

► Conflict- of slechtnieuwsgesprek

Soms moet je slecht nieuws melden aan een ouder. Of duidelijk maken dat jullie niet dezelfde mening delen over een situatie.

Zulke slechtnieuws- en conflictgesprekken zijn niet gemakkelijk, en al zeker niet wanneer de taal ook nog eens een barrière is. We geven je hieronder enkele tips om zo'n gesprek aan te pakken.

Creëer een positieve sfeer

Het is erg moeilijk om een andere taal te spreken wanneer je emotioneel bent. Probeer daarom een constructieve sfeer te creëren zodat de ouder in alle rust over zijn of haar woorden kan nadenken.

- **Ga samen naar een rustige ruimte waar jullie ongestoord kunnen praten.**

Een kalme omgeving neemt stress weg voor de ouder om in het Nederlands te spreken en verhoogt zijn focus op de taal.

- **Stel een luchtig vraagje om het ijs te breken en stel de ouder op zijn of haar gemak.**

'Het weer was goed vandaag, hé! Wil je iets drinken?'

Neem voldoende tijd

Ga stap voor stap te werk. Overweldig de ouder niet met je woorden. Maak korte en duidelijke zinnen. Pas je taal aan het taalniveau van de ouder aan. Laat je niet opjagen door de moeilijke context van het gesprek en spreek in een rustig tempo.

- ▶ **Maak de ouder duidelijk dat je hem of haar de ruimte geeft om Nederlands te spreken.**

Luister in de eerste plaats aandachtig naar wat hij of zij te zeggen heeft en wees je bewust van je mimiek en houding. Jouw geduld zorgt ervoor dat de ouder zich op zijn of haar gemak voelt om in het Nederlands te spreken.

TIP

Als je een belangrijke boodschap overbrengt, is het handig om de ouder enkele gerichte vragen te stellen om te checken of hij of zij je begrijpt. Beperk je niet tot de vraag 'Begrijp je?' en laat je ook niet misleiden door enthousiast geknik. Soms knikken anderstaligen ook als ze je niet begrijpen.

- ▶ **Geef de ouder ruimte om vragen te stellen.**

- ▶ **Laat weten dat fouten maken niet erg is.**

Verbeteren is zeker oké, maar doe dat met mate en op een impliciete manier. Bijvoorbeeld door de zin correct te herhalen.

Ouder: 'Vandaag mijn dochter andere leerling slaan?'

Jij: 'Ja, vandaag heeft jouw dochter een andere leerling geslagen.'

- ▶ **Las voldoende stiltes in, zodat de ouder ook zelf iets kan vertellen.**

Je kan dan kort even herhalen wat hij of zij probeert te zeggen en vragen stellen om na te gaan of je de boodschap goed begrijpt.

Spreek helder

Kom meteen tot de essentie van je boodschap: wat wil je zeggen of bespreken? Denk op voorhand na over je eerste zin en schrijf hem eventueel op.

► Vermijd complexe zinnen.

Hou het simpel. Spreek niet te snel maar spreek ook niet overdreven traag. Hou een natuurlijk tempo aan. Je boodschap is duidelijker als je goed articuleert en de nodige intonatie gebruikt. Beklemtoon bijvoorbeeld belangrijke woorden, en verhoog je toon op het einde van een vraag.

☹ **Moeilijk:** 'Wij waren vorige week bezig met het thema verlies en ik heb sindsdien in de klas gemerkt dat jouw zoon zich terugtrok en verdrietig werd, waardoor ik ben gaan nadenken en de link heb gelegd met het verlies van zijn opa vorig jaar waar hij precies toch nog niet over is.'

😊 **Makkelijker:** 'Vorige week hebben we in de klas gesproken over verlies. De opa van jouw zoon is vorig jaar gestorven. Je zoon is nu stiller in de klas en hij is een beetje triest. Ik denk dat hij zijn opa nog hard mist.'

► Let op je woordkeuze en kies voor eenvoudige taal.

Tussentaal en dialect maken het de ouder extra moeilijk, gebruik dus Standaardnederlands. Vermijd figuurlijke taal zoals uitdrukkingen en woordspelingen. Die zorgen enkel voor verwarring.

☹ **Moeilijk:** 'Je dochter heeft zich niet van haar beste kant laten zien ... Ze is soms echt niet min! Ze is een echte babbelkous en heeft de les op stelten gezet.'

😊 **Makkelijker:** 'Je dochter praat constant. De andere leerlingen kunnen zich niet concentreren.'

► **De ouder begrijpt je sneller als je transparante woorden gebruikt.**

Dat zijn woorden die in meerdere talen op elkaar lijken.

- schoolrekening → schoolfactuur (Fr: facture)
- droevig → triest (Fr: triste)

TIP

Wees erop voorbereid dat je sommige argumenten een aantal keer zal moeten herhalen. Blijf dan consequent in je woordkeuze om verwarring te vermijden. Herhalen lijkt misschien vervelend voor de ouders, maar dat is het zeker niet voor anderstaligen. Het helpt hen om je beter te begrijpen.

► **Helder spreken is niet hetzelfde als kinderlijk spreken.**

Ook woorden weglaten of werkwoorden niet vervoegen, helpt de ouders niet.

☹️ **Moeilijk:** 'Jij praten met je zoon?'

😊 **Makkelijker:** 'Ga je hierover praten met je zoon?'

Maak het visueel

Visuele ondersteuning helpt de ouder om je uitleg te begrijpen. Wijs naar alles wat je zegt, en ondersteun je woorden altijd met mimiek en handgebaren.

► **Neem brieven, documenten of foto's mee om je uitleg te verduidelijken.**

Gaat de ouder niet akkoord met de schoolfactuur? Neem de factuur erbij en wijs aan waarover je spreekt.

Moeten de ouders actie ondernemen? Schrijf het snel even op een papiertje en geef het mee.

Merk je dat een slechtnieuwsgesprek echt te moeilijk is om in het Nederlands te voeren?

Schakel dan een tolk in. Het is belangrijk dat jullie beiden je boodschap kunnen overbrengen en dat het gesprek constructief verloopt.

Ouders uitnodigen voor een conflict- of slechtnieuwsgesprek via telefoon

Communiceren via telefoon is extra moeilijk omdat je geen gebaren en gezichtsuitdrukkingen ziet.

- Bereid het telefoongesprek voor: wat wil je zeggen, hoe ga je dat doen, en welke vragen kan de ouder stellen?
- Bel vanop een plek met weinig achtergrondgeluid.
- Besteed extra aandacht aan je intonatie. Spreek trager en articuleer goed; schreeuwen is natuurlijk niet nodig.
- Kom meteen tot de essentie.
- Herhaal je boodschap, maar blijf consequent in je woordkeuze en vermijd synoniemen.

Zeg het anders



We hebben de regel dat als de kinderen hun schoolmateriaal kapot maken dat ze van ons geleend hebben, ze er zelf voor moeten opdraaien.	Je zoon heeft in zijn atlas geschreven. Je zal dus zelf een nieuwe atlas moeten kopen. Dat is onze regel op school.
Je dochter heeft het enorm bont gemaakt vandaag.	Je dochter heeft vandaag niet goed geluisterd.
Je zoon heeft een ander kind een veeg verkocht.	Je zoon heeft een ander kind geslagen.
Je dochter zit niet goed in haar vel.	Je dochter voelt zich emotioneel niet goed.
Ik heb het gevoel dat je dochter de weg wat kwijt is.	Ik denk dat je dochter zich niet goed voelt. Ze is stiller en is minder geconcentreerd. Haar resultaten zijn minder goed.
Je zoon heeft alles eruit gegooid.	Je zoon heeft overgegeven.
Hoe zit dat bij jullie thuis?	Hoe gaat het thuis met je dochter?
Je dochter is er de laatste tijd niet bij. Wat scheelt er?	Je dochter is niet zo geconcentreerd de laatste tijd. Wat is er?
Hoe kunnen we je bereiken als het bergaf gaat vandaag?	Hoe kunnen wij je contacteren als je zoon zeker wordt?
Je zoon speelt de andere leerlingen constant de les.	Je zoon is heel dominant over de andere leerlingen.
Je zoon zijn huiswerk was alweer maar half en half gemaakt.	Je zoon heeft zijn huiswerk weer niet goed gemaakt. Dat is al de vijfde keer.
Ik wil graag aan de alarmbel trekken want ik maak me zorgen.	Het gaat niet goed met je dochter en we moeten iets doen. Ik maak me zorgen.
Ik bel je op omdat ik je wil vragen om straks even langs te komen om te praten over je zoon.	Ik wil graag praten over je zoon. Kan je om 17u naar mij komen?
Dit kan zo niet verder, we gaan moeten ingrijpen.	Dit moet stoppen. We moeten reageren
Ik bel om te zeggen dat je dochter nog steeds niet op school is en we ook niets van jou hebben gehoord.	Je dochter is nog niet op school. Je hebt ook niet gebeld voor 8 uur. Is er een probleem?
Wat je nu zegt raakt mij persoonlijk.	Wat je nu zegt vind ik niet oké.
Mag ik je vragen om je stemvolume wat te verlagen?	Kan je wat stiller praten, alsjeblieft?
Ik heb niets tegen het feit dat je zoon zijn smartphone meeneemt naar school, maar hij moet wel leren zijn geluid op stil te zetten of zijn smartphone volledig uit te schakelen.	Je zoon mag zijn smartphone meenemen, dat is oké. Maar zijn smartphone moet stil zijn.

Frans

Engels

Votre fils a écrit dans son atlas. Vous allez donc devoir en acheter un nouveau. C'est notre règle à l'école.

Your son has written in his atlas. This means you'll have to buy a new atlas yourself. These are the school rules.

Votre fille n'a pas bien écouté aujourd'hui.

Your daughter wasn't paying attention today.

Votre fils a frappé un autre enfant.

You son hit another child.

Votre fille ne se sent pas bien émotionnellement.

Your daughter isn't feeling very happy.

Je pense que votre fille ne se sent pas bien. Elle est plus silencieuse et moins concentrée. Ses résultats sont moins bons.

I think your daughter is not feeling well. She's quieter and less attentive than usual. Her results aren't so good.

Votre fils a vomi.

Your son has vomited.

Comment ça se passe avec votre fille à la maison ?

How's your daughter when she's at home?

Votre fille n'est pas très concentrée ces derniers temps. Qu'est-ce qu'il se passe ?

Your daughter hasn't been so attentive recently. What's the matter?

Comment est-ce que nous pouvons vous joindre si l'état de votre fils est moins bon ?

How can we contact you if your son gets worse?

Votre fils est très dominant avec les autres élèves.

Your son is very bossy towards the other students.

Votre fils n'a de nouveau pas bien fait ses devoirs. C'est déjà la cinquième fois.

Your son hasn't done his homework well again. That's the fifth time.

Votre fille ne va pas bien et nous devons faire quelque chose. Je me fais du souci.

Your daughter is having problems and we have to do something. I'm very concerned.

J'aimerais parler de votre fils. Est-ce que vous pouvez venir me voir à 17 h ?

I'd like to talk about your son. Can you come to see me at 5.00 p.m.?

Il faut que ça s'arrête. Nous devons agir.

This has to stop. We have to take action.

Votre fille n'est pas encore à l'école. Vous n'avez pas appelé avant 8 heures non plus. Est-ce qu'il y a un problème ?

Your daughter isn't at school yet. You didn't contact us by 8.00 a.m. Is there a problem?

Je n'apprécie pas ce que vous dites.

I'm not happy with what you're saying.

Est-ce que vous pouvez parler plus calmement, s'il vous plaît ?

Can you calm down, please?

Votre fils peut apporter son smartphone, ce n'est pas un problème. Mais il doit être en silencieux.

Your son can bring his smartphone to school. That's fine. However, he has to switch it off.

