

Inhoud

	Voorwoord	7
1	Samenwerken met ouders	11
	Inleiding	11
	1.1 Waarom samenwerken met ouders belangrijk is	11
	1.2 Waarom samenwerken met ouders soms moeilijk is	13
	1.3 Het belang van effectieve communicatie	17
2	Kijken naar gedrag van ouders	21
	Inleiding	21
	2.1 De acceptatiegrens in het gedragsraam	21
	2.2 Van wie is het probleem?	27
	2.3 Effectieve communicatievaardigheden	32
	2.4 Om over na te denken	33
	2.5 Checklist hoofdstuk 2: Kijken naar gedrag van ouders	34
3	Conflicten met ouders voorkomen	37
	Inleiding	37
	3.1 Communiceren	37
	3.2 Duidelijk communiceren om problemen te voorkomen	38
	3.3 Ik-boodschappen	44
	3.3.1 Verklarende ik-boodschap	45
	3.3.2 Antwoordgevende ik-boodschap	46
	3.3.3 Preventieve ik-boodschap	47
	3.3.4 Positieve ik-boodschap	48
	3.3.5 Confronterende ik-boodschap	49
	3.4 Om over na te denken	49
	3.5 Checklist hoofdstuk 3: Conflicten met ouders voorkomen	50

4	Ouders met een probleem ondersteunen	53
	Inleiding	53
	4.1 Communicatie blokkeren	54
	4.2 Communicatie bevorderen: helpende houding	60
	4.3 Communicatie bevorderen: passief luisteren	62
	4.4 Communicatie bevorderen: actief luisteren	63
	4.5 Actief luisteren in een slechtnieuwsgesprek	68
	4.6 Actief luisteren naar een ouder met een klacht	73
	4.7 Om over na te denken	78
	4.8 Checklist hoofdstuk 4: Ouders met een probleem ondersteunen	78
5	Opkomen voor jezelf	81
	Inleiding	81
	5.1 Ouders confronteren met hun gedrag	82
	5.2 Omgaan met verzet	86
	5.3 Omgaan met verzet van ouders als je je zorgen maakt over hun kind	90
	5.4 Omgaan met conflicten: de overlegmethode	93
	5.5 Omgaan met een verschil in waarden	99
	5.6 Het credo van Thomas Gordon	104
	5.7 Om over na te denken	105
	5.8 Checklist hoofdstuk 5: Opkomen voor jezelf	106
	Leven en werk van Thomas Gordon	109
	Nawoord	111
	Meer weten?	113
	Literatuur	115
	Over de auteur	117

Voorwoord

Als pedagogisch medewerker heb je gekozen voor een baan in de kinderopvang omdat je graag met kinderen wilt werken. Misschien omdat je kinderen open en eerlijk vindt. Misschien omdat je het boeiend vindt om kinderen te volgen in hun ontwikkeling. Misschien omdat je zelf nog een beetje kind bent en je ervan geniet om samen met de kinderen te spelen. Misschien om al die redenen bij elkaar en nog een paar meer. Ik heb nog nooit een pedagogisch medewerker gesproken die in de kinderopvang werkt vanwege de contacten met de ouders van de kinderen. Een collega zei het een keer treffend: 'Je wilt werken met kinderen, maar hun ouders krijg je er gratis bij.' De contacten met ouders vormen wel een belangrijk onderdeel van je werk. Voor sommige pedagogisch medewerkers is dit niet het makkelijkste onderdeel.

Als pedagogisch medewerker heb je te maken met allerlei verschillende ouders. Je treft in de kinderopvang bouwvakkers, verpleegkundigen, leerkrachten, managers, schoonmakers, artsen, psychologen, verzekeringsagenten, ambtenaren en fysiotherapeuten. Je hebt ouders die hun eerste kind komen brengen en zich onzeker voelen. Er zijn ouders die hun derde kindje brengen en zo langzamerhand wel weten hoe het er in een kindercentrum aan toegaat. Je hebt te maken met autochtone ouders, met allochtone ouders, met gemengde relaties. Je ontmoet hetero ouders en homo- of lesbische ouders. Je treft ouders die ieder dubbeltje moeten omdraaien en ouders die zes keer per jaar op vakantie gaan.

In dit boek beschrijf ik hoe je door effectieve communicatie een goede en plezierige samenwerkingsrelatie met al die verschillende ouders opbouwt en onderhoudt. Ik wens je veel plezier met lezen.

Ik dank van harte:

Dorothea Verhagen, Saskia Henderson en Annemarie Groeneweg voor het lezen van het manuscript. Ze hebben het boek vanuit hun eigen specifieke deskundigheid van commentaar voorzien.

De pedagogisch medewerkers van Quadrant Kindercentrum De Petteflet voor hun openheid, humor en vertrouwen.

De medewerkers van het bedrijfsbureau van Quadrant Kindercentra in Gouda voor de fijne samenwerking.

De pedagogisch medewerkers, ouders en kinderen van andere kinderopvanglocaties waar ik heb mogen werken, trainen, kijken en luisteren.

Jaap van der Ham die samen met mij het avontuur van het ouderschap is aangegaan, en Daan en Hannah die mij moeder hebben gemaakt. Ik ben blij met jullie en ik ben blij met onze relatie.