

# PRAATKAARTEN

Met ouders in gesprek over:

**Uitdagende situaties**



Vertrouwen behouden

# PRAATKAARTEN

Met ouders in gesprek over:

**Uitdagende situaties**



Lastig nieuws bespreken

# PRAATKAARTEN

Met ouders in gesprek over:

**Uitdagende situaties**



Vragen stellen

# PRAATKAARTEN

Met ouders in gesprek over:

**Uitdagende situaties**



Hoe luisteren

## Lastig nieuws bespreken

### Vertel meteen wat er gebeurd is. Doe dit rustig, duidelijk en vertel de feiten

- “Ik ben bezorgd” is een goede start.
- “Vandaag heeft Noor (weer) een kindje gebeten. Ze was duidelijk boos. Ik ben wat ongerust want ik merkte niet waarover ze boos was. Het gebeurt nog op die leeftijd maar het zou goed zijn als we daar samen eens over kunnen praten. Deed ze dat eerder ook al eens thuis?”
- Vertel wat jullie deden. “Ik heb Noor apart genomen en getoond dat ze het andere kindje pijn deed. Ik heb gezegd dat pijn doen niet mag en probeerde te begrijpen waarom ze dat deed. Mijn collega heeft zich over het andere kindje ontfermd.”

### Laat de ouder reageren. Toon begrip voor de reactie van de ouder

- “Ik begrijp dat je boos/geschrokken/verontrust bent.”

### Bied een vervolgesprek aan

- “Hou je mij op de hoogte als je het besproken hebt met je partner?”
- “Laat je me weten of we overmorgen even kunnen uitwisselen?”

### Spreek af hoe jullie het verder aanpakken

Volg hierbij het ritme van de ouder.

## Vertrouwen behouden

### Bevraag de ouders

Welke gevoelens en ideeën hebben zij over dit gedrag?

- “Wat doet het met jou als je dit hoort?”
- “Wat denk jij dat je kindje met dit gedrag wil zeggen of nodig heeft?”
- “Heb jij dit gedrag thuis of elders ook al gemerkt? Hoe pak jij dit dan aan?”

Welke (extra) informatie hebben ze nodig of welke verwachtingen hebben ze naar jullie toe? Heb aandacht voor de (non-verbale) reacties van ouders op je vragen. Zeker wanneer je ongerustheid of weerstand ervaart bij de ouders.

### Geef informatie

- Over jullie visie en hoe jullie met dit gedrag omgaan in de leefgroep
- Over wat jullie al ondernomen hebben (overleg, concrete acties,...)
- Vertel of en welke evoluties je ziet
- Organiseer een info-avond of deel infolders uit over ontwikkelingsfasen van baby's en peuters en de gedragingen die erbij horen. HOPON opvoedingsondersteuning kan hierbij helpen.

### Betrek de ouders

- Nodig hen uit om informatie uit te wisselen vanuit een gelijke positie
- Bevraag ouders actief
- Luister oprecht naar hun inbreng

## Hoe luisteren

### Toon dat je luistert

- Kijk de ouders aan, knik tussendoor eens
- Heb aandacht voor je gelaatsuitdrukking: geïnteresseerde blik, open en ontspannen lichaamshouding.

### Benoem en toon begrip voor de gevoelens

- “Ik zie dat je geschrokken bent. Dat begrijp ik.”

### Stel vragen en nodig uit om meer te vertellen. Laat de ouder uitspreken

- “Wat doe je verder nog?”
- “Vertel eens wat meer over...”

### Geef een samenvatting: daarmee check je of je de ouder goed begrepen hebt

“Versta ik het goed dat je thuis probeert 3 minuten te wachten voor je hem weer uit bed haalt?”

### Luister naar wat niet gezegd wordt

- Heb aandacht voor de lichaamstaal van de ouder.
- Hoe gespannen is hun lichaamshouding, hun gezicht?
- Hoe klinkt de stem van de ouder?

Je kan luisteren om te reageren.  
Je kan ook luisteren om te begrijpen.



## Vragen stellen

### Uitnodigende vragen

- Begin de vraag met een W-woord:  
“Wat denk of voel je als ik je dit vertel?”  
“Wanneer zie jij dit thuis ook gebeuren?”  
“Wat kan je mij aanraden om te doen?”  
“Wat maakt dat je denkt dat het gedrag vanzelf overgaat?”  
“Welke situaties lokken dit gedrag uit denk je?”
- De vraag “Vertel me eens meer over hoe ...?” geeft de ouder de kans om veel te vertellen.
- Bevraag de mening van de ouder: “Hoe kijken jullie naar het feit dat Sophia andere kinderen krabt?”
- Bevraag het gevoel van de ouder: “Hoe voel je je wanneer Elliot zo hard weent als hij in bed gelegd wordt?”

### Vragen die het gesprek beperken

- Vragen die enkel “ja” of “neen” als antwoord kunnen hebben: “Ben je ongerust dat wanneer Simon andere kinderen bijt?”
- De “waarom”-vraag stimuleert het gevoel dat de ouder zich moet verantwoorden. “Waarom ben je daar ongerust over?”
- Een suggestieve vraag: “Jij vindt dit toch ook moeilijk gedrag?”

# PRAATKAARTEN

Met ouders in gesprek over:  
Uitdagende situaties



Boze ouder

# PRAATKAARTEN

Met ouders in gesprek over:  
Uitdagende situaties



Beschaamde ouder

# PRAATKAARTEN

Met ouders in gesprek over:  
Uitdagende situaties



Verdedigende ouder

# PRAATKAARTEN

Met ouders in gesprek over:  
Uitdagende situaties



Volg verder op

## Beschaamde ouder



### Helpend

- Benoem wat je bij de ouder ziet: "Ik zie dat dit nieuws je erg raakt."
- Vraag of de ouder even apart wilt zitten om verder te praten.
- Geef aan dat in elke ontwikkelingsfase uitdagingen zitten.
- Zeg dat je tijd hebt of wilt maken en dat je samen met hen zal zoeken naar een oplossing.
- Vermeld ook iets positiefs over het kind of de relatie tussen ouder en kind.
- Geef indien nodig mee dat de ouder geen 'schuld' treft of zich niet moet excuseren.
- Bied een opvolgesprek aan.



### Vermijd

- Emotioneel geladen woorden als "lastig gedrag" en "abnormaal"
- Herhaling of teveel voorbeelden.
- Snel afronden van het gesprek.
- Vul de eventuele stilte van de ouder niet zelf in.

## Boze ouder



### Helpend

- Laat de ouder zijn boosheid uiten.
- Benoem wat je ziet: "Ik zie dat je kwaad bent."
- Geef aan dat je wilt luisteren en begrijpen: "Ik wil luisteren naar wat je kwaad maakt."
- Begrens indien nodig: "Ik vind het niet fijn als je roept."
- Vraag voorbeelden: "Wat vind je 'overdreven'?"
- Vraag naar de gewenste situatie: "Wanneer vind je dat we genoeg toezicht houden?"
- Zoek een gedeeld doel: "We willen allebei dat je kind vlot gaat slapen."
- Iets positief over het kind zeggen



### Vermijd

- Een boze ouder in de leefgroep of gang. Ga indien mogelijk naar een rustige plek.
- Regel een collega voor de leefgroep.
- Onderbreek de ouder niet.
- Verdedigende of aanvallende taal: "We zijn daar wel voor opgeleid."
- Afwijzende lichaamshouding: gekruiste armen, wegstijven, gespannen kaken, boze blik

## Volg verder op

### Met de ouders:

- Laat ouders de tijd om na te gaan wat zij over de situatie denken. In een volgend gesprek zoek je met hen naar een gedeelde zorg.
- Informeer ouders over de interventies in de groep, de effecten en de evolutie die je ziet. Zo zien zij dat jij werkt aan het welbevinden en de betrokkenheid van hun kind. Zo kan het vertrouwen groeien.

### Met de collega's:

- Verzamel na een eerste gesprek ook verder informatie over het kind: welbevinden en betrokkenheid, interesses en ontwikkeling
- Verzamel feiten over de situatie met de betrokken collega's. Schakel indien mogelijk de leidinggevende of de pedagogisch coach in om hierover te praten.
- Zet het onderwerp op de agenda van een leefgroep of de teamvergadering zodat het thema besproken en verankerd wordt.

### TIP

Wil je graag meer info over omgaan met uitdagende situaties of communicatie met ouders? Ga naar onze website voor meer informatie of contacteer je regionaal ondersteuner.



## Verdedigende ouder



### Helpend

- Laat de ouder zich uiten.
- Geef aan dat in elke ontwikkelingsfase uitdagingen zitten.
- Zeg dat je tijd hebt of wilt maken en dat je samen met hen zal zoeken naar een oplossing.
- Bevraag de ouder wat het kind met dit gedrag zou willen zeggen?
- Vermeld ook iets positiefs over het kind of de relatie tussen ouder en kind.
- Geef aan dat je verder in gesprek wilt gaan: "Ik wil hier graag verder over praten. Kan dat?"
- Geef mee dat je de input van de ouders zal terugkoppelen naar je collega's en neem het dan terug op in het opvolgesprek.
- Zoek een gedeeld doel: "We willen allebei dat je kind zich kan uitleven."



### Vermijd

- Emotioneel geladen woorden als "lastig" en "abnormaal"
- Herhaling of teveel voorbeelden.
- Snel afronden van het gesprek.
- Beschouw de reactie van de ouder niet als een afwijzing. Een ander geluid over je kind horen is niet altijd makkelijk.