



BIJLAGE 7 GESPREKSTECHNIEKEN BIJ GEDRAGSVERANDERING

In deze bijlage worden gesprekstechnieken besproken die bij de aanpak van overgewicht gebruikt kunnen worden. Per fase van gedragsverandering staan de verschillende gesprekstechnieken genoemd die binnen die fase het meest geschikt zijn om toe te passen. In de eerste paragraaf worden de fasen van gedragsverandering toegelicht en in de tweede paragraaf komen vervolgens de gesprekstechnieken per fase aan bod (Booij, 2010).

Fasen van gedragsverandering

Een cliënt doorloopt diverse fasen van gedragsverandering:

Voorbeschouwing

De ouder zelf ervaart geen probleem/behoefte.

Overpeinzing

Beginnend inzicht in de noodzaak tot veranderen of er ontstaat een behoefte/wens.

Besluitvorming

Ouder ziet dat het goed is om te veranderen, wil ook veranderen, maar hoe?

Vorbereiding

Ouder bedenkt opties om te veranderen.

Actie

Ouder gaat actief aan de slag met de gekozen strategie.

Nieuw gedrag

Ouder toont het gedrag langdurig.

Terugval

Ouder valt terug in het oude gedrag.

Het herkennen in welke fase een ouder zit is belangrijk bij het bespreken van een probleem.

Gesprekstechnieken per fase

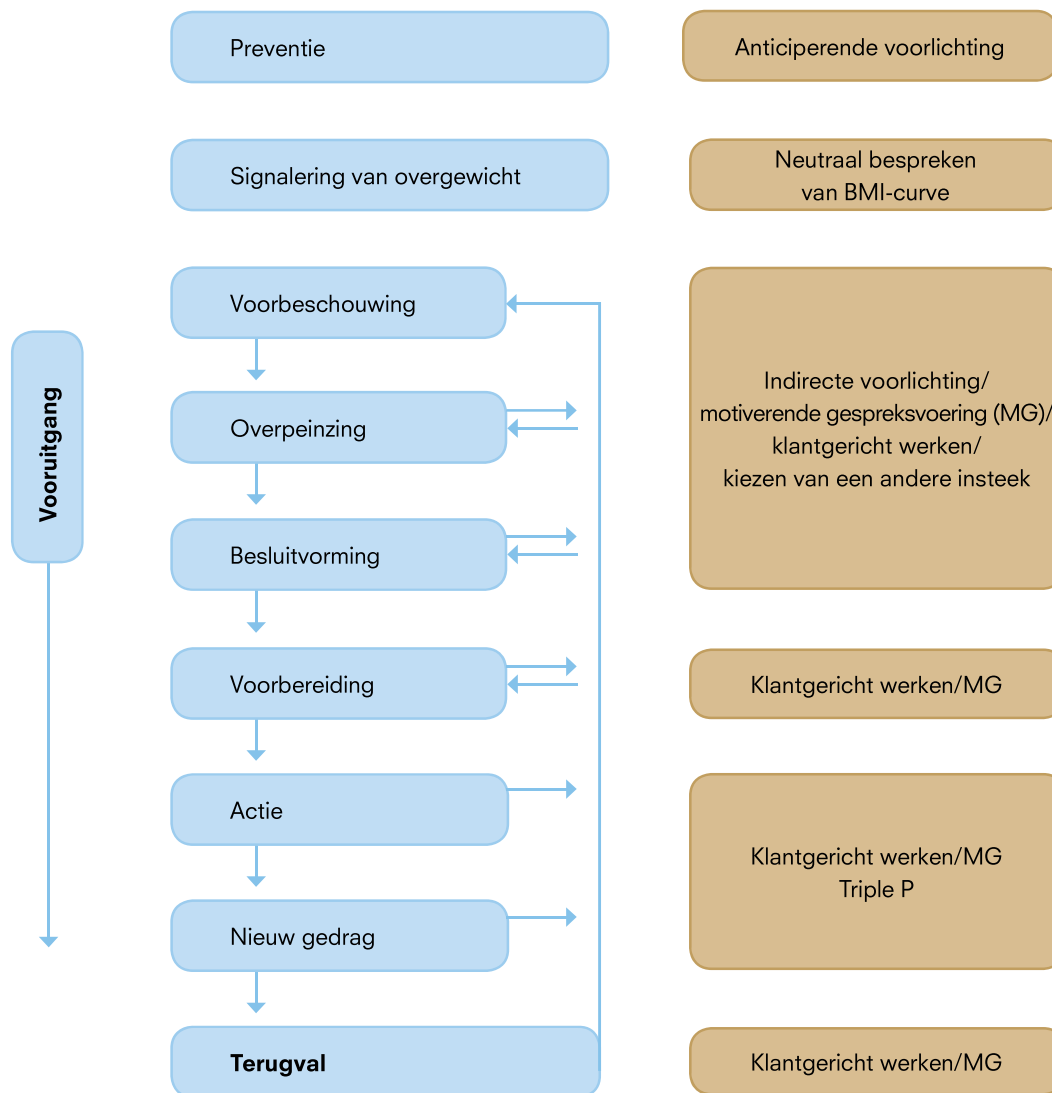
De JGZ-medewerkers zijn de laatste jaren geschoold in diverse methoden voor gespreksvoering en in programma's waarvan gespreksvoering een belangrijk onderdeel vormt, zoals klantgericht werken, Triple P, Samen Starten. Deze methoden vormen de basis van de gespreksvoering en kunnen bij allerlei onderwerpen toegepast worden, waaronder ook overgewicht. Het herkennen in welke fase een ouder zit, is belangrijk voor de keus van de gesprekstechniek. In figuur 1 zijn de fasen van gedragsverandering te zien met daarachter de methoden van gespreksvoering die bij de betreffende fase gebruikt kunnen worden. Het is aan de JGZ-medewerker om in te schatten in welke fase de ouder zit en aan te voelen welke gesprekstechnieken bij de betreffende ouder tot resultaten leiden.

Anticiperende voorlichting

Anticiperende voorlichting is een manier van voorlichten waarbij de ouder uitleg krijgt over welke behoeften van kinderen in een bepaalde periode ten grondslag kunnen liggen aan bepaald gedrag. Hiermee wordt ingegaan op de mogelijke behoeften van het kind in de komende periode en wordt een bijdrage geleverd aan de interactie tussen ouder en kind door de ouders op het te verwachten gedrag van hun kind voor te bereiden. Het doel is vergroting van de kennis en het inzicht van de ouders, zodat deze zelf een afweging kunnen maken hoe zij met bepaalde basisbehoeften en het daarbij behorende gedrag van hun kind om willen gaan (Buskop-Kobussen and Windmeijer, 1993).

Indirecte voorlichting

Als ouders zich niet bewust zijn dat hun kind overgewicht heeft, dat niet willen zien of het niet erg vinden, kan gebruik gemaakt worden van indirecte voorlichting. Indirect wil zeggen dat de boodschap niet direct op de persoon gericht wordt, maar dat meer in het algemeen gesproken wordt. Mensen kunnen zich aangevallen voelen als gezegd wordt dat ze overgewicht hebben, met name in de westerse cultuur is dat zo. Brown's en Levinson's 'politeness theory' onderscheidt twee typen van 'face threat' (gezichtsbedreiging) (Brown and Levinson, 1987). Een negatieve 'face threat' wordt gemaakt als de zender van een boodschap de vrijheid om actie te ondernemen van de ontvanger schendt. Bijvoorbeeld door het waarschuwen voor het gedrag dat obesitas veroorzaakt. Een positieve 'face threat' is het wanneer de zender van een boodschap het positieve en consistente zelfbeeld van de ontvanger bedreigt. Bijvoorbeeld door het waarschuwen voor de gevaren van obesitas. Zowel negatieve als positieve 'face threat' kan leiden tot verwerping van de boodschap of weerstand bij de ontvanger. Een indirecte boodschap is minder gezichtsbedreigend dan een directe boodschap, omdat de ontvanger de mogelijkheid wordt gegeven om te geloven dat de boodschap niet voor hem bedoeld is. Dit heeft geen invloed op de overtuigingskracht van de boodschap (Ten Broeke, 2006).



Figuur 1: Fasen van gedragsverandering en methoden van gespreksvoering.

Motiverende gespreksvoering

Motiverende gespreksvoering is een benadering om mensen te helpen hun problemen te onderkennen en om hen te helpen iets te doen aan hun huidige of potentiële problemen (Miller and Rollnick, 2006). Het centrale thema van motiverende gespreksvoering is het verkennen en oplossen van ambivalentie. Ambivalentie is het wel willen veranderen en eigenlijk ook weer niet, omdat je opziet tegen de veranderingen of omdat je er bang voor bent en je meer zeker voelt bij de huidige situatie.

De *vijf basisprincipes* van motiverende gespreksvoering zijn:

- Druk empathie uit.
- Ontwikkel discrepantie.
- Vermijd discussie.
- Beweeg mee met weerstand.
- Ondersteun persoonlijke effectiviteit.

Daarnaast zijn er *vijf basistechnieken* van motiverende gespreksvoering, die de basis van de gespreksvoering vormen (de Laat, 2010):

- Open vragen stellen.
- Reflectief beluisteren.
- Bevestigen en ondersteunen.
- Samenvattingen geven.
- Verandertaal uitlokken.

Kiezen van een andere insteek

Wanneer ouders totaal niet gemotiveerd zijn om over overgewicht te praten, bijvoorbeeld doordat de ouders zelf al jaren met het probleem worstelen, kan het goed zijn een andere insteek te kiezen. In plaats van de onderwerpen voeding en beweging te kiezen, kan gekozen worden voor de insteek 'slapen'. Dit is een niet-bedreigend onderwerp voor deze ouders, waarmee ze mogelijk nog geen 'faalervaringen' hebben.

Klantgericht werken

Enkele uitgangspunten van een professionele, klantgerichte attitude zijn:

- Klantgericht werken gaat in de zorgverlening 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.
- Binnen de doelstelling die de JGZ-medewerker met een ouder wil bereiken wordt optimaal aangesloten bij de behoefte van de ouder. Overigens kan de klant ook een andere opvoeder zijn dan de vader of de moeder. Zeker in andere culturen hebben andere familieleden, zoals de grootouders, vaak een belangrijke rol.

Achter deze uitgangspunten gaan enkele basisuitgangspunten schuil, die te maken hebben met de visie op de klant:

- De ouder is zelf verantwoordelijk voor de keuzes die hij/zij maakt.
- De ouder is zelf als beste in staat een oplossing voor problemen te kiezen.
- Gelijkwaardigheid, respect en bevestiging zijn belangrijke behoeftes van de ouder.

Een JGZ-medewerker heeft in het contact met de ouder grofweg met drie mogelijke situaties te maken:

- Het gaat goed met de ouder, geen bijzonderheden.
- De ouder heeft een probleem.
- De JGZ-medewerker signaleert een (potentieel) probleem.

Om effectief te communiceren met een ander is het zaak zo zuiver mogelijk het gedrag te benoemen waarover je het hebt en oordelen te vermijden. Oordelen geeft onnodige irritaties. Door effectieve communicatie bouw je aan een open en betrouwbare relatie. Zonder relatie heb je geen invloed.

Enkele klantgerichte vaardigheden (Windmeijer, 2009):

- Actief luisteren.
- Grenzen stellen.
- Het voeren van de regie tijdens het consult.
- Anticiperende voorlichting.
- Effectief confronteren.
- Het helpend gesprek.

Triple P, niveau II

Triple P, niveau II houdt in dat specifiek advies wordt gegeven over het oplossen van algemene ontwikkelingsproblemen en minder ernstige gedragsproblemen bij kinderen (Turner *et al.* 2007). Dat kan door rechtstreeks of telefonisch contact met een hulpverlener (ongeveer 20 minuten verdeeld over 2 sessies) of een cursus (60-90 minuten). Bij de educatieve benadering die wordt gebruikt in Triple P staat de ontwikkeling van het zelf-regulerende vermogen van een ouder centraal. Hiervoor moeten de ouders vaardigheden worden aangeleerd waardoor ze onafhankelijke probleemoplossers kunnen worden.

Uitgangspunten voor effectieve consultatie aan ouders zijn:

- Bereid je goed voor.
- Stel voor elke sessie de doelen vast.
- Deel de tijd efficiënt in.
- Houd het eenvoudig.
- Wees duidelijk en generaliseer niet te veel.
- Toon interesse in de ouder als persoon.
- Kom op voor zowel het kind als de ouder.
- Informeer naar de ideeën van ouders over de oorzaken van het probleemgedrag en wat eraan gedaan kan worden.
- Erken de huidige inzet van ouders om het probleem op te lossen.
- Geef constructieve feedback zonder beschuldigingen.
- Besteed aandacht aan de emotionele reacties van ouders.
- Focus zowel op ontwikkelingsmogelijkheden van het kind als op het oplossen van het probleemgedrag.
- Koppel interventiedoelen aan toekomstige ontwikkelingstaken voor ouders en kinderen.
- Gebruik bestaande expertise om informatie te geven.
- Gebruik passende humor.
- Maak gebruik van je eigen ervaringen.
- Overspoel ouders niet met huiswerk.

JGZ-medewerkers moeten vaardigheden hebben voor het omgaan met uiteenlopende problemen die de effectiviteit van het programma kunnen ondermijnen. Weerstand van ouders kan zich op verschillende manieren manifesteren. Dit kan door de autoriteit van de JGZ-medewerker rechtstreeks aan te vallen, door bijvoorbeeld de kennis, ervaring of aanpak van de JGZ-medewerker te betwisten of door het niet maken van huiswerk. Andere problemen kunnen zich voordoen als ouders veel praten of juist weinig zeggen. Suggesties om problemen te voorkomen zijn:

- Voorkom dat je afgeleid raakt door bijzaken. Gebruik gerichte vragen, korte samenvattingen en korte overgangen om ouders bij de les te houden, zoals: 'Oké, ik denk dat ik de problemen tijdens het eten begrijp, vertel me nu eens over de slaapproblemen waar je het eerder over had.'
- Ga niet in de verdediging als je ideeën worden betwist. Zeg niet: 'Ja, maar...', maar luister naar de mening van de ouders en vat deze samen, om duidelijk te maken dat je hun zorgen begrijpt. Als het idee vaag is of te algemeen, vraag de ouder dan specifieker te zijn, bijvoorbeeld door te vragen om een voorbeeld. In veel gevallen leidt dit ertoe dat de ouders vertellen waar ze zich echt zorgen over maken.
- Ga empathisch om met ouders die in verzet gaan of overstuur zijn. Gebruik gerichte vragen en combineer open, onderzoekende vragen met samenvatten, omschrijven en reflectieve vaardigheden om te ontdekken waardoor de ouder overstuur is geraakt. Probeer irrationele veronderstellingen voorzichtig te weerleggen met alternatieve manieren om de situatie te bekijken.
- Pas je aan aan het abstractieniveau van de ouder. Des te lager de scholingsachtergrond van de ouder, des te concreter je eigen taalgebruik.
- Pas je aan aan het taalgebruik van de allochtone ouder met een lage beheersing van het Nederlands. Gebruik eenvoudige woorden, spreek zoveel mogelijk in de tegenwoordige tijd, gebruik geen beeldspraken als 'ik kan uw reactie niet thuisbrengen', ondersteun met plaatjes en ander visueel materiaal.