

**BIJLAGE. Gespreksvoering binnen leerlingbegeleiding**

---

Wat zijn de voorwaarden voor een goed gesprek?

Hoe bouw je een goed gesprek op?

Welke technieken kan je gebruiken? Hoe ga je om met weerstand?

In het kort:

- ✓ Voorwaarden voor een goed gesprek
  - Neem een warme en open attitude aan.
  - Werk aan een goede relatie door te letten op je verbale en non-verbale communicatie.
  - En kom ten slotte op deze wijze tot wederzijds vertrouwen.
  - Hou rekening met de context tijdens het gesprek.
  - Zorg ervoor dat het kader voor je gesprek duidelijk is.
  - Wissel voldoende af tussen jouw rol als facilitator van samenwerking en jouw rol als expert.
  - Redeneer altijd vanuit het belang van de minderjarige.
  - Zorg ervoor dat alle partijen voldoende input kunnen geven.
  - Pas je taal- en gespreksvorm aan de andere mensen rond tafel aan.
- ✓ Fasen van een gesprek
  - Bereid je gesprek goed voor.
  - Geef een duidelijke introductie over het gesprek.
  - Ga nadien over tot de kern van het gesprek.
  - Rond ten slotte het gesprek af door zeker ook de positieve elementen te benoemen.
- ✓ Gesprekstechnieken
  - Luister actief.
  - Focus niet alleen op wat moeilijk loopt, maar besteed steeds voldoende aandacht aan positieve aspecten en aan mogelijke oplossingen.
  - Hou rekening met de diversiteit van de samenleving enerzijds, maar de uniciteit van elke persoon anderzijds.
- ✓ Wat als
  - Probeer weerstand steeds te zien als een vorm van betrokkenheid.
  - Pak een confronterend gesprek steeds in stapjes aan.
  - Deel de klap uit en vang de klap op bij moeilijke boodschappen.

- ✓ Verlies in dit alles ook de HGW-uitgangspunten niet uit het oog!

*(Doorheen de tekst gebruiken we de HGW-visualisaties om te beklemtonen welk HGW-uitgangspunt we op dat moment extra in de verf willen zetten. De HGW-visualisaties zijn overgenomen uit de tekst Handelingsgericht werken. Meer info over de visualisaties en de inhoud van HGW vind je daar.)*



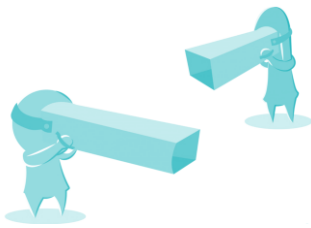
## ■ Voorwaarden voor een goed gesprek

### □ Attitude, relatie en wederzijds vertrouwen

Twee basisaspecten voor het houden van een goed gesprek betreffen attitude en relatie. Deze aspecten versterken de betrokkenheid van alle aanwezigen op het gesprek<sup>1</sup> en hebben als doel om te komen tot wederzijds vertrouwen.

De **attitude** van de onderwijsprofessional heeft een belangrijke impact op de kwaliteit van het gesprek. Belangstelling en warmte tonen, geduld opbrengen, inlevingsvermogen aan de dag leggen, begrip en respect laten zien aan de gesprekspartners zijn voorbeelden van een kwaliteitsvolle attitude<sup>2</sup>. Volgende ezelsbruggetjes vatten een goede gespreksattitude samen:

- Wees een OEN (open, eerlijk en nieuwsgierig)
- Laat OMA thuis (oordelen, meningen, aannames)
- Smeer NIVEA (niet invullen voor een ander)



Opgepast met tunnelvisie! Wees je bewust van jouw eigen perspectief en vooroordelen.

We spreken vaak met leerlingen waar we reeds één en ander over gehoord hebben, hierdoor bestaat de kans dat we reeds een (voor)oordeel hebben over het kind of de jongere. De leerling heeft bijvoorbeeld al een diagnose of staat gekend als een 'lastige/drukke leerling'. Het gevaar bestaat dat je een 'verankeringsfout' maakt waarbij de informatie die je het eerste binnenkrijgt over de leerling, zodanig verankerd is in je hoofd dat je niet open staat voor andere informatie (die de verankerde informatie mogelijk tegensprekt). Probeer in jouw gesprek een open blik te hebben, je bewust te zijn van je (voor)oordelen en deze je niet te laten leiden. Naast deze denkfout, kunnen ook andere fouten binnensluipen in jouw denk- en redeneerproces (Bijvoorbeeld: beschikbaarheidsfouten, representativiteitsfouten...)<sup>3</sup>. Het is daarom belangrijk om steeds een brede bevraging te doen zodat je ook informatie verzamelt die jouw beeld van de leerling kan bijsturen (falsificatieprincipe) en niet enkel informatie bevestigt die het beeld kan bevestigen (verificatieprincipe). Bevraag zeker ook de leerling zelf om je beeld zo breed mogelijk te krijgen en heb aandacht voor de beleving van het kind / de jongere. Sta open voor zijn mening en probeer je in zijn perspectief te verplaatsen<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Pameijer N. & Van Beukering, T. (2016). *Handelingsgerichte diagnostiek in het onderwijs*. Acco: Leuven/Den Haag.

<sup>2</sup> Pameijer, N., Denys, A., Timbremont, B. & Van de Veire, H. (2020). *Handelingsgericht werken: samenwerken aan schoolsucces*. Vlaamse editie. Leuven: Acco.

<sup>3</sup> Lees hier meer over in: Schaubroeck, S. (2019). *Klinisch oordeel: kritisch denken in de grijze zone*. Caleidoscoop, 31(1), 10-19.

<sup>4</sup> Vandebriel P. (2013). 'Hoe weet ik wat Mega Toby me vertelt?', In: Caleidoscoop, 25(6), 11-19.

Gesprekspartners gaan af op elkaars gedrag om te beoordelen of ze elkaar begrijpen en respecteren.

- Hoe we met elkaar praten en wat we aan elkaar zeggen, hangt samen met de aard en de kwaliteit van de **relatie** tussen de gesprekspartners. Wie heeft de leiding en wie volgt? Wie trekt conclusies? Misvattingen in gesprekken kan je vaak begrijpen als uitingen van niveauverwarring. Soms lijkt het alsof we ruzie maken over banale inhoud, maar eigenlijk situeert het conflict zich op het niveau van de relatie tussen de gesprekspartners<sup>5</sup>. Hanteer daarom steeds professioneel taalgebruik dat bij je gesprekspartners aansluit en praat rustig. Ook het vernoemen van iemands naam bevordert het contact. Het scheidt het gevoel ertoe te doen. Het houdt mensen ook alert, want mensen reageren altijd op hun naam. Laat bovendien blijken dat je hun komst en medewerking waardeert en dat je deze niet als vanzelfsprekend beschouwt.
- Let ook op je non-verbale houding. Ga bijvoorbeeld op gelijke ooghoogte zitten, knik af en toe om te laten zien dat je volgt wat ze zeggen, maak handgebaren en leun iets naar hen toe om interesse en concentratie te tonen<sup>6</sup>.

In een ouderbevraging geven ouders aan dat ze een correcte attitude en het opbouwen van een **vertrouwensband** met de CLB-medewerker heel erg belangrijk vinden. Zo geven ouders het belang aan om een bereikbare CLB-medewerker te hebben die voldoende tijd neemt tijdens een overleg. Ze vinden het bovendien belangrijk dat er genoeg aandacht gaat naar wat het kind goed kan/does en verwachten dat de CLB-medewerker een neutrale positie inneemt en de keuzes van de ouders respecteert<sup>7</sup>.

Bij leerlingen spelen leeftijd en gespreksonderwerp een bijkomende rol bij het opbouwen van een vertrouwensband. Afhankelijk van deze twee factoren kan het al dan niet helpend zijn om dichtbij te gaan zitten en oogcontact te maken. Jongeren vinden oogcontact soms niet prettig. Soms is het beter om naast hen te zitten in plaats van recht tegenover hen, zeker bij moeilijke onderwerpen. Sommige leerlingen hebben meer tijd nodig om vertrouwen in een gesprekspartner op te bouwen, zeker bij gevoelige en emotioneel geladen onderwerpen. Bied hen ook die tijd en ruimte. Bij het bespreken van gevoelens is het belangrijk om als volwassene steun te bieden, maar niet 'te voorzichtig' te reageren. Leerlingen mogen zeker hun verdriet uiten, zolang de volwassene dit in de hand houdt en de structuur van het gesprek vasthoudt.



Hoe ga je om met vertrouwensfiguren? Alleen op gesprek komen is voor sommige leerlingen en/of ouders niet evident. Het kan hen steun bieden wanneer een gezinslid, familielid, vriend.... mee wordt uitgenodigd. Dit vraagt extra vaardigheden van de

<sup>5</sup> Struyf, E. (2020) Hoofdstuk 6: Verbindend en oplossingsgericht communiceren. In Struyf, E. *Samen sterk in geïntegreerde leerlingenbegeleiding* (pp. 151-187). Kalmthout: Pelckmans Pro.

<sup>6</sup> Pameijer N. & Van Beukering, T. (2016). *Handelingsgerichte diagnostiek in het onderwijs*. Acco: Leuven/Den Haag.

<sup>7</sup> Prodia (2020) *Managementsamenvatting ouderbevraging: 'Verwachtingen van ouders over trajecten met het CLB'*.



gespreksleider en het duiden van specifieke spelregels over: de bedoeling van het gesprek, wie er antwoordt, wat er wel en niet van de aanwezige steunfiguur kan en mag verwacht worden, hoe het zit met het beroepsgeheim...<sup>8</sup>.

### □ De invloed van de context

Hou tijdens jouw gesprek ook steeds rekening met de invloed die een context kan uitoefenen op je gesprekspartner(s), zelfs zonder hun expliciete aanwezigheid. Gesprekspartners zijn vaak zeer loyaal tegenover hun omgeving. Een leerling zet zijn ouders niet graag in een negatief daglicht en ook over vrienden (en soms leerkrachten) vertellen ze liefst goede dingen<sup>9</sup>. Bij moeilijke gesprekken met jongere leerlingen kan het goed zijn om ‘alternatieve steunfiguren’ soms indirect te betrekken. De leerling zal soms niet goed kunnen antwoorden op vragen zoals: “Wat is er gisterenavond gebeurd tussen mama en papa? Hoe voelde je je daarbij?”, maar wel op de vragen: “Heeft jouw kat gezien wat er gebeurde tussen mama en papa? Wat zou hij mij vertellen? Weet jouw kat hoe je je voelt?”

Ook bij ouders en andere volwassenen speelt de ruimere context een rol. Denk maar aan een ouder die alleen op gesprek komt en die de partner wenst te verdedigen uit loyaliteit of net omgekeerd, het positieve niet meer kan zien in de (ex-)partner. Tenslotte ervaren leerkrachten ook vaak loyaliteit naar collega’s en directie toe.

### □ Gesprekskader



Een duidelijk kader is van groot belang in ieder gesprek en elk overleg. Elk gesprek heeft nood aan heldere doelstellingen en stappen<sup>10</sup>. Door de doelen helder te verwoorden, krijgen de verschillende deelnemers grip op dit gesprek. Ze voelen zich op deze wijze zekerder. Niet alleen jij kan doelen hebben voor het gesprek. Vraag ook naar mogelijke doelen van de gesprekspartners: Wat willen zij bespreken en waarom? Wat moet er in dit gesprek gebeuren opdat dit gesprek voor hen geslaagd is? Op deze wijze maak je hen medeverantwoordelijk<sup>11</sup>. Eventueel kan je één van de deelnemers zelfs vragen om tijdsbewaker te zijn. Een mogelijke tip: visualiseer de tijd die er is om verschillende gespreksonderdelen te doorlopen (op een flap, bord of blad).

<sup>8</sup> Voor meer informatie kan je ook terecht op de volgende website: [Vertrouwenspersoon in de jeugdhulp | Jeugdhulp](#).


<sup>9</sup> Vandebriel P. (2011). *Praten met kinderen op school*. Leuven: Acco, Leuven.

<sup>10</sup> Pameijer N. & Van Beukering, T. (2016). *Handelingsgerichte diagnostiek in het onderwijs*. Acco: Leuven/Den Haag.


<sup>11</sup> In de ouderbevraging van Prodia geven ouders aan nood te hebben aan duidelijkheid vooraf omtrent het doel, inhoud, aanwezigen en tijdsduur. Prodia (2020) *Managementsamenvatting ouderbevraging: ‘Verwachtingen van ouders over trajecten met het CLB’*.

Belangrijk is ook dat de deelnemers weten wat er met de informatie uit het gesprek gedaan wordt. Hou steeds rekening met het beroepsgeheim en ambtsgeheim<sup>12</sup> van de verschillende gesprekspartners en licht dit zeker toe aan je cliënten. Geef aan welke informatie je zal bespreken met andere partijen. Bekijk of jouw gesprekspartner erbij wil zijn om de informatie te delen en welke informatie je wel en niet mag delen met andere betrokkenen. Bij leerlingen is dat extra belangrijk omdat zij afhankelijk zijn van (en vaak nog meer loyaal zijn aan) hun ouders en leraren (zie 'de invloed van de context'). Geef hen daarom zo veel mogelijk controle, niet enkel door ze te betrekken in de keuze van informatiedeling, maar ook door ze te betrekken bij de vervolgstappen.

### □ Rolwisseling<sup>13</sup>



Een aantal gesprekspartners kunnen vanuit verschillende rollen aanwezig zijn bij het gesprek. Denk maar aan de CLB-medewerker die samenwerkingspartner en expert is in de ontwikkeling van kinderen of de leerkracht die eveneens samenwerkingspartner is, maar daarnaast ook verantwoordelijk is voor het onderwijs en didactisch expert. Ouders zijn dan weer ervaringsdeskundigen en verantwoordelijk voor de opvoeding van hun kinderen. Ten slotte zijn de leerlingen zelf naast leerling en zoon of dochter ook mederegisseur van hun eigen ontwikkeling. Het is een hele kunst om op het juiste moment de meest passende rol op te nemen in het gesprek, maar ook van rol te wisselen zodra dit nodig is. Probeer je steeds bewust te zijn welke rol je inneemt, op welk moment en waarom ('Wat is het doel ervan?'). Dit vraagt om goede flexibiliteit en goede timing.



Stel je aan het begin van het gesprek op als samenwerkingspartner. Dit versterkt de vertrouwensband. Hierbij dien je zo onbevooroordeeld mogelijk te luisteren en je expertenoordeel wat opzij te schuiven. Je wilt eerst de ander zodanig begrijpen dat je kan aansluiten bij diens kader. Als je aansluit bij zijn kader en voorkennis, kan de andere jou ook begrijpen. Hij kan de informatie plaatsen in zijn eigen kader en zo wordt het voor hem betekenisvol. Eens die vertrouwensrelatie er is, kan je meer en meer jouw visie leggen naast die van je gesprekspartner. Breng deze visie aan als een andere visie die je naast die van hen legt zodat de gesprekspartner de betekenis voor zichzelf kan inschatten. Let erop dat je dit niet doet met een autoritaire attitude. Is er een meningsverschil, zet dan zeker in op je rol als samenwerkingspartner en laat de expertenrol even op een lager pitje staan, zo voorkom je dat je je gesprekspartner verliest.



Een voorbeeld: Tijdens een intakegesprek blijkt dat een CLB-medewerker de hulpvraag van een moeder niet kan beantwoorden. Ze wil namelijk weten of haar kind een 'beelddenker' is of een 'nieuwetijdskind'. Deze vraag kan de CLB-medewerker vanuit zijn expertrol niet beantwoorden, omdat deze begrippen wetenschappelijk

<sup>12</sup> Voor meer informatie kan je terecht op de volgende website : <https://onderwijs.vlaanderen.be/nl/onderwijspersoneel/van-basis-tot-volwassenenonderwijs/werken-in-een-clb/rol-en-samenwerking-clb/ambtsgeheim-en-beroepsgeheim-in-onderwijs>.

<sup>13</sup> Paragraaf is gebaseerd op: Pameijer N. & Van Beukering, T. (2016). *Handelingsgerichte diagnostiek in het onderwijs*. Acco: Leuven/Den Haag.

niet onderbouwd zijn en niet met erkende onderzoeksmiddelen vast te stellen zijn<sup>14</sup>. De CLB-medewerker wenst de moeder echter verder te helpen en haar vertrouwen te winnen. Hierdoor besluit hij eerst even zijn expertenrol opzij te zetten en nog niets te zeggen over zijn kennis omtrent deze begrippen. Hij zet dus eerst zijn rol als samenwerkingspartner in. Vanuit deze rol beoogt hij eerst te achterhalen vanwaar moeder deze begrippen kent, hoe het komt dat ze deze hulpvraag stelt en wat dit zou impliceren voor de aanpak thuis en op school. Hij gaat dus na wat deze begrippen voor haar betekenen en krijgt zo zicht op haar achterliggende vraag evenals wat ze wil bereiken met het antwoord op deze vraag. Eens hij het vertrouwen van de moeder heeft gewonnen en de samenwerkingsrelatie is ontstaan, dan kan hij vanuit zijn expertenrol zijn professionele visie geven. Hierbij kan hij aangeven dat hij de vraag van de moeder niet kan beantwoorden omdat het geen erkende begrippen zijn. Wel blijft hij werken aan zijn attitude en relatie (zie boven) en blijft hij dus haar vraag serieus nemen. Dit doet hij door zijn visie naast die van de moeder te leggen in plaats van er tegenover. Waar mogelijk sluit hij aan bij de termen die de moeder gebruikt. Hij maakt een voortdurende heen-en-weerbeweging tussen zijn professioneel kader en haar termen. Hij zoekt naar een acceptabel perspectief voor beiden en legt uit waarom hij haar oorspronkelijke vraag niet kan beantwoorden, maar welke vraag hij dan wel kan beantwoorden. Hier neemt hij weer de rol in van samenwerkingspartner. Zo ontstaat een gemeenschappelijk kader waarbij moeder, school en CLB kunnen samenwerken: de 'tips voor nieuwtijdskinderen' blijken goed te passen bij de onderwijs- en opvoedingsbehoeften van het kind<sup>15</sup>.

### Belang van het kind

Gesprekken in het onderwijs handelen steeds over het functioneren van een leerling. Hierbij kijken we breed naar zijn functioneren over begeleidingsdomeinen en contexten heen. Het is belangrijk om bij gespreksvoering met alle partijen steeds het belang van de minderjarige centraal te stellen. Zowel 'het kinderrechtenverdrag' als 'het decreet rechtspositie van de minderjarige in de jeugdhulp' wijzen erop dat alle beslissingen aangaande minderjarigen steeds moeten gebeuren in hun belang. Probeer daarom tijdens gesprekken een beter begrip te krijgen van de noden van de leerling en rekening te houden met zijn rechten. Dit doe je best door directe input te vragen van het kind/de jongere zelf. Op die manier krijg je de kans om feedback te verzamelen over jouw werkwijze en eventuele vooronderstellingen die je hebt. Je hebt dan ook de kans om verschillende elementen die een rol spelen in het leven van de leerling in kaart te brengen om zo breder naar hun leefwereld te kijken. Bevraag hierbij zeker ook de leef-en opvoedingssituatie van de leerling om samen de duurzaamheid

<sup>14</sup> Meer informatie over het gebrek aan wetenschappelijke onderbouwing van het begrip 'beelddenken' vind je hier: Walhout, J. (2014). *De wankele basis van het beelddenken*. Blogcollectief Onderzoek Onderwijs. Geraadpleegd op 8 juli 2022. En Opgroeien: Wetenschapsblog over de ontwikkeling van kinderen thuis en op school. (n.d.). <https://opgroeienblog.wordpress.com/2021/11/25/a-little-knowledge-is-a-dangerous-thing-over-onderwijsmythes-en-dyslexie/>. Geraadpleegd op 8 juli 2022.

<sup>15</sup> Pameijer N. & Van Beukering, T. (2016). *Handelingsgerichte diagnostiek in het onderwijs*. Acco: Leuven/Den Haag.

en stabiliteit hiervan in kaart te brengen<sup>16</sup>. Samenvattend, vermijd keuzes die enkel vertrekken vanuit wat jij zelf of iemand anders het beste vindt voor de leerling maar betrek de leerling en stel op die manier het belang van het kind centraal.

### □ Praat met de betrokkenen zelf<sup>17</sup>

Het is steeds belangrijk dat iedereen gehoord wordt wanneer er zich zorgen of vragen voordoen. Beluister niet enkel de leerling, maar hou ook rekening met de ouders en leerkrachten. Ouders zijn namelijk degenen die vaak hun kind het beste en het langste kennen en dragen bij minderjarige leerlingen nog steeds de eindverantwoordelijkheid. De meeste ouders geven trouwens aan zelf graag als eerste op de hoogte gesteld te worden van de adviezen van het CLB en nadien pas de school te wensen betrekken voor het adviesgesprek<sup>18</sup>. Ga ook met leerkrachten in gesprek. Zoals hierboven aangegeven zijn ze didactisch expert en onderwijsexpert en kunnen ze vanuit hun ervaring ook het functioneren van de leerling vergelijken met andere leerlingen van dezelfde leeftijd.

Leerlingen zijn dan weer de ervaringsdeskundigen van hun eigen functioneren. Ze vinden het daarom belangrijk om betrokken te worden. Het gaat namelijk over hun functioneren en hun participatie(problemen) in de klas, school, vrijetijdsbeweging, gezin... Hun visie niet meenemen zou een verlies aan waardevolle informatie betekenen. Er wordt maar al te vaak gesproken 'over het kind' of 'tegen het kind' ("doe dit, doe dat"), maar nog veel te weinig 'met het kind'.

Denk eraan dat zowel volwassenen als kinderen steeds meer gemotiveerd zijn om te werken aan doelen en aanbevelingen en deze te accepteren wanneer ze betrokken zijn geweest in het (denk)proces om te komen tot deze doelen. Ze komen bovendien vaak zelf met oplossingen waar wij misschien nog niet aan hebben gedacht.



Kinderen en jongeren kunnen heel kritisch zijn over de kookkunsten van anderen. Het is altijd wel iets: niet genoeg, iets te zout, niet zoals mama het zou klaarmaken. En dus blijven er geregeld volle borden met 'lekkers' staan. Laten we hen echter meehelpen, dan komen dit soort opmerkingen quasi nooit: als ze mee aan het fornuis mogen staan, is het eten sowieso wel lekker. En die kleine aangebrande stukjes... goh... die nemen ze er wel bij.

Een kind dat mee mag koken beoordeelt de gerechten veel eerlijker en beseft zijn aandeel in het eindresultaat.<sup>19</sup>

<sup>16</sup> Zie [Belang van het kind | KeKi](#), geraadpleegd op 13 juni 2022.

<sup>17</sup> Pameijer N. & Van Beukering, T. (2016). *Handelingsgerichte diagnostiek in het onderwijs*. Acco: Leuven/Den Haag. En Pameijer, N., Denys, A., Timbremont, B. & Van de Veire, H. (2020). *Handelingsgericht werken: samenwerken aan schoolsucces. Vlaamse editie*. Leuven: Acco.

<sup>18</sup> Prodia (2020) *Managementsamenvatting ouderbevraging: 'Verwachtingen van ouders over trajecten met het CLB'*.

<sup>19</sup> Vandebriel P. (2013). 'Hoe weet ik wat Mega Toby me vertelt?', In: *Caleidoscoop*, 25(6), 11-19.

## □ Gespreksvorm en taalgebruik

Bij heel wat (jongere) kinderen is abstract denken en abstract taalgebruik moeilijk. En dat terwijl het geven van een mening, het bespreken van een gevoel, het melden van een idee juist vaak heel weinig tastbaar of concreet is. Het is dus belangrijk om je taalgebruik af te stemmen op de leeftijd, het taalkundig, communicatief en cognitief functioneren van het kind. Dit geldt ook voor de communicatie met ouders. Hanteer bij deze doelgroep concreet taalgebruik<sup>20</sup>. Sluit ook aan bij hun taalgebruik door zoveel mogelijk hun termen over te nemen, tenzij die onprofessioneel zijn (zoals scheldwoorden of vloeken). Toets af of je goed begrepen hebt wat ze bedoelen, door regelmatig samen te vatten, ook weer liefst in de woorden van de betrokkenen (bv: “Als ik het goed begrijp, dan...”). Probeer zoveel mogelijk vakjargon en moeilijke woorden te vermijden. Bij oudere leerlingen, leerkrachten en taalvaardige ouders, kan je wel vaktaal gebruiken als je het voldoende toelicht<sup>21</sup>. Voor een overzicht van kenmerken bij gespreksvoering naar leeftijd verwijzen we naar de tabel met voetnoot [71 hieronder](#)<sup>22</sup>.

Naast het taalgebruik aanpassen aan de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de leerling (op vlak van taal, communicatieve vaardigheden en cognitie), is de ‘gespreksvorm’ van belang. Onder gespreksvorm begrijpen we de volgende zaken: de ruimte waarin het gesprek plaatsvindt, hoe de gesprekspartners zitten, de beurtverdeling in het gesprek en de afwisseling tussen het praten en bepaalde activiteiten uitvoeren<sup>23</sup>.

Stem je tempo en de duur van het gesprek af op het cognitieve niveau en de spanningsboog van je gesprekspartners evenals op de emotionele lading van het onderwerp<sup>24</sup>. Zo vraagt het spreken met (jonge) kinderen bijvoorbeeld om het inschakelen van activiteiten en het afwisselen van praten en spelen. Met spelen bedoelen we ‘iets ludieks om handen hebben’. Dat kan speelgoed zijn, maar even goed het maken van een tekening. Dit maakt het spreken gemakkelijker om verschillende redenen. Zo hoeft het kind je niet steeds aan te kijken, maar mag het zijn hoofd afwenden, wat veiliger aanvoelt voor hem. Bovendien gaat het gesprek dan langzamer vooruit en heeft het kind meer tijd om na te denken. Hierdoor zou het beter in staat moeten zijn om zich te kunnen uiten. Als een gesprek te ingewikkeld wordt of de aandacht van de leerling echt verslapt, kan een spel als afleiding dienen of als een manier om de batterijen weer op te laden. Tenslotte doet het ook de spanning afnemen<sup>25</sup>. Tegen het einde van de lagere school is dit minder nodig en is een uurtje de aandacht bij het gesprek

---

<sup>20</sup> Zie Specifiek Diagnostisch Protocol bij cognitief zwak functioneren en verstandelijke beperking, verhoogde zorg – fase 1, verzamelen van informatie en uitbreiding van zorg -fase 2, Onderzoeksfase.

<sup>21</sup> Pameijer N. & Van Beukering, T. (2016). *Handelingsgerichte diagnostiek in het onderwijs*. Acco: Leuven/Den Haag. En Prodia (2020) *Managementsamenvatting ouderbevraging: 'Verwachtingen van ouders over trajecten met het CLB'*.

<sup>22</sup> Delfos, M.F. (2020). *Ontwikkelingspsychopathologie. Stoornissen en belemmeringen. Deel 2 Quadrilogie ontwikkelingspsychologie en psychopathologie van kinderen en jongeren. Achtste druk*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

<sup>23</sup> Pameijer N. & Van Beukering, T. (2016). *Handelingsgerichte diagnostiek in het onderwijs*. Acco: Leuven/Den Haag.

<sup>24</sup> Pameijer N. & Van Beukering, T. (2016). *Handelingsgerichte diagnostiek in het onderwijs*. Acco: Leuven/Den Haag.

<sup>25</sup> Pameijer N. & Van Beukering, T. (2016). *Handelingsgerichte diagnostiek in het onderwijs*. Acco: Leuven/Den Haag. En Vandebriel P. (2011). ‘Kinderen: volwassenen in zakformaat’, In: *Caleidoscoop*, 23(1), 12-13.



houden doorgaans wel haalbaar. Ook bij jongeren blijft het belangrijk om met ze te spreken rekening houdend met hun mentale leeftijd. Dat is niet steeds gemakkelijk, zeker wanneer hun lichaam een andere leeftijd doet vermoeden dan hun eigenlijke kalenderleeftijd of mentale leeftijd<sup>26</sup>.

Leerlingen die moeilijker functioneren op sociaal en/of emotioneel vlak vragen een aangepaste communicatie<sup>27</sup>. Zo werkt bij sommige leerlingen het combineren van verschillende activiteiten eerder verwarrend dan geruststellend. Wanneer de aandacht van de leerlingen gemakkelijk afdwaalt, is het belangrijk om daar ruimte voor te laten maar als volwassene de rode draad van het gesprek te bewaken, regelmatig samen te vatten en na te gaan of de leerling nog 'mee' is. Ook bij volwassenen is het belangrijk om de rode draad van het gesprek te bewaken. Zo kan het voor hun handig zijn en aangeraden zijn om het één en ander te visualiseren en zo ook te ordenen<sup>28</sup> via een flip-over, whiteboard of A3-blad<sup>29</sup>.

Leerlingen die door de school ervaren worden als leerlingen met storend gedrag hebben vaak heel wat negatieve reacties te verwerken gekregen op hun gedrag. Bij het aankondigen van een gesprek verwachten ze zich mogelijk aan een corrigerend gesprek. Probeer dat te vermijden door het duiden van de bedoeling van het gesprek en het zorgen voor een gezellige sfeer evenwel zonder de structuur los te laten. Er kunnen ook alternatieven gebruikt worden qua gespreksvorm. Gesprekken moeten dus niet steeds op 2 stoelen plaatsvinden, maar kunnen ook via een wandeling, een gemakkelijk balspel etc. Dit kan voor de leerling in sommige situaties minder bedreigend ervaren worden.

### ■ Fasen van een gesprek<sup>30</sup>

#### □ Voorbereiding

Een goede voorbereiding verhoogt de slaagkans van een gesprek. Ouders geven aan het belangrijk te vinden dat je geïnformeerd komt naar het gesprek (met kennis van het CLB-dossier en informatie van de school)<sup>31</sup>. De inhoud van het gesprek bereid je steeds voor door na te denken over het doel van het gesprek. Denk na over op welke vragen je een antwoord wil krijgen tijdens jouw gesprek. Wil je bijvoorbeeld het standpunt van de leerling kennen over iets? Wil je dat je gesprekspartner mee nadenkt over oplossingen voor zijn

<sup>26</sup> Delfos, M.F. (2021). *Communiceren met kinderen en jeugdigen deel 2. Ik heb ook wat te vertellen! Communiceren met pubers en adolescenten*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

<sup>27</sup> Vandebriel P. (2013). 'Hoe weet ik wat Mega Toby me vertelt?', In: *Caleidoscoop*, 25(6), 11-19.

<sup>28</sup> Je kan de informatie bijvoorbeeld ordenen via ICF en het Prodia-model.

<sup>29</sup> Pameijer N. & Van Beukering, T. (2016). *Handelingsgerichte diagnostiek in het onderwijs*. Acco: Leuven/Den Haag.

<sup>30</sup> Heel dit gedeelte is gebaseerd op: <https://www.leerlinggesprek.nl/stappenplan/>, geraadpleegd op 13 juni 2022.

<sup>31</sup> Prodia (2020) Managementsamenvatting ouderbevraging: 'Verwachtingen van ouders over trajecten met het CLB'.

probleem? Wil je de leerling meer inzicht brengen in zijn gedrag of de impact van zijn gedrag op anderen?...

Een voorbereiding gaat niet enkel over het inhoudelijke gedeelte. Evenzeer denk je best op voorhand na met welke houding je het gesprek wil aangaan. Het is belangrijk om je zo onbevooroordeeld mogelijk op te stellen en te zoeken naar de positieve aspecten van de leerling. Neem tijd om in je voorbereiding even stil te staan bij de leerling en zijn situatie en leef je hierin in. Doe dit zoveel mogelijk vanuit verwondering: ga er niet vanuit dat je al weet wat er in de leerling omgaat<sup>32</sup>.



In het kader van transparant werken is het van belang dat je de leerling, ouders en/of andere gesprekspartners zelf informeert over het geplande gesprek. Volgende zaken kan je hierbij een bod laten komen:

- De aanleiding: geef aan waarom je een gesprek wil. Benadruk dat het om een 'constructief gesprek' gaat. Bij leerlingen kan het soms ook belangrijk zijn om aan te geven dat het niet om een 'straf' handelt.
- Het doel van het gesprek: probeer het doel positief te benoemen, zoals 'we zullen proberen om samen een oplossing te zoeken voor...'. Benoem dus zeker waarover het gesprek inhoudelijk zal gaan, dan kunnen de andere partijen zich ook al voorbereiden en reeds over een aantal zaken nadenken/informatie verzamelen.
- De tijdsbepaling: hierbij verwijzen we zowel naar de datum waarop het gesprek zal plaatsvinden als de duur van het gesprek. Enerzijds wil je afstemmen wanneer het gesprek zal plaatsvinden. Probeer een compromis te zoeken qua datum. Wanneer je de gesprekspartners laat blijken dat je ook rekening houdt met hun agenda, zijn ze meer betrokken en zullen ze meer gemotiveerd zijn om actief deel te nemen aan het gesprek. Probeer bij leerlingen bijvoorbeeld het gesprek niet te laten doorgaan gedurende een leuke les of tijdens een speeltijd/pauze, tenzij ze er zelf om vragen. Hou in de mate van het mogelijke rekening met de drukke (werk/gezins)agenda van de ouders. Anderzijds geef je ook best aan hoe lang het gesprek ongeveer zal duren. Probeer, in de mate van het mogelijke, je hier ook aan te houden. Beter een te lange inschatting maken dan een gesprek dat stevig uitloopt.
- De locatie: het is belangrijk om af te spreken op een plek die voor iedereen gemakkelijk bereikbaar is en waar er rustig kan gepraat worden zonder gestoord te worden door mensen die niet bij het gesprek horen.
- Bevestiging: vraag om mondelinge of schriftelijke bevestiging van wat er zojuist is afgesproken.
- Afronding: probeer deze voorbereiding en uitnodiging positief af te ronden: "Fijn dat jullie er mee over willen nadenken."

Tot slot kan het ook handig zijn om ouders en leerlingen zich te laten voorbereiden op een gesprek. Dit kan aan de hand van een aantal vraagjes die je op voorhand meegeeft (op

---

<sup>32</sup> Meer info over het soort vragen die je kan stellen en het vraagtempo vind je hier: [vragen :: leerlinggesprek](#).


papier, via mail)<sup>33</sup>. Indien het jonge kinderen betreft, kan het helpen om het één en ander te visualiseren op een voorbereidend document.

### **Introductie**

#### ▶ **Jezelf 'voorstellen' in de rol als gesprekspartner**


Zoals hierboven reeds aangegeven, kan je meerdere rollen aannemen in een gesprek (samenwerkingspartner, expert...). Daarnaast heb je ook jouw rol/mandaat binnen je werk. Ouders en leerlingen vergeten soms dat dit 'petje' af en toe secundair wordt wanneer je het gesprek organiseert. Ze blijven je vereenzelvigen met deze rol (van directie, leerkracht, CLB-medewerker), terwijl je als deelnemer van het gesprek ook in een andere rol zit (bv: rol van bemiddelaar, gespreksleider, belangenbehartiger, vertrouwenspersoon...). Maak dus zeker duidelijk welke rol je opneemt. Vooral voor een leerling moet dit duidelijk zijn. Het gaat namelijk soms over een persoonlijk gesprek en dus niet over goed of fout of over beoordelen. Je wil gewoon de mening van de leerling horen.

Geef vervolgens kort aan wat de aanleiding was van het gesprek en hoelang het gesprek zal duren.




Opdat de verschillende partners openlijk zouden durven spreken is het belangrijk om met hen af te stemmen wat er gebeurt met de inhoud van het gesprek en wie er informatie over krijgt. Indien je tijdens het gesprek aantekeningen maakt, ben je daar ook best transparant over ("ik ben bang dat ik anders vergeet wat er allemaal gezegd is geweest", "deze aantekeningen komen enkel in mijn dossier terecht"...). Laat betrokkenen mee lezen indien ze dit wensen.


#### ▶ **Introductie van het kader van het gesprek**




Probeer de verschillende betrokkenen op hun gemak te stellen. Vraag hen bijvoorbeeld hoe ze het vinden om met jou in gesprek te gaan. Vinden ze het eng? Hebben ze het een beetje kunnen voorbereiden?



Benoem wat je gaat vragen en waarom je dit allemaal vraagt. Geef dus nogmaals het doel aan van het gesprek. Zo weten de betrokkenen waar ze aan toe zijn.



Benadruk nadien dat elke mening/ elk standpunt ertoe doet. Hiermee bevestig je dat ouders en leerkrachten ertoe doen. Maar vergeet niet dat je ook de leerling moet betrekken. Geef aan dat zijn mening ook belangrijk is omdat hij ervaringsdeskundige is van zijn moeilijkheden en vaak goede ideeën heeft over hoe hij geholpen kan worden. Uit de ouderbevraging van Prodia blijkt dat ouders soms zelf het belang niet inzien van het betrekken van hun kind in het CLB-traject. Het is goed om dit belang toch te blijven duiden<sup>34</sup>.



<sup>33</sup> Voor een aantal concrete voorbeelden van materiaal dat gebruikt kan worden bij gesprekken met ouders en/of leerlingen in de lagere school verwijzen we door naar: [Ouders & kinderen - HGW Noëlle Pameijer \(hgw-noelle-pameijer.nl\)](https://www.hgw-noelle-pameijer.nl).

<sup>34</sup> Prodia (2020) *Managementsamenvatting ouderbevraging: 'Verwachtingen van ouders over trajecten met het CLB'*.

## □ Kern

### ▶ De aanzet tot het gespreksonderwerp: de startvraag

Probeer steeds te starten met een vraag die makkelijk te beantwoorden is, zoals: “Ik zal beginnen met vertellen wat ik reeds weet. (...) Dit is de informatie die ik tot nu toe heb gekregen van... Maar ik ben benieuwd hoe jij erover denkt. Hoe zit het volgens jou met ...?”<sup>35</sup>

Luister aandachtig naar het antwoord op deze startvraag, vat samen en vraag door.

### ▶ Eigenlijke inhoud

Na de startvraag komt het gesprek in de fase waar het om draait. Nu kan je alle informatie verzamelen die je nodig hebt. Heb hier oog voor jouw attitude en jullie onderlinge relatie (zie boven). Stel je vriendelijk en steunend op. Breng ook expliciet structuur aan in het gesprek. Gebruik de vragen die je in de voorbereidingsfase hebt opgesteld.

## □ Afronding (+ metacommunicatie)

Probeer ervoor te zorgen dat de betrokkenen het gesprek met een positief gevoel afsluiten:

- Kondig tijdig aan dat je het gesprek gaat afronden.
- Heb oog voor hoe de betrokkenen erbij zitten. Welke non-verbale signalen of lichaamstaal zie je? Je kan deze signalen ook mondeling terugkoppelen om af te toetsen of je die juist begrijpt.
- Grijp even terug naar de inleiding en naar het doel van het gesprek.
- Vat het gesprek kort samen.
- Vraag of de betrokkenen zich kunnen vinden in deze samenvatting en/of ze nog vragen of opmerkingen hebben.
- Kom terug op de betrouwbaarheid van de informatie en maak hier afspraken over (“Wat mag ik vertellen aan wie?”...). Geef ook aan wat de consequenties zijn van de keuze om voor bepaalde partijen informatie achterwege te laten (“Als ze het niet weten, gaan ze ook niet weten dat er best iets dient te veranderen”...).
- Geef aan wat de verdere stappen zijn na dit gesprek en maak hierover afspraken<sup>36</sup>.
- Vraag de betrokkenen hoe ze dit gesprek ervaren hebben.
- Complimenteer en bedank de betrokkenen voor hun bijdrage aan het gesprek.

<sup>35</sup> Pameijer N. & Van Beukering, T. (2016). *Handelingsgerichte diagnostiek in het onderwijs*. Acco: Leuven/Den Haag.

<sup>36</sup> Ouders gaven in de ouderbevraging van Prodia aan hier veel belang aan te hechten. Prodia (2020) *Managementsamenvatting ouderbevraging: 'Verwachtingen van ouders over trajecten met het CLB'*.

## ■ Gesprekstechnieken

### □ Actief luisteren

Actief luisteren is een essentiële vaardigheid in het communiceren met elkaar. Via actief luisteren laat je aan de andere blijken dat je echt aan het luisteren bent. Het moedigt de andere aan om verder te vertellen. Het creëert een gevoel van veiligheid en acceptatie tussen de deelnemers van het gesprek. Actief luisteren omvat verschillende subtechnieken. Door deze subtechnieken te gebruiken zorg je ervoor dat het aandeel van jouw gesprekspartner vergroot<sup>37</sup>.

- Non-verbale communicatie/zich openstellen: Probeer met je lichaamstaal duidelijk te maken dat je tijd hebt voor dit gesprek, dat je oprecht geïnteresseerd bent in wat jouw gesprekspartners te vertellen hebben. Je toont je dus uitnodigend en straalt rust uit.
- Kleine aanmoedigingen/stilte toelaten: Moedig verbaal ('mm', 'uhu', 'ha', 'ho?'...) aan om verder te vertellen. Dit kan ook non-verbaal door te knikken. Door zelf ook te zwijgen geef je de ander de mogelijkheid om even rustig na te denken over wat er gezegd is geweest en eventueel iets toe te voegen. Laat dus ruimte voor stiltes en heb er niet steeds schrik voor.
- Terugkoppelen/samenvatten/parafraseren: Je herhaalt in je eigen woorden de belangrijkste elementen uit het verhaal van de ander. Op deze manier kan je ook controleren of je de andere begrepen hebt. Bijvoorbeeld: 'Dus je vertelt me dat... en dat... Begrijp ik het goed dat...?' Mensen uiten zich echter niet enkel met woorden. Vergeet dan ook niet te letten op het non-verbale en durf dit af en toe ook terug te koppelen. Bijvoorbeeld: "Ik zie dat er tranen vloeien uit je ogen. Kan je me uitleggen wat die tranen vertellen?"
- Spiegelen/gevoel reflecteren: Hierbij ga je dus minder in op de inhoud, maar ga je het gevoelsmatige reflecteren: "ik kan me voorstellen dat...". Vermijd hierbij het uitspreken van waardeoordelen over de gevoelens, het gaat er vooral om dat je begrip toont.
- Verhelderen: Je brengt zelf een ordening aan in wat jouw gesprekspartner verteld heeft. Je brengt dus verbanden aan tussen de informatie die wordt gegeven. Op deze manier worden belangrijke elementen uit het verhaal gehaald en met elkaar verbonden. En zo krijgt de andere meer inzicht in zijn verhaal.
- Vragend aansluiten: Soms kan het goed zijn om vragen te stellen over het verhaal van de ander om gemakkelijker te kunnen aansluiten bij het verhaal. De ander wordt dan gestimuleerd om iets uit te diepen waardoor jij meer informatie verkrijgt. Probeer steeds open vragen te stellen. Bijvoorbeeld: "Kun je me zeggen wat je bedoelde met..?", "Kan je een voorbeeld geven?"
- Suggesteren/stimuleren: Via deze techniek kan je het gesprek lichtjes sturen. Dit met als doel de andere te stimuleren om verder na te denken over zijn verhaal. Je sluit nog steeds aan bij het verhaal van je gesprekspartner, maar gaat bepaalde zaken beklemtonen, zal accenten leggen of vragen stellen: "Zou het niet kunnen dat...?",

---


<sup>37</sup> Struyf, E. (2020) Hoofdstuk 6: Verbindend en oplossingsgericht communiceren. In Struyf, E. *Samen sterk in geïntegreerde leerlingenbegeleiding* (pp. 151-187). Kalmthout: Pelckmans Pro.

“Misschien is het beter om...?”, “Als ik je verhaal beluister, dan heb ik de indruk dat...?”

- Vragend toevoegen: Je kan ook vragen toevoegen die voortvloeien uit jouw expertise. Je stelt die vraag dan om de andere bewust te maken van een invalshoek waar hij/zij spontaan niet aan gedacht heeft. Je probeert met deze vragen nieuwe inzichten aan te brengen<sup>38</sup>. Een voorbeeld hiervan kan zijn: “Veel mensen die iets traumatisch hebben meegemaakt, geven aan dat ze wel eens last hebben van nachtmerries. Herken jij dat? Kan je goed inslapen, doorslapen...?” Let natuurlijk wel op met suggestieve vragen. Gesprekspartners kunnen geneigd zijn om sociaal wenselijk te antwoorden.

Actief luisteren zorgt ervoor dat je gesprekspartner zich geaccepteerd voelt. Hierdoor ontstaat er een vertrouwensrelatie en is er meer kans dat de gesprekspartners zich betrokken voelen bij het gesprek en bij beslissingen die hen ook aanbelangen<sup>39</sup>.

### □ Oplossingsgericht communiceren



In een gesprek is het belangrijk dat de verschillende gesprekspartners perspectief zoeken en/of oplossingen vinden. De bedoeling is om niet te blijven steken bij het probleem. Hierbij kan het onder andere helpen om het positieve te benutten. Je werkt dus verder op de krachten van personen en van situaties. Bij oplossingsgerichte communicatie is het de bedoeling dat je de persoon zelf tot oplossingen laat komen in plaats van ze aan te reiken. Op deze manier tracht je de interne motivatie van een persoon aan te wakkeren waardoor de oplossing gedragen wordt door de persoon zelf en de slaagkansen op succes groter worden. Door de focus te leggen op wat wel goed loopt en op wat de gesprekspartner(s) zelf wil(len) bereiken, kan je het bestaande perspectief van deze personen verbreden<sup>40</sup>.



Schaalvragen kunnen erg nuttig zijn om een situatie te visualiseren en te bekijken waar je gesprekspartner nu staat en wat hij wil bereiken in de toekomst. Een voorbeeld van een schaalvraag kan zijn om een leerling te vragen aan te geven op een schaal van 0 tot 10 hoe hij zich nu voelt. Wanneer je gesprekspartner zich inschaalt, zal dat steeds zijn ten opzichte van de voor hem gewenste situatie. Je kan nadien bevragen waarom je gesprekspartner zich momenteel op dat cijfer situeert. Een gesprekspartner zal zich bijna nooit op 0 plaatsen waardoor er steeds de mogelijkheid is om positieve aspecten te bevragen en actief in te zetten om tot de gewenste situatie te

<sup>38</sup> Struyf, E. (2020) Hoofdstuk 6: Verbindend en oplossingsgericht communiceren. In Struyf, E. *Samen sterk in geïntegreerde leerlingenbegeleiding* (pp. 151-187). Kalmthout: Pelckmans Pro.

<sup>39</sup> Struyf, E. (2020) Hoofdstuk 6: Verbindend en oplossingsgericht communiceren. In Struyf, E. *Samen sterk in geïntegreerde leerlingenbegeleiding* (pp. 151-187). Kalmthout: Pelckmans Pro.

<sup>40</sup> We zoomen hier in op oplossingsgericht werken, maar je kan in deze bijlage ook technieken terugvinden die ook voorkomen in krachtgericht werken, werken met nieuwe autoriteit... Voor meer informatie verwijzen we ook door naar: Leonard, H., Debonnet, M., Michiels, G., De Rouck, A. (2021). *Herstelgericht werken, nieuwe autoriteit en geweldloze communicatie: drie invalshoeken, één mindshift*. Caleidoscoop (33) 1, 30-39. Voor meer concretisering via de uitwerking van oplossingsgerichte methodieken, verwijzen we door naar: Struyf, E. (2020) Hoofdstuk 6: Verbindend en oplossingsgericht communiceren. In Struyf, E. *Samen sterk in geïntegreerde leerlingenbegeleiding* (pp. 151-187). Kalmthout: Pelckmans Pro.

komen<sup>41</sup>. Daarbij loont het vaak om in stapjes te werken en te bevragen wat ervoor zou kunnen zorgen dat de betrokkene juist 1 puntje hoger scoort op de schaal (en dus dichterbij zijn doel).

### □ Communicatie binnen een diverse samenleving<sup>42</sup>

In een diverse samenleving is communicatie tussen mensen uit verschillende culturen een alledaags gegeven. Hierbij beschouwen we cultuur in de brede zin van het woord. Het gaat niet enkel over communicatie tussen mensen met een andere etnisch-culturele achtergrond, maar ook over communicatie tussen mensen uit verschillende sociale groepen, gemeenschappen of subculturen. Deze kunnen gelinkt worden aan heel wat zaken zoals levensstijlen (bv: bewust alleenstaande moeders), religie (bv: een diep religieuze gemeenschap), een beperking (bv: de dovengemeenschap), genderidentiteiten (bv: de LGBTQA+-gemeenschap) of subculturen (bv: videogame-subcultuur)<sup>43</sup>. Het is dan ook duidelijk dat in communicatie tussen verschillende (sub)culturen<sup>44</sup> niet (enkel) de verschillende spreektaal een moeilijkheid zijn, maar ook de verschillen in de cultuur zelf (bijvoorbeeld: verschillende visies op ontwikkeling en opvoeding, verschillende normen en waarden...). Ook de vooroordelen die mensen hebben over elkaars cultuur vormen vaak een moeilijkheid, daarom moet je je bewust zijn van je eigen referentiekader en (sub)culturen. Bovendien zijn mensen nooit volledig te definiëren volgens (sub)culturen. Iedere persoon is uniek en kan je niet zomaar in een vakje plaatsen. We bestaan uit verschillende deelidentiteiten die op verschillende culturele spectra te plaatsen zijn. Het is een combinatie van factoren die iedereen uniek maakt. Bij communicatie in een diverse samenleving gaat het dan ook nooit over één spectrum, maar om een communicatie tussen mensen die zich situeren op meerdere spectra en hierdoor een unieke combinatie vormen van die spectra. Zolang we iemand benaderen op grond van één specifieke deelidentiteit, sluiten we andere mogelijkheden uit. Ouders geven bijvoorbeeld aan het als erg frustrerend te ervaren dat ze aangesproken worden vanuit veralgemeningen over een hele etnische groep of een religie, zelfs wanneer het goedbedoeld is of als compliment wordt geformuleerd. Ze geven aan veel liever als individuele en unieke ouders te worden benaderd<sup>45</sup>.

Tijdens een gesprek gaan dus twee of meer unieke personen in contact met elkaar en dienen ze elkaar in deze uniciteit te benaderen. De belangrijkste bron voor kennis over de cultuur

<sup>41</sup> Struyf, E. (2020) Hoofdstuk 6: Verbindend en oplossingsgericht communiceren. In Struyf, E. *Samen sterk in geïntegreerde leerlingenbegeleiding* (pp. 151-187). Kalmthout: Pelckmans Pro.


<sup>42</sup> Gebaseerd op: Struyf, E. (2020) Hoofdstuk 6: Verbindend en oplossingsgericht communiceren. In Struyf, E. *Samen sterk in geïntegreerde leerlingenbegeleiding* (pp. 151-187). Kalmthout: Pelckmans Pro. En Borra, R., van Dijk, R., Verboom, R. (2016). *Cultuur en psychodiagnostiek. Professioneel werken met psychodiagnostische instrumenten*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

<sup>43</sup> Wermuth, M. (2002). *No sell out: De popularisering van een subcultuur*. Amsterdam: Aksant.

<sup>44</sup> Voor de leesbaarheid van de tekst zullen we verder spreken in termen van (sub)cultuur. Zoals we hierboven hebben aangegeven, interpreteren we dit heel breed.

<sup>45</sup> Hoffman, E. (2003). *Het TOPOI-model: een systeemtheoretische benadering van interculturele communicatie*. *Onderwijs en Gezondheidszorg* (27), 176-181. en El Boujaddayni, K. & Berdai Chaouni, S. (27 juni 2022) *Hulp aan kinderen met autisme: 'Ouders met migratieroots moeten zich dubbel zo hard bewijzen'*. Sociaal.net. Geraadpleegd op 14 juli 2022.

blijft hierdoor dus steeds de belanghebbende zelf, juist vanwege de persoonlijke representatie die eenieder heeft van een (sub)culturen waartoe hij/zij behoort. Het is cruciaal uit te gaan van de 'individualized experience of culture'<sup>46</sup>. Om deze ervaring naar boven te halen, zijn er meerdere mogelijkheden:

- 
- Het kan handig zijn om culturele spectra die niet zo in het oog springen wat meer op de voorgrond te doen treden. Dit doe je door andere deelidentiteiten van een persoon te belichten. Zo kan je nieuwe mogelijkheden voor kracht, nieuwere bronnen voor oplossingen, groei en steun in vinden<sup>47</sup>. Dit kan je doen door vragen te stellen zoals: Hoe zou het verhaal van de cliënt eruitzien als deze persoon een vrouw was, een hogere opleiding, een andere leeftijd had of wél Nederlands sprak? Het leert ook veralgemeningen tegen te gaan<sup>48</sup>. Het stellen van dergelijke vragen maakt gesprekspartners bewust van het dominante vertoog. Op deze wijze beseft men dat bepaalde gebruiken of gedragspatronen niet onmiddellijk als problematisch moeten worden aanzien, al beantwoorden ze niet aan de dominante opvattingen<sup>49</sup>.
  - Een handig instrument om het perspectief van de cultureel andere gesprekspartner te verkennen is het culturele interview<sup>50</sup>. Het culturele interview is bedoeld om het niveau van functioneren van de andere te verhelderen, ten aanzien van zijn of haar eigen prioriteiten en die van de culturele referentiegroep<sup>51</sup>. Men zal dus steeds bevragen hoe de gesprekspartner zijn eigen functioneren ervaart en hoe hij deze inschat ("Wat betekent dit voor jou?"). Tevens zal men vragen stellen om te kunnen inschatten hoe de omgeving de situatie inschat en/of beoordeelt ("Hoe kijkt men ernaar vanuit jouw sociaal netwerk?").
  - Het is via dit interview soms ook belangrijk om niet alleen te bevragen hoe mensen zich situeren op de verschillende spectra van hun (sub)culturen, maar ook hoe ze die beleven in verschillende contexten. Denk maar aan onze leerlingen die functioneren in hun thuis- en leefcontext, maar ook in een schoolcontext (met een peergroup, leerkrachten...).

---

<sup>46</sup> Lakes, K., Lopèz, S.R., Garro, L.C. (2006). Cultural competence and psychotherapy: applying anthropologically informed conceptions of culture. *Psychotherapy (Chic)*, 43(4), 380-396. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3654669/>. Geraadpleegd op 30 augustus 2022.

<sup>47</sup> Matsuda, M. J. (2003). Beside my sister, facing the enemy: Legal theory out of coalition. In N. E. Dowd & M. S. Jacobs (red.), *Feminist legal theory: An anti-essentialist reader* (pp. 73–77). New York: New York University Press. En Mens-Verhulst, J. van (2007). Intersectionaliteit in vijf veronderstellingen. 19 pp. Beschikbaar op [www.vanmens.info/verhulst](http://www.vanmens.info/verhulst). Geraadpleegd op 30 augustus 2022.

<sup>48</sup> Boedjarath, I. (2010). Gender. In J. de Jong & S. Colijn (red.), *Handboek culturele psychiatrie en psychotherapie* (pag. 215–228). Utrecht: De Tijdstroom.

<sup>49</sup> Mens-Verhulst, J. van & Radtke, L. (2009). Intersectionaliteit en sociale inclusie : Het ei... Van Troje. Deel 2: het paard van Troje. *Journal of Social Intervention: Theory and practice*, 18(4), 5 -21. [https://www.academia.edu/18265881/Van\\_Mens\\_and\\_Radtke-Het\\_Ei...\\_van\\_Troje\\_2\\_2009](https://www.academia.edu/18265881/Van_Mens_and_Radtke-Het_Ei..._van_Troje_2_2009). Geraadpleegd op 30 augustus 2022.

<sup>50</sup> Cultural Formulation Interview (CFI) (American Psychiatric Association 2013a; Lewis-Fernández et al. 2015).

<sup>51</sup> Braakman, M., Beijers, H., Van Dijk, R., Groen, S., Oomen, J. en Rohlof, H., 2017. *Nederlandse vertaling van Supplementary Modules to the Core Cultural Formulation Interview (CFI)*, *American Psychiatric Association, 2013*. [online] Dsm-5.nl. via: <[https://www.dsm-5.nl/documenten/cfi\\_aanvullende\\_modules.pdf](https://www.dsm-5.nl/documenten/cfi_aanvullende_modules.pdf)> [geraadpleegd op 26 Augustus 2022].



Bij communicatie over (sub)culturen heen, is er voor de gesprekspartner nog heel wat onbekend met betrekking tot de andere (sub)cultuur. Een houding van niet-weten helpt om vooroordelen tegen te gaan. Communicatie over verschillende (sub)culturen heen, vraagt om de ander onbevooroordeeld tegemoet te treden, dat wil zeggen zonder stereotiepe beelden en vanuit de wil de ander te zien zoals deze zichzelf ziet en ervaart. Het opbouwen van een vertrouwensband is van heel groot belang. De gesprekspartners kunnen het beste met interesse, nieuwsgierigheid, openheid, empathie, respect, geduld en doorzettingsvermogen elkaar tegemoet treden. Je wenst de ander te zien zoals die zichzelf ziet en ervaart. Een open en onbevooroordeelde houding ten opzichte van anderen, die andere waarden en normen hebben, maakt andere, wisselende, perspectieven zichtbaar. Je moet daarbij bereid zijn om je eigen (sub)culturen, normen en waarden te onderzoeken en eventuele egocentrische reflexen (om jouw (sub)culturen als normatief te aanzien) en vooroordelen te onderkennen en te doorbreken. Je kan jezelf vragen stellen zoals waar je staat met betrekking tot het opdoen van inter(sub)culturele ervaring? Maar ook vragen zoals: Welke positie heb ik op het spectrum van religie, leeftijd, seksuele geaardheid, socio-economische status? Maar bovenal: op welke positie ben ik zelf een minderheid en hoe voelt dat? Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om het single of kinderloos zijn of het beoefenen van een bepaalde hobby.



Voor het opbouwen van een vertrouwensband kan je bijvoorbeeld het gesprek starten met een inleidend praatje/small talk. Nadien kan je alle stappen benoemen die reeds doorlopen zijn en benadruk je daarbij best de positieve elementen (bv: bij ouders benadrukken wanneer hun kind een goede leerling, goede vriend, goede zoon/dochter was). Vervolgens benoem je dan het slechte nieuws. Je sluit dan weer af met positieve elementen die je kan gebruiken om naar een oplossing toe te werken zodat iedereen de ruimte verlaat met een positief gevoel. Het is dus belangrijk dat je gebruik maakt van gebalanceerde communicatie waarbij niet enkel slecht nieuws, maar ook goed nieuws gedeeld wordt.

Drempelverlagend werken is de boodschap bij communiceren in een diverse samenleving. Enkele voorbeelden hiervan zijn: een drankje aanbieden tijdens het gesprek, zelf diversiteit creëren binnen je personeel, één vaste contactpersoon die alle gesprekken voert met de ouders, gebruik van diverse communicatiekanalen (niet enkel op gesprek laten komen, maar ook eens bellen), het gesprek bij de mensen thuis laten doorgaan (huisbezoek).



Tips voor een constructieve communicatie in een diverse samenleving:

- Wees je ervan bewust dat – al naargelang de situaties en opportuniteiten - mensen bepaalde identiteitskenmerken benadrukken en andere weer naar achter schuiven. Vanuit strategisch oogpunt stellen vrouwen met een andere etniciteit bijvoorbeeld in de strijd tegen seksisme soms hun vrouwelijke specificiteit voorop en in de strijd tegen racisme hun etnische specificiteit. De relatieve keuzevrijheid om afhankelijk van tijd en context eigen spectra te benadrukken geeft ook veel aanknopingspunten voor de invulling van oplossingsmogelijkheden in een gesprek.

- Probeer je persoonlijke kennis over (sub)culturen te vergroten. Persoonlijke kennis wordt enerzijds omschreven als het zelf doorleven van diversiteit door persoonlijke en betekenisvolle contacten aan te gaan met cultureel anderen. Dit kan bijvoorbeeld door het aangaan van vriendschappen met mensen van een andere sociaal-economische status, religie of met mensen met andere interesses. Durf eens te ervaren hoe is het om zelf de minderheid te zijn. Door bijvoorbeeld een ingrediënt te gaan kopen in een typische Aziatische winkel of een stamcafé binnen te wandelen van een voor jou onbekende groep. Anderzijds omvat persoonlijke kennis ook de eigen culturele achtergrond, zoals het besef dat de Vlaams-Belgische groep ook een etniciteit is met cultuurgebonden normen en waarden. Kennis van culturele overeenkomsten en verschillen kan het zelfvertrouwen versterken, waardoor je je minder machteloos voelt. Kennis kan bij evenwichtig gebruik een vorm van macht zijn, maar kan ook schijnzekerheden met zich meebrengen. Blijf in het oog houden dat het namelijk altijd gaat om een individuele cliënt in specifieke omstandigheden.
- Acceptatie van de uniciteit van elk individu zorgt voor constructieve samenwerking. Om weer even terug te grijpen naar de kook-metafoor, is het bijvoorbeeld zo dat iedereen in eerste instantie de gerechten van zijn eigen familie het lekkerst vindt, maar na verloop van tijd zal éénieder zich de gerechten eigen maken waarin ook de smaak van nieuwe ervaringen, vriendschappen en interesses verwerkt zijn. Doordat mensen uniek zijn en zich situeren op meerdere culturele spectra, kunnen we met elkaar verbinding leggen en oplossingen of compromissen vinden waar iedereen zich goed bij voelt.

## ■ Wat als<sup>52</sup>

### □ ... er weerstand is


*Voorbeeld: Een leerling komt bij jou op gesprek. Hij zet zich neer met zijn armen gekruist en wil niet spreken. Hoe ga je hiermee om?*



Leerlingen en ouders wensen soms niet deel te nemen aan een gesprek. Wanneer een persoon niet wil meewerken aan een gesprek, ligt de prioriteit bij het stoppen van die reactie. Pas wanneer er rust is, kan er gesproken worden. Om rust te creëren is het belangrijk om eerst de gevoelens van je gesprekspartner te erkennen. Als ouders bijvoorbeeld horen dat hun kind het niet goed doet op school (qua leerprestaties of gedrag), zijn ze vaak teleurgesteld en kan het wel eens gebeuren dat ze kritiek uiten naar de school en/of het CLB<sup>53</sup>. Er heerst dan mogelijk een verwarring tussen de inhoud van de

<sup>52</sup> Meer info over deze 'Wat als'-onderdelen en nog andere zijn te vinden op: Pameijer, N., Denys, A., Timbremont, B. & Van de Veire, H. (2020). *Handelingsgericht werken: samenwerken aan schoolsucces. Vlaamse editie*. Leuven: Acco. En Struyf, E. (2020) Hoofdstuk 6: Verbindend en oplossingsgericht communiceren. In Struyf, E. *Samen sterk in geïntegreerde leerlingenbegeleiding* (pp. 151-187). Kalmthout: Pelckmans Pro.

<sup>53</sup> Struyf, E. (2020) Hoofdstuk 6: Verbindend en oplossingsgericht communiceren. In Struyf, E. *Samen sterk in geïntegreerde leerlingenbegeleiding* (pp. 151-187). Kalmthout: Pelckmans Pro.



boodschap en de boodschapper. Een veel voorkomende valkuil is in discussie te gaan over de inhoud van de kritiek of er mooi omheen te willen bewegen. Beter is om aan te geven dat je de kritiek van de ander hebt gehoord en deze te benoemen. Je kan deze kritiek dan tijdelijk parkeren (melden dat je erover zal nadenken, dat je deze meeneemt naar jouw team), of naar suggesties vragen (“Wat zouden jullie dan voorstellen?”). Bekijk weerstand steeds als een teken van betrokkenheid! Ook bij leerlingen kan je erkenning tonen voor hun emoties. Je kan bij kinderen /jongeren bijvoorbeeld aangeven dat je begrijpt hoe eng/lastig het kan zijn om op gesprek te komen of dat je begrijpt dat de persoon liever iets anders had gedaan. Bij volwassenen kan je ook aangeven dat je begrijpt dat het niet simpel is om tijd te moeten maken voor een gesprek naast het huishouden, het werk, de dagelijkse verplichtingen... Bij kinderen is het belangrijk om hierna kort en duidelijk aan te geven welk gedrag je graag wil zien. Bij volwassenen en kinderen geef je nadien ook best aan wat de nadelen/risico's kunnen zijn indien de gesprekspartner niet meewerkt. Deze laatste krijgt de verantwoordelijkheid om tot een gesprek te komen.

Bij jongeren en volwassenen helpt het soms ook als je je niet opstelt als expert, maar als medeonderzoeker van hun probleem. Participatie aan een gesprek mag geen dwang zijn. Het eerste gesprek kan ook louter het aangaan zijn van een vertrouwensband met de gesprekspartner, de jongere/het kind leren kennen (belangstelling tonen voor zijn leefwereld, zijn hobby's,...). Indien ze bovendien bij jou op gesprek komen omdat ze aangemeld zijn door een ander, is het ook belangrijk om je op te stellen als een partner voor hen. Je kan dan bijvoorbeeld aangeven dat jij moeilijkheden hebt gehoord bij een andere partij, maar dat je het belangrijk vindt om ook hun visie op de problematiek te horen. Je wil beide kanten van het verhaal aanhoren en niet over de andere partij spreken zonder deze gehoord te hebben<sup>54</sup>. Laat hen dus blijken dat ze er ook toe doen en dat het momenteel niet goed loopt. Wijs hen erop dat ze daarom misschien niet de oorzaak zijn, maar dat we het best allemaal samen bekijken om tot een oplossing te komen. Geef aan dat je ook hun belangenbehartiger wil zijn.

### ... je een confronterend gesprek moet voeren

*Voorbeeld: Tijdens de speeltijd sloeg jouw leerling een andere leerling en jij hebt dit gezien. Hoe ga je hier het gesprek aan?*

Stap 1: Leid het gesprek in en expliciteer het doel van het gesprek. Benoem hierbij eerlijk dat het gesprek confronterend kan zijn.

Stap 2: Confronteer je gesprekspartner met voorbeelden. Kom hierbij zo snel mogelijk ter zake. Doe dit door bij de situatie en de feiten te blijven en ga niet over tot interpretatie van de feiten of persoonsgerichte informatie (bv niet: “Jouw standpunt klopt niet.”). Wees ook concreet en gebruik enkel informatie die je uit eigen hand hebt. Beperk ook de hoeveelheid

---

<sup>54</sup> Stijn Vanheule, persoonlijke communicatie (ppt), Prosadag, 11 mei 2021.

informatie door enkel dat wat noodzakelijk is te bespreken. Accepteer de weerstand van de andere. Reageer zeker niet met weerstand op de weerstand van de andere.

Stap 3: Vraag naar de reacties en de emoties van de betrokkenen. Ga ze zeker niet uit de weg, maar zoek ze op. Toon interesse voor hun bezwaren. Desnoods kan je ze opschrijven om goed te laten blijken dat je er waarde aan hecht. Probeer ook mee te bewegen met de weerstand en escalatie te voorkomen. Kijk hierbij ook optimistisch-realistisch naar de toekomst. Het heeft geen zin om naar het verleden te kijken en een schuldige aan te duiden. Het is vooral belangrijk om nu een oplossing te vinden in het belang van de leerling.

Stap 4: Sluit af met heldere afspraken. Spreek hierbij zoveel mogelijk in de 'wij-vorm' om polarisering te vermijden en te wijzen op de gedeelde verantwoordelijkheid. Ga niet te snel over tot oplossingen. Je gesprekspartner moet inzien dat er iets moet veranderen en dat vraagt tijd. Maak dus voorlopig vooral afspraken voor de nabije toekomst. Rond nadien ook positief af. Je kan bijvoorbeeld aangeven dat je er vertrouwen in hebt dat alle partijen er samen zullen uitkomen<sup>55</sup>.

### ... je een moeilijke boodschap moet brengen?

*Voorbeeld: De leerling slaagt niet in de door hem en zijn ouders gekozen studierichting en moet een andere keuze maken. Hoe pak je dit gesprek aan?*

Het doel van een slechtnieuwsgesprek is niet alleen het slechte nieuws mee te delen, maar ook de andere helpen dat slechte nieuws te verwerken.

Pameijer & Van Beukering (2016) raden aan om een slechtnieuwsgesprek goed voor te bereiden. Denk bijvoorbeeld na over wie erbij aanwezig moet zijn en waarom. Zorg ervoor dat de nodige informatie beschikbaar is om de boodschap te onderbouwen en adequaat te reageren op vragen en tegenwerpingen<sup>56</sup>.

Deze stappen kan je zetten in een 'slechtnieuwsgesprek':

- 'Deel de klap uit'<sup>57</sup>: Het is belangrijk om zo snel mogelijk het slechte nieuws te brengen<sup>58</sup>. Struyf raadt hierbij aan om het gesprek aan te vangen met een warme en meelevende boodschap, bv: "Ik ben bang dat ik een onaangename boodschap heb...".<sup>59</sup> Blijf bij het vertellen van het slechte nieuws zoveel mogelijk bij de feiten en vermijd interpretaties van deze feiten.

---

<sup>55</sup> Pameijer N. & Van Beukering, T. (2016). *Handelingsgerichte diagnostiek in het onderwijs*. Acco: Leuven/Den Haag.

<sup>56</sup> Pameijer N. & Van Beukering, T. (2016). *Handelingsgerichte diagnostiek in het onderwijs*. Acco: Leuven/Den Haag.

<sup>57</sup> [ik-denk-1b-gesprek.pdf \(vanbasisnaarsecundair.be\)](#), geraadpleegd op 13 juni 2022.

<sup>58</sup> Struyf, E. (2020) Hoofdstuk 6: Verbindend en oplossingsgericht communiceren. In Struyf, E. *Samen sterk in geïntegreerde leerlingenbegeleiding* (pp. 151-187). Kalmthout: Pelckmans Pro.

<sup>59</sup> Struyf, E. (2020) Hoofdstuk 6: Verbindend en oplossingsgericht communiceren. In Struyf, E. *Samen sterk in geïntegreerde leerlingenbegeleiding* (pp. 151-187). Kalmthout: Pelckmans Pro.

- 'Vang de klap op'<sup>60</sup>: Nadat het slechte nieuws is meegedeeld, laat je de ontvanger emoties uiten en vang je deze op<sup>61</sup>. Durf deze emoties zeker te benoemen en toon begrip. Belangrijk is om hier aan de vertrouwensrelatie te werken met jouw gesprekspartner en nog niet meteen naar oplossingen te zoeken. Je kan hierbij verschillende gesprekstechnieken gebruiken: actief luisteren, samenvatten, open vragen stellen<sup>62</sup>. Nadien is het belangrijk om nadere toelichting of uitleg te geven bij het slechte nieuws<sup>63</sup>. Pameijer raadt aan om de informatie zo toegankelijk mogelijk te maken door aan te sluiten bij het kader van je gesprekspartner<sup>64</sup>.
- Advies en perspectief: Eindigen doe je dan door de eventuele consequenties van het slechte nieuws uit te leggen<sup>65</sup>. Pameijer wijst er hierbij op dat de implicaties van het slechte nieuws vaak belangrijker zijn dan het slechte nieuws zelf<sup>66</sup>. Ten slotte is het belangrijk om uitzicht te hebben op de toekomst en te zoeken naar oplossingen. Laat hierbij bij voorkeur de oplossing komen uit je gesprekspartner en niet uit jezelf<sup>67</sup>.

Denk eraan dat een slecht nieuwsgesprek best geen éénmalige momentopname blijft, maar dat een vervolggesprek (follow-up) vaak toch aangewezen is. De verwerking van een negatieve boodschap vraagt meestal meer tijd dan één gesprek. De ontvangers hebben tijd nodig om het slechte nieuws te aanvaarden, verwerken en te zoeken naar nieuwe perspectieven<sup>68</sup>.

Er zijn een paar aandachtspunten bij het voeren van een slechtnieuwsgesprek:

- Betrokkenen vroeg betrekken. Vraag zo vroeg mogelijk naar hun wensen en verwachtingen. Dan kan jij ook beter inschatten wat voor hen slecht nieuws zou kunnen zijn en kan je je hierop voorbereiden. Bovendien voelen je gesprekspartners zich gehoord en betrokken. Wie voelt dat hij van meet af aan wordt betrokken, zijn mening van bij de start wordt bevraagd en bovendien participeerde bij tussentijdse beslissingen of adviezen, verschiet niet van het slechte nieuws. De schok zal dan ook minder groot zijn en het nieuws zal gemakkelijker aanvaard worden. Indien je toch van bij het begin enige weerstand voelt, dien je tijd en ruimte te creëren om erop in te gaan (zie boven).

---

<sup>60</sup> [ik-denken-1b-gesprek.pdf \(vanbasisnaarsecundair.be\)](#), geraadpleegd op 13 juni 2022.

<sup>61</sup> Gebaseerd op: Struyf, E. (2020) Hoofdstuk 6: Verbindend en oplossingsgericht communiceren. In Struyf, E. *Samen sterk in geïntegreerde leerlingenbegeleiding* (pp. 151-187). Kalmthout: Pelckmans Pro. En Pameijer N. & Van Beukering, T. (2016). *Handelingsgerichte diagnostiek in het onderwijs*. Acco: Leuven/Den Haag.

<sup>62</sup> [ik-denken-1b-gesprek.pdf \(vanbasisnaarsecundair.be\)](#), geraadpleegd op 13 juni 2022.

<sup>63</sup> Struyf, E. (2020) Hoofdstuk 6: Verbindend en oplossingsgericht communiceren. In Struyf, E. *Samen sterk in geïntegreerde leerlingenbegeleiding* (pp. 151-187). Kalmthout: Pelckmans Pro.

<sup>64</sup> Pameijer N. & Van Beukering, T. (2016). *Handelingsgerichte diagnostiek in het onderwijs*. Acco: Leuven/Den Haag.

<sup>65</sup> Struyf, E. (2020) Hoofdstuk 6: Verbindend en oplossingsgericht communiceren. In Struyf, E. *Samen sterk in geïntegreerde leerlingenbegeleiding* (pp. 151-187). Kalmthout: Pelckmans Pro.

<sup>66</sup> Pameijer N. & Van Beukering, T. (2016). *Handelingsgerichte diagnostiek in het onderwijs*. Acco: Leuven/Den Haag.

<sup>67</sup> Pameijer N. & Van Beukering, T. (2016). *Handelingsgerichte diagnostiek in het onderwijs*. Acco: Leuven/Den Haag.

<sup>68</sup> Struyf, E. (2020) Hoofdstuk 6: Verbindend en oplossingsgericht communiceren. In Struyf, E. *Samen sterk in geïntegreerde leerlingenbegeleiding* (pp. 151-187). Kalmthout: Pelckmans Pro.



## Algemeen Diagnostisch Protocol

- Wees 'to the point'. Gebruik geen lange omwegen om het nieuws te melden. Ouders vallen zelden volledig uit de lucht bij slecht nieuws. Leid het gesprek dus enkel in met een korte en directe inleiding waarin het hoe en het waarom van het gesprek worden toegelicht<sup>69</sup>. Begin dus niet met eerst iets luchtigs te vertellen of een grapje te maken, zo breng je ouders enkel op het verkeerde spoor<sup>70</sup>.

---

<sup>69</sup> Struyf, E. (2020) Hoofdstuk 6: Verbindend en oplossingsgericht communiceren. In Struyf, E. *Samen sterk in geïntegreerde leerlingenbegeleiding* (pp. 151-187). Kalmthout: Pelckmans Pro.

<sup>70</sup> [ik-denk-1b-gesprek.pdf \(vanbasisnaarsecundair.be\)](#), geraadpleegd op 13 juni 2022.

### Kenmerken gespreksvoering naar leeftijd<sup>71</sup>

	Meta-communicatie	vorm	verbale aspect	Non-verbale aspect	vraagtechnieken	motivatie
4-6 jaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitleg gesprekskader</li> <li>• Belang mening benadrukken</li> <li>• Veel meta-communicatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spelen + praten</li> <li>• 10 à 15 minuten verbaal</li> <li>• Non-verbale spelvormen</li> <li>• Familievoorbeelden gebruiken</li> <li>• Spel aanhouden bij vermoeidheid</li> <li>• Niet te lang stilzitten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kort en concreet, moeilijke woorden vermijden</li> <li>• Hulp bij formuleren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veel non-verbaal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Open + gesloten vragen</li> <li>• Gesloten vraag niet op hoofdonderwerp</li> <li>• Suggestieve vragen vermijden</li> <li>• Open vraag naar hoofdonderwerp, doorvragen op details</li> <li>• Gebeurtenissen ruimtelijk</li> <li>• Vragen gevarieerd herhalen, niet samenvattend vragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedurig aan motivatie werken</li> <li>• Materiële beloning</li> <li>• Afronding op spanningsboog</li> </ul>

<sup>71</sup> Overgenomen uit: Delfos, M.F. (2020). *Ontwikkelingspsychopathologie. Stoornissen en belemmeringen. Deel 2 Quadrilogie ontwikkelingspsychologie en psychopathologie van kinderen en jongeren. Achtste druk.* Amsterdam: Uitgeverij SWP.

<b>6-8 jaar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitleg gesprekskader</li> <li>• Belang mening benadrukken</li> <li>• Veel meta-communicatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praten + spelen</li> <li>• 15 à 20 minuten verbaal</li> <li>• Verbale spelvormen</li> <li>• Vrienden als voorbeelden gebruiken</li> <li>• Niet te lang stilzitten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kort en concreet, moeilijke woorden vermijden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non-verbale communicatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesloten vragen vermijden</li> <li>• Suggestieve vragen vermijden</li> <li>• Open vragen naar hoofdonderwerp, doorvragen op details</li> <li>• Meer ruimtelijk dan temporeel</li> <li>• Vragen gevarieerd herhalen, niet samenvattend vragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedurig aan motivatie werken</li> <li>• Materiële beloning</li> <li>• Afronden op onderwerp</li> </ul>
<b>8-10 jaar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benoemen gesprekskader</li> <li>• Veel metacommunicatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praten, soms spelen</li> <li>• Half uur tot drie kwartier verbaal</li> <li>• Vrienden gebruiken in navragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concreet, moeilijke woorden uitleggen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benoemen non-verbale communicatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Open afwisselen met gesloten vragen</li> <li>• Suggestieve vragen vermijden</li> <li>• Sociaal wenselijk antwoorden voorkomen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivatie controleren</li> <li>• Goedkeuring op codes van maatschappij</li> <li>• Afronden op onderwerp</li> </ul>



					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruimtelijk + temporeel doorvragen</li> <li>• Samenvatten voor structuur</li> </ul>	
<b>10-12 jaar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benoemen gesprekskader</li> <li>• Matig metacommunicatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praten</li> <li>• Een uur verbaal</li> <li>• Eventueel met vriend(in)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concreet en abstract, moeilijke woorden uitleggen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benoemen non-verbale communicatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Open vragen</li> <li>• Doorvragen</li> <li>• Suggestieve vragen om sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen, verder vermijden</li> <li>• Ruimtelijk + temporeel doorvragen</li> <li>• Samenvatten voor structuur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivatie herhalen, niet gedurig</li> <li>• Goedkeuring in de zin van goed mens zijn</li> <li>• Afronden op tijd en onderwerp</li> </ul>
<b>12-14 jaar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regels gespreksvoering noemen: deskundigheid benadrukken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praten; kort</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ervaring met praten om communicatie te verfijnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signalen van onzekerheid; afstand respecteren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Open vragen doen voorafgaan van gesloten vragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociale wenselijkheid</li> </ul>
<b>14-16 jaar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Om te verbinden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praten; to the point</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerder debat dan uitwisseling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signalen van verzet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer open vragen; eerder vragen dan vertellen; deskundigheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• belangstelling</li> </ul>



## Algemeen Diagnostisch Protocol

					naar buiten halen	
<b>16-18 jaar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• intentie en gelijkwaardigheid</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• praten; lang maar onder voorwaarden</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• verbaal kanon; wat de adolescent zegt plaatsen in groter geheel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• signalen van ongeduld; lichamelijke ondersteuning mogelijk</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• open vragen; doen ontdekken</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• wederzijdsheid, gelijkwaardigheid</li></ul>
<b>18-21(-&gt;)25 jaar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• goed doen verlopen gesprek</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• praten; vrij lang</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• risico van overschatten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• volwassen regels</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• doen ontdekken</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• gelijkwaardige behandeling; respect voor deskundigheid</li></ul>