Berkenboom Ankerstraat

Personeelsvergadering ‘communicatie’ – omgaan met negatieve reacties van ouders

28-05-2013

Aantal deelnemers: 10

1. roos van leary

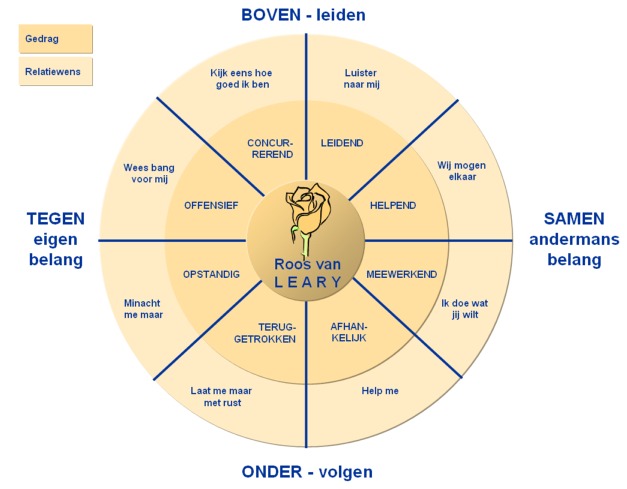
Materiaal

De roos van Leary op A3 + op A4 voor elke deelnemer

Timing

16u05 – 16u10

We nemen eerst de Roos van Leary nog eens vast.



**Bron:** http://www.go4it-po.nl/joomla/images/stories/03\_go4it\_persoonlijk\_leiderschap\_roos\_van\_leary.jpg

Er zijn vier ‘soorten’ gedrag in communicatie:

* Leiden
* Volgen
* Aanvallen
* Verdedigen

Wat weten we al?

* Samen-gedrag zorgt voor samen-gedrag
* Tegen-gedrag zorgt voor tegen-gedrag
* Boven-gedrag leidt tot onder-gedrag leidt
* Onder-gedrag leidt tot boven-gedrag

Als leerkracht ben jij steeds de professional in het gesprek. Elke positie op de roos heeft zijn waarde. Het kan dus nodig (of gewoon menselijk) zijn dat je bijvoorbeeld opstandig, verdedigend of teruggetrokken reageert op een uitlating van een ouder (tegenkant). Het is dan aan de leerkracht om uiteindelijk een positie op de samenkant te kiezen. Zoniet is het al bij voorbaat onmogelijk om het gesprek tot een goed einde te brengen.

* + - Je bent als leerkracht in een oudergesprek uiteindelijk ALTIJD op samen-gedrag gericht!
    - Dit kan zowel boven- als onder-gedrag zijn, afhankelijk van de situatie.
      1. Iemand een voorbeeld waarbij je eerder onder-gedrag stelde en dit werkte?
         1. Kind doet lastig op school – je merkt dat het thuis niet goed gaat – dan stel je je eerder meewerkend op – ‘wat kan ik als leerkracht doen om het kind te helpen met de situatie om te gaan’.
      2. Iemand een voorbeeld waarbij je eerder boven-gedrag stelde en dit werkte?
         1. Kind houdt zich niet aan de afspraken, ouder geeft er niet om – je stelt je leidend op en refereert naar de afspraken op school die voor iedereen gelden.

Belangrijk:

* Je bent met twee in een gesprek.
* Jij bent de professional in het gesprek.
* De intentie van de leerkracht moet steeds zijn om samen tot een oplossing te komen in het gesprek. Probeer als leerkracht steeds een positie te kiezen op de samenkant.
* Menselijke reacties zijn een leerkracht niet vreemd. Wees je er achteraf minstens bewust van, en probeer het gesprek een vervolg te geven.

1. Voorbeeld De boze ouder

Materiaal

Kaartjes met gesprek op

Twee spelers

Timing

16u10 – 16u15

Twee mensen spelen volgende dialoog (twee keer). De anderen zeggen waar de moeder en directie zich bevinden op de roos.

Moeder: “Dat is hier altijd hetzelfde op school. Hier is geen toezicht op de speelplaats. De leerkrachten staan in de koffiepauze in de koffiekamer en laten de kinderen maar bezig op de speelplaats. Zo gebeuren er nog ongelukken. Je zult het wel zien.”

|  |  |
| --- | --- |
| Tegen - tegen | Tegen – samen |
| Directie: “Mevrouw mag ik er u op wijzen dat mijn leerkrachten ook recht hebben op een pauze. Bovendien is er ondertussen wel toezicht voorzien op de speelplaats. Ik heb speciaal twee vrijwilligers aangetrokken. Sinds wanneer is het aan ouders om het beleid in de school te bepalen …” | Directie: “Mevrouw, ik hoor het. Er ligt iets op uw lever. U maakt zich ergens zorgen over. Vertel eens.”  Moeder: “Gisteren is onze Ruben naar huis gekomen met een gescheurde broek. Hij vertelde dat andere jongens in zijn klas hem aan de wc’s op de grond geduwd hadden. U moet dat begrijpen, ik wou komen kijken of er wel genoeg toezicht is op de speelplaats.”  Directie: “natuurlijk begrijp ik dat. Mocht het mijn zoontje overkomen zijn, ik zou ook naar school trekken. Maar u ziet daar twee toezichters staan. Ik zal hen vragen om speciaal de omgeving van de toiletten in het oog te houden, …” |

1. voorbeeld 2: filmpje

Materiaal

Filmpje op stick

Timing

16u15 – 16u20

* <http://www.leraar24.nl/video/1187>
* Roos van Leary
  + Ouder VALT duidelijk AAN, is OPSTANDIG – houding keert pas op het einde naar MEEWERKEND.
  + Leerkracht neemt verschillende posities in, zo veel mogelijk aan de samen-kant:
    - MEEWERKEND:
      1. Jordi is bij ... (neutraal antwoord).
      2. Laten we een rustige plek zoeken om te praten.
    - HELPEND:
      1. Vertel mij wat uw zo boos maakt?
      2. Zijn er misschien nog andere dingen?
  + AFHANKELIJK:
    - 1. Help mij om te begrijpen hoe de situatie zit.
  + Heel even OPSTANDIG – ouder valt opnieuw aan.
  + Eindresultaat: HELPEND / AFHANKELIJK (leerkracht) + MEEWERKEND (ouder).

Tips filmpje:

* + - Zoek een rustige plek.
    - Negeer verwijten tot de ouder uitgeraasd is.
    - Probeer niet emotioneel te worden.
    - Toon geen agressieve gevoelens (mimiek, lichaamstaal, ...)
    - Schiet niet in de verdediging.
    - Probeer het strijdelement uit de situatie te halen.
    - Besef dat boosheid een uiting is van bezorgdheid.
    - Luister goed.
    - Geef ruimte voor de emotie van de ouder.
    - Vat het verhaal samen, en omschrijf het gevoel van de ouder.
    - Stel open vragen.
    - Erken de boosheid van de ouder.
    - Zoek naar het gemeenschappelijke doel tussen jou en de ouder.

1. CASUSSEN

Materiaal

Casussen leerkrachten

Timing

16u25 – 16u55

Iedereen heeft op voorhand voor een anekdote, voorval, verhaal, ... gezorgd. Leerkrachten bespreken per twee hun casus. Niki gaat rond en denkt mee waar mogelijk. Daarna vertellen de leerkrachten per twee hoe en of de roos zou kunnen helpen.

Ze proberen eerst zelf het gesprek te bekijken aan de hand van een aantal vragen:

* Waar staat de ouder op de roos?
* Waar staat de leerkracht op de roos?
* Sta je op het einde van dit gesprek aan de tegenkant of aan de samenkant?
* Wordt er best nog een vervolg gemaakt op dit gesprek?

1. gesprekskaartjes klasse

Materiaal

Kaartjes (10 keer)

Timing

17u10

De kaartjes worden uitgedeeld om mee te nemen naar huis.



Bron: https://s-media-cache-ak0.pinimg.com/236x/49/f5/17/49f5171a4de9d87b27029b3ae6e8fa84.jpg

**Niki De Bosschere**

Niki.de.bosschere@samenlevingsopbouw.be

**T** 03 777 12 14 **|** M 0491 344 118

**Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen vzw**

Sint-Jacobsnieuwstraat 50 | 9000 Gent

**T** 09 265 84 70 | **F** 09 265 84 79

[www.samenlevingsopbouw.be/oost-vlaanderen](http://www.samenlevingsopbouw.be/oost-vlaanderen)

**Afdeling Sint-Niklaas**

Knaptandstraat 44 | 9100 Sint-Niklaas

**T** 03 777 12 14 | **F** 03 777 12 14