

Den vanskelige samtalen med barnehagen

25.03.2010

Tema: [Foreldrerollen](#), [Ledelse](#)

Hvorfor og hvordan kan foreldre gi tilbakemelding på ting de er misfornøyde med? Vår pedagogikk-ekspert Hanne Kvaløsæter gir råd!

Foreldre leverer ifra seg det kjæreste de eier til barnehagen når de drar på jobb. For at foreldre skal føle seg komfortable i den situasjonen er de avhengige av å ha tillit og tiltro til barnehagen som skal ta seg av barna deres. Foreldre skal føle seg trygge på at barnehagen ivaretar alle barn på best mulig måte samtidig, som de skal levere et godt pedagogisk tilbud basert på hvert enkelt barns forutsetning.

De fleste barnehager gjør sitt ypperste for å ivareta barna på best mulig måte. Likevel kan foreldre føle utrygghet i forholdet til barnehagen. De kan synes ting er uklart, eller være misfornøyd med måten noe håndteres på.

For noen kan det være vanskelig å si ifra om dette. Mange kvier seg for å virke sure eller negative, andre tenker at de har manglende forutsetning for å vurdere kvalitet. Det finnes dessverre de som ikke tar opp vanskelige ting fordi de ikke opplever å bli møtt med forståelse og respekt. Foreldre kan til og med vegre seg for å ta opp ting fordi de er redde for at det falle tilbake på barnet deres.

Både foreldre og barnehager er tjent med en dialog preget av ærlig respons og åpenhet. Det er i barnehagens interesse å se viktigheten av konstruktiv tilbakemelding. Dette er også er i tråd med barnehagenes rammeplan. Mye handler om å ha forståelse for hverandres situasjon. Mest handler det om å finne den beste løsningen for barnet.

Gode grunner til at foreldre bør man snakke med barnehagen ved misnøye:

- For å gjøre barnas hverdag bedre! Et godt samarbeid mellom hjemmet og barnehagen er helt avgjørende for å gjøre barnets dag i barnehagen så god som mulig.
- Fordi barnehagen ønsker å beholde et godt omdømme. Barnehagen er avhengig av at foreldrene er gode ambassadører, slik at andre vil søke plass. De burde derfor være lydhøre overfor tilbakemeldinger. Foreldres gode budskap er den beste markedsføringen.
- Fordi misnøye ofte oppstår på grunn av misforståelser. Vi mennesker opplever ting på forskjellig måte. Når en beskjed fra barnehagen f. eks. formidles til en av foreldrene, er det ikke sikkert den samme beskjeden eller informasjonen videreformidles helt ordrett til den andre. Dette kan skape stor og unødvendig frustrasjon og misnøye.
- Hvis ingenting blir sagt får ikke barnehagen vite om foreldrenes misnøye. Et godt barnehagetilbud oppleves forskjellig blant ulike foreldre. Barnehagen kan ikke vite hva alle foreldrene synes om alt.
- Tilbakemelding kan bidra til å gjøre barnehagetilbudet bedre for flere. Konstruktiv tilbakemelding bør medføre utvikling og kvalitetsløft i barnehagen. Dette er en vinn – vinn situasjon for alle berørte.

Hvem bør man snakke med?

- Ikke naboene! De kan uansett ikke løse problemene...
- Ønsker og synspunkter bør tas opp på et lavest mulig nivå, og med de personene som kan gjøre noe med saken. Er det ting som kan løses på avdelingsnivå, har det liten hensikt å fremme klagen overfor SU eller styret i barnehagen. Her er det pedagogisk leder som er nøkkelpersonen.
- Ta en uformell samtale ved bringing eller henting, eller en telefon - fortrinnsvis med pedagogisk leder. Selv om assistentene spiller en viktig rolle på avdelingen, er det pedagogisk leder som har ansvaret!
- Hvis det føles ukomfortabelt å klage direkte, er også styrer lydhør overfor tilbakemeldinger. En overveielse på om dette er hensiktsmessig bør imidlertid tas. (Om du for eksempel vil klage på hyppigheten av snørrørk på ditt barn, bør det nok vurderes om dette er styrers anliggende...)
- Meld deg på, og vær åpen og ærlig under foreldresamtalen!
- Kollektive problemstillinger problemstilling kan enten drøftes med styrer, i foreldreråd eller som en meldt sak til SU eller styret.
- Kritikkverdige forhold kan/skal meldes til kommunen, som har tilsynsansvar i barnehagene. Også her må alvorlighetsgraden vurderes.

Hvordan bør man gå frem?

- Vurder samtaleform, og hvem du vil ta saken opp med.
- Velg dine kamper. Vurder om dette virkelig er noe som du ønsker at barnehagen tar tak i. Unngå å pirke på ting som egentlig ikke betyr så mye. (Er du for eksempel misfornøyd med at utetiden ble et kvarter mindre en dag på grunn av bagedag, bør kanskje misnøyens relevans vurderes)
- Forklar hvorfor du er misfornøyd.
- Vær konkret og konstruktiv.
- Unngå å gå i kraftig konfrontasjon med den første og beste du treffer i garderoben ved levering. Dette skjer gjerne over hodet på barna, som igjen opplever en utrivelig stemning mellom to viktige relasjoner.
- Prøv å unngå en konfrontasjon fredags ettermiddag.
- Unngå skriftlig kritikk. Dette kan tolkes ganske annerledes enn om kroppsspråk og ansiktsuttrykk er tilstede. Men benytt for all del anledningen til å si din mening i barnehagens brukerundersøkelser.
- Fokuser på hendelsen i stedet for å navngi personer og plassere skyld.
- Gi den du konfronterer muligheten til å svare.
- Kom med forslag til forbedring!