



## Tips voor gesprekken met moeders

Effectieve communicatie  
Baby Friendly Nederland

## Voorwoord

Goede communicatie is belangrijk, zeker in de zorg. Kennis is één ding, deze op een invoelende manier delen is iets heel anders. De verantwoording daar laten waar deze hoort: bij de ouders is de basis van effectieve communicatie over zorg voor baby's. In deze korte gids, gebaseerd op een publicatie van Unicef UK, geeft Baby Friendly Nederland tips om gesprekken te voeren op een manier dat ouders het gevoel houden dat ze zelf 'aan het roer staan'. De zorgverlener stemt af en vult informatie aan, zodat de ouders een geïnformeerde keuze kunnen maken over de voeding en verzorging van hun baby. Graag horen wij terug of u deze uitgave nuttig vindt en hoe wij onze materialen kunnen verbeteren. Feedback is welkom via [info@zorgvoorborsvoeding.nl](mailto:info@zorgvoorborsvoeding.nl)

Volledige Engelstalige versie te vinden via: [unicef.org.uk/babyfriendly/conversations](http://unicef.org.uk/babyfriendly/conversations)

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	1
Inhoudsopgave .....	1
Communicatie.....	2
Begeleiden, niet leiden .....	2
Communicatie met jonge moeders.....	3
Gesprekken tijdens de zwangerschap .....	4
Gesprekken tijdens de zwangerschap: de belangrijkste punten .....	5
Delen van informatie over borstvoeding gedurende de zwangerschap: aanvullende tips .....	6
Conversaties na de zwangerschap: belangrijke punten .....	6
Belangrijkste bespreekpunten in de zwangerschap .....	9
Belangrijkste bespreekpunten in de kraamtijd.....	10
Belangrijkste bespreekpunten voor de JGZ .....	11

## Communicatie

Communicatie is de kern van effectieve zorg. Communicatieve vaardigheden zijn essentieel voor het onderhouden van relaties.

Wat zou je als zorgverlener nu nog moeten leren over communicatie? Dat is toch je dagelijks werk?

De ervaring leert dat bijscholing voor zorgverleners meestal op vakinhoudelijke onderwerpen is gericht. Communicatie vaardigheden worden vaak wel aangeboden in opleidingen, maar moeten natuurlijk ook periodiek worden opgefrist. Daarbij komt ook dat de meeste klachten binnen de gezondheidszorg ontstaan door slechte of ongevoelige communicatie. Vandaar dat we de nadruk leggen op het verbeteren van de communicatie met moeders en hun gezin, zodat dit een positief effect heeft op alle zorg.

### *Begeleiden, niet leiden*

Communicatie wordt gebruikt in de omgang met elkaar en helpt je informatie, gevoelens, ideeën en zorgen te delen met andere mensen. Goede communicatie moet in twee richtingen gaan: een uitwisseling in plaats van een eenzijdig gesprek. Rollnick et al (2008) omschrijven drie belangrijke communicatiestijlen om te laten zien welke verschillende benaderingen in de gezondheidszorg worden gebruikt:

- *Leiden*: wanneer de conversatie geleid wordt of er sprake is van een eenzijdig gesprek door de persoon die vertelt of de informatie voorschrijft. Er vindt weinig uitwisseling plaats. Dit kan vergeleken worden met het afchecken van een lijst met vinkjes wanneer de informatie verteld is. Dit wordt meestal ingegeven door het gebrek aan tijd.
- *Volgen*: wanneer het gesprek geleid wordt door degene die de informatie ontvangt. Deze benadering wordt vaak gebruikt in begeleiding en is vooral geschikt wanneer vrouwen worden begeleid die een traumatische ervaring hebben meegemaakt.
- *Begeleiden*: wanneer beide partijen een gelijk deel hebben in de conversatie. Bij deze benadering verken je gevoelens door middel van actief luisteren, waarna je informatie en alternatieven verstrekt zodat de gesprekspartner een goed geïnformeerde beslissing kan nemen. Met deze manier van communiceren geef je relevante informatie en ondersteun je gedragsverandering.

Het accent verleggen *van leidend naar begeleidend communiceren* is de sleutel naar de uitvoering van de 'Baby Friendly' standaarden.

Bij effectieve communicatie gebruik je zowel verbale (woordkeus, intonatie en duidelijkheid van de taal) als non-verbale vaardigheden (gezichtsuitdrukkingen, gebaren en lichaamstaal). Hoewel vaak grote nadruk wordt gelegd op de woorden die we gebruiken, worden vaak juist de non-verbale elementen opgepikt en onthouden.



### *Communicatie met pasbevallen moeders*

Er zijn aanwijzingen dat bij zwangere vrouwen en jonge moeders de rechterhersenhelft dominant is (intuïtief en subjectief) ten opzichte van de linkerhersenhelft (analytisch, objectief). Dit verhoogt hun gevoeligheid voor non-verbale communicatie. Zij kunnen ook minder ontvankelijk zijn voor grote hoeveelheden verbale informatie. Des te belangrijker dus om over te schakelen van een meer sturende aanpak om informatie te delen naar een meer persoonsgerichte aanpak. Op deze manier komt de informatie beter over bij moeders aan wie je zorg biedt. Met een sturende aanpak leid je de communicatie en met een persoonsgerichte aanpak, begeleid je de communicatie.

## Gesprekken tijdens de zwangerschap

Baby Friendly Nederland wil dat alle zwangere vrouwen de mogelijkheid krijgen om een gesprek te voeren over het voeden van hun kind. Tijdens dit gesprek moet aan de orde komen hoe zij behoeften van hun baby kunnen herkennen en hierop kunnen reageren. BFN wil hen ook aanmoedigen om een positieve relatie op te bouwen met de ongeboren baby. Dit gesprek kan plaatsvinden als deel van de prenatale zorg of als onderdeel van een cursus.

### Het houden van een gesprek waarbij de moeder centraal staat: belangrijke tips

- 1. Stel samen vast waar het gesprek over gaat**  
Het gesprek moet door beide partijen worden geleid om ervoor te zorgen dat de moeder centraal staat in het gesprek. Zoek uit waar de moeder over wil praten en wat haar behoeften zijn. Zij zal meer open staan voor wat je hebt te zeggen.
- 2. Stel open vragen**  
Dit helpt je om haar gevoelens en emoties te verkennen en zorgt ervoor dat je een duidelijker beeld krijgt van haar eerdere ervaringen. Gebruik zinnen als "vertel me over" en "hoe voel je je over" om haar aan te moedigen om te praten.
- 3. Actief luisteren**  
Het maken van oogcontact, glimlachen en knikken helpt om te laten zien dat je naar haar luistert en moedigt aan om meer te vertellen.
- 4. Reflecteer**  
Dit toont aan dat je gehoord hebt wat gezegd is en helpt misverstanden te verduidelijken. Je kunt dingen zeggen als "je hebt het gevoel dat borstvoeding niks voor je is, want ..." of "je bent bang dat ..."
- 5. Zoek uit wat ze al weet en waar je op door kunt praten**  
Overbelast haar niet met feiten en cijfers. Probeer informatie te geven die is afgestemd op de individuele behoeften en meer te vertellen over wat ze al weet. Het is niet effectief om een lijst op te noemen van de gezondheidsvoordelen van borstvoeding wanneer zij een slechte ervaring heeft gehad; dit zal haar eerder het gevoel geven gefaald te hebben.
- 6. Toon empathie**  
Ontken de gevoelens van de moeder niet, maar verplaats je in haar positie. Wanneer zij aangeeft een eerdere slechte ervaring te hebben gehad met borstvoeding, of aangeeft dat zij de gedachte hieraan niet prettig vindt, ontken deze gevoelens dan niet, deze zijn belangrijk voor haar.
- 7. Blijf neutraal**  
Veroordeel niet, ook als je het niet eens bent met wat er gezegd wordt.
- 8. Geef eerlijke informatie**  
Soms is het verleidelijk om in een poging aardig te zijn, dingen te zeggen die niet kloppen. Bijvoorbeeld zeggen 'dat het niet uitmaakt of je borstvoeding geeft, je baby wordt ook groot op de fles'. Aardig zijn is belangrijk, maar als zorgverlener heb je de plicht informatie te leveren op basis van onderzoek. Je kunt praten over het belang van een hechte en verzorgende relatie met haar baby, maar haar proberen te beschermen door informatie te vertellen die onjuist is, is niet goed.

## Gesprekken tijdens de zwangerschap: de belangrijkste punten

### *Moedig ouders aan een hechte band aan te gaan met hun baby*

Veel moeders hebben het druk, ook werken zij tot bijna het einde van de zwangerschap en zorgen ze voor andere kinderen. Stimuleer moeders tijd te nemen een relatie op te bouwen met hun nog ongebooren baby. Dit heeft een positieve invloed op het emotionele welzijn van beiden. Zeg tegen haar dat ze kan praten tegen de ongebooren baby en aangeven dat het goed is als de partner, broertjes en zusjes hetzelfde doen. Reageren op bewegingen van de baby door de moeder, kan net als het geven van een naam aan de baby en het fantaseren over hoe de baby eruit gaat zien, zorgen voor een positief gevoel. Het is goed voor een zwangere vrouw om te weten wat de ontwikkelingsfasen van de baby zijn, en vooral dat baby's de stemmingen van hun moeder kunnen horen en voelen.

### *Deel het belang van huidcontact*

Het bespreken van het belang van huidcontact en hoe dit praktisch werkt direct na de geboorte, zorgt ervoor dat vrouwen zich hierop kunnen voorbereiden en ervan kunnen genieten na de bevalling.

### *Reageren op de behoeften van de baby*

De manier waarop de moeder en haar partner omgaan met de baby kan effect hebben op de ontwikkeling op lange termijn. Wanneer baby's opgroeien in een liefdevolle en verzorgende omgeving hebben zij een grotere kans om op te groeien tot een zelfverzekerde volwassene met een stevige persoonlijkheid. Het is belangrijk dat moeders weten dat geven van aandacht en responsief ouderschap niet leidt tot verwaarde of aanhankelijke baby's. Moeders informeren over de behoefte van baby's aan nabijheid en liefde, kan een positief effect hebben voor de rest van het leven.

### *Voeden*

Beslissen over de manier van voeden van de baby is een van de belangrijkste keuzes die ouders maken. In de eerste weken is voeding het meest intense contact dat ouders met hun baby hebben. Deze beslissing kan worden beïnvloed door verschillende gebeurtenissen en ervaringen in het leven van ouders. Het is belangrijk dat ouders de verschillende mogelijkheden kunnen bespreken, zodat zij beslissingen nemen die gebaseerd zijn op de best beschikbare informatie.

### *Delen van informatie over borstvoeding gedurende de zwangerschap: aanvullende tips*

Ga na wat ze al weet

Voorbeeldvragen:

- Ken je iemand die borstvoeding heeft gegeven?
- Zo ja: wat zijn jouw eigen ideeën over deze manier van het voeden van baby's
- Zo nee: wat weet je over of welk gevoel heb jij bij borstvoeding?

Laat haar praten, en moedig haar eventueel aan. Oordeel niet, spreek haar niet tegen. Reflecteer terug wat zij zegt om te laten zien dat je luistert.

*Vraag toestemming om aanvullende informatie te delen*

Voorbeeldvragen:

- Is het goed als ik meer vertel over borstvoeding ?
- Is het goed als ik meer vertel over wat er gebeurt nadat je baby geboren is?

Houd het beknopt, vertel niet meer dan de moeder op nemen. Gebruik folders om je kernboodschap te versterken.

*Controleer of ze begrepen heeft wat je hebt gezegd*

Voorbeeldvragen:

- Wat vind je van wat ik je heb verteld? of  
Wat is je gevoel bij wat wij net besproken hebben?
- Is er iets anders dat je zou willen weten over ...?

*Geef links naar aanvullende informatie (zoals [www.borstvoeding.nl](http://www.borstvoeding.nl)).*

### *Conversaties na de zwangerschap: belangrijke punten*

*Een aanpak waarbij de moeder centraal staat*

Een kort ziekenhuisverblijf en hoge werkdruk zorgen ervoor dat er weinig tijd is om met moeders te goed in te vullen. Moeder en baby hebben individuele behoeften die verschillen naar gelang de conditie, het vertrouwen en de ervaring van de moeder. Het is daarom belangrijk na te gaan welke behoeften de moeder heeft en hierover geen aannames te doen. Gebruik de hiervoor beschreven manier van communiceren om uit te zoeken aan welke informatie zij behoefte heeft, om te voorkomen dat ze wordt overladen met informatie. Jonge moeders vinden te veel informatie vaak moeilijk te onthouden.

*Na de geboorte*

Alle moeders en baby's moeten -wanneer het klinisch mogelijk is- worden ondersteund om huidcontact te hebben na de geboorte. Dit is een goed moment om het belang van het in de buurt houden van de baby te bespreken en het introduceren van voeden op verzoek. Het hebben van huidcontact van moeder en baby is het begin van een liefdevolle relatie. Alle moeders zouden de eerste voeding moeten kunnen aanbieden aan hun baby terwijl zij huidcontact hebben, wanneer de baby hongersignalen laat zien. Baby's moeten niet gevoed worden wanneer zij daar nog niet klaar voor zijn.

### *Zorg voor alle moeders*

Jonge baby's horen dicht bij hun moeder te zijn, dat is het aangeboren verwachtingspatroon van een baby, de fysiologische blauwdruk. Het aanmoedigen van moeders om hun baby dichtbij hen te houden en door te gaan met huidcontact gedurende de postnatale periode en daarna, helpt ook moeders om hun aangeboren moederlijk gedrag op te wekken. Het ondersteunen van de ouders om de behoeften van hun baby te begrijpen, helpt hen hun baby te leren kennen en een sterke, liefdevolle relatie op te bouwen. Hier hoort uitleg bij over de behoefte van hun baby aan frequent contact, waarbij -op een sensitieve manier- ook wordt ingegaan op het feit dat dit goed is voor de hersenontwikkeling van de baby. Ouders kunnen worden gerustgesteld door de uitleg dat zij hun baby niet verwennen door het geven van liefde en aandacht hun baby, maar dat dit zorgt voor de best mogelijke ontwikkeling.

### *Vrouwen die borstvoeding geven*

Alle vrouwen die borstvoeding geven, hebben behoefte aan een-op-een-tijd om hen te helpen met basisprincipes van houdingen en informatie over hechting. Inclusief informatie over hoe huidcontact borstvoeding geven vergemakkelijkt. Dit is ook een goed moment om te kijken of de moeder met de hand kan kolven, omdat dit de baby kan verleiden tot het drinken aan de borst. Afkolven met de hand kan ook een volle borst zachter maken of helpen bij een verstopt melkkanaal.

Informatie na de geboorte over nabijheid, responsief voeden en hoe dit kan werken voor moeder en baby wordt uitgebreid in de tijd erna. Belangrijk is dat moeders begrijpen dat zij hun baby niet kunnen overvoeden en dat borstvoeding kan worden gebruikt voor troost, rust en voeding. Het is belangrijk dat moeders -voordat ze naar huis gaan of voor de kraamtijd wordt afgesloten- weten welke signalen hun baby geeft en hoe ze hier op moeten reageren, zodat de baby genoeg borstvoeding krijgt. Folders geven aanvullende informatie rond het herkennen van effectief voeden, inclusief het belang van voldoende plas- en poepluiers. Ouders moeten ook weten waar zij de juiste hulp kunnen vinden wanneer zij weer thuis zijn.

### *Moeders die kunstvoeding geven*

Ingaan op hongersignalen van de baby en prikkelen van de baby om de speen in de mond te nemen (in plaats van de speen in de mond van de baby te stoppen), zorgen ervoor dat de baby de inname van de hoeveelheid melk en de stroomsnelheid kan reguleren en niet gedwongen wordt meer te drinken dan nodig. Het herkennen van de signalen dat de baby genoeg heeft gedronken, helpt om het voeden met de fles een aangename ervaring te laten zijn voor de baby. Moedig ouders aan om hun baby vast te houden tijdens het voeden met de fles en hen in de ogen te kijken, afwisselend in een andere arm te houden tijdens het voeden en tijdens het voeden huidcontact te bieden. Dit zal helpen bij het opbouwen van een hechte en liefdevolle relatie.

Het is belangrijk dat ouders weten hoe zij de benodigde materialen dienen te steriliseren en hoe zij op een veilige manier de voeding kunnen bereiden. Voor moeders die kunstvoeding geven is het ook belangrijk te weten dat kinderen in de eerste twaalf maanden als melkvoeding volledige zuigelingenvoeding nodig hebben. Dit is ook het moment om het belang te bespreken van een beperkt aantal mensen dat de baby de fles geeft. Dit zorgt ervoor dat de baby zich veilig voelt en niet verschillende personen voeding geven die dit op verschillende manieren doen.



### *Borstvoeding evaluatie*

Het is belangrijk dat het verloop van de borstvoeding wordt geëvalueerd, met een frequentie die overeenstemt met de behoefte van de moeder, en verder op vaste momenten. Om problemen die ontstaan (zijn) te identificeren en aan te pakken. De beste manier is, om samen te werken met de moeder en haar te betrekken in het plan van aanpak. Een pas bevallen moeder kan zich zorgen maken wanneer haar baby meer alert is en vaker om voedingen vraagt. Dit is het moment om te praten over wat normaal is wat betreft de voedingsfrequentie en dat baby's dit doen om de borstvoeding op gang te houden. Help haar bij het accepteren dat dit een uitdagende tijd kan zijn en geef haar de volgende suggesties om hiermee om te gaan:

- Liggend voeden zodat zij kan uitrusten tijdens het voeden
- Het inhalen van slaap gedurende de dag
- Partners kunnen de baby troosten en knuffelen tussen de voedingen

Bespreek waar ondersteuning te vinden is bij haar in de buurt, zoals bij babycafés en groepen, en zorg ervoor dat zij weet met wie ze contact kan zoeken bij zorgen of problemen.

Het komt voor dat moeders begonnen zijn kunstvoeding te introduceren, zodat ze deel borstvoeding en deels kunstvoeding geven. Vraag haar naar de aanleiding om hiermee te beginnen. Misschien had ze zorgen over het slaapgedrag van haar kind of over haar melkproductie. Vermijd te oordelen. En bespreek, indien daarvoor ruimte is, de mogelijkheid om terug te keren naar uitsluitend borstvoeding wanneer zij dit zou willen. Wat de moeder ook beslist, het is belangrijk om haar te laten weten dat het doorgaan met borstvoeding, ook gedeeltelijke borstvoeding, waardevol blijft voor haar kind en haar eigen gezondheid.

Maak samen met haar een plan om haar te helpen door te gaan met het geven van de maximale hoeveelheid borstvoeding aan haar baby.

Ongeacht de manier van voeden, kunnen moeders zorgen hebben over nachtvoedingen. Maak het onderwerp bespreekbaar op basis van haar individuele omstandigheden. Borstvoedende moeders willen misschien ook informatie over het voeden in gezelschap van anderen, thuis of wanneer zij buitenshuis zijn. En informatie over het combineren van werk buitenshuis en borstvoeding.



Neem de tijd voor één-op-één contact, daar profiteren alle moeders van

## Belangrijkste bespreekpunten in de zwangerschap

Niet vergeten: vraag wat de ouders al weten en geef informatie die daarop aansluit.

*Moedig ouders aan contact te maken met hun ongeboren baby*

Neem de tijd om contact met je baby te maken, je er bewust van te zijn en te reageren op bewegingen.

*Huidcontact*

De waarde van huidcontact en wat dit betekent voor moeder en baby

*Reageren op de behoeften van de baby*

Hoe nabijheid, troost en liefde kunnen helpen bij de hersenontwikkeling van de baby. Responsieve voedingen.

*Voeding*

Waarde van borstvoeding als bescherming, Troost en voeding. Wat er nodig is voor een goeie start.

## Belangrijkste bespreekpunten in de kraamtijd

*Direct post partum*

Alle moeders worden geholpen bij:

- Ongestoord en ongehaast huidcontact met hun baby
- Herkennen van voedingssignalen
- Aanbieden van de eerste voeding tijdens huidcontact

*Tijdens de eerste week*

Alle moeders worden geholpen bij:

- Het inzien van het belang van nabijheid en responsiviteit op het welzijn van moeder en baby
- Het vasthouden van hun baby tijdens de voedingen
- Het begrijpen van voeden op verzoek

Moeders die borstvoeding geven worden geholpen met:

- Afkolven met de hand
- Het begrijpen van het belang van borstvoeding zonder bijvoeding
- Herkennen van signalen van voldoende voeding

Moeders die kunstvoeding geven worden geholpen met:

- Klaarmaken van voeding en steriliseren van flessen en spenen
- Het begrijpen van het belang van het geven van volledige zuigelingenvoeding
- Limiteren van het aantal personen dat hun baby de fles geeft.

## Belangrijkste bespreekpunten voor de JGZ

### Kennismakingshuisbezoek

Alle moeders krijgen hulp bij en informatie over:

- Het inzien van het belang van nabijheid en responsiviteit op het welzijn van moeder en baby
- Hoe ze hun baby kunnen vasthouden tijdens de voedingen
- Responsief voeden
- Waar ze hulp kunnen vinden bij het voeden en andere vragen over het moederschap
- Hoe ze 's nachts voor hun baby kunnen zorgen

Alle moeders die borstvoeding geven krijgen hulp bij en informatie over:

- Waarom afkolven met de hand nuttig is en hoe ze het kan doen
- Hoe ze kan zien dat de baby effectief drinkt
- De waarde van borstvoeding geven

Moeders die kunstvoeding geven worden geholpen met:

- Klaarmaken van voeding en steriliseren van flessen en spenen
- Het begrijpen van het belang van het geven van volledige zuigelingenvoeding
- Limiteren van het aantal personen dat hun baby de fles geeft.

### Informatie later in de borstvoedingsperiode

Alle moeders krijgen hulp bij en informatie over:

- Gepaste introductie van vaste voeding

Alle moeders die borstvoeding geven krijgen hulp bij en informatie over:

- Borstvoeding geven buitenshuis
- Hoe ze maximaal borstvoeding kan blijven geven wanneer kunstvoeding is geïntroduceerd
- Hoe ze werk of studie en borstvoeding geven kan combineren