

- Uitkijken voor te snelle interpretaties
- Duidelijkheid bieden in verwachtingen en beschikbare tijd
- Grenzen van ouders en jongere respecteren
- Niet direct met oplossingen komen

Tips met betrekking tot de manier waarop je het gesprek voert:

- Mensen hun eigen verhaal laten vertellen
- Letterlijk benoemen wat iemand zei, en open vragen daarbij stellen
- Uitleg geven waarom je iets vraagt
- Uitzicht op verbetering bieden
- Durven zeggen dat je het gevoel hebt dat het gesprek niet lekker gaat

Randvoorwaarden die kunnen helpen:

- Een prettige plek met privacy
- Kennis over interculturele communicatie of culturele sensitiviteit
- Goede voorbereiding; eventueel vooraf bespreken met collega's

CONCLUSIE

Ouders, jongeren en professionals benadrukken in de peilingen en reflectie-sessies het belang van gelijkwaardigheid en vertrouwen in de gesprekspartner, waarbij de expertise en gevoel van de ouder of jongere erkend worden.

De resultaten kunnen aanknopingspunten bieden voor aanbevelingen in richtlijnen voor de JGZ en het versterken van gespreksvoering in de praktijk.

VERVOLG

Op basis van de uitkomsten van de peilingen en een documentanalyse van richtlijnen (Trimbos-instituut) zijn een gesprekskaartenset met tips en adviezen en een bureaukaart over gespreksvoering ontwikkeld voor de praktijk. Ook werd een module geschreven voor toekomstige (of bestaande) JGZ-richtlijnen.

De ontwikkelde tools 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

FACTSHEET PEILINGEN OVER GESPREKSVOERING IN DE JGZ



TNO innovation for life

TNO.NL



CONTACT

TNO
Schipholweg 77
2316 ZL Leiden

Postbus 3005
2301 DA Leiden

Marianne de Wolff
E marianne.dewolff@tno.nl

Mariska Klein Velderman
E mariska.kleinvelderman@tno.nl

Gespreksvoering is de kern van het werken in de jeugdgezondheidszorg (JGZ). Toch is gespreksvoering in geen enkele richtlijn het hoofdthema. Wat zeggen jongeren, ouders en professionals over gespreksvoering in de JGZ? Wat gaat goed? Wat is lastig? Wat zijn randvoorwaarden voor een goed gesprek?

ACHTERGROND

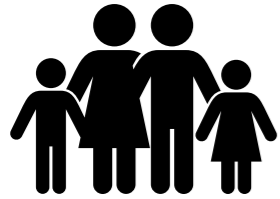
Professionals in de JGZ zijn veelvuldig in gesprek met ouders, jongeren en collega-praktijkprofessionals. Als zij hierbij informatie of ondersteuning zoeken, kunnen ze niet één JGZ-richtlijn raadplegen. Aanbevelingen voor gespreksvoering worden namelijk verspreid over een groot aantal JGZ-richtlijnen gegeven, vaak verstopt tussen allerlei inhoudelijke aanbevelingen. Er was behoefte aan meer eenduidigheid rondom de gespreksvoering met ouders en jongeren. In een ZonMw project gericht op gespreksvoering in de JGZ, zijn ten behoeve van aanbevelingen voor professionals, behoeftepeilingen uitgevoerd onder ouders, jongeren en JGZ-professionals. Hoe ervaren zij de gesprekken in de JGZ en wat zijn hun tips?

METHODE

Via Stichting Opvoeden.nl hebben 302 ouders (lid van het landelijke ouderpanel) een online vragenlijst ingevuld over hoe zij de gesprekken met de JGZ ervaren hebben. Via Facebook en Instagram zijn 259 jongeren tussen 12 en 18 jaar geworven voor deelname aan een online vragenlijst over hun ervaringen met de JGZ. Tenslotte hebben we via beroepsverenigingen en de GGD GHOR 165 JGZ-professionals bereikt die een vragenlijst over gespreksvoering hebben ingevuld. In drie reflectiebijeenkomsten is vervolgens met ouders, jongeren en professionals doorgepraat over de uitkomsten van de schriftelijke peilingen.

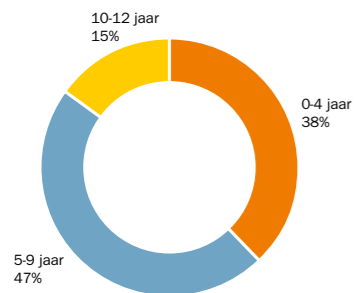


ACHTERGRONDKENMERKEN



- Er werd deelgenomen door **302 ouders**
- Opleiding: oververtegenwoordiging van HBO/WO
 - Geboorteland: met name Nederland/ West-Europa
 - Leeftijd kinderen (Figuur 1):
 - 114 ouders met 0-4 jarige
 - 144 ouders met 5-9 jarige
 - 44 ouders met 10-12 jarige

Figuur 1: Leeftijd kind van deelnemende ouders



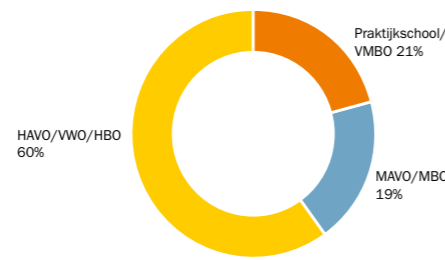
- Meer dan de helft van de ouders (194, 54%) had recent een gesprek gehad met een JGZ-professional



Er namen **259 jongeren** deel

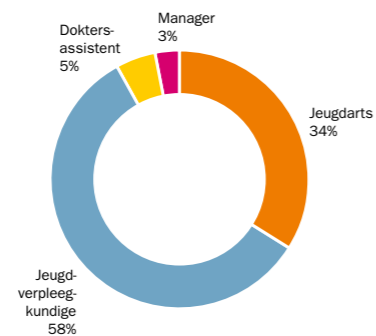
- Leeftijd: 12 t/m 18 jaar
- 95% meisje
- Opleiding (Figuur 2):
 - 54 praktijkschool/vmbo
 - 50 mavo/mbo
 - 155 havo/vwo/hbo

Figuur 2: Opleiding jongeren



- Daarnaast was er deelname door **165 JGZ-praktijkprofessionals**
- Gemiddeld 14,6 jaar werkzaam in de JGZ
 - Functie (Figuur 3):
 - 56 jeugdartsen
 - 96 jeugdverpleegkundigen
 - 8 doktersassistentes
 - 5 managers

Figuur 3: Functie JGZ-professionals



RESULTATEN

VOLGENS OUDERS

Uitkomsten op basis van de peiling onder ouders:

“NIET OORDELEN”

- Ouders geven de gesprekken met de jeugdarts/ jeugdverpleegkundige gemiddeld een 7-
- Ouders van jonge kinderen (0-4 jaar) oordelen iets positiever dan de ouders van kinderen boven de 4 jaar
- Gelijkwaardigheid, openstaan voor de inbreng van ouders en 'niet oordelen' vindt men veelal belangrijk
- Onzekerheid over de opvoeding is een gevoelig gespreksonderwerp voor veel ouders
- Bij een lastig gesprek (vanwege gevoelig thema) lijken ouders vooral behoefte te hebben aan een luisterend oor en begrip
- Ouders benadrukken dat professionals meer moeten uitgaan van de expertise van ouders: 'zij kennen hun kind het allerbeste'



“ALS EEN PROFESSIONAL TEGEN JE PRAAT ALSOF JE EEN GOUDVIS MET EEN BEPERKING BENT”

(Jongere in de peiling)

RESULTATEN JGZ-PROFESSIONALS

Lastige gespreksonderwerpen en/of situaties zijn volgens de JGZ-professionals:

- vermoedens van kindermishandeling, overgewicht, psychische problematiek bij de ouder, suicidaliteit, stress bespreekbaar maken op voortgezet onderwijs scholen, en zorgmijdende ouders en jeugdigen.

Wat helpt om in lastige situaties tot een goed gesprek met ouders of een jongere te komen?

TIPS VAN DE JGZ

De JGZ-praktijkprofessionals hebben een heel aantal tips gegeven die we gerangschikt hebben naar houding, de manier waarop het gesprek gevoerd wordt en randvoorwaarden.

Tips met betrekking tot de houding van de JGZ-professional:

- Rustig blijven en vertrouwen geven
- Echt zijn en geen dubbele agenda hebben helpt

“IETS OVER JEZELF VERTELLEN KAN HELPEN”

- Gevoel van ouders of kind erkennen, daarna vanuit gelijkheid verder praten
- Ouders erkennen als deskundig op het terrein van hun kind en waardering geven voor wat wel goed gaat

TIPS VAN JONGEREN

- Luister goed en neem de tijd voor het gesprek: er moet ruimte zijn om kennis te maken, de start is bij voorkeur ontspannen of gezellig en gericht op vertrouwen winnen
- Neem jongeren serieus: jongeren zijn geen kleuters, ze weten al veel en daarom kan de professional beter geen kinderlijke toon aanslaan, maar op een gelijkwaardig niveau het gesprek voeren
- Jongeren laten niet het achterste van hun tong zien, dus vraag door, maar respecteer hierbij de grenzen van de jongeren. Als ze aangeven niet meer over een bepaald thema te willen praten, vraag dan niet door
- Deel de informatie die de jongere geeft niet zomaar met ouders en andere professionals (waarbij wel een afweging gemaakt moet worden of de veiligheid van de jongere in het geding is)