HANS KALDENBACH

Lastige ouders, moeilijke leerlingen

99 tips

2019 Prometheus Amsterdam

© 2019 Hans Kaldenbach
Omslagontwerp Erik Prinsen
Foto auteur Piek
Illustraties binnenwerk Sameer Khalili
Zetwerk Mat-Zet bv, Soest
www.uitgeverijprometheus.nl
ISBN 978 90 446 4294 0

Woord vooraf

U hebt als leraar steeds vaker last van veeleisende ouders. Ze kiezen soms blind partij voor hun kind. Ze verwachten dat u meteen tijd voor ze hebt en ze willen dat u onmiddellijk in actie komt. Ze eisen soms een harde aanpak terwijl ú weet dat dit fout afloopt.

Uw vakmanschap bepaalt of het contact met die ouders gaat escaleren. Ook ouders die u onredelijk vindt, willen namelijk gehoord worden. Tegelijkertijd hebt u uw eigen verantwoordelijkheid. U gaat in dit boek veel valkuilen herkennen en u krijgt tientallen helpende tips.

> Een vader komt boos de school binnen. U steekt meteen uw hand uit: *Ik zie dat er iets belangrijks is, gaat u zitten, wilt u koffie? Suiker en melk?*

Ook het gedrag van leerlingen wordt in hoog tempo moeilijker. De tweede helft van dit boek beschrijft de **paniek van uitstekende leraren die 'het opeens niet meer kunnen'**. Ze konden vroeger de moeilijkste klassen aan. Nu soms niet meer.

> Meisje: *Van de andere leraren mag het wél.*
> U: *Wat lastig voor je. Onthoud maar dat het van mij niet mag.*

Hoe gaat u om met verwende, ontregelde, brutale leerlingen? Wat doet u als u méérdere druktemakers in de klas hebt? Hoe reageert u (conciërge) op: *Je bent maar een schoonmaker*? Wat doet u als een weggestuurde leerling bij de deur nog net even *kutwijf* zegt? Wat als een leerling zegt: *U discrimineert*? Wat doet u als de wc opzettelijk smerig wordt gemaakt?

Mijn acteur en ik komen graag bij u op school.

Hans Kaldenbach
kaldenbach@telfort.nl
www.hanskaldenbach.nl

Hoofdstuk 6 ‘Als ouders respectloos praten over de school’ stond in het verleden in *Korte lontjes, 99 tips*.

Met dank aan:
Amar El Ajjouri, Karina Boom, Hayat Chidi, Rob Ermers, Wiebout Guikema, Yaron Kaldenbach, Nelleke Kuiper, Jannie Limburg, Ramon Ramnath, Jeroen van Veenendaal en Sela Zorlu.

1 Hoe krijgt u verbinding met lastige ouders?

Zestig jaar geleden
Zestig jaar geleden was een docent nog een autoriteit. Als een kind op school geslagen werd, dan kreeg die thuis nóg een klap: de ouders steunden de school. De leraar hoorde samen met de pastoor, notaris en dokter bij de belangrijke mensen in het dorp. Dat is niet meer zo.

In de werkbelasting van leraren speelden zelfs twintig jaar geleden de ouders nog geen enkele rol. Docenten hebben nu niet alleen te maken met lastige leerlingen, ze hebben er een extra doelgroep bij: een aantal onredelijke, dwingende en soms intimiderende ouders.

Als u deze ouders '*lastige ouders*' noemt, dan legt u de schuld bij hen. Dan moeten zij veranderen. U hoeft dan niets te doen.

U kunt het ook formuleren als: *Ik vind deze ouders lastig*. Dan bent u meer geneigd op zoek te gaan naar waar ú last van hebt en wat ú in deze situatie kunt doen.

Dan beseft u: *ik kan de wind niet veranderen, maar hoe ik mijn zeilen zet, dat bepaal ik zelf*.

Zie lastige ouders als betrókken ouders
Natuurlijk vindt u ouders soms lastig. Maar u wordt veel effectiever als u ze zou kunnen zien als betrókken ouders.

- Op een ouderavond geeft een vader me een zeer dominante handdruk. Hij kijkt me bovendien extra lang dwingend aan. Ik zeg: *Ik denk dat we veel te bespreken hebben, gaat u zitten.* Daarmee pakte ik de regie terug. Ook met: *Wilt u koffie? Met melk?*
- Kimberly is een 'hopeloze' leerlinge. Moeder is ook 'moeilijk'. Ik zeg: *Wat fijn dat u er bent. Hoe doet ú dat nou thuis met Kimberly? Wij vinden dat soms zó moeilijk. Hoe doet u dat nou? Gaat u zitten.* Ik ga die boze moeder dus om hulp vragen. Dat werkt vrijwel altijd.
- Een woedende vader stormt de receptie voorbij op weg naar de klas van zijn dochter. Ik (conciërge) steek mijn hand uit, glimlach breed: *Ik zie dat er iets belangrijks is.*

De judo- of de karatemethode. Begrijpen én begrenzen

In het bovenstaande ziet u voorbeelden van de judomethode. Bij de karatemethode zou u meteen tegen de ouders ingaan: *Dit kan absoluut niet. Wat doet u in mijn klas? Eruit, nu meteen!* Die vechtstijl lukt alleen als u heel erg sterk (lichamelijk en psychisch) bent. De meeste docenten kunnen veel meer bereiken met de judomethode. U hebt ook dan de regie. Bij de judomethode doet u iets anders. U verplaatst zich in de vader of moeder, u laat merken dat u hen begrijpt *(ik zie dat er iets belangrijks is)* én u stelt duidelijk een grens. U deinst niet terug, u gaat er niet blind tegenin. U begrijpt (niet 'u hebt begrip') én begrenst.

Nog anders gezegd: u gaat bij onredelijke ouders níet vanuit uw primaire emoties **v**echten, **v**luchten of

verstijven. U zoekt **v**erbinding en u stelt grenzen, mét behoud van verbinding. Dan reageert u niet langer vanuit uw primaire emoties, u wordt professioneel.

Staat er een moeilijk gesprek met ouders gepland? Ziet u ertegen op? Dan wacht u misschien 'verstijfd' af op wat er komen gaat. Een goede tip: vraag u af wat ú wilt in dit gesprek. Wat zou ú, in het gesprek dat toch komt, de ouders willen zeggen, duidelijk maken, hen vragen? U bent dan niet meer afwachtend, u genereert energie. Het wordt een beter gesprek.

Uw taalgebruik
Uw taal beïnvloedt uw denken. Stel dat u het met collega's hebt over *hysterische, overdreven ouders die altijd hun verwende krengen, hun prinsjes en prinsesjes in de watten leggen*. Hoe begrijpelijk ook, dit taalgebruik brengt u in een verkeerde grondhouding voor een goed gesprek.

VERBINDING ZOEKEN, vijftien keer kijken door de ogen van de ouders

U hoeft het helemaal niet eens te zijn met de ouders, maar om hen te bereiken moeten de ouders éérst voelen dat u hén begrijpt. Hieronder vijftien keer uw primaire gedachtes, daarna een professionele interpretatie waardoor u verbinding krijgt.

1. De ouders zijn **lastig** →
   U bent betrokken bij uw kind /bij de school, u maakt zich zorgen. U wilt niet zomaar alles accepteren… over uw kant laten gaan.
2. De ouders zijn **boos** →
   Vertel, ik zie dat er iets belangrijks is. Er moet iets gebeurd zijn… Dit is echt belangrijk voor u.
3. De ouders **verwennen** hun kind →
   U wilt het beste, u gunt ze alles… niets tekortkomen… dat ze niets minder zijn dan anderen.
4. Ouders **zeuren** steeds over hetzelfde →
   Dit is heel belangrijk voor u, daarom komt u erop terug. U denkt misschien dat ik niet gehoord heb hoe belangrijk dit voor u is.
5. De ouders zijn **dwingend** →
   U hecht hier veel belang aan. Dit vindt u belangrijk… Dit is voor u een kernpunt, ik hoor het, daarom legt u er veel nadruk op…
6. Ouders willen absoluut **geen vmbo-advies** →
   U wilt het beste voor haar… dat ze meer kan. U maakt zich ook zorgen over het type medeleerlingen hoor ik…
7. De ouders eisen dat het **pesten meteen stopt** →
   U maakt zich grote zorgen. U beseft hoe schadelijk het pesten voor hem is.
8. Ze eisen dat **de pester van school wordt gestuurd** →
   U zou het in één klap willen oplossen, ik kan me dat

goed voorstellen. Als ik zijn moeder was zou ik dat ook gevraagd hebben, denk ik.

9. Ouders **kiezen meteen partij** voor hun kind →
   U wilt een steun zijn… achter hen staan. U wilt laten zien dat ze op haar ouders kan rekenen… dat ze er niet alleen voor staat.
10. Ouders **geloven hun kind blind** →
    U hebt heel veel vertrouwen in uw kind. U moet echt de ervaring hebben dat ze vaak een juiste weergave van gebeurtenissen geeft… erop kan rekenen dat ze betrouwbaar is…
11. Ze **overcompenseren** na de scheiding →
    U wilt dat uw kind juist nu niets tekortkomt. Dat ze toch al genoeg ellende heeft gehad de laatste tijd en u wilt haar juist nu niets misgunnen.
12. Ze zijn **eigenwijs** →
    U bent hier echt van overtuigd, voor u is dit een zekerheid, ik hoor het. U moet hier vaker over nagedacht hebben want ik hoor geen spoor van twijfel.
13. Ze zijn **bemoeizuchtig** →
    U voelt zich betrokken bij (veel van) wat er op school gebeurt. U wilt een kwalitatief goede school voor uw kind.
14. Ze **verwaarlozen** hun kind →
    U vindt het belangrijk dat uw kind een eigen leven mag leiden, haar eigen keuzes mag maken… dat ze mag leren van haar eigen fouten… u wilt geen ouderlijke bemoeizucht, dat vind ik ook waardevol…
15. Arrogante, **veeleisende** ouders →
    U bent kritisch, u stelt hoge eisen aan de school. U wilt kwaliteit voor uw kind, dat kan ik enorm waarderen.

U hebt een slecht geheugen voor namen. Er komt een vader of moeder langs. Wat klinkt prettiger?
…ik ben uw naam vergeten.
…ik probeer me uw naam te herinneren.

Drie valkuilen

Er zijn minstens drie valkuilen als u zich verplaatst in de ouders.

- De ouders 'begrijpen' is niet hetzelfde als 'begrip' voor hen hebben. Als u ouders wilt begrijpen betekent dat helemaal NIET dat u het met hen eens hoeft te zijn. Ouders maken dit onderscheid vaak niet. Als u luisterend humt, dan kunnen ze denken dat u het met hen eens bent. Dat is niet altijd zo: u luisterde om hen te begrijpen.
  Iets begrijpen ≠ ergens begrip voor hebben.
- Stel dat u ouders uitlegt waarom u of de school iets besloten heeft. Onbewust kan het zijn dat u wacht op hun instemming. U wilt dan niet alleen dat ze u begrijpen, u wilt ook dat ze het met u eens zijn. U voelt zich veel sterker als uw doel is uzelf te verklaren, te verduidelijken. Als u wacht op instemming, dan geeft u de ouders de regie.
- Het woordje 'maar' kan een valkuil zijn.
  - Door dit woordje 'maar' voelt de ander dat uw inleidende woorden alleen maar een mooie verpakking, nep waren.
  - *Ik begrijp u, maar…*
  - *Er is blijkbaar iets belangrijks, maar…*
  - *U wilt het allerbeste voor uw dochter, maar…*

Vergeet niet om het aan je ouders te vertellen
Vroeger dreigden de leerlingen vaak met: *Ik ga het thuis vertellen*. Tegenwoordig ben ik ze voor. Dan zeg ik: *Vergeet niet het thuis te vertellen. Ik wil dat je ouders weten wat er gebeurd is.*

U hebt uw directie en uw collega's nodig

Hoort u dat in het lokaal naast u een oudergesprek uit de hand loopt? Ga ernaartoe. Probeer eerst luchtig: *Goeiemiddag samen, zal ik wat koffie voor jullie halen? Zal ik er ff bij komen zitten?*

Bij moeilijke gesprekken is uiteraard soms de directie aanwezig.

Een goede werkrelatie met de ouders opbouwen

In het bovenstaande is nog geen aandacht besteed aan de mogelijkheid om proactief te zijn. Een relatie opbouwen is belangrijk, ook met de ouders. Kunt u, *op het moment dat er nog géén conflict is*, met alle ouders van uw (mentor)klas telefonisch tien minuten bellen?

U vertelt kort wie u bent, hoe u bereikbaar wilt zijn (via de schoolmail, geen WhatsApp), etc. U zegt dat u bij echte problemen laagdrempelig wilt zijn, dat u wellicht een telefonisch spreekuur hebt, etc. U vraagt of de ouders speciale vragen (wensen?) hebben. En u zegt dat u ernaar uitkijkt hen op een ouderavond in levenden lijve te ontmoeten.

U zult veel voordeel hebben van deze kleine investering.

2 Hoe stelt u grenzen aan lastige ouders?

Het is ideaal als de ouders en u het met elkaar eens kunnen worden. Maar als dat uiteindelijk niet lukt, dan hebt u uw eigen verantwoordelijkheid. Net als in de contacten met leerlingen: dan moet u begrenzen.

Zoals in dit vrolijke – waargebeurde? – voorbeeld met de vader van Kees:

Kees hoeft zijn strafwerk niet te maken
Een docent krijgt een briefje: *Kees hoeft van mij zijn strafwerk niet te maken.*
Afz. *De vader van Kees.*

De docent stuurt een briefje terug: *Kees hoeft van mij niet af te wassen.*
Afz. *De meester van Kees.*

BEGRENZEN –A– Als ouders het gedrag van hun kind bagatelliseren

- Ouders: Hij zegt wel eens brutale dingen, dat moet toch kunnen?
  Nee, veel kinderen zeggen dit nooit en we willen dat ook niet. Ik wil dat hij beleefd praat. Tegen u en tegen ons… gewoon gehoorzaamt… niet meer dat soort woorden gebruikt.
- Ouders: Het was alleen maar een heel klein mesje…

Ook dat willen we niet hier op school. We willen niet dat iemand een mes meeneemt.

- Ouders:… Alleen maar een beetje schelden… Dat kan je toch geen racisme noemen…
  Wij vinden van wel. Deze woorden willen we niet hier op school.
- Ouders: U neemt het wel heel erg zwaar op…
  Ja, inderdaad, we vinden dit erg belangrijk.
- Ouders: Seksisme is wel een groot woord…
  Ja, we noemen het zo en we willen dit niet.
- Ouders: Thuis praten we ook zo over Marokkanen, over Joden, over Hollanders.
  Op deze school willen we dit soort woorden absoluut niet. Ik hoor dat u het niet zo erg vindt, wij wel. Eventueel: *Als u het hier niet mee eens bent, dan is dit misschien geen goede school voor u.*

Een woedende vader is mijn klas ingestormd. Hij eist luid dat hij het, door mij afgepakte, mobieltje van zijn dochter wil hebben. Ik steekt mijn hand uit. *Ik dacht al dat u daarvoor gekomen was. Laten we even naar de gang gaan, sommige kinderen schrikken hier zo van.* En ik loop meteen voor de vader de klas uit.

BEGRENZEN –B– Het gedrag van de ouders zelf begrenzen. Stijlverschillen

U kunt een keuze maken tussen een meer direct confronterende en een meer indirecte stijl. Per vader of moeder maakt u een keuze.

Directe, meer confronterende stijl	**Meer indirecte stijl**
Tegen roddelende ouders *Ik heb het idee dat u een van de ouders bent die op het schoolplein negatieve verhalen vertelt over de school. Zou ik u mogen vragen dat niet meer te doen…*	**Tegen roddelende ouders** *Er zijn ouders, die vertellen elkaar vervelende verhalen over de school. Als u dat hoort, zou u willen vragen of ze die dingen tegen ons willen zeggen?*
Ouders die thuis negatief over u praten *Ik hoor van uw zoon dat u negatief over mij en de school praat. Wij merken dat een kind daardoor minder gemotiveerd raakt voor school. Ze voelen zich dan niet meer loyaal aan u als ze hun best doen op school.*	**Ouders die thuis negatief over u praten** *In sommige gezinnen wordt thuis soms op een negatieve manier gepraat over leraren. Dat is jammer want wij merken dat kinderen daardoor op school vaak minder gemotiveerd raken. Als u iemand kent… vragen om… niet meer doen?*
U weet dat hun kind te laat naar bed gaat *Ik hoorde dat uw zoon mag kijken naar programma x op de tv. Dat is zo laat, dan is hij hier op school niet uitgeslapen.*	**U weet dat hun kind te laat naar bed gaat** *Sommige kinderen gaan echt te laat naar bed, ik hoor dan welke tv-programma's ze gezien hebben. Soms ligt zo'n kind dan half te slapen in de les.*

U hebt een vernieling op camera. Ouders: Dat doet mijn kind niet. Dat is gefotoshopt *Ik snap best dat u het vervelend vindt maar de beelden spreken voor zich. De schade is € 150. Bent u verzekerd?*	**U hebt een vernieling op camera. Ouders: Dat doet mijn kind niet. Dat is gefotoshopt** *Ik zou het ook vreselijk vinden als mijn kind zoiets deed. Maar soms laten ze zich meeslepen door anderen. En je kan niet alles weten van je kind. De schade is € 150. Bent u verzekerd?*
Kind zegt 'Ik maak je dood' *Uw zoon zei gisteren: 'Ik maak je dood.' Dat willen we absoluut niet hebben.*	**Kind zegt 'Ik maak je dood'** *Er zijn kinderen die… Dat willen we niet. Als u dat thuis ook hoort, wilt u ons helpen?*
Jongen betast meisje *Uw zoon heeft deze week… Als dat nog een keer gebeurt, dan halen we de politie erbij.*	**Jongen betast meisje** *Er zijn op school jongens die aan meisjes zitten. Dat willen we absoluut niet. Soms moeten we zelfs de politie erbij halen, eigenlijk willen we dat helemaal niet.*

Vindt u zichzelf bij de indirecte manier vals? Bij sommige ouders is dit de enige manier om hen te bereiken.

BEGRENZEN –C– Ernstige situaties

a. Een impulsapp: *Ik denk dat u niet geschikt bent voor dit vak*

Een moeder heeft u zaterdagavond laat een 'impulsapp' gestuurd. Ze eindigt met: *Ik denk dat u niet geschikt bent voor dit vak. En trouwens de andere ouders denken er ook zo over.* U staat sterker als ú het initiatief neemt voor een gesprek!

- Wat niet kan: *Na deze app wil ik u nooit meer zien/uw kind niet meer in de klas hebben.*