





BOZE OUDER

DO

- Laat ouders stoom afblazen.
- Benoem de emotie:
"IK ZIE/HOOR DAT U ..."
- Geef grenzen aan:
"IK VIND HET NIET PRETTIG HOE U NU TEGEN ME SPREEKT."
- Vraag naar voorbeelden:
"WAT BEDOELT U MET ..."
- Vraag naar de gewenste situatie:
"HOE ZOU U WILLEN DAT HET GING?"
- Zoek een gedeeld doel:
"WE WILLEN ALLEBEI DAT ..."

DON'T

- De ouder voortdurend onderbreken.
- Steun zoeken:
"HET HELE TEAM DENKT DAT ..."
- Een schuldige zoeken, verwijten ...



SLECHT NIEUWS

Deel het slechte nieuws onmiddellijk mee. Doe dat rustig, duidelijk en met feiten. Toon meteen je eigen ontgoocheling, verdriet.

"HET SPIJT ME ENORM ..."

Benoem de emoties en toon begrip.

"WAT DENKT U ALS U DIT HOORT?"

Laat de ouder reageren, geef ruimte aan zijn emoties.

"IK BEGRIJP DAT ..."

Vermijd discussie. Zoek samen naar een uitweg, oplossingen.

Spreek eventueel een opvolggesprek af.

"WAT KUNNEN WE DOEN?"



LICHAAMSTAAL



MOND

start met een glimlach

= positieve relatie



SCHOUDE

draai je lichaam naar de ouder

= gericht op de ander

ROMP

zit rechtop

= respect

ARM

gesticuleer niet te veel

= rust

KEEL

spreek met een rustige, lage stem

= zelfzeker

OGEN

zoek oogcontact

= toont belangstelling



DE JUISTE VRAGEN



Met een goede vraag nodig je ouders uit voor een écht gesprek.

Informatieve vraag:

"VERTEL ME EENS IETS MEER OVER ..."

Meningsvraag:

"HOE BEKIJKEN JULLIE HET PROBLEEM?"

Gevoelsvraag:

"WELK GEVOEL ROEPT DAT BIJ U OP?"



Met een slechte vraag blokkeer je het gesprek of dring je een mening op.

Gesloten ja/nee-vraag:

"GAAT UW KIND OP TIJD SLAPEN?"

Bedreigende waarom-vraag:

"WAAROM DENKT U DAT ..."

Suggestieve vraag:

"VINDT U OOK NIET DAT ..."



CULTUUR-VERSCHILLEN

ELKAAR NIET AANKIJKEN

uit desinteresse of verlegenheid **OF** uit beleefdheid en respect

ZWIJGEN

toont weerstand en afstand **OF** "Ik voel me op mijn gemak"

GEEN HAND GEVEN

toont afstand **OF** respect voor het andere geslacht

GEVOELENS UITEN

ingetogen en non-verbaal **OF** spontaan en direct

Wees je bewust van verschillen in gewoontes. Sommige ouders of gezinnen communiceren anders dan jij.



HOE LUISTEREN?

Toon dat je luistert
KIJKEN, KNIKKEN, HMM'EN ...

Nodig uit om meer te vertellen:
"KAN U ME ZEGGEN HOE ..."

Erken de gevoelens:
"IK KAN ME VOORSTELLEN DAT ..."

Geef een samenvatting:
"BEGRIJP IK HET GOED DAT ..."

Luister ook tussen de regels.
 Wat zegt de ouder niet?
"IK MERK DAT HET U RAAKT."

Vul een stilte niet meteen op.
 Dat brengt rust en je toont respect.

...



WIN VERTROUWEN

Wees vriendelijk en lach. Je eerste
 20 seconden zijn erg belangrijk.

Zeg: **"WELKOM, BLIJ DAT U ER BENT."**

Vertel veel over de leerling in de klas:
 wanneer voelt hij zich goed, wat is zijn
 lievelingsvak ...

Zeg wat je apprecieert aan de leerling,
 ook al heb je het er soms aardig
 lastig mee.

Laat de ouder reageren:
"HERKENT U DAT?"

Blijf authentiek: toon eerlijk hoe
 je bent en wat je denkt.

Vertrouwen bouw je niet op tien minuten
 op, maar een heel schooljaar lang.