

Samenwerken met ouders

De ouder is de brug tussen baby en pedagogisch medewerker



Juist in de babyopvang is het opbouwen van een vertrouwensband met kersverse ouders van groot belang. Veel pedagogisch medewerkers ervaren het samen zorgen voor zo'n jong mensje als een waardevol onderdeel van hun werk. Tegelijkertijd ervaren zij ook dat de realiteit soms weerbarstig is. Waarom willen ouders een speciale behandeling voor hun kind? Waarom brengen sommige ouders hun zieke kind toch naar de opvang? Of waarom halen ze hun kind soms te laat of juist te vroeg op? Jacqueline Schoemaker, ontwikkelaar en trainer van onder andere de training *Oog voor baby's*, hoorde tijdens haar trainingen talloze voorbeelden en zocht met collega's en pedagogisch medewerkers naar de do's and don'ts in oudercontacten.

Als beroepsopvoeder met veel kennis en ervaring is het niet altijd gemakkelijk om geheel neutraal te kijken naar de manier waarop ouders hun kind opvoeden. Pedagogisch medewerkers ervaren dat vooral op momenten dat de ideeën en wensen van de ouders invloed hebben op hun eigen werkwijze. Bijvoorbeeld wanneer ouders hen vragen hun kind een behandeling te geven die afwijkt van het gebruikelijke beleid. Stel je voor dat ze voor alle kinderen uitzonderingen moeten maken? Een ander veel voorkomend voorbeeld betreft de ouders die juist te weinig betrokken lijken. Pedagogisch medewerkers kunnen de keuzes van ouders soms niet begrijpen en tegelijkertijd ervaren som-





migen dat hun adviezen niet altijd serieus worden genomen door de ouders. Volgens Jacqueline Schoemaker ligt de sleutel tot een betere samenwerking bij een goede wenperiode voor baby en ouder en bij de bereidheid om elke situatie vanuit verschillende perspectieven te leren bekijken. Vandaaruit kun je in de communicatie met ouders bewust je interactievaardigheden inzetten en daarmee een gelijkwaardige samenwerking versterken. 'Daardoor ervaren pedagogisch medewerkers uiteindelijk dat ouders een brug kunnen vormen tussen hen en de baby. En dat is fijner voor baby's, ouders én pedagogisch medewerkers.'

Wenperiode voor ouders

Bij baby's komt veel stress voor wanneer ze voor het eerst naar de kinderopvang gaan. Uit recent onderzoek blijkt zelfs dat die stress gedurende de dag niet zakt. 'Omdat alles nieuw is krijgt een baby nieuwe prikkels op alle fronten', zegt Jacqueline. 'Een goede wenperiode is heel belangrijk voor het welbevinden van de baby; het kan helpen bij de stressreductie. Maar ook een wenperiode voor ouders is cruciaal

voor het welbevinden van de baby. Als de ouder namelijk gewend is aan de nieuwe situatie, went de baby ook sneller. Als een ouder daarentegen stress heeft over het achterlaten van zijn kind werkt dat door op de baby.' Jacqueline pleit er dus voor ouders mee te nemen in het wenproces, en het wenproces te verlengen. 'Eigenlijk is de wenperiode pas lang genoeg wanneer de baby, de ouder en de pedagogisch medewerker aan elkaar gewend zijn. Misschien heb je dus meer en/of langere wenvormomenten nodig. Dat vraagt om een investering want natuurlijk wordt het dan drukker en onrustiger op de groep. Sommige ouders geven ook aan hiervoor geen tijd te hebben of begrijpen het belang ervan niet, maar uiteindelijk is het voor alle partijen beter. De ouder kan tijdens wenvormomenten aan de pedagogisch medewerker laten zien hoe hij of zij thuis met de baby omgaat. Hoewel pedagogisch medewerkers de meeste kennis over en ervaring met baby's hebben, zijn de ouders de deskundigen over hun eigen baby. Zij hebben tot nu toe de knowhow over de baby. In de wenperiode kun je goed kijken en afstem-

men op hoe de ouder het kind verzorgt en met het kind communiceert. Hoe verschoont een ouder de baby? Wat is de volgorde van de handelingen, welke taal gebruikt de ouder daarbij en hoe pakt de ouder de baby vast? Door daarbij aan te sluiten kun je als pedagogisch medewerker de hoeveelheid prikkels voor de baby reduceren en zorgen of stress bij de ouder wegnemen.' De ouder kan tijdens de wenperiode kijken hoe de kinderopvangorganisatie werkt en de baby daarop voorbereiden. Bijvoorbeeld door de flesjes en tussendoortjes in grote lijnen in dezelfde volgorde of op dezelfde tijden aan te bieden. Jacqueline: 'Vaak zie je dat ouders door de wenperiode meer begrip krijgen voor hoe het er op de opvang aan toe gaat. Ze begrijpen dan ook beter dat er een dagritme is en dat het storend kan zijn wanneer zij hun kind te laat of juist te vroeg komen ophalen en dan een uitgebreide overdracht verwachten. Tijdens de wenperiode kunnen alle partijen iets van elkaar opsteken. Er is dan sprake van twee samenwerkende partners die naast elkaar staan en hetzelfde doel hebben: het welbevinden van de baby.'

Verschillende perspectieven

Jacqueline: 'Irritaties bij pedagogisch medewerkers kunnen gaan over ouders die speciale wensen hebben voor hun baby. Ze vragen bijvoorbeeld of de pedagogisch medewerker hun kindje in slaap kan wiegen, want anders slaapt het niet. Of ze vragen of hun kindje rijst of pasta te eten kan krijgen omdat het dat thuis gewend is of omdat het geen brood lust. De eerste reactie is vaak dat dat niet kan, want je kunt niet voor ieder kind een apart hapje klaarmaken. De werkdruk is immers al zo hoog en het kind is niet gebaat bij een uitzonderingspositie.' Jacqueline probeert pedagogisch medewerkers de situatie te laten bekijken vanuit de verschillende belangen van alle betrokkenen: het kind zelf, de groep, de ouder, de pedagogisch medewerker en de organisatie. 'Waarschijnlijk lust het kind echt geen brood of moet het dat nog leren eten en het is natuurlijk van groot belang dat het kind wél eet. Zeker in het begin is het fijn voor de baby als alles zo veel mogelijk op

thuis lijkt. Dat staat los van alle oordelen en meningen', zegt Jacqueline. 'En is het wel zo dat je bij zo'n individueel verzoek voor een kind gelijk allerlei verschillende hapjes moet klaarmaken voor de hele groep? Waarschijnlijk niet... Oudere kinderen kun je heus wel uitleggen dat een baby iets anders te eten krijgt. Het is een verzoek van deze specifieke ouder, voor dit kindje, op dit moment, voor een periode die te overzien is. Wanneer de ouder zelf het hapje meegeeft, is er eigenlijk geen extra inspanning nodig.' Op dezelfde manier kun je ook kijken naar de casussen over ouders die juist gemakzuchtig lijken en hun kind bijvoorbeeld ziek naar de opvang brengen, geen tijd nemen voor de overdracht, of adviezen over de ontwikkeling van het kind niet serieus lijken te nemen. Jacqueline: 'Door alle belangen af te wegen en te kijken welk belang prioriteit heeft (meestal dat van de baby, of van de groep) kun je je oordeel makkelijker loslaten. Verder volgens bekijk je heel praktisch wat de beste oplossing voor deze concrete situatie is. Door vanuit verschillende perspectieven te

kijken, vind je een oplossing die in ieder geval aan het belang met de hoogste prioriteit tegemoetkomt, maar ook zo veel mogelijk aan de belangen van de anderen.'

De zes interactievaardigheden vertaald naar ouders

De kwaliteit van pedagogisch medewerkers wordt vaak afgemeten aan de kwaliteit van hun interactievaardigheden. Met deze interactievaardigheden hebben ze grote invloed op het welbevinden en de ontwikkeling van kinderen in de opvang. Ook in de samenwerking met ouders kun je deze interactievaardigheden volgens Jacqueline prima gebruiken. 'Het is heel zinvol om de zes pedagogische interactievaardigheden te vertalen in je contact met ouders (zie kader). Bij elke situatie kun je bewust kiezen welke vaardigheid je daarin het best kunt inzetten.'

Jacqueline weet hoe complex de relatie met ouders kan zijn. 'Daarom is het belangrijk je bewust te zijn welke interactievaardigheden je op welk moment inzet. Dat komt de samenwerking met ouders alleen maar ten goede. Wanneer een ouder bijvoorbeeld een speciale wens heeft – zoals een speciaal muziekje laten horen bij het slapen of pasta eten in plaats van brood – kun je na een belangenafweging (het belangrijkste is dat het kindje slaapt en eet) sensitief reageren naar de ouder (1) en respect hebben voor zijn of haar autonomie (2). Dan pas je je als pedagogisch medewerker aan omdat het kindje het op en bepaalde manier gewend is. Na een tijdje kan het belang van de pedagogisch medewerker zwaarder gaan wegen. En het kan ook in het belang van het kind of de groep zijn dat een kind niet langer een apart hapje krijgt maar met de groep meedoet. Het kind zelf is misschien intussen ook geïnteresseerd geraakt in het andere eten. Je kunt de ouders dan iets vertellen over de groepsgewoontes of over het belang van gevarieerde voeding. Dan ga je dus over tot structureren (2), uitleggen (4) en de ontwikkeling stimuleren (5).'

Interactievaardigheden voor het samenwerken met ouders van baby's

- 1 Sensitieve responsiviteit:** zorgen dat ouders zich welkom voelen, oog hebben voor signalen en behoeftes van ouders, vertrouwen laten zien in de ouder, de ouder als 'brug' benaderen tussen kindcentrum en baby.
- 2 Respect voor autonomie;** rekening houden met de wensen en keuzes van de ouders, respect voor de eigenheid van de ouder en zijn/haar manier van opvoeden.
- 3 Structureren:** het contact/gesprek structureren, in je houding en gedrag duidelijk zijn over wat je van ouders verwacht, over de regels, ritmes, procedures, het programma, het beleid waar ouders mee te maken hebben en die in het belang zijn van de baby.
- 4 Praten en uitleggen:** informatie uitwisselen, betekenisvolle overdracht geven, benoemen wat er speelt, informatie vragen.
- 5 Ontwikkeling stimuleren:** ouders ondersteunen bij de opvoeding, kennis delen over zorg, opvoeding en ontwikkeling.
- 6 Begeleiden van onderlinge interacties;** gezamenlijkheid creëren, ouders indien mogelijk en gewenst met elkaar in contact brengen.



Gelijkwaardige partners

Het is belangrijk om met ouders op een gelijkwaardige manier samen te werken, hoe verschillend hun gewoontes ook zijn en hoe veeleisend hun verwachtingen over de omgang met hun kind soms ook lijken. Het kan volgens Jacqueline een eyeopener zijn om je te bedenken waarom ouders allerlei vragen en eisen hebben. 'Vaak komt het voort uit goede bedoelingen of uit onzekerheid. Ouders komen voor het eerst in het kindcentrum, hebben nog weinig ervaring met hun eigen kind, zijn in deze beginfase onzeker en zorgelijk en proberen met hun speciale wensen nog wat controle te behouden. Sommigen voelen zich wellicht bezwaard dat ze hun jonge baby naar de opvang brengen. Andere ouders voelen zich onder druk staan met alle ballen die ze in de lucht moeten houden en stellen zich daarom wellicht minder betrokken op. Ouderschap kan kwetsbaar zijn. Je kunt ervan uitgaan dat in principe alle ouders het beste willen voor hun kind.

Door de ouder als brug te zien tussen baby en pedagogisch medewerker, kun je veel beter samen afstemmen. Jacqueline: 'Dan kan de baby de verschillen tussen de twee werelden thuis en op de opvang beter aan en zal hij zich op de opvang net als thuis snel vertrouwd voelen. Bovendien zal de ouder bij een goede afstemming en samenwerking minder stress ervaren wat weer een positief effect heeft op de baby. Dus

wanneer een ouder met een speciale wens binnenkomt, probeer dan nuchter te kijken naar het voorstel. Weeg de belangen van de verschillende betrokkenen af en probeer heel bewust te communiceren via de interactievaardigheden. Probeer naast de ouders te staan, pas je eventueel aan en maak samen met de ouders de overgang voor de baby zo makkelijk mogelijk. Want het belang van het kind is eigenlijk ieders belang.' ◀

Leren van lastige situaties met ouders

Jacqueline Schoemaker werkt voor contractonderwijs van het ROC van Amsterdam, is ontwikkelaar van de OOG-trainingen en auteur van het boek *Interactievaardigheden, een kindvolgende benadering*. Op het Babycongres (24 maart in Bussum) verzorgt zij de workshop *Samenwerken met ouders*. Aan de hand van een aantal concrete casussen uit haar trainingen Oog voor baby's, analyseren de deelnemers de complexe relatie tussen ouders, baby's en pedagogisch medewerkers. De deelnemers oefenen met het afwegen van belangen en kijken welke van de zes interactievaardigheden ze in verschillende situaties het best kunnen inzetten in de omgang met ouders.