



april 2005

Ouders over de hulpverleners...

Over luisteren naar ouders:



Hulpverlening is grotendeels praten. Ouders hebben vaak het gevoel dat hulpverleners niet luisteren. Ze voelen zich soms weinig begrepen of gesteund.

Uit voorbeelden blijkt dat ouders vaak geen uitleg krijgen over de stappen die een hulpverlener zet, waarom de hulpverlener iets wel doet of iets niet doet. Een ander voorbeeld betreft beloftes die niet nagekomen worden zonder uitleg. Als ouders een uitleg krijgen over waarom sommige zaken niet mogelijk zijn, voelen ze zich meer au sérieux genomen.

Andere voorbeelden gaan over hulpverleners die niet zien hoe belangrijk iets is of hoe zwaar een bepaalde zaak weegt op de gevoelens van de ouders.

Het is van groot belang tijd te nemen om ouders goed te informeren. Wanneer dit van bij de start fout zit, is het nog moeilijk in vertrouwen samen te werken met de hulpverleners.

Een voorbeeld:

Een kind werd vrij plots opgehaald omdat op dat moment plaats vrij was in een instelling. Het eerste contact met de hulpverleners gebeurde via school, zonder de moeder. Daarna pas werd de moeder betrokken. Het moment van de effectieve plaatsing kwam vrij plots en moeder voelde zich niet voorbereid en was overweldigd. Daardoor kreeg ze niet de kans haar zoon goed te informeren. Het kind vroeg een uitleg die zijn moeder niet kon geven. De moeder voelde zich machteloos.

De moeder voelt zich heel schuldig dat ze haar kind geen antwoorden kon geven. Ze vraagt zich ook af hoe met zo 'n start er ooit een samenwerkende, positieve relatie met de hulpverleners kan zijn.

Ze heeft het gevoel dat de hulpverleners de manier waarop en de tijdsplanning voorbereid hadden zonder dat zij echt betrokken was. Zowel kind als moeder bleven in de kou staan en waren niet goed voorbereid. Het was een ingreep die wonden sloeg in hun leven. Enkel wantrouwen bleef over, bij iedereen.

Luisteren is meer dan woorden uitspreken of woorden horen. Luisteren en begrijpen is ook nagaan of de zaken duidelijk zijn. Stap voor stap overlopen tot de hulpverlener weet dat de ouder écht alles begrijpt. Ook over pijnlijke of negatieve zaken. Ook de gevoelens die er achterliggen horen. Of zoals een moeder het formuleerde:

*‘Hoe meer uitleg, hoe meer je iets verstaat.
Hoe meer je begrijpt, hoe beter je kan meewerken.’*

Het zou goed zijn dat er zoals de oudergroep van Roppov, ook een jongerengroep bestaat. Ook de jongeren hebben begrip en verwerking nodig. Ook hun mening en ervaring is belangrijk voor een betere hulpverlening.

Ouders zijn bezorgd over hoe hun kind een plaatsing aanvoelt. Het is vaak moeilijk er rechtstreeks over te praten .

Er is nood aan duidelijkheid en ondersteuning zowel voor ouders, voor jongeren en bij de relatie tussen ouder en kind. Aandacht voor het verwerkingsproces en hoe een kind dit alles ervaart is belangrijk. Bovendien heeft dit een grote invloed op de relatie tussen ouder en kind en op het vertrouwen dat de hulpverlener van iedereen krijgt.

Zowel jongeren als ouders weten dat deze zaken in de verslagen van de hulpverleners staan. Het zou goed zijn dat ook jongeren daarover kunnen praten met elkaar. Misschien los van de eigen leefgroep.

De ouders stellen een project ‘jongerengroepen’ voor, opdat ook jongeren hun verhaal kwijt kunnen (bv. op woensdagnamiddag).

Over de samenwerking:

Soms hebben ouders de indruk dat men informatie niet doorgeeft. Of dat er te weinig aandacht is om ouders op de hoogte te houden omtrent hun kinderen.

Bv. problemen met school, een ongeval, lichamelijke klachten....

Bij serieuze voorvallen willen de ouders verwittigd worden; bv. over een aanrijding of een conflict op school.

Sommige hulpverleners weten heel goed wat ouders belangrijk vinden en waar de gevoeligheden liggen. Dan voelt men zich ook begrepen. Men merkt heel goed wie de mensen kent en wie oppervlakkig omgaat met de informatie.

Wanneer je belt naar een dienst krijg je vaak verschillende mensen aan de telefoon. Het komt heel raar over als men de naam van de persoon niet zegt, maar enkel de naam van de dienst of de afdeling. Ouders weten graag met wie ze spreken.

Wat betreft schoolwerk is het moeilijk voor een ouder, wanneer een kind geplaatst is, om dit op te volgen. Daarom is het belangrijk dat er een goed systeem is waardoor ouders toch op de hoogte blijven. Men heeft de indruk dat de opvolging van schoolwerk afhankelijk is van de begeleider. De ouders vinden dat men schoolwerk goed moet opvolgen en controleren. Begeleiders noteren best in de agenda wanneer bv. iemand zijn boeken niet mee had voor huistaken. Zo weet iedereen dat het opgevolgd wordt. Ouders dienen als eerste te horen als zich iets ernstig voordoet. Maar ook positieve dingen graag! Een voorbeeld: bij een kind dat bedplast ook eens melden dat het een hele week droog was.

Er zijn vragen over bepaalde afspraken die bij de start gemaakt worden. Sommige zijn duidelijk, van andere vragen ouders zich af waarom ze nodig zijn.

Deze 'afspraken' komen vaak ook in de vorm van een papier dat ouders moeten ondertekenen: 'te nemen of te laten'.

Een voorbeeld:

Ouders die Jehova-getuigen zijn, moesten een papier ondertekenen om toch bloed te laten geven aan hun kind in geval van nood. Dit werd voorgelegd in een instelling, alvorens het daar mocht verblijven.

Men vraagt zich af of de instelling dit wel kan beslissen. Bloed geven gebeurt immers niet daar, wel in een hospitaal....Bovendien bestaan er medisch aanvaarde alternatieven.

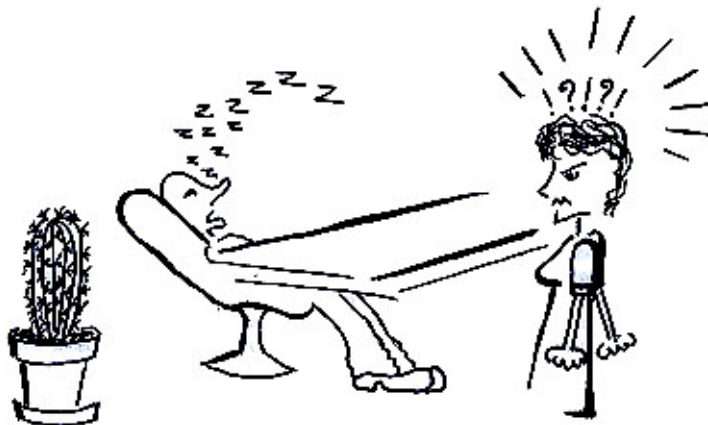
Moeten voorzieningen zich eerst niet beter informeren alvorens ze zulke eisen stellen?

Ouders verwachten van een voorziening dat men hun religie respecteert. De medische kwestie is een zaak van dokters en hospitalen en ouders.

Over de houding van de hulpverleners:

Wanneer men ouders vraagt wat ‘een goede hulpverlener’ is, krijgen we volgende antwoorden:

- Ze doen moeite om ouders te leren kennen, op alle vlakken.
- Ze tonen belangstelling voor de kant van de ouders, voor wat de ouders bezighoudt. Ze vragen na of ze goed begrijpen wat de ouders zeggen.
- Ze zeggen niet van kinderen dat ze “moeilijk” of “lastig” zijn, ook al zeggen de ouders dat misschien zelf van hun kinderen.
- Ze zoeken naar hetgeen goed loopt. Uit handen geven van de opvoeding is een teken ‘ten einde raad’ te zijn. Daarom is het belangrijk terug positieve dingen te zien.
- Ze geven voorstellen die aansluiten en passen bij de situatie van de ouders.
- Ze vragen aan de ouders wat die zelf al probeerden om de problemen op te lossen.
- Het gevoel krijgen dat je fouten mag maken, dat is heel belangrijk, want fouten maken is niet erg als je er maar iets probeert uit te leren.
- Hulpverleners hoeven niet altijd “ja” te knikken, ze moeten confronteren als het nodig is, maar wel met respect en de goede uitleg.
- Hulpverleners moeten “geduld hebben” en zich goed kunnen inleven. Geduld is de dingen desnoods 10 keer uitleggen tot men zeker weet dat ouders ‘mee’ zijn. Geduld is blijven luisteren, ook als mensen regelmatig hetzelfde zeggen. Het is ook tijd geven aan ouders om hun verhaal te brengen, en blijven luisteren terwijl de mensen zelf al sprekend hun gedachten nog aan het vormen zijn.
- Hulpverleners zijn mensen. Ze horen veel problemen. Ze kwetsen soms ongewild. Reden te meer om het gesprek open te houden.
- Hij/zij moet rust en vertrouwen uitstralen.....



Maar ze mogen niet in slaap vallen!

- Hulpverleners zijn ook mensen. Ze maken fouten net zoals de ouders, maar ze moeten dat durven toegeven en daarna met de ouders de draad weer opnemen en het vertrouwen herstellen.
- Ouders mogen respect verwachten maar ook omgekeerd verdienen hulpverleners een respectvolle behandeling. Men kan niet zomaar alles verwachten.
- Het is belangrijk dat ouders weten wat de rol is van een hulpverlener. Vooral als de jeugdrechtbank je kind plaatste. Hier moet men erg duidelijk zijn om te vermijden dat de ouders de hulpverleners als vijand beschouwen.
- Een vertrouwensrelatie heeft tijd nodig om te groeien.
- De ouders vinden dat ze recht hebben op een andere begeleider als ze er niet uitgeraken met hun begeleider.