

# VÅRDNADSHAVARKONTAKT

Goda relationer mellan förskola och familj är viktigt. För att verksamheten ska fungera behöver barn och vårdnadshavare känna sig trygga och trivas. För att lyckas med detta behöver vi få till en bra kommunikation och ett bra samarbete med vårdnadshavare. Kommunikationen med vårdnadshavarna sker i det dagliga, i hallen och på gården. Kommunikationen sker vid uppstyrda och planerade möten. Vi kommunicerar också skriftligt via mejl, veckobrev och hemsidor.

Vårdnadshavarkontakt innebär både att vi ger och får information. Vi berättar om sådant som har hänt och förbereder inför sådant som ska hända. Vi får veta saker som är viktiga för hur vi anpassar dagen, vi ger information som vårdnadshavarna önskar och behöver. Vårdnadshavarna har rätt till information, insyn och inflytande. Det är förskolans ansvar att se till att relationerna mellan hem och förskola fungerar. Kommunikation med vårdnadshavare är mångsidig och sker dagligen, men det är inte alltid lätt att få till det.

Här har vi samlat några diskussionsfrågor att utgå ifrån, några konkreta tips och några teoretiska infallsvinklar som vi hoppas kan hjälpa er i er kommunikation med vårdnadshavare.

VÅRDNADSHAVARKONTAKT - Syfte och organisation  
VÅRDNADSHAVARKONTAKT - Förhållningssätt och bemötande  
VÅRDNADSHAVARKONTAKT - Tydliggör begrepp  
VÅRDNADSHAVARKONTAKT - Hallkommunikation  
VÅRDNADSHAVARKONTAKT - Skriven kommunikation  
VÅRDNADSHAVARKONTAKT - Samarbetsbaserad problemlösning  
VÅRDNADSHAVARKONTAKT - Klagomål

För dig som vill läsa vidare följer här några boktips:

Pedagoger mitt i mångfalden, Ylva Ellneby

# VÅRDNADSHAVARKONTAKT - Syfte och organisation

Förskolans läroplan betonar att det ska finnas ett samarbete mellan hemmet och förskolan. Alla som arbetar inom förskolan ska utveckla tillitsfulla relationer med vårdnadshavarna och kommunicera om barnets trivsel, lärande och utveckling i förskolan. För att lyckas med det behöver vi samarbeta i personalgruppen. Det är bra när vi i personalen får till diskussioner och reflektion om syftet med det vi gör i förskolan. Att tillsammans diskutera vad vi vill kommunicera i olika lägen och på vilket sätt det kan ske, hjälper oss när vi sedan möter vårdnadshavare. Att ha en gemensam bild av vilken information som är viktig att kommunicera hjälper oss att prioritera mellan vad vi ska göra och inte göra, den kan ge oss riktning i vårt arbete och hjälpa oss lösa problem. Ibland kan det kännas självklart varför vi gör saker på ett visst sätt, andra gånger är det mer oklart och diffust.

Det är viktigt att vi försöker vara öppna och reflekterar över våra egna reaktioner i arbetslaget om man vill utveckla bra och tillitsfulla relationer till föräldrarna. Vad är det som inte fungerar i kommunikationen med den vårdnadshavaren? "Varför har jag svårt att ta upp den här frågan?" "Är det för att jag är rädd för att såra eller är det egentligen så att jag är rädd för att bli anklagad eller illa omtyckt?" "Varför känner jag mig kränkt av den här föräldern?"

En bra start är att sätta sig ner och tillsammans formulera ett par enkla och gemensamma punkter för god kommunikation med vårdnadshavare. Med ett gemensamt syfte och ett uttalat mål blir det lättare att kommunicera med vårdnadshavare. Nedan följer exempel på frågor om kommunikation att diskutera tillsammans i arbetslaget.

## **Definiera syfte och delmål:**

- Vad vill vi uppnå med vår kommunikation med vårdnadshavare?
- Vilken typ av information ger vi till vårdnadshavarna?
- Vilken typ av information vill vi ha från vårdnadshavarna?
- Vad är det vi inte kommunicerar med vårdnadshavarna om?
- Är det något särskilt vi vill prioritera just nu i vår kommunikation?

## **Organisera och skapa förutsättningar:**

- Hur ser kommunikationen ut idag på vår förskola?
- När, var och hur kommunicerar vi? Formellt/informellt, planerat/oplanerat?
- Vilka områden behöver vi utveckla?
- Finns det några familjer som vi behöver utveckla vår kommunikation med? Vilket stöd och vilka anpassningar behövs?
- Hur skapar vi goda förutsättningar för kommunikation? Har vi bra exempel? Ibland behöver vi fokusera och koncentrera kommunikation till en eller ett par i personalen, ibland behöver vi vara många som hjälps åt.

## **Identifiera utvecklingsområden:**

- Vad fungerar bra i kommunikationen med vårdnadshavarna?
- Vad fungerar mindre bra och hur kan vi lösa det?
- Organiserar vi vår kommunikation på ett sånt sätt att det blir lätt för oss att kommunicera rätt sak vid rätt tidpunkt?

- Vad vill vi utveckla?

### **Uppföljning och utvärdering:**

- När ska vi planera och när ska vi utvärdera utvecklingsarbetet för samarbete och kommunikation med vårdnadshavare?
- Vem är ansvarig för uppföljning?
- Vad säger vårdnadshavarna om kommunikation med oss på förskolan? Är de nöjda? Vad vill de förbättra?
- Vilka synpunkter fångar vi upp i utvecklingssamtalen? Vad visar svaren i förskoleenkäten?

### **Avslutande frågor:**

- Fokuserar vi på problem eller lösningar?
- Behöver vi planera in mer tid för prata om ovanstående?
- Behöver vi en struktur för dessa diskussioner?
- Behöver vi stöd i diskussionerna? Kan vi ta hjälp av någon (förskolechef, specialpedagog, handledare, extern kollega, psykolog)?

# VÅRDNADSHAVARKONTAKT – Förhållningssätt och bemötande

Genom vårt förhållningssätt och vårt bemötande kan vi bidra till ett gott samarbete med hem och vårdnadshavare. Lyckas vi möta vårdnadshavare och läsa av barnen bygger vi tillit och relationer. Det handlar om enkla och små saker, vi möter upp i hallen eller tar emot tillsammans med barngruppen och lyssnar kanske till hur helgen varit. Det handlar också om komplicerade och svåra saker som osynkade förväntningar på verksamheten eller klagomål. Det är inte alltid enkelt att skapa relationer till barn som uttrycker sig annorlunda språkligt, men det är nog så viktigt. Ofta utgår vi från våra egna livs och yrkeskunskaper när vi ska skapa relation till föräldrarna i verksamheten, ibland räcker det inte, vi behöver vara både ödmjuka och lyhörda.

- **Investera i goda relationer**  
Den tid som vi investerar i goda relationer har vi alltid igen! Börja investera i tid, när vi behöver förtroendet kanske vi inte hinner bygga upp det tillräckligt fort.
- **Ta ansvar**  
När det blir fel är det en bra start att fundera över hur problemsituationen kunde förhindrats, vad du kan göra annorlunda nästa gång. Då har du saker som du kan påverka och göra något åt!
- **Hänvisa till konkreta situationer**  
Det blir nästan alltid lättare att kommunicera utifrån en befintlig situation.
- **Ha positiva förväntningar på barn och familj**
- **Lyft positiva situationer**  
Kom ihåg att berätta om situationer som har fungerat bra. En bra regel är att lyfta goda exempel innan en mindre bra. Börja och avsluta samtalet positivt.
- **Ta reda på fakta om barnet, familjen och dess situation, lyssna till dem**  
Det är viktigt att få en bild av barnets situation, men kanske kan ni i personalen samordna er så att inte alla ställer samma fråga.
- **Var lyhörd för barn/föräldrars behov**  
Tänk på att alla är olika och ska bemötas därefter.
- **Skapa förutsättningar för samtal**  
Ibland kanske vi behöver fortsätta kommunikationen i ett annat sammanhang, på en annan enskild plats i lugn och ro. Var inte rätt för att säga. – ”Det här är viktigt och jag vill gärna prata med dig om det här, men just nu/just här/med mig passar det inte, vi kan väl boka in ett möte/ett telefonsamtal, jag svarar på mejl.”
- **Lyssna och var lyhörd**  
Många missförstånd och konflikter kan förhindras eller i alla fall mildras om vi lyssnar lite längre, ställer ytterligare en fråga, innan vi kommer med vårt perspektiv.
- **Ge “kvitton”**  
Att ge kvitton och små sammanfattningar kan vara ett sätt att bekräfta att man hört och lyssnat samtidigt som vi får en chans att kolla av om vi förstått rätt.
- **Återknyt till syfte**  
Om vi inte får till kommunikationen, om vi missförstår varandra eller blir osams så kan det vara en god idé att ta ett steg bakåt och återknytta till syftet. – ”Nu

känns det som om vi missförstår varandra, vi vill båda få till bra sömn och sömnrutiner för Siri, hur kan vi göra?"

UTKAST

# VÅRDNADSHAVARKONTAKT - Tydliggör begrepp

För att få till effektiv kommunikation mellan personal och vårdnadshavare är det en förutsättning att vi har en gemensam förståelse för de begrepp och ord vi använder. Det är kanske inte så lätt att informera om vad vi faktiskt gjort idag till de föräldrar som inte har förståelse för att leken är en viktig del av deras barns lärande. Vi underlättar vår vardagliga kommunikation genom att tydliggöra och förklara centrala begrepp som vi använder och jobbar med. Det kan vara så att vi vid informationsmöte tydliggör vad vi, under den närmsta tiden, arbetar med och varför. Om vi lyckas göra detta tydligt och bryta ut några termer och begrepp så underlättar vi den fortsatta vardagliga kommunikationen.

Vi kan tänka oss att tydliggöra begrepp på många olika sätt. Vi skulle kunna använda oss av en tankekarta som vi presenterar på informationsmötet, ordet lek är centrerat och runt om finns andra ord som vi tänker att leken leder till. Vi jobbar just nu med självständighet, jämlikhet och kreativitet, dessa ord blir egna cirklar på tankekartan. Ytterligare cirklar på tankekartan kanske blir regler, normer, problemlösning. En sådan tankekarta blir ett tydliggörande av begrepp, det hjälper oss i kontakten med vårdnadshavarna. Tankekartan hänger i hallen och blir en referenspunkt och något som underlättar kommunikation om vad vi gjort idag.

Vi kan tydliggöra begrepp genom skriftlig kommunikation. Vi kan ha ett kort avsnitt i "veckobrevet" som förklarar något vi arbetar med just nu. Koppla gärna samman det ni berättar om till förskolans uppdrag i läroplanen, det sätter förskolans arbete i ett sammanhang för föräldrar.

Vi kan också använda oss av referenspunkter och tydliggörande kommunikation i enskilda kontakter. Tillsammans med vårdnadshavare hittar vi gemensamma mål och gemensamma uttryck som vi sedan diskuterar hur vi ska följa upp och kommunicera kring. Ska vi ha en liten pratstund och följa utvecklingen, vid hämtning varje dag, hur skapar vi förutsättningar för det? Ska vi kommunicera per telefon eller mejl en gång i veckan? Vad är det vi ska kommunicera? Att tidigt lyfta och diskutera den typen av frågor skapar förtroende och underlättar den fortsatta kommunikationen.

# VÅRDNADSHAVARKONTAKT - Hallkommunikation

En betydande del av kommunikationen med vårdnadshavare sker i hallen. Vi möts i hallen. Vi får information som vi behöver och vi kommunicerar sådant som vårdnadshavarna vill och behöver veta. Att ha tänkt igenom hallens utformning och organisation ur ett kommunikationsperspektiv kan vara oss till stor hjälp och underlätta vårt arbete.

Med bra kommunikation kan vi ge förutsättningar för en bra start och ett gott avslut. Det är bra om vi har tydliga lämnings- och hämtningsrutiner som är väl förankrade hos vårdnadshavarna. Vi kanske kan utforma sådana hållpunkter i samråd med vårdnadshavarna eller en representant för vårdnadshavarna. Vart sker överlämningen, i hallen eller på avdelningen? Vad vill vårdnadshavarna veta om dagen? Vilken information vill vi ha från hemmet? Vad ska vi kommunicera och hur går det till i hallen helt enkelt? Om vi kan skriva ned några enkla hållpunkter är det lättare att hänvisa till om något inte fungerar. Om det är förutsägbart och överskådligt för oss vuxna, (personal och vårdnadshavare) så underlättar vi för barnen och skapar trygghet.

## *Förproducerad kommunikation*

Finns det sådant som vi ofta brukar kommunicera? Det kan underlätta om vi gör lappar på vilka det står vanligt kommunicerade budskap såsom "Det behövs varma extrakläder." "Snart slut på blöjor", osv. som vi sedan kan hänga på barnets krok/hylla så kan vårdnadshavaren se det vid hämtning. Finns det annat som vi brukar kommunicera ofta? Kanske kan det vara en idé att skriva upp på en liten whiteboard-tavla hur länge vissa barn sovit. En checklista för extrakläder att dela ut till vårdnadshavare. Finns det fler sådana saker vi kan göra för att underlätta kommunikationen? Om vi har förberedd kommunikation har vi möjlighet att göra sådant i lugn och ro, vi slipper belasta minnet och komma ihåg, och vi minskar risken att glömma bort om det är fullt upp i samband med hämtning. Vi gör också en del av vår kommunikation likvärdig och neutral. Informera så mycket som möjligt via V-klass (Övik) där föräldrar i lugn och ro kan ta till sig informationen.

## *Samsyn i personalgruppen*

Det kan vara värdefullt att tillsammans i personalgruppen prata ihop sig om vad vi tycker är viktigt att förmedla i hallen vid hämtning och vad som lämpar sig bättre per telefon/möte vid annat tillfälle. Tänker ni på samma sätt? Att tillsammans prata om kommunikation och dela med sig av konkreta exempel är ett sätt att kvalitetssäkra och öka likvärdigheten i kommunikationen.

## *Kommunikation för en bra lämning*

Stötta vårdnadshavarna i att göra lämningen kort och tydlig för barnet. Erbjud telefonkontakt eller sms, mms eller annan kontakt för att ge vårdnadshavarna en inblick i hur det sedan går för barnet.

# VÅRDNADSHAVARKONTAKT - Skriven kommunikation

Att kommunicera i skriven form är ett bra komplement till allt annat utbyte vi har med vårdnadshavare. Mejl, brev, veckobrev och så vidare ger oss andra möjligheter än när vi samtalar. Vi har andra möjligheter att tänka eller diskutera igenom och fokusera på vårt budskap. Här nedan följer tips för att kommunicera bättre via mejl och i veckobrev.

Det första vi behöver göra är att fundera på varför vi skriver, vad vi vill uppnå och vem mottagaren är, vad hen behöver veta, vad hen vill veta. Skriver vi veckobrevet för att berätta och återkoppla kring det vi gjort? Skriver vi för att förbereda inför nästa vecka? Skriver vi för att underlätta för vårdnadshavarna? Skriver vi för att underlätta för personalen? Vi kanske skriver av alla nämnda anledningar och då behöver vi en tydlig struktur. Underrubriker är något som är väldigt underlättande och tydliggörande i all möjligt skriftlig information. Det är ett bra sätt att signalera struktur för läsare, och med informativa underrubriker behöver läsaren bara kasta en blick på texten för att få en överblick över innehållet.

Det gäller att hela tiden tänka på att man skriver för mottagaren och att deras tid är dyrbar. Vi ska använda oss av klarspråk, få med det viktiga utan för många ord.

- **Vad vill vi förmedla?**  
Det är alltid lättare att skriva om vi har en tydlig bild av det vi vill förmedla. Går det att börja från en punktlista?
- **Tilltala läsaren direkt och omtala dig själv som jag och vi**
- **Be någon läsa igenom det ni skrivit**  
Det är alltid bra med någon annans infallsvinkel och feedback
- **Återkommande struktur**  
Om vår kommunikation ser ut på samma sätt varje gång underlättar det för läsaren att hitta och ta till sig informationen.
- **Håll texten kort och tydlig**
- **Grunda för den fortsatta kommunikationen**  
Tänk på att skriva sådant som underlättar för er fortsatta kommunikation
- **Utvärdera**  
Fråga vårdnadshavarna vad de tycker om till exempel veckobreven, innehåller de rätt information, mer av något, mindre av något annat?
- **Se över formen och utseendet på det ni kommunicerar**  
Var konsekventa, använd tydliga typsnitt och färger som återspeglar det ni vill att er verksamhet ska representera. Finns det en grafisk profil i kommun eller på er förskola ni kan använda er av?
- **Ibland behöver vi vara övertydliga**  
Ta aldrig tidigare information för given (även om du tycker du kommunicerat den 100 gånger) och skriv inte "Glöm inte föräldramötet nästa vecka", skriv istället "Glöm inte föräldramötet för avdelningarna Svansen och Viktor på torsdag 3 mars kl 18 – 20 i matsalen. Sista timmen delar vi upp oss och går till respektive avdelning." Risker finns alltid att mottagaren inte hittar, har slängt informationen eller inte har sitt lösenord på plats.



# VÅRDNADSHAVARKONTAKT - Samarbetsbaserad problemlösning

Majoriteten av kommunikationen med vårdnadshavare är förhoppningsvis positiv. Vi utbyter information som hjälper oss som professionella och som föräldrar. Ibland behöver vi lösa problem tillsammans och då är det viktigt att kommunikationen fungerar.

Alla familjer har olika livserfarenheter med sig när deras barn börjar förskolan. När vi möter familjer med olika bakgrund är det vår öppenhet och nyfikenhet som bidrar till att skapa relationer. Ross Greene har utvecklat något som kallas Samarbetsbaserad problemlösning (CPS) som han beskriver i böcker som Explosiva barn, Hitta rätt och Att växa tillsammans. Det är ett förhållningssätt att möta barn och unga med problemskapande beteenden men vi kan använda oss av samma moment och steg när vi löser problem tillsammans med vuxna. Vårt gemensamma mål är att tillsammans hitta fungerande lösningar och strategier. Så här skulle stegen från Ross Greenes problemlösningssmodell kunna se ut i kontakt med föräldrar och vårdnadshavare.

## 1. Empatisteget

Det första vi behöver göra är att skapa oss en så bra förståelse som möjligt för hur den vi möter uppfattar situationen. Kortfattat handlar det här steget om att visa nyfikenhet för den vi möters upplevelser, tankar och känslor utan att vara värderande. En del personer kan ha svårt att sätta ord på sin bild av situationen, därför är det vårt ansvar som personal att skapa så bra förutsättningar som möjligt så att den vi pratar med kan göra sig förstådd. Det viktiga är att vi som personal visar att vi är genuint intresserade av föräldrarnas/vårdnadshavarens perspektiv och att vi utgår från att hen gör så gott hen kan.

## 2. Definiera problemet

Det här steget innebär att vi som personal sätter ord på vår syn på problemet, utan att skuldbelägga den andre och på ett sätt som är begripligt. Det centrala här är att bådas perspektiv på problemet ska tydliggöras och tas i beaktning. Tillsammans med den vi möter kommer vi fram till en problembeskrivning som ger erkännande åt bådas upplevelser.

## 3. Invitation till problemlösning

Det sista steget går ut på att bjuda in till att vara medskapare av den lösning som ska råda bot på problemet som vi definierat tillsammans. Vi kan inleda med att sammanfatta problembeskrivningen och i det vara noga med att få med bådas perspektiv. Sedan initierar vi samarbetet genom att säga något i stil med: Jag undrar om det finns ett sätt för oss att lösa det här...har du några idéer? Enligt Greene är definitionen av en bra lösning den lösning som båda är överens om, vars genomförande är realistiskt och som dessutom är ömsesidigt tillfredsställande.

# VÅRDNADSHAVARKONTAKT – Klagomål

Ibland behöver vi hantera klagomål från vårdnadshavare. Det kan vara formella och skrivna klagomål, informella i förbifarten eller otydliga och svårbegripliga. Många klagomål från föräldrar brukar böttna i en brist på tillit. Vi behöver återupprätta tillit, reda ut eventuella missförstånd och hitta en gemensam väg framåt. Ofta kommer vi långt genom att hantera klagomålet på ett professionellt sätt, fundera och analysera vad som ligger bakom klagomålet och sedan se vad vi kan göra för att förändra situationen.

Många klagomål och konflikter uppstår då förväntningar på förskolans verksamhet och personalens uppgift och roll inte stämmer överens. Hur kan vi med vår kommunikation, med information bidra till att vårdnadshavarnas förväntningar på verksamheten överensstämmer med våra?

## Hantera klagomål

Ta emot klagomålet, lyssna färdigt, ställ frågor, ta dig tid för att förstå vad det är klagomålet handlar om. Ta informationen med dig. Ibland kan vi vara raka och på ett direkt och vänligt sätt fråga vad det är som är problematiskt. Se det som om att ni och föräldrarna är samarbetspartners. Tillit handlar om att verkligen bjuda in till samarbete för att lösa saker. Bekräfta att du lyssnat och tagit emot det som sagts. Du behöver inte alltid ge ett svar direkt, kolla upp, lyssna med arbetslaget och förskolechefen och återkom till föräldern.

## Utvärdera och analysera

Varför har klagomålet uppkommit. Till exempel finns det olika syn på vad förskolan ska göra, på förskollärares roll och på vilka kläder barnen behöver ha med sig till förskolan. Det är viktigt att försöka ha föräldrarnas perspektiv, se dem som individer. Vi kan inte utgå från att vi kan bemöta alla föräldrar på samma sätt.

## Förändra efter ett klagomål

Förbered och bjud in till fortsatt dialog, återkoppla, berätta hur ni tänkt och diskuterat. Bjud in vårdnadshavarna i problemlösningen. Kom ihåg att vårdnadshavarna är medspelare och inte motståndare.

