## Gesprek met boze ouder

Hoe zorg je als leerkracht ervoor dat een boze ouder rustig wordt, dat meningsverschillen niet escaleren en de vertrouwensrelatie beschermd blijft? In dit filmpje wordt duidelijk dat het goed luisteren naar de ouder en het geven van gevoelsreflecties ervoor zorgt dat de leerkracht en ouder op een lijn komen.

**Opdrachten**
Bekijk het filmpje *Gesprek met boze ouder* en beantwoord de kijkvragen in de film.

Welke gespreksvaardigheden hanteer jij zelf wanneer ouders boos zijn?

Lees de tekst *Conflict hanteren,* zie
http://www.carrieretijger.nl/functioneren/samenwerken/sociale-vaardigheden/conflicten-hanteren.

- Welke stijl(en) herken je bij jezelf?
- Hoe heeft de context hier invloed op?

Bekijk het fragment uit: *Haagse Klasse. Cultuurverschillen tussen Marokkanen en Nederlanders* (min 4.31 – 8.05), zie https://www.youtube.com/watch?v=f0RmvG0G9wQ

- Hoe pakt de schooldirecteur dit gesprek aan?
- Welke conflicthanteringsstijl herken je?
- Wat is het effect hiervan?
- Hoe had hij het weglopen van de vader kunnen voorkomen?

Vul de *Vragenlijst conflicthanteringsstijlen* in (hieronder toegevoegd)

- Herken je de uitslag?
- Wat betekent dit voor je gesprekken met ouders?
- Wat ga je in een volgend gesprek waarin sprake is van een (dreigend) conflict anders doen?

## Vragenlijst conflicthanteringstijlen

Hieronder staan steeds twee beweringen die mogelijk gedrag in bepaalde situaties beschrijven. Hoe reageer je gewoonlijk in zulke situaties? Omcirkel welke bewering het meest typerend is voor je eigen gedrag (A of B). In een aantal gevallen zal de A- noch de B- bewering erg kenmerkend zijn voor jou; kies dan de bewering die het dichtst bij je eigen gedrag ligt.

| | | |
|---|---|---|
| 1. | A | Soms laat ik anderen de verantwoordelijkheid nemen om het probleem op te lossen. |
| | B | Ik probeer de nadruk te leggen op dingen waarover we het eens zijn en te onderhandelen over dingen waar we het niet over eens zijn. |
| 2. | A | Ik probeer een compromis oplossing te vinden. |
| | B | Ik probeer alle belangen van de ander en van mezelf te behartigen. |
| 3. | A. | Ik ben doorgaans vastberaden in het nastreven van mijn doeleinden. |
| | B | Soms probeer ik de ander te sussen om onze relatie goed te houden. |
| 4. | A | Ik probeer een compromis oplossing te vinden. |
| | B | Soms geef ik mijn eigen wensen op ten behoeve van de ander. |
| 5. | A | Ik vraag consequent de hulp van de ander bij het uitdenken van een oplossing. |
| | B | Ik probeer datgene te doen wat noodzakelijk is om overbodige inspanningen te vermijden. |
| 6. | A | Ik probeer te vermijden het voor mijzelf onprettig te maken. |
| | B | Ik probeer mijn standpunt af te dwingen. |
| 7. | A | Ik probeer de kwestie uit te stellen tot ik enige tijd gehad heb om er over na te denken. |
| | B | Ik geef sommige punten op in ruil voor andere. |
| 8. | A | Ik ben doorgaans vastberaden in het nastreven van mijn doeleinden. |
| | B | Ik probeer belangen en geschilpunten onmiddellijk boven tafel te krijgen. |
| 9. | A | Ik vind verschillen niet altijd de moeite waard om me druk over te maken. |
| | B | Ik span mij enigszins in om mijn zin te krijgen. |
| 10. | A | Ik ben vastberaden in het nastreven van mijn doeleinden. |
| | B | Ik probeer een compromisoplossing te vinden. |
| 11. | A | Ik probeer alle belangen en geschilpunten onmiddellijk boven tafel te krijgen |
| | B | Soms probeer ik de ander te sussen om onze relatie goed te houden. |
| 12. | A | Soms vermijd ik het innemen van standpunten die tot controversen zouden kunnen leiden |
| | B | Ik laat de ander sommige van zijn standpunten behouden, als de ander sommige van mijn gezichtspunten laat behouden. |
| 13. | A | Ik stel voor elkaar halverwege te ontmoeten. |
| | B | Ik ga er stevig tegenaan om mijn visie over te dragen. |

14. A Ik vertel de ander mijn gedachten en vraag hem naar zijn gedachten.
B Ik probeer de ander de logica en voordelen van mijn standpunt te tonen.

15. A Soms probeer ik de ander te sussen om onze relatie goed te houden.
B Ik probeer datgene te doen wat noodzakelijk is om spanningen te vermijden.

16. A Ik probeer de gevoelens van de ander niet te kwetsen.
B Ik probeer de ander te overtuigen van de voordelen van mijn standpunt.

17. A Ik ben doorgaans vastberaden in het nastreven van mijn doeleinden.
B Ik probeer datgene te doen wat noodzakelijk is om overbodige spanningen te vermijden.

18. A Als het de ander gelukkig maakt, laat ik hem zijn gezichtspunten behouden.
B Ik laat de ander sommige van zijn standpunten behouden, als de ander sommige van mijn gezichtspunten laat behouden.

19. A Ik probeer alle belangen en geschilpunten onmiddellijk boven tafel te krijgen.
B Ik probeer de kwestie uit te stellen tot ik enige tijd heb gehad om erover na te denken.

20. A Ik probeer onze verschillen onmiddellijk grondig door te nemen.
B Ik probeer een billijke combinatie van winst en verlies voor ons beiden te vinden.

21. A In mijn aanpak van onderhandelingen probeer ik rekening te houden met de wensen van de ander.
B Ik neig er altijd toe het probleem direct te bespreken.

22. A Ik probeer een standpunt te vinden dat het midden houdt tussen mijn standpunt en die van de ander.
B Ik kom op voor mijn wensen.

23. A Ik stel mij erg vaak ten doel al onze wensen te bevredigen.
B Soms laat ik anderen verantwoordelijkheid nemen om het probleem om te lossen.

24. A Als het standpunt van de ander erg belangrijk voor hem lijkt, zal ik proberen aan zijn wensen tegemoet te komen.
B Ik probeer hem er toe te krijgen genoegen te nemen met een compromis.

25. A Ik probeer hem de logica en de voordelen van mijn standpunt te tonen.
B In mijn aanpak van onderhandelingen probeer ik rekening te houden met de wensen van een ander.

26. A Ik stel voor elkaar halverwege te ontmoeten.
B Ik stel mij bijna altijd ten doel al onze wensen te bevredigen.

27. A Soms vermijd ik het innemen van standpunten die tot controversen zou kunnen leiden.
B Als het de ander gelukkig maakt, laat ik hem wellicht zijn ideeën over de zaak behouden.

28. A Ik ben gewoonlijk vastberaden in het nastreven van mijn doeleinden.
B Gewoonlijk vraag ik de hulp van de ander bij het uitdenken van een oplossing.

29. A Ik stel voor elkaar halverwege te ontmoeten.
B Ik vind verschillen niet altijd de moeite waard om me druk over te maken.

30. A Ik probeer de gevoelens van een ander niet te kwetsen.
B Ik maak de ander altijd deelgenoot van het probleem, zodat we het uit kunnen werken.

## Score formulier zelfonderzoek conflicthanteringstijlen

**Omcirkel de letter die u heeft omcirkeld bij ieder punt van de vragenlijst**

| Vraag Nummer | Forceren/ Doordrukken | Samenwerken | Compromis | Vermijden | Aanpassen/ Toegeven |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | A | B |
| 2 | | B | A | | |
| 3 | A | | | | B |
| 4 | | | A | | B |
| 5 | | A | | B | |
| 6 | B | | | A | |
| 7 | | | B | A | |
| 8 | A | B | | | |
| 9 | B | | | A | |
| 10 | A | | B | | |
| 11 | | A | | | B |
| 12 | | | B | A | |
| 13 | B | | A | | |
| 14 | B | A | | | |
| 15 | | | | B | A |
| 16 | B | | | | A |
| 17 | A | | | B | |
| 18 | | | B | | A |
| 19 | | A | | B | |
| 20 | | A | B | | |
| 21 | | B | | | A |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 22 | B | | A | | |
| 23 | | A | | B | |
| 24 | | | B | | A |
| 25 | A | | | | B |
| 26 | | B | A | | |
| 27 | | | | A | B |
| 28 | A | B | | | |
| 29 | | | A | B | |
| 30 | | A | | | A |

**Vul het totaal aantal omcirkelde letters in iedere kolom in:**

| TOTAAL SCORE | Doordrukken/ Forceren<br><br>…….. | Samenwerken<br><br>…….. | Compromis<br><br>…….. | Vermijden/ Ontlopen<br><br>…….. | Toegeven/ Aanpassen<br><br>…….. |
|---|---|---|---|---|---|