INLEIDING



Praten met ouders is een deel van het werk in de kinderopvang. We moeten er evenveel aandacht aan besteden als aan de dagelijkse zorg voor kinderen.
Dit kaftje is een instrument om met onthaalouders of kinderbegeleiders een gesprek aan te gaan over hun communicatie en samenwerking met ouders.
We gebruiken hierbij het beeld van een tipi-tent. Drie onderdelen zijn belangrijk bij een tent: het tentzeil, de stokken en de ondergrond. Geen van de drie onderdelen kan worden weggelaten want dan verliest de tent zijn stevigheid of is er zelfs geen sprake meer van een tent.
Je vindt drie soorten kaarten in dit instrument. Elke soort bevat 1 onderdeel van de tent.
De stevige ondergrond waarop je de tent kan zetten, staat voor de grondhouding die een onthaalouder of kinderbegeleider aanneemt ten opzichte van ouders. De warmte en geborgenheid van het tentzeil gebruiken we als beeld voor het bondgenootschap met de ouders. De stokken tenslotte verwijzen naar een aantal ondersteunende communicatie tips.

Veel succes!

BONDGENOOTSCHAP

WENMOMENTEN

De eerste periode in de opvang is voor alle betrokkenen spannend. Voor de baby die uit zijn vertrouwde omgeving gehaald wordt. Voor de ouders die hun grootste schat toevertrouwen aan iemand die ze nog niet goed kennen. En voor de onthaalouder of kinderbegeleider, omdat het bij elk nieuw kindje een ontdekkingstocht is: Hoe zal het reageren? Hoe kan ik het troosten? Is het een goede eter? Valt het gemakkelijk in slaap?

Tips

- Geef de ouders en het kind de nodige tijd om te wennen.
- Installeer wenmomenten. Eerst met, later zonder ouders. Tijdens de wenmomenten toon je wat jij doet, hoe jij het doet en hoe het eraan toe gaat in de opvang.
- Laat ouders voordoen hoe ze met het kind omgaan. Vraag ook aan ouders hoe ze het thuis aanpakken.
- Vraag aan ouders wat ze precies van je verwachten.
- Vertel de ouders dat elk kind in de opvang wordt opgevolgd en dat je dit met hen zal bespreken. Zeg ook dat je hierover spreekt met de verantwoordelijke van de dienst.
- Bespreek met ouders de mogelijkheid om specialisten toe te laten in de opvang als dit dit nodig is.

IN DE PRAKTIJK

Tijdens het eerste gesprek hebben de ouders gesproken over het gebruik van een hartmonitor.
Mama komt met het kind wennen. Bij dit eerste wenmoment geeft mama zelf het flesje. Ze legt de werking van de monitor uit en legt de baby zelf te slapen.
De volgende keer zijn de ouders er niet meer bij en de onthaalouder neemt deze taken over. Wanneer mama het kind komt ophalen, vertelt ze hoe het ging.
Ze zegt er ook bij dat ze er toch niet echt gerust op was en dikwijls ging luisteren aan de babyfoon.

Zowel mama als onthaalouder voelen dat ze met hun bezorgdheden bij elkaar terecht kunnen. Ze hebben een gedeelde zorg.

Landelijke Kinderopvang VZW

DAGELIJKSE GESPREKKEN

Positieve dagelijkse gesprekken vergroten het vertrouwen en vormen mee de basis om moeilijkere situaties bespreekbaar te maken.

Tips

- Begroet elke ouder en elk kind, iedere dag opnieuw.
- Vraag hoe het thuis met het kind ging.
- Neem zelf het initiatief om te vertellen over de opvangdag.
- Vraag af en toe ook aan de ouders hoe het met hen gaat.
- Hou het gewoon, vertel over de gewone dagelijkse dingen.
- Zoek uit wat jullie gemeen hebben met elkaar. In gesprekken vertrek je vanuit deze gemeenschappelijkheden.
- Spreek over jullie verschillen vanuit oprechte interesse.

IN DE PRAKTIJK

Mama komt Fien halen. In september zal Fien naar het eerste leerjaar gaan.
Kinderbegeleider Rita vertelt aan mama dat ze tijdens het buitenspelen paddenstoelen hadden gevonden in het gras. Toen ze terug binnen waren, gingen de kinderen een kleurplaat met een paddenstoel inkleuren met stempels. Fien wou niet meedoen, ze danste en rende in het rond. Ze houdt helemaal niet van rustig zitten. Rita had haar even laten doen en haar dan op haar schoot genomen. Samen zongen ze dan 'op een grote paddenstoel'. Nadat ze samen gezongen hadden, wou Fien wel stempelen en had ze er heel veel plezier aan.

Rita vertelt een positief verhaal waarin ook aan mama wordt verteld dat Fien het niet fijn vindt om rustig te zitten. Rita vraagt de mama of ze haar dochter herkent in het verhaal. Zo erkent ze dat mama haar kind het beste kent.

Landelijke Kinderopvang vzw

GEVOELIGE GESPREKKEN

Wanneer we positieve dagelijkse gesprekken voeren, ontstaat er ruimte om het ook te kunnen hebben over gevoelige onderwerpen. Ouders, onthaalouders en kinderbeleiders moeten zich erkend voelen in hun bezorgdheid en hun rol.

Tips

- Maak van je zorg een gedeelde zorg. Deel bezorgdheid over een kind tijdig, laat de gesprekken niet te zwaar worden.
- Bespreek de zorg vanuit je eigen twijfels en onzekerheden.
- Vertel wat je ziet aan de hand van concrete situaties. Vraag aan de ouders of ze hun kind herkennen in het verhaal.
- Houd voor ogen dat elke ouder het beste wil voor zijn kind, ook al zou jij het anders doen. Maak dit bespreekbaar.
- Deel geen (vermoeden van een) diagnose. Dit is de taak van specialisten.
- Zoek een evenwicht in de snelheid van verwerking voor jezelf en de ouder.
- Deel je verhaal met je verantwoordelijke. Vraag extra ondersteuning als je het moeilijk hebt.
- Voer een bevragend gesprek, maak er geen “slecht nieuws” gesprek van.

IN DE PRAKTIJK

Wanneer Bram een stuk hard fruit eet, moet hij kokhalzen. Kinderbegeleider Jeroen maakt zich hierover soms druk. Heeft Bram het hier écht moeilijk mee of vraagt hij gewoon maar wat aandacht? Hij bespreekt zijn bezorgdheid met de verantwoordelijke en besluit om deze te delen met de ouders. "Ik merk dat Bram het moeilijk heeft met het eten van hard fruit. Hij kokhalst dan". De mama van Bram vertelt dat hij het heel moeilijk heeft gehad met voeding in het algemeen. Hij lag in het ziekenhuis aan allerlei tubes en baxters en de kinderarts gaf het advies om het eten langer te blijven mixen. Nu heeft hij het nog steeds moeilijk met hard voedsel. Misschien kunnen ze Bram beter sinaasappel geven of banaan of ander zacht fruit?

Jeroen deelt zijn bezorgdheid met de ouders. Mama vertelt over de achtergrond van Bram. Jeroen weet nu dat Bram het hier écht moeilijk mee heeft en dat de opvang hier rekening mee kan houden. Het thema is bespreekbaar gemaakt.

GEVOELIGE GESPREKKEN

REACTIES VAN OUDERS BEGRIJPEN

Tips

- Wees je bewust van je eigen gevoeligheden en waarden, probeer je in te leven in de gevoeligheden en waarden van ouders.
- Sommige ouders hebben meer tijd nodig, je kan hen niet forceren.
- Sommige ouders reageren met boosheid wanneer je de zorg voor een kind met hen wil bespreken. Het kan zijn dat die boosheid een uitdrukking is van de pijn. Pijn omdat hun kind misschien anders is dan andere kinderen.
- Er zijn ook ouders die je bezorgdheid lijken te negeren. Sommige ouders hebben meer tijd nodig om een boodschap te verwerken, dit kan bij een rouwproces horen. Blijf het bespreekbaar houden maar dring niet te hard aan. Er zijn maar weinige situaties die zo dringend zijn dat ze direct besproken of aangepakt moeten worden.
- Bevestig ouders in hun zorg en in hun deskundigheid. Erken hun gevoelens van onzekerheid en onmacht.
- Wanneer ouders hun bezorgdheid over hun kind met jou delen, neem hen dan ernstig. Stel concrete vragen over hun zorg. Motiveer hen om hun verhaal ook te delen met een arts. Vraag na een tijdje nog eens hoe het nu gaat.
- Vraag aan ouders hoe zij de zorg van hun kind benoemen. Vraag hoe ouders graag hebben dat jij er in de opvang over spreekt.

IN DE PRAKTIJK

**Fahrid is 8 jaar en kreeg de diagnose autisme. Er werd voor hem een dossier specifieke zorg ingediend en goedgekeurd. Fahrid kan erg boos zijn en moeilijk rust vinden.
De moeder en de vader van Fahrid herkennen dat.
Stefaan vraagt aan de vader van Fahrid hoe ze er thuis mee omgaan. Vader vertelt dat zijn zoon rustig wordt als hij naar muziek mag luisteren door een hoofdtelefoon. De kinderbegeleiders beslissen om dit ook eens uit te proberen in de opvang en kopen met het budget dat ze krijgen voor specifieke zorg een hoofdtelefoon voor Fahrid. Ook de andere kinderen vinden het fijn en mogen de hoofdtelefoon gebruiken.**

De ouders delen hun kennis over hun kind met je. Jij gaat hier op in door dit zelf ook in je opvang te proberen. Je vertelt aan de ouders dat je die aankoop kan doen doordat je extra geld krijgt om je opvang nog beter af te stemmen op de specifieke zorg van sommige kinderen. Andere kinderen kunnen hier ook van genieten.

COMMUNICATIE TIPS

LICHAAMSTAAL

Je zegt altijd iets, ook al zeg je niets

Mond: Start met een glimlach (= positieve relatie)
Ogen: Zoek oogcontact (= toont interesse)
Schouder: Draai je lichaam naar de ouder (= gericht op de ander)
Romp: Zit rechtop (= respect)
Arm: maak geen te grote gebaren (= onrust)
Keel: Spreek met een rustige, warme stem (= zelfzeker)

VERSCHILLENDE INTERPRETATIES

Wat betekent het wanneer iemand geeuwt terwijl je hem aanspreekt?
Waarom leunt de vader van Sven achterover tijdens het gesprek?
Hoe ervaart de moeder van Samira het dat je haar in de ogen kijkt terwijl je met haar praat?
Hoe komt het over wanneer je met je ogen rolt wanneer Loïc's vader vraagt of Loïc veel geweend heeft?

Landelijke Kinderopvang vzw

EEN VRAGENDE HOUDING

Goede vragen nodigen uit voor een écht gesprek

- Open vragen
- Informatieve vragen
- Meningsvragen
- Gevoelsvragen
- Vragen vanuit het “ik”
- Verduidelijkingsvragen

Volgende vragen zijn minder wenselijk voor een goed gesprek:

- Een waaromvraag kan bedreigend overkomen
- Een ja/nee vraag nodigt niet echt uit, het gesprek kan snel afgelopen zijn.
- Via een suggestieve vraag dring je jouw mening op.
- Dubbele vragen. Stel 1 vraag en wacht op het antwoord. Daarna kan je nog een vraag stellen.

Wanneer er een stilte volgt op een vraag, respecteer die stilte even en laat de ouders nadenken.

Vul de het antwoord niet in voor de ouders wanneer zij zelf niet onmiddellijk antwoorden.

VOORBEELDEN

Goede vragen

- Vertel me eens iets meer over...
- Hoe bekijken jullie het probleem?
- Wat zou volgens u de reden kunnen zijn?
- Welk gevoel roept dat bij u op?
- Ik merk dat (ipv "wij merken dat")
- In hoeverre herkent u uw kind hierin?
- Wat bedoelt u juist met ...?

Minder wenselijke vragen

- Waarom denkt u dat ...? (waaromvraag)
- Merkt u dat ook? (ja / nee vraag)
- Vindt u ook niet dat (suggestieve vraag)

Landelijke Kinderopvang VZW

GRONDHOUDING

ELK KIND IS KRACHTIG

- Onze gesprekken met ouders gaan vooral over: wat kan een kind wél? Wat kan het goed? Wat doet het graag?
- Onze ingesteldheid is positief: zowel naar het kind toe als naar de ouder.
- We focussen op de sterktes van kinderen, ook bij kinderen met extra zorgbehoefte.

VERSCHILLEN GEVEN RIJKDOM

WE TONEN RESPECT VOOR DE ACHTERGROND VAN OUDERS EN KINDEREN

- We respecteren de eigenheid van elk gezin. Elke ouder gaat op zijn eigen manier om met de beperking van zijn kind.
- We zijn ons bewust van onze eigen vooroordelen, normen en waarden.
- We proberen elkaar te begrijpen in het verschil en zoeken wat we gemeenschappelijk hebben.

WIJ GEVEN KANSEN AAN KINDEREN MET SPECIFIEKE ZORGBEHOEFTEN

- We hoeven geen specialist te zijn of te worden. De vaardigheden die we nodig hebben om kinderen met een specifieke zorgbehoefte op te vangen, hebben we al. We kijken naar kinderen en spelen in op wat zij nodig hebben.
- We praten met alle ouders over onze inclusieve opvang. Wat we doen voor een kind met een specifieke zorg is ook goed voor de andere kinderen in de opvang.
- We bespreken onze eigen onzekerheden met ouders, met onze collega's en met onze verantwoordelijke.
- We suggereren geen diagnose, dat is de taak van specialisten.
- We geven niet te snel op bij moeilijkere situaties en bespreken deze met onze verantwoordelijke.
- We vragen hulp.

Landelijke Kinderopvang vzw

OUDERS ZIJN DE EERSTE OPVOEDERS

WE ERKENNEN DE ONVERBREKELIJKE BAND TUSSEN OUDERS EN KINDEREN

- Alle ouders hebben het beste voor met zijn kind. Ook al verschilt hun aanpak van de onze.
- We respecteren de ervaringsdeskundigheid van ouders, zij kennen hun kind het beste.
- We zien en erkennen de zorgen die ouders dragen.
- Ouders hebben de regie over de opvoeding van hun kind. Alleen zij kunnen beslissen of ze verder onderzoek of begeleiding nodig achten, wanneer ze dat willen en door wie.
- We volgen het tempo van de ouders. In de meeste situaties, als het niet levensbedreigend is, kunnen behandelingen wachten tot ouders zelf de stap zetten om professionele hulp te zoeken.

- We zijn ons ervan bewust dat voor de meeste ouders een gesprek over hun kind zeer gevoelige materie is. Zeker als het gaat over een kind met een specifieke zorgbehoefte.
- We nemen tijd om te luisteren naar het verhaal van ouders.
- We bekijken situaties vanuit verschillende invalshoeken en we leven ons in in de ouders.
- We tonen begrip voor gevoelens van onzekerheid en onmacht.
- Het onderwerp van gesprek met ouders moet in veel gevallen het 'niet weten' zijn. Een zorg, een specifieke vraag: 'ik denk, ik weet het niet goed, ik twijfel' maakt meer dialoog mogelijk dan 'luister eens naar wat ik weet'.
- We stellen vragen: Wat zie ik? Wat zie jij? Wat verwacht ik? Wat verwacht jij?
- We weten dat sommige reacties emotioneel geladen kunnen zijn. Ontkenning, onmacht, boosheid of zelfs opluchting zijn mogelijke antwoorden. We geven aandacht aan de emotie, we benoemen wat we zien gebeuren. "Ik zie dat het je raakt en ik begrijp dat".
- We informeren ouders als we extern advies of meer informatie wensen.
- We zijn discreet in het delen van informatie met andere ouders en kinderen. We vragen aan de ouders hoe we over hun kind mogen spreken en welke informatie we mogen doorgeven.

Landelijke Kinderopvang VZW