# **GESPREKSVAARDIGHEDEN**

|  |
| --- |
| Toolbox |

Waarom?

Ouderbetrokkenheid staat of valt bij het contact met ouders en dus het gesprek. Het inzetten van de juiste gespreksvaardigheden kan ervoor zorgen dat beide partijen gehoord worden en zich gehoord voelen.

Hoe?

In een notendop staan een aantal praktische aspecten en vaardigheden uitgewerkt die van belang zijn tijdens het voeren van een gesprek.

*Je vak overdragen en lesgeven dat kun je als geen ander, maar waar moet je aan denken als je een gesprek hebt met ouders?*

Wanneer & wie?

Voor elke mentor en docent die in gesprek gaat met ouders en leerlingen.

|  |
| --- |
|  |

http://www.passievoorleren.eu/files/downloads/aos_logo2_klein.png

***Lees verder voor meer informatie***

***Bekijk ook onze ander tools!***

**Passie voor leren**

**S.T.O.E.R.**

# Gespreksvaardigheden

Wat heb je nodig om een goed gesprek te kunnen voeren met ouders en leerlingen?

Hier valt veel over te zeggen. Bij deze tool zoomen we in op de basisvoorwaarden en vaardigheden, vanuit onze ervaringen.

## Voorbereiding

Bij ieder gesprek is het nuttig om vooraf te bedenken wat je **doel** is voor dit gesprek. Wie heeft het gesprek geïnitieerd? Soms is dit op initiatief van school, soms van ouders. Het is vooral belangrijk om je te realiseren dat er verschillende verwachtingen zijn. Het is daarom handig om te beginnen met een rondvraag: **“waar moeten we het de komende … minuten over hebben, zodat het voor jou een nuttig gesprek is?”.**

Op die manier wordt iedereen mede-eigenaar van het gesprek en zijn elkaars verwachtingen helder. Mogelijk is er al een gezamenlijk doel of onderwerp vast te stellen. Mocht blijken dat de verwachting niet realistisch is, dan is het ook goed om dit aan te geven.

Het eerste doel van het gesprek is uiteraard om een **werkrelatie** tot stand te brengen, zodat iedereen zich veilig genoeg voelt om zich te durven uiten (Lang en van der Molen, 2007).

Naast het doel van het gesprek, is het goed om op de **inhoud** voorbereid te zijn. Dit kan door het dossier in te lezen, je observaties vanuit de les scherp te hebben, bevindingen van collega’s te kennen, enz. Soms helpt het om vooraf al een vraag aan leerling of ouders te stellen, zodat ook zij voorbereid naar het gesprek kunnen komen.

## Gesprek

Randvoorwaarden

Mogelijk is dit voor de meeste van jullie vanzelfsprekend, toch is het goed om stil te staan bij een aantal praktische punten:

* Uitnodiging, aanwezigen (streven is beide ouders en de leerling);
* Ruimte/plaats (op school of thuis) en tijd, overige faciliteiten (koffie/thee);
* Posities aan tafel (liever in een ronde of zijwaarts dan frontaal);

Daarnaast is je eigen **houding en attitude** een belangrijke voorwaarde voor een succesvol gesprek. Zie je de ouders en leerling als ervaringsdeskundigen en dus, net als jij, als professionals? Wil je ze mee laten denken of enkel een mededeling doen? Denk je dat jullie elkaar kunnen aanvullen? Vind je dat jullie samen een oplossing moet bedenken of is het aan ouders of de leerling? Ben vooral eerlijk en transparant!

Bij **anderstalige ouders** is het goed om vooraf te beseffen of er extra maatregelen getroffen moeten worden, zodra er geen gemeenschappelijke taal is waarin jullie elkaar begrijpen. Soms kan de leerling of een familielid fungeren als tolk. Deze is anders ook in te huren.

Technieken & Vaardigheden

Een aantal gesprekstechnieken zijn in ieder gesprek toe te passen en van belang. Dit zijn naar ons idee de volgende:

* Stel zoveel mogelijk **open vragen** en geef de ander tijd om na te denken. Open vragen bieden de mogelijkheid om de ander er invulling aan te laten geven en zelf de richting te bepalen (Lang en van der Molen, 2007). Gebruik liever niet ‘waarom’, want dat heeft soms een oordelende toon zonder dat je dat bedoelt.
* **LSD**: Luisteren, samenvatten, doorvragen. Luister aandachtig naar wat de ander te vertellen heeft, vanuit interesse en probeer je eigen agenda los te laten. De luisterthermometer is hier een handig hulpmiddel bij. Ben jezelf bewust van de luisterhouding die je laat zien: non-verbaal (oogcontact, lichaamstaal, gezichtsuitdrukking) en verbaal (laten merken dat je de ander hoort, kleine aanmoedigingen), maar ook zeker het gebruik van stiltes (Lang en van der Molen, 2007). Vat samen wat je hoort (“dus ik hoor je zeggen dat….”) en vraag indien nodig door (“klopt het dan …”). Sta bij het samenvatten ook stil bij het gevoel van de ander (“ik zie dat …”).



Fig. 1. De luisterthermometer uit ‘Harthorend, luisteren voor professionals’.

* Vraag om **toestemming** op het moment dat je jouw bevindingen of advies wilt delen (“vind je het goed dat ik vertel wat ik zie/denk?”, “mag ik je een tip geven?”). Dit klinkt heel vreemd, maar de ervaring leert dat de ander er dan meer voor open staat.

Inhoud

Elk gesprek vraagt om een inleiding, afstemming wat er besproken dient te worden, uitwisseling en het afsluiten van het gesprek. Hoe meer concreter de afspraken en inhoud, hoe praktischer. De valkuil is om veel te zeggen en te bespreken, maar het niet te vertalen naar de praktijk. Wat betekent het morgen tijdens de les of thuis? Wat ga je morgen proberen anders te doen?

Soms zijn zaken nog niet duidelijk, maar dan is het goed om daar afspraken over te maken. Bijvoorbeeld dat alle partijen informatie gaan verzamelen en gaan observeren (wanneer lukt het wel?).

Daarnaast is het goed om stil te staan bij de zaken die goed gaan en daarop door te vragen: wat maakt dat het is gelukt? Hoe heb je dat gedaan? De neiging van mensen is om in te zoomen op dat wat niet goed gaat en dat groot te maken. Het is bekend dat als we willen dat mensen over gaan tot het veranderen van hun gedrag, de vier gerichte complimenten te geven ten aanzien van één verbeterpunt en 2:2 als het stabiel kan blijven. Wanneer er slecht nieuws medegedeeld moet worden, dan is het belangrijk om daar mee te beginnen.

Afronding

Vraag op het einde van het gesprek of het een zinvol gesprek is geweest voor eenieder. Hierbij kun je verwijzen naar de start van het gesprek waarin jullie samen de agendapunten hebben opgesteld. Eventueel kun je ook om persoonlijke feedback vragen, zodat je jezelf kunt blijven ontwikkelen.

## Bronnen

Lang, G. en Molen, H.T. van der (2007). Psychologische gespreksvoering. Soest: Uitgeverij Nelissen.

Pol, H. Van der (2010). Harthorend, luisteren voor professionals. Ede: van binnenuit.

Meer informatie is ook te vinden in het boek:

Handboek voor leraren, Walter Geerts en René van Kralingen (2012).