



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 gesprekvoering 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, suïcidale 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