

Sessietitel: 1C Verwachtingen ouders

Door Evelyn Morreel- Onderzoekster gezinswetenschappen Odisee Hogeschool

Verslagneer: Sylvia Vandaele

VERSLAG:

Met welke situaties komen de deelnemers het meest in contact?

Ouders laten meewerken?

- Hoe kan je ouders met een moeilijke financiële achtergrond tegemoet treden?
- Wat als kinderen het gevraagde materiaal niet mee hebben?
- Hoe kunnen we goede afspraken maken met ouders rond brengen en halen of inschrijven? Met alle ouders contact leggen

Hoe bereiken we ouders het best?

- Passen we onze communicatie naargelang (de mogelijkheden van) ouders aan (bv. andere taal spreken)?
- Hoe en wanneer doen we een beroep op brug- of tussenfiguren?

Als begeleider de touwtjes in handen houden

- Hoeveel inspraak geven we ouders?
- Gaan we op eisen van ouders in?
- Kunnen en moeten we maximaal beschikbaar zijn? De zaak ontmijnen Ga je de confrontatie aan met een boze ouder? Hoe reageren op (ontevreden) reacties via sociale media? Wat doen we als we van anderen horen dat er klachten zijn? De ouder geruststellen Hoe ouders geruststellen dat het kind het goed stelt bij ons op de werking? Kunnen we tonen dat we onze verantwoordelijkheid opnemen en dat ouders ons kunnen vertrouwen? Hoe reageren op bezorgdheden rond privacy? Moeilijke situaties aankaarten: wat als je niet dezelfde waarden en normen deelt? Wat kan je doen als je misbruik, agressie of een andere verontrustende situatie vermoedt.

Sessie gebaseerd op de toolbox, **na een onderzoek in 2016-2017** op vraag van de Afdeling Jeugd.

Onderzoek in twee richtingen (verwachtingen van ouders tegenover jeugdwerk en verwachtingen jeugdwerk tegenover ouders).

In verband met **verwachtingen van ouders** (in de strikte zin) **tegenover jeugdwerk** (in de brede zin). Er waren heel wat signalen dat er heel wat meer betrokkenheid was van ouders die vragen stelden aan het jeugdwerk. Onderzoek ging na over wat die vragen waren en wat hun ervaringen waren.

Opmerkelijk dat ouders meer informatie (over activiteiten) willen, meer mogelijkheid tot contact en begeleiders die opgeleid zijn. Cijfers tot rond 25% van ouders die daar verandering in willen.

Zoektocht naar grensbewaking: kan een ouder ons op elk moment bereiken, hoe staan we daar zelf tegenover, overschrijden ze onze persoonlijke grenzen niet, creëert dit net niet meer verwachtingen...

Vertrouwen scheppen, deskundigheid waarborgen (zijn zij in staat om goed voor mijn kind te zorgen, verantwoordelijkheid opnemen) en bevestigen, zichtbaarheid en bekendheid. Moet begeleiding dan ook oudergericht zijn? Of zijn ze er 'enkel' om met de kinderen te spelen? Zet het eerste meer druk op animatoren?

Mind the parents vs surviving parents

- 38% van begeleiders twijfelt er soms aan of ze alle vaardigheden bezitten...
- *De verslaggever was tijdens dit blokje kortstondig afwezig.*
- Begeleiders weten niet altijd hoe ze hulp kunnen bieden als het thuis wat moeilijker gaat.
- Jeugdwerkingen willen de werking aanpassen aan klachten of opmerkingen van ouders.
- Op huisbezoek gaan is iets wat 90% van begeleiders niet belangrijk vinden.
- Animatoren willen meer info over communicatie met bepaalde doelgroepen van ouders of tijdens cursussen (15-30% van animatoren).
- Hoe ouders actief betrekken tijdens werking: *de verslaggever was tijdens dit blokje kortstondig afwezig.*

De toolbox: Hoe kunnen we draaglast rond bepaalde verwachtingen ombuigen naar draagkracht?

- Begeleiders vinden het geven van tips door ouders als positief.
- Ouders die afspraken niet nakomen: 70% ervaart als (uiterst) negatief.
- Ouder die omgaat met kinderen op een manier die niet overeenstemt met de manier van de werking 70% ervaart als (uiterst) negatief.
- Kind die materiaal/kledij/eten niet meekrijgt 50% als negatief
- Ouder klaagt bij een derde over de werking (bijvoorbeeld jeugddienst) 56% negatief
- Inspraak wordt als positief ervaren, vragen om werking aan te passen eerder als negatief.

In welke mate willen animatoren ondersteuning?

- Ouder die met kind omgaat op manier die niet overeenstemt met mijn waarden of normen
- Ouder die uitdrukkelijk zijn mening zegt om iets aan te passen

Eerder nood aan **werkinstrument** dan aan informatie. Met als doel: stel dat we die situatie voorhebben, hoe gaan we reageren. Of als we het nu al hebben, hoe moeilijk of makkelijk vinden we dit en hoe kunnen we het anders aanpakken? **Geen vrijblijvende praatbarrak.**

Daarom in toolbox situaties opgenomen die

- veel voorkomen met minder ondersteuning
- én anderzijds situaties die weinig voorkomen maar wél veel ondersteuning vragen

26 concrete situaties gebundeld in zeven thema's. Elke situatie heeft drie toetsstenen.

1. Nadenken over **hoe ouder dit zou ervaren**, vb. ouder die een animator voortdurend opbelt, van waaruit zou dit komen.
2. **Grensafbakening met alle begeleiders**, je houding en rol als animator: waarop moeten we inzetten, welk engagement verwachten we van ouders, waar trekken we grens die niet meer oké is.
3. **Grenzen als organisatie**: regels vanuit speelplein (zijn die er, zijn die gekend, ...), koepel, ... het kader waarmee rekening gehouden moet worden. Welke mogelijkheden zijn er in organisatie of daarrond om te gaan met de situatie.
4. Handvaten om **situatie onder de loep** te nemen
5. **Reflectievragen** om verder in te zoomen (blik vanuit ouders, houding en rol als begeleider, grenzen in organisatie) die vaak leidt tot diepgaand gesprek of discussie.
6. **Nadenken hoe je de situatie (anders) kan aanpakken, vanuit de blik van de ouder én blik op de eigen aanpak.** In het boekje vind je bij elke stap meer informatie ter inspiratie, in een laagdrempelige open aanpak (*voorbeeld weten*)

ouders wanneer ze je wél kunnen bereiken, of over verschil tussen niet willen of niet kunnen meewerken zoals een drukke job).

7. **Concreet plan van aanpak:** wat moet je als begeleider kennen en kunnen? Wat kan helpen (om het idee uitvoerbaar te maken)? Aangevuld met good practices.

Voorbeeld van speelplein over bepaalde situaties die de impact aantoonde op de werking, als informatie en bewustwording voor ouders waarom iets belangrijk is.

Voorbeeld over kinderen die te laat zijn: sluiten die later aan of wachten we met z'n allen tot iedereen er is? Welke impact heeft dit? En hoe gaan we daar praktisch vlot mee om. Ouders zouden moeten weten wat het voor ons betekent als kinderen te laat zijn. Kunnen we hen dat vertellen?

Bedenking: gaan we dan niet te veel met de vinger wijzen.

Relatie met ouders is niet iets dat enkel over gedrag gaat, maar **het kan ook over emotie gaan**. Bijvoorbeeld: als de facturen niet betaald worden, spreek je de ouder dan telkens opnieuw aan om te horen dat er financiële problemen zijn. Ben je daar dan onder de indruk van? Ben je geëmotioneerd? Vind je dat vervelend om telkens te doen? Interne blik die een toegangspoort is om in gesprek te gaan hierover.

Avatar methodiek biedt kaartjes om de **identiteit van ouder en begeleider** verder in kaart te brengen. Vanuit onderzoek én praktijk werd namelijk duidelijk dat **dit impact heeft**.

Voorbeeld: papa's reageren soms op een andere manier, ouders die vertrouwd zijn met jeugdwerk zijn vaak makkelijker omdat ze weten wat er gebeurt, ouders die niet vertrouwd zijn met jeugdwerk hebben hogere verwachtingen van jeugdwerk. Stel dat begeleider zelf een migratie achtergrond heeft, zijn er dan elementen die makkelijker zijn, of voelt die zich dan eerder geïsoleerd om steeds of vaker betrokken te worden bij deze situaties.

Methodiek toolbox: er is een stramien dat je integraal kan gebruiken, maar je kan alles aanpassen. Bijvoorbeeld een situatie aanpakken of zes tafels maken en de ploeg opsplitsen.

Vanuit deze groep **concrete situatie omtrent vermoeden van kindermishandeling:**

- Zag je eerder al verontrustende signalen (van kind of ouder) kan mee helpen inschatten wanneer je (meer) stappen onderneemt
- Kan je vertrouwelijke info melden en bij wie kan je daarvoor terecht?
- Organisatie: beleid rond integriteit
- Organisaties die je info kunnen bezorgen (vb in de buurt)
- Waar ligt de grens van wat je kan doen en van wat je moet doen.
- Laat het niet bij jou als animator als verantwoordelijkheid liggen.

Reflectie is de sterkte van de tool, want het opent het gesprek, maar is tegelijk ook de valkuil omdat het geen pasklaar antwoord geeft. Wel aangevuld met concrete tips en doorverwijzen voor concretere tips (bij organisatie, hoofdanimator, ...).

Wie een toolbox vraagt: kan nog via Odissee, via VDS, via Aanstokerij die mee heeft ontwikkeld. Kan ook voorgesteld worden door Odissee, begeleid worden door VDS of Jeugdwerk Voor Allen.

Corona-input: onderzoek is van ervoor, denk niet dat er al een jeugdwerkbevraging is geweest. Binnen onderwijs zijn er wel vragen en onderzoeken, ook bij de scholierenkoepel. Misschien iets voor VDS om op te nemen? Wat kunnen we daaruit meenemen.

Reflectie is sterker dan pure informatie verstrekken.

Ook kan tool gebruikt worden met verschillende organisaties, om elkaar te inspireren, om verder na te denken waarom iets in een bepaalde situatie of organisatie wel gaat en in een andere niet.

Dit moet iedereen weten na de sessie:

*Relatie met ouders is niet iets die enkel over gedrag gaat, maar **het kan ook over emotie gaan.***

Afbeeldingen die gebruikt werden tijdens:

% ouders dat dit item (heel) belangrijk vindt	JAAR & VAK		
Een begeleider ...			
moet goed met andere begeleiders kunnen samenwerken	96.7		
houdt rekening met mogelijkheden van kinderen	98.3		
kan leuke activiteiten verzinnen en voorstellen	98.2		
weet hoe met moeilijke situaties om te gaan	96.0		
ziet meteen wanneer een kind er niet bij hoort	92.6		
voelt perfect aan wanneer een kind aandacht nodig heeft	89.6		
is iemand waar mijn kind bij terecht kan met vragen	52.9		
moet ingrijpen wanneer 2 leden met elkaar kussen	33.2		
is streng	36.6		
is ouder dan 21	15.9		
heeft een begeleiderscursus gevolgd	79.9		
% dat aangeeft dat dit item van toepassing is of dat (helemaal) akkoord is	JAAR	VAK	SPLPL
Ik twijfel er soms aan of ik wel alle vaardigheden bezit om een goede begeleider te zijn	37.9	44.8	38.1
Begeleider zijn is moeilijker dan ik dacht dat het zou zijn	33.2	30.2	22.2
Het begeleiderschap maakt me soms angstig en gespannen	39.6	33.3	27.0
Als ik meer zou weten over (culturele) normen van ouders/kinderen in diverse gezinssituaties, zou me dat helpen bij m'n begeleiderstaak	49.0	46.5	47.6
Een onervaren begeleider zou van mij heel wat kunnen leren over hoe goed contact met ouders aan te gaan	44.6	46.8	65.4
Contact met ouders kan belonend en leuk zijn, maar voor mij is het een hele belasting	16.3	14.9	19.2
Ik voel me niet op mijn gemak bij ouders met een andere achtergrond dan mezelf	4.6	3.9	5.8

	JAAR		VAK		SPLPL	
1. Voorkomen bepaalde situatie in groep voorbije jaar (% meermaals)						
2. Vanaf een keer voorgekomen, hoe dit wordt ervaren (% (uiterst) negatief)						
	1	2	1	2	1	2
Een ouder toont erg veel betrokkenheid	61.9	3.8	36.9	5.9	44.6	6.1
Een ouder geeft je tips hoe met zijn of haar kind om te gaan	38.2	5.9	60.4	6.5	55.4	8.5
Het kind heeft het gevraagde materiaal/kledij/eten enz. niet mee	43.1	46.4	43.2	52.9	44.6	53.2
Een ouder zegt zijn mening tegen mij over iets waar hij/zij niet mee akkoord is	36.4	20.2	23.0	11.9	40.0	10.9
De inschrijving/betaling is niet in orde	42.9	52.0	12.9	34.8	32.1	52.6
Een ouder neemt contact op tijdens de werking	26.2	9.9	28.3	25.8	33.9	9.8
Een ouder komt de gemaakte afspraken niet na	26.6	59.3	20.1	51.1	41.1	69.2
Een ouder vraagt je erg veel hoe het met het kind gaat op de werking	23.8	37.9	20.3	28.9	32.1	45.2
Een ouder gaat met het kind om op een manier die niet	49.9	59.5	34.5	55.9	36.9	69.9
	JAAR		VAK		SPLPL	
1. Voorkomen bepaalde situatie in groep voorbije jaar (% meermaals)						
2. Vanaf een keer voorgekomen, hoe dit wordt ervaren (% (uiterst) negatief)						
	1	2	1	2	1	2
Een ouder geeft je geen/onvoldoende informatie over bijzondere kenmerken van het kind	15.8	55.1	30.7	68.8	58.1	11.6
Een ouder klaagt bij een derde over de werking	16.5	61.0	8.6	50.0	14.3	56.3
Een ouder vraagt me om advies en hulp bij andere problemen	13.4	10.6	14.3	7.4	14.3	3.1
Er zijn tekorten bij het kind/in het gezin	10.8	25.3	10.9	25.4	18.2	39.4
Een ouder vraagt me bij hem thuis langs te gaan	19.8	4.7	7.1	6.6	0.0	8.0
De ouders van het kind zijn het onderling oneens (bv. bij scheiding) en vragen andere afspraken	11.9	34.2	7.2	32.3	14.3	25.8
Een ouder vraagt je in een andere taal dan NL te communiceren	8.4	11.4	8.6	11.0	21.4	17.1
Een ouder vraagt me de werking aan te passen aan zijn visie/wensen	8.8	41.8	8.6	25.0	5.4	29.4

