MEDILEX ONDERWIJS
MEESTERS IN SCHOLING

www.medilexonderwijs.nl



Do's en don'ts bij een vertrouwelijk gesprek

Het eerste gesprek met collega's, leerlingen of ouders met een klacht

Patricia Ohlsen - Extern vertrouwenspersoon, mediator en trainer Patan

Het eerste gesprek tussen iemand met een klacht (de klager) en jou als vertrouwenspersoon is cruciaal. Je legt het fundament voor de verdere begeleiding. Tijdens dit gesprek werk je aan wederzijds vertrouwen en kom je tot een klachtdefinitie.

Do's

- Zorg voor een professionele houding, zelfkennis en zelfreflectie. Zo kun je zonder oordeel kijken naar de klager, aangeklaagde en de gebeurtenis.
- Luister neutraal en objectief naar het verhaal.

Don'ts

- Maak geen bagatelliserende opmerkingen tegen de klager als: 'Zo erg is dat toch niet? ' of 'Ik denk dat dat niet zo bedoeld was'. Deze werken vaak averechts en verminderen het vertrouwen.

Do's

- Geef ruimte aan alle emoties van de klager.
- Gebruik de techniek LSD: luisteren, samenvatten en doorvragen.
- Gebruik als geheugensteuntje de Eerste Hulp Bij Klachten-kaart. Deze is te downloaden op de website van Stichting School & Veiligheid.

Don'ts

- Zorg dat je de klacht niet te groot maakt, niet al gaat interpreteren, diagnosticeren of moraliseren.
- Het kost de klager vaak veel energie om het verhaal te vertellen. Zorg dat je dus eerst de ruimte geeft voor de emoties, voordat je met nieuwe informatie of adviezen komt. Vermijd opmerkingen zoals: 'Als ik jou was zou ik…' of 'Wil je niet dat ik vandaag nog…' in dit stadium van het gesprek.

Driedaagse cursus



Vertrouwenspersoon in het po

Een veilig schoolklimaat bevorderen

www.medilexonderwijs.nl/vertrouwenspersoonPO

Patricia Ohlsen

Trainer Patricia Ohlsen verzorgt al jarenlang opleidingen tot vertrouwenspersoon en heeft daarnaast ervaring als voorzitter van een klachtencommissie, mediator en externe vertrouwenspersoon.



www.medilexonderwijs.nl