Een goed gesprek[1]

Samen werken aan een oplossing

Op school werken ouders en medewerkers samen aan de ontwikkeling van kinderen. Meestal verloopt die samenwerking prettig. Soms ontstaan er vragen, zorgen of verschillen van inzicht. Dat hoort erbij. Waar mensen samenwerken, kunnen situaties ontstaan die om aandacht vragen.

Onze ervaring is dat veel vragen en zorgen kunnen worden opgelost door tijdig met elkaar in gesprek te gaan. Een goed gesprek helpt om elkaar beter te begrijpen, verwachtingen uit te spreken en samen naar oplossingen te zoeken. Vaak voorkomt dit dat een situatie groter wordt dan nodig.
Dat betekent niet dat elke zorg eenvoudig is op te lossen. Soms zijn er ingewikkelde situaties of lopen emoties hoog op. Juist dan is het belangrijk om met elkaar in gesprek te blijven en gebruik te maken van de ondersteuning binnen de school.
Deze handreiking is bedoeld voor ouders die zich zorgen maken over iets wat op school gebeurt. De tekst helpt u om de juiste stappen te zetten, het gesprek goed voor te bereiden en samen met de school naar oplossingen te zoeken.



Een klachtenregeling is daarbij belangrijk. Iedere school heeft een klachtenregeling. Die biedt de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Tegelijkertijd is een klachtenregeling niet bedoeld als eerste stap, maar als vangnet wanneer eerdere pogingen om samen tot een oplossing te komen niet zijn geslaagd.
Veel klachten blijken achteraf terug te voeren op misverstanden, verwachtingen die niet zijn uitgesproken of communicatie die onvoldoende op gang kwam. Daarom geloven wij dat een goed gesprek vaak de eerste stap is naar een oplossing.

Acht aandachtspunten voor een goed gesprek

Problemen worden meestal niet kleiner door ze uit te stellen. Hoe eerder een zorg wordt besproken, hoe groter de kans dat samen een passende oplossing kan worden gevonden. Deze punten kunnen helpen:

1. Spreek de juiste persoon aan

Bespreek uw vraag of zorg eerst met degene die het meest direct betrokken is. In veel gevallen is dat de leerkracht van uw kind.

Veel vragen en zorgen kunnen op dit niveau al worden opgelost. Wanneer dat niet lukt, kunt u een volgende stap zetten en contact opnemen met de schoolleiding.
Komt u er ook dan niet uit, dan kunt u zich wenden tot het bestuur van de school.

[1] Bron: Een goed gesprek voorkomt erger, ministerie van Onderwijs., Cultuur en Wetenschappen

Het is belangrijk dat iedere stap zorgvuldig wordt gezet. Zo krijgt iedereen de gelegenheid om verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar rol in het vinden van een oplossing.

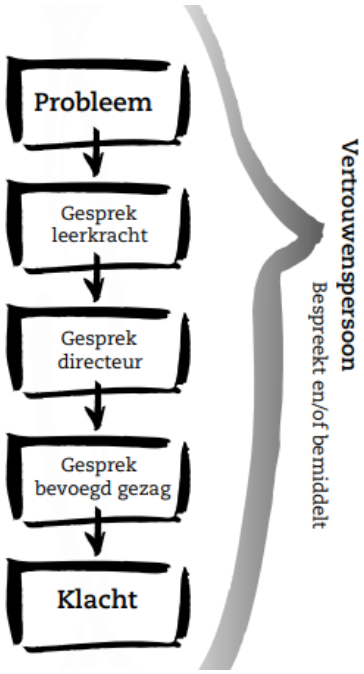
2. Wacht niet te lang
Ouders zijn meestal geen snelle klagers. Vaak hopen zij dat een probleem vanzelf verdwijnt of opgelost wordt.

Toch is het verstandig om zorgen niet te lang voor u te houden. Hoe eerder een vraag of zorg wordt besproken, hoe eerder er samen gezocht kan worden naar een oplossing.

Wanneer een probleem langere tijd onbesproken blijft, kunnen misverstanden ontstaan en kunnen emoties toenemen. Dat maakt het vaak moeilijker om elkaar later nog goed te begrijpen. Tijdig signaleren helpt daarom zowel ouders als school.

3. Maak een afspraak
Gevoelige onderwerpen vragen om tijd, aandacht en rust.Bespreek een zorg daarom niet tussen de lessen door of op een moment waarop veel mensen aanwezig zijn. Maak liever een afspraak zodat er voldoende ruimte is voor een goed gesprek.

Een rustige omgeving helpt om elkaar goed te horen en voorkomt dat een gesprek onnodig onder druk komt te staan.



4. Wees duidelijk en luister naar elkaar
Vertel zo helder mogelijk wat uw zorg is. Geef daarbij voorbeelden en beschrijf wat u ziet, hoort of ervaart.

Tegelijkertijd is het belangrijk om ook open te staan voor de uitleg van de ander. Een situatie kan door verschillende mensen verschillend worden beleefd. Een goed gesprek bestaat uit spreken én luisteren.

5. Ga uit van gelijkwaardigheid
Ouders en school hebben ieder hun eigen deskundigheid.

Ouders kennen hun kind als geen ander. Medewerkers van de school brengen hun kennis en ervaring mee vanuit hun professionele rol. Juist wanneer beide perspectieven serieus worden genomen, ontstaat ruimte om samen verder te komen.



6. Denk mee over oplossingen
Een gesprek gaat niet alleen over het benoemen van een probleem. Het gaat ook over het vinden van een oplossing.
Denk daarom vooraf na over mogelijke vervolgstappen. Wat zou volgens u kunnen helpen? Welke ondersteuning is nodig? Welke afspraken kunnen worden gemaakt? Samen nadenken over oplossingen helpt om het gesprek vooruit te brengen.

7. Schakel ondersteuning in als dat nodig is
Soms zijn situaties ingewikkeld of emotioneel. Dan kan het helpen om een onafhankelijke persoon te betrekken.
Binnen Prisma zijn hiervoor interne en externe vertrouwenspersonen beschikbaar. Zij kunnen luisteren, meedenken en adviseren over mogelijke vervolgstappen.
Soms helpt hun betrokkenheid om het gesprek weer op gang te brengen of nieuwe mogelijkheden te verkennen.

8. Leg afspraken vast
Het is prettig wanneer voor iedereen duidelijk is wat er is besproken en afgesproken. Vat daarom afspraken kort samen en spreek af wanneer u opnieuw contact heeft. Zo weten alle betrokkenen wat de volgende stap is en kunnen verwachtingen helder blijven.

Als een oplossing uitblijft

Gelukkig worden veel vragen en zorgen opgelost door met elkaar in gesprek te gaan.



Soms lukt dat niet. In dat geval kunt u gebruikmaken van de klachtenregeling van de school. Daarin staat beschreven welke mogelijkheden er zijn om een klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Ook een vertrouwenspersoon kan u informeren over deze procedure.

Het is meestal niet nodig om direct contact op te nemen met externe instanties. In de meeste situaties zijn er binnen de school en het bestuur eerst mogelijkheden om samen tot een oplossing te komen.



Tot slot

Een veilige school ontstaat niet vanzelf. Dat vraagt om vertrouwen, openheid en de bereidheid om met elkaar in gesprek te gaan, juist wanneer dat lastig is.
Wij hopen dat deze handreiking ouders helpt om vragen, zorgen en signalen tijdig bespreekbaar te maken. Want een goed gesprek voorkomt vaak dat een klein probleem uitgroeit tot een groot probleem.