

JA HOOR, DE MOEDER VAN DAAN IS WÉÉR EENS TE LAAT! NOU, MIS IK WÉÉR MIJN BUS...



Communiceren met ouders

Zo pak je dat aan



Aggy Langedijk

In je werk heb je met kinderen, maar ook met hun ouders te maken. Hoe zorg je voor een goed contact op de vaak haastige haal- en brengmomenten? Deze tips helpen een handje.

1. Druk bezig? Leg het uit

De haal- en brengmomenten zijn dé momenten waarop je ouders spreekt. Maar het zijn vaak ook erg drukke momenten. Ouders kunnen daardoor gemakkelijk de indruk krijgen dat je niet naar ze luistert. Leg uit dat je ondanks de drukte wel naar ze kunt luisteren. Je kunt zeggen: 'Ik kijk u nu niet aan, maar ik hoor wel wat u zegt, hoor.' Je zult zien dat ouders er dan begrip voor hebben als je even weg moet lopen, terwijl ze met je praten. Ze merken namelijk dat je naar ze luistert en dat er ondertussen op de kinderen wordt gelet.

2. Straal uit dat je er bent

Ben je in gesprek met ouders, laat dan ook merken dat je er écht voor ze bent. Dat doe je door actief te luisteren. 'Je neemt een actieve luisterhouding aan door zo nu en dan samen te vatten wat een ouder vertelt', legt Aggy uit. 'Je kunt zeggen: "U wilt eigenlijk dat ik..." Of je vat samen op gevoelsniveau. "Dus als ik het goed begrijp, maakt u zich zorgen."''

3. Realiseer je: 'gezeur' is een zorg

Als ouders veel aandacht vragen doordat ze je regelmatig aanspreken, kun je het gevoel krijgen dat ze zeuren. Realiseer je dat wat op jou als 'gezeur' overkomt, vaak een teken is dat ouders zich zorgen maken over hun kind. 'Ook als ze soms een niet-coöperatieve toon aanslaan', zegt Aggy. 'Hun toon is onprettig, maar geen bewuste aanval op jou. Ze reageren boos of geïrriteerd doordat ze emotioneel betrokken zijn bij hun kinderen.'

4. Door te vragen kom je verder

Als je weet dat ouders bij je aankloppen omdat ze het beste willen voor hun kind, kun je beter uitzoeken wat er achter hun vraag steekt. Dat kun je doen door zelf vragen te stellen. 'Jij-Ik-Wij is een simpele gespreksstructuur die de ouders en jou de ruimte geeft om allebei jullie kant van het verhaal te vertellen', legt Aggy uit. 'De kern ervan is dat je eerst focust op de ander (Jij) en dan pas jouw kant van het verhaal vertelt (Ik). Vervolgens zoek je samen naar een

Jij-Ik-Wij: een voorbeeld

In het volgende voorbeeld wordt duidelijk hoe je een gesprek kunt voeren volgens de Jij-Ik-Wij-structuur. Een moeder spreekt je aan omdat ze ziet dat haar kind steeds puzzelt als ze hem komt halen. Je kunt dan vragen: 'Wat vindt u daarvan?', 'Vindt u dat vervelend?' of 'Wat vindt u daar precies vervelend aan?' Raakt ze geïrriteerd, dan kun je zeggen: 'Ik zie dat het u hoog zit.' Nodig haar uit te vertellen waarom het haar hoog zit en toon begrip (Jij). Daarna kun je vragen: 'Wilt u weten hoe wij er tegenaan kijken?' (Ik) Ten slotte kun je kijken of je samen een afspraak kunt maken (Wij).

oplossing.' Een voorbeeld van zo'n gesprek vind je in één van de kaders.

5. Ontvang klachten met open armen

Komen ouders met een klacht? Neem hem met open armen in ontvangst. Probeer uit te vinden wat er achter zit. Wat is de zorg? Wat vinden ouders onplezierig? En wat kun je doen om die zorg weg te nemen of ze tegemoet te komen? Een opmerking die je beter achterwege kunt laten: 'Dit is nu eenmaal het beleid.' 'Refereren aan beleid, door in de loop van het gesprek uit te leggen hoe jullie er tegenaan kijken is prima', zegt Aggy. 'Maar scherm er niet mee. Doe je het wel, dan laat je geen opening om samen tot een oplossing te komen.' Dat geldt ook voor de opmerking: 'Zo gaat het hier nu eenmaal.' Op zichzelf een begrijpelijke gedachte, maar met zo'n opmerking geef je ouders niet het gevoel dat ze gehoord worden.

6. Escalatie? Blijf professioneel

Soms kunnen emoties zo hoog oplopen, dat een ouder boos wordt, schreeuwt en misschien wel scheldt. Stel in dat geval meteen grenzen. Zeg bijvoorbeeld: 'Op deze manier ga ik niet met u praten.' 'Jij bent de professional, niet de voetveeg', adviseert Aggy. 'Bovendien is het onfatsoenlijk, maar ook niet-pedagogisch verantwoord om ruzie te maken in het bijzijn van kinderen.' Kun je iets doen om de emoties te verminderen? Benoem ze. 'Ik zie dat u boos bent. Kunnen we er misschien rustig over praten?' Of zeg dat je graag een keer met de ouder wilt praten als hij is gekalmeerd.

7. Slecht nieuws? Breng het snel

Kun je aan een wens van een ouder niet tegemoet komen, bijvoorbeeld omdat hij wil dat zijn kind niet met een bepaald kind speelt? Zeg dat dan direct om valse verwachtingen te vermijden. Valt een kind een keer zo hard dat hij er gehavend uitziet? Bel de ouders om het ze alvast te vertellen, zodat ze niet hoeven schrikken als ze hem komen ophalen. Is het slecht nieuws waar je langer met ouders over moet praten? Maak dan een afspraak voor een slechtnieuwsgesprek (zie kader).

Tips voor andere gesprekken met ouders

Ook tijdens het kennismakings- en het tienminutengesprek praat je met ouders. Of als een slechtnieuwsgesprek nodig is. Aggy Langedijk geeft voor elk van deze gesprekken een tip.

Kennismakingsgesprek

'Voorkom dat het gesprek een opsomming is van de kwaliteiten van jullie kindercentrum. Vraag ouders wat ze belangrijk vinden en vertel hoe jullie aan die wensen tegemoet kunnen komen of niet. Op die manier voorkom je dat ouders een verkoopgesprek moeten aanhoren en zich niet gehoord voelen.'

Tienminutengesprek

'Bepaal vooraf de structuur van het gesprek en geef leiding als je eenmaal begonnen bent. Op die manier ben je ervan verzekerd dat je alles kunt vertellen wat je kwijt wil. Komen ouders met een ander, belangrijk onderwerp, geef ouders de keuze: jullie maken een nieuwe afspraak voor het tienminutengesprek of voeren het tienminutengesprek wel en maken een andere afspraak voor het andere belangrijke onderwerp.'

Slechtnieuwsgesprek

'Bij slecht nieuws kunnen ouders boos of verdrietig reageren. Erken die emoties. Zeg bijvoorbeeld: 'Ik zie dat dit hard aankomt bij u, dat begrijp ik best.' En zeg niet te snel dat het allemaal wel goed komt of dat het niet het einde van de wereld is.'

'Breng- en haalmoment kun je beter samen doen'

Op veel kindercentra staan leidsters tijdens haal- en brengmomenten alleen op de groep. 'Dat heeft vaak met roosters en met kosten te maken', zegt Aggy. Ze zou het goed vinden als organisaties mogelijkheden zouden hebben om dat te veranderen. 'Als er slechts één leidster is als alle kinderen worden gehaald, is het vaak een roerige setting en daardoor is het soms lastig om met ouders écht een gesprek te hebben. Dat kan van invloed zijn op het beeld dat ouders hebben van leidsters en van de organisatie. Staan er op dat moment twee leidsters op de groep, dan schept dat meer ruimte en rust en dus meer mogelijkheden voor een goede overdracht. Iets waarmee een organisatie zich kan onderscheiden.'

Meer lezen:

Onlangs verscheen bij Uitgeverij SWP *Communiceren met ouders? Maak er werk van!*, door Aggy Langedijk. Prijs: € 16,50.

Kijk voor meer info op:

www.swpbook.com/1303

Aggy Langedijk is directeur van trainingsbureau Parenticom.

Meer informatie op:

www.parenticom.nl

