



Effectief communiceren in de kinderopvang

Als pedagogisch medewerker is communiceren natuurlijk heel belangrijk. Je communiceert dagelijks verbaal en non-verbaal met kinderen, ouders en collega's. Ook in de kinderopvang kunnen we op het gebied van communicatie niet meer om internettechnologie heen. Communicatie- en presentatiedeskundige, trainer en auteur Pauline van Aken geeft in dit artikel tips op het gebied van effectieve communicatie, zowel live als online.

Naast de flitsmomenten die pedagogisch medewerkers tijdens de coronacrisis nog konden hebben met ouders en opvoeders, zijn onlinecontactmomenten momenteel een must voor een optimale onderlinge verbinding. Het zou vreemd zijn wanneer pedagogisch medewerkers niet zouden aansluiten bij de maatschappelijke ontwikkelingen van vandaag. Maar we mogen echt niet onderschatten wat de digitalisering van het werk voor gevolgen heeft voor veel mensen', aldus Pauline.

Online kortere spanningsboog

'Goede communicatie begint natuurlijk bij onszelf. Je bewust zijn van je communicatievaardigheden en gesprekstechnieken is heel belangrijk. Weten hoe je overkomt en hoe je het beste in dialoog en verbinding kunt blijven met de ander. Daarbij is het van belang om de gesprekken kort en bondig te houden, omdat de spanningsboog online korter is dan live.'

Bewust van je eigen vaardigheden

'Wanneer je de regisseur wilt blijven van jezelf en je boodschap, zorg dan dat je allereerst optimaal in contact bent met jezelf. Dat betekent dat je je zintuigen hebt aanstaan en je hoofd met al die soms storende gedachten durft los te laten. Ik leer mensen hoe ze

dat voor elkaar krijgen, live en online. Deelnemers merken het in m'n training meteen wanneer ze een talking head zijn en dingen vanuit spanning of op de automatische piloot zeggen en doen. Ze merken het bijvoorbeeld aan hun hoge borstadem en te hoog spreektempo, wat kan komen door gedachten die sneller gaan dan hun woorden. Wanneer ze daarentegen een talking heart zijn, voelt dat niet alleen veel fijner voor degene die aan het woord is, maar ook voor de ontvanger. Een boodschap, hoe kort ook, zal dan gemakkelijker en fijner binnenkomen en kunnen beklijven. Bovendien voelt de ontvanger zich juist eerder betrokken bij wat de spreker vertelt. Binnen een uur hebben deelnemers aan mijn training door wanneer ze hun zintuigen aan hebben staan en wanneer niet. Of dat nu in de twee uur durende onlinetraining is, of tijdens een livetraining. Wanneer ze het geleerde vervolgens zo vaak mogelijk in hun dagelijks leven toepassen, merken ze al snel hoe anders dat voelt en dat je veel effectiever communiceert. Bewustzijn is de eerste stap van verandering.'

Synergie

'Belangrijk is natuurlijk dat je niet alleen online, maar ook op momenten dat je elkaar even kort in een flits kunt spreken, zo duidelijk mogelijk overkomt. Gesprekspartners willen zich beiden gehoord en begrepen voelen, ook wanneer er weinig tijd is. Niet alleen jij als

'Het is van belang de gesprekken kort en bondig te houden, omdat de spanningsboog online korter is dan live'

pedagogisch medewerker, maar ook de ouder of opvoeder van het kind heeft behoefte aan een echte dialoog. Wanneer je onlinecalls hebt met je collega's wil je dat een gesprek ook als dialoog voelt, en niet dat iedereen om de beurt een monoloog staat te houden. Het is belangrijk dat je weet hoe je een boodschap inhoudelijk kort en krachtig kunt voorbereiden en hoe je de boodschap effectief overbrengt, waarbij je in dialoog blijft met de anderen. Als dat lukt, is er synergie in de communicatie. Dat wil zeggen dat de intentie, het gevoel en doel van de boodschap overeenkomen met wat eenieder laat zien en horen.'

Ontspannen communicatie

'Ook is het belangrijk dat je in een call niet door elkaar heen praat. Dat je leert doorvragen en een sessie interactief en energiek maakt. Dat je via de camera als het ware oogcontact maakt, en dus niet steeds naar beneden kijkt. Je ziet momenteel dat de meeste mensen dat nog te veel doen tijdens een call, waardoor een boodschap minder krachtig overkomt. Ook een actieve ontspannen houding met ondersteunende handgebaren is van belang. Ik merk door dit soort vaardigheden meteen welke persoon wel goed en krachtig overkomt en wie niet. Ieder mens die deelneemt aan een gesprek wil zich betrokken voelen en er het liefst energie van krijgen, en vooral geen energie kwijt raken door al die onlinecalls. Ook merk ik als trainer dat veel mensen veel te hoog ademen tijdens het praten. Je kunt je vast wel voorstellen hoe vermoeiend praten dan is. Voor een luisteraar kan het ook vermoeiend zijn om te luisteren naar iemand die hoog zit in z'n energie. Dat gebeurt wanneer iemand veel in het hoofd zit en een hoge ademhaling heeft met veelal ook een te hoog spreektempo en stemgeluid. Kortom: ontspannen communicatie, met een lage buikadem, draagt heel goed bij aan effectieve en boeiende communicatie.'

Contact onderhouden

'Het gaat niet alleen om goed contact hebben met elkaar, ook het onderhouden van contact is belangrijk! Plan daarom als leidinggevende minimaal eens in de week een onlineteammeeting in. Als pedagogisch medewerker kun je dit natuurlijk ook doen met ouders of opvoeders. Deze onlinegesprekken zijn dan bedoeld om te peilen hoe het met hen gaat, hoe iedereen zich voelt onder de huidige omstandigheden, waar eenieder tegenaan loopt, welke ruis er weggenomen kan worden, en... om bijvoorbeeld afspraken te maken voor de komende weken.' ◀

Meer info

Meer info over het belang van lezen en voorlezen op www.iedereenleest.be en www.boekstart.be. Je kunt er ook bijvoorbeeld de Boekstart-groeiometer bestellen of de Boekstart-folder met info over voorlezen.

Online training Effectief Communiceren

Binnenkort verzorgt Pauline voor Logavak de onlinetraining Effectief Communiceren speciaal voor pedagogisch medewerkers. 'Iedere training die ik doe voelt als een missie. Mijn missie is geslaagd wanneer iedere deelnemer zich veilig, gehoord en begrepen voelt, en daarbij een optimaal bewustzijn ontwikkelt voor zijn of haar communicatievaardigheden. Daarbij streef ik ernaar dat eenieder zo veel mogelijk inzicht kan opdoen en zich door de juiste persoonlijke aanpak en tools verder kan ontwikkelen.' Voor meer informatie: www.logavak.nl/docent/178/pauline-van-aken

