

## 8 tips

### Hoe doe je dat... je zorgen over een kind bespreken met de ouders

*Edith Geurts voor Tijdschrift over kindermishandeling en huiselijk geweld*

**Ben (2,5 jaar) heeft meestal zijn natte nachtluiers nog aan als hij op de dagopvang komt. Of Annelinde (8 jaar) had vorige week grote blauwe plekken op haar bovenbeen. De vader van Demy (6 jaar) sleurde hem vanmiddag nogal hardhandig mee naar huis. Je wilt hierover praten met de ouders. Maar hoe doe je dat?**

#### 1) Bespreek signalen direct

Als je je zorgen maakt om een kind, als je iets gezien of gehoord hebt dat je opvallend vindt, bespreek dat dan zo snel mogelijk met ouders. Als het kan dezelfde dag, bijvoorbeeld als het kind wordt opgehaald. Als de situatie dat niet toelaat, maak dan een afspraak op zo kort mogelijke termijn.

#### Signalen bespreken

Het kan zijn dat je daar tegenop ziet. Je bent misschien bang dat ouders zich afvragen waar je je mee bemoeit of heel boos worden. Of je bent bang dat je het niet goed ziet of dat je misschien overdrijft.

Bedenk dan dat de meeste ouders het beste met hun kinderen voor hebben en het fijn vinden dat iemand anders oog heeft voor (het welzijn van) zijn of haar kind. Je wilt het met hen niet hebben over (vermoedens van) kindermishandeling, maar je hebt iets gezien of gehoord dat je opvallend vindt en je wilt graag hun visie daarop. Misschien is er wel een heel aannemelijke verklaring voor.

#### Zonder oordeel

Blijf niet rondlopen met het gevoel dat er 'iets niet klopt', maar leg je zorgen voor aan de ouders.

Dat doe je zonder oordeel. Je bent nieuwsgierig naar het antwoord van de ouders. Je zegt bijvoorbeeld: 'Het is me opgevallen dat Ben vaak zijn nachtluiers nog aanheeft als hij op de groep komt. Hoe komt dat?' Of: 'Margo schreeuwde vanmiddag heel hard tegen een ander kind toen hij niet deed wat zij vroeg. Gebeurt dat thuis ook wel eens?'.

Door je observatie feitelijk en zonder oordeel te benoemen en er een vraag over te stellen, bijvoorbeeld of ouders bepaald gedrag herkennen of er een verklaring voor hebben, toets je een 'signaal' en kunnen ouders je zorgen misschien wegnemen.

Er kan immers een logische verklaring zijn voor iets dat jij opvallend vindt. De moeder van Ben staat er bijvoorbeeld tijdelijk alleen voor, waardoor ze het 's ochtends niet redt om alle kinderen goed gewassen en aangekleed de deur uit te krijgen. En Margo's oma is vorige week overleden, waardoor ze uit haar doen is.

### **Wees concreet**

Formuleer concreet wat je hebt waargenomen. Draai niet om de hete brij heen, maar verwoord objectief wat je gezien, gehoord of misschien geroken hebt. Je hebt het niet over vermoedens van kindermishandeling of over ouders die niet goed voor hun kinderen zorgen, maar over wat je hebt waargenomen – bij het kind, bij de ouders, in de interactie met jou of tussen kinderen onderling.

### **Zorgen blijven**

Het kan ook zijn dat je zorgen door de reactie van de ouders groter worden. Overleg dan met je leidinggevende of de aandachtsfunctionaris. Dan is het nodig een vervolgesprek te plannen om verder te praten.

## **2) Toon oprechte belangstelling**

Het is belangrijk dat je tijdens het gesprek met ouders betrokkenheid uitstraalt en dat je eerlijk bent. Ga er vanuit dat zij het beste voor hebben met hun kind. Vraag dus wat ouders ervan vinden: van de zorgen, van het gesprek, van hun kind. En wees nieuwsgierig naar het antwoord, vul dat niet alvast in.

### **Open vragen stellen**

Stel vooral open vragen – je wilt graag meer informatie over het kind en over de situatie. Open vragen zijn vragen die beginnen met wie, wat, hoe en wanneer. In tegenstelling tot gesloten vragen (vragen die je met 'ja' of 'nee' moet beantwoorden) geef je met open vragen de ruimte om zelf te bepalen wat je vertelt en hoe kort of hoe lang je antwoord is.

Daarnaast geef je met een open vraag aan dat je benieuwd bent naar wat de ouder er zelf over te zeggen heeft, in plaats van dat je ouders een bepaalde richting opstuurt. Met gesloten vragen kan je de indruk wekken dat je ouders aan het verhoren bent. Dat kan weerstand bij ouders oproepen en hen het gevoel geven dat zij verantwoording aan jou verschuldigd zijn.

## **Oefen met open vragen stellen**

Het consequent stellen van open vragen is moeilijk; mensen zijn snel geneigd om gesloten vragen te stellen. Om het verschil te merken en om jezelf er in te trainen om open vragen te stellen, oefen er dan mee: in het dagelijks leven met je kinderen, partner, vrienden of familie.

Als je je aanwendt om open vragen te stellen, zal je merken dat je ook in je werksituatie met kinderen, collega's en ouders andere gesprekken krijgt en meer (en andere) informatie krijgt.

## **3) Bereid het gesprek voor**

Weet wat je wilt bereiken, wat je doel is en stem het gesprek daarop af. Als je iets hebt gezien die dag kan je dat kort bespreken op het moment dat de ouder het kind komt ophalen.

### **Afspraak maken**

Als er meer dingen zijn die je opvallend vindt, als er bij nader inzien al een tijdje dingen spelen of als de gelegenheid er niet is om een ouder bij het ophalen te spreken, maak dan een afspraak – dan is het misschien teveel om even kort te bespreken. Zeg dan bijvoorbeeld: 'Uw kind gedraagt zich de laatste tijd anders dan anders. Ik zou graag een afspraak met u maken om daar over verder te praten'. Als de ouder vraagt of hij/zij zich zorgen moet maken, kan je bijvoorbeeld zeggen: 'Dat weet ik niet. Daarom wil ik graag even rustig met u praten.'

### **Samen of alleen**

Bedenk van te voren of je een gesprek alleen wilt voeren of dat je je leidinggevende of aandachtsfunctionaris erbij wilt betrekken. Dat laatste doe je bijvoorbeeld als je je onzeker voelt, als je bang bent dat de ouders heel emotioneel zullen reageren of als je wilt praten over vervolgstappen.

### **Advies van Veilig Thuis**

Je kunt er ook voor kiezen om voordat je met ouders spreekt advies te vragen aan Veilig Thuis (0800-2000). Ook als je niet weet of er sprake is van mishandeling of verwaarlozing kan een medewerker van Veilig Thuis je verder helpen. Je kunt het gesprek dan voorbespreken (zonder de naam van het gezin te noemen), kunt tips krijgen hoe je dat gesprek aan kunt pakken en welke vervolgafspraken je met ouders kunt maken. Meer informatie over Veilig Thuis vind je op [www.vooreenveiligthuis.nl/veilig-thuis](http://www.vooreenveiligthuis.nl/veilig-thuis).

#### 4) Bouw het gesprek op

In Nederland zijn wij gewend 'met de deur in huis te vallen': beter meteen zeggen waar het op staat dan om de hete brij heen draaien. Daar is wat voor te zeggen, ook als het gaat om het bespreken van je zorgen met ouders. Dat neemt niet weg dat er wel een opbouw zit in je gesprek en dat je een paar zinnen besteedt aan het opstarten van het gesprek.

De kern van een gesprek met ouders is dat je concreet formuleert wat je hebt waargenomen en dat je dat op een respectvolle manier doet. Het gesprek bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

- **De aanleiding van het gesprek**

Je legt aan de ouders uit wat de reden is dat je met hen wilt praten. Dan weten ouders wat zij kunnen verwachten. Je zegt bijvoorbeeld: 'Ik wil graag even met jullie praten over het veranderde gedrag dat ik bij jullie dochter heb gezien'.

- **De feiten en waarnemingen**

Je verwoordt concreet en objectief wat je gezien, gehoord of geroken hebt. Je houdt je bij feiten en waarnemingen. Je zegt bijvoorbeeld: 'Het is mij opgevallen dat Bente de laatste tijd vaak vieze en kapotte kleding draagt. Zij ruikt naar urine en ik zie dat de andere kinderen haar daarmee pesten.'

- **Nodig de ouder uit om te reageren**

Kom niet meteen met een hele waslijst van zorgen en signalen, maar nodig ouders uit om na één of twee signalen te reageren.

Als je teveel dingen na elkaar noemt, loop je het risico dat ouders zich overrompeld of overvallen voelen en het gevoel hebben dat zij zich moeten verdedigen. Dat doe je bijvoorbeeld door een stilte te laten vallen of door te vragen: 'Weet u hoe dat komt?' of 'Wat vindt u ervan dat ik dat zeg?'

- **Geef zo nodig een interpretatie**

Je zegt bijvoorbeeld:

- 'Ik begrijp dat u het moeilijk heeft', of
- 'Ik hoor u zeggen dat,'
- 'Dus als ik het goed begrijp zegt u dat...'

Je kunt er ook voor kiezen om concreet gedrag dat je ziet of hoort te benoemen en vervolgens te zeggen wat dat gedrag met je doet. Bijvoorbeeld: 'Wanneer u zegt dat niet zo goed weet wat u met uw dochter aanmoet, schrik ik daarvan. Ik zou u graag willen helpen'.

- **Sluit het gesprek af**

Sluit het gesprek goed af: vat samen wat jullie hebben besproken en herhaal de gemaakte afspraken. Vertel ook dat je terugrapporteert over de stappen die jij neemt.

Plan als dat nodig is een vervolggesprek om verder te praten. Je kunt bijvoorbeeld zeggen: 'We hebben afgesproken dat u ervoor probeert te zorgen dat Bente vaker schone kleren aantrekt en een setje reservekleren hier neerlegt. Ik zal het pestgedrag van de andere kinderen met hen bespreken. Zullen we over twee weken een nieuwe afspraak maken om te kijken hoe het dan gaat?'.

## **5) Zoek samenwerking**

Bouw samenwerking op met ouders. Wees dus vanaf het eerste signaal open over je zorgen en over wat je van plan bent te gaan doen. Doe niets achter de rug van ouders om – dat roept weerstand op en vergroot de kans op hevige emoties of weigeren om met jou te praten.

Ook overleg met een collega of je leidinggevende doe je bij voorkeur met toestemming en medeweten van ouders. Dat vergroot de kans dat ouders mee willen denken en werken aan een oplossing van de situatie.

### **Gelijkwaardige partner**

Behandel ouders altijd als gelijkwaardige partner. Jullie hebben een gezamenlijk doel: namelijk te zorgen dat de kinderen gezond en veilig op kunnen groeien. Als je samenwerkt met ouders, maak je hen verantwoordelijk samen met jou een oplossing te vinden en de situatie te veranderen.

### **Als de ouder de zorgen niet herkent**

Als de ouder je zorgen niet herkent of ontkent dat er iets aan de hand is, kun je zeggen dat je je zorgen met je leidinggevende of de aandachtfunctionaris wilt bespreken en vragen of ze dat goed vinden. Zeg bijvoorbeeld: 'Ik maak me toch zorgen om Bente en wil het daar graag met de aandachtfunctionaris over hebben. Ik wil niet alleen met mijn zorgen blijven zitten en daarom wil ik dit graag met de aandachtfunctionaris bespreken. Vindt u dat goed?'

Officieel heb je geen toestemming van ouders nodig om met je leidinggevende of de aandachtfunctionaris te praten – het is echter beter om altijd open te zijn over wat je gaat doen. De kans dat ouders dan meewerken is dan het grootst.

Je kunt er ook voor kiezen om te zeggen: 'Ik wil graag overleggen met de leidinggevende of aandachtsfunctionaris. Ik neem aan dat u daar geen bezwaar tegen heeft'. Vertel altijd wat je vervolgens gaat doen en hoe je daarover terugrapporteert.

## **6) Luister actief**

Actief luisteren is een gesprekstechniek die je kan helpen bij het voeren van (moeilijke) gesprekken met ouders over de zorgen die je hebt over hun kind. Actief luisteren omvat drie samenhangende technieken: luisteren, doorvragen en samenvatten.

### **Vul niet in**

Luisteren doe je zonder oordeel en zonder het antwoord alvast in te vullen. Als je luistert, sta je open voor wat de ouder te vertellen heeft. Luisteren doe je niet alleen met je oren, maar ook met je ogen, wenkbrauwen, handen en stem. Door je lichaamshouding en door te knikken of hummen, laat je de ouder zien dat je geïnteresseerd bent in wat hij te zeggen heeft.

Luisteren betekent dat je belangstelling toont en iemand de ruimte geeft om zijn verhaal te doen. Door actief te luisteren nodig je de ouder ook uit om uiteindelijk naar jou te luisteren. Dit helpt het contact te verbeteren.

### **Tips om geïnteresseerd te luisteren, zijn:**

- Geef de ander de ruimte om zijn verhaal te doen.
- Houd contact, wees aandachtig.
- Geef feedback of vat samen.
- Ga in op wat de ander zegt.

### **Vraag door**

Naast luisteren is doorvragen een goede manier om informatie te krijgen. Doorvragen zorgt ervoor dat je zaken die onduidelijk of vaag blijven, kunt verhelderen. De techniek van doorvragen gebruik je ook om onjuiste aannames te voorkomen. Voorbeelden van deze vragen zijn bijvoorbeeld: 'Bedoelt u dat ...?', 'Kunt u mij daar meer over vertellen?'. Doorvragen is belangrijk om een relatie met iemand op te bouwen.

### **Tips voor doorvragen zijn:**

- Wil je meer informatie van een ander? Stel dan een open vraag.
- Wil je graag dat de ander een keuze maakt? Stel dan een gesloten vraag.
- Blijf nieuwsgierig naar de ander. Blijf luisteren en bedenk niet halverwege het verhaal van de ander al uw volgende vraag.

## **Samenvatten**

Wanneer je goed geluisterd en doorgevraagd hebt, wordt het tijd om samen te vatten. Je herhaalt de belangrijkste dingen die de ouder je heeft verteld. Samenvatten is een mooie manier om iemand gerust te stellen. Met een goede samenvatting laat je merken dat je aandachtig geluisterd hebt.

### **Tips voor een goede samenvatting zijn:**

- Vat samen in je eigen woorden, aansluitend bij de woorden die de ouder heeft gebruikt.
- Eindig vragend om te checken of je het goed gehoord hebt, daardoor nodig je de ouder uit om te reageren.
- Verwerk niet alleen de inhoud, maar ook het gevoel van de ander in een samenvatting.

## **7) Geef ruimte aan emoties**

Emoties spelen een belangrijke rol in communicatie. Zeker als je het met ouders wilt hebben over (de opvoeding van of zorgen over) hun kinderen kunnen emoties soms behoorlijk oplopen.

Boosheid en verdriet zijn voorstelbare emoties als ouders horen dat een professional zich zorgen maakt over hun kind.

Het is belangrijk ruimte aan emoties te geven: als iemand zijn emoties mag uiten, is de kans groot dat deze sneller zullen zakken. Dat doe je door 'met aandacht voor de ander te blijven zitten'.

Je laat door je houding en met non-verbale aandacht zien dat je er bent voor de ander. Je kunt de ander helpen zijn emoties weer onder controle te krijgen door te reflecteren. Je zegt bijvoorbeeld: 'Ik kan me voorstellen dat je hiervan schrikt. Ik zie dat je er boos van wordt dat ik dat zeg'.

### **Gevoelsreflectie**

Een gesprekstechniek om ervoor te zorgen dat dergelijke emoties ruimte krijgen en kunnen zakken is de 'gevoelsreflectie'. In communicatie reageer je meestal op de inhoudelijke boodschap.

Als een vader zich afvraagt of je helemaal gek geworden bent door te denken dat er iets met zijn zoon is, zeg je dat je het niet leuk vindt dat hij zich afvraagt of je gek geworden bent. Als

je een gevoelsreflectie geeft, reageer je niet op dat wat je gesprekspartner letterlijk zegt, maar op het gevoel dat de ander op je overbrengt.

Tegen deze vader zeg je dus iets over de emotie waarmee hij iets zegt. Je zegt bijvoorbeeld: 'Ik zie dat u boos wordt om wat ik over uw kind zeg'. Daarmee geef je aandacht aan de emoties van de ander, die daardoor kunnen zakken. En als emoties gezakt zijn, staat de ander (weer) open voor het gesprek.

### **Meer dan één reflectie**

Soms is de emotie van de ander gezakt na één reflectie. Vaak is dit niet genoeg. Soms is het nodig drie tot vier keer een reflectie te geven. Je helpt iemand als het ware een emotionele trap af, tree voor tree. Het is de kunst om zo goed te luisteren dat je de nieuwe informatie steeds oppakt en teruggeeft in een reflectie.

### **Voorbeelden van reflectievragen die je kunt stellen:**

- 'U klinkt geïrriteerd. Klopt dat?'
- 'Wat ik zeg maakt u boos. Klopt dat?'
- 'U denkt vast: "Wat weet zij er nou van". Klopt dat?'

Je kunt er ook voor kiezen om geen vragen te stellen en iemand ruimte te geven, uit zichzelf te laten vertellen wat er is gebeurd. Dan zakken emoties ook.

### **Vermijd het woord 'maar'**

Er is één woord dat het effect van een goede reflectie teniet kan doen, en dat is het woordje 'maar'. Wanneer het woord 'maar' valt, lijkt alles wat u daarvoor heeft gezegd minder waar en onoprecht. Of zoals de Amerikanen zeggen: "Everything before the but is bullshit". Je wilt geruststellen, iets uitleggen of jezelf verdedigen. Wanneer je het doel hebt de ander te helpen met het laten zakken van zijn emoties, helpt dat niet.

## **8) Beloof geen geheimhouding**

Soms komt het voor dat een ouder zegt dat hij of zij wel met jou wil praten, maar dat je het er dan met niemand anders over mag hebben. Net als je kinderen geen geheimhouding kunt beloven, mag je dat ook ouders niet toezeggen.

Als je geheimhouding belooft, kan je in een heel lastig dilemma komen: je wilt het vertrouwen van ouders niet beschamen, maar als zij jou iets vertellen wat zo ernstig, moet je wel in actie komen en anderen betrekken om de situatie te veranderen.



AUGEO SCHRIJFT

Het enige dat je kunt beloven, is dat je niets zult doen zonder daarover eerst met de ouder te overleggen. Benadruk daarbij dat jullie je beiden verantwoordelijk voelen voor het kind en dat het daarom belangrijk is dat jullie samen zoeken naar een oplossing.