

# GESPREKSVOERING MET OUDERS

Hoe voer je een goed gesprek vanuit het perspectief van  
educatief partnerschap? -J. Geleijnse -



Je bent ouder voor altijd en er is geen relatie die hechter is dan de relatie tussen ouder en kind (Oostdam & De Vries, 2014). Ouders zijn kwetsbaar. Zij kunnen zich niet onverantwoordelijk voelen en zij hebben vaak snel het gevoel tekort te schieten (Bolks, 2015). Van Mulligen, Gieles en Nieuwenbroek (2007) spreken van verticale loyaliteit die gebaseerd is op instinct. De gemiddelde ouder kent de behoefte zijn kind te beschermen. Dit maakt dat ouders meestal willen samenwerken met school. Bovendien kennen ouders hun kind ook goed. Daar kun je als leerkracht je voordeel mee doen.

## De drie basisbehoeften:

- relatie
- competentie
- autonomie

opgesteld door Deci en Ryan (2000), hebben eveneens betrekking op ouders. Dit is van belang om mee te nemen in de communicatie naar ouders toe. Mensen in het algemeen hebben behoefte aan relaties die veilig zijn; voorspelbaarheid en vertrouwen in de ander spelen hierbij een rol. Wanneer de omgeving veilig is komt men tot initiatief en ontwikkeling. Zowel leerkrachten als kinderen en ouders willen zichzelf graag als competent zien: de controle hebben over handelen. Hierbij spelen waardering en erkenning een rol. Het is dus belangrijk dat leerkrachten en ouders waardering en erkenning uiten naar elkaar. Als derde is er behoefte aan autonomie: eigen initiatieven en zelf beslissingen kunnen nemen. Hierbij is het van belang om onderscheid te maken in de verschillende taken en verantwoordelijkheidsgebieden, zodat zowel leerkrachten als ouders zich in hun eigen

gebied autonoom kunnen voelen (Oostdam & De Vries, 2014).

Het is goed te beseffen dat elke boodschap meerdere lagen in communicatie bevat. Vanuit de leerkracht bekeken onderscheidt Bolks (2015, p. 45) **vier lagen**:

- 1. De referentiële laag:** de inhoud van de boodschap (het zakelijke aspect).
- 2. De relationele laag:** hoe de leerkracht de ouder ziet.
- 3. De expressieve laag:** hoe de leerkracht zichzelf ziet en wat hij daarin laat zien aan de ouder.
- 4. De appellerende laag:** wat de leerkracht graag wil dat de ouder (niet) gaat doen of voelt.

Het blijkt dat ouders vaak de emotie van een gesprek onthouden en minder de boodschap. Daarom is het goed je als leerkracht te realiseren dat bovenstaande lagen in communicatie altijd plaatsvinden en de verschillende gesprekken en contactmomenten een verschillend accent kunnen krijgen.

## Verschillende contactvormen.

In Oostdam en De Vries (2014) worden vier contactvormen beschreven die door veel scholen gebruikt worden. Zo is er als eerste de *informatiekaart* waarop allerlei basale informatie voor ouders beschreven wordt, bijvoorbeeld de procedure bij ziekmelding en planning van gesprekken. Het is een kort overzicht en zorgt ervoor dat de school voorspelbaar is. Zakelijke informatie betreft vooral het referentiële aspect van de communicatie.

Ten tweede zijn er *kennismakingsgesprekken* die vroeg in het jaar gehouden worden en als doel hebben een uitwisseling tussen thuis en school op te starten. Dit gesprek heeft een agenda en hierin wordt bijvoorbeeld besproken hoe de overgang naar de klas is verlopen, de begeleiding die het kind thuis en op school krijgt, interesses en ambities, sociale vaardigheden van de leerling, eventuele bijzonderheden en afspraken over hoe ouder en leerkracht contact houden. In dit gesprek spelen met name de relationele en expressieve laag van communicatie een grote rol (Bolks, 2015). Op sommige scholen wordt dit het omgekeerde oudergesprek genoemd, waarbij dus ouders het gesprek hebben voorbereid (middels een formulier) en zij de meeste inbreng hebben. Dit zorgt tevens voor een goede relatie tussen leerkracht en ouders (De Vries, 2015).

Dan zijn er *voortgangsgesprekken* die gedurende het jaar worden gehouden en waarbij een positieve en brede agenda wordt gehanteerd, namelijk de ontwikkeling en begeleiding van de leerling, cijfers, aanwezigheid en gedrag, interesses, ambities, talenten en eventuele loopbaankeuzes van de leerling. Naar aanleiding van deze gesprekken worden concrete afspraken gemaakt (Oostdam & De Vries, 2014). In deze gesprekken heeft de referentiële communicatielaag weer de grootste invloed (Bolks, 2015). Op veel scholen is de leerling bij dit gesprek aanwezig, waarbij deze leerling soms de agenda mag bepalen. Soms vindt er in dit kader een huisbezoek plaats (De Vries, 2010).

Als vierde en laatste contactvorm wordt het samenwerken aan schoolloopbaankeuzes genoemd. Door hier aandacht aan te besteden

wordt het belang van het gesprek thuis hierover gewaardeerd. In gesprek met ouder, leerkracht en leerling worden concrete keuzes als bezoek open dagen besproken en door aantrekkelijke huiswerkopdrachten kan de leerkracht/ school ervoor zorgen dat de ouder en leerling handvatten krijgen voor het gesprek thuis (Oostdam & De Vries, 2014).

De appellerende communicatielaag heeft geen voorbeeld; dit is namelijk altijd aanwezig. We kunnen nu eenmaal niet niet-communiceren.

### Het voeren van oudergesprekken.

Bij geplande oudergesprekken is de voorbereiding van belang.

- **Vraag jezelf af;** met wie voer ik het gesprek (1 ouder, 2 ouders, met de leerling erbij)? Wat heb je in het leerlingvolgsysteem (LVS) over het vorige gesprek genoteerd? Een ouder komt altijd met een verwachting naar het gesprek; welke verwachting is dat volgens jou?
- **Daarnaast** stel je het doel vast van het gesprek. Weet de ouder dit doel ook? De doelen van het gesprek moeten altijd duidelijk gemaakt worden bij de start van het gesprek. Als het doel tijdens het gesprek verandert benoem dit dan en misschien is er dan een vervolgafspraken nodig (Bolks, 2015).
- **Wanneer** je het doel helder hebt kun je verder met voorbereiden ten aanzien van de inhoud; wat kan ik laten zien (toetsuitslagen/rapportgegevens/ observaties), wat moet ik de ouders nog verder uitleggen, wat moet er aan de orde komen en in welke volgorde?
- **Tevens** is het handig na te denken over de plaats en opstelling bij een gesprek. Niet recht tegenover elkaar zitten maar meer schuin naast elkaar helpt het gesprek en een rustige plek is van belang.

- **Ook** is het handig de procedure van een gesprek vast te stellen, zodat de ouders weten wat ze kunnen verwachten; hoeveel tijd is er beschikbaar voor het gesprek? Vertel dit ook vooraf aan de ouders.

- **Bereid** je voor aan de hand van de eerder genoemde lagen in de communicatie, dus vraag je af wat je van de ouders eigenlijk vraagt en hoe je relatie er nu uitziet met de ouders. Wat wil je van jezelf laten zien in het gesprek? Pak ook de Roos van Leary erbij (zie leerwerkkaart Gesprekken voeren met studenten). Zie voor checklist voor oudergesprekken (bijlage 1) en de observatielijst voor een voortgangsgesprek (bijlage 3).

### Gespreksvaardigheden.

Tijdens het gesprek zijn verschillende soorten vaardigheden van belang (zie bijlage 2).

- Zo zijn er de regulerende gespreksvaardigheden, bijvoorbeeld bij het openen van het gesprek af te stemmen door een reactie te vragen van de ouder(s) na jouw opening en vaststelling van de doelen. De situatie verduidelijken is een andere regulerende vaardigheid.
- Een ander soort vaardigheden zijn de selectieve luistervaardigheden bijvoorbeeld het parafraseren van de inhoud: door samen te vatten kun je checken of je de ouder goed begrepen hebt. Ook is het van belang gevoelens te reflecteren, zodat ze besproken kunnen worden (Ik zie dat u teleurgesteld bent...) en de ouder hierop kan reageren.
- Tevens zijn er niet-selectieve vaardigheden zoals kleine verbale en non-verbale aanmoedigingen (huppen/ knikken) en gebruik maken van stiltes.

### Moeilijke oudergesprekken

Uit onderzoek blijkt dat leerkrachten het moeilijk vinden in lastige situaties effectief te communiceren. Volgens De Vries (2015) bestaan er geen lastige ouders, maar wel ouders die het moeilijk hebben.

Hieronder worden ingrediënten genoemd voor een goede communicatie, waarin drie niveaus een rol spelen; denken-willen-voelen (Oostdam & De Vries, 2014).

**1. Voelen:** herken, erken en benoem de gevoelens van ouders én van jezelf.

Bijvoorbeeld 'het raakt me dat.' Verplaats je hierbij in de ander.

**2. Denken:** luister goed, verzamel alle feiten en stel het probleem vast. Soms is er meer tijd nodig of zijn er anderen nodig. Neem de tijd en bekijk de situatie van verschillende kanten.

**3. Denken:** soms is het goed de oorzaak te achterhalen, maar soms is er geen oorzaak. Handel niet te snel vanuit je eigen ervaring, want je moet de ouder meenemen en tijd geven.

**4. Willen:** onderzoek verschillende oplossingen en ga ervanuit dat iedereen een goede oplossing wil.

**5. Willen:** benoem de verschillende behoeften; van jou en van de ouder.

**6. Willen;** formuleer je verzoek aan de ander in de vorm van een ik-boodschap. Hierbij beschrijf je het concrete gedrag, geef je aan wat het effect daarvan op jou is en wat je graag zou willen. "U doet dit: daar voel ik me niet prettig bij; zou u daarmee kunnen ophouden.

Daarna kunnen er afspraken gemaakt worden en mogelijke oplossingen besproken worden. Sluit het gesprek af met de vraag wat de ouder van het gesprek vond en neem ook hiervoor de tijd en maak een vervolgspraak. En leg de afspraken en bijzonderheden van het gesprek vast in het LVS.

*Literatuur: Bolks, T. (2015). Professioneel communiceren met ouders. Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers. Molen, H. T. van der, M.A. Hommes & F. Kluijtmans (2015). Gespreksvoering, Basisvaardigheden en gespreksmodellen. Groningen: Noordhoff Uitgevers. Oostdam, R. & De Vries, P. (2014). Samen werken aan leren en opvoeden. Bussum: Coutinho. Vries, de, P. (2015). Bang voor ouders? Tips voor een betere samenwerking. LBBO Beter begeleiden 2015, april, p. 17-19.*

Bijlage 1. Checklist oudergesprekken (Bolks, 2015, p. 128).

#### **Tijdens de opening:**

- Welkomswoord.
- Praatje over alledag zodat afstemming wordt bereikt.
- Aangeven van doel, reden, inhoud en tijd van het gesprek.
- Uitspreken en bevragen van wederzijdse verwachtingen.

#### **Tijdens de kern van het gesprek:**

- Kiezen van de juiste interventies passend bij het doel van het gesprek.
- Actief luisteren, terugkoppelen, ordenen, vragen stellen, informeren, adviseren, e.d.

#### **Tijdens de afronding van het gesprek:**

- Trekken van conclusies.
- Maken van eventuele afspraken.
- Samenvatten van wat er besproken is, waarbij teruggekomen wordt op het doel.
- Vragen of ouders instemmen met de afspraken.
- Korte evaluatie van het gesprek.
- Bedanken van de ouders voor het gesprek.

Bijlage 2. Gespreksvaardigheden (naar aanleiding van Bolks, 2015; Van der Molen, Hommes & Kluijtmans, 2015) Kluijtmans, 2015; Bolks, 2015; Oostdam & de Vries, 2014).

#### **Regulerende vaardigheden:**

- Openen van het gesprek (GO)
- Doel(en) van het gesprek en werkwijze
- Duur van het gesprek benoemen
- Afstemming
  - Reactie vragen aan de leerling
  - Inbreng vragen van de leerling
- Terugkoppelen naar (begin)doelen (TD)
- Situatie verduidelijken (SV)
- Hardop denken (HD)
- Afsluiten van het gesprek (GA)
  - (Tijdig) aankondigen einde gesprek
  - Samenvatten gesprek en afstemmen
  - Afspraken maken
  - Feedback vragen
  - Gesprek afsluiten

#### **Niet-selectieve luistervaardigheden:**

- Aandachtgevend gedrag (AG)
- Kleine aanmoedigingen (KA)
- Gebruik van stiltes (GS)

#### **Selectieve luistervaardigheden:**

- Vragen stellen: open vraag, gesloten vraag (OV, GV)
- Parafraseren van inhoud (PF)
- Reflecteren van gevoel (GR)
- Concretiseren (CC): Samengestelde vaardigheid
- Zet als observator bij gebruik met open vraag neer: CC, OV
- Samenvatten (S)

<b>Structuur gesprek</b>	<b>Observatie- items</b> Denk voor ieder observatie- item 'de leerkracht'
<b>Opening</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Noemt de doelen van het gesprek, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie uitwisselen over de leerresultaten en het gedrag van de leerling.</li> <li>• Afspraken maken over de begeleiding van de ontwikkeling van de leerling, thuis en op school.</li> </ul> </li> <li>2. geeft aan hoe lang het gesprek zal duren.</li> <li>3. stemt de agenda van het gesprek met de ouders af.</li> <li>4. legt uit wat de werkwijze is tijdens het gesprek.</li> </ol>
<b>Kern</b>	<p><b>Wat gaat goed?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. vraagt de leerling iets positiefs te noemen over hoe het gaat op school.</li> <li>2. benoemt wat goed gaat.</li> <li>3. vraagt de ouders iets positiefs te noemen over hun</li> </ol>

	<p>kind.</p> <p>4. laat zien wat goed gaat aan de hand van het werk van het kind.</p> <p><b>Per gespreksonderwerp:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. vraagt naar het perspectief van de leerling ten aanzien van dit onderwerp.</li> <li>2. vertelt vanuit zijn perspectief feiten, observaties, ervaringen en/of indrukken ten aanzien van het onderwerp.</li> <li>3. stelt vast hoe de leerkracht en ouders (en de leerling) naar het onderwerp kijken.</li> <li>4. bespreekt met ouders (en de leerling) hoe verder te gaan in de vastgestelde situatie.</li> <li>5. stuurt aan op samenwerking met ouders.</li> <li>6. werkt zichtbaar aan een positieve relatie met ouders.</li> </ol>
<b>Slot</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. vat het gesprek samen met een koppeling naar de doelen.</li> </ol>

	<p>2 maakt afspraken over ontwikkelpunten en legt deze vast.</p> <p>3. geeft de ouders ruimte voor een korte evaluatie van het gesprek</p> <p>4. maakt, indien nodig, een afspraak voor vervolg.</p>
--	--