

Den enkeltes professionelle måder at forholde sig på

Stå i rollen	
Derfor	At arbejde professionelt betyder ikke at være følelsesløs eller have alle svarene. Det betyder at kunne stå i sit ansvar – også når noget bliver svært. Menneskers hjerner er ikke særligt glade for tomme felter. Når vi mangler information, begynder vi hurtigt selv at forbinde prikkerne. Mange misforståelser opstår, fordi forventninger forbliver udtalte, ikke fordi nogen ønsker konflikt. En central, professionel opgave bliver derfor at sætte ord på rammer, opgaver og forventninger, så mennesker ved, hvad samarbejdet handler om. Når situationer bliver svære, kan det være hjælpsomt at give sig selv et øjeblik til at tænke: Hvad er vigtigt at få sagt her – og hvordan kan jeg sige det uden at sige for meget? Det er helt legitimt at sige: "Jeg kan høre, at det påvirker jer. Jeg vil gerne undersøge det sammen med mine kolleger og vende tilbage."
I casen	Et godt eksempel fra casen om Kernehuset er, da Astrid på forældremødet møder en bekymret mors spørgsmål om, hvorvidt alle børn skal rummes. Hun afviser ikke bekymringen, men står samtidig tydeligt i institutionens pædagogiske grundlag: at alle børn hører til i fællesskabet.
Spørgsmål til dig	• Hvad er min faglige opgave i denne situation? • Hvad er vigtigt at holde fast i – også når samtalen bliver svær? • Når jeg møder noget i praksis, jeg ikke forstår – hvordan kan jeg så blive nysgerrig og spørge ind i stedet for bare at konkludere?

Sammenhæng mellem ord og handling	
Derfor	I samarbejdet mellem forældre og dagtilbud betyder det meget, at ord og handling hænger sammen. Man kan nemlig ikke lade være med at kommunikere. Selv tavshed, korte svar eller små forskelle i praksis bliver tolket af andre. Mennesker vurderer hele tiden situationer omkring sig. På et øjeblik spørger hjernen – helt uden at vi tænker over det: "Kan jeg stole på det menneske og den situation, jeg står i?" Når der opstår afstand mellem det, der bliver sagt, og det, der sker i praksis, begynder mennesker derfor hurtigt selv at lede efter forklaringer. En beslutning kan blive tolket som ligegyldighed. En faglig vurdering kan blive forstået som kritik. Derfor bliver oversættelse af praksis en vigtig professionel opgave. Når dagtilbud forklarer, hvorfor samling er vigtig, eller hvorfor mødetider betyder noget, må praksis også vise det samme. Hvis hjemmesider eller dokumenter beskriver noget, som ikke længere kan ses i hverdagen, er det bedre at ændre teksten. Ellers opstår der hurtigt mistillid.
I casen	I casen om Kernehuset peger Astrid i personalestuen på, at forældre ikke nødvendigvis kan forstå betydningen af overtøj, mødetider og aflevering, hvis den pædagogiske sammenhæng ikke er tydelig. Her bliver hendes opmærksomhed rettet mod forbindelsen mellem det, der bliver sagt, og det, der faktisk sker i hverdagen.
Spørgsmål til dig	• Stemmer det, vi siger til forældre, med det, der faktisk sker i vores hverdag? • Hvor kan vi tydeligere forklare, hvorfor vi gør det, vi gør? • Og hvor kan vi justere praksis, så ord og handling hænger bedre sammen?

Forstå følelser	
Derfor	Når forældre taler om deres børn, er følelser altid til stede. Bekymring, stolthed, skyld, beskyttelse og håb kan hurtigt komme til at fylde noget i dialogen. Reaktionen fra forældre handler derfor sjældent kun om det, der bliver sagt i øjeblikket. De handler også om alt det, der allerede er på spil i forældreskabet. Følelser er ikke nødvendigvis sandheden om situationen. Men de er vigtige signaler om, hvad der betyder noget for mennesker. En vigtig professionel opgave bliver derfor at kunne lytte til følelser – uden at lade dem styre hele situationen.
I casen	I casen om Kernehuset ser vi dette i samtalen om flyverdragten mellem Malous mor og pædagogen Astrid. Astrid møder først morens frustration med forståelse, før hun sætter ord på barnets dilemma. På den måde bliver følelserne ikke et forstyrrende element i samarbejdet, men en del af det, der må forstås professionelt.
Spørgsmål til dig	• Hvad kan følelsen fortælle om det, der er på spil for forælderen? • Hvad sker der i mig selv lige nu, og hvordan bruger jeg det som information og ikke som en sandhed, jeg lægger ned over situationen med forældrene? • Hvordan kan jeg dele mine oplevelser med kolleger eller leder, så jeg passer på mig selv og samtidig undgår, at der opstår uhensigtsmæssige fortællinger om forældre eller børn?

Tag ansvar for dialogen	
Derfor	At tage ansvar for dialogen handler ikke om at kontrollere andre. Det handler om at hjælpe samtalen til at forblive undersøgende. Der er et ulige magtforhold i relationen mellem dig og forældrene. Du er ansat til at være sammen med deres børn. I den forstand repræsenterer du også institutionen og samfundet. Når samtaler bliver svære, kan det derfor være en professionel opgave at holde dialogen i gang. Nogle gange betyder det at tilbyde endnu en samtale. Andre gange betyder det at ringe tilbage eller samle mere viden, før du svarer.
I casen	I casen om Kernehuset får Astrid på forældremødet hjulpet en tilspidset samtale væk fra skyld og over mod et fælles spørgsmål om, hvad de voksne kan gøre.
Spørgsmål til dig	• Hvordan kan jeg i min rolle blive i dialogen med forældre – også når jeg selv kan mærke, at jeg egentlig er konfliktsky? • Hvad kan jeg gøre for at holde dialogen åben, når samtalen begynder at blive svær? • Hvordan kan jeg invitere forældrene videre i samtalen, når vi ikke ser situationen på samme måde?

Forstå vores samtid	
Derfor	Både forældre og professionelle lever i en tid med stærke forventninger til at gøre det rigtige. Mange mennesker oplever et pres for at være gode nok – både som forældre og som medarbejdere. Når dette pres er til stede, kan små situationer hurtigt få stor betydning. En episode i garderoben kan opleves som et tegn på noget større. En bekymring kan vokse hurtigt, hvis man allerede føler sig usikker som forælder. At forstå den tid, vi arbejder i, betyder derfor også at forstå noget af det pres, mennesker lever med. Det betyder ikke, at alle reaktioner skal accepteres. Men samarbejdet bliver lettere, når vi kan se situationen i et større perspektiv.
I casen	I casen om Kernehuset fremgår dette, når forældrene bekymrer sig om "drillebanden", og det vækker særlige følelser, såsom "går det ud over mit barn?" Det handler om en samtid præget af stor beskyttertrang og høje forventninger til at forebygge alt det svære i børns liv.
Spørgsmål til dig	• Hvad kan være på spil for denne forælder lige nu? • Hvilke forventninger til børn og forældre præger den tid, vi arbejder i? • Hvordan mærker jeg selv det pres, som også præger forældre og børn – og hvordan kan jeg passe på mig selv, når noget bliver svært eller ikke lykkes?

Undersøg egne vurderinger	
Derfor	Vi har alle sammen en tendens til at blive hjemmeblinde i vores måde at være i verden – i hvad, vi synes, er rigtigt og godt. Vores egne forståelser kommer til at stå som det selvfølgelig udgangspunkt, uden at vi opdager, hvor meget vi faktisk selv er med til at definere situationen. At være professionel er at turde få øje på dette. Når mennesker bliver i deres egen oplevelse, bliver dialogen mindre en kamp om at få ret og mere en fælles undersøgelse af situationen. Forskellen kan virke lille, men den ændrer samtalen: Hvis man siger: "Du virker meget utilfreds med det, vi gør," kan den anden let føle sig forklaret. Hvis man i stedet siger: "Jeg bliver lidt i tvivl, når jeg hører det, du siger, og jeg vil gerne forstå, hvad du er optaget af," åbner samtalen sig.
I casen	I casen om Kernehuset er det et godt eksempel, når Astrid forstår, at der er flere perspektiver på den gode aflevering. At personalegruppen var ved at skabe fortællinger om Agnes og Peter, der "bare stod i døren og ventede på at blive taget imod".
Spørgsmål til dig	• Hvad har jeg faktisk observeret – og hvad tolker jeg? • Hvad kunne jeg være nysgerrig på i stedet for at konkludere? • Hvordan kan jeg undgå at gå med i uhensigtsmæssige fortællinger om børn og forældre – også når jeg gerne vil passe på mine kolleger?