

4. Adviseren door middel van een pedagogisch adviesgesprek

Een aantal beroepskrachten heeft een taak in het bieden van licht pedagogische hulp. Dit kan tijdens een eenmalig gesprek, maar vaak zijn meerdere gesprekken nodig. Ouders/verzorgers krijgen inzicht en leren vaardigheden aan om effectief om te gaan met (toekomstige) opvoedingsvragen en problemen. Vanuit wederzijdse inzet wordt samen met ouders/verzorgers gezocht naar praktische oplossingen en aanpak in de opvoeding die past bij een kind en het gezin.

Een pedagogisch adviesgesprek

Pedagogisch adviseren is een vorm van individuele opvoedingsondersteuning en helpt ouders/verzorgers bij het opvoeden. Het pedagogisch adviesgesprek vindt plaats als ouders/verzorgers daar om vragen of als vervolg op een gesprek waarin je zorgen hebt gedeeld en/of ouders/verzorgers hebt gemotiveerd tot het zoeken naar oplossingen voor een pedagogisch probleem.

Een pedagogisch adviesgesprek wordt meestal uitgevoerd door pedagogisch adviseurs die daarvoor zijn opgeleid. Maar ook beroepskrachten uit de jeugdgezondheidszorg, (school)maatschappelijk werk en jeugdzorg kunnen de methodiek Pedagogisch Adviseren uitvoeren.

Pedagogisch adviseren:

1. is een vraaggerichte werkwijze;
2. is gericht op concrete en praktische opvoedproblemen in het hier en nu;
3. activeert het probleemoplossend vermogen van ouders/verzorgers;
4. gaat uit van wat goed gaat (een positieve benaderingswijze);
5. ondersteunt ouders/verzorgers in hun rol als opvoeder.

Met Pedagogisch Adviseren werken ouders/verzorgers samen met een beroepskracht aan de opvoedingsvraag of probleem. De Pedagogisch Adviseur stelt de deskundigheid ten dienste van de ouder/verzorger en gaat ervan uit dat zij zelf deskundig en verantwoordelijk zijn. De inbreng van beide gesprekspartners is gelijkwaardig. Dit wordt het **samenwerkingsmodel** genoemd.

Het samenwerkingsmodel brengt een bepaalde manier van gespreksvoering met zich mee. De ene keer stelt de pedagogisch adviseur zich luisterend en ondersteunend op, de andere keer meer als een deskundige die informatie geeft en het gesprek in een bepaalde richting leidt.

Belangrijk is vooraf aan ouders/verzorgers aan te geven wat de werkwijze is en wat van hen verwacht wordt. Laat ouders/verzorgers ook hun verwachtingen uitspreken en aangeven welke inbreng zij willen leveren. Vaak hebben zij het idee dat jij een diagnose gaat stellen en een advies geeft hoe te handelen. Dit wordt wel het **diagnose-receptmodel** genoemd, maar dit is niet hoe Pedagogisch Adviseren werkt.

Pedagogisch Adviseren is een vorm van kortdurende ondersteuning: soms is één gesprek voldoende, soms meerdere gesprekken met een maximum van vijf gesprekken.

In gesprek met ouders/verzorgers

A. Houdingsaspecten

- Een sensitieve/responsieve houding: verplaats jezelf in de situatie en gevoelens van ouders/verzorgers en voel aan bij welke ondersteuning zij op dat moment het meeste baat hebben.
- Een positieve en ondersteunende benadering van ouders/verzorgers:
 - stel ouders/verzorgers op hun gemak en steun ze;
 - stuur en stimuleer in de veranderingsbereidheid;
 - het is belangrijk om vanaf het begin een veilige, vertrouwde sfeer te scheppen;
 - benader ouders/verzorgers en hun visie over opvoeden zorgvuldige en respectvol.
- Benader ouders/verzorgers zonder eigen interpretaties en oordeel.
- Omgaan met verschillen in waarden en normen: deze staan niet ter discussie, maar de manier waarop deze bereikt kunnen worden, zijn bespreekbaar.

B. Gespreksvaardigheden

- **De leiding nemen in het gesprek**
Dit betekent dat je de verantwoordelijkheid neemt voor de inhoud en het verloop van het gesprek. Het gesprek wordt daarmee doelgericht, hetgeen ouders/verzorgers ook verwachten. Dit betekent niet dat ouders/verzorgers weinig in te brengen hebben, maar juist dat je ze zo goed mogelijk tot hun recht laat komen.
- **Het structureren van het gesprek**
Dit kun je doen door vragen te stellen en samen te vatten. Door hoofdzaken en bijzaken te scheiden kun je het gesprek bijsturen. Hierbij helpt het ook de fasen van het adviesgesprek te onderscheiden.
- **Open vragen stellen**
Hierdoor worden ouders/verzorgers uitgenodigd om hun ervaringen te vertellen.
- **Hoorbaar luisteren**
Dit maakt duidelijk dat naar de ouders/verzorgers geluisterd wordt en stimuleert hen verder te vertellen. Het is een vorm van verbale en emotionele ondersteuning. Dit kan door af en toe 'hmm' of 'oh ja?' te zeggen. Je toont hiermee je betrokkenheid; je kunt waarderende en bemoedigende uitspraken doen. Hierbij hoort ook: de boodschap van de ander **bevestigen**: laten zien dat de informatie bij jou binnenkomt en wat het je doet.
- **Actief Luisteren**
Actief luisteren is willen luisteren. Je laat ouders/verzorgers merken dat je hoort wat ze zeggen, verwoord hun gevoel en vraagt terug of het klopt wat je hoort of ziet. Het gaat zowel over de inhoud als de beleving van de ouders/verzorgers.

- **Vragen stellen ter verduidelijking**
 Ze leveren informatie op en bieden de gelegenheid het gesprek te sturen. Stel korte, open of gesloten vragen. Stel geen 'waarom'-vragen.
 Deze vragen kunnen ouders/verzorgers als bedreigend ervaren omdat rechtvaardiging wordt gevraagd voor hun handelen.
- **Valkuilen**
 - Stel niet meerdere vragen tegelijk, bijvoorbeeld:
Heeft ze een vriendinnetje of speelt ze het liefst alleen thuis?
 - Koppel zelf geen voorbeeldantwoorden aan de vraag:
Hoe gaat het met eten; eet ze haar bord niet leeg of loopt ze van tafel weg?
 - Stel geen suggestieve vraag waarin jouw visie doorklinkt:
U vindt het wel makkelijk als ze de hele middag voor de TV zit?
- **Samenvatten**
 Luisteren en vragen stellen levert veel informatie op. Om deze te ordenen kun je tussentijds een samenvatting geven van wat besproken is. Hiermee kun je ook nagaan of je goed geluisterd hebt.
- **Confronterende ik-boodschappen**
 Gesprekken met ouders/verzorgers zijn niet altijd makkelijk. Er zijn grenzen aan het ondersteunend en begrijpend zijn. Je eigen gevoelens kunnen gaan opspelen, waardoor je minder adequaat reageert of ouders/verzorgers veroordeelt. Hierdoor kunnen zij in de verdediging schieten of er ontstaat weerstand bij hen.
 Als pedagogisch adviseur kun je benoemen wat je dwars zit: het ongenoegen houd je niet voor je maar wel bij je. Dat betekent dat je namens jezelf spreekt, door middel van een ik-boodschap, bijvoorbeeld:
"Ik vind het moeilijk om ons gesprek voort te zetten als u er thuis niets mee doet".
 Geef ouders/verzorgers de gelegenheid daarop te reageren.
- **Non-verbale communicatie**
 Een ondersteunende lichaamstaal is van evenveel gewicht als de gesproken taal. Het gaat om een open houding, oogcontact maken, vriendelijke gezichtsuitdrukking, ondersteunende gebaren, een prettig stemgeluid en een op de ouders/verzorgers afgestemd gesprekstempo.

Fasen in het gesprek en aandachtspunten

In de praktijk lijkt het erop dat beroepskrachten een grote vrijheid hebben om het adviesgesprek naar eigen inzicht vorm te geven. Aan de andere kant is er wel behoefte om de structuur van zo'n gesprek vast te leggen. Een systematische en methodische aanpak maakt dat de gesprekken meer doelgericht zijn.

Een methodiek beschrijft het pedagogisch adviseren als een proces, waarbij logisch opeenvolgende fasen worden doorlopen. Hieronder worden per fase een aantal gesprekstechnische aandachtspunten benoemd.

Fase 1	Kennismaking en afstemming
Wel	uitnodigend (non)verbaal contact maken; ik- boodschap geven; verduidelijken van de werkwijze.
Niet	ingaan op de vraag
Fase 2	Verkennen van de vraag en probleemanalyse
Wel	open en verdiepende vragen stellen; actief luisteren/analyseren; benoemen/terugvragen; samenvatten/terugkoppelen.
Niet	mening of tips geven; adviseren; problematiseren; 'waarom'-vragen stellen.
Fase 3	Handelen
Wel	onthullende ik-boodschap geven (hardop denken); brainstormen/afwegen; ouders/verzorgers de keuze geven; overleggen; samenvatten en terugkoppelen.
Niet	oplossingen geven
Fase 4	Begeleiding en nazorg
Wel	ondersteunen; bijsturen; evalueren en afronden.
Hier wordt verder niet ingegaan op de inhoud van een pedagogisch adviesgesprek. Daarvoor wordt verwezen naar literatuur op dit gebied.	

Geraadpleegde bronnen:

- Blokland, G.C., (2005) *Over opvoeden gesproken. Methodiekboek pedagogisch adviseren*. ISBN 90 8560 012X
- K2 Brabants Kenniscentrum Jeugd. (2007) *Training Pedagogisch Adviseren*

Verder lezen:

- Blokland, G.C. (2005) *Over opvoeden gesproken. Methodiekboek pedagogisch adviseren*. ISBN 90 8560 012 X