

Relaties hanteren

*Beroepshouding en vaardigheden
in woord en beeld*

Huib Terlouw
Ben Visser

4^e druk



Relaties hanteren

Huib Terlouw, Ben Visser



Omslagontwerp

Studio Pietje Precies bv, Hilversum

Vormgeving binnenwerk

Imago Mediabuilders, Amersfoort

Over ThiemeMeulenhoff

ThiemeMeulenhoff ontwikkelt zich van educatieve uitgeverij tot een learning design company. We brengen content, leerontwerp en technologie samen. Met onze groeiende expertise, ervaring en leeroplossingen zijn we een partner voor scholen bij het vernieuwen en verbeteren van onderwijs. Zo kunnen we samen beter recht doen aan de verschillen tussen lerenden en scholen en ervoor zorgen dat leren steeds persoonlijker, effectiever en efficiënter wordt.

Samen leren vernieuwen.

www.thiememeulenhoff.nl

ISBN 978 90 06 10531 5

Vierde druk, eerste oplage, 2017

© ThiemeMeulenhoff, Amersfoort, 2017

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 23 augustus 1985, Stbl. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie (PRO), Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp (www.stichting-pro.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet) dient men zich tot de uitgever te wenden. Voor meer informatie over het gebruik van muziek, film en het maken van kopieën in het onderwijs zie www.auteursrechtenonderwijs.nl.

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Inhoud

Inleiding		10
Kijkwijzer bij de videofragmenten		12
DEEL A	GRONDHOUDING EN GESPREKVAARDIGHEDEN	15
1	Contact maken	16
	Inleiding	16
	Waardering en respect	16
	Basishouding	17
	Eigen kracht	19
	Aspecten van communicatie	20
	Het technisch-functionele aspect van communicatie	23
	Opdrachten	26
2	Waarnemen en interpreteren	28
	Inleiding	28
	Waarnemen	28
	Onderlinge verschillen	30
	Waarnemen van feiten	32
	Doelgericht waarnemen	33
	Waarnemen en interpreteren	34
	Interpretatiekader	35
	Conclusies trekken	36
	Hulpmiddelen om objectief waar te nemen	36
	Opdrachten	37
3	Verbale en non-verbale communicatie	39
	Inleiding	39
	Communicatie op twee niveaus	39
	Kenmerken van communicatie	40
	Non-verbale communicatie	41
	Culturele achtergrond	43
	Functies van non-verbale communicatie	43
	Congruentie tussen verbale en non-verbale communicatie	43
	Fysieke afstand en nabijheid	44
	Stilte in een gesprek	44
	Reageren op non-verbaal gedrag	45
	De reactie van de cliënt op een interventie	46
	Opdrachten	47

4	Vragen en doorvragen	49
	Inleiding	49
	Soorten vragen	49
	Directe en indirecte vragen	51
	Te veel vragen stellen	52
	Dubbele vragen	53
	Suggestieve vragen	54
	Waarom-vragen	55
	Permissief taalgebruik	57
	Valkuilen bij het stellen van vragen	58
	Opdrachten	58
5	Luisteren en luisterhouding	60
	Inleiding	60
	Passief en actief luisteren	60
	Afstand en nabijheid	61
	Aandacht	62
	Emotionele ruimte	62
	Veelgemaakte fouten	63
	Communicatieniveaus	65
	Non-verbale luistervaardigheden	66
	Luisteren naar je lichaam	68
	Om reactie vragen	69
	Schrijven tijdens het luisteren	69
	Opdrachten	69
6	Samenvatten	71
	Inleiding	71
	Responscategorieën	71
	Functies van samenvatten	72
	Technieken van samenvatten	74
	Niveaus van samenvattingen	74
	De gespreksvoortgang stimuleren	76
	Empathisch reageren	77
	Opdrachten	78
7	Feedback geven en ontvangen	80
	Inleiding	80
	Wat is feedback?	80
	Functies van feedback	81
	Richtlijnen voor het geven van feedback	82
	Richtlijnen voor het ontvangen van feedback	83
	360 graden-feedback	84

	Het Johari-venster	85
	Levels in communicatie	87
	Zelfonthulling	89
	Aandachtspunten bij het geven van feedback	90
	Opdrachten	91
8	Omgaan met emoties	94
	Inleiding	94
	Gevoel en emotie	94
	Aspecten van emoties	95
	Lichamelijke emotionele reacties	95
	Basisemoties	96
	Positieve en negatieve emoties	97
	Slechtnieuwsgesprek	98
	Legitimering van emoties	99
	Empathie tonen	100
	Omgaan met negatieve emoties	101
	Overdracht	102
	Tegenoverdracht	103
	Opdrachten	103
9	Initiatief nemen	106
	Inleiding	106
	Initiatief nemen	106
	Balans vinden	107
	Ongevraagd eropaf gaan	108
	Momenten van initiatief nemen	108
	Timing	110
	Twee niveaus van initiatief	111
	Vijf functies van initiatief nemen	112
	Initiatief delen	112
	Initiatief en regie	113
	De Roos van Leary	114
	De sectoren in de Roos van Leary	117
	Inzicht krijgen	118
	Opdrachten	119
10	Mening geven en assertiviteit	121
	Inleiding	121
	Uitgangspunten voor het geven van je mening	122
	Basisregels voor het geven van je mening	123
	Hulpregels	124
	Subassertief, agressief of assertief	125

	Niveaus van assertiviteit	127
	De Big Five	128
	De dramadriehoek	130
	Uit de dramadriehoek stappen met 3 X P	131
	Presentatiekenmerken	132
	Opdrachten	133
II	Omgaan met meningsverschillen en conflicten	136
	Inleiding	136
	Meningsverschillen en conflicten	136
	Oorzaken van meningsverschillen en conflicten	138
	Stijlen van conflicthantering	139
	Effectiviteit van conflicthanteringsstijlen	141
	Welles-nietesgesprek	142
	Regels voor goede samenwerking	143
	Afstand en betrokkenheid	144
	Discussiewapens	145
	Gelijk geven en krijgen	146
	Inhoud en relatie	147
	Opdrachten	149
DEEL B	GESPREKSTYPEN EN FASERING	153
	Inleiding	154
12	Het deurgesprek	156
	Doel	156
	Onderbouwing	156
	Video	157
	Opbouw	158
	Toelichting fasen	159
13	Het aanmeldingsgesprek	161
	Doel	161
	Video	161
	Opbouw	162
	Toelichting fasen	162
14	Het intakegesprek	164
	Doel	164
	Video	164
	Onderbouwing	164
	Draaglast, draagkracht, draagvlak en ecogram	165

	Leefgebieden	166
	Onderzoeksgebieden bij de intake	167
	Hulpvragen bij een intake	168
	Opbouw	169
	Toelichting fasen	170
15	Het begeleidingsgesprek	171
	Doel	171
	Video	172
	Onderbouwing	172
	Opbouw	172
	Toelichting fasen	173
16	Het groepsgesprek	175
	Doel	175
	Onderbouwing	175
	Video	175
	Opbouw	176
	Toelichting fasen	177
	Tot slot	178
17	Het slechtnieuwsgesprek	179
	Doel	179
	Video	179
	Onderbouwing	179
	Opbouw	180
	Toelichting per fase	180
	Tot slot	182
18	Het discipline-gesprek	183
	Doel	183
	Video	183
	Onderbouwing	184
	Opbouw	184
	Toelichting per fase	185
	Tot slot	188
	Bijlage Gevoelskaart	189
	Geraadpleegde bronnen	191

Inleiding

Als student in het hoger beroepsonderwijs sta je vanaf het begin van je opleiding voor de taak je relationele vaardigheden verder te ontwikkelen. Dit geldt bij uitstek voor studenten aan opleidingen die zich richten op relationele beroepen zoals het 'social work'. Want daarin draait het in veel gevallen om het leggen en onderhouden van contacten met mensen. Contacten die je onderhoudt door middel van gesprekken. Je maakt contact, wisselt informatie uit, ondersteunt mensen bij noodzakelijke veranderingen en je probeert te achterhalen of de gewenste veranderingen werkelijk op gang komen.

Naast het beheersen van gesprekstechnieken is je basishouding van essentieel belang. Een (technisch) goed gesprek, zonder oprechte belangstelling en aandacht voor de ander, kan klinken als een klok, maar mist het hart van de hulpverlening. Een combinatie van 'kennis hebben van zaken', 'een respectvolle houding' en 'technische gespreksvaardigheden' is nodig voor het voeren van een goed gesprek.

We willen je door middel van dit boek helpen een goede hulpverlener te worden. Wanneer we over hulpverlener spreken, bedoelen we daar ook hulpverleenster mee.

In deel A van dit boek behandelen we de basisvaardigheden die daarvoor nodig zijn. In deel B van dit boek, behandelen we gesprekstypen die je in de hulpverlening vaak tegen zult komen.

In deze vierde druk is het aantal gesprekstypen uitgebreid om optimaal aan te sluiten bij de ontwikkelingen in het werkveld. Bij elk gesprekstype beschrijven we wat het doel is, en hoe het gesprek wordt opgebouwd. We behandelen de volgende gesprekstypen:

- Het deurgesprek
- Het aanmeldingsgesprek
- Het intakegesprek
- Het begeleidingsgesprek
- Het groepsgesprek
- Het slechtnieuwsgesprek
- Het disciplinegesprek

Op de bijbehorende website (www.relatieshanteren.nl) worden de gesprekstypen geïllustreerd met videofragmenten. Daarin komen de beschreven vaardigheden uit deel A van het boek gericht in beeld.

Via het bestuderen van het boek en het bekijken van de videofragmenten bereid je je voor op trainingen die binnen je beroepsopleiding worden aangeboden.

Ieder hoofdstuk bevat opdrachten. Je gaat het geleerde oefenen of toepassen en maakt daarbij gebruik van de theorie. Je kunt de opdrachten alleen of samen met medestudenten uitvoeren. Het leereffect is het grootst als je de theorie bestudeert en veel oefent.

Succes!

Huib Terlouw en Ben Visser

'It's not what the teacher says that counts, but what the student hears that counts.'
Japans gezegde

Kijkwijzer bij de videofragmenten

Inleiding

Op de website www.relatieshanteren.nl vind je videofragmenten die de zeven gesprekstypen uit deel B van dit boek illustreren. In deze gesprekstypen komen de vaardigheden uit deel A van dit boek aan bod.

Elk gesprek bestaat uit drie fasen: het begin (fase 1), het midden (fase 2) en het eind (fase 3). Het is mogelijk om het gesprek als geheel te bekijken, zonder onderbrekingen. Maar het is ook mogelijk om de fasen apart te bekijken.

Verwijzingen in het boek

Om de vaardigheden te illustreren wordt in deel A regelmatig naar videofragmenten verwezen. Bovenaan elk hoofdstuk staat beschreven welke video's in de theorie besproken worden. De theorie is optimaal te volgen als je die video's voorafgaand aan het lezen van het hoofdstuk bekijkt. Hoort er een opdracht bij bepaalde fragment uit een video? Dan vind je bij die opdracht een **QR-code**. Door die te scannen, bijvoorbeeld met je smartphone, kom je rechtstreeks bij het betreffende fragment.

De gesprekstypen zijn een afspiegeling van de verschillende soorten gesprekken die je in het social work tegenkomt. De inhoud van de gesprekken is aangeleverd door studenten die stagelopen binnen het social work.

Het 'ideale' gesprek bestaat niet, daarom worden in de gesprekstypen zowel geslaagde als minder geslaagde voorbeelden getoond. De bedoeling is dat je samen met andere studenten de fragmenten bespreekt om te ontdekken welke vaardigheden je goed of minder goed vindt toegepast en waarom.

De gesprekstypen

Het deurgesprek

Wijkcoach Germa legt vanuit het project 'Kijk mijn wijk' contact met een bewoner in de wijk. Ze spreekt met een dochter van wie de moeder wel thuis is, maar niet aan de deur komt. De moeder beheerst de Nederlandse taal niet. Germa informeert hoe het is voor haar ouders om in deze wijk te wonen, ook vertelt ze over initiatieven die er in het wijkcentrum zijn, bijvoorbeeld een taalcursus voor vrouwen.



Het aanmeldingsgesprek

Hulpverlener Willemijn van zorgcentrum De Haven belt met meneer Van de Brink, omdat ze gehoord heeft van zijn dochter dat meneer belangstelling heeft om in het zorgcentrum te komen wonen. Dat blijkt niet helemaal te kloppen. Meneer vindt dat het thuis wonen nog best gaat. Willemijn vertelt hem over allerlei mogelijke woonvormen in De Haven. Meneer lijkt voorzichtig geïnteresseerd en Willemijn maakt een afspraak om binnenkort bij hem langs te komen voor een vervolgesprek.

**Het intakegesprek**

Kim heeft van vanwege haar problematische thuissituatie een intakegesprek bij een project voor begeleid wonen. Ze zoekt een kamer en denkt in eerste instantie dat er gewoon plek voor haar is. De hulpverlener legt uit dat dit een oriënterend gesprek is om te verkennen of ze haar de hulp kunnen bieden die ze nodig heeft. De hulpverlener vraagt naar Kims hulpvraag en haar wensen en verwachtingen rondom het wonen in het project.

**Het begeleidingsgesprek**

Debora is een jonge alleenstaande moeder. Ze woont samen met haar dochtertje Ashley in een appartement dat te duur voor haar is. Ook heeft ze schulden. In het begeleidingsgesprek gaat haar hulpverlener na in hoeverre ze actief is geweest bij het zoeken naar betaalbare woonruimte. Ook brengen ze haar schulden in kaart. Tijdens het gesprek probeert de hulpverlener de eigen kracht van Debora te versterken.

**Het groepsgesprek**

Op de groep is een conflict ontstaan over het 's ochtends wel of niet wekken van bewoners. Kim vindt dat de hulpverlener haar die ochtend had moet wekken en is boos dat dit niet is gebeurd. De hulpverlener stelt voor om het voorval die middag tijdens het groepsgesprek te bespreken om te horen hoe de andere bewoners hierover denken.

**Het slechtnieuwsgeprek**

Mart krijgt te horen dat zijn verblijf bij de maatschappelijke opvang per direct beëindigd wordt. Hij heeft de regels overtreden. Die nacht heeft hij, tegen de regels in, doorgebracht bij een vrouwelijke medebewoonster. Hij moet die middag nog zijn spullen pakken en het pand verlaten. Mart heeft grote moeite om dit nieuws te verwerken en is boos op de hulpverlener.



Het disciplinegesprek

Laura is kwaad op haar hulpverlener van de maatschappelijke opvang omdat ze die ochtend haar methadon niet kreeg. Met haar gescheld en getier die ochtend heeft ze de regels overtreden. Ze heeft moeite om te horen dat de hulpverlener zijn redenen had om haar de methadon niet te geven die ochtend. Ze krijgt te horen dat als ze nog een keer scheldt, ze voor twee dagen geschorst wordt.



DEEL A

GRONDHOUDING EN GESPREKSVAAARDIGHEDEN

Hoofdstuk 1	Contact maken
Hoofdstuk 2	Waarnemen en interpreteren
Hoofdstuk 3	Verbale en non-verbale communicatie
Hoofdstuk 4	Vragen en doorvragen
Hoofdstuk 5	Luisteren en luisterhouding
Hoofdstuk 6	Samenvatten
Hoofdstuk 7	Feedback geven en ontvangen
Hoofdstuk 8	Omgaan met emoties
Hoofdstuk 9	Initiatief nemen
Hoofdstuk 10	Mening geven en assertiviteit
Hoofdstuk 11	Omgaan met meningsverschillen en conflicten

1 Contact maken

Inleiding

In de hulpverlening is contact maken met de ander van essentieel belang. Om kennis te maken, om de ander op zijn gemak te stellen, maar ook verderop in het proces om iemand te begeleiden of te stimuleren om in actie te komen.

In dit hoofdstuk leer je wat belangrijk is bij het maken van contact in het social work.

Video

In dit hoofdstuk staan verwijzingen naar fragmenten uit de volgende video's:

- Aanmeldingsgesprek
- Deurgesprek

Doelen

- Je begrijpt het belang van waardering en respect en kent de verschillen hiertussen.
- Je reflecteert op je eigen basishouding.
- Je weet welke vier basishoudingen van invloed zijn op het maken van contact.
- Je weet wat het versterken van 'eigen kracht' inhoudt.
- Je kent de vier aspecten die van belang zijn bij het maken van contact: het inhoudelijk aspect, het relationele aspect, het expressieve aspect en het technisch-functionele aspect.
- Je stelt jezelf doelen voor het practicum.

Waardering en respect

Waardering en respect hebben een verschillende betekenis. **Waardering** hebben voor jezelf en voor de ander betekent dat je om jezelf en de ander geeft. Je vindt jezelf en de ander de moeite waard. **Respect** hebben betekent dat je rekening houdt met de ander. Respect hebben gaat over eerbied. Een mens respecteren is iets anders dan zijn daden respecteren. Respect hebben voor jezelf en de ander houdt in dat jij en de ander er onvoorwaardelijk mogen zijn met je eigen gedachten, gevoelens en meningen.

Om de ander te kunnen waarderen en respecteren moet je allereerst jezelf waarderen en respecteren. Waardering en respect zijn voor veel mensen vanzelfsprekend. Anderen twijfelen aan zichzelf en vragen zich af: 'Doe ik het allemaal wel goed, wie ben ik dat ik dat mag zeggen, wie ben ik dat ik iets van jou mag vragen?' Voor jou als hulpverlener is het noodzakelijk om zelfrespect en zelfwaardering te ontwikkelen.

Pas bij de aanwezigheid van een gezonde mate van zelfwaardering en zelfrespect kun je onderzoeken hoe je waardering en respect voor de ander kunt opbrengen. Daarbij is het van belang om jezelf niet als norm voor de ander te stellen. Als je jezelf wel als norm zou stellen, zou je méér waardering en respect hebben voor jezelf dan voor de ander!

Als zelfwaardering en zelfrespect in een bepaalde fase van je leven moeilijk zijn, of als er zaken zijn die je in beslag nemen waardoor de waardering of het respect opbrengen voor de ander moeilijker is, dan is het allereerst belangrijk daarover in gesprek te gaan met iemand die je vertrouwt.

Conclusie

Om naar een ander te luisteren en om een ander van dienst te kunnen zijn heb je:

- waardering en respect nodig voor jezelf;
- waardering en respect nodig voor de ander.

Basishouding

Je basishouding heeft te maken met hoe je over jezelf en anderen denkt. In beroepen waarin je veel met mensen omgaat word je hier nadrukkelijk mee geconfronteerd. Voel je je bijvoorbeeld onzeker of ben je bang is om afgewezen te worden, dan houd je je eerder op de vlakte of je pas je je mening aan, aan die van de ander. Je ziet dan dat de waardering en het respect voor jezelf niet in balans zijn met de waardering en het respect voor de ander. Je gaat figuurlijk onder de ander staan en plaatst de ander dus boven jezelf.

In je basishouding zitten je motieven om anderen te helpen verpakt. Deze motieven zijn voelbaar en zichtbaar in je handelen. Het is belangrijk om jezelf af te vragen wat jouw motieven zijn om anderen te helpen. Het is erg nuttig je daarover te laten bevragen door anderen.

Je ziet in het deurgesprek (fase 1) hoe de wijkcoach haar basishouding zichtbaar maakt. Wat valt je op?



Mensen ontwikkelen in hun leven een basishouding door wat ze meemaken in het gezin, op school, in de buurt, enzovoort. Als je voor je jongere broertje of zusje moet zorgen, ontwikkel je een andere basishouding dan wanneer je zelf de jongste bent en waarschijnlijk veel minder hoeft te zorgen voor anderen. Je ontwikkelt een andere basishouding als je bent gepest en belachelijk bent gemaakt, dan wanneer je altijd de populairste van de klas was.

De theorie van de Transactionele Analyse beschrijft vier basishoudingen.

HOUDING JIJ / IK	IK BEN OKÉ	IK BEN NIET OKÉ
JIJ BENT OKÉ	Ik + / Jij +	Ik - / Jij +
JIJ BENT NIET OKÉ	Ik + / Jij -	Ik - / Jij -

Ik ben oké, jij bent oké

Hier is sprake van onvoorwaardelijke acceptatie van jezelf en van de ander. Enerzijds is er sprake van onafhankelijkheid, ongeacht van wie de ander is heb je waardering voor jezelf. Anderzijds is er afhankelijkheid. Of de ander zich door jou onvoorwaardelijk geaccepteerd voelt heb je namelijk niet zelf in de hand.

Toch hopen we dat je de ander en jezelf ziet als waardevolle mensen. Vanuit deze basishouding waardeer je jezelf en de ander evenveel, je krijgt vanuit een gelijkwaardige positie oog voor wat een ander nodig heeft.

Als hulpverlener heb je geloof en vertrouwen in de mogelijkheden van de cliënt. Je ziet hem niet als probleemgeval, maar als iemand met mogelijkheden en kansen.

Ik ben oké, jij bent niet oké

Vanuit deze houding bepaal jij wat goed is voor de ander. 'Ik weet het beter dan jij en ik zal vertellen wat je wel of niet moet doen.' De ander is wel interessant voor je, maar niet gelijkwaardig!

Als je klein denkt over de ander, zal je ervaren dat het moeilijk wordt de ander gepast te ondersteunen. De ander krijgt niet de ruimte om te ontdekken hoe hij uit zijn problemen kan komen of om te ontdekken wat hij zelf wil en kan. De ander voelt zich niet in zijn waarde gelaten.

Ik ben niet oké, jij bent wel oké

In deze basishouding plaats je jezelf onder de ander: 'Ik doe wat jij wilt, jij bent de leidende figuur. Zeg jij het maar, jij weet het beter dan ik.'

Als je klein denkt over jezelf en jezelf niet de moeite waard vindt, dan is het lastig om er voor de ander te zijn. Het kan zijn dat je anderen nodig hebt om gewaardeerd te worden. Je kunt je niet op de hulpvraag van de ander richten, maar bent druk bezig met jezelf en met de vraag: 'Hoe kom ik over bij de ander?' (Vries-Geervliet, L. de, 1998)

Ik ben niet oké, jij bent niet oké

In deze basishouding heb je elkaar niets belangrijks te vertellen. Je kunt geen echte aandacht voor de ander opbrengen. Vanuit deze basishouding is het leven niet de moeite waard om te leven. Het is onmogelijk hulp te verlenen, omdat je niet goed kunt onderscheiden wat je eigen behoeften zijn en wat de behoeften zijn van de ander.

Illustreer met voorbeelden uit het deurgesprek (fase 1) welke basishoudingen je herkent bij de wijkcoach. Wat vind je daaraan sterk of minder sterk? Wat zou je zelf anders doen?



Eigen kracht

Binnen het social work is het van belang de ander te benaderen vanuit een ‘jij bent oké-houding’. Je ziet de ander met zijn mogelijkheden en kwaliteiten. Elk contact tussen jou en een cliënt is een mogelijkheid om hem te waarderen, te versterken en om verbinding met hem te maken. Het alternatief, ‘jij bent niet oké’, zorgt ervoor dat je de ander mis kent en/of hem afhankelijk maakt. Dan waardeer je de ander niet om wie hij is, hoe hij onderdeel is van een groter geheel en hoe hij daarin van betekenis is.

Anders gezegd: hulp bieden vanuit de eigen kracht van de cliënt vraagt van jou als hulpverlener een fundamenteel geloof in de capaciteiten van de cliënt.

Eigen kracht versterken

Als hulpverleners wil je cliënten zelfstandig maken, zodat ze zo min mogelijk afhankelijk zijn van de hulp. Daarom doe je een maximaal appel op de ‘eigen kracht’ van cliënten. Je wilt dat cliënten hun leven of de situaties waarin ze verkeren optimaal vormgeven. Het idee van ‘eigen kracht’ gaat uit van de overtuiging dat ieder mens krachten in zich heeft die hij kan aanboren. Als hulpverlener wil je een proces stimuleren waarin je de ander bewust maakt van zijn eigen kracht en/of hoe hij die kan vergroten. Je sluit zo veel mogelijk aan bij die eigen kracht van de cliënt én zijn sociale omgeving. “In je kracht staan” is uitgaan van je mogelijkheden en van het inzetten van je talenten die je hebt gekregen.

Een ‘jij bent oké-houding’ gaat uit van het feit dat de ander (soms verborgen) drijfveren en talenten heeft. Talenten waarnaar je op zoek gaat. Talenten van de ander kunnen zich ook bevinden in zijn omgeving. Denk daarbij aan steunfiguren en netwerken. Door deze zichtbaar te maken voor de cliënten en door erop verder te bouwen in de hulpverlening werk je versterkend en ook verbindend (Regenmortel, 2008).

Zelfregie, eigen kracht en verantwoordelijkheid

Als gesproken wordt over ‘eigen kracht’ dan horen daar ook begrippen bij als zelfregie en eigen verantwoordelijkheid. In het schema staan de begrippen onder elkaar met de daarbij behorende kern en de kernvraag.

BEGRIP	KERN	KERNVRAAG
Zelfregie	Zelf bepalen	Wat wil ik?
Eigen kracht	Zelf kunnen	Wat kan ik?
Eigen verantwoordelijkheid	Zelf moeten of mogen	Wat moet of mag ik zelf doen?

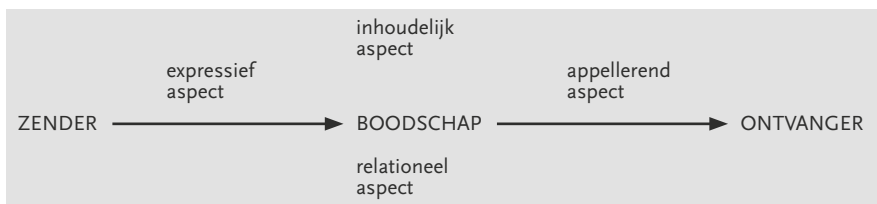
In de rol van hulpverlener sluit je aan bij de wensen en de mogelijkheden van cliënten en hun omgeving. Je wilt dat ze tot hun recht komen tijdens het samenwerken. Je wilt dat ze hun verantwoordelijkheden maximaal inzetten.

Aspecten van communicatie

In elke boodschap die je communiceert zitten verschillende aspecten verborgen. Een inhoudelijk, een expressief, een relationeel en een appellerend aspect. Daarnaast zijn er ook technisch-functionele aspecten waarmee je rekening moet houden.

Het inhoudelijk aspect van de communicatie

Binnen de communicatietheorie spreken we over een zender, een boodschap en een ontvanger.



Bij het inhoudelijk aspect staat de boodschap ofwel de inhoud centraal. Het gaat in het gesprek met name om de uitwisseling van informatie. Toch is het inhoudelijk aspect van de communicatie moeilijk los te koppelen van andere aspecten. Bij het maken van contact spelen altijd méér dan alleen inhoudelijke zaken een rol.

Richt je je aandacht op de inhoudelijke kant, dan let je vooral op de feiten. Voorbeelden van feiten:

Je komt te weten wie er aan de deur staat.

Je weet of iemand koffie of thee wil drinken.

Binnen het social work heeft de inhoud van de communicatie meestal te maken met de hulpvraag, dat is immers de reden waarom je begeleiding biedt.

Het inhoudelijk aspect kan helder zijn, maar cliënt en hulpverlener kunnen ook langs elkaar heen praten of het oneens zijn over wat de inhoud is of zou moeten zijn. Bijvoorbeeld: een van huis weggelopen jongere vraagt om hulp bij het zoeken van een kamer, terwijl zijn begeleider als volgt reageert: 'Ik hoor dat je nadenkt over je toekomst, een gesprek met je ouders lijkt mij een goede start.' Hier zie je hoe twee mensen een gesprek voeren over twee verschillende inhouds. Als hulpverlener moet je er dus alert op zijn dat de inhoud van het gesprek helder is voor beide partijen.

Waar in het aanmeldingsgesprek (geheel) lijkt het inhoudelijk aspect wel duidelijk, maar praten de hulpverlener en meneer Van de Brink toch langs elkaar heen?



Het expressieve aspect van communicatie

Iedere boodschap bevat niet alleen informatie over 'de zaak' die aan de orde is, maar ook over de persoon die de boodschap brengt. Een goede luisteraar krijgt ook informatie over de gevoelens van de spreker. Aan iemands houding kun je zien of hij blij is en opgewekt, bang of teleurgesteld, maar ook of hij tijd voor je heeft of erg druk is.

De wijkcoach lijkt bij het deurgesprek te zeggen dat zij veel aan haar hoofd heeft of snel tot haar punt wil komen. Zij gaat niet in op de jonge vrouw die vertelt dat ze geen brief ontvangen heeft.

Bij het expressieve aspect draait het om het waarnemen wat vanbinnen leeft. Mensen laten verbaal en non-verbaal veel van zichzelf zien. Soms gewild en bewust, maar veel vaker niet gewild en onbewust. Expressie is wat iemand bijvoorbeeld met zijn gebaren, gezichtsuitdrukking en lichaamshouding laat zien. Met je expressie geef je uitdrukking aan je gemoedstoestand.

In het deurgesprek laat de wijkcoach met haar houding zien snel tot haar punt te willen komen. Hoe dat komt weten we niet. Maar haar expressie verraadt in elk geval wel dat zij geen tijd en ruimte neemt om door te vragen of te vertellen wat er in de brief staat die de bewoonster niet ontvangen heeft.

Het relationele aspect van communicatie

Uit het relationele aspect blijkt hoe je tegenover elkaar staat en hoe je elkaar ziet. Dat valt bijvoorbeeld op te merken uit de intonatie (stemgebruik) en andere non-verbale signalen: denk daarbij aan gezichtsuitdrukking, oogcontact en lichaamshouding. Mensen zijn bijzonder gevoelig voor non-verbale signalen. Dus als je contact maakt, betekent dat ook altijd dat je met je woorden, maar zeker ook met je non-verbale communicatie een bepaalde relatie tot uitdrukking brengt.

Het relationele aspect wordt ook wel het betrekkingaspect genoemd. Het drukt uit hoe we ons tot elkaar willen verhouden. Onbewust en soms ongewild communiceren we hoe we elkaar zien. Een cliënt die bij je uithuilt laat niet alleen zien dat hij verdrietig is, maar geeft ook aan dat hij zich bij jou voldoende veilig voelt. Als je tegen een docent zegt dat hij het raam in het lokaal 'moet' dichtdoen, spreek je niet alleen de wens uit dat het raam dicht moet, maar toon je ook dat je jezelf in de positie acht om de docent een opdracht te geven. Zou de docent reageren met: 'commandeer je hond en blaf zelf', dan weet je meteen dat de docent jouw relatieomschrijving afwijst. Relatieomschrijvingen blijven vaak impliciet. Dit kan een voedingsbodem zijn voor misverstanden en conflicten.

De hulpverlener vraagt in fase 2 van het aanmeldingsgesprek aan meneer Van de Brink: 'Ik wil u graag even wat vragen stellen om te horen of u in aanmerking komt voor het

wonen in de Haven.’ Ze geeft hiermee aan dat zij vanuit haar positie of haar bevoegdheid aan meneer Van de Brink vragen kan stellen die heel persoonlijk zijn. Maar meneer Van de Brink kan denken: ‘Wie ben jij dat je me zulke persoonlijke vragen stelt?’ Als hij ervaring heeft met bellers die hem wat willen verkopen, zal hij de hulpverlener mogelijk zien als iemand die eigen belangen heeft, maar doet alsof ze de belangen van hem op het oog heeft. Het is mooi om te zien hoe de hulpverlener rust en ruimte neemt om meneer Van de Brink te laten reageren. Ze vraagt zelfs om toestemming of ze hem een aantal vragen mag stellen.

Tijdens de communicatie spreken partijen zich altijd uit over de relatie die ze met de ander denken te hebben. Zo zie je bij het deurgesprek hoe de wijkcoach zich opstelt en aan de jonge vrouw vraagt of ze hoofdbewoonster is. Ook vraagt ze of haar ouders thuis zijn. Ze laat daarmee zien hoe ze denkt over de relatie met deze jonge vrouw. De jonge vrouw reageert door middel van het vragen om duidelijkheid. ‘Wat kom je hier eigenlijk doen dat je al deze vragen stelt?’ In haar vraag aan de wijkcoach definieert zij ook de relatie. Ze lijkt hiermee te zeggen: ‘Ik heb recht om te weten wat jij komt doen.’

Het appellerend aspect van communicatie

De communicatieleer stelt dat mensen in elkaars aanwezigheid per definitie invloed op elkaar uitoefenen. Het is onmogelijk om niet te communiceren, net zomin als het onmogelijk is om niet een bepaald gedrag te vertonen. Het appellerend aspect gaat over de roep om een reactie die er in elke communicatie verscholen ligt. We willen, soms onbedoeld, iets bij de ander voor elkaar krijgen. Bijvoorbeeld als iemand vraagt: ‘Kun je mij vertellen waar de wc is?’ en het antwoord luidt: ‘Ja’, dan is de vragensteller ongetwijfeld niet tevreden. Hij wil tenslotte de weg naar de wc weten, al vraagt hij letterlijk iets anders.

Ook kan de ander in een bepaalde positie worden gemanoeuvreed door het appel dat op hem wordt gedaan. Allemaal zijn we vertrouwd met verschillende manieren waarop een boodschap kan worden overgebracht: bevelend, vragend, verzoekend, smekend, informierend, enzovoort. Het appel kan overduidelijk zijn of op slinkse wijze worden uitgeoefend. In dat laatste geval wordt de ander ongemerkt beïnvloed en spreken we van manipulatie.

In het deurgesprek wil de wijkcoach graag in gesprek over het wonen in de wijk. Ze is erop uit om de ouders te spreken te krijgen. ‘... want je moeder is wel aanwezig, zij komt niet aan de deur?’ Je voelt het appel dat van deze opmerking uitgaat. De wijkcoach wil de moeder namelijk spreken. Je merkt dat de jonge vrouw op het appel ingaat en haar vertelt hoe het komt dat haar moeder niet aan de deur komt.

Inhoud en appel gaan vaak samen. Bijvoorbeeld: ‘Doe je jas even uit’, ‘Wacht even’ en ‘Ga maar even zitten’. Dit zijn voorbeelden van een expliciete appellerende boodschappen. Moeilijker wordt het bij verborgen boodschappen. Dan lijkt er op het eerste gezicht helemaal geen appel op de ander te worden gedaan, maar de werkelijkheid is anders. Er

wordt dan bewust of onbewust gemanipuleerd. Het effect is vaak dat de ander iets gaat doen of nalaten zonder dat daarom is gevraagd.

Inhoud: 'Sta je daar nog steeds?'

Appel: 'Ga even zitten' of 'Ben je nog niet weg?'

Het relationele aspect en het appellerende aspect zijn niet overal even scherp te onderscheiden, maar zijn nauw met elkaar verweven.

Het technisch-functionele aspect van communicatie

Om op een goede manier contact te maken zijn er ook technisch-functionele aspecten waarmee je als hulpverlener rekening moet houden. Denk daarbij aan:

- de voorbereiding;
- het gespreksdoel;
- de begroeting;
- het maken van oogcontact;
- de onderlinge afstemming;
- de ruimte waarin het gesprek plaatsvindt;
- de tijd die je voor het gesprek hebt.

Vorbereiding

De relatie tussen jou en de cliënt begint al op het moment dat je je voorbereidt op de cliënten die je zal spreken.

De wijkcoach bereidt zich voor op het deurgesprek door het doel van het gesprek helder te formuleren en de verschillende onderwerpen die zij wil bespreken paraat te hebben. Voor het eerste contact moet ze nagedacht hebben over hoe ze zichzelf voorstelt aan de ander. Bij de voorbereiding hoort ook dat ze zich verdiept heeft in wat er in de wijk zoal speelt en gebeurt.

Gespreksdoel

Het contact dat je als hulpverlener aangaat dient een doel en staat nooit op zichzelf. De vragen die je stelt hebben niets te maken met je persoonlijke nieuwsgierigheid, maar staan in het teken van het belang van de cliënt. Over het doel moet onderling regelmatig afstemming plaatsvinden.

Voorbeelden van gespreksdoelen:

- Je voert een aanmeldingsgesprek, waarin je onderzoekt of jij de juiste persoon bent om de cliënt te coachen.
- Je houdt een begeleidingsgesprek met een bewoner om te informeren hoe het gaat op zijn nieuwe woonplek.
- Je voert een deurgesprek om te onderzoeken hoe je een bewoner kunt betrekken bij de wijk.

Als hulpverlener ben je verantwoordelijk voor de leiding van de interactie zodat het gesprek doelgericht blijft. Ook houd je de voortgang in de gaten. Onaangename feiten, frustraties en (ongewenste) emoties ga je daarbij niet uit de weg.

Begroeting

Wanneer je iemand ontmoet is het in onze cultuur de gewoonte om iemand als begroeting een hand te geven. In het Midden-Oosten geven mannen die elkaar kennen een hand bij elke ontmoeting. Zelfs op straat begint het gesprek met een handdruk. Vrouwen mogen mannen soms geen hand geven. Wij zijn gewend om gewoon te doen wat we zelf prettig vinden en in de meeste gevallen is, dat we de ander een hand geven bij de begroeting.

Om de ander welkom te heten steek je als hulpverlener als eerste je hand uit. Houd de hand van de ander niet extra lang vast, dat kan vervelend zijn.

Een slap handje wordt vaak als onprettig ervaren. Zeker wanneer die hand ook nog koud of klam is. Soms wordt ervan uitgegaan dat iemand die een slap handje geeft ook wel een slap karakter zal hebben. Het is in elk geval niet aan te raden om zo'n hand te geven als je een cliënt begroet.

Een andere handdruk die je beter ook niet kan geven is de verbrijzelende handdruk. Dat is een handdruk waarbij de ander daarna zijn hand even moet uitschudden om de pijn te laten zakken.

Oogcontact

Oogcontact speelt een belangrijke rol bij het maken van contact. Mensen vinden dit vaak spannend. De blik van die ander kan je treffen als een bliksemschicht en je diep in de ziel raken. Je weet op zo'n moment niet hoe snel je naar iets anders moet kijken. Toch weten we dat het aankijken van een ander heel belangrijk is. Het voelt niet goed als de ander ons tijdens een gesprek niet aankijkt. Oogcontact is misschien wel ons belangrijkste non-verbale communicatiemiddel.

Voor het aankijken van mensen bestaan in elke cultuur andere ongeschreven regels. Zo hoor je in West-Europa een vreemde op straat of in een restaurant niet lang aan te kijken. Tijdens een gesprek daarentegen moet je de ander juist wel aankijken. Door de afwisseling van wel en niet aankijken van onze gesprekspartner zetten we als het ware de punten en komma's in onze gesproken zin.

Praktijkvoorbeeld

Als ik iets wil vertellen, kijk ik degene tegen wie ik wil spreken kort aan; ik kijk of hij me ook aankijkt en dus bereid is om te luisteren. Dan kijk ik weg terwijl ik begin te spreken. Zolang ik wegkijk, geef ik de luisteraar het signaal dat ik nog door wil spreken en niet onderbroken wil worden. Als ik op iets accent wil leggen, kijk ik hem weer kort aan. Ik kan dan ook zien of de luisteraar nog luistert. Hij zal misschien knikken om me aan te moedigen om dóór te praten. Als ik klaar ben met mijn verhaal kijk ik de luisteraar iets langer aan. Hiermee geef ik het teken dat ik uitgespro-

ken ben en dat de luisteraar kan gaan spreken. Ik hoop en verwacht dat de luisteraar niet wegstijgt zolang ik aan het woord ben. Als hij wel wegstijgt, vraag ik me af of hij mijn verhaal nog wel interessant vindt.

Onderling afstemmen

Afstemmen doe je al door de manier waarop je een eerste afspraak maakt, maar ook tijdens de eerste ontmoeting stem je je onderling af. Om goed af te stemmen zul je én goed moeten luisteren naar wat de vraag van de ander is én duidelijk moeten maken dat je goed luistert. Je checkt regelmatig of je boodschap goed is aangekomen en of je de ander goed hebt begrepen. De wijkcoach in het deurgesprek laat tussen de regels door horen dat het belangrijk is elkaar goed te 'verstaan': 'Klopt het dat u ...?'

De ruimte

De ruimte waarin de ontmoeting plaatsvindt is van invloed op de kwaliteit van het contact. De ruimte waarin je de ander ontvangt laat iets zien over wie je bent en hoe je de ander ziet. Het is belangrijk dat de ruimte voorwaarden schept voor een goed contact. Wanneer de cliënt bij jou te gast is, wijs je hem de weg naar de kapstok, naar het toilet en naar de gespreksruimte. Indien mogelijk bied je iets te drinken aan om te laten merken dat de ander welkom is.

Bij een deurgesprek heb je minder invloed op de ruimte waarin het gesprek gevoerd gaat worden, je hebt het niet altijd voor het zeggen of je binnen mag komen of niet, of er andere mensen bij komen staan e.d., je moet het vaak doen met de omstandigheden. Als je zelf geen invloed hebt op de ruimte dan helpt het wel om rust uit te stralen. Tijdens een deurgesprek voelt een wijkbewoner al snel aan of je werkelijk betrokken en benieuwd bent of dat je snel je verhaal afruffelt.

De tijd

Een ander technisch-functioneel aspect is de tijd die je voor een contactmoment uittrekt. De cliënt mag in een vroeg stadium van het gesprek weten hoeveel tijd je voor het contact hebt uitgetrokken.

Praktijkvoorbeeld

Als ik samen met de cliënt op weg ben naar de ruimte waar we elkaar kunnen spreken, reageer ik meestal vriendelijk maar sober. Ik geef een hand, noem iemand bij de naam. Ik wijs de kapstok en geef aan waar de cliënt kan gaan zitten. Ik vind het belangrijk dat we ongeveer op een of anderhalve meter afstand van elkaar zitten in een ruimte die fris ruikt. Het kan prettig zijn als de ruimte tussen mij en de ander niet opgevuld is door een hoge tafel, maar soms is het niet anders. Ik let er altijd op dat de stoel van de cliënt niet tegen de muur staat, zodat er nog ruimte is om de afstand te vergroten als de cliënt dat wenst. Ik heet de ander welkom. Ik nodig de cliënt uit om even de tijd te nemen om gemakkelijk te gaan zitten, op adem te komen en te wennen aan de nieuwe omgeving. Ik geef aan wat het doel is van het gesprek



Een must-have voor elke hulpverlener in het sociaal-agogisch werk, met nieuwste inzichten en aanpakken, ondersteund met video's

Relaties hanteren bestaat uit twee delen. In deel A lees je over de grondhouding en de vaardigheden die je als hulpverlener nodig hebt. In deel B worden zeven verhelderende gesprekstechnieken beschreven die direct en goed inzetbaar zijn.

In het boek wordt regelmatig verwezen naar videofragmenten van de verschillende gesprekstypen. Je vindt deze fragmenten op de bijbehorende website. Met QR-codes kun je snel naar de betreffende videofragmenten navigeren.

De schrijvers, Huib Terlouw en Ben Visser, hebben jarenlange ervaring binnen het hoger sociaal-agogisch beroepsonderwijs. Daarnaast hebben ze een hulpverlenings- en coachingpraktijk.

Huib Terlouw (1961) werkt vanuit een oplossingsgerichte benadering. 'Alles staat of valt met een goede samenwerkingsrelatie waarbij je je op elkaar weet af te stemmen, oog hebt voor wat de ander kan en elkaar aanmoedigt in het verder ontwikkelen van talenten.'

Ben Visser (1959) heeft zich verdiept in de Transactionele Analyse. Basale aspecten daarvan tref je in dit boek aan. 'De vele studenten waarmee we werken hebben me geïnspireerd om in deze vierde druk een verdiepingsslag te maken en het aantal gesprekstypen uit te breiden.'

