

GESPREKSVAARDIG in social work en ggz

Speelvelden voor
communicatie

Sonja Ehlers & Alfred Volkers
Wilna van den Heuvel illustraties



u i t g e v e r i j
SWP

Gespreksvaardig in social work en ggz

Speelvelden voor communicatie

Sonja Ehlers & Alfred Volkers

Illustraties: Wilna van den Heuvel

ISBN 978 90 8560 205 7

NUR 740 / 810

THEMA JMHC

BISAC EDU029040 / SOC025000

DOI 10.36254/978-90-8560-205-7

© 2023 Uitgeverij SWP Amsterdam

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave 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.



'De kaart is niet het gebied'
Alfred Korzybski

Inhoud

Inleiding	9
1 H-model met speelvelden voor communicatie	11
1.1 Huidige situatie: hoe het nu gaat	13
1.2 Hoogste uitkomst: hoe het straks is	14
1.3 Hulpbron: wat helpt om anders te handelen	15
1.4 Haalbaar doel: een eerste stap	16
1.5 Hindernis: wat verandering tegenhoudt	17
2 Gelijkwaardig samenwerken	19
2.1 Gelijkwaardig samenwerken	19
2.2 Structuur van de subjectieve ervaring	24
2.3 Het Boompje	27
2.4 De coach als persoon	31
3 Veilig, doelgericht en speels werken met het H-model	37
3.1 De cliënt het gevoel geven er te mogen zijn. Welkom!	37
3.2 Doel van de coaching	39
3.3 Speels inzetten van het H-model	46
3.4 Afspraken over de werkwijze	47
4 Huidige situatie	49
4.1 De cliënt zijn verhaal laten doen	51
4.2 Verbreden: meer zien dan het probleem	55
4.3 Verdiepen op de lastige situatie	58
4.4 De cliënt iets teruggeven van jouw kijk	68
5 Hoogste uitkomst	72
5.1 Van wanhoop naar hoop	73
5.2 Van probleem naar doel	75
5.3 Van vastzitten naar mogelijkheden zien	78
5.4 Nuanceren door de eigen kijk van de coach in te zetten	85

6	Hulpbron	88
6.1	Vertrouwen als hulpbron	89
6.2	Het speelveld Hulpbron	89
6.3	Het opsporen van een relevante positieve situatie	90
6.4	Keuze voor een werkvorm	93
6.5	Benoemen van werkzame bestanddelen	93
6.6	Werkzame bestanddelen maken het verschil	96
6.7	Hulpbron in de cliënt zelf	98
6.8	Hulpbron aangedragen door de coach	101
6.9	Cliënt legt oplossing buiten zichzelf	103
6.10	De cliënt verleiden om hulpbronnen toe te laten	105
7	Haalbaar doel	111
7.1	Een gebruiksaanwijzing voor de lastige situatie	113
7.2	Naar Haalbaar doel zonder hulpbron	120
8	Hindernis	123
8.1	De hindernis ontdekken in een lastige situatie	124
8.2	De hindernis ontdekken door een lastige en positieve concrete situatie te vergelijken	126
8.3	De hindernis afleiden uit een vergelijking tussen een lastige situatie en de hoogste uitkomst	128
8.4	Hindernissen op weg naar het haalbare doel	131
9	H-Model met meer dan één cliënt	133
9.1	Uitspelen van de hoogste uitkomst met twee personen om tot een haalbaar doel te komen	134
9.2	Elkaar begrijpen door huidige situatie en hoogste uitkomst naast elkaar te leggen	136
9.3	Mediation met H-model	139
9.4	Versterken van vertrouwen door met elkaar hulpbronnen te onderzoeken	140
9.5	Inventariseren van problemen en oplossingen in een buurt	141
9.6	Succeservaring door een interview in de toekomst: imaginary processes	143
10	Vaardigheden	146
10.1	Afstemmen door rapport	147
10.2	Empathie en echtheid	156

10.3	Complimenteren	159
10.4	Positief her-etiketteren	161
10.5	Confronteren	162
11	Verbale technieken	171
11.1	Vragen stellen	171
11.2	Doorvragen aan de hand van taalpatronen	182
11.3	Samenvatten	188
	Bijlage: Voorbeeld Student	194
	Verantwoording	197
	Literatuur	198

Inleiding

Beste (aanstaande) coach,
Waarom dit boek?

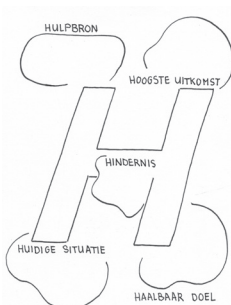
We willen je met dit boek drie handvatten aanbieden voor jouw communicatie met je cliënt.

1. Vaardigheden, die een gelijkwaardige samenwerking met je cliënt ondersteunen.
2. Een open methodiek, waarin je samen met je cliënt structuur aanbrengt in een gesprek.
3. Speelvelden voor communicatie, waarin je niet alleen met taal communiceert, maar ook visualiseert, situaties uitspeelt en beelden inzet.

Er zijn veel boeken over gespreksvaardigheden die de relatie met je cliënt benadrukken, het belang zien van een gelijkwaardig contact en een open belangstellende houding.

We zijn het hier van harte mee eens. In Hoofdstuk 2 lees je meer over onze visie op gelijkwaardigheid.

We denken echter dat je samen met je cliënt ook een lijn moet aanbrengen in het gesprek. Zonder structuur in een gesprek kom je niet verder, blijf je steken in vriendelijk luisteren of dreig je te veel zijwegen te bewandelen. Een methodiek of stappen die je samen kunt zetten om beweging te brengen in de problematiek zijn helpend om tot oplossingen te komen. Methodiek lijkt een vies woord te worden binnen sommige opleidingen Social Work van dit moment. Methodiek wordt dan gelijkgesteld met dwingende stappen die je als hulpverlener zou moeten volgen, waardoor de aansluiting bij de cliënt in het gedrang komt.



De methodiek die we je in dit boek aanbieden is het H-model. Dit model kent vijf speelvelden waarin je met je cliënt op onderzoek uit kunt gaan: Huidige situatie, Hoogste uitkomst, Hulpbron, Haalbaar doel en Hindernis. We noemen dit speelvelden voor communicatie, want we denken dat je taal zou moeten ondersteunen met korte samenvattingen van de essentie van het gesprek in enkele woorden, met tekenen, met collages, met rollenspellen of met uitspelen van situaties met voorwerpen of Duplo poppen. Deze visuele

ondersteuning is van waarde voor alle cliënten en versnelt hun inzicht in hun problematiek en hun mogelijkheid oplossingen te ontdekken en vast te houden. Bij minder verbale cliënten is deze visuele ondersteuning extra belangrijk.

Het H-model met de vijf speelvelden geeft een flexibele structuur aan je gesprek. Je zou bijvoorbeeld de H op een vel papier kunnen tekenen en de cliënt zelf laten kiezen welk speelveld hij eerst wil onderzoeken en welk daarna. Geen keurslijf dus maar wel een houvast. Door het H-model te delen met je cliënt ontstaat er openheid en transparantie zowel voor jou als voor de cliënt. Je doorloopt samen het proces.

Ieder speelveld belicht een andere invalshoek voor het oplossen van de problematiek van je cliënt. De inhoud van ieder speelveld lichten we kort toe in hoofdstuk 1 en werken we verder uit in Hoofdstuk 4 tot en met 8. In Hoofdstuk 3 geven we je handvatten voor het werken met het H-model. In Hoofdstuk 9 laten we je zien hoe je het H-model met de speelvelden ook kunt inzetten bij het begeleiden bij twee of meer cliënten.

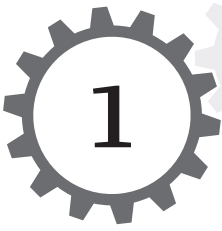
In Hoofdstuk 10 en 11 van dit boek beschrijven we de meest relevante gespreksvaardigheden.

Het H-model en een aantal illustraties zijn te downloaden van gespreksvaardig.swpbook.com, zodat je ze kunt uitprinten of bijvoorbeeld op een digibord kunt tonen. Zie voor downloadinstructies pagina 196.

In dit boek kiezen we voor de begrippen coach en cliënt. Je werkt in een beroep waar je vooral gericht bent op het activeren van de krachten van je cliënten. Het woord hulpverlener klinkt te veel naar ‘helpen’, maar door te coachen en te ondersteunen ‘help je de cliënt zichzelf te helpen’. Dat maakt dat het woord coach passender lijkt in deze context van gespreksvoering.

Ten aanzien van de coach hij of coach zij discussie zijn we gezwicht voor de gebruikelijkheid van de hij. Sorry.

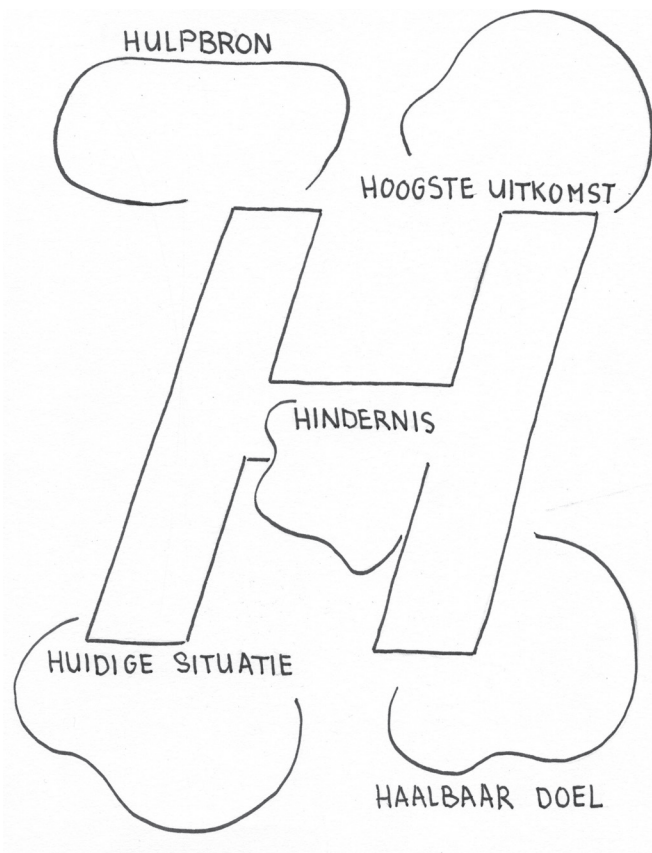
Het boek is in principe geschreven voor de beginnende hulpverlener, maar mogelijk laten gevorderde sociaal werkers zich ook inspireren door het werken met de speelvelden.



H-model met speelvelden voor communicatie

Wil je meteen aan de slag? We geven je in dit hoofdstuk een beknopt overzicht over het H-model.

Neem een vel papier en teken een grote letter H erop. Aan iedere poot van die H en op de balk tussen de poten teken je een cirkel. Dit is het H-model en de cirkels zijn de speelvelden voor communicatie.*



* Je kunt de tekening ook downloaden van gespreksvaardig.swpbook.com en uitprinten. Zie voor download-instructies pagina 196.

Het H-model geeft je de mogelijkheid in je contact met de cliënt vrij te schakelen tussen speelvelden. Ieder speelveld heeft een ander thema, dat je samen met de cliënt kunt onderzoeken:

- Huidige situatie
- Hoogste uitkomst
- Hulpbron
- Haalbaar doel
- Hindernis

Wat is het nut van die speelvelden voor communicatie?

Een cliënt die naar je toe komt, wil dat je helpt met een vraag of probleem waarin hij vastzit. Zijn denken lijkt vast te zitten. Je kunt het probleem van een ander niet oplossen. Wat je wel kunt doen, is de knoop in het denken helpen oplossen door de cliënt op een andere wijze te laten kijken naar zijn vraag of probleem. Het doel van coaching is dat het denken van de cliënt weer in beweging komt, waardoor mogelijkheden van handelen ontstaan.

Als denken weer in beweging komt heeft de cliënt een idee van wat precies zijn probleem is. Hij zit niet vast in zijn dilemma, maar ziet meer mogelijkheden om zijn probleem op te lossen. Hij heeft toegang tot zijn krachten en hulpbronnen. Hij ziet een eerste mogelijke stap van handelen. Hij kan het gesprek op de vijf speelvelden met zichzelf voeren.

Zolang zijn denken in de knoop zit, heeft de cliënt jou als coach nodig om de invalshoeken van zijn probleem te onderzoeken. Ieder speelveld biedt de mogelijkheid om aan te sluiten bij jouw cliënt, om zijn zicht op zijn vraag te verbreden en te verdiepen. Als coach begin je altijd met aansluiten: Wat is de beleving van je cliënt? Hoe ziet hij dingen? Het hardop vertellen geeft de cliënt de mogelijkheid naar zichzelf te kijken. Met zijn woorden schetst hij zijn eigen belevingswereld. Die ligt nu voor hem en hij kan ernaar kijken. Dit kan al helderheid scheppen. Het vertellen maakt ook dat je kunt aansluiten bij de beleving van de cliënt. Door je vragen kun je de cliënt uitnodigen om preciezer te kijken. Je vragen kunnen de cliënt in de breedte sturen door ervaringen naast elkaar te plaatsen. De cliënt kan situaties dan vergelijken. Wat maakt dat iets hier fijn verloopt en daar niet? Wat is het verschil? De cliënt kan in beweging komen door op deze wijze naar zichzelf te kijken en door nauwkeuriger te kijken. Wat gebeurde er nu precies? Waar heb ik nu precies last van?

Beweging in denken kan ook ontstaan door het wisselen van speelveld. Het biedt de cliënt een ander perspectief op zijn vraag. Van probleem naar wat goed voelt en helpend is. Of van probleem naar wat hij wil bereiken. Of juist door te kijken naar wat een eerste stap zou kunnen zijn en opruimen van wat in de weg zit.

Hoe leid je de cliënt van speelveld naar speelveld?

We vertellen hier uitgebreid over in Hoofdstuk 3.

De meest eenvoudige en open manier om het gesprek te leiden, is je tekening van de H met de speelvelden met de cliënt te delen. Dus letterlijk dat vel papier op tafel met het H-model en de speelvelden voor het gesprek. Maak hiervoor een tekening zoals in de afbeelding op de vorige bladzijde. Jij kunt dan leiden, maar de cliënt ook. De mogelijke structuur van het gesprek ligt op tafel. Je kunt de cliënt bijvoorbeeld vragen met welk speelveld hij wil beginnen om samen met jou zijn probleem te onderzoeken. Maar daarvoor moet je wel eerst kort uitleggen wat er op dat speelveld gebeurt.

1.1 Huidige situatie: hoe het nu gaat

Dit is het speelveld waar alledaagse gesprekken zich het meest op begeven: ‘Hoe gaat het met je?’ vragen mensen aan elkaar en wisselen dan daarover uit. De kern van dit gesprek willen we omschrijven met:

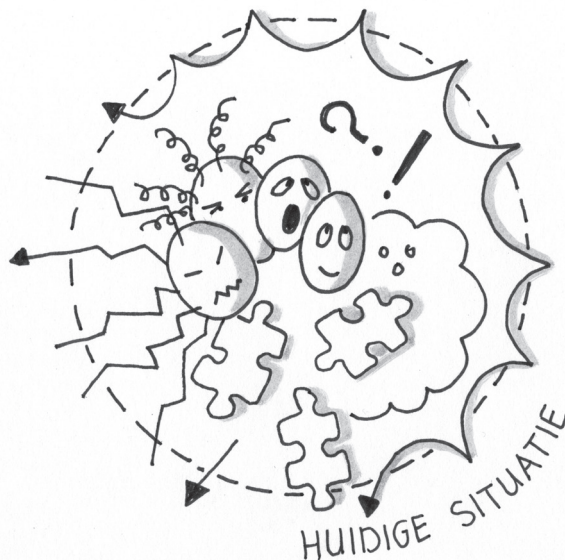
FUNDAMENT VOOR BEWEGEN:

GEZIEN WORDEN! WELKOM VOELEN! ER MOGEN ZIJN!

VERTELLEN HOE IK MIJN HUIDIGE SITUATIE BELEEF!

WAT GOED GAAT! WAT IK ANDERS WIL!

WAAR IK PRECIES LAST VAN HEB?



Dit speelveld geeft de cliënt de mogelijkheid om te vertellen en zich aan de coach te laten zien. De cliënt kan een beeld geven van zijn huidige situatie: wie hij is, waar hij tegenaan loopt en wat hij als lastig ervaart. Hij kan ook vertellen over wat wel lukt, hoe hij dan handelt en wat hem steunt. De cliënt krijgt de ruimte en voelt zich welkom in het contact. De coach luistert en vraagt door met een open warme belangstelling: wie ben je?

Dit speelveld geeft ook de mogelijkheid tot verdieping. Tot het onderzoeken van unieke situaties en precies samen kijken naar wat er in een lastige situatie gebeurt. Hoe de cliënt zijn probleem beleeft en wat die situatie zo moeilijk maakt voor hem. Hierover meer in Hoofdstuk 4.

1.2 Hoogste uitkomst: hoe het straks is

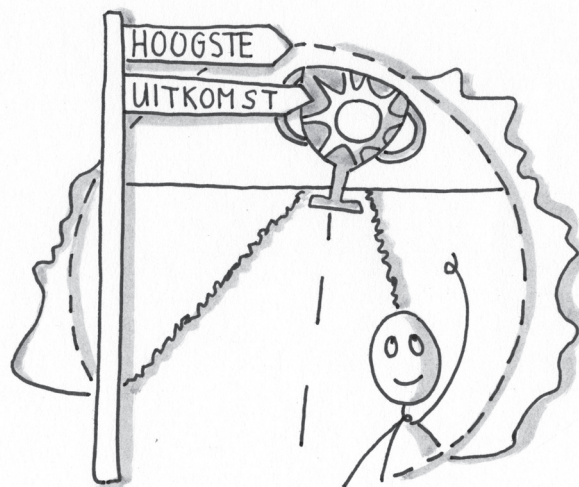
Een cliënt met problemen ziet de toekomst vaak niet of alleen achter een barrière van hindernissen. Hij ziet vaak wel waar hij vanaf wil, maar niet waar hij naartoe wil. Het kan een eyeopener zijn een beeld te hebben van een toekomstige situatie, waar de dingen zo lopen als de cliënt zou willen en waar het de cliënt lukt om anders te handelen.

De kern van dit speelveld is:

BEWEGING DOOR HET ZIEN VAN MOGELIJKHEDEN:

HET KAN ANDERS. IK KAN HET ANDERS.

IK HEB EEN DOEL VOOR OGEN.



Op dit speelveld kun je de cliënt uitnodigen zich een beeld te vormen van zijn gewenste toekomst. Het gaat dan niet om vage dromen over rijk zijn en zorgeloos in de zon liggen. Het gaat om een beeld van zijn situatie die zo veranderd is dat hij er graag in wil leven. De coach kan de cliënt uitnodigen om dit beeld precies in te kleuren zodat de cliënt het voor zich kan zien. Niet alleen de anderen gedragen zich anders in dit beeld, maar ook de cliënt zelf. Hoe je als coach de cliënt kunt uitdagen om deze hoogste uitkomst van zijn lastige situatie te verbeelden zie je in Hoofdstuk 5.

1.3 Hulpbron: wat helpt om anders te handelen

Ook in moeilijke tijden zijn er krachten die helpen. Om te beginnen is de cliënt nog niet ingestort onder zijn problemen, maar zit hij bij jou als coach en werkt hij aan oplossingen. Er zijn dus steunpunten in zijn leven en in hemzelf. Daarnaast heeft de cliënt een leven vol ervaringen en vaardigheden die in het verleden hebben gewerkt om lastige situaties de baas te worden. Die vaardigheden kan hij opnieuw inzetten. Ook kan hij om zich heen kijken en oplossingen van anderen vertalen naar zijn eigen mogelijkheden.

De kern is hier:

BEWEGING DOOR VERTROUWEN:

HET KAN. IK KAN HET. HET IS EERDER GELUKT.

ER ZIJN MENSEN IN MIJN LEVEN DIE ME STEUNEN.



We komen dit speelveld ook veel tegen in alledaagse gesprekken, waarin mensen tegen elkaar zeggen: ‘Je kunt het’ en ‘Ga ervoor’ en ‘Knap hoe je het volhoudt’ en ‘Het is je toen ook gelukt om eruit te komen’. Wat je hier als coach kunt betekenen is: je cliënt op zoek laten gaan en vastpakken wat precies voor hem werkt. Meer over hulpbron in Hoofdstuk 6.

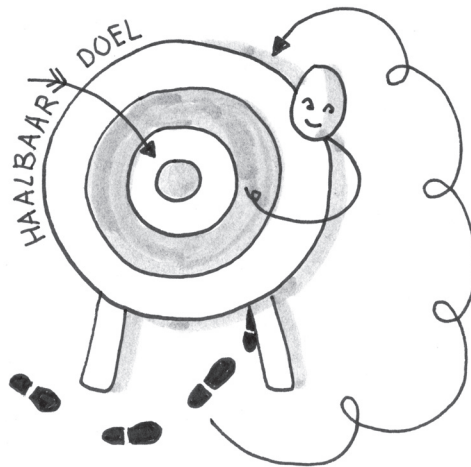
1.4 Haalbaar doel: een eerste stap

Alle verandering is moeilijk. Mensen zitten vast in hoe zij het altijd hebben gedaan. Een eerste stap moet daarom klein en daardoor haalbaar zijn, maar ook groot genoeg om iets te betekenen. Een stap zetten en ervaren dat die stap goed voelt motiveert om in beweging te komen. De kern van dit speelveld is:

BEWEGING DOOR MOTIVATIE:

DIT KAN IK NU DOEN.

IK ERVAAR DAT IK KAN VERANDEREN. DIT LUKT ME WEL.



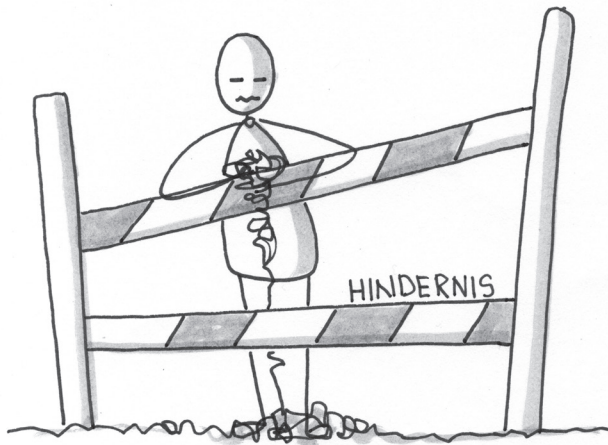
In het alledaagse leven willen mensen elkaar ook helpen om in beweging te komen en doen dat meestal door een welgemeend advies te geven: ‘Misschien moet je proberen om...’. Dat kan soms helpen. Als de cliënt bij de coach komt heeft hij dit soort adviezen meestal al gehad en waren zij onvoldoende of pasten ze niet bij hem. In Hoofdstuk 7 onderzoeken we hoe jij als coach de cliënt kunt uitdagen om tot een eerste stap te komen, die eigen is, afgeleid van eigen mogelijkheden en die hij kan zetten vol vertrouwen dat het hem gaat lukken.

1.5 Hindernis: wat verandering tegenhoudt

Het alledaagse leven is een web van dingen die zijn gegroeid zoals zij nu zijn, die zich herhalen en voorspelbaar zijn en waarin mensen elkaar vasthouden in wederzijdse verwachtingen. Soms weet de cliënt al vrij snel wat hij zou willen doen en wat zijn eerste stap zou kunnen zijn, maar er zit iets in de weg. Het voelt onwennig, het past niet bij zijn overtuigingen, hij krijgt zijn emoties niet onder controle, de mogelijke reactie van anderen en hun kijk op hem staan in de weg. Hij wordt tegengehouden door iets. Het doel bij dit speelveld is tot de kern van de hindernis te komen:

BEWEGING DOOR HELDERHEID:

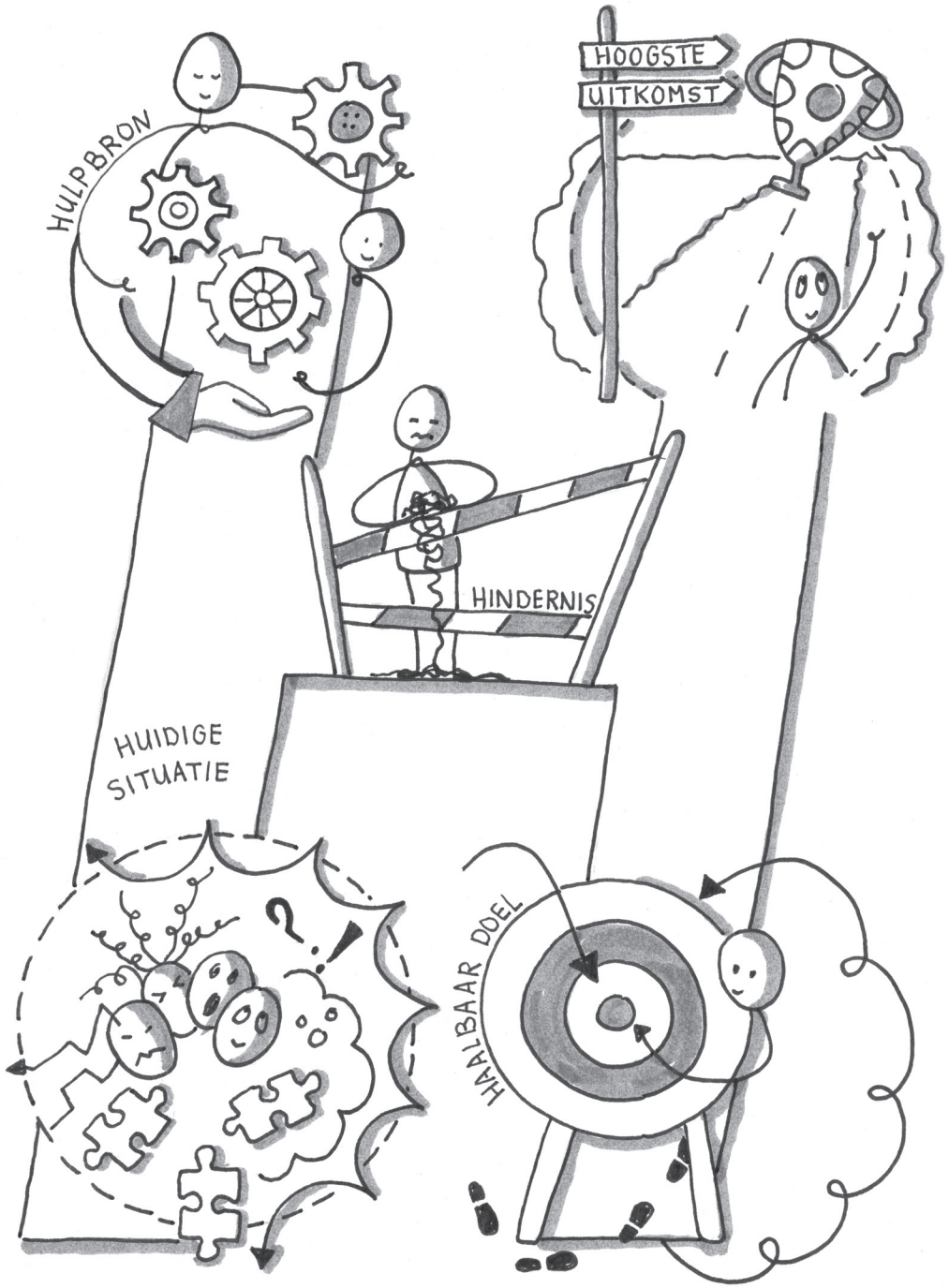
DAT IS PRECIES WAAR IK LAST VAN HEB WAAR IK BANG VOOR BEN
WAT IK NIET AANDURF WAT ME TEGENHOUDT.



De cliënt wordt tegengehouden door iets in hemzelf, waardoor het hem niet lukt om die eerste stap naar verandering te zetten. Door precies te kijken naar wat de hindernis is, kan de cliënt met steun van de coach een praktische oplossing vinden om de hindernis te tackelen. Hoe wenst de cliënt te handelen en wat zit in de weg om anders te handelen en wat kan de cliënt doen om deze hindernis te overwinnen. Meer hierover in Hoofdstuk 8.

Op de volgende bladzijde zie je hoe het complete H-model er dan uitziet.

Het complete H-model*



* Je kunt deze tekening ook downloaden van gespreksvaardig.swpbook.com. Zie voor downloadinstructies pagina 196.

2

Gelijkwaardig samenwerken

2.1 Gelijkwaardig samenwerken

Zoals je in de motivatie voor het schrijven van dit boek hebt kunnen lezen, gaan wij uit van gelijkwaardig samenwerken in gesprekken. Gelijkwaardig samenwerken is meer dan visie en zeker meer dan vriendelijkheid. Het is een vaardigheid. We zullen dit afzetten tegen het diagnose-receptmodel waarbij er altijd sprake is van ongelijkheid.



Wat houdt die vaardigheid in?

Gelijkwaardig samenwerken betekent dat zowel de cliënt als de coach inbreng kan hebben in het gesprek en daarmee beide richtinggevend kunnen zijn voor het proces. In de praktijk betekent dit dat een cliënt veelal komt met een vraag of een dilemma en dat jij als gesprekspartner, coach of hulpverlener samen met die cliënt onderzoekt hoe jullie daar het beste mee aan de slag kunnen gaan. Je kunt bijvoorbeeld jouw inbreng als coach gebruiken om de cliënt te stimuleren om tot eigen oplossingen te komen.



Cliënt: Mijn dochter van vijf woont momenteel in een opvanggezin. Ik weet inmiddels dat ik geen slechte moeder ben en ik ben er echt voor haar, maar elke keer als ik daar binnenstap voel ik de spanning bij mezelf alsof ik niet deug en dan weet ik mij niet goed een houding te geven of ik ga huilen.

Coach: Oké, mooi dat je inmiddels weet dat je als moeder deugt en er voor je dochter kunt zijn!

Cliënt: Ja, maar... Ik wil dat dan ook op die momenten kunnen uitstralen, maar heb geen idee hoe.

Coach: Kun jij je een situatie herinneren waarin het jou is gelukt om, ondanks de spanning die je voelde, toch je doel te bereiken?

Cliënt: Eh... niet helemaal, maar het is mij wel gelukt om de budgetcoach duidelijk te maken dat ik nu zelf mijn financiën wil beheren en toen ik dat zei voelde ik wel dezelfde spanning.

Coach: Wat heeft jou toen geholpen om die spanning de baas te zijn en het voor elkaar te krijgen wat je wilde bereiken?

Cliënt: Nou, ik had het gesprek al tien keer in mijn hoofd gevoerd en bedacht waarmee ik kon bewijzen dat ik mijn geld best zelf kan beheren.

Coach: Wat zou je daarvan in de situatie in het pleeggezin kunnen gebruiken?

Cliënt: Ik weet het niet goed. Ik vind dat eng!

Coach: Een cliënt vertelde mij pas dat zij, toen ze een gesprek wilde aangaan met haar baas, dat zij eerst met haar zus geoefend had om te kijken hoe ze zou overkomen. Is dat in de richting?

Cliënt: Ja, zoiets inderdaad.

Coach: Als we daar eens bij stilstaan, wat zou jij kunnen bedenken om in jouw lastige situatie te doen?

Cliënt: Ik bedenk mij nu dat ik de pleegmoeder graag zou willen laten zien dat het echt goed gaat tussen mij en mijn dochter, zonder dit te hoeven verantwoorden.

Coach: Dat klinkt sterk, maar hoe doe je dat in de situatie waarin je de spanning voelt?

Cliënt: Ik bedenk nu dat ik een klein filmpje kan maken met de telefoon. Een moment waarop ik met mijn dochter iets aan het doen ben. Dit kan ik de pleegmoeder laten zien, gewoon gezellig bedoel ik.