

# 7 tips

## Zorgen bespreken met ouders

Praten met ouders over zorgen over hun kind is misschien wel de moeilijkste stap binnen de Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld. Hoe doe je dat zorgvuldig en respectvol? Zeven tips waar je bij het aankaarten van dit gevoelige onderwerp op kunt letten.

Edith Geurts

### Tip 1.

#### Bespreek je zorgen direct

Als je je zorgen maakt om een kind, als je iets gezien of gehoord hebt dat je opvallend vindt, leg dat dan zo snel mogelijk voor aan ouders. Misschien is er wel een heel aannemelijke verklaring voor.

Bedenk daarnaast dat de meeste ouders het beste willen voor hun kind

en het fijn vinden als iemand oog heeft voor hun zoon of dochter. Wacht niet tot je zeker weet dat er iets aan de hand is, maar leg kleine én grote zorgen direct voor. Als je te lang wacht verhoog je voor jezelf de drempel om open met de ouders te praten over wat je is opgevallen. Bovendien vergroot dit de kans dat zij het gevoel krijgen dat je dingen voor hen achterhoudt.

### Tip 2.

#### Oordeel niet

Vertel feitelijk en zonder oordeel wat je is opgevallen. Vertel ook waarom je dat opvallend vindt. Bijvoorbeeld: 'Het valt me op dat Bas de afgelopen weken vaak moe is. Hij valt in slaap tijdens het spelen. Vandaag gebeurde dat ook. Dat was daarvoor niet zo.' Beschuldig ouders niet. Je praat dus niet over vermoedens van kindermishandeling of dat ouders iets niet goed doen. Je vertelt ouders wel dat je iets gezien of gehoord hebt dat je opvallend vindt. En dat je je afvraagt of zij daar meer over kunnen vertellen.

### Tip 3.

#### Wees nieuwsgierig

Wees nieuwsgierig naar de ouders en wat zij te zeggen hebben. Dat alle ouders het beste willen voor hun kind, betekent helaas niet altijd dat zij ook het beste doen. Als het ouders om welke reden dan ook niet lukt het beste voor hun kind te doen, kan dat voor hen begrijpelijkerwijs moeilijk te vertellen zijn. Door daar begrip voor te tonen en oprecht geïnteresseerd te zijn in wie zij zijn en wat zij te zeggen hebben, zullen zij eerder bereid zijn met jou te praten. Ook over de dingen die niet zo goed gaan.

Vraag de ouders wat zij vinden van de zorgen die jij hebt, of zij die herkennen en hoe hun kind thuis is. Stel vooral open vragen – ofwel vragen die



beginnen met wie, wat, hoe en wanneer, om te voorkomen dat je het antwoord van de ouders in een bepaalde richting stuurt. Bedenk ook niet alvast wat je denkt dat zij zullen gaan zeggen: vul niet in, maar sta open voor hun antwoord.

#### Tip 4.

##### **Luister actief**

Actief luisteren is een gesprekstechniek die je kan helpen bij het voeren van (moeilijke) gesprekken. Het gaat hierbij om drie samenhangende technieken: luisteren, doorvragen en samenvatten. 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 ouders zien dat je geïnteresseerd bent in wat zij te zeggen hebben.

Naast geïnteresseerd luisteren is doorvragen een goede manier om meer informatie te krijgen. Doorvragen helpt de punten die onduidelijk of vaag blijven te verhelderen. Voorbeelden van dergelijke vragen zijn: 'Bedoelt u dat ...?', 'Kunt u daar meer over vertellen?'. Wanneer je goed geluisterd en doorgevraagd hebt, vat je de belangrijkste dingen die de ouders je hebben verteld samen. En je vraagt vervolgens of dat klopt, of dat je misschien dingen vergeten bent. Met een goede samenvatting laat je merken dat je aandachtig geluisterd hebt.

#### Tip 5.

##### **Bouw samenwerking op**

Behandel ouders als gelijkwaardige partner en bouw samenwerking op. Jullie gezamenlijke doel is dat het goed gaat met hun kind. Wees daarom vanaf het begin niet alleen open over je zorgen, maar ook over dat je samen wilt werken om een oplossing te vinden voor mogelijke problemen. Doe niets achter hun rug om en vertel welke stappen je van plan bent te nemen. Ook als je wilt overleggen met



een collega, de aandachtfunctionaris of Veilig Thuis doe je dat bij voorkeur met toestemming en medeweten van de ouders. Je zegt dan bijvoorbeeld: 'Ik vind het moeilijk om alleen met jullie een oplossing te vinden. Daarom wil ik graag overleggen met iemand die daar meer over weet. Vinden jullie dat goed?'

Officieel heb je geen toestemming nodig om te overleggen met collega's of advies te vragen bij Veilig Thuis – het is echter beter om altijd open te zijn over wat je gaat doen. De kans dat de ouders willen blijven samenwerken is dan het grootst.

#### Tip 6.

##### **Geef ruimte aan emoties**

Het kan zijn dat de ouders boos of verdrietig reageren op wat je naar voren brengt. Dat is heel voorstelbaar als zij horen dat een professional zich zorgen maakt over hun kind. De emoties kunnen al snel hoog oplopen, zeker als ouders de zorgen zelf niet herkennen of het gevoel hebben dat zij hiervoor verantwoordelijk zijn. Het is belangrijk daar ruimte voor te bieden: als iemand zijn emoties mag uiten, is de kans groot dat deze sneller zullen zakken. Ruimte bieden doe je door 'met aandacht voor de ander te blijven zitten'. Door je houding en met non-verbale aandacht laat je zien dat je er bent voor de ander. Daarna kan je helpen emoties weer onder controle te krijgen

door een gevoelsreflectie te geven. Bijvoorbeeld: 'Ik kan me voorstellen dat je hiervan schrikt. Ik zie dat je er boos van wordt dat ik dat zeg. Klopt dat?' Soms zakt de emotie na één reflectie, het kan ook zijn dat het nodig is vaker een reflectie te geven en de ouder als het ware een emotionele trap af te helpen, tree voor tree.

#### Tip 7.

##### **Sluit het gesprek goed af**

Zorg ook voor een goede afsluiting. Bedank de ouders voor het gesprek, vat samen wat jullie hebben besproken en herhaal de gemaakte afspraken. Vertel wanneer jij terug rapporteert over de stappen die jij zult nemen. Leg de afspraken vast in het kinddossier. Plan zo nodig een vervolgspraak in. Vraag de ouders de komende tijd af en toe hoe het gaat. Als er geen verbetering is of als er nieuwe zorgen zijn, maak dan een nieuwe afspraak en bespreek wat jullie verder kunnen doen. ●

##### **auteursinformatie**

Edith Geurts is als inhoudsdeskundige kindermishandeling en hoofdredacteur van Augeo magazine werkzaam bij Augeo Foundation: een particuliere stichting die zich ervoor inzet dat kinderen veilig en met liefde opgroeien. Augeo biedt professionals online scholing in onder andere werken met de meldcode. Kijk voor meer informatie op [www.augeo.nl](http://www.augeo.nl).