



1

Professioneel handelen

Advies

Wees direct, draai niet om de hete brij heen, zeg waar het op staat, en benoem feiten.



2

Professioneel handelen

Advies

Leg aan de ouder/jongere uit wat de bedoeling is van het gesprek. Maak duidelijk wat er gebeurt tijdens het consult.



3

Professioneel handelen

Advies

Wees duidelijk over wat wel of niet mogelijk is tijdens het gesprek. Voorbeeld: "Dit is een kort gesprek. We kunnen overwegen of een vervolgesprek wenselijk is."



4

Professioneel handelen

Advies

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

Professioneel handelen

Advies

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

Professioneel handelen

Advies

Kennis over culturele opvattingen en religieuze achtergronden is belangrijk bij het geven van passende opvoedingsondersteuning aan ouders.



7

Professioneel handelen

Advies

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

Professioneel handelen

Advies

Stel je kwetsbaar op. Benoem dat het ingewikkeld is of dat er geen eenvoudige oplossingen zijn.



9

Professioneel handelen

Advies

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?"



33

Versterken eigen kracht

Advies

Reageer niet overdreven.
Ga niet onnodig problematiseren.



34

Versterken eigen kracht

Advies

Erken het gevoel van de
ouder/jongere.



35

Versterken eigen kracht

Advies

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



36

Versterken eigen kracht

Advies

Sluit aan op de sterke kanten van
het gezin, zonder de beperkingen uit
het oog te verliezen.



37

Versterken eigen kracht

Advies

Normaliseer waar mogelijk de reactie
of de situatie. Stel gerust wanneer
mogelijk. Versterk daarmee het
zelfvertrouwen.



62

Coachende rol

Advies

"Wees mens": zorg voor een goed
contact en zorg voor een goede sfeer.



63

Coachende rol

Advies

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



64

Coachende rol

Advies

Ga uit van de mogelijkheden van de
ouder/jongere en de omgeving.
Veer mee met de ouder/jongere:
wees volgend, niet leidend.



65

Coachende rol

Advies

Kom afspraken na en waarborg
de privacy: betrouwbaarheid is
belangrijk.



66

Coachende rol

Advies

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

Coachende rol

Advies

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

Coachende rol

Advies

Wees voorzichtig met adviseren: Vraag eerst goed uit en neem daar de tijd voor. Volg het tempo van de ouder/jongere.



84

Relatie

Advies

Toon grote nieuwsgierigheid naar diverse visies en verklaringen van de ouder/jongere.



85

Relatie

Advies

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

Relatie

Advies

Stel niet direct persoonlijke vragen. 'Werk' van buiten naar binnen: Begin met het creëren van vertrouwen voordat je persoonlijke en/of onveilige vragen stelt.



10

Professioneel handelen

Reflectie

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.



87

Relatie

Reflectie

Realiseer je dat de ouder/jongere vertrouwen en veiligheid nodig heeft om te komen tot veranderingsbereidheid en acceptatie van hulp.



88

Relatie

Reflectie

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.



69

Coachende rol

Reflectie

Wat zijn de factoren die de samenwerking met ouder/jongere kunnen beïnvloeden?



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?



39

Versterken eigen kracht

Reflectie

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

Versterken eigen kracht

Reflectie

Heb je een positieve insteek in het gesprek? Het startpunt is wat ouders goed doen.



41

Versterken eigen kracht

Reflectie

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?"



70

Coachende rol

Reflectie

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.



42

Versterken eigen kracht

Reflectie

De ouder/jongere is het beste in staat om oplossing te kiezen.



71

Coachende rol

Reflectie

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

Coachende rol

Reflectie

Lukt het om naast de ouder/jongere te staan? Werk samen, activeer de ouder/jongere en leg de regie bij de ouder/jongere.



73

Coachende rol

Reflectie

Ouders hebben behoefte aan gelijkwaardigheid, respect, serieus genomen worden en bevestiging.



74

Coachende rol

Reflectie

Gelijkwaardigheid is moeilijk wanneer je niet dezelfde begrijpelijke taal spreekt.



89

Relatie

Reflectie

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

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.



75

Coachende rol

Reflectie

Realiseer je dat je door het erkennen of benadrukken van ervaringsdeskundigheid van ouders en jongeren samenwerking tot stand kunt brengen.



91

Relatie

Reflectie

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

Relatie

Reflectie

Stel je voldoende vragen? Hoewel gesloten vragen soms heel functioneel kunnen zijn, zijn open vragen veelal heel geschikt.



93

Relatie

Reflectie

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

Relatie

Reflectie

Begeleid je het gesprek actief? Denk aan samenvatten, structureren en navragen of de ouder/jongere het begrijpt.



11

Professioneel handelen

Reflectie

Blijf je bewust van je rol en taak en de grenzen daarvan. Communiceer hierover met ouder/jongere.



12

Professioneel handelen

Reflectie

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.



95

Relatie

Reflectie

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.



13

Professioneel handelen

Reflectie

Sluit je aan bij de vraag waarmee de ouder/jongere komt? Wees je bewust dat er verschillen kunnen zijn en zoek overeenkomsten.



14

Professioneel handelen

Reflectie

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

Professioneel handelen

Reflectie

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

Professioneel handelen

Reflectie

Blijf je bewust van je eigen normen, waarden en referentiekader (jeugd, opvoeding, religie, eigen overtuiging).



17

Professioneel handelen

Reflectie

Heb je je zorgen over de situatie met ouder/jongere gedeeld?



18

Professioneel handelen

Reflectie

Door goede informatie kan de ouder/jongere zichzelf veranderen. De motivatie komt uit de ouder/jongere zelf.



43

Versterken eigen kracht

Kennis

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

Versterken eigen kracht

Kennis

Ken jij de zelfredzaamheidsmatrix al? Je kunt inzicht krijgen in de zelfredzaamheid van de ouder/jongere op verschillende levensgebieden.
www.zelfredzaamheidsmatrix.nl



76

Coachende rol

Kennis

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

Coachende rol

Kennis

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>



45

Versterken eigen kracht

Kennis

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: <http://bit.ly/Oplossingsgerichtebeendering>



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.'



97

Relatie

Kennis

Realiseer je dat bij de ouder/jongere eerst het probleembesef en dan pas probleemacceptatie komt.



98

Relatie

Kennis

Ouders van een kind met een stoornis gaan doorlopen een aantal fasen vanaf het moment van signaleren.

1. Van ouderlijke intuïtie > diagnose;
2. Diagnose > acceptatie;
3. Acceptatie > toekomstperspectief;
4. Zelf opvoeden/ verzorgen > zorg deels uit handen geven.



19

Professioneel handelen

Kennis

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?"



78

Coachende rol

Kennis

Gedragverandering 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.



20

Professioneel handelen

Actie

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



21

Professioneel handelen

Actie

Benoem zo concreet mogelijk wat jij ziet en waarom jij je daarover zorgen maakt, zonder daar direct een label aan te hangen.



22

Professioneel handelen

Actie

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 verwijzindex.



23

Professioneel handelen

Actie

Benoem dat het moeilijk en/of ingewikkeld is om een onderwerp te bespreken.
Voorbeeld: "Ik vind het ook een lastig onderwerp" en "Twijfel mag er zijn."



24

Professioneel handelen

Actie

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

Professioneel handelen

Actie

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

Professioneel handelen

Actie

Geef informatie (geen oplossingen) zodat de ouder/jongere zelf een keuze of oplossing kan kiezen.
Overweeg het gebruik van keuzehulpen.



27

Professioneel handelen

Actie

Maak je niet DIK:
Denk In Kwaliteiten.
Besteed aandacht aan wat goed is gegaan en probeer 'om te denken'.



28

Professioneel handelen

Actie

Neem **ANNA** mee:

Altijd Navragen, Nooit Aannemen.
Vraag altijd na of je goed begrepen hebt wat de ouder/jongere bedoelt.



29

Professioneel handelen

Actie

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

Professioneel handelen

Actie

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

Professioneel handelen

Actie

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

Professioneel handelen

Actie

Gebruik **LSD**:

Luisteren, Samenvatten en Doorvragen kan helpend zijn om aandachtig te luisteren. Als je LSD goed beheerst, kan dit de hulpverleningsrelatie verbeteren.



79

Coachende rol

Actie

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

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.



81

Coachende rol

Actie

Vraag naar de ervaringen van de ouder/jongere: Wat heb je tot nu toe gedaan en wat is al dan niet effectief gebleken?



82

Coachende rol

Actie

Geef informatie zodat de ouder/jongere goed geïnformeerd keuzes kan maken.
Wijs op betrouwbare (online) informatie (websites).



83

Coachende rol

Actie

Neem kennis van 'motiverende gespreksvoering'. 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.



46

Versterken eigen kracht

Actie

Gebruik keuzehulpmiddelen om informatie uit te wisselen en ouders/jongeren te ondersteunen bij het nemen van de regie en/of de beslissing.



47

Versterken eigen kracht

Actie

Help de ouder/jongere aan informatie, bronnen en ondersteuning op grond waarvan zij hun eigen keuzen kunnen maken. 'Geef informatie, niet de oplossing.'



48

Versterken eigen kracht

Actie

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 verandert.



49

Versterken eigen kracht

Actie

Begin het gesprek bij de zorgen en/of vragen van de ouder/jongere. Voorbeeld: "Wat wil jij vandaag bespreken?"



50

Versterken eigen kracht

Actie

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

Versterken eigen kracht

Actie

Onderzoek welke hulpbronnen de ouder/jongere ter beschikking heeft. Voorbeeld: "Bij wie kun je aankloppen voor steun/als het moeilijk wordt?"



52

Versterken eigen kracht

Actie

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

Versterken eigen kracht

Actie

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: beginneengoedgesprek.nl en 3goede vragen.nl/



54

Versterken eigen kracht

Actie

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

Versterken eigen kracht

Actie

Vraag de ouder/jongere wat hij/zij wil bereiken met gesprek.



56

Versterken eigen kracht

Actie

Start met de vraag: Wat wil de ouder/jongere bespreken?



57

Versterken eigen kracht

Actie

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

Versterken eigen kracht

Actie

Besteed aandacht aan de probleem verheldering. Voorbeeld: "Zijn we het erover eens dat dit het een probleem is voor jou of je gezin?"



59

Versterken eigen kracht

Actie

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

Versterken eigen kracht

Actie

Maak het behapbaar voor de ouder door problemen afzonderlijk te bespreken.

Vraag bijvoorbeeld: "Wat is het eerste wat je aan wilt pakken?"



61

Versterken eigen kracht

Actie

Maak aan de ouder/jongere duidelijk: "Jij bent degene die het moet doen. Het is aan jou. Het moet voor jou passen."



99

Relatie

Actie

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

Relatie

Actie

Maak contact met iedereen die in de kamer aanwezig is (kinderen, ouders). Sluit aan bij alle aanwezigen.