

# PRAKTISCHE TOOLS OM GESPREKSVOERING IN DE JGZ TE VERBETEREN

Marianne de Wolff &  
Mariska Klein Velderman

**TNO** innovation  
for life





## DOEL

### Praktische, richtlijn-overstijgende tools, gebaseerd op

- JGZ richtlijnen
- Literatuur: gespreksmodellen in de JGZ
- Behoeften en wensen van gebruikers  
(JGZ professionals, ouders en jongeren)

om de  
gespreksvoering te  
verbeteren



## HOE?

- › Analyse van 13 JGZ richtlijnen
- › Literatuursearch naar gespreksmodellen in de JGZ
- › Behoeftetepeilingen onder JGZ professionals (n=165), ouders (n=302) en jongeren (n=259)
- › Denksessies met diverse groepen, concept tools voorgelegd



# ERVARINGEN OUDERS

## › Positief:

- Duidelijk en professioneel
- Prima, goed gesprek
- Altijd nuttige tips
- Aardige verpleegkundige
- Eindelijk aandacht voor meer dan alleen cito lijntjes

## › Negatief:

- Betweterig, betuttelend
- Snel als 'fout' bestempeld
- Kort, summier
- Geen meerwaarde
- Oppervlakkig
- Meer gericht op wat het CB zelf wil onderzoeken

## Wat vinden ouders lastige onderwerpen?

- Onzekerheid/stress over de opvoeding/verzorging
- 'Dat ik het soms zwaar heb. Ben ik bang dat dat gelijk geregistreerd wordt'
- 'Je doet het nooit goed, en dat weet je allang'
- Relatieproblemen
- Psychische gezondheid

# ERVARINGEN JONGEREN

## › Positief:

- Wel oké, wel goed, wel normaal eigenlijk,
- Handig om te weten
- Dubbel gevoel: 'wel fijn, maar ook weer niet'
- 'Tips gekregen die nu nog nuttig zijn'

## › Negatief:

- Ongemakkelijk, onnodig
- Te persoonlijk / privé
- Lengte en gewicht zorgen voor onzekerheid
- Meten voor de klas
- Lastig om tijdens de lessen eruit te moeten gaan
- De vragenlijsten worden niet serieus ingevuld

## Wat vinden jongeren lastig?

- "Als een professional tegen je praat alsof je een goudvis met een beperking bent"
- Als problemen kleiner gemaakt worden
- Misbruik, depressie, iets persoonlijks
- Als ouders erbij betrokken worden
- Geen aansluiting (klik, man, bekende, houding, taalgebruik)
- Gespreksverloop (alles opschrijven, doorheen praten, ongevraagd advies, teveel medelijden)





# ERVARINGEN JGZ PROFESSIONALS

- Men voelt zich redelijk vaardig, vaardiger dan collega's!
- Ouders motiveren blijft lastig
- Richtlijnen ervaart men *niet als ondersteunend* voor gesprekken, die raadpleeg je voor de inhoud.
- Richtlijnen zijn sturend, dit staat haaks op vraaggericht werken
- Gespreksvaardigheden haalt men vooral uit praktijkervaring (39%) en trainingen na de opleiding (36%)

## Welke factoren belemmeren het gesprek?

- › Tijdgebrek
- › Ontbreken vertrouwensband/ onduidelijke verwachtingen bij ouders
- › Ouders die teleurgesteld zijn in de hulpverlening
- › Ouders die niet op 1 lijn zitten/ relatieproblemen
- › LVB problemen, psychiatrische problemen bij ouders
- › Culturele verschillen
- › Onrustige sfeer/ ouders die afgeleid zijn door kinderen in de spreekkamer: 'jonge kinderen die de tent afbreken'

# UITKOMSTEN

- Alle uitkomsten uit de JGZ richtlijnen, literatuur searches en de behoeftepeilingen gerangschikt in een **tabel**
- 25 kernvaardigheden voor gespreksvoering
- Vier **aandachtsgebieden**/ thema's
  1. Professioneel handelen
  2. Versterken van de relatie
  3. Versterken eigen kracht
  4. Coachende rol



Versterken  
eigen kracht



Coachende rol



Professioneel  
handelen



Relatie



# 3 PRAKTISCHE TOOLS

- Bureaukaart
- Kaartenset met 100 losse kaarten
- Informatie document

# Bureaukaart



## Gespreksvoering

### JGZ-professional met ouders en jongeren



Deze bureaukaart is bedoeld voor JGZ-professionals (artsen, verpleegkundigen, verpleegkundig specialisten en doktersassistenten) die gesprekken voeren met ouders en jongeren van 0-18 jaar.

Bij de bureaukaart hoort een set kaartjes. De bureaukaart en de kaartjes hebben tot doel de onderlinge communicatie te verbeteren. Ze beogen professionals handvatten te geven:

- voor een meer methodische benadering van de gespreksvoering;
- bij het bespreken van lastige en gevoelige onderwerpen;
- voor momenten waarop een professional weerstand ervaart van de ouders/jongeren om samen in gesprek te gaan of om iets met een probleem te doen;
- in situaties waarin gespreksvoering gecompliceerd is door andere redenen, zoals laaggeletterdheid, taalbarrières of culturele verschillen.

JGZ-professionals voeren gesprekken met een diversiteit aan mensen en over veel verschillende onderwerpen. Goed kunnen communiceren met ouders en jongeren is belangrijk. De JGZ-richtlijnen geven hiervoor weinig handvatten: ze zijn vooral klachtgericht en gaan doorgaans niet in op 'hoe' de professional gesprekken kan voeren. De bureaukaart legt de nadruk op een positieve benadering van ouders en jongeren. Hierbij ligt de focus op het in hun kracht te zetten van ouders/jongeren en eigen regievoering.

Naast de meer algemene gespreksvoering met ouders en jongeren zijn er ook specifieke situaties waarin professionals 'lastige' gesprekken voeren. We maken hierin onderscheid tussen:

- lastige of gevoelige gesprekken vanwege de *diversiteit in doelgroepen*, zoals LVB problematiek, taalproblemen en andere culturen, waardoor afstemming soms lastig kan zijn;
- gespreksvoering over lastige *onderwerpen*, zoals kindermishandeling, suicidale gedachten, onvermogen en machteloosheid bij ouders.

De aanbevelingen voor gespreksvoering op deze bureaukaart en op de kaartjes, bieden ondersteuning.

We onderscheiden vier aandachtsgebieden in de gespreksvoering:



Professioneel handelen



Relatie



Versterken eigen kracht



Coachende rol

Per aandachtsgebied hebben we aanbevelingen geformuleerd. Deze geven weer wat hierover is geschreven in de richtlijnen en wat professionals, ouders en jongeren daarover gezegd hebben. De aanbevelingen gaan over: 1- **Acties** die je kunt toepassen in het gesprek, 2- **Kennis** die je kunt opdoen, 3- **Adviezen** die je ter harte kunt nemen en 4- Inzichten die je uitnodigen tot **Reflectie**.

## Professioneel handelen



Omvat de onderwerpen die gaan over vaardigheden, technieken en toegepaste kennis die een JGZ-professional in kan zetten:

- Wees helder en duidelijk
- Maak duidelijk wat ouders en jongeren kunnen verwachten
- Gebruik gesprekstechnieken
- Verwijs indien nodig door
- Zorg dat je vaardigheden hebt in het omgaan met diversiteit in de cliëntenpopulatie: culturele diversiteit, verschillen in taalvaardigheden, sociaal economische status, cognitieve vermogens
- Geef psycho-educatie indien nodig
- Overwin handelingsverlegenheid: breng 'moeilijke gespreksonderwerpen ter sprake

## Relatie



Omvat onderwerpen over de interactie tussen JGZ-professional, ouders en jongeren. **Werken aan een goede relatie is een voorwaarde voor een open gesprek:**

- Heb aandacht voor reactie van ouders en jongeren
- Gebruik de vaardigheid: Luisteren samenvatten doorvragen (LSD)
- Toon oprechte interesse en reageer vanuit een 'niet weten houding'
- Zorg voor basisveiligheid en vertrouwen
- Zorg voor een toegankelijke, vriendelijke basishouding

## Versterken eigen kracht



Omvat onderwerpen over het belang van een positieve benadering, uitgaande van de eigen kracht van ouders en jongeren:

- Sluit aan bij de opvoedingsvaardigheden van de ouders
- Leg de focus op positief opvoeden
- Focus op eigen kracht en empowerment
- Normaliseer
- Gebruik de oplossingsgerichte benadering
- Vergroot het probleemoplossend vermogen van het gezin
- Ben gericht op het versterken en stimuleren van de zelfredzaamheid van het gezin

## Coachende rol



Omvat onderwerpen zoals het 'als een coach' begeleiden en aanmoedigen van ouders en jongeren; met respect voor ieders expertise, en vanuit gelijkwaardigheid:

- Streef gelijkwaardig partnerschap na
- Wees gericht zijn op samenwerking met ouders en jongeren
- Wees vraaggericht
- Ontwikkel vaardigheden over 'motiverende gespreksvoering'
- Zorg voor voldoende vaardigheden om gedragsveranderingen te begeleiden
- Heb aandacht voor de verschillen in kennis: ervaringsdeskundigheid bij ouders en jongeren en de eigen beroepsmatige deskundigheid



Professioneel  
handelen



Relatie



Versterken  
eigen kracht



Coachende rol

# KAARTENSET

Een set van 100 kaartjes verdeeld over:

Vier (inhoudelijke) aandachtsgebieden, aangegeven met **symbolen**

1. Professioneel handelen
2. Versterken van de relatie
3. Versterken eigen kracht
4. Coachende rol

Daarnaast zijn er vier 'type' kaartjes:

- › Acties
- › Kennis
- › Adviezen
- › Reflectie







38

## Versterken eigen kracht

### Reflectie

Heb jij de ouder/jongere gevraagd hoe hij/zij tot nu toe omging met het probleem/de situatie? En wat wel en niet werkte?



35

## Versterken eigen kracht

### Advies

Durf stiltes te laten vallen om ouder/jongere zelf met oplossingen te laten komen.



78

## Coachende rol

### Kennis

Gedragsverandering verloopt gefaseerd: *Voorbeschouwing, Overpeinzing, Besluitvorming, Voorbereiding, Actie, Nieuw gedrag, Terugval.*



80

## Coachende rol

### Actie

Maak afspraken en beslissingen in overleg met de ouder/jongere. Toon begrip: Besluiten nemen is soms moeilijk en complex. Wees transparant: Leg uit wanneer samen beslissen niet mogelijk is.



90

## Relatie

### Reflectie

Kun je adequaat aansluiten op wat ouder/jongere vraagt? Kom niet direct met oplossingen aan. Laat de ouder/jongere het eigen verhaal vertellen.



63

## Coachende rol

### Advies

Streef naar een open, onpartijdige en niet-oordelende opstelling naar ouders toe. Wees bewust van je eigen opvoedingservaring en opvattingen.



96

## Relatie

### Kennis

Het moment van signalering/erkenning van een probleem ligt niet altijd gelijk voor de ouder/jongere en de professional. Je kunt niet sneller gaan dan de ouder/jongere: 'Loop in hetzelfde tempo.'



20

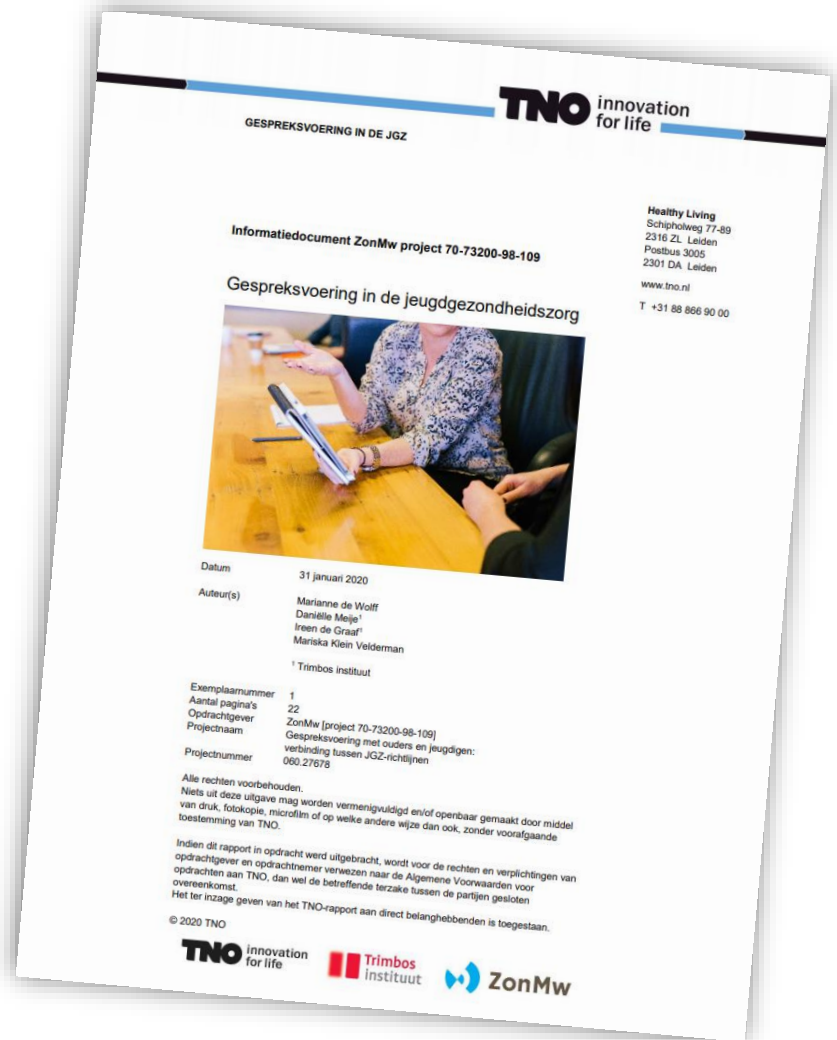
## Professioneel handelen

### Actie

Vraag wat de ouder/jongere van het gesprek vond. (Evaluatie)

# INFORMATIE DOCUMENT

- › **25 kernvaardigheden** gebaseerd op de richtlijnen, literatuur en de behoeftepeilingen
- › Korte beschrijving van de belangrijkste **gespreksmodellen**:
  - › Motiverende gespreksvoering
  - › Oplossingsgericht werken
    - › *overeenkomsten en verschillen*
- › Aanbevelingen voor JGZ professionals



# AANBEVELINGEN

1. Neem kennis van de 25 kernvaardigheden en twee gespreksmodellen
2. Verdiep je daarbij in de vier aandachtsgebieden voor gespreksvoering:
  - Professioneel handelen:
  - Versterken van de relatie
  - Versterken eigen kracht
  - Coachende rol
3. Selecteer voor jezelf het type 'aanbeveling' per aandachtsgebied dat het beste bij je past
4. Gebruik de gesprekstoos (bureaukaart en kaartenset) op verschillende momenten voor, tijdens of na gesprekken in de praktijk.
5. Gebruik de gesprekskaarten voor trainingsdoeleinden en intervisie

# DANK VOOR JULLIE AANDACHT!

[Mariska.kleinvelderman@tno.nl](mailto:Mariska.kleinvelderman@tno.nl)  
[Marianne.dewolff@tno.nl](mailto:Marianne.dewolff@tno.nl)

**TNO** innovation  
for life

