

COMMUNICEREN MET JONGEREN EN HUN OUDERS

GEBASEERD OP ONDERZOEK NAAR CLIËNT-PROFESSIONAL COMMUNICATIE IN DE ZORG VOOR JEUGD MET EMOTIONELE EN GEDRAGSMATIGE PROBLEMEN (2011-2015)

Wat is communicatie?

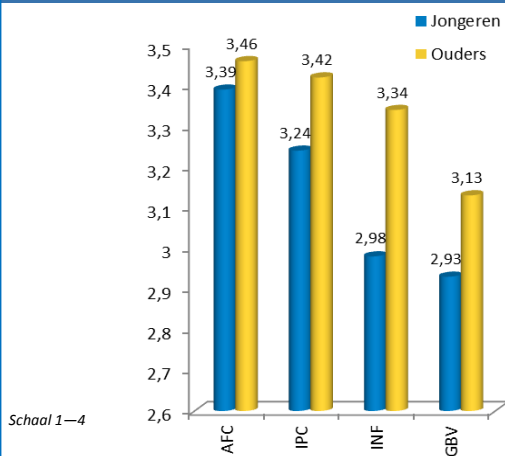
Er worden 4 aspecten van communicatie onderscheiden:

- Affectieve communicatie (AFC): empathie, aandachtig luisteren, respect
- Informatieverstrekking (INF): behandeling, andere opties
- Gezamenlijke besluitvorming (GBV): samen plan opstellen, cliënt zelf dingen laten regelen
- Interprofessionele communicatie (IPC): privacy, elkaar op de hoogte houden, overdracht

Wat is cliëntgerichte communicatie?

Cliëntgerichte communicatie houdt in dat professionals de behoeftes van hun cliënten, in dit geval de jongeren en hun ouders, herkennen en hier hun communicatie op aanpassen. Clientgerichte communicatie impliceert dus dat de hulpverlener de communicatievoorkeuren van de cliënt herkent.

Wat vinden jongeren en hun ouders belangrijk in de communicatie met hulpverleners?



Wat vinden jongeren en hun ouders belangrijk in de communicatie met hulpverleners?

In bovenstaande grafiek is weergegeven wat jongeren en hun ouders belangrijk vinden in de communicatie met hulpverleners.

Er zijn 2 belangrijke punten die opvallen:

- Ouders vinden alle aspecten van communicatie belangrijker dan jongeren.
- Zowel jongeren en hun ouders vinden affectieve communicatie het meest belangrijk, gevolgd door interpersoonlijke communicatie en informatieverstrekking.

Over welke jongeren hebben we het?

- Leeftijd: 12 t/m 18 jaar
- Problemen op het gebied van: emoties, gedrag, concentratie, sociale relaties
- Aangemeld bij: jeugdgezondheidszorg, jeugdzorg, en kinder- en jeugdpsychiatrie

Kenmerken die samenhangen met communicatievoorkeuren van jongeren

Type problematiek:

Jongeren met emotionele problemen hechten meer belang aan alle aspecten van communicatie dan jongeren zonder dit type problemen.

Eerdere ervaringen met zorg:

Jongeren met negatieve ervaringen met hulpverlening in het verleden hechten minder belang aan affectieve communicatie dan jongeren met positieve ervaringen.

Verwachtingen over zorg:

Jongeren met negatieve verwachtingen over toekomstige hulpverlening hechten minder belang aan affectieve communicatie en informatieverstrekking dan jongeren zonder negatieve verwachtingen.

Kenmerken die samenhangen met communicatievoorkeuren van ouders

Type problematiek:

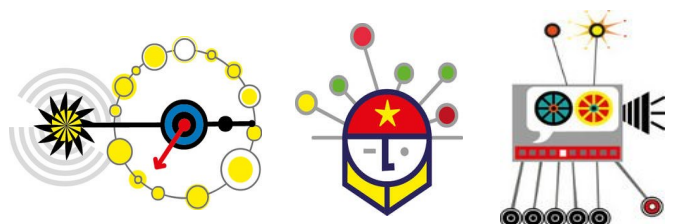
Ouders van jongeren met problemen op het gebied van hyperactiviteit/concentratie hechten meer belang aan affectieve communicatie, gezamenlijke besluitvorming en interprofessionele communicatie dan ouders van jongeren zonder deze problematiek.

Verwachtingen over zorg:

Ouders met positieve verwachtingen over zorg hechten minder belang aan gezamenlijke besluitvorming dan ouders met neutrale of negatieve verwachtingen over zorg.

Opleidingsniveau:

Ouders met een laag opleidingsniveau hechten minder belang aan affectieve communicatie en gezamenlijke besluitvorming dan ouders met een gemiddeld of hoog opleidingsniveau.



COMMUNICEREN MET JONGEREN EN HUN OUDERS

GEBASEERD OP ONDERZOEK NAAR CLIËNT-PROFESSIONAL COMMUNICATIE IN DE ZORG VOOR JEUGD MET EMOTIONELE EN GEDRAGSMATIGE PROBLEMEN (2011-2015)

Zijn er verschillen tussen wat jongeren belangrijk vinden en wat zij ervaren in de communicatie met hulpverleners?

	AFC N (%)	INF N (%)	GBV N (%)
Belang en ervaringen komen overeen	119 (59.5)	130 (69.1)	134 (68.0)
Wel belangrijk, maar in mindere mate ervaren	43 (21.5)	29 (15.4)	32 (16.2)
Minder belangrijk, maar wel ervaren	38 (19.0)	29 (15.4)	31 (15.7)

Zijn er verschillen tussen wat jongeren belangrijk vinden en wat zij ervaren in de communicatie met hulpverleners?

Zoals in bovenstaande tabel te zien is komen ervaringen niet altijd overeen met wat jongeren belangrijk vinden.

Er zijn twee typen discrepanties:

- (1) Wel belangrijk, maar in mindere mate ervaren
- (2) Minder belangrijk, maar wel ervaren.

De ervaringen van jongeren komen het minst overeen met wat zij belangrijk vinden wat betreft affectieve communicatie.



Bronvermelding

Jager, M., Winter, A.F. de, Metselaar, J., Knorth, E.J. & Reijneveld, S.A. (2014) Priorities in the communication needs of adolescents with psychosocial problems and their parents. Health expectations.

Jager, M., Reijneveld, S.A., Metselaar, J., Knorth, E.J. & Winter, A.F. de (2014) Discrepancies between adolescents' attributed relevance and experiences regarding communication are associated with poorer client participation and learning processes in psychosocial care. Patient Education and Counseling, 97 (3), 332-338.

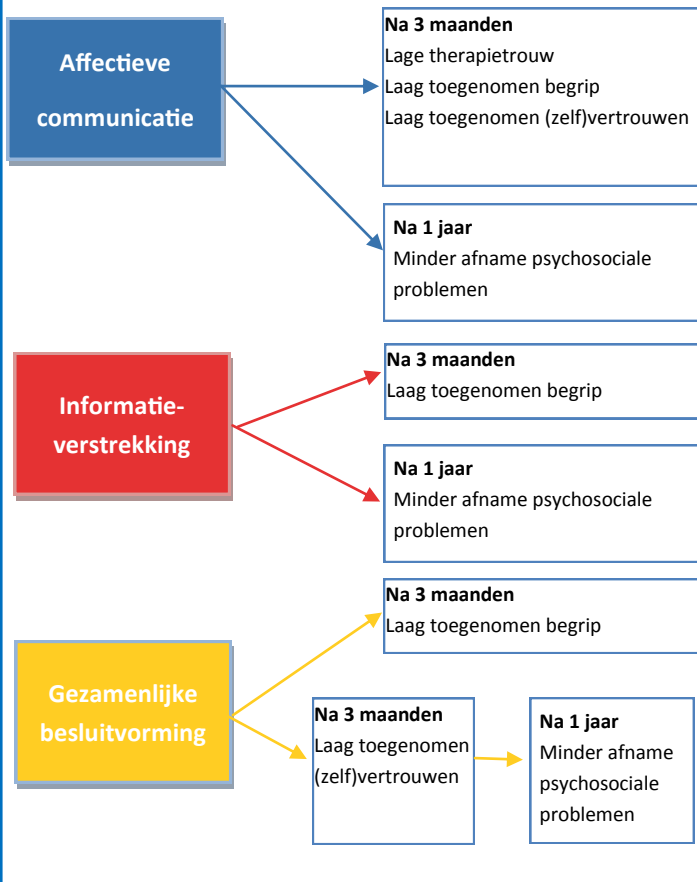
Meer informatie: www.c4youth.nl

Wat is het effect op zorguitkomsten als ervaringen met communicatie niet overeen komen met wat jongeren belangrijk vinden?

Wanneer de communicatievoorkeuren van cliënten niet overeenkomen met hun communicatie-ervaringen heeft dit invloed op het zorgproces.

Vooral wanneer de aansluiting tussen voorkeuren en ervaringen op het gebied van affectieve communicatie ontbreekt, heeft dit negatieve effecten: deze jongeren tonen minder therapietrouw en gaan minder vooruit wat betreft begrip van de problematiek en (zelf)vertrouwen dan jongeren bij wie de ervaringen met communicatie overeenkomen met hun voorkeuren.

Belangrijk, maar in mindere mate ervaren
(vergeleken met: belang en ervaring komt overeen)



Wat betekenen de onderzoeksresultaten voor (toekomstige) hulpverleners?

Op basis van de onderzoeksresultaten mag men concluderen dat het voor hulpverleners van belang is dat zij op de hoogte zijn van de communicatievoorkeuren van hun cliënten en dat zij hier -indien mogelijk- op inspelen.

