

Een goed gesprek! Handvatten voor school-oudercontact

Waarom werken aan goede gespreksvoering?

De toolkit bevat zes gespreksleidraden voor gesprekken met de leerling en ouder. In elk gesprek leer je de leerling en de ouder beter kennen en na afloop weet je bijvoorbeeld meer over de interesses of verwachtingen van de leerling en ouder. In de gesprekken staan de volgende drie uitgangspunten steeds centraal:

1. School-oudercontact vindt plaats op basis van gelijkwaardigheid.
2. Binnen school-oudercontact is ruimte voor wederzijds leren: de docent leert van de ouder en de ouder leert van de docent.
3. School-oudercontact kan pas effectief zijn als je oog hebt voor diversiteit en daar sensitief mee omgaat.

Hoe ziet zo'n gelijkwaardig, wederkerig en diversiteitssensitief gesprek er precies uit? En hoe kun je je eigen gesprekken onder de loep nemen? Daar helpt deze handreiking je bij:

- In de **voorbeeldgesprekken** (pagina 2 t/m 8) zie je hoe een gelijkwaardig, diversiteitssensitief gesprek tussen docent, ouder en leerling eruit kan zien. Je leest hoe het gesprek verloopt en ziet in de kantlijn staan hoe de docent hier bewust bepaalde strategieën inzet of vragen stelt om er een gelijkwaardig gesprek van te maken.
Neem eens een van je eigen voortgangsgesprekken op en neem dan zowel je eigen gesprek als een van de voorbeeldgesprekken op de volgende pagina's onder de loep. Wat valt je op?
- De **successleutels** (pagina 9 t/m 11) geven aan welke kennis, vaardigheden en attitude nodig zijn om een goed gesprek te voeren. Bij de successleutels staan concrete voorbeelden uit het voorbeeldgesprek.
- In het **groeidocument 'Goede gespreksvoering'** (die vind je als aparte download bij de toolkit) is ruimte om je ervaringen met de voortgangsgesprekken en andere contactmomenten op te nemen. Naar mate je de successleutels beter in de vingers hebt, zul je merken dat het contact tussen de ouder en jou steeds gelijkwaardiger, wederkeriger en sensitiever verloopt. Je kunt met dit document je eigen ontwikkeling in beeld brengen en volgen.

Het startgesprek | Een voorbeeld

Hoe ziet een gelijkwaardig en diversiteitsgevoelig startgesprek eruit? Hoe reageer je op korte antwoorden van de leerling of de ouder, hoe stel je vervolgvragen en hoe geef je ruimte aan de ervaringen van de leerling en de ouder?

In dit document vind je een gedeelte van een startgesprek, aangevuld met toelichtingen en tips.

Dit voorbeeldgesprek past bij de leidraad van het startgesprek uit de toolkit.

Docent Ella is mentor van Daryna, een Oekraïense leerling die sinds acht weken deel is van Ella's mentorklas. Daryna en haar vader Enver komen samen naar de ISK voor het driehoeksgesprek.

Ha Daryna, fijn dat je er bent! Je bent samen met je vader. Wat fijn. Welkom! Hoe heet u?

Ik heet Enver. Enver Polyakov.

Praat rustig en laat regelmatig een stilte vallen.

Enver Polyakov. Spreek ik uw naam zo goed uit?

Ja.

Fijn dat u er bent!

Laat merken dat u oprecht geïnteresseerd bent in de ouder en zorg ervoor dat hij zich gezien en erkend voelt.

Ik ben Ella, ik ben de mentor van Daryna. Ik geef elke dag les aan jouw klas, hè Daryna? We zien elkaar heel vaak!

Ik werk al tien jaar op deze school. Dat vind ik heel leuk.

Ik woon hier in Leiden. Kijk, dit ben ik met mijn gezin.

Zorg voor een ontspannen begin en maak duidelijk dat het gesprek draait om wederzijdse kennismaking. Neem eventueel een voorwerp of foto mee om iets meer van uzelf te laten zien.

Nou, Daryna, hoe gaat het op school?

Goed.

Ja?

Ja, heel goed!

Wat vind je goed gaan?

Alles. Alles heel goed.

Hoe gaat het met Nederlands spreken?

Ja, mooi. Gaat goed. Is leuk, praten.

Verken hoe de leerling vindt dat het gaat op de ISK. Docent Ella begint hier met een open vraag, maar Daryna geeft een sociaal gewenst antwoord. Vraag rustig door om te peilen wat er goed gaat en wat moeilijk is.

Ja, je oefent heel goed met spreken! En praten met vriendinnen is leuk hè.

En hoe gaat het met woorden leren?

Is moeilijk. Niet goed.

Wat vind je moeilijk bij woordjes leren?

Die letters. Zijn anders. Anders dan Oekraïense letters.

Aha, woorden schrijven is moeilijk.

Ja. Schrijven.

Ja, dit alfabet is anders hè. Kun je jouw naam schrijven in jouw eigen taal?

[Daryna schrijft haar naam op in Oekraïens schrift.]

Kijk, dit is mijn taal.

Dat ziet er mooi uit! Knap dat jij dit alfabet zo goed kunt schrijven.

Docent Ella biedt ruimte voor de eerdere leerervaringen van de leerling en laat merken dat Daryna's Oekraïense ervaringen gezien en gewaardeerd worden.

Hoe vindt Daryna het op school, denkt u? Vindt Daryna school moeilijk? Of makkelijk?

Ja, goed. Beetje moeilijk. Euh... I think... she likes school, but learning the language is difficult.

Ja, dat snap ik. Praat u wel eens met Daryna over school?

Ja. Soms.

Als Daryna thuiskomt, praat ze dan over school?

Ja.

Wat vertelt Daryna dan aan u?

School is leuk. Veel Oekraïense mensen. Is fijn.

Ja, dat klopt, we hebben veel Oekraïense leerlingen in de klas. Dat is erg gezellig!

Vertelt Daryna thuis over Nederlands leren?

Ja, is moeilijk.

Vindt Daryna Nederlands leren moeilijk?

Ja, beetje moeilijk. Maar ook leuk. Leuk op school.

[Enver kijkt naar Daryna ter bevestiging.]

Ja, leuk op school.

Ík vind moeilijk. Moeilijke taal.

....

Daryna is nu zes weken bij ons op school. Heeft u vragen over de ISK?

Nee, geen vraag.

Wat weet u al over de ISK?

Is school. School voor Oekraïne, Syria, andere landen.

Docent Ella controleert of Daryna degene is die Nederlands leren moeilijk vindt. Of Enver.

Ella, Daryna en Enver praten over hoe het gaat met Daryna en hoe ze de school vindt. Daarna polst Ella welke vragen Daryna en Enver hebben over de ISK.

Ja, onze school is voor leerlingen die Nederlands gaan leren. Leerlingen uit Oekraïne, zoals Daryna. En ook andere landen. Zal ik iets vertellen over de lessen? Daryna, wil jij aan je vader vertellen over de vakken? Je mag ook in het Oekraïens vertellen.

Ja, goed.

[Daryna vertelt in haar thuistaal over de vakken die ze krijgt op de ISK. Enver en Daryna praten kort samen.]

Fijn, Daryna, dat jij dit wil vertellen. Heeft u vragen over de vakken?

Vakken is goed. Is belangrijk. Taal. En wiskunde.

Ja, Daryna krijgt belangrijke vakken.

Ik vind, Daryna moet goed leren.

U vindt leren belangrijk. Kunt u vertellen waarom?

Ik denk... Ik vind... Euhm. Let me tell you in English.

Studying is very important. I want Daryna to get a diploma and to get a good job...

De leerling krijgt zelf de kans om te vertellen over haar schooldagen, in de thuistaal.

Ella haakt in op iets wat Enver zelf aandraagt: hij vindt leren belangrijk voor Daryna. Ellen vraagt hier op door en krijgt zo meer inzicht in Envers ervaringen met en verwachtingen van het onderwijs. Omdat Enver lang aarzelt in het Nederlands geeft Ella ruimte om in het Engels te vertellen: Enver beheerst het Engels beter dan het Nederlands.

Het voortgangsgesprek | Een voorbeeld

Onderstaand voorbeeldgesprek past bij de leidraad van het voortgangsgesprek 4 en de voorbereidende opdrachten bij voortgangsgesprek 4 uit de toolkit.

Docent Simon is mentor van Zahra, een Syrische leerling die sinds 1 jaar en 8 maanden deel is van Simon's mentorklas. Zahra is 16 jaar. Het uitstroomprofiel van Zahra is mbo, niveau 2. Zahra en haar moeder Saleema komen samen naar de ISK voor het voortgangsgesprek.

Simon pakt in de voorbereiding op het gesprek Zahra's gespreksportfolio erbij zodat hij de interesses van de leerling en de wensen van de ouder paraat heeft. Hij bespreekt in het gesprek allereerst de aanleiding voor het gesprek: Zahra heeft recent een open dag op het mbo bezocht. De open dag wordt vandaag besproken aan de hand van de voorbereidende opdrachten die Zahra in de les en thuis heeft gemaakt.

Ha Zahra, fijn dat je er bent! Ik zie: je bent samen met je moeder.

Wat fijn. Welkom!

[Simon pakt de vragenlijst van Zahra erbij.]

Je bent naar de open dag geweest van de opleiding Kapper op het ROC. *[Simon wijst naar de vragenlijst waar de leerling in de les aan heeft gewerkt.]*

Deze opdracht heb je al in de les gemaakt. Hebben jullie hier thuis ook over gepraat?

Ja.

[Saleema knikt instemmend.]

[Simon kijkt naar Zahra]. Kun je wat meer vertellen over de open dag? Waar ben je geweest?

Bij opleiding Haarverzorging op ROC van Amsterdam.

Wat leuk dat je daar bent geweest! Hoe ben je naar de open dag gegaan?

Met de bus.

Je ging met de bus. Is de school ver weg?

Een beetje ver. Niet heel ver. Het is 15 minuten met de bus.

Ah, je kunt met de bus. De school is ook dichtbij de bushalte heb ik gezien.

Hoe vond je de school?

Mooi, heel groot.

Simon begint rustig. Hij geeft de leerling de ruimte om eerst antwoord te geven op algemene vragen. Deze antwoorden kent hij al, omdat de opdracht is gemaakt in de les, maar voor een eenvoudig begin van het gesprek laat hij de leerling hier opnieuw over vertellen. Ook ontdekt Simon op deze manier of Saleema de vragenlijst heeft gezien thuis.

Ja. De school is een stuk groter dan de school waar je nu op zit.
Kon je goed vinden waar je moest zijn? Wist je waar de ingang was?

Ja, voor de open dag stonden er allemaal bordjes.

Wat fijn!

[Simon kijkt naar Saleema.] Bent u mee geweest naar de open dag?

Ja. Naar open dag. Ik ga met Zahra.

Fijn dat u mee ging naar de open dag! Wat vond u van de school?

Mooi, groot. Aardige mensen.

Fijn! Heeft u ook met mensen op de school gepraat?

Ja, gepraat.

Met wie heeft u gepraat? Met een docent? Of met een student?

Of...?

Met docent. Docent van Kapper.

Wat goed dat u mee bent gegaan naar de open dag. Fijn dat u daar tijd voor had.

[Simon wendt zich weer tot Zahra.]

Als je deze opleiding gaat volgen, kun je kapper worden. Je gaat bij deze opleiding ook stagelopen lees ik. Als je gaat stagelopen, weet je wat je dan gaat doen?

Ja. Dan ik ga kijken bij de kapper. Stage is meehelpen bij werk. Bij werk bij de kapper.

Ja, dat klopt. Als je stageloopt, dan ga je oefenen met werken tijdens de opleiding. Alles wat je leert op school ga je dan ook echt doen. In dit geval in de kapsalon.

[Simon kijkt naar Saleema.] Weet u wat stagelopen is?

Ik weet niet zeker.

[Simon kijkt naar Zahra.] Wil jij aan je moeder uitleggen in het Arabisch wat stagelopen is?

Ja, is goed. [Zahra legt in het Arabisch uit wat stagelopen is aan Saleema.]

Ik begrijp. Dank je.

Wat lijkt je leuk aan dit beroep?

Simon geeft duidelijk aan dat hij de inspanning van Saleema waardeert. Hiermee maakt hij duidelijk dat Saleema's betrokkenheid bij de keuze voor een nieuwe school belangrijk is en dat hij Saleema ziet als partner in dit keuzeproces.

Simon controleert of belangrijke Nederlandse concepten zoals stage lopen bekend zijn voor Zahra en haar moeder.

De docent geeft ruimte aan de thuistaal van de leerling en ouder voor informatieoverdracht.

Eh, ja, het is leuk, ... iets met haar doen. En ik doe ook
het haar van mijn vriendinnen, dat vind ik leuk.

Zijn er ook dingen die je minder leuk lijken aan dit beroep?

Ik weet het niet. In de kapsalon moet je veel praten. Dat
vind ik soms moeilijk. Je moet ook veel staan.

Kiezen is moeilijk, dokter lijkt mij ook leuk. Dat was niet bij
de open dag.

[Simon kijkt naar moeder.] Saleema, u bent met Zahra mee
geweest naar de open dag. Past kapper bij Zahra, vindt u? Is
kapper een goed beroep?

Kapper is leuk, ook dokter.

Ja, het zijn allebei mooie beroepen.

[Simon kijkt naar Zahra.] Wat lijkt je leuk aan dokter zijn?

Ik wil met zieke mensen werken en ik wil mensen helpen.

Dat is mooi zeg! Je kunt in Nederland veel beroepen doen waar je
mensen bij helpt. Dat kan als dokter, maar ook als verpleegkundige
of assistent bij de dokter.

Wisten jullie dat?

Een beetje. Mij buurvrouw werkt bij de dokter. Bij huisarts.

Nee. Ik weet niet... Ik niet begrijp.

*[Simon pakt een beroepenkaart over de zorg erbij om de
verschillende mogelijkheden te laten zien en gebruikt de praatplaat
over het Nederlandse onderwijssysteem om te laten zien op welk
niveau zorgopleidingen mogelijk zijn.]*

Dat is leuk! Kijk, al deze mensen werken in de zorg. Alle foto's gaan
over beroepen in de zorg. Als je bijvoorbeeld naar mbo niveau 2
gaat, dan kun je leren voor helpende in de zorg. Daarna kan je
bijvoorbeeld werken in een verzorgingshuis. Kijk, dat zie je op deze
foto. Hier wonen oudere mensen die niet meer alleen kunnen
wonen. Je gaat ze bijvoorbeeld helpen met wassen en aankleden.

*[Simon laat een stilte vallen zodat Saleema en Zahra even over
deze informatie kunnen nadenken. Saleema knikt instemmend bij
de foto's en Zahra vertaalt af en toe een aantal woorden in het
Arabisch.]*

Simon past zijn taalgebruik
aan aan het taalniveau van
Saleema. Hij gebruikt
eenvoudige woorden en
spreekt rustig.

Simon is zich bewust van de
verschillen in
onderwijscultuur,
opleidingsmogelijkheden en
beroepsbeelden van Zahra en
Saleema en neemt daarom de
tijd om de mogelijkheden in
Nederland uit te leggen.

En hier zie je een andere foto, dit is een doktersassistente. Als je naar mbo niveau 4 gaat, dan kun je leren voor doktersassistent. Wat is een doktersassistent, denk jij?

Assistent is helpen. Doktersassistent helpt een dokter?

Ja, dat klopt. Als je doktersassistente wordt, dan werk je samen met de dokter. Bijvoorbeeld met de huisarts.

Mijn buurvrouw is doktersassistent?

Ja, dat kan heel goed. Als jouw buurvrouw werkt bij de huisarts, dan is ze misschien wel doktersassistente. Misschien kun je een keer met je buurvrouw praten over haar werk.

Ja, ik ga aan haar vragen.

En kijk, je kunt na elke opleiding ook verder leren. Als je klaar bent met niveau 2 helpende, dan kun je daarna naar niveau 3, dan leer je voor verzorgende. Of als je klaar bent met niveau 4, dan kun je daarna naar het hbo. *[Simon legt uit welke mogelijkheden er voor Zahra zijn om na niveau 2 nog verder te leren.]*

...

Als je het leuk vindt om mensen te helpen en om met zieke mensen te werken, dan kun je dat op verschillende niveaus doen. Sommige mensen worden meteen dokter, maar veel mensen worden eerst helpende en daarna bijvoorbeeld verzorgende voor oude mensen, of verpleegkundige in het ziekenhuis.

Als je naar deze foto's kijkt, wat vind jij dan het leukst?

[Zahra wijst aan welke foto's haar aanspreken. Ze wijst onder andere naar foto's van een helpende in een verzorgingshuis en een voedingsmedewerker in het ziekenhuis.]

En u? Wat vindt u een leuk beroep voor Zahra?

Deze is mooi. Is belangrijk. [Saleema wijst eveneens naar de foto van het verzorgingshuis.]

Dat zijn mooie beroepen! Zullen we kijken of er nog een open dag is voor helpende in de zorg? ...

Simon laat de mogelijkheden binnen de sector die de leerling aanspreekt, zien. Hij geeft in het vervolg van het gesprek nog aan hoe lang een opleiding duurt en benoemt kenmerken zoals stage, (zelfstandig) leren etc.

Successleutels voor een goed gesprek

Wat is er nodig voor een gelijkwaardig, diversiteitssensitief gesprek met ruimte om van elkaar te leren? De successleutels helpen je om hier meer grip op te krijgen.

Welke kennis heb je nodig?

- ✓ Je hebt kennis van de diversiteit van de achtergrond van je leerlingen en blijft die doorlopend ontwikkelen.
- ✓ Je hebt zicht op het onderwijs in het land van herkomst van de leerling.
- ✓ Je hebt kennis van de organisatie van de nieuwe school van de leerling en van de invulling van het onderwijs.
- ✓ Je bent je bewust van de verschillen in onderwijscultuur, opleidingsmogelijkheden en beroepsbeelden van ouders en leerlingen.
- ✓ Je bent je bewust van culturele aspecten die van invloed kunnen zijn op de communicatie (denk aan (in)directe aanspreekstijlen, wel/niet in de ogen kijken etc.).

Welke vaardigheden heb je nodig?

- ✓ Je kunt je taalgebruik aanpassen aan het taalniveau van de ouder en de leerling.
- ✓ Je kunt, waar nodig, visuele ondersteuning bieden.
- ✓ Je bent je bewust van je eigen culturele 'bril' waarmee je naar situaties of reacties kijkt.
- ✓ Je bent je ervan bewust dat je soms situaties of reacties automatisch interpreteert vanuit je eigen referentiekader. Je kunt deze automatische interpretatie van situaties uitstellen.
- ✓ Je kunt aandachtig luisteren, open vragen stellen en samenvatten.
- ✓ Je vraagt regelmatig terug aan de ouder wat je verteld hebt, om te achterhalen of de ouder je begrepen heeft. (Bijvoorbeeld 'Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd, kunt u mij vertellen wat we nou hebben afgesproken?' Laat de ouder vertellen wat hij/zij vindt van jouw verhaal).

Welke attitude heb je nodig?

- ✓ Je houdt rekening met verwarringen die mogelijk optreden door de taal en verschil in concepten. Zo begrijp je bijvoorbeeld dat voor sommige ouders 'niet naar de universiteit kunnen' hetzelfde betekent als 'geen vervolgopleiding mogen doen'.
- ✓ Je houdt rekening met non-verbale communicatie (denk aan afstand die je tot iemand houdt, iemand aanraken tijdens het spreken, iemand wel of niet aankijken, je intonatie etc.).
- ✓ Je begrijpt dat de onderwijssituatie in Nederland anders kan zijn dan in het land van herkomst.
- ✓ Je hebt een open houding ten opzichte van verschillende opvattingen en ervaringen.
- ✓ Je wilt en kunt ruimte bieden aan opvattingen en ervaringen die verschillen van die van jou.
- ✓ Je voert het gesprek op basis van gelijkwaardigheid en laat dit zien.

Op de volgende pagina zie je hoe deze successleutels concreet bijdragen aan een goed gesprek tussen docent, leerling en ouder.

Een inkijkje in een goed gesprek met plek voor de successleutels

Welke successleutel komt aan bod?	Wat lees je in het voorbeeldgesprek?	Hoe draagt dit bij aan een goed gesprek?
<p>Je voert het gesprek op basis van gelijkwaardigheid en laat dit zien.</p>	<p>Ik heet Enver. Enver Polyakov</p> <p>Enver Polyakov.</p> <p>Spreek ik uw naam zo goed uit?</p>	<p>De docent vraagt naar de juiste uitspraak van de naam van de ouder en laat hiermee zijn dat ze de ouder respecteert en als gelijkwaardig beschouwd.</p>
<p>Je kunt aandachtig luisteren, open vragen stellen en samenvatten</p>	<p>En hoe gaat het met woorden leren?</p> <p>Is moeilijk. Niet goed.</p> <p>Wat vind je moeilijk bij woordjes leren?</p> <p>Die letters. Zijn anders. Anders dan Oekraïense letters.</p> <p>Aha, woorden schrijven is moeilijk.</p>	<p>De leerling geeft aan dat woorden leren nog moeilijk gaat. De docent vraagt daarop door te vragen wát de leerling nu moeilijk vindt. De leerling geeft aan dat de letters anders zijn en de leerling dus eigenlijk moeite heeft met schrijven.</p>
<p>Je wilt en kunt ruimte bieden aan opvattingen en ervaringen die verschillen van die van jou.</p>	<p>Ja, dit alfabet is anders hè. Kun je jouw naam schrijven in jouw eigen taal?</p> <p><i>[Daryna schrijft haar naam op in Oekraïens schrift.]</i></p> <p>Kijk, dit is mijn taal.</p> <p>Dat ziet er mooi uit! Knap dat jij dit alfabet zo goed kunt schrijven.</p>	<p>De docent geeft de leerling de ruimte om een stuk tekst in de thuistaal te laten opschrijven. Vervolgens reageert de docent positief op het gebruik van de thuistaal. Dit kan ervoor zorgen dat de leerling zich gezien voelt tijdens het gesprek en op de ISK.</p>

Welke successleutel komt aan bod?	Wat lees je in het voorbeeldgesprek?	Hoe draagt dit bij aan een goed gesprek?
<p>Je bent je bewust van de verschillen in onderwijscultuur, opleidingsmogelijkheden en beroepsbeelden van ouders en leerlingen.</p>	<p>Heeft u vragen over de vakken?</p> <p>Vakken is goed. Is belangrijk. Taal. En wiskunde.</p> <p>Ja, Daryna krijgt belangrijke vakken.</p> <p>Ik vind, Daryna moet goed leren.</p> <p>U vindt leren belangrijk. Kunt u vertellen waarom?</p>	<p>De docent krijgt inzicht in de onderwijscultuur in het land van herkomst van de ouder en leerling. De docent vraagt hier daarom goed door over waarom de ouder goed leren belangrijk vindt.</p>

Groeidocument 'Goede gespreksvoering' voor de docent

Bij de toolkit kun je het groeidocument 'Goede gespreksvoering' downloaden. Zo kun je actief aan de slag met de successleutels. Hoe werk met je met het groeidocument?

1. **Stel** jezelf de vraag: welke kennis heb ik nodig om er een goed gesprek van te maken? Hoe kan ik er een begrijpelijk gesprek van maken, kan ik mijn taalgebruik voldoende aanpassen en aansluiten bij de kennis van de ouder? Hoe is mijn houding ten opzichte van de achtergrond van de ouder?
2. **Kies** vervolgens één successleutel die je in het gesprek extra onder de loep wil nemen: welke successleutel vind je interessant of opvallend en wil je sowieso een plek geven in het gesprek? Noteer die successleutel in het groeidocument.
3. **Reflecteer** na afloop van het gesprek op het verloop van het gesprek. Geef aan in hoeverre jouw specifieke successleutel een plek heeft gekregen in het gesprek en in hoeverre dit bijdroeg aan een *goed* gesprek. Denk aan vragen zoals:
 - Hoeveel ruimte heb ik aan deze successleutel gegeven?
 - Wat deed ik anders dan in een eerder gesprek?
 - Welke nieuwe kennis of vaardigheden heb ik opgedaan? Of hoe is mijn attitude veranderd?
4. **Schrijf** daarnaast eventueel andere belangrijke reflecties op het gesprek op. Denk aan vragen zoals: hoe was het contact tussen jou en de ouder? Was er sprake van een gelijkwaardige inbreng? Vlotte het gesprek of stagneerde het regelmatig? Etc.