

TELEFOONTAAL



- **Wees vriendelijk.** Een lach hoor je aan de andere kant van de lijn.
- **Breng rust.** Spreek met een rustige, lage stem.
- **Geef feedback.** Laat horen dat je luistert:
"Hmmm."
- **Toon begrip.** Herhaal, vat samen:
"Het lukt maar is niet makkelijk, hoor ik je zeggen."
- **Luister tussen de regels.**
Wat zegt de ouder niet?
"Ik merk dat het u verdriet doet."
- **Geef tijd.** Vul een stilte niet meteen op, onderbreek niet.

(T)HUISWERK



- **Peil naar zorgen.** Beslis dan of je verder ingaat op taken.
"Wat is momenteel jullie grootste zorg?"
"Hoe gaat het schoolwerk?"
- **Oordeel niet.** Zijn er zorgen (financieel, gezondheid, ...), erken dan de situatie.
NIET: "Ik merk dat jullie berichten niet lezen en taken niet opvolgen."
WEL: "Ik kan me voorstellen dat de school dan niet je eerste zorg is."
- **Zoek samen naar oplossingen.**
NIET: "Als je dagelijks je mail checkt en taken tijdig indient, lukt het wel."
WEL: "Welke hulp heb je nodig om het schoolwerk te kunnen doen?"

MAAK VERBINDING



- **Stel jezelf voor met een ijsbreker.**
"Ik ben X, de juf van Y. Omdat we elkaar niet zien op school, wilde ik even horen hoe het met jullie gaat. Het zijn wel vreemde tijden, he?"
- **Geef richting,** stel open vragen, en begin bij vandaag.
NIET: "Alles goed met jullie?"
WEL: "Hoe ziet jullie dag vandaag eruit?"
- **Blik terug** naar de voorbije weken thuis.
"Wat vond je moeilijk?"
"Wat ging goed? Wat gaf je steun?"
"Hoe ontspannen jullie?"

BIED HULP



- "We hebben geen laptop"
Schakel je schooldirectie in om logistieke steun aan te vragen.
- "Er is te weinig tijd om alles te doen"
Verwijs naar onze tools om structuur te brengen en zelfsturing te stimuleren.
- "Ik kan mijn kind niet helpen. Ik begrijp niet alles en ben bang verkeerd te doen."
Stel de ouder gerust. Vragen over de leerstof kunnen ze bij jou, de leraar, stellen.
- "Ik begrijp niet genoeg Nederlands."
Via videocall begrijp je elkaar beter. Hanteer een gemeenschappelijke taal, gebruik vertaalfiches of schakel een telefoontolk in.