Dit metaforische model dient om de achtergronden van ons gedrag en onze communicatiepatronen inzichtelijk te maken, beter te begrijpen en daarmee een dieperliggende betekenis te geven. Diegenen die de boeken van Ingrid hebben gelezen, zullen de metafoer van de ijsberg bekend voorkomen. Is deze metafoer nieuw voor je en wil je er meer over lezen, dan kun je gratis haar e-book *De Ijsberg - een model om gedrag beter te begrijpen* downloaden (www.hartgedragenonderwijs.nl).

Ook willen we je in dit hoofdstuk een aantal psychologische en systemische wetmatigheden in de communicatie niet onthouden, omdat deze inzichten je helpen om effectief en in verbinding met ouders het gesprek aan te gaan met behoud van de relatie.



AFBEELDING 1: De Ijsberg (Bron: Ingrid van Essen, 2019)

De Ijsberg

De ijsberg bestaat uit vier verschillende lagen waarvan alleen de eerste laag – die boven de waterlijn ligt – zichtbaar is. Dit is het gedrag dat de ouders laten zien. Het zijn de overige drie lagen – het niet-zichtbare gedeelte onder de waterlijn – die belangrijk zijn omdat daar feitelijk de sleutel tot echt contact ligt. Terwijl we in communicatie vaak reageren op het waarneembare gedrag – het topje van de ijsberg (ongeveer 10%) – is er onder de waterlijn veel meer gaande en is het werkelijke verhaal onzichtbaar. Door direct te reageren op het zichtbare gedrag loop je het risico slechts bezig te zijn met de buitenlaag en mis je de overige 90% die een groot deel van het waarneembare gedrag verklaart en waar veel waardevolle informatie in verscholen ligt.

Het model van de ijsberg laat namelijk zien dat het gedrag – het gedeelte boven de waterlijn – een uiting is van onderliggende zaken. Deze hebben te maken met iemands gevoelens, waarden, opvoeding, overtuigingen, kwaliteiten en zelfbeeld. Het model kent zeven uitgangspunten:

1. DE BETEKENIS VAN DE COMMUNICATIE IS DE REACTIE DIE JE KRIJGT

Aan dit uitgangspunt ontleent het model van de ijsberg zijn bestaansrecht. Communicatie krijgt haar betekenis in de manier waarop jouw boodschap door de ander wordt ontvangen. Hiermee bedoelen we dat jij te allen tijde verantwoordelijk bent voor jouw aandeel in de communicatie. Met andere woorden: jij bent 100% verantwoordelijk voor de manier waarop jij je boodschap overbrengt, maar niet voor de reactie van de ander. Wanneer je echter merkt dat jouw boodschap niet overkomt zoals jij wilt dat ze overkomt, is het wel aan jou om te bekijken of jij wellicht in je manier van communiceren iets hebt gedaan waardoor de ander deze boodschap niet van jou kon ontvangen. Je kunt dan zelf kijken wat er anders moet of wat je wellicht over het hoofd hebt gezien of wat een trigger vormde. Waarom zeg je wat je zegt en doe je wat je doet? Als je dit niet helder voor ogen hebt en je er niet bewust van bent, kun je er ook geen verantwoordelijkheid voor nemen. De kans dat je emoties het overnemen, wordt dan groot, en dat staat verbindende communicatie in de weg.

19

Als je dit erkent, leg je de schuld voor eventuele misverstanden tussen jou en de ontvanger niet bij de ander, maar neem je de volle verantwoordelijkheid voor jouw aandeel in de onderlinge communicatie. Communiceren is zo'n alledaagse bezigheid dat we ons zelden realiseren wat er allemaal bij komt kijken.

Het lijkt redelijk eenvoudig: ik (= zender) zend een boodschap naar jou (= ontvanger) die de boodschap ontvangt. Wanneer jij mijn boodschap interpreteert zoals ik het bedoeld heb, kunnen we stellen dat de communicatie effectief is. Toch kan er van alles verkeerd gaan.

Ik: 'Kun je me vertellen hoe laat je mij op het tienminutengesprek verwacht?'

Jij: 'Om 19.30 u.'

versus

Ik: 'Kun je me vertellen hoe laat je mij op het tienminutengesprek verwacht?'

Jij: 'Daarover heb ik je een e-mail gestuurd! Heb je die niet gelezen... ?'

Ruis

Hier merk je direct dat er onderweg van zender naar ontvanger iets verkeerd is gegaan. De ontvanger reageert niet zoals de zender op basis van zijn vraag zou verwachten.

20

Tijdens het overbrengen van een boodschap kunnen er dus storingen optreden: dit wordt 'ruis' genoemd. Ruis is elk element dat stoort in het communicatieproces. Er zijn verschillende vormen van ruis.

Zo is er letterlijke ruis: achtergrondgeluiden, iemand praat heel zachtjes of juist heel hard waardoor je de boodschap niet verstaat of deze maar gedeeltelijk binnenkomt. Dit zijn meetbare factoren. Er is vaak eenvoudig iets aan te doen. Bijvoorbeeld: een raam dichtdoen om de achtergrondgeluiden te verstommen. Iets moeilijker wordt het al om te vragen of iemand wat zachter wil praten.

Echt lastig wordt het op het moment dat de ruis niet meetbaar is. Je merkt of voelt dat de communicatie niet effectief verloopt, maar je kunt niet direct achterhalen waar dat door komt. Dit is de niet-meetbare en vaak ook niet-zichtbare ruis, en over deze vorm van ruis in je gesprekken met ouders gaat het in dit boek. Deze ruis ontstaat bijvoorbeeld wanneer er een gebrek is aan vertrouwen, een gebrek aan transparantie, storingen in de communicatie door taalbarrières, onbegrip door cultuurverschillen of gewoonweg doordat de verwachtingen niet duidelijk zijn. Ter illustratie een alledaags voorbeeld van ruis die ontstaat in de communicatie tussen twee of meerdere mensen, waarbij de boodschap verkeerd geïnterpreteerd wordt:

Leerkracht tegen moeder: 'Ik had deze week een gesprekje met Anika omdat ik haar de laatste week zo stil en verdrietig in de klas zag zitten. Ze gaf aan dat ze je zo mist nu je weer fulltime aan het werk bent. Ik dacht je dat even te laten weten.'

Dit is de boodschap die een leerkracht aan een ouder op het schoolplein geeft. De vraag is wat zij nu precies met deze boodschap wil zeggen. Ervan uitgaande dat de leerkracht met de beste intenties handelt en haar zorg uit, kun je je afvragen in hoeverre deze boodschap ook zo wordt opgepikt door de moeder van Anika. Vooral als je haar op een later moment tegen een andere moeder met boze toon hoort zeggen: 'De juf van Anika zegt dat ik mijn kind verwaarloos.'

Inhoud- en relatieniveau

Communicatie is een proces waarbij jij en je gesprekspartner elkaar voortdurend (veelal onbewust) beïnvloeden. Het is van belang om je te realiseren dat je altijd gelijktijdig op zowel inhouds- als op betrekkingniveau communiceert. Een ander woord voor betrekking is relatie. Dit betekent dus dat naast de inhoud ook altijd gelijktijdig de relatie tussen de personen een rol speelt in de communicatie.

21

Het inhoudsniveau gaat over wat er in een gesprek wordt verteld, getoond, uitgelegd enzovoort. Het gaat dan over feiten, gebeurtenissen, resultaten, adviezen. Wanneer we in gesprek gaan dan is informatieoverdracht ons doel. De leerkracht zegt bijvoorbeeld: ‘Jan heeft een onvoldoende voor wiskunde gehaald. Dit is zijn derde onvoldoende sinds kerst.’

Het relatieniveau gaat over de manier waarop we met elkaar praten, en zegt iets over de aard en de kwaliteit van de relatie tussen de gesprekspartners. Hoe we met elkaar praten en wat we aan elkaar vertellen, zegt ook altijd iets over onze relatie tot elkaar. Waarbij het een gegeven is dat wanneer er veel vertrouwen is, er ook meer oprechte gevoelens en kwetsbaarheden worden gedeeld. In tegenstelling tot wanneer er in de relatie weinig tot geen vertrouwen is; dan zullen mensen zich minder snel eerlijk durven uitspreken.

Een reactie van de ouders op de uitspraak van de leerkracht hierboven kan zijn: ‘Ja, en wat gaat u daaraan doen? Dat hij drie onvoldoendes haalt, zegt meer over uw uitlegcapaciteiten dan over de inzet van Jan.’

Door deze reactie van de ouders wordt duidelijk hoe zij de onderlinge relatie met de leerkracht zien. Je kunt uit de bovenstaande reactie afleiden dat de relatie tussen deze leerkracht en de ouders van Jan niet echt positief is.

Stel dat de ouders van Jan anders hadden gereageerd. Bijvoorbeeld: ‘Ja, wij hadden het ook al gezien op Magister, fijn dat u even contact met ons opneemt.’

De inhoud van de boodschap van de leraar is hetzelfde, het antwoord op relatieniveau verschilt. In eerste instantie wordt de boodschap niet geaccepteerd en in het twee antwoord wordt hij wel geaccepteerd.

Wanneer iemand jouw boodschap niet accepteert zoals jij dat wilt, dan ontlokt dat bij jou een reactie waardoor jij ook weer op een bepaalde manier reageert. En daar waar er sprake is van een positieve en goede vertrouwensrelatie, kunnen ouders ook nog als volgt reageren: ‘Dank je wel voor de informatie. Fijn hoe u ons altijd op de hoogte houdt. Wij zullen het thuis ook even extra in de gaten houden en bijsturen waar nodig.’

Wanneer een ouder tevreden is en jou een compliment geeft, zal je dat vast een prettig en fijn gevoel geven. En terecht. Je doet enorm je best om ervoor te zorgen dat jij voor de leerling een veilige leer- en leefomgeving creëert waarin jij het volle potentieel van de leerling tot bloei laat komen. De erkenning van ouders zorgt ervoor dat je je tevreden en voldaan voelt.

Maar wat gebeurt er wanneer de reactie van de ouder volstrekt anders is dan je zou verwachten – al jouw inspanningen ten spijt? In plaats van een compliment, ontvang je kritiek en vinden zij dat je er niet alles aan doet om voor de leerling een veilige leer- en leefomgeving te creëren. Je zult dan zeer waarschijnlijk een andere emotie ervaren. Bijvoorbeeld boosheid (omdat ze bijvoorbeeld niet zien hoe jij je best doet voor de leerling). Als je deze boosheid verbaal of non-verbaal laat zien, dan creëert dit weer een reactie bij de ander. De cyclus van (veelal) onbewuste beïnvloeding gaat verder. Gedrag lokt emotie uit.

Het gebeurt regelmatig dat mensen niet met woorden alleen laten merken wat ze van de ander vinden, hoe ze willen dat de ander met hen omgaat en vooral ook hoe ze willen dat de ander hen ziet. Dit gebeurt ook non-verbaal. Het is de oogopslag, lichaamshouding en intonatie van je stem. Hiermee laat je ook zonder een woord gesproken te hebben, bewust maar ook onbewust zien wat je van de ander vindt. Zoals 's werelds meest vooraanstaande communicatiewetenschapper Paul Watzlawick zegt: ‘Je kunt níet niet communiceren.’⁷

2. MENSEN ZIJN MEER DAN GEDRAG ALLEEN

Ouders zijn meer dan gedrag alleen. Hiervoor is de metafoer van de ijsberg exemplarisch. Het gedrag dat zichtbaar is boven het wateroppervlak, is slechts het topje van de ijsberg. Een ouder is zoveel meer dan zijn gedrag, hij is een mens die dingen meemaakt. Het gedrag dat iemand laat zien, is altijd verweven in een context. Waarom doet iemand wat hij doet? Waarom zegt hij wat hij zegt? Als je bereid bent om je af te vragen wat achter bepaald gedrag schuilgaat en niet direct oordeelt, kun je je met een ander verbinden. Kijk je