



Elke klacht is een gratis advies!

Constructief omgaan met klagende ouders

In de klas van Oscar en Guus maakt de mentor vaak grapjes. Op een dag, na school, komt Oscar thuis. Hij vertelt over een grap die de mentor maakte over 'domme meisjes'. De ouders van Oscar moeten er hartelijk om lachen. Guus komt thuis met hetzelfde verhaal. De moeder van Guus wordt woest. Ze belt direct naar school en vraagt een gesprek aan met de mentor van Guus. Guus stopt met glimlachen en kijkt knikt ineens ernstig.

Tekst: Ivo Mijland

Iedere leraar krijgt vroeg of laat, een enkele keer of vaak, te maken met een klagende ouder. Een ouder legt diens grieven op tafel tijdens een gesprek met de mentor, belt gefrustreerd naar de directeur, staat ineens op de stoep van de school of stuurt een nukkige e-mail. Waarom klagen ouders en hoe kun je constructiever omgaan met de klachten, ook als die soms onredelijk lijken?

Deconstructief of constructief

Tijdens het uitpakken van de weekendboodschappen ontdek je in een pak trostomaten een verschimmeld exemplaar. De vierde keer al in twee weken! Je merkt dat je er boos van wordt. Maar wat doe je met die boosheid? Je kunt *deconstructief* reageren. Je laat je verleiden tot een woordenwisseling met de bedrijfsleider of besluit je dat je voortaan je boodschappen bij de concurrent doet. Je kunt ook *constructief* reageren. Je gaat naar de winkel om rustig te vertellen dat er iets mis was met je aankoop en bespreekt met de bedrijfsleider hoe dat het best opgelost kan worden. Ook ouders kunnen verschillend reageren als ze ontevreden zijn over jouw product: het onderwijs aan of het pedagogisch omgaan met hun kind.

Ontevreden of verdrietig

In het woordenboek kent het begrip 'klagen' twee omschrijvingen: 'een manier om je ontevredenheid te uiten' en 'zachtjes huilen'. Vertaald naar klagende ouders, heb je dus te maken met ouders die ergens ontevreden over zijn of die verdrietig zijn. Klagende ouders komen op een destructieve manier op voor hun belangen en de belangen van het kind. Dat kan vergaande gevolgen hebben. Zo kunnen de ouders hun ongenoegen uiten bij 'lotgenoten' die op zoek zijn naar een geschikte school. De klacht gaat ondergronds verder en vormt zich sluimerend tot een groter probleem.

Verlangen

Wie te maken krijgt met klagende ouders staat voor de uitdaging zich te realiseren dat deze ouders verlangen naar een verandering. De intentie is daarbij vrijwel altijd goed. Er is geen ouder die op school klaagt in de hoop dat dit leidt tot verslechtering van de omstandigheden. Daarom is het zo belangrijk om klagende ouders serieus te nemen vanuit de basishouding: 'Fijn dat u klaagt!' De klacht is dan een aanleiding om te kijken naar mogelijkheden om zaken te verbeteren in ieders belang. Vanuit dit perspectief is de klager een gratis extern adviseur die haarscheurtjes feilloos weet bloot te leggen. Uit het voorbeeld van Oscar en Guus kan een mentor leren dat je zorgvuldig om moet gaan met humor in de klas. Voor een cabarettier koop je een kaartje, voor een vakles heb je opkomstplicht. Voor het gesprek met de moeder van Guus betekent dat: teruggeven dat het je spijt dat de grap voor een rottig gevoel heeft gezorgd. Vaak is deze vorm van erkenning al voldoende om de goede verstandhouding te herstellen.

'De klager is een gratis extern adviseur die haarscheurtjes feilloos weet bloot te leggen'

Klagen en loyaliteit

De mens is een loyaal wezen. We komen op voor de belangen van diegenen die het dichtst bij ons staan. Als een ouder een klacht uit over een collega van je, zul je deze collega in bescherming nemen, maar als een collega een klacht uit over je neef die les van hem krijgt, zul je geneigd zijn het op te nemen voor je neef. De mens maakt voortdurend afwegingen op basis van loyaliteit. Een belangrijk element daarbij, is het verschil tussen verticale en horizontale loyaliteit. Bij verticale loyaliteit gaat het om je verbondenheid met je ouders en het daarbij behorende geschiedenisboek van de familie. Bij horizontale loyaliteit gaat het om de relaties die je aangaat in je leven. Vanwege het onverbreekelijke karakter van je verticale relaties (je kunt van je vader niet je ex-vader maken), is deze verbinding existentieel. Op school zul je dat terugzien. Klagende ouders komen op voor de belangen van hun gezinssysteem. Het kind is in dat geval in de ogen van de ouders onrecht aangedaan.

Erkenning

Klagende ouders zijn dus vooral loyale ouders. Zelfs als ze weten dat ze ongelijk hebben, komen ouders op voor hun kind en kinderen voor hun ouders. Ze zeggen dan bijvoorbeeld: 'Mijn kind hoeft dit strafwerk niet te maken!' Voor het kind, tégen de leraar. Voor leraren is het belangrijk te beseffen dat het geen zin heeft om het gevecht aan te gaan als er sprake is van verticale

loyaliteit. In het voorbeeld van Guus bleek loyaliteit ook een grote rol te spelen. Guus was loyaal aan zijn moeder door te stoppen met lachen toen hij merkte dat zijn moeder *not amused* reageerde. Moeder bleek geraakt te worden door het zinnetje 'domme meisjes'. In haar schooltijd zei een leraar wiskunde voortdurend dat meisjes dom zijn en eigenlijk niks te zoeken hadden in zijn les. Het zinnetje waar Guus mee thuis kwam, bracht haar 20 jaar terug in de tijd. De mentor ontving de klagende moeder constructief, gaf erkenning aan de gevoelens van moeder en luisterde naar haar verhaal. Dit haalde voor moeder de angel uit het incident.

Constructief klagen

Zodra je te maken krijgt met klagende ouders, is het de kunst op zoek te gaan naar het werkelijke, onderliggende probleem. Bij de moeder van Guus werd dat duidelijk, omdat de mentor bereid was eerst te luisteren. De mentor had ook anders kunnen reageren: 'Mevrouw, waar maakt u zich druk om? U moest eens weten hoeveel kinderen mijn lessen geweldig vinden!' Door goed te onderzoeken wat het werkelijke probleem is, kun je beter en eerlijker communiceren met elkaar. In een constructief gesprek neemt de leraar verantwoordelijkheid, maar verlangt daarbij hetzelfde van de ouders. Het constructieve gesprek gaat niet over problemen, maar over samenwerking, over kwetsbaarheid, begrenzing, behulpzaamheid, oprechtheid en bondgenootschap. Overigens: een dergelijk gesprek kan alleen succesvol verlopen als je elkaar in de ogen kunt kijken. Vermijd daarom het behandelen van klachten via de telefoon of e-mail. Maak in geval van klachten altijd een afspraak met de ouders.

Rotte tomaten

De klant bij de supermarkt was ik zelf. Ik besloot direct terug te gaan en zei wat me dwarszat. De bedrijfsleider bedankte me voor de klacht en maakte zijn excuses. Ook zei hij dat hij het incident zou bespreken met zijn leverancier en met zijn medewerker op de afdeling Groente & Fruit. Ik kreeg een pakje verse trostomaten. Toen ik weg wilde lopen, klampte hij me nog even aan. In zijn hand had hij een mooie bos bloemen die hij me overhandigde, waarbij hij glimlachend zei: 'En, blijven klagen, hè!' Ik bedacht hoe het zou zijn als elke mentor tijdens de ouderavond een emmer met bloemboeketten heeft staan om de gratis adviezen van ouders mee te belonen.

Ivo Mijland is oud-student van de FLOT. Ivo is trainer/coach voor Ortho Consult. Hij heeft daarnaast een praktijk voor contextuele hulpverlening. Vorig jaar verscheen zijn tiende boek: 'De kracht van klagende ouders' (Uitgeverij Quirijn)