

RECENSIE

DE KRACHT VAN KLAGENDE OUDERS



Auteur: Ivo Mijland
ISBN: 978-90-79596-13-3
Uitgever: Quirijn
Jaar: 2011
Pagina's: 93
Prijs: € 14,50

OVER DE AUTEUR

Ivo Mijland is ex-docent uit het voortgezet onderwijs en tegenwoordig trainer/coach bij Ortho Consult. Hij is gespecialiseerd in leerlingbegeleiding van vo-leerlingen, publiceert in onderwijstijdschriften, geeft lezingen en heeft een aantal praktijkboeken gepubliceerd, waaronder 'Orde gevraagd!', 'Energie voor elke mentor' en 'Ik ben toch té gek?'. Op Twitter is hij te volgen via #ivomijland.

BESCHRIJVING

De kracht van klagende ouders verscheen in een zogenoemde praktijkboekenreeks en is dat dan ook echt: makkelijk leesbaar, niet te dik en de inhoud is direct toepasbaar. Hoewel geschreven vanuit de vo-praktijk is het boek niet minder herkenbaar voor po-leraren; klagende ouders komen in alle lagen van onderwijs voor.

Voor veel leraren zijn klagende ouders een probleem maar Mijland houdt niet van problemen en herkadert 'het probleem' vanuit diverse theoretische modellen. Dit pakt hij aan door achtereenvolgens te beschrijven wat klagen nou precies is, klagen als probleem te bekijken en daarna als kans, en klagen te plaatsen in de dramadriehoek, de kwaliteitendriehoek en de dynamische driehoek. Wanneer klagen als probleem beschouwd wordt is het uitgangspunt van de ontvanger dat de klager helemaal niets wil behalve mopperen, altijd overal tegenaan wil schoppen en nooit oog heeft voor succesvolle zaken. Om klagen als kans te kunnen zien heeft de ontvanger een blik nodig die verder reikt dan de klacht en de durf zich af te vragen: welk advies, welk verlangen of welke kwetsbaarheid zit er onder de klacht? Want klagende ouders zijn in ieder geval ouders die ervoor kiezen 'on speaking terms' met de school te blijven en de moed hebben om te bespreken wat ze lastig vinden. Ook al heeft het klagen puur technisch gezien een negatieve inzet en kan het als aanval worden beleefd, in feite vragen klagende ouders om samenwerking.

Behalve te kunnen kijken naar het verlangen achter de klacht is het voor leraren van belang constructief om te kunnen gaan met klagende ouders en hen zelf ook uit te nodigen constructiever met het probleem om te gaan. Mijland draagt hier verschillende stappen voor aan en praktische 'trainingsexperimenten', zoals:

Neem de meest kritische ouder die je de afgelopen jaren hebt ontmoet in gedachten. Schrijf de klacht op die deze ouder uitsprak. Kruip nu in de huid van die ouders met de vraag: wat wil ik bereiken met mijn klacht?

In de dramadriehoek beschrijft Mijland het mechanisme waarin het probleem volop in stand gehouden wordt: de aanklager, het slachtoffer en de redder communiceren destructief, er worden altijd mensen niet oké gevonden en het verleden staat centraal. In de kwaliteitendriehoek is de aanklager een begrenzer geworden, het slachtoffer de hulpvrager, de redder een helper en wordt er constructief gecommuniceerd met de blik op de toekomst. En in de dynamische driehoek is de samenwerking tussen ouder, leerling en school in balans. Ten slotte behandelt Mijland vragen uit de praktijk, zoals: 'Wat moet ik doen als ouders klagen over een collega en ik het eigenlijk eens ben met de ouders?' In het laatste hoofdstuk biedt hij een aantal theoretische denkkaders aan, zoals de Cirkel van Invloed en Erkennende Taal. Het boek besluit met een mentorles over klagen waarin met leerlingen wordt besproken wat klagen is, hoe klagen een duidelijke formulering van een probleem kan worden en welke stappen door wie ondernomen moeten worden om het probleem binnen een overzichtelijke periode op te lossen.

WAARDERING

De kracht van dit boekje zit hem vooral in het omdenken: maak van een klacht een kracht! Ik heb het boekje verschillende collega's aangereikt en kreeg van elk de reactie terug dat zij tijdens het lezen direct bepaalde ouders voor ogen kregen en zich, soms voor het eerst, afvroegen: wat is mogelijk hun onderliggende vraag? Dat is de haalbare winst wanneer leraren zich niet door emoties laten leiden in geval van klagende ouders om met open ogen in de kuil te vallen - en daarin te blijven liggen - van zich aangevallen voelen.

Met de driehoek voor ogen van samenwerking tussen kind, ouders en school in balans, hoeft een leraar zich maar één vraag te stellen: welke wens gaat er schuil onder de klacht? Nog meer dan deze bewustwording (en training) vereist dit op de eerste plaats de visie dat lesgeven altijd inhoudt dat je als leraar nooit alleen te maken hebt met leerlingen; dat ouders erbij horen en dat de consequentie hiervan is dat je ouders altijd serieus moet nemen, ook de klagende. Het is deze grondhouding waar Mijland van mij in een volgend praktijkboek nog meer aandacht aan mag besteden.

Lidy Peters