

CORONA PERIKELEN IN HET ONDERWIJS!

6 TIPS VOOR EFFECTIEVE OUDERCOMMUNICATIE

De afgelopen periode stond in het teken van aanpassen, omschakelen en overgave. Meer dan ooit is er een beroep gedaan op het onderwijs. Docenten, leerkrachten en mentoren moesten flexibel, creatief en oplossingsgericht zijn. Van leidinggevenden werd verwacht dat zij leiderschap en voorbeeldgedrag zouden tonen. Deze periode vergde van alle partijen een groot aanpassingsvermogen.

Deze flexibiliteit, creativiteit en welwillendheid van leerkrachten en hun leidinggevende tijdens de Corona crisis niet altijd door iedereen opgemerkt. Natuurlijk zijn er ouders die zich overwegend positief uitspreken over het onderwijs. Er zijn ouders die de afgelopen periode op hun wenken bediend zijn en gebruik maakten van de ruimte die er was. En er is een groep ouders ontevreden is; ze zijn boos over opgelopen achterstanden, eisen vergaande individuele begeleiding voor hun kinderen of denken dat docenten al die weken niets hebben gedaan. Het is deze groep die onevenredig veel van je team vraagt en ervoor zorgt dat docenten overbelast raken.

Hoewel er bij veel ouders opluchting is omdat de scholen hun deuren weer hebben geopend, wordt verwacht dat de problemen in de relatie en communicatie met ouders zich in de aankomende maanden zullen opstapelen. Want wat gebeurt er wanneer kinderen onterecht zijn overgegaan naar een volgend leerjaar? Of wat gebeurt er wanneer de maatwerk oplossingen van docenten onder druk komen te staan? Hoe ga je als leerkracht om met een besluit van een collega waar je niet achter staat? Hoewel je weinig kunt doen aan de situatie waarin wij ons nu bevinden, kun je jouw team wel leren om krachtig en vanuit zelfvertrouwen te communiceren met ouders.

We delen 6 tips met je!

Wij zijn de oprichters en trainers van 'PCML - bureau voor onderwijs en oudercommunicatie'.

Vanuit verschillende achtergronden, met een gelijke passie voor het vak en een gedeelde opvatting over de kracht van communicatie hebben wij trainingen ontwikkeld voor professionals in het onderwijs.



Esther Grüdelbach



André Stuit

1

1: EERST BEGRIJPEN, DAARNA BEGREPEN WORDEN

Wie oordeelt over ouders, stopt met luisteren. Niets menselijks is ons vreemd.

Wij geven een voorbeeld:

Wanneer een ouder zijn kind thuis houdt vanwege corona, maar diezelfde middag zie je het kind wel in de overvolle speeltuin spelen. De leerkracht vind hier iets van, namelijk dat de ouder misbruik maakt van de situatie. De leerkracht van het kind doet zijn verhaal bij jou en samen besluit je: dit is niet oké. Het is heel verleidelijk om daarop actie te ondernemen in de vorm van een gesprek, waarin je de regels aan ouders voorlegt.

Onze tip: eerst luisteren en doorvragen.

Wees oprecht nieuwsgierig naar wat de ander beweegt. We vragen je niet geen oordeel te hebben, dat is naar onze mening onmogelijk. We vragen je wel je oordeel uit te stellen. Ga eerst vanuit een open, eerlijke en nieuwsgierige houding een gesprek aan en stel vragen. Kijk vanuit daar verder. Moet er bijvoorbeeld inderdaad een ordegesprek plaatsvinden? Of vraagt de situatie bij nader inzien om iets anders?

2

2: OMGAAN MET LASTIG GEDRAG

Veeleisende ouders of ouders die hoog in hun emotie zitten: het zijn twee verschillende soorten gedrag met ieder een eigen aanpak. Beide zijn ze heel goed te beïnvloeden. Bij eisende en dwingende ouders *'jij hebt deze achterstand laten ontstaan, nu ga jij er ook maar voor zorgen dat mijn zoon naar de HAVO kan!'* is het vooral de kunst van het grenzen stellen: vanuit rust en een duidelijke ik-boodschap. Wat ervaar je als leerkracht, en wat verwacht jij van de ouder.

Bij emotionele ouders die heel verdrietig of boos zijn *'het kan hier ook nooit eens normaal, er is altijd wat, jullie hebben gewoon de pik op mijn kind!'* is het juist de kunst om door middel van vragen stellen, luisteren-samenvatten-doorvragen, de ander te kalmeren.

Onze tip: Wanneer je de juiste aanpak weet in te zetten, kun je ook met ouders met lastig gedrag vanuit rust en zelfvertrouwen heel goed 'dealen'. Door hier pro-actief in te investeren, voorkom je incidenten en stel je samen een grens op grensoverschrijdend gedrag. Leer je team gedrag te herkennen en effectief te beïnvloeden.

3: DE BASIS OP ORDE: DE NORMENDRIEHOEK

Vaak merken wij tijdens onze trainingen dat er binnen een school meerdere 'regels' gelden betreffende de omgang met ouders. Op deze manier worden regels gebaseerd op de persoonlijke norm van een individuele leerkracht. Dit resulteert in een mechanisme waar de teamnormen onvoldoende duidelijk zijn.

Onze tip: bespreek als team de belangrijkste zaken en kom tot een teamnorm. Zo blijft alles duidelijk voor zowel leerkrachten als ouders.

4: ZELFZORG

Hoewel het contact met een groot deel van de ouders prima verloopt, merken wij dat dit bij circa 20% van de ouders niet het geval is. Deze groep doet bewust of onbewust een aanslag op de gezondheid van je leerkrachten.

Wanneer je kijkt naar de kenmerken van onderwijsprofessionals (dienstbare houding, veel toewijding, lang en hard werken, perfectionistisch van aard) en je vergelijkt deze met een lijst met risicofactoren van een burnout, zie je weinig verschillen. Het is dan ook niet gek dat binnen je team mensen overbelast of in een burn-out raken.

Wij zien in veel teams dat de aandacht voornamelijk is gericht op leerlingen en ouders, en niet op de leerkrachten zelf. Wat zou jij hierin voor je team kunt betekenen?

Onze tip: Richt aandacht primair op je medewerker. Vraag je medewerkers vaak genoeg hoe het met ze gaat. Sta samen regelmatig stil bij het onderwerp zelfzorg. Kijk waar jij je medewerkers kan ondersteunen als het gaat om zelfzorg.

5: ZICHTBAAR VOOR OUDERS EN TEAM

Wanneer alles verandert en er veel werk te doen is, krijgen veel onderwijsprofessionals de neiging om zichzelf terug te trekken en achter de schermen keihard te werken. Het is dan vervelend als het in gesprekken met ouders gaat over *'dat jullie zo lekker veel vrije dagen hebben'* en *'dat je toch lekker betaald thuis kon zitten de afgelopen maanden'*.

De enige manier om dat proces te doorbreken, is zichtbaar zijn. Deze periode hebben we mooie initiatieven gezien. Bijvoorbeeld: leerkrachten die leerlingen uitnodigden voor korte 1:1 gesprekjes, of leerkrachten die willekeurig ouders belden om gewoon eens te vragen hoe het gaat. Wat jij kunt doen?

Onze tip: Help je medewerkers bij het bedenken van creatieve ideeën om te laten zien wat zij daadwerkelijk doen. Niet alleen nu tijdens de corona crisis, ook straks wanneer we weer steeds meer 'gewoon' ons ding doen.

6: NEEM OUDERS EN TEAMLEDEN MEE IN HET PROCES

Als we iets hebben geleerd van de vele persconferenties in de afgelopen tijd, is dat in communicatie een aantal elementen belangrijk zijn: communiceer met een vaste regelmaat, neem mensen mee in het proces (hoe kom je tot je besluit) en wanneer je zover bent, benoem je besluiten kort en bondig en leg ze daarna stuk voor stuk uit. Dit geldt ook voor jouw team, wanneer er besluiten genomen moeten worden.

Onze tip: Spreek af op welke vaste momenten je communiceert, leer je team dat zij ouders tijdig informeren over wat er speelt, welke factoren van invloed zijn op het besluit, wie of wat je raadpleegt om tot een besluit te komen en wanneer zij dat mogen verwachten. En is het echt heel lastig, laat dan de eindverantwoordelijke het woord doen. **Jij, dus.**

WE HEBBEN JE WILLEN INFORMEREN EN INSPIREREN.

Wanneer jij je team wilt versterken in het voeren van gesprekken met ouders, je aandacht wilt besteden aan teamnormen, je wilt leren met en van elkaar, voel je dan vrij om contact met ons op te nemen.

Wij zijn PCML en trainen in effectieve communicatie tussen school en ouders. Dit doen wij interactief en praktijkgericht. Geen team is gelijk, daarom is bij ons geen training gelijk. Meer weten over de training 'effectieve oudercommunicatie', 'waarderende gespreksvoering' of ben je op zoek naar een maatwerktraining? **Wij denken graag met je mee!**



Esther Grüdelbach
E-mail. esther@pcml.nl
Tel. 06 - 290 54 991



André Stuit
E-mail. andre@pcml.nl
Tel. 06 - 319 17 268



WWW.PCML.NL