



Goed in gesprek

*De basis voor beweging in
onderwijs en jeugdhulp*

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
1 Inleiding	6
2 Alles is gesprek	10
2.1 Gesprek is van levensbelang	10
2.2 Wat speelt in een gesprek	13
2.3 Tot besluit	42
3 De positioneringsdriehoek als houvast voor zelfsturing	44
3.1 Positioneren of gepositioneerd worden	45
3.2 Positioneringsdriehoek: drie ingangen voor afstemming	48
3.3 Balanceren tussen houvast en beweging	53
3.4 Positioneren als voortgaand proces	63
3.5 Tot besluit	67
4 De positioneringsdynamiek in de praktijk	78
4.1 Positioneringsdynamiek	79
4.2 Positioneringsdynamiek voor tijdens en na een gesprek	83
4.3 Het wat	98
4.4 Tot besluit	99
5 Aandacht voor het systeem	102
5.1 Het kind als individu in een groep en een gemeenschap	102
5.2 Groepsdynamica	106
5.3 Tijdsgeest	110
5.4 Het kind centraal?	112
5.5 De professional centraal?	115
5.6 Positionering in beeld	116
5.7 Tot besluit	121
6 Positioneren in maatschappelijke ontwikkelingen	121
6.1 Maatschappelijke ontwikkelingen in een complex speelveld	121
6.2 Elementen in het speelveld	129
6.3 Zelfsturing, speelruimte	136
6.4 Tot besluit	140
Bronnen	142
Bijlagen 1 t/m 4	146
Over de auteurs	152

Dit boek geeft handvatten om gesprekken samen actief vorm te geven, zowel de 'hogedruk-gesprekken' als gesprekken die in de luwte gevoerd worden. Het gaat om inzicht in de essentie van gesprekken, om van daaruit je rol als professional op te pakken. Je doet er toe. Je kan een verschil maken als het gaat om vertrouwen en om waardering voor de eigenheid van de ander en van jezelf. Dit boek biedt geen nieuwe gesprekstechnieken; het nodigt je uit stil te staan bij wat het nou eigenlijk is, een gesprek voeren. Ken je de elementen van een gesprek, begrijp je het vanuit verschillende perspectieven, dan wordt het makkelijker te ervaren dat je invloed hebt op het verloop van een gesprek. Dat kan door bewust positioneren.

Positioneren is de kern van het boek. Je doet het al, ook al ben je je daar meestal niet van bewust. Goede gesprekken voeren betekent bewust positioneren van jezelf en van de ander. Je schat elkaar in vanuit de vragen 'wie ben ik hier en wie ben jij hier?'. Antwoorden op deze vragen bepalen hoe een gesprek verloopt en door alle betrokkenen wordt ervaren. Het boek reikt je een voorstelling van de positioneringsdynamiek aan, om altijd bij de hand te hebben: om een gesprek voor te bereiden, waar nodig bij te sturen of af te stemmen, en om er achteraf op te reflecteren.

Positioneringsdynamiek draait om de positioneringsdriehoek met in de punten het *wie*, *hoe* en *waarom* van een gesprek:

- Wie is hier wie?
- Hoe geven we vorm aan dit gesprek?
- Waarom doe je hier zoals je doet?

Dit zijn drie ingangen om in te schatten 'wie ben ik hier en wie ben jij hier?'. Zo komt het betrekkningsniveau – de verhouding tussen gesprekspartners – op tafel en wordt het hanteerbaar.

In de meeste gesprekken staat afstemmen over het betrekkningsniveau in de schaduw van het wat, de kwestie of inhoud van het gesprek. Die inhoud lijkt het belangrijkste. Als je het daarover niet eens bent, wordt het gesprek al gauw als moeilijk ervaren. Ben je het wel eens over de inhoud, dan lijkt het ten onrechte minder urgent om het over de onderlinge verhouding te hebben. De positioneringsdynamiek geeft minder prioriteit aan het wat, maar vraagt om voortdurende aandacht voor de manier waarop mensen zich in een gesprek tot elkaar verhouden. Blijf de verhoudingen afstemmen en de vraag stellen 'wat staat vast en waar is beweging mogelijk?'. Zo kom je goed in gesprek.

Een gesprek vindt nooit plaats zonder context, maar altijd in een situatie met anderen, bijvoorbeeld een klas of een leefgroep, in een organisatie, een bepaalde wijk of gemeente. Iedereen neemt in het gesprek een eigen perspectief mee. Misschien vind jij het vanuit jouw achtergrond en perspectief vooral belangrijk om je organisatie goed te laten lopen of om bij te dragen aan gelijke kansen voor iedereen. Het lastige is dat je niet altijd het perspectief van de ander kent. Bewust positioneren betekent je eigen verhaal vertellen en open staan voor het verhaal van de ander. Dat geeft ruimte om oordelen over elkaar uit te stellen en om te kunnen waarderen hoe iedereen een bijdrage wil leveren. Het voorkomt dat je langs elkaar heen praat. Bewust positioneren geeft je oog en oor voor de basisbehoeften in een gesprek: verbondenheid, competentie en autonomie, en voor de emoties die aangeven dat er belangen en behoeften opspelen.

De opzet van dit boek

Hoofdstuk 2 zet het gesprek centraal. Door in gesprek te gaan met anderen, geven we van jongs af aan onze sociale werkelijkheid actief vorm. Verschillende elementen bepalen in samenhang hoe een gesprek verloopt: de situatie, basisbehoeften, emoties en afstemmen (op basis van waarnemen). Deze elementen vormen de basis. Het hoofdstuk eindigt met de stelling dat elk gesprek een proces is van inschatten vanuit de vragen 'wie ben ik en wie ben jij in deze situatie?'

Hoofdstuk 3 introduceert de positioneringsdriehoek. De positioneringsdriehoek is een model om bewust en vanuit zelfsturing een gesprek vorm te geven. Positie (wie), sociale handelingen (hoe) en verhaallijn (waarom) zijn de punten van de driehoek. In de afstemming hierover is zowel houvast als beweging van belang; het gaat om de balans. Positionering is een proces waarin je, mede afhankelijk van de fase in je loopbaan, keuzes maakt over wat voor jou de meest relevante context is. Positioneer je je vooral als burger in een maatschappij, als professional in een beroepsgroep, als medewerker in een organisatie of als mens tussen andere mensen? Dit hoofdstuk gaat ook in op het perspectief van ouders.

Hoofdstuk 4 geeft een voorstelling van de positioneringsdynamiek als hulpmiddel om een gesprek voor te bereiden, waar nodig bij te sturen of af te stemmen, en om er achteraf op te reflecteren. De basiselementen uit hoofdstuk 2 en de positioneringsdriehoek uit 3 komen hierin terug.

Hoofdstuk 5 stelt de vraag hoe je als professional de context of het systeem kunt gebruiken als ingang voor interacties en voor ontwikkeling van het kind. Het ecologisch model van Bronfenbrenner geeft hier houvast, evenals de groepsdynamica. Met een zogenaamd positioneringsveld verleggen we

in hoofdstuk 5 de focus van het kind naar de professional.

Hoofdstuk 6 tenslotte bekijkt positioneren vanuit maatschappelijke ontwikkelingen. Hoe kan je als professional in onderwijs en jeugdhulp plezierig en zinvol vorm geven aan je vak? Hoe ziet het speelveld er uit? En welke positie neem jij zelf in binnen het speelveld?

In dit boek spreken we professionals aan uit onderwijs en jeugdhulp. Niet gebruikelijk wellicht, beide vakgebieden kennen een eigen structuur en cultuur. We hebben hiervoor gekozen omdat onderwijs en jeugdhulp elkaar voor samenwerking eerder meer dan minder op zullen zoeken in de toekomst. Dan ligt het voor de hand uit te gaan van overeenkomsten in plaats van verschillen. Een duidelijke overeenkomst: op de werkvloer ben je als professional dagelijks in interactie met kinderen, zowel individueel als in een groep, en met collega's en ouders. Dat maakt positioneren voor beide vakgebieden nuttig. En natuurlijk reikt het boek verder dan het onderwijs en de jeugdhulp, want op iedere werkvloer positioneren wij onszelf en daarmee ook de ander. Met name in de kinderopvang, maar bijvoorbeeld ook in de maatschappelijke opvang, ouderenzorg of gezondheidszorg zullen veel van de voorbeelden makkelijk te vertalen zijn naar de eigen praktijk.

In dit boek spreken we professionals aan met 'je'. Het is geen wetenschappelijke tekst, maar de informatie is wel op onderzoek gebaseerd. We hebben gebruik gemaakt van inzichten uit verschillende disciplines zoals ontwikkelingspsychologie, discursieve psychologie, sociologie, pedagogiek, neuropsychologie en sociale psychologie. Naast theorie is de praktijk in onderwijs en jeugdhulp een belangrijke bron voor de inhoud van dit boek. De voorbeelden in het boek komen voort uit verhalen waarbij wij als auteurs direct of indirect betrokken zijn geweest. Om niemand herkenbaar voor het voetlicht te brengen, zijn vaak verschillende verhalen vermengd tot een voorbeeld. In de tekst zelf verwijzen we nauwelijks naar bronnen, de belangrijkste bronnen staan in een lijst achterin het boek. Regelmatig nodigen we je uit om tussen de regels door stil te staan bij 'hoe is het voor mij?' zodat positioneren nog sneller onderdeel kan worden van je denken en doen.

Veel plezier met het lezen en toepassen van dit boek!



HOOFDSTUK 2

Alles is gesprek

In dit hoofdstuk lees je waarom gesprekken zo belangrijk zijn en welke elementen daarbij een rol spelen. Vanaf de babytijd ben je eropuit om je behoefte aan verbondenheid met anderen vorm te geven in interacties. Alle gesprekken in je verdere leven bouwen daarop voort. Verschillende elementen bepalen in samenhang hoe een gesprek verloopt: de situatie, basisbehoeften, emoties en afstemmen. In elk gesprek neem je deze elementen mee in een proces van inschatten: wie ben ik en wie ben jij in deze situatie? Dat maakt elke interactie dynamisch en complex. Er gebeurt altijd veel tegelijk. Soms vraagt dat om beheersen, soms om beheren. Beheersen betekent in de hand houden, kaders stellen, oplossen. Bij beheren gaat het over ruimte geven, de moed hebben om iets te laten zijn wat het is, en vragen naar bijvoorbeeld impact en betekenis. Om contact te krijgen, kan het nodig zijn in een gesprek expliciet met elkaar af te stemmen. Dat kan met praten, maar afstemmen is ook een lichamelijk proces.

2.1. Gesprek is van levensbelang

“Sylvie was onze eerste baby. We waren supertrots en blij met haar. Achteraf merkten we al vrij snel dat we vooral contact met haar kregen als ze ons zag. Automatisch zorgden we ervoor dat we altijd naar haar toegewend waren als we met haar praatten. Pas langzaam drong het tot ons door dat ze niet reageerde op geluiden, ook niet op harde geluiden waar we zelf van schrokken, bijvoorbeeld als er iets viel in de badkamer. Pas na drie maanden vroegen we ons af of er iets mis was. We gingen met haar naar een arts en kwamen erachter dat ze totaal doof was. De eerste in de familie aan beide kanten. Sylvie was in die zin een verrassing voor ons. Haar jongere zus Elke had mazzel. Van Sylvie hadden we geleerd dat ieder kind een eigen manier van communiceren heeft. Bij Elke waren we heel alert op háár manier en pasten we onze reacties zo goed mogelijk aan.”

Baby's starten hun eerste 'gesprekken' direct na de geboorte en misschien zelfs al daarvoor. Door te huilen laten ze hun ouders weten dat ze honger hebben, moe zijn of een schone luier willen. Ouders reageren op signalen van de baby. Als de baby tevreden is, dan zorgen ze ervoor dat dat zo blijft en zijn ze alert op een eventuele verandering. Als de baby huilt, dan proberen ze iets uit wat behoeftes van de baby kan bevredigen. Door goed te letten op de reactie van de baby komen ze er gaandeweg achter of wat ze doen goed is voor hun kind. Zo leren de baby en de ouders elkaar kennen. Ouders leren dat een bepaald soort huilen bij een bepaald soort behoefte hoort en raken afgestemd op hun kind. Baby's leren er op te vertrouwen dat het zin heeft om een signaal te geven: er is een ander, een 'overkant' die aan hun behoeften tegemoetkomt. Dat is van levensbelang omdat een baby volkomen hulpeloos is. Alles in ons is er op ingesteld om bij anderen te horen, om te functioneren als leden van een groep. Alleen door het gesprek aan te gaan zal de baby overleven.

Niet voor alle ouders is het even makkelijk om af te stemmen op een baby. Omstandigheden, beperkingen of ervaringen bij de baby of bij de ouders kunnen maken dat de signalen die de baby geeft niet de verzorgende reactie oproept die de baby nodig heeft, maar bijvoorbeeld een aanvallende of een verwaarlozende reactie. De baby leert dat de 'overkant' niet te vertrouwen is of niet vanzelfsprekend aanwezig is. Gelukkig stemmen baby's ook af op de ouders, ze passen zich aan om te overleven. Baby's doen er alles aan om gezien en gehoord te worden. Dit is prachtig te zien in filmpjes van zogenaamde *still face* experimenten^[3]. Je ziet daar een moeder spelen met haar baby. Op een gegeven moment keert ze haar gezicht even af en als ze vervolgens weer naar de baby kijkt, houdt ze haar gezicht neutraal. Onmiddellijk doet de baby verwoede pogingen om een reactie bij haar uit te lokken, want hij wil het contact terug. Als dat tevergeefs blijkt, raakt de baby in paniek en begint te huilen. Naarmate baby's ouder worden, krijgen ze nieuwe mogelijkheden om de reactie van hun ouders waar te nemen en hun gedrag te sturen naar dat wat lijkt te werken bij deze ouders. Zo ontstaat een strategie om basisbehoeften vervuld te krijgen en een patroon van hechting. Dat is niet altijd ideaal, maar altijd zo goed mogelijk gegeven de omstandigheden.

3 Still face experiment op YouTube, zie bronnen achterin het boek.

In die eerste gesprekken ontwikkelt de baby een eigen manier van communiceren, een grondpatroon voor latere gesprekken. Baby's leren door de reacties van hun ouders wie ze zelf zijn en wie de ander is, hoe de 'overkant' eruitziet. Als ouder positioneer je jezelf en de baby: dit ben ik, dat ben jij en zo ziet de wereld er uit waar we in staan. Baby's leren vandaaruit zichzelf en hun ouders te positioneren. Ze leren bijvoorbeeld of ze gevoelens mogen laten blijken of moeten verbergen voor de ander; of ze ertoe doen of maar liever zo onzichtbaar mogelijk moeten zijn; of ze vragen mogen stellen, nieuwsgierig mogen zijn en initiatief mogen nemen of moeten afwachten en de ander tevreden moeten stellen; of ze fouten mogen maken of perfect moeten zijn, hulp mogen vragen of het alleen moeten oplossen, enzovoort.

Wij mensen zijn van jongs af aan voor ons welzijn afhankelijk van anderen. We willen ons verbonden voelen met anderen, ergens bij horen. Dat is goed zichtbaar bij de baby tijdens het still face experiment. Dit filmpje laat zien hoe wederkerigheid een rol speelt in het ervaren van verbondenheid. Als er niet gereageerd wordt op de pogingen die je onderneemt om contact te maken, ontstaat frustratie. Ook als kinderen zich anders ontwikkelen hebben ze behoefte aan verbondenheid. Kinderen met bijvoorbeeld autisme of een verstandelijke beperking zijn zelfs nog meer afhankelijk van hun omgeving voor een juiste afstemming op die behoefte, al is de manier waarop misschien anders dan we gewend zijn. In het contact met hen is de wederkerigheid vanuit het kind bijvoorbeeld niet altijd vanzelfsprekend. Dat doet een extra beroep op opvoeders en begeleiders om verbonden te blijven met het kind. Verbondenheid met anderen blijft levenslang een basisbehoefte. Het maakt ons gelukkiger en gezonder, samen kan je tegen een stootje. Gebrek aan verbondenheid, geïsoleerd of buitengesloten zijn kan ons eenvoudig tot slachtoffers en daders maken. Ouders die door ontwikkelingsproblemen of tijdelijke problemen van een kind (bijvoorbeeld veel huilen) geen verbondenheid ervaren, kunnen uit frustratie het kind pijn doen of verwaarlozen. Kinderen die geen steun en verbondenheid ervaren in contact met volwassenen of met kinderen in hun omgeving, kunnen reageren door zich terug te trekken, dingen stuk te maken of anderen pijn te doen. Aandacht voor de verbondenheid die ouders en kinderen, maar ook leraren, jeugdhulpprofessionals en andere betrokkenen ervaren is een belangrijke sleutel om weer in contact te komen. Adequaat ingaan op signalen van het kind is daarbij een eerste stap.

Ook na de babytijd blijft het gesprek van levensbelang. Gesprekken vormen de bouwstenen van onze sociale werkelijkheid, de basis van wat zich afspeelt tussen mensen en hoe we daar betekenis aan geven. Ook als we niet tegen elkaar praten of als we alleen zijn, blijven we gesprekken voeren met onszelf. In deze zelfspraak klinkt altijd de 'overkant' door, alles wat we van anderen hebben geleerd over onze plek in de wereld ten opzichte van anderen en over 'hoe het hoort'.

HOE IS HET VOOR MIJ?

Als ik naar mijn eigen ontwikkeling kijk: heb ik als kind geleerd dat volwassenen te vertrouwen zijn?

Hoe klinkt in gesprekken met anderen door wat ik heb geleerd over 'hoe het hoort'?

Wat zijn in gesprekken met anderen voor mij bekende gedachten, patronen, bekend gedrag, waarin dat 'hoe het hoort' doorklinkt?

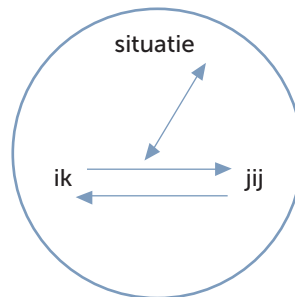
2.2 Wat speelt in een gesprek

Wij mensen bepalen in gesprek met elkaar hoe we in het leven staan. Dat doen we steeds opnieuw, dus staat onze sociale werkelijkheid nooit vast. Hoewel het grondpatroon in het eerste levensjaar vorm krijgt, bieden nieuwe gesprekken in nieuwe situaties nieuwe kansen om te bepalen wie je bent en waar je staat. Voordat we in hoofdstuk 3 ingaan op het proces van positioneren, nemen we in dit hoofdstuk de elementen van een gesprek onder de loep: de situatie, basisbehoeften, emoties en afstemmen (op basis van waarnemen).

2.2.1 *Wat speelt in een gesprek: de situatie*

Gesprekken vinden altijd in een situatie plaats. Die situatie bepaalt hoe het gesprek verloopt en andersom bepaalt het gesprek hoe de situatie vorm krijgt. Op het werk voeren we een gesprek anders dan thuis aan de keuken-

tafel, want werk is een andere situatie dan thuis. De manier waarop we gesprekken op ons werk voeren bepaalt of werk een veilige, prettige situatie is. Figuur 2.1 geeft dit weer: tussen ik en jij lopen twee pijlen. Jij en ik zijn beiden zenders en ontvangers in de communicatie. De derde pijl geeft aan dat de situatie de interactie beïnvloedt en dat de interactie ook de situatie beïnvloedt.



Figuur 2.1 Interactie in een situatie

Familiebarbecue

Vlak voor het vakantie seizoen is de familie Pastoors bij elkaar voor een familiebarbecue in de tuin van het ouderlijk huis. Moeder (vijfendertig jaar ervaring in maatschappelijk werk) en Elvira (jeugdzorgmedewerker) steken de barbecue aan.

Moeder: "Hoe is het op je werk?"

Elvira: "Ik ben hier voor de gezelligheid!"

Moeder: "En dat sluit elkaar uit?"

Elvira: "Nou, als je ziet hoeveel tijd ik ermee kwijt ben. Het zou enorm schelen als ik een secretaresse had. Kom ik doodmoe thuis, kan ik nog achter de computer om de rapportages bij te werken. Het houdt nooit op!"

Moeder: "Ach, dat is toch gewoon een kwestie van goed je dag indelen, prioriteiten stellen en nee zeggen? Ik weiger om mijn werk mee naar huis te nemen."

Elvira: "Mam, je leeft nog in een andere tijd. Van mijn generatie wordt iets anders gevraagd. Voor je het weet heb je een slechte beoordeling van je leidinggevende of, nog erger, van de inspectie. En er gebeurt echt teveel in de groep om dat in de systemen weg te zetten. Eigenlijk absurd, onbegonnen werk."

Moeder: "En waar ben jij in dit verhaal? Hoezo bepalen anderen hoe jij je tijd besteedt?"

Een fragment uit een gesprek bij de familiebarbecue. Elvira laat blijken dat ze bij een familiebarbecue komt voor de gezelligheid en dat ze liever niet

over haar werk praat in deze situatie. Samen bepalen moeder en Elvira hoe de situatie 'familiebarbecue' eruitziet. Op hun werk zullen ze mogelijk een andere toon aanslaan. Zo bepaalt de situatie mee hoe het gesprek verloopt en omgekeerd bepaalt het gesprek mee hoe de situatie vorm krijgt. Zal 'familiebarbecue' in de annalen van de familie Pastoors terecht komen als verbindend en gezellig of als een jaarlijks 'moetje'?

Elvira laat merken dat ze vindt dat haar moeder geen verstand heeft van wat er speelt in haar werk en moeder wil Elvira aan het denken zetten. Hoewel het niet direct een lekker begin van de familiebarbecue lijkt, herkennen moeder en Elvira elkaar in de 'doe-stand'. Dat ritueel van het aansteken van de barbecue is verbindend en maakt dat de conversatie inhoudelijk best tegen een stootje kan. De situatie gaat dus verder dan het hier en nu. Moeder en Elvira nemen allebei hun verwachting over het verloop van een familiebarbecue mee vanuit eerdere edities.

Wat moeder en Elvira ervaren, kan worden gezien als 'sociale werkelijkheid'. We geven allemaal afzonderlijk betekenis aan een situatie door wat we eerder hebben ervaren en door wat we doen en zeggen; maar ook door hoe we dat wat een ander doet en zegt interpreteren. Wat we als sociale werkelijkheid ervaren, speelt zich dus af tussen mensen en de betekenis die de betrokkenen geven aan wat er gebeurt in die situatie. De situatie bepaalt mee hoe de interactie verloopt. Andersom verandert een situatie door veranderingen in de interactie. Sociale werkelijkheid staat niet vast.

Verrassend gesprek

Rosalinde heeft een gesprek met de hoofdbehandelaar en een pedagogisch medewerker van de dagbehandeling van haar zoon Huub. Huub is acht jaar en heeft na een half jaar nog steeds veel moeite om zich in de groep te handhaven. Er zijn eerder gesprekken geweest waar Rosalinde steeds moedeloos van thuiskwam. Ze doet haar best, maar heeft het gevoel dat deze mensen iets van haar vragen wat ze als fulltime werkende alleenstaande moeder niet waar kan maken. In elk gesprek wordt dat weer bevestigd. Deze keer lijkt het tot haar verrassing anders te gaan. Er wordt nauwelijks over Huub gesproken. De hoofdbehandelaar en de pedagogisch medewerker vragen naar haar verhaal, naar wat zij belangrijk vindt voor haar zoon, wat haar mogelijkheden zijn om daaraan bij te dragen en hoe de dagbehandeling haar daarin kan ondersteunen.

Als een situatie zich in het verleden al eens heeft voorgedaan, dan roept dat verwachtingen op: 'zo verloopt een gesprek tussen ons in deze situatie'. Dat geeft houvast maar kan ook gaan knellen, namelijk als je elkaar vastzet in negatieve *selffulfilling prophecies*. Het valt dan niet mee om open te staan voor de mogelijkheid dat het deze keer anders gaat. Op basis van haar eerdere ervaringen verwacht Rosalinde opnieuw moedeloos naar huis te gaan. Ze wordt vervolgens op een positieve manier verrast door de nieuwe situatie, met een andere focus en toon in het gesprek. Het eerdere patroon is doorbroken en Rosalinde, de hoofdbehandelaar en de pedagogisch medewerker zijn voor het eerst echt met elkaar in contact.

Dit voorbeeld maakt duidelijk dat interactie vast kan gaan zitten in een patroon. Je kunt situaties ook bewust vastzetten met regels, routines of protocollen. Denk aan afspraken over oudergesprekken of een herstelgesprek. Deze vorm van vastzetten is bedoeld als houvast in de interactie. Protocolen bestaan om moeilijke of complexe werksituaties te kunnen hanteren, een vast stappenplan is dan nuttig. Uiteraard blijven de mensen op de werkvloer en andere betrokkenen bepalen hoe ze daarmee omgaan. Als de stappen teveel afwijken van de ervaren werkelijkheid of niet aansluiten, dan is het protocol geen houvast maar een belemmering. In gesprekken balanceer je altijd tussen houvast enerzijds en ruimte voor ieders verhaal en ervaring anderzijds.

Gesprekken vinden altijd plaats in een situatie. De mogelijkheden en beperkingen van die situatie kunnen verborgen blijven of op tafel worden gelegd. Dat is een keuze. Niets benoemen betekent niet dat er niets speelt. Ook iets wat onbenoemd blijft kan het gesprek binnensijpelen. Een docent kan tijdens een tienminutengesprek gehaast zijn en al haar punten erdoorheen jagen. Beter is dat ze benoemt hoe de situatie (korte tijdsspanne) het gesprek beïnvloedt en bespreken hoe daarmee om te gaan. Aan het begin of zelfs voorafgaand aan een tienminutengesprek kan zij aan ouders laten weten dat er veel meer te bespreken is dan in tien minuten past en afstemmen over wat in ieder geval aan bod moet komen, om allemaal tevreden het gesprek te kunnen verlaten.

HOE IS HET VOOR MIJ?

Voer ik op het werk op een andere manier gesprekken dan thuis?
Wat is het verschil?

Welk voorbeeld ken ik van verwachtingen die zichzelf waar maken
(selffulfilling prophecies) in een gesprek?

Hoe is het me gelukt om een dergelijk patroon te doorbreken? Of
wat maakt het moeilijk om dat te doen?

Herken ik in verschillende gesprekken die ik voer een terugkerend
patroon?

2.2.2 Wat speelt in een gesprek: basisbehoeften

Mensen zijn er vanaf hun eerste begin op gericht om bij andere mensen te horen en onderdeel te zijn van een groep. Mensenbaby's zijn te kwetsbaar om in hun eentje te overleven. Daarom zoeken ze voortdurend naar afstemming, in de eerste plaats met hun ouders. Naast de behoefte om erbij te horen hebben we ook behoefte aan erkenning voor wie we zijn (autonomie) en aan de ervaring iets bij te kunnen dragen (competentie). We hebben er belang bij, gezien en gehoord te worden in wie we zijn en wat we kunnen en we voelen ons goed als het lukt om voor dat belang op te komen. Al ons gedrag komt voort uit deze drie basisbehoeften: verbondenheid, autonomie en competentie. Motivatiepsychologen Deci en Ryan hebben in decennialang onderzoek aangetoond dat ieder mens een interne motivatie heeft om deze basisbehoeften vervuld te krijgen.