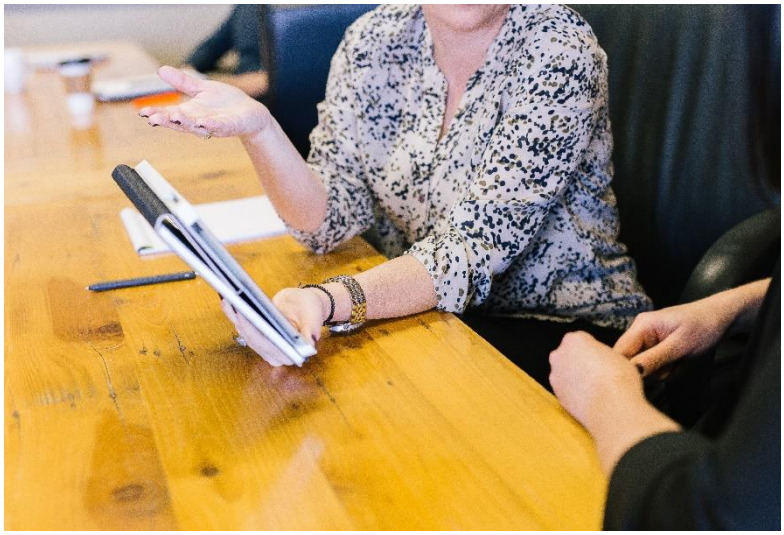
Healthy Living
Schipholweg 77-89
2316 ZL Leiden
Postbus 3005
2301 DA Leiden

www.tno.nl

T +31 88 866 90 00

Informatiedocument ZonMw project 70-73200-98-109

Gespreksvoering in de jeugdgezondheidszorg



Datum 31 januari 2020

Auteur(s) Marianne de Wolff
Daniëlle Meije[1]
Ireen de Graaf[1]
Mariska Klein Velderman

[1] Trimbos instituut

Exemplaarnummer 1
Aantal pagina's 22
Opdrachtgever ZonMw [project 70-73200-98-109]
Projectnaam Gespreksvoering met ouders en jeugdigen: verbinding tussen JGZ-richtlijnen
Projectnummer 060.27678

Alle rechten voorbehouden.
Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen de partijen gesloten overeenkomst.
Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© 2020 TNO

Inhoudsopgave

Inleiding 3

1 Kernvaardigheden 4

2 Gespreksmodellen:
Motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht werken 10

2.1 Motiverende gespreksvoering 10
2.2 Oplossingsgericht werken 12

Conclusie en aanbevelingen 15

Aanbevelingen 15

Referenties 17

Downloads 18

Bureaukaart voor gespreksvoering 18
Kaartenset voor gespreksvoering 19

Inleiding

Gespreksvoering is een essentieel onderdeel van het werken in de jeugdgezondheidszorg (JGZ). Als JGZ-professional ben je een groot deel van de tijd in gesprek: in de eerste plaats met ouders en jeugdigen, maar zeker ook met collega's en andere professionals. Dit document geeft richtlijn-overstijgende informatie over gespreksvoering, bedoeld voor praktijkprofessionals in de JGZ.

In dit informatiedocument bespreken we in Hoofdstuk 1 de 25 kernvaardigheden voor het voeren van gesprekken in de JGZ. Deze lijst is tot stand gekomen op basis van een analyse van bestaande JGZ-richtlijnen en peilingen onder ouders, jongeren en professionals. In dit hoofdstuk komen ook twee praktische gesprekstools aan bod die ontwikkeld zijn op basis van deze 25 kernvaardigheden.

In Hoofdstuk 2 staan twee breed toegepaste methoden of modellen voor gespreksvoering centraal: 'motiverende gespreksvoering' en 'oplossingsgericht werken'. Een groot deel van de 25 kernvaardigheden ziet u terug als bouwstenen in motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht werken.

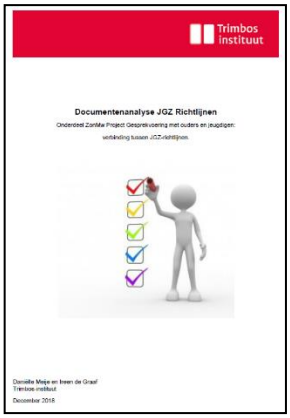
Dit informatiedocument sluit af met aanbevelingen voor gebruik van de technieken in de JGZ-praktijk.

Dit document en genoemde tools beogen JGZ-professionals handvatten te geven:

- Voor een meer methodische benadering van gespreksvoering;
- Bij het bespreken van lastige en gevoelige onderwerpen met ouders en jongeren;
- Voor momenten waarop zij weerstand ervaren van ouders en/of jongeren om samen in gesprek te gaan;
- In situaties waarin gesprekvoering gecompliceerd is door andere redenen, zoals laaggeletterdheid, taalbarrières of culturele verschillen.

1 Kernvaardigheden

Welke technieken of vaardigheden moet een JGZ-professional beheersen om goede gesprekken te kunnen voeren met ouders en jeugdigen? Er zijn 25 gesprekstechnieken of -vaardigheden die beschouwd kunnen worden als de basis van gespreksvoering, als zogenaamde 'kernvaardigheden'. Deze lijst van kernvaardigheden[1] komt voort uit:



a) Een analyse van 13 bestaande JGZ-richtlijnen met betrekking tot psychosociale thema's.

Wat wordt in bestaande JGZ-richtlijnen geadviseerd als het gaat om gespreksvoering? De tekst van dertien verschillende JGZ-richtlijnen[2] over psychosociale thema's zijn systematisch 'gescreend' op informatie, aanbevelingen of tips rondom gespreksvoering of communicatie (Meije & De Graaf, 2018).

b) Behoeftepeilingen over gesprekken in de JGZ onder ouders, jongeren en JGZ-professionals.

De informatie uit de richtlijnen is aangevuld met de uitkomsten van drie behoeftepeilingen onder ouders (*n* = 302), jongeren (*n* = 308) en professionals (*n* = 165; De Wolff & Klein Velderman, 2019).

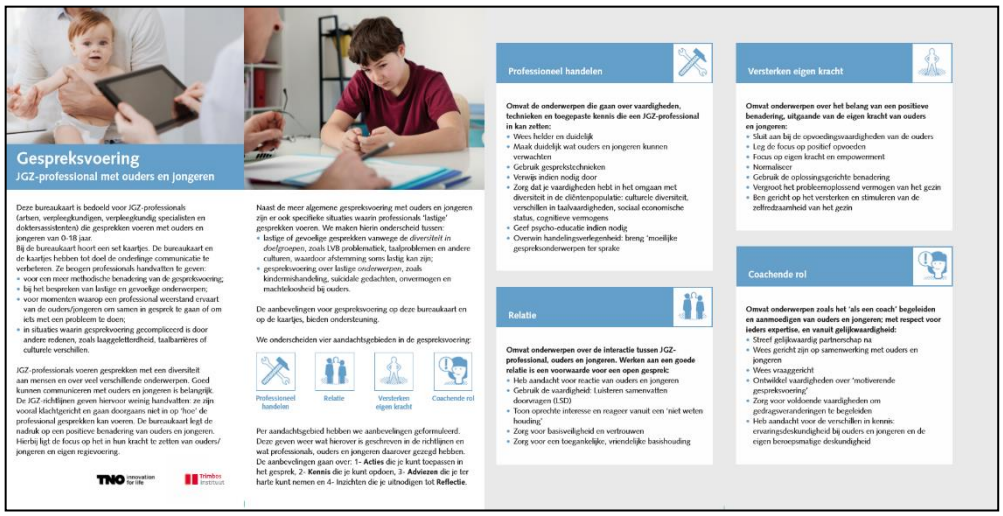
De analyse van de richtlijnteksten en de uitkomsten van de behoeftepeilingen resulteerde in een lijst met allerlei tips en aanbevelingen met betrekking tot gespreksvoering. De kernvaardigheden voor gespreksvoering in de JGZ zijn 'geordend' in de volgende vier aandachtsgebieden, (A) Professioneel handelen; (B) Versterken van de relatie met de ouder/jeugdige; (C) Versterken van de eigen kracht van de ouder/jeugdige; en (D) Coachende rol van de professional:

---

[1] In 2019 hebben TNO en Trimbos-instituut een project uitgevoerd naar gespreksvoering in de JGZ (ZonMw project nr. 70-73200-98-109, zie [eindverslag TNO/Trimbos]). Het doel van dit project was om te komen tot een meer uniforme benadering van ouders en jeugdigen vanuit de JGZ-richtlijnen. Hoe kunnen professionals in de JGZ zo optimaal mogelijk ondersteund worden bij het voeren van gesprekken met ouders en jongeren?

[2] De volgende dertien JGZ-richtlijnen werden geanalyseerd: 1. ADHD (2015), 2. Angst (2016), 3. Autismespectrumstoornissen (2015), 4. Begeleiding gezin bij overlijden kind (2009), 5. Depressie (2016), 6. Excessief huilen (2013), 7. Gezonde slaap en slaapproblemen bij kinderen (2017), 8. Kindermishandeling (2016), 9. Opvoedondersteuning (2013),10. Overgewicht (2012), 11. Pesten (2014),12. Psychosociale problemen (2016),13. Seksuele ontwikkeling (2014).

A. **‘Professioneel handelen’** heeft betrekking op algemene of basis gespreksvaardigheden, technieken en toegepaste kennis die een JGZ-professional in kan zetten tijdens een gesprek.
B. **‘Relatie’** heeft betrekking op vaardigheden die de interactie tussen de JGZ-professional, ouders en jeugdigen ondersteunen en het wederzijds vertrouwen stimuleren. Werken aan een goede relatie is een voorwaarde voor een open gesprek.
C. **‘Versterken eigen kracht’** heeft betrekking op vaardigheden die bijdragen aan een positieve benadering van de ouder/jeugdige, uitgaande van en ter versterking van de eigen kracht van ouders en jeugdigen.
D. **‘Coachende rol’** heeft betrekking op vaardigheden zoals het ‘als een coach’ begeleiden en aanmoedigen van ouders en jeugdigen met respect voor ieders expertise, en vanuit een beginsel van gelijkwaardigheid tussen de gesprekspartners.



Bureaukaart voor gespreksvoering (de Graaf e.a., 2019); zie Conclusie en aanbevelingen.

Vaardigheden bij het aandachtsgebied (A) ‘professioneel handelen’ zijn:

1. *Wees helder en duidelijk*
   Dit betekent dat de professional feiten benoemt, niet ‘om de hete brij heen draait’ en zegt waar het op staat. Aandachtspunt hierbij is dat er aansluiting is bij het taalgebruik en abstractieniveau van de ouder of jeugdige (dit verdient extra aandacht bij een beperkte beheersing van de Nederlandse taal). Begrijpt de gesprekspartner wat de professional zegt?

2. *Verwachtingenmanagement*. Het is belangrijk dat de ouder of jeugdige weet wat de bedoeling is van het gesprek en wat er tijdens het contact gebeurt.

3. *Gebruik gesprekstechnieken in het gesprek*
   Denk bijvoorbeeld aan de volgende ezelsbruggetjes:
   - Neem ANNA mee: Altijd Navragen, Nooit Aannemen. Vraag als professional na of je de ouder/jeugdige goed begrepen hebt.
   - Smeer NIVEA: Niet Invullen Voor een Ander. Probeer als professional niet in te vullen wat de ouder/jeugdige wil zeggen of denkt, maar vraag na wat er bedoeld wordt.

- Laat OMA thuis: De professional laat Oordelen, Meningen en Aannames zoveel mogelijk achterwege. Hij/zij luistert om te weten, niet om te oordelen.
- Wees een OEN: Open, Eerlijk en Nieuwsgierig. Dat betekent dat je als professional open staat voor je gesprekspartner, eerlijk bent in wat je probeert over te brengen en daarbij oprecht nieuwsgierig bent naar de ander.

4. *Verwijs indien nodig door*
De professional draagt een ouder/jeugdige over naar een andere professional indien nodig. Hij/zij blijft bij doorverwijzing betrokken tot het moment van overdracht en zorgt voor een 'warme overdracht'. De professional blijft zich bewust van zijn/haar rol en taak en communiceert hierover met de ouder/jeugdige.

5. *Zorg voor de benodigde vaardigheden in het omgaan met diversiteit in de cliëntenpopulatie: culturele diversiteit, verschillen in taalvaardigheden, sociaal-economische status, cognitieve vermogens*
Onderzoek als professional het referentiekader van de ouder/jongere en sluit aan bij hun vragen. Wees bewust dat er verschillen kunnen zijn tussen jou en de gesprekspartner of tussen bijvoorbeeld ouders en jeugdigen onderling.

6. *Geef psycho-educatie indien nodig*
De professional geeft informatie (geen oplossingen) zodat ouder/jeugdige zelf een keuze/oplossing kan kiezen. Dit betekent dat de professional bij het geven van psycho-educatie aansluit bij de mogelijke oorzaak van problemen en behoeften of vragen van de ouder/jeugdige, rekening houdend met hun kennisniveau en mogelijkheden. Het accent ligt op normaliseren.

7. *Overwin handelingsverlegenheid: breng 'moeilijke gespreksonderwerpen ter sprake*
De professional deelt zijn/haar zorgen over de situatie met ouder/jeugdige en vraagt daarbij wat er is gebeurd of hoe het nu gaat.

De kernvaardigheden bij het aandachtsgebied (B) 'relatie' zijn:

8. *Heb aandacht voor reactie van ouders en jeugdigen*
Bij het bespreken van problemen of zorgen, besteedt de professional aandacht aan de reactie van ouders of jeugdige. Deze kan variëren van ontkenning en bagatellisering, tot schuldgevoel, gevoelens van boosheid, verdriet en machteloosheid. Als je als professional weerstand voelt bij de ouder/jeugdige, stel jezelf de vraag: begrijp ik dit, kan ik daar iets mee? Benoem en bespreek het. Loop hierbij in hetzelfde tempo als de ouder/jeugdige. Het moment van signalering en erkenning door ouder/jeugdige en professional valt niet altijd samen. Daarbij komt eerst probleem-besef, voordat probleem-acceptatie volgen kan.

9. *Gebruik LSD: de vaardigheid Luisteren Samenvatten Doorvragen*
Luister actief (ook naar wat 'achter de woorden ligt'); door houding, gebaar

en ondersteunend taalgebruik.

10. *Toon oprechte interesse en reageer vanuit een 'niet weten houding'*
Zie ook onder 3: neem ANNA mee en smeer NIVEAU (geen aannames, niet invullen), en wees een OEN (nieuwsgierig en open). De professional komt niet direct zelf met oplossingen, maar laat de ouders/jeugdige het eigen verhaal vertellen en biedt ondersteuning op maat. De professional laat daarbij nieuwsgierigheid zien in diverse visies/verklaringen van de ouder of jeugdige.

11. *Zorg voor basisveiligheid en vertrouwen*
Vertrouwen en veiligheid zijn nodig om te kunnen komen tot veranderingsbereidheid en acceptatie van hulp. Het laten vallen van stiltes, ruimte laten in het gesprek en een ontspannen, geduldige en toegankelijke houding, kunnen helpen om een dergelijk gevoel van vertrouwen en veiligheid te creëren.

12. *Zorg voor een toegankelijke, vriendelijke basishouding.*
Vriendelijkheid zorgt voor een prettige sfeer, waarbij de ouder/jeugdige zich gerespecteerd voelt.

Bij het aandachtsgebied (C) 'versterken eigen kracht' betreft het de volgende kernvaardigheden:

13. *Sluit aan bij de opvoedingsvaardigheden van de ouders*
Welk inzicht heb je als professional in de opvoedingsvaardigheden van de ouder(s)? Wat gaat goed? Wat zijn aanwezige hulpbronnen? Indien nodig: Welke ondersteuning past daarbij?

14. *Leg de focus op positief opvoeden*
Evalueer als professional wat de sterke punten van de ouder zijn in de opvoedsituatie. Zoek daarbij naar uitzonderingen, dus naar positieve kanten: wanneer en wat gaat (wel) goed? Weet je welk type opvoedstijl deze ouder hanteert? (permissief, autoritatief, autoritair, verwaarlozend)

15. *Focus op eigen kracht en empowerment*
Ieder is expert van zijn/haar eigen leven. De professional gaat uit van deze eigen kracht, ervaring en expertise van ouder/jeugdige. Hij/zij sluit aan bij de sterke kanten van het gezin/jeugdige, zonder de beperkingen uit het oog te verliezen. De ouder/jeugdige krijgt ruimte om zelf gespreksonderwerpen/vragen in te brengen. De professional sluit hierbij aan, denkt mee in termen van kansen en mogelijkheden en biedt een nieuw perspectief waar nodig.

16. *Normaliseer*
De professional erkent het gevoel van ouder/jeugdige, problematiseert niet onnodig, en normaliseert door uitleg en advies. Zodoende kan bijgedragen worden aan zelfvertrouwen van ouder/jeugdige en eigen kracht versterkt worden.

17. *Gebruik de oplossingsgerichte benadering*
Neem als professional kennis van de oplossingsgerichte benadering. Dit gespreksmodel kan helpen bij probleemverheldering, vraaggericht zijn en het zoeken naar oplossingen. Centraal uitgangspunt is dat de professional de ouder/jeugdige niet rechtstreeks beïnvloedt, maar dat de ouder/jeugdige zichzelf verandert. Zie een uitgebreide toelichting in hoofdstuk 2.

18. *Vergroot het probleemoplossend vermogen van het gezin*
Er zijn vaak meerdere oplossingen voor een probleem. De professional en ouder/jeugdige denken samen na over mogelijke oplossingen. De professional helpt daarbij om het behapbaar te maken door bijvoorbeeld opvolgende stappen te bespreken. Uitgangspunt is dat de ouder/jeugdige zelf het beste in staat is op de meest passende oplossing te kiezen.

19. *Wees gericht op het versterken en stimuleren van de zelfredzaamheid van het gezin/jeugdige.*
De professional inventariseert hulpbronnen waarover de ouder/jeugdige beschikking heeft. Hoe kan het eigen netwerk de ouder/jeugdige steunen? De professional bespreekt mogelijkheden voor bijvoorbeeld zelfhulp, lotgenotencontact, inzet van vrijwilligers, eventueel buiten het eigen netwerk. Voor het beoordelen van de mate van zelfredzaamheid van de ouder/jeugdige kan gebruik gemaakt worden van de zelfredzaamheid-matrix (www.zelfredzaamheidmatrix.nl).

Tenslotte vallen onder het aandachtsgebied (D) ‘coachende rol’ de volgende kernvaardigheden:

20. *Streef gelijkwaardig partnerschap na*
De professional probeert naast de ouder/jeugdige te staan, om als gelijkwaardige partners samen te beslissen, de ander serieus te nemen en te bevestigen in behoeftes. Betrouwbaarheid is hierbij belangrijk: de professional komt afspraken na en waarborgt de privacy van de ouder/jeugdige.

21. *Wees gericht op samenwerking met ouders en jeugdigen*
Geef informatie zodat ouder/jeugdige goed geïnformeerd keuzes kan maken. Maak afspraken en beslissingen in overleg met de ouder/jeugdige. Wees begripvol en transparant als samen beslissen niet mogelijk is.

22. *Wees vraaggericht*
De professional sluit aan bij vragen en zorgen van de ouder/jeugdige. Het perspectief van de ouder/jeugdige is het vertrekpunt in gesprekken. De professional veert/beweegt mee met de ouder/jeugdige.

23. *Ontwikkel de vaardigheden voor ‘motiverende gespreksvoering’*
De professional neemt kennis van ‘motiverende gespreksvoering’. Dit gespreksmodel kan helpen bij het empoweren of activeren van de ouder/jeugdige. In motiverende gespreksvoering lokt de professional verandering uit bij de ouder/jeugdige door de ambivalentie/discrepantie tussen de huidige en gewenste situatie bij de ouder/jeugdige te benoemen. Zie hoofdstuk 2 voor een beschrijving.

24. *Zorg voor voldoende vaardigheden om gedragsveranderingen te begeleiden*

De professional is zich ervan bewust dat gedragsverandering tijd kost en benoemt dit bij de ouder/jeugdige.

Realiseer je als professional dat gedragsverandering gefaseerd verloopt:

- Voorbeschouwing: de ouder/jeugdige ervaart geen probleem/behoefte.
- Overpeinzing: beginnend inzicht in de noodzaak tot veranderen of er ontstaat een behoefte/wens/vraag.
- Besluitvorming: de ouder/jeugdige ziet dat het goed is om iets te veranderen, wil die verandering ook, maar hoe?
- Voorbereiding: de ouder/jeugdige bedenkt opties voor de verandering.
- Actie: ouder/jeugdige gaat actief met de gekozen strategie aan de slag.
- Nieuw gedrag: ouder/jeugdige toont het gedrag langdurig.
- Terugval: ouder/jeugdige valt terug in oud gedrag.

Het herkennen van de fase waarin de ouder/jeugdige zit, is ondersteunend bij het bespreken van een probleem en gewenste gedragsverandering.

25. *Heb aandacht hebben voor de verschillen in kennis: ervaringsdeskundigheid ouders en jeugdigen en de eigen beroepsmatige deskundigheid*

Ouders en jeugdigen zijn ervaringsdeskundig. De professional kijkt meer objectief op basis van vakkennis naar ouder en jeugdige en heeft oog voor ontwikkelingsmijlpalen. Het is van belang om beide invalshoeken te benutten. Het erkennen of benadrukken van de ervaringsdeskundigheid van ouders en jeugdigen kan bijdragen aan samenwerking tussen professional en ouders/jeugdigen en het gevoel van gelijkwaardigheid versterken (zie 20).

2 Gespreksmodellen: motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht werken

Motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht werken zijn twee breed toegepaste methodieken bij het voeren van professionele gesprekken. Van elke methodiek wordt hieronder de kern beschreven.[3] Vervolgens worden de overeenkomsten en verschillen uitgelicht.

2.1 Motiverende gespreksvoering

Motiverende gespreksvoering is een methode om *de motivatie en bereidheid tot veranderen* van je gesprekspartner (ouder of jongere) te ontlokken en te versterken (Bartelink, 2013a). Denk bijvoorbeeld aan een gesprek over ongezonde gewoonten zoals roken of alcoholgebruik. Ook al zijn mensen zich bewust van hun ongezonde gewoonten, het lukt hen toch niet om hun ongezonde gedrag te veranderen. Met behulp van motiverende gespreksvoering gaan professional en gesprekspartner gezamenlijk deze ambivalentie (namelijk: wel willen veranderen en eigenlijk ook niet) verkennen en oplossen. Belangrijke voorwaarden daarbij zijn: respect, interesse, compassie, oordeelloosheid en positieve ondersteuning van de professional.

Het uitgangspunt van motiverende gespreksvoering is dat mensen pas gemotiveerd raken om een probleem aan te pakken, als er begrip is voor hun ambivalentie, en als ze het idee hebben dat ze dit echt kunnen. Daarom zijn de hier volgende gesprekstechnieken onderdeel van motiverende gespreksvoering.

- Empathie uitdrukken: de professional normaliseert de ambivalentie.
- Inzoomen op discrepantie tussen de huidige situatie en bijvoorbeeld ongezond gedrag enerzijds, en belangrijke doelen of waarden van de persoon anderzijds: De professional helpt de gesprekspartner om te ontdekken wat echt belangrijk voor die persoon is, met als doel te verhelderen voor de cliënt dat er een discrepantie is.
- Vermijden van discussie: het gaat er niet om de gesprekspartner met argumenten te overtuigen van een bepaald standpunt.
- Omgaan met weerstand: de professional erkent en onderzoekt weerstand, maar bestrijdt deze niet.
- Self-efficacy (het geloof in eigen kunnen; ‘eigen-effectiviteit’) ondersteunen: de professional heeft vertrouwen in de ouder/jongere en zijn/haar capaciteiten en laat dat duidelijk merken. Doel hiervan is dat de ouder/jongere meer overtuigd raakt van zijn/haar kwaliteiten, hetgeen een belangrijke voorwaarde is voor gedragsverandering.

[3] De beschrijvingen van motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht werken zijn grotendeels gebaseerd op de ‘Wat werkt’-documenten (Bartelink, 2013a, 2013b) over motiverende gespreksvoering en oplossingsgerichte therapie zoals gepubliceerd door het Nederlands Jeugdinstituut (op www.NJi.nl). De beschrijvingen bieden een introductie van beide gespreksmodellen, geen uitputtend overzicht. Bovendien zijn voor toepassing van de beschreven technieken in de praktijk, oefening en aanvullende training nodig (bv. Van Keulen, 2010).

Tekstvak 1. Concrete tips bij motiverende gespreksvoering (Bron: JGZ Richtlijn Ondergewicht).

Tips gebaseerd op de principes van motiverende gespreksvoering.

- **Verbind tegenstrijdige uitspraken door ze naast elkaar te benoemen**.
  Het kan gebeuren dat ouder/jongere op twee gedachten hinkt: hij/zij geeft redenen om alles bij het oude te laten en voert tegelijk redenen aan om te veranderen; of iets echt als een probleem te zien. In dat geval verbind je als professional/ gespreksleider die twee tegenstrijdigheden aan elkaar. Vermijd het woordje 'maar' (beschuldigend), gebruik gewoon "EN", of enerzijds-anderzijds. Blijf dus uit de beschuldiging!
  Bijvoorbeeld:
    - Uw zoon drinkt graag cola; u wilt daar niet telkens over zeuren, want dat bederft de sfeer in huis. En ik hoor u zeggen: het is niet goed voor zijn gebit.
    - Enerzijds vindt u het fijn dat uw dochter niet langdurig huilt voordat zij in slaap valt, anderzijds zegt u 'het naar bed brengen kost me veel te veel tijd zo'.

- Nodig de ouder/jongere uit om na denken over verandering, of over de toekomst, met behulp van de volgende technieken:
  - **Vraag aan de ouder/jongere stil te staan bij de nadelen van de huidige situatie**
    Bijvoorbeeld:
      - Wat vindt u vervelend aan de huidige situatie?
      - Hoe wilt u dat volhouden, als u ieder avond anderhalf uur bezig bent met naar bed brengen?

  - Breng **de bedoeling om te veranderen** van je gesprekspartner nadrukkelijk onder woorden:
    Bijvoorbeeld:
      - Wat vindt u nu van het game-gedrag van uw zoon?
      - Blijkbaar is dat iets wat u helemaal niet wilt
      - U zegt: 'dit hou ik niet langer vol'

  - **Vraag aan de ouder/jongere of hij zij voordelen ziet van een eventuele verandering** in de toekomst, of verwoordt zelf die voordelen.
    Bijvoorbeeld:
      - Hoe zou u het graag anders willen zien?
      - U zou dan ten minste wat meer aandacht aan de andere kinderen kunnen geven

  - **Breng optimisme onder woorden over de mogelijkheid tot verandering bij ouder/jongere** (Je zegt eigenlijk tegen de ouder/gesprekspartner 'Je kunt het'):
    Bijvoorbeeld
      - U bent indertijd gestopt met roken bij de zwangerschap. Dat vraagt heel wat!
      - Jullie dochter heeft best een lastige start gehad, nu gaat het goed, en dat hebben jullie samen heel goed aangepakt!

Onderzoek naar motiverende gespreksvoering
Uit buitenlandse studies is gebleken dat motiverende gespreksvoering een effectief hulpmiddel kan zijn om alcohol- en drugsgebruik te verminderen bij diverse groepen jongeren en volwassenen. Dit gold ook voor bij moeilijk te bereiken doelgroep als dak- en thuisloze jongeren (Bartelink, 2013b). Een empathische houding van de professionals lijkt ertoe te leiden dat hun gesprekspartners meer betrokken zijn bij de begeleiding, vaker de afspraken nakomen en hun gedrag ook meer veranderen. Een professional die zijn/haar gesprekspartners ondersteunt en begrip toont, behaalt gemiddeld genomen betere resultaten met de ondersteuning in vergelijking met iemand die zijn of haar wil oplegt.

2.2 Oplossingsgericht werken

'Oplossingsgericht werken' is gericht is op het versterken van de *autonomie van gesprekspartners* waarbij de aandacht vooral uitgaat naar *de oplossing in plaats van het probleem* (Bakker & Bannink, 2008). Uitgangspunt van deze methodiek is dat de professional de ouder/jongere niet rechtstreeks beïnvloedt, maar dat de gesprekspartners zichzelf verandert. In oplossingsgericht werken wordt de gesprekspartner gezien als deskundige. Samen met de professional onderzoekt de ouder of jongere welke vaardigheden of sterke kanten hij/zij al in huis heeft om het probleem aan te pakken.

Een belangrijk uitgangspunt van oplossingsgericht werken is dat ouders of jongeren zelf voldoende vaardig zijn om oplossingen voor hun problemen te bedenken. De belangrijkste taak van de JGZ-professional is dan om de ouder/jongere hierbij te ondersteunen, zonder dat het voor de oplossing nodig is om een probleem tot op de bodem uit te diepen.

De volgende gesprekstechnieken zijn onderdeel van oplossingsgericht werken:

- Niet-weten houding en gebruik maken van de ideeën van de gesprekspartner: de professional neemt een houding aan van 'niet-weten', zodat de expertrol van de ouder/jongere goed tot uitdrukking komt. Dit betekent dat de probleemdefinities en oplossingsrichtingen die de ouder of jongere aandraagt, worden geaccepteerd en overgenomen omdat mensen goede redenen hebben voor bepaald gedrag of een zienswijze. Veel nieuwsgierigheid tonen naar of authentieke aandacht voor de zienswijze van de ouder of jongere wordt daarbij helpend geacht.
- Aandacht richten op positieve uitzonderingen: Om de ouder of jongere te ondersteunen bij het vinden van een oplossing voor een probleem, informeert de professional in het gesprek naar **uitzonderingen** of situaties waarin het probleem wel verwacht werd, maar zich toch niet voordeed. Uitgangspunt is dat de professional doorvraagt waar en wanneer zich uitzonderingen voordoen, wie daarbij betrokken zijn en wat diegenen doen. Zo worden samen met de gesprekspartner praktisch uitvoerbare oplossingen gevonden die aansluiten bij het referentiekader van de ouder/jonger.
- Zien van en denken in termen van aanwezige krachtbronnen: Er wordt aangesloten bij de mogelijkheden die de ouder/jongere zelf heeft om zijn of

haar doel te bereiken. Daarbij kan iets een krachtbron worden als dit op de juiste manier wordt ingezet.
- Nuttigheidsvraag: het stellen van de vraag of hetgeen tot nu toe besproken is nuttig was voor de gesprekspartner, wordt gezien als een simpele en krachtige manier om de ouder/jongere uit te nodigen om te reageren op het contact met de professional.

Onderzoek naar oplossingsgericht werken

Naar oplossingsgericht werken in de JGZ is nog geen wetenschappelijk onderzoek gedaan (Bartelink 2013b). Wel zijn er diverse meta-analyses en reviews op basis van buitenslands onderzoek naar de effectiviteit van oplossingsgerichte therapie bij psychische problemen of ernstige gezinsproblemen. Dergelijke overzichtsstudies tonen aan dat oplossingsgerichte therapie positieve effecten heeft, de effecten zijn net zo groot als die van andere effectieve behandelingen (Bartelink, 2013b).

Tekstvak 2: Overeenkomsten en verschillen tussen motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht werken (Bartelink 2013a, 2013b).

Overeenkomsten	**Verschillen**
• De beleving en de percepties van de ouder/jongere zijn vertrekpunt. De professional is hier uitgesproken benieuwd naar. • De relatie tussen professional en ouder/jongere is gelijkwaardig. • Er wordt aangesloten op de sterke kanten van de ouder/jongere, zonder eventuele beperkingen uit het oog te verliezen. • Er worden handvatten geboden om met weerstand om te gaan. • Veronderstelling is dat ouder/jongere zelf kan veranderen en dat weerstand overwonnen kan worden. • De JGZ-professional heeft een coachende rol.	• Motiverende gespreksvoering legt meer nadruk op het ‘waarom’ van veranderen en de motivatie om te veranderen; Oplossingsgericht werken is gericht is op het ‘hoe’ van veranderen. • Motiverende gespreksvoering zoekt naar verschillen tussen het huidige gedrag en het ideale gedrag, en focust op het motivatiestadium waarin de ouder/jongere verkeert. • Oplossingsgericht werken richt zich op het vinden van mogelijke uitzonderingen, die mogelijke oplossingsrichtingen zijn. • Motiverende gespreksvoering is gericht op het heden, terwijl oplossingsgericht werken zowel op het heden als de toekomst georiënteerd is. • Motiverende gespreksvoering is meer directief in de benodigde verandering en probeert intrinsieke motivatie te versterken, waar oplossingsgericht werken meer nadruk legt op de voorkeur voor verandering van de ouder/jongere en het gezamenlijk bedenken van oplossingen.

Overeenkomsten en verschillen motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht werken

Motiverende gespreksvoering lijkt op oplossingsgericht werken door de nadruk op de samenwerking tussen JGZ-professional en ouder/jongere, en de focus op

oplossingen in plaats van op problemen. Het grootste verschil is dat motiverende gespreksvoering meer gericht is op het ‘waarom’ van veranderen, terwijl de oplossingsgerichte benadering meer gericht is op het ‘hoe’ van veranderen. Zodoende kunnen beide methodieken elkaar goed aanvullen. Er is nog geen onderzoek gedaan naar de effecten van deze combinatie van gesprekstechnieken. Onderstaand tekstvak biedt een overzicht van de belangrijkste overeenkomsten en verschillen tussen motiverende gespreksvoering en de oplossingsgerichte benadering (Lewis en Osborn, 2004; Bartelink 2013a; 2013b).

Conclusie en aanbevelingen

In richtlijn-overstijgende informatiedocument zijn 25 kernvaardigheden en twee veelgebruikte en erkende gespreksmodellen voor gespreksvoering in de JGZ beschreven. De technieken of vaardigheden vormen de basis voor een goed gesprek van een JGZ-professional met ouders en jeugdigen.

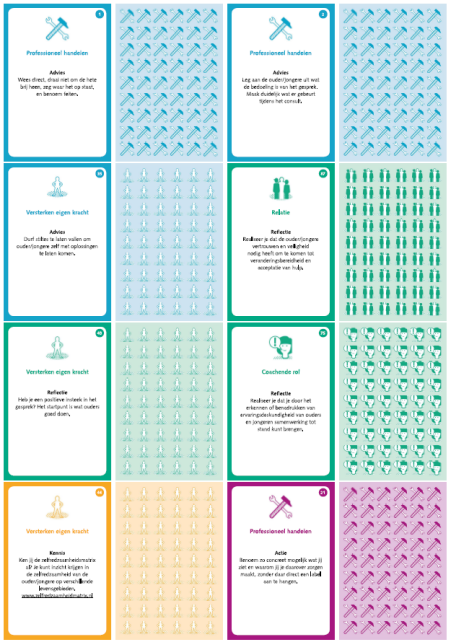
Aanbevelingen

1. Neem kennis van de 25 kernvaardigheden en twee gespreksmodellen.

2. Verdiep je daarbij in de vier aandachtsgebieden voor gespreksvoering:
    a. Professioneel handelen: basis gespreksvaardigheden
    b. Versterken van de relatie met ouder/jeugdige
    c. Versterken eigen kracht van de ouder/jeugdige
    d. Coachende rol van de professional

Op welk aandachtsgebied wil jij als professional je kennis en vaardigheden verder versterken? Per aandachtsgebied kun je voor jou relevante kernvaardigheden terugzoeken.

3. Selecteer als professional voor jezelf heel gericht het type ‘aanbeveling’ per relevant aandachtsgebied dat het beste bij je past



Ter ondersteuning hierbij kun je als JGZ-professional hierbij gebruikmaken van twee praktische tools: een gesprekskaartenset (Meije, De Graaf, Klein Velderman, & De Wolff, 2019; zie afbeelding) en een bureaukaart voor gespreksvoering (De Graaf, Meije, De Wolff, & Klein Velderman, 2019) in de JGZ.

De kaartenset voor gespreksvoering is een serie van 100 kaarten (de kaarten zijn genummerd te vinden onder ‘Downloads’). De gesprekskaarten zijn geordend naar de vier aandachtsgebieden voor gespreksvoering. Er zijn vier type kaartjes: ***Acties*** **(paars)**, ***Kennis*** **(oranje)**, ***Adviezen*** **(blauw)**, en ***Reflectie*** **(groen)** kaartjes.

Selecteer heel gericht het type ‘aanbeveling’ per relevant aandachtsgebied dat het beste bij je past:

- **Acties** die je als JGZ-professional kunt toepassen in het gesprek
- **Kennis** die je kunt opdoen ter versterking van gespreksvoering
- **Adviezen** die je daartoe ter harte kunt nemen
- Inzichten die je uitnodigen tot **Reflectie** op gespreksvoering.

Ook op de bureaukaart zijn de vier aandachtsgebieden en 25 kernvaardigheden voor gespreksvoering in de JGZ terug te vinden. Daarbij wordt ingegaan op mogelijk lastige gesprekssituaties. Er wordt onderscheid gemaakt 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.

4. Gebruik de gesprekstools (kaartenset en bureaukaart) op verschillende momenten voor, tijdens of na gesprekken in de praktijk.

De gesprekstools kunnen gebruikt worden in de voorbereiding van gesprekken, bijvoorbeeld voorafgaand aan een contact, als een professional een lastige gesprekssituatie verwacht. Of tijdens het gesprek: professionals kunnen specifieke kaarten en/of bureaukaart erbij houden tijdens het gesprek. En ook na afloop van gesprekken: met behulp van de kaarten kan de professional reflecteren op hoe een gesprek verliep. Dit kan zowel individueel als in een intervisiesetting.

5. Gebruik de gesprekskaarten voor trainingsdoeleinden.

Gebruik de kaarten bijvoorbeeld tijdens een trainingssessie van een JGZ-team: de teambijeenkomsten gericht op zelforganisatie en regie over eigen leren en ontwikkelen. Of gebruik ze voor beginnende professionals in de JGZ: als een basis om aandacht te besteden aan gespreksvoering. Tenslotte kunnen ze ook ondersteunend zijn bij het inwerken van een nieuwe collega: om in gesprek te gaan over houding en gespreksvoering.

Referenties

Bakker, J.M. & Bannink, F.P. (2008). Oplossingsgerichte therapie in de psychiatrische praktijk. *Tijdschrift voor Psychiatrie, 50*, 55-59.

Bartelink, C. (2013a). *Wat werkt: Motiverende gespreksvoering?* Gedownload van www.nji.nl

Bartelink, C. (2013b). *Wat werkt: Oplossingsgerichte therapie?* Gedownload van www.nji.nl

De Graaf, I., Meije, D., De Wolff, M., & Klein Velderman, M. (2019). *Bureaukaart voor gespreksvoering [Productnummer PM0437].* Utrecht: Trimbos instituut.

De Wolff, M., & Klein Velderman, M. (2019). *Factsheet peilingen over gespreksvoering in de JGZ: In gesprek met ouders en jongeren*. Leiden: TNO.

Lewis, T.F. & Osborn, C.J. (2004). Solution-focused counseling and motivational interviewing: a consideration of confluence. *Journal of Counseling and Development, 82*, 38-48.

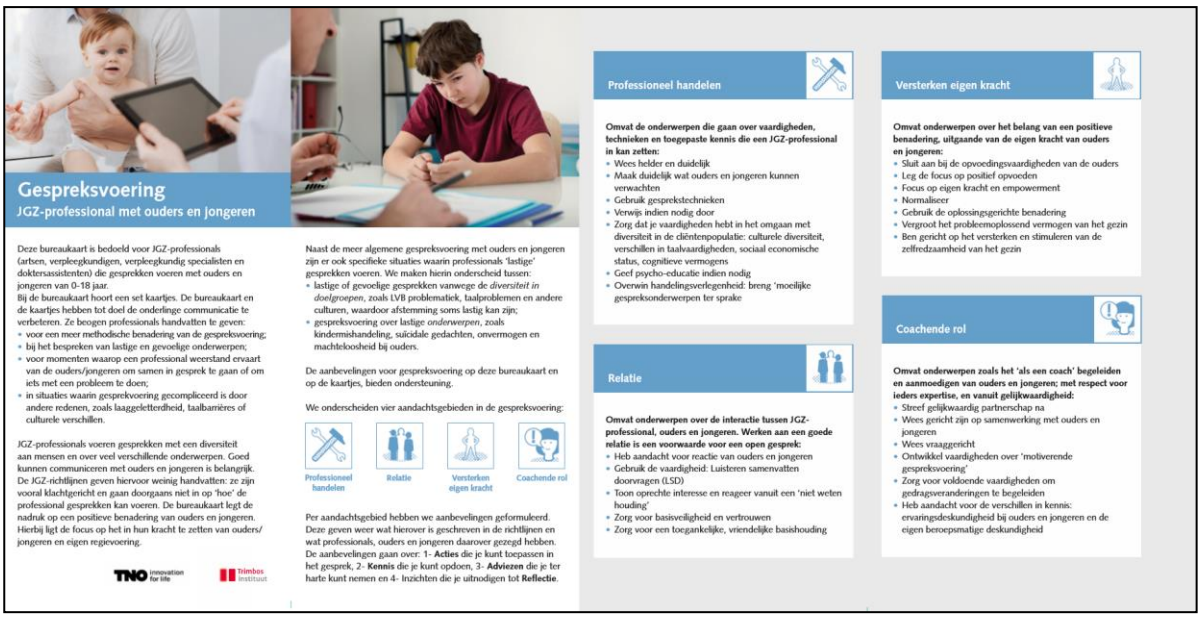
Meije, D., & De Graaf, I. (2018). *Documentanalyse JGZ Richtlijnen: Onderdeel ZonMw project Gespreksvoering met ouders en jeugdigen: Verbinding tussen JGZ-richtlijnen.* Utrecht: Trimbos instituut.

Meije, D., De Graaf, I., Klein Velderman, M., & De Wolff, M. (2019). *Kaartenset voor gespreksvoering [productnummer PM0438].* Utrecht: Trimbos instituut.

Van Keulen, H. M. (2010). *Vitalum: development and evaluation of tailored print communication and telephone motivational interviewing to improve lifestyle behaviors among older adults*. Maastricht University.

Downloads

Bureaukaart voor gespreksvoering



De bureaukaart voor gespreksvoering (de Graaf e.a., 2019) is gratis te downloaden en als set inclusief gebruiksaanwijzing te bestellen, via de website van Trimbos instituut (productnummer PM0437).

Kaartenset voor gespreksvoering

De kaarten zijn op twee dimensies ingedeeld:

- ✓ Wat voor **'type tip'**: Advies, Reflectie, Kennis en Actie. Alle advieskaarten zijn blauw, alle reflectiekaarten groen, kenniskaarten oranje en de actiekaarten paars. Op de kaarten is m.b.v. een symbool en in woorden het aandachtsgebied genoteerd.
- ✓ Welk **aandachtsgebied** binnen gespreksvoering komt hier aan bod: Professioneel handelen, Relatie, Versterken eigen kracht en Coachende Rol

Lijst met 100 gesprekskaarten

1. Advies - **Professioneel handelen**: Wees direct, draai niet om de hete brij heen, zeg waar het op staat, en benoem feiten.
2. Advies - **Professioneel handelen**: Leg aan de ouder/jongere uit wat de bedoeling is van het gesprek. Maak duidelijk wat er gebeurt tijdens het consult.
3. Advies - **Professioneel handelen**: Wees duidelijk over wat wel of niet mogelijk is tijdens het gesprek. Voorbeeld: "Dit is een kort gesprek. We kunnen overwegen of een vervolggesprek wenselijk is."
4. Advies - **Professioneel handelen**: Verwijs voor de ondersteuning van de ouder/jongere indien nodig naar iemand anders. Blijf betrokken tot het moment van overdracht en zorg voor een warme overdracht. 'Loop zolang als nodig een stukje mee.'
5. Advies - **Professioneel handelen**: Sluit bij het geven van psycho-educatie aan bij: de mogelijk oorzaak van de klachten, de behoefte van de ouder/jongere en houdt daarbij rekening met het kennisniveau en mogelijkheden van de ouder/jonger. Leg het accent op normaliseren.
6. Advies - **Professioneel handelen**: Kennis over culturele opvattingen en religieuze achtergronden is belangrijk bij het geven van passende opvoedingsondersteuning aan ouders.
7. Advies- **Professioneel handelen**: Draai niet om lastige onderwerpen heen. Vraag er naar. Bijvoorbeeld in een gesprek na een Veilig Thuis melding: "Er is een melding geweest. Hoe gaat dat nu?"
8. Advies - **Professioneel handelen**: Stel je kwetsbaar op. Benoem dat het ingewikkeld is of dat er geen eenvoudige Oplossingen zijn.
9. Advies - **Professioneel handelen**: Soms kun je indirecte vragen stellen. Voorbeeld bij navragen suïcidegedachten: "Welk rapportcijfer geef je aan je leven? Ben je somber of alleen? Is er iets wat je dwarszit, is er iets waar je veel over nadenkt?"
10. **Reflectie - Professioneel handelen**: Denk je dat de ouder/jongere je begrijpt? Sluit jouw taalgebruik en/of abstractieniveau aan bij de ouder/jongere? Voorbeeld: Gebruik eenvoudige woorden, spreek zoveel mogelijk in de tegenwoordige tijd, gebruik geen beeldspraak.
11. **Reflectie - Professioneel handelen**: Blijf je bewust van je rol en taak en de grenzen daarvan. Communiceer hierover met ouder/jongere.
12. **Reflectie - Professioneel handelen**: Het toeleiden naar zorg is een gezamenlijk proces tussen ouder(s)/jongere en jij als hulpverlener. Het start met het bespreken van vragen, wensen of zorgen. Daarna wordt met elkaar verkend wat er nodig is om de (gezondheids)situatie te verbeteren.
13. **Reflectie - Professioneel handelen**: Sluit je aan bij de vraag waarmee de ouder/jongere komt? Wees je bewust dat er verschillen kunnen zijn en zoek overeenkomsten.
14. **Reflectie - Professioneel handelen**: Ouders en jongeren kunnen verschillende standpunten hebben. Heb je hier oog voor? Bespreek je de verschillen? Creëer ruimte voor de verschillen en spreek de jongere eventueel apart.
15. **Reflectie - Professioneel handelen**: Stel je open vragen over de rol van religie en achtergrond (cultuur) in het leven van de ouder/jongere? Voorbeeld: "Welke rol heeft religie in je leven?"
16. **Reflectie - Professioneel handelen**: Blijf je bewust van je eigen normen, waarden en referentiekader (jeugd, opvoeding, religie, eigen overtuiging).
17. **Reflectie - Professioneel handelen**: Heb je je zorgen over de situatie met ouder/jongere gedeeld?
18. **Reflectie - Professioneel handelen**: Door goede informatie kan de ouder/jonger zichzelf veranderen. De motivatie komt uit de ouder/jongere zelf.
19. Kennis - **Professioneel handelen**: Onderzoek het referentiekader van de ouder/jongere. De bredere familiecontext is van belang. De invloed van andere familieleden kan groot zijn. Vraag hierbij: "Wie vindt het belangrijk dat het goed met jou gaat?"
20. **Actie - Professioneel handelen**: Vraag wat de ouder/jongere van het gesprek vond. (Evaluatie)
21. **Actie - Professioneel handelen**: Benoem zo concreet mogelijk wat jij ziet en waarom jij je daarover zorgen maakt, zonder daar direct een label aan te hangen.
22. **Actie - Professioneel handelen**: Bespreek met de ouder/jongere: Wie moet er geïnformeerd worden over deze situatie? En hoe ga je dat doen? Bijvoorbeeld: De jongere gaat het al dan niet met de ouder bespreken, de ouder/jongere gaan samen met je in gesprek met XX. Denk aan de verwijsindex.

23. **Actie - Professioneel handelen:** Benoem dat het moeilijken/of ingewikkeld is om een onderwerp te bespreken. Voorbeeld: "Ik vind het ook een lastig onderwerp" en "Twijfel mag er zijn."
24. **Actie - Professioneel handelen:** Bespreek wat je ongewoon vindt: Voorbeeld: "Je hebt vast een goede reden dat je … doet". Het geeft ouder/jongere de ruimte om toelichting bij bepaald gedrag/bepaalde situatie te geven.
25. **Actie - Professioneel handelen:** Benoem letterlijk wat je ziet. Het kan het bespreken van een onderwerp vereenvoudigen. Voorbeeld: "Ik zie dat je kind een hele vieze broek aan heeft. Wat is er gebeurd?"
26. **Actie - Professioneel handelen:** Geef informatie (geen oplossingen) zodat de ouder/jongere zelf een keuze of oplossing kan kiezen. Overweeg het gebruik van keuzehulpen.
27. **Actie - Professioneel handelen:** Maak je niet DIK: Denk In Kwaliteiten. Besteed aandacht aan wat goed is gegaan en probeer 'om te denken'.
28. **Actie - Professioneel handelen:** Neem ANNA mee: Altijd Navragen, Nooit Aannemen. Vraag altijd na of je goed begrepen hebt wat de ouder/jongere bedoelt.
29. **Actie - Professioneel handelen:** Smeer NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander. Je kunt als hulpverlener niet in het hoofd van de ouder/jongere kijken en je weet dus nooit wat de ouder/jongere wil gaan zeggen. Als iets onduidelijk is, vul dan niet in maar vraag na wat er bedoeld wordt.
30. **Actie - Professioneel handelen:** Wees een OEN: Open, Eerlijk en Nieuwsgierig. Sta open voor de ouder/jongere, wees eerlijk in wat je duidelijk wilt maken en wees oprecht nieuwsgierig.
31. **Actie - Professioneel handelen:** Laat OMA thuis: Probeer je Oordelen, Meningen en Aannames/Adviezen voor je te houden en luister met een open houding naar de ouder/jongere.
32. **Actie- Professioneel handelen:** Gebruik LSD: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen kan helpend zijn om aandachtig te luisteren. Als je LSD goed beheerst, kan dit de hulpverleningsrelatie verbeteren.
33. **Advies - Versterken eigen kracht:** Reageer niet overdreven. Ga niet onnodig problematiseren.
34. **Advies - Versterken eigen kracht:** Erken het gevoel van de ouder/jongere.
35. **Advies - Versterken eigen kracht:** Durf stiltes te laten vallen om ouder/jongere zelf met oplossingen te laten komen.
36. **Advies - Versterken eigen kracht:** Sluit aan op de sterke kanten van het gezin, zonder de beperkingen uit het oog te verliezen.
37. **Advies - Versterken eigen kracht:** Normaliseer waar mogelijk de reactie of de situatie. Stel gerust wanneer mogelijk. Versterk daarmee het zelfvertrouwen.
38. **Reflectie - Versterken eigen kracht:** Heb jij de ouder/jongere gevraagd hoe hij/zij tot nu toe omging met het probleem/de situatie? En wat wel en niet werkte?
39. **Reflectie - Versterken eigen kracht:** Realiseer je dat jongeren en ouders de experts zijn van hun eigen leven. Ga uit van de eigen kracht, ervaring en deskundigheid van ouders (empowerment).
40. **Reflectie - Versterken eigen kracht:** Heb je een positieve insteek in het gesprek? Het startpunt is wat ouders goed doen.
41. **Reflectie - Versterken eigen kracht:** Weet je hoe het met de ouder(s) gaat in de opvoeding? Hoe is de opvoedsituatie van de jongere? Wat zijn de opvoedingsvaardigheden van de ouder(s)? Voorbeeld: Hoe gaat het met jou als ouder? Hoe gaat het thuis?
42. **Reflectie - Versterken eigen kracht:** De ouder/jongere is het beste in staat om oplossing te kiezen.
43. **Kennis - Versterken eigen kracht:** Met uitleg en advies kun je zorgen wegnemen bij de ouder/jongere en de situatie normaliseren. Zo draag je bij aan het versterken van eigen kracht en help je onnodige medicalisering tegen te gaan.
44. **Kennis - Versterken eigen kracht:** Ken jij de zelfredzaamheidsmatrix al? Je kunt inzicht krijgen in de zelfredzaamheid van de ouder/jongere op verschillende levensgebieden. www.zelfredzaamheidmatrix.nl
45. **Kennis - Versterken eigen kracht:** Oplossingsgerichte benadering is een vorm van ondersteuning die gericht is op het benutten van de sterke kanten en hulpbronnen van de cliënt Zie voor meer informatie: tp://bit.ly/Oplossingsgerichtebenadering
46. **Actie - Versterken eigen kracht:** Gebruik keuzehulpmiddelen om informatie uit te wisselen en ouders/jongeren te ondersteunen bij het nemen van de regie en/of de beslissing.
47. **Actie - Versterken eigen kracht:** Help de ouder/jongere aan informatie, bronnen en ondersteuning op grond waarvan zij hun eigen keuzen kunnen maken. "Geef informatie, niet de oplossing."
48. **Actie - Versterken eigen kracht:** Neem kennis van 'oplossingsgericht werken'. Deze benadering kan je helpen bij probleemverheldering, vraaggericht zijn en zoeken naar oplossingen. Het uitgangspunt is dat je de ouder/jongere niet rechtstreeks beïnvloedt, maar dat de ouder/jongere zichzelf verander.
49. **Actie - Versterken eigen kracht:** Begin het gesprek bij de zorgen en/of vragen van de ouder/jongere. Voorbeeld: "Wat wil jij vandaag bespreken?"
50. **Actie - Versterken eigen kracht:** Vraag wie de belangrijke anderen zijn in het leven van de ouder/jongere. Hoe ondersteunen/helpen ze de ouder/jongere? Waarmee kunnen ze misschien nog meer helpen?
51. **Actie - Versterken eigen kracht:** Onderzoek welke hulpbronnen de ouder/jongere ter beschikking heeft? Voorbeeld: "Bij wie kun je aankloppen voor steun/als het moeilijk wordt?"

52. **Actie - Versterken eigen kracht:** Bespreek mogelijkheden op het gebied van zelfhulp, lotgenotencontact en de inzet van vrijwilligers. Wijs, indien nodig, ouders op mogelijkheden tot steun buiten het eigen netwerk.
53. **Actie - Versterken eigen kracht:** Vraag de ouder/jongere zich voor te bereiden op het gesprek, bijv. aan de hand van deze vragen: 1. Wat zijn mijn mogelijkheden? 2. Wat zijn voor/nadelen? 3. Wat betekent dat voor mijn situatie?
Wijs op websites: www.begineengoedgesprek.nl en www.3goedevragen.nl
54. **Actie - Versterken eigen kracht:** Vraag de ouder naar de hulpbronnen wanneer het gedrag van de jongere veel vraagt van de ouder(s): Van wie krijg je steun? Wie helpt je?
55. **Actie - Versterken eigen kracht:** Vraag de ouder/jongere wat hij/zij wil bereiken met gesprek.
56. **Actie - Versterken eigen kracht:** Start met de vraag: Wat wil de ouder/jongere bespreken?
57. **Actie - Versterken eigen kracht:** Versterk de ouder/jongere door initiatief te tonen en te denken in kansen en mogelijkheden. Bied een nieuw perspectief waar nodig om of de ouder/jongere op weg te helpen.
58. **Actie - Versterken eigen kracht:** Besteed aandacht aan de probleem verheldering. Voorbeeld: "Zijn we het erover eens dat dit het een probleem is voor jou of je gezin?"
59. **Actie - Versterken eigen kracht:** Verken samen met de ouder/jongere de oplossingen. Voorbeeld: "Zullen we samen nadenken over mogelijke oplossingen van dit probleem? Er zijn vaak meerdere oplossingen voor een probleem."
60. **Actie - Versterken eigen kracht:** Maak het behapbaar voor de ouder door problemen afzonderlijk te bespreken. Vraag bijvoorbeeld: "Wat is het eerste wat je aan wilt pakken?"
61. **Actie - Versterken eigen kracht:** Maak aan de ouder/jongere duidelijk: "Jij bent degene die het moet doen. Het is aan jou. Het moet voor jou passen."
62. **Advies - Coachende Rol:** "Wees mens": zorg voor een goed contact en zorg voor een goede sfeer.
63. **Advies - Coachende Rol:** Streef naar een open, onpartijdige en niet-oordelende opstelling naar ouders toe. Wees bewust van je eigen opvoedingservaring en opvattingen.
64. **Advies - Coachende Rol:** Ga uit van de mogelijkheden van de ouder/jongere en de omgeving.
Veer mee met de ouder/jongere: wees volgend, niet leidend.
65. **Advies - Coachende Rol:** Kom afspraken na en waarborg de privacy: betrouwbaarheid is belangrijk.
66. **Advies - Coachende Rol:** Streef een open en gelijkwaardige dialoog na, waarbij iedereen vanuit de eigen deskundigheid spreekt. De ouder heeft kennis van het leven van alledag. De professional heeft vakkennis en oog voor ontwikkelingsmijlpalen. Benut beide invalshoeken.
67. **Advies - Coachende Rol:** Lok verandertaal uit bij ouder/jongere door de ambivalentie en/of discrepantie te benoemen tussen de huidige en de gewenste situatie. Vermijd hierbij discussie.
68. **Advies - Coachende Rol:** Wees voorzichtig met adviseren: Vraag eerst goed uit en neem daar de tijd voor. Volg het tempo van de ouder/jongere.
69. **Reflectie - Coachende Rol:** Wat zijn de factoren die de samenwerking met ouder/jongere kunnen beïnvloeden?
70. **Reflectie - Coachende Rol:** Klantgericht werken gaat altijd gepaard met professionele verantwoordelijkheid.
Het is niet: óf de ouder heeft het voor het zeggen (laisser faire) óf de JGZ-medewerker heeft het voor het zeggen (aanbodgericht). Het is én-én.
71. **Reflectie - Coachende Rol:** Ouder is zelf verantwoordelijk voor keuzes. Leg vooral de nadruk op de behoeften die ouder/jongere kan hebben. Ouders zijn sturend in dit proces. Het perspectief van de ouder is het uitgangspunt. Ouder/jongere is het beste in staat om oplossing te kiezen.
72. **Reflectie - Coachende Rol:** Lukt het om naast de ouder/jongere te staan? Werk samen, activeer de ouder/jongere en leg de regie bij de ouder/jongere.
73. **Reflectie - Coachende Rol:** Ouders hebben behoefte aan gelijkwaardigheid, respect, serieus genomen worden en bevestiging.
74. **Reflectie - Coachende Rol:** Gelijkwaardigheid is moeilijk wanneer je niet dezelfde begrijpelijke taal spreekt.
75. **Reflectie - Coachende Rol:** Realiseer je dat je door het erkennen of benadrukken van ervaringsdeskundigheid van ouders en jongeren samenwerking tot stand kunt brengen.
76. **Kennis - Coachende Rol:** Partnerschap omvat actieve betrokkenheid, samen beslissen en belang kennis professional én ouders/jongere, overeenstemming over doelen en processen, vertrouwen, respect, openheid, eerlijkheid, duidelijke communicatie en onderhandeling.
77. **Kennis - Coachende Rol:** Motiverende gespreksvoering is een gesprekstechniek die helpt in gesprekken met mensen voor wie het van belang is dat zij hun gedrag en leefstijl veranderen Zie voor meer informatie: http://bit.ly/Motiverendegespreksvoering
78. **Kennis - Coachende Rol:** Gedragsverandering verloopt gefaseerd: Voorbeschouwing, Overpeinzing, Besluitvorming, Voorbereiding, Actie, Nieuw gedrag, Terugval. Het herkennen in welke fase een ouder/ jongere zit, is belangrijk bij het bespreken van een probleem.
79. **Actie - Coachende Rol:** Benoem bij ouder/jongere dat nieuw gedrag tijd kost en met vallen en opstaan gaat. Volg het op, laat het terug komen, herhaal het.

80. **Actie - Coachende Rol:** 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.
81. **Actie - Coachende Rol:** Vraag naar de ervaringen van de ouder/jongere: Wat heb je tot nu toe gedaan en wat is al dan niet effectief gebleken?
82. **Actie - Coachende Rol:** Geef informatie zodat de ouder/jongere goed geïnformeerd keuzes kan maken. Wijs op betrouwbare (online) informatie (websites).
83. **Actie - Coachende Rol:** Neem kennis van 'motiverende gesprekvoering'. Deze aanpak kan helpen bij het empoweren en activeren van de ouder/jongere. Uitgangspunt is dat je de motivatie om te veranderen uit lokt in plaats van deze op te leggen. Zoek samen naar een andere ingang.
84. **Advies –Relatie:** Toon grote nieuwsgierigheid naar diverse visies en verklaringen van de ouder/jongere.
85. **Advies –Relatie:** Benader de ouder/jongere op een empathische, positieve en ondersteunende manier. Straal optimisme uit en laat zien geloof te hebben in de mogelijkheden van ouders om vraagstukken zelf op te lossen.
86. **Advies –Relatie:** Stel niet direct persoonlijke vragen. 'Werk' van buiten naar binnen: Begin met het creëren van vertrouwen voordat je persoonlijke en/of onveilige vragen stelt.
87. **Reflectie – Relatie:** Realiseer je dat de ouder/jongere vertrouwen en veiligheid nodig heeft om te komen tot veranderingsbereidheid en acceptatie van hulp.
88. **Reflectie – Relatie:** Stel jezelf de vraag of je klik hebt met de ouder/jongere. Wees je bewust van het belang van de klik en de eventuele weerstand die je voelt.
89. **Reflectie – Relatie:** Kun je je verplaatsen in de ouder/de jongere? Zie de ander echt en biedt op basis daarvan ondersteuning op maat zodat de ouder/jongere het gevoel heeft dat dit voor hem/haar bedoeld is.
90. **Reflectie – Relatie:** Kun je adequaat op aansluiten op wat ouder/ jongere vraagt? Kom niet direct met oplossingen aan. Laat de ouder/ jongere het eigen verhaal vertellen.
91. **Reflectie – Relatie:** Luister je actief? Je laat door middel van houding, gebaar en ondersteunend taalgebruik merken dat je met volle aandacht luistert. Luister ook naar 'achter de woorden ligt'.
92. **Reflectie – Relatie:** Stel je voldoende vragen? Hoewel gesloten vragen soms heel functioneel kunnen zijn, zijn open vragen veelal heel geschikt.
93. **Reflectie – Relatie:** Luister om te weten, niet om te oordelen. Wanneer je iets snel als 'fout' bestempelt, kan het de ouder/jongere een beklemmend gevoel geven.
94. **Reflectie – Relatie:** Begeleid je het gesprek actief? Denk aan samenvatten, structureren en navragen of de ouder/jongere het begrijpt.
95. **Reflectie – Relatie:** Zie of voel je weerstand bij de ouder/jongere? Begrijp je de weerstand en kun je daar wat mee? Pas dan kan je goed reageren. Benoem en bespreek het.
96. **Kennis – Relatie:** Het moment van signalering/erkenning van een probleem ligt niet altijd gelijk voor de ouder/jonger en de professional. Je kunt niet sneller gaan dan de ouder/jongere: 'Loop in hetzelfde tempo.'
97. **Kennis – Relatie:** Realiseer je dat bij de ouder/jongere eerst het probleembesef en dan pas probleemacceptatie komt.
98. **Kennis – Relatie:** Ouders van een kind met een stoornis gaan doorlopen een aantal fasen vanaf het moment van signaleren. 1. Van ouderlijke intuïtie naar diagnose; 2. Diagnose => acceptatie; 3. Acceptatie => toekomstperspectief; 4. Zelf opvoeden/ verzorgen => zorg deels uit handen geven.
99. **Actie – Relatie:** Door stiltes te laten vallen, geef je de ouder/jongere ruimte in het gesprek. Streef naar een ontspannen, geduldige en toegankelijke houding. Neem voldoende tijd voor de ouder/jongere.
100. **Actie – Relatie:** Maak contact met iedereen die in de kamer aanwezig is (kinderen, ouders). Sluit aan bij alle aanwezigen.

De kaartenset voor gespreksvoering (Meije e.a., 2019) is gratis te downloaden en als set inclusief gebruiksaanwijzing te bestellen, via de website van Trimbos instituut (productnummer PM0438).