

De vaardige sociaal werker - 1

(VASW1)

Departement: Mens & Maatschappij
Opleiding: Bachelor Sociaal Werk
Academiejaar: 2023-2024

Emilie Jonckheere
Ann Masson
Samirah Boutchakate

emilie.jonckheere@ap.be
ann.masson@ap.be
samirah.boutchakate@ap.be

Inhoud

Inleiding	1
Opbouw VASW1	1
1.1 Gespreksvaardigheden van de sociaal werker (SW)	1
1.1.1 Inleiding	1
1.1.2 Aanleren van gespreksvaardigheden	2
1.1.3 Privégesprekken en professionele gesprekken zijn niet hetzelfde	2
Communicatie	5
2.1 Definities communicatie	5
2.2 Het communicatieproces	5
2.3 De gelaagdheid van communicatie	7
2.4 Strategisch communiceren	11
2.4.1 Publieks- en situatiegericht denken.....	11
2.4.2 Doelgericht denken	12
2.4.3 Strategisch communiceren als derde stap in het communicatieproces .	13
2.4.4 Aandachtspunten voor de SW	14
2.5 Feedback	15
2.5.1 Spontane en bewuste feedback	15
2.5.2 Feedback geven	16
2.5.3 Feedback ontvangen	17
2.5.4 Assertief communiceren	18
2.5.4.1 Assertieve houding	18
2.5.4.2 Situaties waarin assertief reageren moeilijk kan zijn	18
2.5.4.3 Oorzaken van niet-assertief gedrag	19
2.5.4.4 De basis van een assertieve houding	19
De vier basisprincipes van het Professioneel gesprek	20
3.1 Anders denken	20
3.2 Anders praten.....	21
3.3 Anders luisteren	21
3.4 Anders omgaan met gevoel.....	21
3.4.1 Eigen gevoelens herkennen.....	22
3.4.2 Rekening houden met de eigen perceptie.....	22

3.4.3	Inschatten van het effect van gevoelens	22
3.4.4	Gevoelens bespreekbaar stellen.....	23
3.5	Zelfreflectie.....	24
3.6	Gespreksblunders	26
Het gespreksschema		28
4.1	De voorbereidingsfase	30
4.1.1	Oriëntatie op het doelpubliek	30
4.1.2	Oriëntatie op je rol en de organisatie	31
4.1.3	Oriëntatie op de doelstelling.....	31
4.2	Beginfase	32
4.2.1	Begintechnieken	33
4.2.1.1	Spanningsreducerende technieken	33
4.2.1.2	Openingszetten en duidelijkheid scheppen	33
4.3	Verdiepingsfase	34
4.3.1	Motiveren.....	35
4.3.1.1	Hoe motiveren ?	35
4.3.1.2	De juiste motiverende omgeving creëren	36
4.3.2	Ondersteunen	37
4.3.2.1	Zelfonthulling (vanuit de begeleiding).....	37
4.3.2.2	Geruststellen.....	38
4.3.2.3	Troosten	39
4.3.2.4	Aanmoedigen.....	40
4.3.3	Constructief confronteren.....	40
4.3.3.1	Stap 1: Analyseer de situatie	40
4.3.3.2	Stap 2: Creëer de juiste omstandigheden	41
4.3.3.3	Stap 3: Presenteer het probleem	41
4.3.3.4	Stap 4: Stel verhelderende en verkennende vragen	41
4.3.3.5	Stap 5: Bespreek mogelijke oplossingen.....	41
4.3.3.6	Stap 6: Volg en inspireer.....	42
4.3.4	Terugkoppelingstechnieken	42
4.3.4.1	De LSPD Methode	42
4.3.4.2	Concentreren en concretiseren.....	51
4.3.4.3	Reflecteren over gevoelens en/of het gedrag (non-verbaal).....	52
4.3.4.4	Aandachtgevend gedrag.....	53

4.3.4.5	Erkenning	53
4.3.4.6	Reguleren	53
4.4	Afsluitingsfase	54
4.4.1	Redenen voor afsluiting	54
4.4.1.1	Het doel is bereikt	54
4.4.1.2	De afgesproken tijd is op	55
4.4.1.3	Je weet niet hoe verder, je wil niet meer	55
4.4.1.4	De vraagsteller haakt af	55
4.4.2	Afsluitingstechnieken	55
4.4.2.1	Samenvatten van het gesprek	56
4.4.2.2	Evalueren	56
4.5	Gesprekshindernissen.....	58
4.5.1	Ventileren – Spuien.....	58
4.5.2	Weerstanden	59
4.5.3	Stiltes.....	64
4.5.4	Huilen	66
4.5.5	Persoonlijke vragen	67
4.5.6	Het gevaar van je eigen mening	67
4.5.7	Liegen.....	68
4.5.8	Aanmelding door derden.....	69
4.5.9	Deurknopreactie	70
	Gespreksmodellen	72
5.1	Het adviesgesprek.....	72
5.1.1	Gespreksmodel van het adviesgesprek	72
5.1.1.1	Stap 1 : Exploratiefase.....	72
5.1.1.2	Stap 2 : Formuleren van het advies	72
5.1.1.3	Stap 3 : Bespreken van de oplossingen	73
5.1.1.4	Stap 4 : Afrondings- en evaluatiefase	74
5.2	Het doorverwijsgesprek	74
5.2.1	Omschrijving	74
5.2.2	Redenen voor doorverwijzing.....	74
5.2.3	Gespreksmodel van het doorverwijsgesprek.....	76
5.2.3.1	Stap 1 : Vertellen en meedelen dat je zal doorverwijzen.	76
5.2.3.2	Stap 2 : Leg uit waarom je niet kan helpen	76

5.2.3.3	Stap 3 : Schets de doorverwijsmogelijkheden.....	76
5.2.3.4	Stap 4 : Overleg of de vraagsteller wel wil doorverwezen worden.....	76
5.2.3.5	Stap 5 : Besluitvorming op basis van een verantwoorde eigen keuze	76
5.2.3.6	Stap 6 : Maak afspraken over de introductie	77
5.2.3.7	Stap 7 : Bouw een follow-up en controle moment in.....	77
5.3	Slechtnieuwsgesprek	77
5.3.1	Enkele veel voorkomende valkuilen	78
5.3.1.1	Uitstellen van de mededeling	78
5.3.1.2	De “hang-yourself” methode	78
5.3.1.3	De druppelmethode	79
5.3.1.4	De vergulde pil methode	79
5.3.1.5	De justificatie methode.....	79
5.3.1.6	Indirect overbrengen en vermijden van persoonlijk contact	79
5.3.2	De verschillende fasen voor de ontvanger bij slecht nieuws	79
5.3.2.1	Fase 1: Men voelt nattigheid	80
5.3.2.2	Fase 2 : Shock.....	80
5.3.2.3	Fase 3 : Ontkenning.....	80
5.3.2.4	Fase 4 : Woede, agressie, hevige emoties of frustraties	80
5.3.2.5	Fase 5 : Marchanderen/onderhandelen	80
5.3.2.6	Fase 6 : Depressie.....	81
5.3.2.7	Fase 7 : Aanvaarding.....	81
5.3.3	Gespreksmodel van het slechtnieuwsgesprek	81
5.3.3.1	Stap 1: Het slechte nieuws brengen.....	81
5.3.3.2	Stap 2 : Opvangen van reacties en emoties.....	82
5.3.3.3	Stap 3 : Redenen en motieven aanbrengen (= het begrijpen waarom)	82
5.3.3.4	Stap 4 : Probleemoplossing (= “wat nu & hoe verder?”)	83
	Bibliografie.....	84

Inleiding

Opbouw VASW1

Over welke vaardigheden hebben we het nu eigenlijk? Wat moet je precies kunnen? Wat doet een sociaal werker anders dan een dokter of een pompbediende? Hoe sleutel je aan gespreksvaardigheden? ... ? Heel wat vragen die gaandeweg duidelijk worden. Je zal tijdens het eerste semester aan de slag gaan met de basisgespreksvaardigheden. De fundamenten als het ware waar je de volgende jaren tijdens de opleiding, in je stages en daarna in je job mee aan de slag kan gaan om steeds meer en beter alles onder de knie te krijgen.

1.1 Gespreksvaardigheden van de sociaal werker (SW)

1.1.1 Inleiding

Bijna iedereen voert dagelijks gesprekken. Op allerlei manieren worden gesprekken gevoerd, de ene keer met een duidelijk doel de andere keer omdat het gewoon gezellig is om een praatje te maken.

Gesprekken voeren dat doe je toch iedere dag? Je leert het door het te doen, dus waarom een OLOD waarin de gesprekstechnieken? In deze cursus gaat het om professionele gesprekken die voor je werk gevoerd worden en waarbij het doel duidelijk is. Bij het voeren van gesprekken bereik je niet altijd het gewenste doel. Er ontstaan soms vervelende situaties, die kunnen leiden tot negatieve gedachten over elkaar, onbegrip en/of misverstanden. Zelfs met de beste intenties en een goede technische kennis over het voeren van gesprekken, kan een gesprek fout lopen. Als er in het contact met je gesprekspartner iets mis gaat dan heeft dat zijn weerslag op de samenwerkingsrelatie. Moeizame gesprekken zijn dan ook nadelig voor de relatie met je gesprekspartner.

Hoe goed je ook mag zijn in je vak, wanneer je je communicatie niet op een deskundige manier kan aanpakken zal de geloofwaardigheid in je deskundigheid ook een deuk krijgen. Anderzijds hoe beter je bent in het voeren van professionele gesprekken hoe geloofwaardiger je overkomt en hoe meer krediet je zal krijgen. Door het voeren van effectieve professionele gesprekken bouw je immers aan een goede vertrouwensrelatie. Hoe groter dit vertrouwen hoe productiever de samenwerking zal zijn. (van der Ploeg, de Schepper, & Ville, 2002)

In dit eerste deel staan we stil bij het professioneel gesprek en de aandachtspunten bij je rol als gespreksleider.

1.1.2 Aanleren van gespreksvaardigheden

Er zijn verschillende fasen in het aanleren van vaardigheden in het algemeen:



De combinatie van theorie over de gespreksvaardigheden voor de sociaal werker via de digitale leerpaden en de trainingen zouden je minstens moeten brengen tot fase 3 na VASW1. Veel oefening en herhaling (bv tijdens je stageperiode) kan leiden tot het behalen van fase 4.

1.1.3 Privégesprekken en professionele gesprekken zijn niet hetzelfde

Een gesprek is een gesprek, luisteren is luisteren, ...!
Niets is minder waar. Er is een groot verschil tussen je privé functioneren en het professioneel functioneren. Professioneel handelen wordt beïnvloed door je rol en functie.

Een gespreksvoorbeeld:

Salima voert een **privégesprek** op weg naar school: “Wat is er toch met je, je trekt nogal een vies gezicht?”
Marjan:” Ik had gisteren ruzie met Mike, en hij is al roepend en tierend naar huis gegaan. Ik heb hem al zeker 20 sms'en gestuurd, maar hij laat niets van zich horen.”
Salima: “Maar goed ook, hij is een loser. Vergeet hem maar zo snel mogelijk, jij verdient veel beter dan hem. Vertrouw maar op mij, je bent hem zo weer vergeten.”

In een professioneel gesprek zou Salima het volgende kunnen zeggen:”

Salima:” Als ik je zo zie zitten Marjan, zou ik denken dat er iets aan de hand is. Je bent in vergelijking met anders zo stil en je lichaamshouding doet me vermoeden dat je verdrietig bent”.

Marjan: “Dat klopt, ik voel me ook belabberd. Ik heb ruzie met Mike. Hij liep gisteren al roepend en tierend naar huis en hij antwoordt niet op mijn sms’en”.

Salima:” Ik merk dat je het heel erg vindt dat hij niet reageert”.

Marjan: “Ik kon er niet van slapen, en ik weet niet wat ik nu moet doen”.

Salima: “Is het jullie eerste ruzie?”

Marjan: “Nee”.

Salima: “Hoe verliep het de vorige keer?” ...

“Doel, strategie en aanpak van het gesprek worden in het professionele gesprek vooraf bepaald door de functie en taakstelling van de professional, bijvoorbeeld het begeleiden van een jongere. Doel, strategie en aanpak van een privégesprek worden in eerste instantie bepaald door de onderlinge relatie en wat men daarmee voor heeft. Bij gesprekken die je voert voor je werk, wil je methodisch, ofwel doelgericht, bewust en systematisch te werk gaan om een optimaal resultaat te bereiken. Bij privégesprekken is dit meestal niet het geval.

Methodische gesprekken voeren, impliceert dat je een systematiek volgt om tot een optimaal resultaat te komen. Een voorbeeld van een eenvoudige systematiek die veel professionals toepassen in oriënterende gesprekken, is de **LSPD- techniek** (zie ook verder in de cursus).

L= luisteren

S= samenvatten

P= parafraseren

D= doorvragen

Methodische gesprekken voeren betekent ook dat je je steeds afvraagt tijdens het gesprek, maar ook vooraf en erna, of je in het gesprek adequaat hebt gecommuniceerd om je doelen te bereiken als professional. Je kijkt daarbij systematisch terug op je eigen handelen (reflecteren en evalueren) en je stelt vast of en in welke mate dat handelen heeft bijgedragen aan wat je wilde bereiken (Reekers & Spijkerman, 2022).

De communicatie als professional is nooit standaard. In feite is het meestal een zoekproces. Je probeert zo goed mogelijk af te stemmen op degene met wie je in gesprek bent. Er is zelden sprake van maar één communicatieoplossing als het antwoord op een situatie.

Kijk even mee naar het volgende voorbeeld:

Cliënt

vijf reactievarianten van de SW

Ik wil op een andere afdeling werken *Leeft dit idee al lang bij je?*
Ik luister.
Wat kan ik voor je doen?
Wilt u erover praten?
Dat klinkt als een definitief besluit

“Voor alle vijf reacties valt wat te zeggen! Juist omdat er veel mogelijkheden zijn, heb je als SW baat bij een lerende houding. Tijdens en na het gesprek zal je bezig blijven met de vraag of het beter kan en hoe dan. Daarom bestudeer je de vaardigheden en volg je trainingen om zo de kwaliteit van je communicatie als professional te versterken. Via reflectie op je individueel communicatiegedrag en het ontdekken van de vaste patronen die zichtbaar zijn, probeer je die patronen te verbeteren of los te laten en te vervangen door betere. Heel belangrijk is ook het vragen om feedback. Je kunt ongelooflijk veel leren van de wijze waarop je communicatie op anderen overkomt. Dat noemen we interactief leervermogen: leren van de feedback die anderen je geven. Soms is voor je ontwikkeling wat durf nodig om je vertrouwde manier van gesprekken voeren los te laten en te experimenteren met nieuwe manieren van werken.” (Reekers & Spijkerman, 2022)

Communicatie

“Communicatie is het scheppen van gemeenschappelijke betekenis”

(Redeker, z.j.)

2.1 Definities communicatie

Van Dale (2023) omschrijft communicatie als volgt: (Van Dale, 2023)

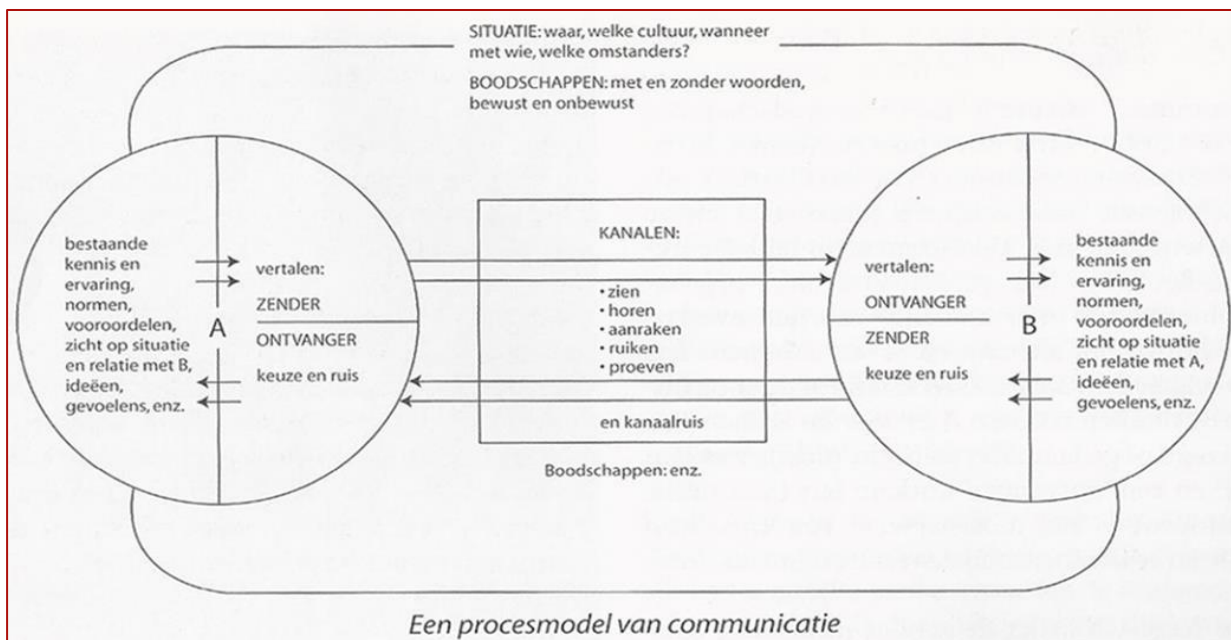
“Com-mu-ni-ca-tie (de; v; meervoud: communicaties)

1. overdracht of uitwisseling van informatie; verbinding, verkeer: verbale communicatie met behulp van woorden; non-verbale communicatie niet met woorden maar d.m.v. gebaren, gelaatsuitdrukking, houding e.d.”

Oomkes (2013) omschrijft interpersoonlijke communicatie als volgt: **“Communicatie** is uitwisseling van symbolische informatie tussen mensen die zich van elkaars onmiddellijke of gemedieerde aanwezigheid bewust zijn. Deze informatie wordt deels bewust, deels onbewust gegeven, ontvangen en geïnterpreteerd “ (van der Molen, Hommes, & Kluijtmans, 2020).

2.2 Het communicatieproces

Men spreekt van een communicatieproces vanaf het moment dat er effectief boodschappen worden uitgewisseld. De schematische voorstelling van het communicatieproces ziet er volgens Oomkes (Oomkes, 2013) uit als volgt:



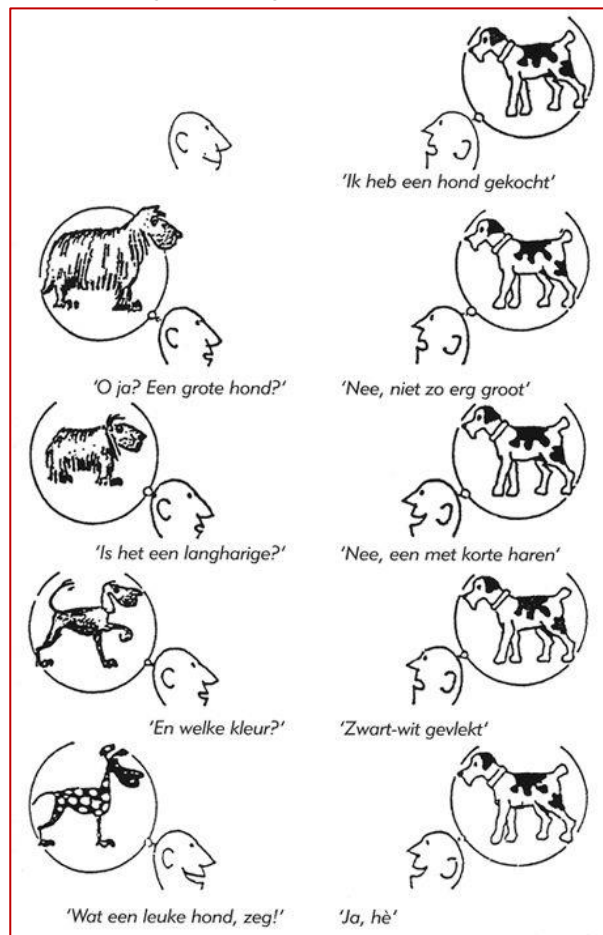
Interpersoonlijke communicatie is een doorlopend proces (circulair), waarbij een **zender** een **boodschap** stuurt naar een ontvanger. De **boodschap** bestaat uit **verbale en non-verbale** elementen. De persoon die de boodschap ontvangen heeft, reageert met een communicatieve boodschap op de zender. Dus elke deelnemer in het gesprek is zowel zender als ontvanger van boodschappen.

Boodschappen worden gedragen door bepaalde **communicatiekanalen**:

- Vocaal-auditieve kanaal (praten – luisteren)
- Visuele kanaal (gebaren die gezien worden)
- Tactiele kanaal (aanraken)

Stoornissen in de communicatiekanalen (kanaalruis) veroorzaken stoornissen in de communicatie.

It's not what you say, but what people hear.



(Hopmans, 2023)

Er kunnen heel wat zaken mislopen in de communicatie. Op dat moment spreekt men van **ruis**. Je kan verschillende soorten ruis onderscheiden:

- **Fysieke ruis**: bv. gezoem van lampen, zonnebril, een kindje op je arm dat plots in je gezichtsveld zit, ...
- **Fysiologische ruis**: lichamelijke beperkingen bij zender of ontvanger, bv. niet goed horen of zien, niet goed articuleren, cognitieve problemen, ...
- **Psychologische ruis**: bv. emoties, vooroordelen, eerdere ervaringen, ...
- **Semantische ruis**: bv. je wordt afgeleid (knappe blauwe ogen, iets wat achter je gesprekspartner gebeurt, ...), je gebruikt een andere code (vakjargon, andere taal, ...), je hebt een ander referentiekader, het verkeerde deel van de boodschap wordt benadrukt (herkenbaar als je bv. wel een reclamespot herinnert, maar niet weet waarvoor die spot reclame maakt).

Intrapersoonlijke communicatie verwijst naar de **denkprocessen** die zich bij het individu afspelen in de periode **na het ontvangen** van een boodschap en **voor het uitzenden** van een boodschap. Men kan bij deze denkprocessen drie opeenvolgende fasen onderscheiden: **decoderen, interpreteren en coderen**. Voordat een zender een boodschap uitzendt, zal hij zijn boodschap een bepaalde inhoud en een bepaalde vorm geven: **coderen**. De ontvanger zal de ontvangen boodschap allereerst ontcijferen: **decoderen**. Dan zal hij betekenis geven aan de gedecodeerde boodschap: **interpreteren**. Nadat hij betekenis heeft gegeven aan de ontvangen boodschap, zal hij rekening houdend met wat hij verder waarneemt bij zichzelf, in zijn omgeving en bij de zender, op zijn beurt, voor hij ze uitzendt, zijn boodschap **coderen**.

Bij communicatie moeten we zowel denken aan zenden als aan ontvangen. Het begrip communicatie wordt vaak vanuit de zender omschreven. De zender spreekt, de zender biedt boodschappen aan. Tijdens het zenden vindt er echter terugkoppeling plaats vanuit de ontvanger, feedback. Zender en ontvanger wisselen als het ware voortdurend van rol. In een communicatieproces is dus niet enkel het spreken, maar ook het luisteren een vorm van communicatie. In onze moderne maatschappij hebben we vooral een ontvangersrol. Denk maar aan de overvloed van kranten, boeken, radio, televisie, internet, ...

2.3 De gelaagdheid van communicatie

Wanneer zender en ontvanger met elkaar in communicatie gaan, komt er een complex proces op gang waarbij er rekening moet gehouden worden met verschillende onderdelen. Reekers (2022) onderscheidt drie niveaus:

- De inhoud van de communicatie
- De betrekking van de communicatie.
- De context van de communicatie

Met de **inhoud van de communicatie** wordt volgens Reekers (2022) de **wat** van de communicatie uitgedrukt. Wat wordt er uitgedrukt of wat wordt er duidelijk gemaakt met de communicatie. De meest voor de hand liggende manier om een boodschap over te brengen is via taal, gesproken of geschreven. Opdat de inhoud van een boodschap correct zou begrepen worden, zijn non verbale communicatie en paralinguïstische signalen onontbeerlijk.

Bijvoorbeeld: Kan je de deur sluiten?

Als je deze vraag louter op verbaal vlak bekijkt, dan krijgt deze informatieve vraag een informatief antwoord. Ja, ik kan de deur sluiten. Ofwel: Nee, ik kan de deur niet sluiten. Houd je daarentegen ook rekening met de non verbale communicatie en de paralinguïstische signalen, dan krijg je een andere situatie. Dan weet de toehoorder dat de vraag 'kan je de deur sluiten?' eigenlijk een verzoek is om de deur te sluiten (Grit, 2011).

Het **niveau van de betrekking** verwijst volgens Reekers (2022) naar de wijze waarop jij de **relatie** ziet **tussen jou en de persoon** waarmee je communiceert.

Bijvoorbeeld: *Je komt moe thuis van een zeer zware werkdag waarop er één en ander is misgelopen. Bij het binnenkomen plof je in de zetel neer en je zegt tegen je partner "Schenk mij maar een drankje in!" Naast de inhoudelijke boodschap die je geeft, geef je je partner de boodschap dat je graag even verzorgd wil worden en dat jullie relatie van die aard is dat je dat kan en mag vragen.*

De **omstandigheden** waarin de communicatie wordt gevoerd of **de reden** waarom een gesprek wordt gevoerd, m.a.w. de context, is volgens Reekers (2022) het derde niveau dat zichtbaar wordt in een communicatieproces. De **context/ situatie** waarin bijvoorbeeld een gesprek plaatsvindt, is altijd van invloed op de communicatie. In een ruimte waar anderen kunnen meeluisteren, verloopt een gesprek anders dan wanneer je ergens besloten zit. Zo brengt elke context in meer of in mindere mate impliciete of expliciete gedragsregels met zich mee. Wat in de ene context gewoon is, kan zo in een andere context zeer ongepast zijn.

Bijvoorbeeld:

- *In een café hard praten kan, in een chic restaurant niet.*
- *Een grap die je tijdens een informeel praatje met een student kunt maken, zou volledig uit de toon vallen bij de verdediging van je eindwerk.*

- *In een bibliotheek de stilte verbreken heeft een heel ander effect dan wanneer je in een kerk, moskee of meditatiekamer de stilte verbreekt.*
- *Iemand recht in de ogen kijken is in de ene context een teken van intimiteit, in de andere context een teken van opstandigheid en minachting.*

De **situatie/context** waarin de communicatie plaatsvindt, bepaalt dus **wat** en **hoe** er wordt gecommuniceerd.

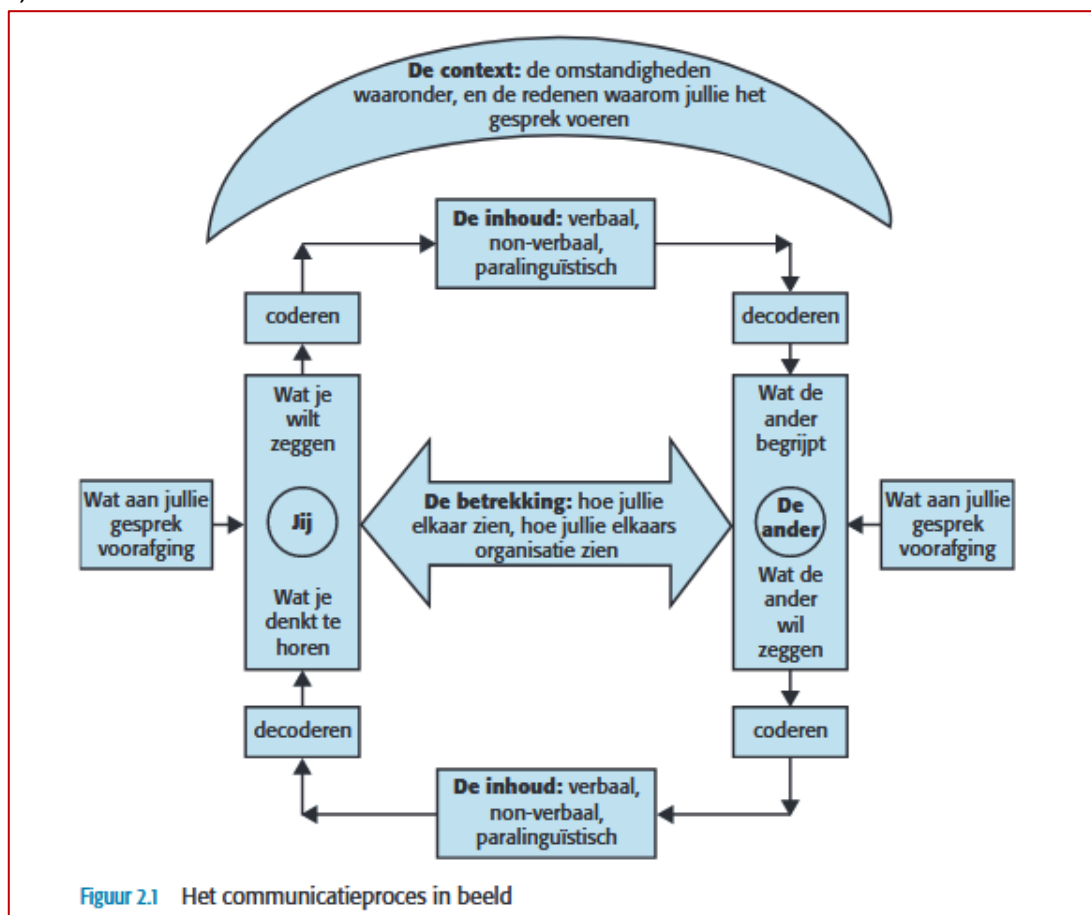
- Welke omstanders?
- Waar?
- Wanneer?

Onder "situatie/ context" verstaan we:

- De directe omstandigheden waarin de communicatie plaatsvindt
- De ruimere maatschappelijke, culturele, historische context

Meestal kan je in communicatie alle drie de niveaus herkennen, slechts uitzonderlijk gaat het enkel om de inhoud.

De verschillende niveaus in beeld gebracht door Reekers (Reekers & Spijkerman, 2022).



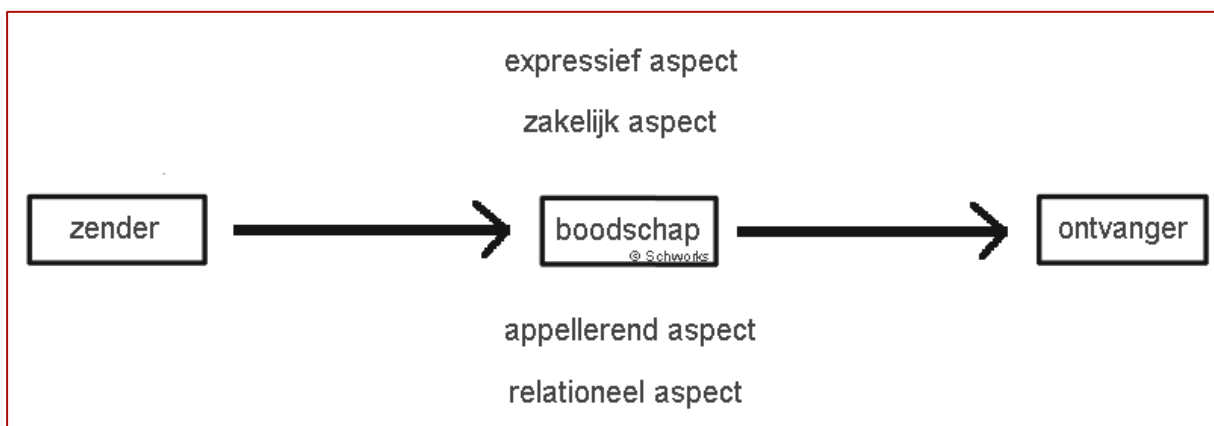
Het vier-aspectenmodel

Naast de verschillende niveaus die volgens Reekers zichtbaar worden in de communicatie, bespreekt Shulz (Schulz von Thun, 2010) vier aspecten in de communicatie.

Volgens het vier-aspectenmodel heeft elke ontvanger van een boodschap **vier verschillende manieren om een boodschap te horen** en moet de zender er dus rekening mee houden dat hij zijn boodschap voor wat betreft al deze aspecten op een correcte en duidelijke manier uitzendt.

De vier aspecten benoemd door Shulz zijn:

- het zakelijke aspect
- het expressief aspect
- het relationeel aspect
- het appellerende aspect



(Mayrhofer, 2023)

Het **zakelijk aspect** handelt over de **feitelijke informatie**.

Volgens Shulz (2010) zijn er vier middelen om de begrijpbaarheid van de boodschap die wordt uitgezonden te bevorderen:

- Eenvoud van stijl
- Duidelijke structuur
- Bondigheid
- Aantrekkelijkheid

Het **expressief aspect** van een boodschap geeft aan dat we met elke boodschap die we uitzenden **iets over onszelf blootgeven**. Zo kunnen we met een boodschap meer informatie geven over onze gemoedstoestand of onze waarden en normen. Het expressieve aspect geeft dus meer informatie over de persoon van de zender. Deze informatie kan bewust of onbewust doorgegeven worden. Meer nog de

informatie die men uitzendt via het expressieve aspect kan gemanipuleerd zijn door gebruik te maken van imponeer- en façadetechnieken.

Het **relationele aspect** geeft meer informatie over hoe de zender van de boodschap de **relatie met de ontvanger** inschat. Informatie over het relationele aspect wordt zeer vaak via non verbale boodschappen gegeven. Bij dit aspect gaat het niet over wat er wordt gezegd, maar gaat het over hoe iets wordt gezegd.

Volgens Schulz (2010) omvat het relationele aspect twee dimensies

- waardering versus geringschatting = de emotionele dimensie
- sturen of bevoogden tegenover vrijlaten

Het **appellerende aspect** van de boodschap geeft meer informatie over **wat we** met de boodschap **willen bereiken**. Het appellerende aspect is niet te verwarren met het relationele aspect, wat zich meer richt op hoe de zender een bepaald doel wil bereiken.

2.4 Strategisch communiceren

Vanuit het principe dat onze communicatie vertrekt van de noodzaak om behoeften te bevredigen, kan er gesteld worden dat mensen communiceren met het oog op het bereiken van welbepaalde doelen. Opdat de doelen die je voor ogen hebt, gerealiseerd kunnen worden, is het volgens Severijnen (Wiertzema, 2022) niet louter een kwestie om te communiceren, dan wel een kwestie om “strategisch te communiceren”.

Strategische communicatie is de **communicatie waarbij niet enkel gefocust wordt op de doelen, maar waarbij eveneens rekening gehouden wordt met wie je gesprekspartner is.**

2.4.1 Publieks- en situatiegericht denken

Om strategisch te kunnen communiceren, moet je in de eerste plaats je doelpubliek kennen en weten in welke situatie jij als SW, je organisatie en je doelpubliek zich bevinden. Op basis daarvan kan je communicatiedoelstellingen formuleren. Pas daarna kan je een strategie (grote lijnen in de communicatie) uitwerken en een tactiek (concrete invulling) bedenken. (Wiertzema, 2022)

Een eerste stap is dus de stap waarin je een analyse maakt van **het onderwerp en doel, je doelpubliek (gesprekspartners), je rol, de doelstelling van de organisatie en de situatie.**

Publieks- en situatiegericht denken, vereist dan ook het stellen van de juiste vragen.

2.4.2 Doelgericht denken

“Om gericht te kunnen communiceren, moet je goed weten wat je wil bereiken, wat je doel is. Er zijn vijf verschillende doelen te onderscheiden die in combinatie met elkaar kunnen voorkomen:

1. **Informer**: kennis overbrengen
2. **Instrueren**: vaardigheden aanleren
3. **Overtuigen**: mening overbrengen en/of veranderen
4. **Activeren**: aanzetten tot actie
5. **Ontroeren**: gevoelens opwekken”

Niet enkel de zender van een boodschap (prater) heeft een doel, meestal heeft ook de ontvanger (luisteraar) een doel voor ogen wanneer zij/hij de informatie ontvangt.

Het is om verschillende redenen belangrijk om doelen te formuleren. “Hieronder volgen 4 belangrijke redenen:

1. De doelstelling geeft aan **welk middel** er nodig is: om iemand te overtuigen van het nut van hulpverlening is een persoonlijk gesprek geschikter dan een folder.
2. De doelstelling **geeft zin en motivatie** aan de betrokken: mensen zullen eerder meewerken in een begeleidingstraject als ze weten waar ze kunnen uitkomen.
3. De doelstelling maakt het **proces** helderder: als de doelen van een activiteit/ vorming/ ... duidelijk zijn dan zal het makkelijker zijn voor een collega om in te vallen indien nodig.
4. Het doel maakt **evaluatie** mogelijk: op basis van het concreet geformuleerde doel kan je gemakkelijk nagaan of je het vooropgestelde bereikte”. (Wiertzema, 2022)

Een doel zo formuleren dat je ermee aan de slag kan, is niet altijd even gemakkelijk. De ‘**SMART(IC)**’ eisen helpen om geen belangrijke aandachtspunten uit het oog te verliezen. ‘

SMART(IC)’ staat voor:

- **S**pecifiek: het is duidelijk wat bij welke doelgroep bereikt moet worden
- **M**etbaar: de gestelde doelen zijn zo geformuleerd dat achteraf gemeten kan worden of ze behaald zijn.
- **A**ceptabel: alle betrokken zijn akkoord met de doelstellingen en zijn bereid om zich ervoor in te zetten. Om dit te bereiken moet de doelstelling

opgemaakt worden in termen van kennis (de student weet ...), houding (de student vindt ...) of gedrag (de student kan ...).

- **R**ealistisch: de doelen zijn concreet en haalbaar geformuleerd en dat versterkt hun motiverende waarde.
- **T**ijdsgebonden: de tijdspanne waarbinnen de doelstellingen gehaald moeten zijn, ligt vast". (Severijnen, 2020, p. 5)
- **I**nspirerend: de doelstelling is boeiend, geeft je zin om te groeien.
- **C**ompetentie verhogend: de doelen dagen je uit, de doelen zorgen ervoor dat je competenties verder ontwikkeld worden

Naast deze SMART(IC) aspecten dient een **doelstelling**:

- **positief gesteld** te zijn: zij specificeert wat er bereikt moet worden in plaats van wat vermeden moet worden;
- geformuleerd worden in **doe-termen**: omschrijving in de tegenwoordige tijd.

2.4.3 Strategisch communiceren als derde stap in het communicatieproces

"Twee stappen heb je nu gezet:

1. je kent je doelpubliek (gesprekspartners) en de situatie waarin jij als SW, jouw organisatie en je doelpubliek zich bevinden.
2. je hebt je eigen doelstellingen geformuleerd op basis van dit inzicht.

De derde stap is het vaststellen van je **strategie**: door middel van welke strategie realiseer je jouw communicatiedoelstelling bij deze persoon of groep. De strategie is de grote lijn, de **tactiek** bestaat uit de concrete invulling.

Vanuit je communicatiestrategie maak je keuzes met betrekking tot:

- De inhoud
- Het communicatiemiddel
- De stijl, de 'tone of voice'



(voice-over-kiezen, 2023)

Als je in staat bent op de juiste manier een communicatiemiddel in te zetten en de geschikte tactiek te gebruiken, ben je **communicatief competent**.” (Severijnen, 2020, p. 5)

2.4.4 Aandachtspunten voor de SW

- Communicatie heeft altijd te maken met kennis, vaardigheden (gedrag) en attitude (houding).
- Communicatie is een proces dat vertrekt vanuit verschillende motieven.
- Houd bij communicatie **ALTIJD** rekening met het feit dat, door individuele denkprocessen, de uitgezonden boodschap anders waargenomen en begrepen kan worden dan bedoeld was.

Blijf steeds alert voor:

*Heeft de gesprekspartner mij wel juist begrepen?
Heb ik de gesprekspartner wel juist begrepen?
Controleer dit door te **parafraseren**.*

Houd er rekening mee dat zowel bij jou als de gesprekspartner **selectieprocessen** een rol spelen. Controleer wat er is gezegd, gehoord en onthouden. Herhaal dit en vul aan indien nodig.

- Tracht zicht te krijgen op het **referentiekader** van de gesprekspartner:
 - Om je communicatie te kunnen afstemmen op de gesprekspartner.
 - Om te kunnen begrijpen hoe je boodschappen geïnterpreteerd worden.
 - Om je te kunnen inleven in de manier waarop je boodschappen ervaren worden.
 - Om de boodschappen van de gesprekspartner juist te kunnen interpreteren.
- Houd er rekening mee dat **behoeften, gevoelens en stemmingen** op een bepaald moment de communicatie kunnen beïnvloeden. Het gaat om een momentopname, dus relatieveer voor jezelf het beeld dat je hebt van de gesprekspartner.
- Tracht je aan te passen aan de **intellectuele mogelijkheden** van de gesprekspartner (taalgebruik, abstractieniveau, tempo, duur van het gesprek, lengte van de tekst, ...).

2.5 Feedback

Het Engelse woord 'feedback' is van oorsprong een term uit de technische wetenschappen (nl. 'terugkoppeling'). De techniek wordt bijvoorbeeld gebruikt om de warmte te regelen in huis; als er een bepaalde warmtegraad is bereikt, zal de thermostaat de verwarming uitzetten. Deze temperatuurinformatie ('feedback') zorgt dus meteen voor een aanpassing van de werking.

Ondertussen heeft de term feedback zijn weg gevonden naar veel algemenere gebieden. In Van Dale (2023) vind je daarom de meer algemene betekenis terug namelijk

“**feedback** = de vergelijking van het effect met de oorspronkelijke bedoeling”.

Deze betekenis is zeker voor de communicatiewetenschappen ontzettend belangrijk. Zoals we weten kan er heel wat ruis optreden in het communicatieproces. Het is dan ook belangrijk om zoveel mogelijk helderheid na te streven in dit proces en feedback is daarvoor een geschikt instrument.

Let wel op: in tegenstelling tot een directe aanpassing op technisch vlak, zal feedback op vlak van communicatie wellicht niet altijd meteen de gewenste verandering opleveren!

2.5.1 Spontane en bewuste feedback

Eerst en vooral moeten we er rekening mee houden dat er twee soorten feedback zijn: spontane en bewuste feedback.

Mensen geven elkaar in een gesprek voortdurend **spontane feedback**. Het zijn de spontane of impulsieve reacties waarmee de ontvanger van de boodschap te kennen geeft hoe het verhaal van de zender binnenkomt en/of waarmee zij aangeeft verder te gaan. Bijvoorbeeld 'echt waar?', 'En, wat gebeurde er dan?' of 'o, ja?'. Het hoeft zelfs geen woordelijke feedback te zijn. Ook een glimlach, het optrekken van een wenkbrauw of een knikje zijn al een vorm van spontane feedback (Wiertzema, 2022).

Bij **bewuste feedback** kies je ervoor om heel bewust de ander informatie te geven over een aspect van zijn gedrag en het effect ervan op jou. Je geeft de ander daarmee inzicht in de consequenties van zijn gedrag (Wiertzema, 2022).

Dit kan positief zijn, bijvoorbeeld in de vorm van een compliment. Maar het is ook mogelijk dat je iets wilt zeggen over het gedrag van de ander waar je niet zo tevreden over bent of waaraan je je ergert. Dan kan feedback het karakter van kritiek krijgen en met negatieve emoties beladen zijn. Feedback kan dan ontaarden in een

conflict wat niet effectief is en vaak ook niet nodig is. Als je feedback op een zorgvuldige manier geeft, is de kans op een constructieve ontvangst groter (Wiertzema, 2022). Als professionals wil je feedback namelijk gebruiken als een leermoment (zowel voor zender als ontvanger) en als een manier om te laten zien dat je de ander belangrijk vindt en serieus neemt. Het is bedoeld als ondersteuning van de onderlinge respectvolle relatie.

2.5.2 Feedback geven

Het is belangrijk om een aantal stappen in acht te nemen om ervoor te zorgen dat de anders iets kan met je feedback. Feedback mag nooit een manier zijn om je af te reageren. Feedback geven heeft een positieve functie en ondersteunt de onderling respectvolle relatie (Wiertzema, 2022).

Een handig instrument om structuur te geven aan je feedback is het **5G-model** (NLP-NU, 2023):

1. **GEDRAG** = benoem het gedrag dat je hebt waargenomen
Bv. Ik zie dat..., Ik merk dat..., Wat me opvalt is..., Ik hoor je zeggen...
2. **GEVOEL** = geef aan wat het gedrag met je doet, welke gevoel je daarbij hebt
Bv. Dit geeft mij het gevoel dat ik..., Ik merk dat ik..., Ik vind het lastig om...
3. **GEVOLG** = geef aan wat jij ziet als consequentie, wat is het effect van dat gedrag?
Bv. Het effect van je gedrag op mij is..., Wat ik zie gebeuren is...
4. **GEWENST** = geef aan wat jij het liefst ziet, welk gedrag jij wenst
Bv. Wat ik graag zou zien is..., Ik hoop dat jij vanaf nu..., Zou jij voortaan...
5. **GELEGENHEID** tot reageren = geef de ander de ruimte om te reageren.

- Formuleer je feedback in de ik-vorm (en niet in de jij-vorm). Zorg er ook voor dat je niet namens een groep spreekt (dus opnieuw: gebruik de ik-vorm en niet "wij vinden dat...").
- Beschuldig of bedreig de ander niet.
- Geef geen oordeel over de persoon, alleen over zijn mening of gedrag.
- Geef geen feedback op feiten uit het verleden.
- Probeer de feedback als een kans of wens te formuleren.

Feedback geven doe je snel verkeerd. Druk je je feedback te voorzichtig uit, verontschuldigd of onduidelijk, dan ben je **subassertief**. De ander begrijpt je niet of, als hij je wel begrijpt, legt jouw feedback naast zich neer. Blijkbaar is je woordkeuze of je stijl van spreken zo dat die geen effect heeft. Druk je je feedback te hard uit, dan kom je **agressief** over. Je hebt een confronterende formulering gekozen of de manier waarop je je feedback overbrengt is agressief. De middenweg, de **assertieve** weg van feedback geven, heeft het meeste kans van slagen als je bovenstaande stappen en regels volgt (Wiertzema, 2022).

2.5.3 Feedback ontvangen

Ook bij het ontvangen van feedback zijn er enkele belangrijke aandachtspunten. Severijnen (Wiertzema, 2022) somt volgende richtlijnen op:

Omgaan met **negatieve** feedback

- Luister naar diegene die feedback geeft en laat hem uitpraten.
- Bedank hem voor de moeite die hij heeft genomen om zijn feedback aan je mee te delen.
- Word niet boos.
- Vraag door wanneer je iets niet begrijpt. Vat eventueel, bij wijze van controle, de feedback samen.
- Geef aan waar je het wel mee eens bent en geeft aan waar je het niet mee eens bent.
- Vraag bij onduidelijkheid om argumenten en confronteer die met je eigen visie.
- Probeer feedback te (laten) vertalen in een kans voor verbetering.
- Weerleg beledigingen door de letterlijke woorden van de belediging te herhalen en vervolgens aan te geven wat voor effect die belediging op je heeft.

Omgaan met **positieve** feedback

- Bedank diegene die je een compliment maakt.
- Word niet achterdochtig en zoek niet naar een verborgen bedoeling.
- Geef de ander de tijd om zijn compliment toe te lichten. Geeft die geen toelichting, dan mag je daarom vragen.
- Zeg niet: 'Ach, het stelde niet zoveel voor'. Positieve feedback krijg je niet voor een kleinigheid, dus beledig je criticus niet.

2.5.4 Assertief communiceren

2.5.4.1 Assertieve houding

Een professioneel werker heeft een assertieve houding. Assertiviteit is immers een handige houding om ervoor te zorgen dat er in de communicatie rekening gehouden wordt met alle betrokken partijen. Assertiviteit kan je ook omschrijven als: respect voor de ander en jezelf, onafhankelijk zijn, verantwoordelijkheid opnemen, jezelf als gelijke zien aan de ander en andersom, actief opkomen voor je eigen mening, respect betonen voor de mening van de ander, ...

Al deze varianten op de term 'assertiviteit' hebben één ding gemeen, nl een **positieve benadering van jezelf en de ander**. In de volksmond wordt 'assertiviteit' wel eens gebruikt om negatief, eerder 'agressief', gedrag te beschrijven.

Om alle verwarring te vermijden volgt hier een duidelijke verklaring van de termen 'assertief, subassertief en agressief'.

SUBASSERTIEF	ASSERTIEF	AGRESSIEF
Onduidelijk	Duidelijk	Opdringerig
Zonder agenda	Zonder verborgen agenda	Alleen een eigen agenda
Onzeker	Zelfverzekerd	Arrogant
Beïnvloedbaar	(Emotioneel) stabiel	Wispelturig, destabiliserend
Reagerend, passief	Initiatief nemend, proactief	Autoritair
Afhankelijk	Onafhankelijk, coöperatief	Solistisch
Past zich aan	Flexibel	Star
Kleiner dan de ander	Gelijk aan de ander, respectvol	Groter dan de ander

Bron: Severijnen O. , 2020, p. 40

2.5.4.2 Situaties waarin assertief reageren moeilijk kan zijn (Adriaansen & Caris, 2020)

Onderstaande lijst is zeker niet volledig. De opsomming geeft aan dat assertief reageren niet altijd voor iedereen even eenvoudig is. Het kan best zijn dat je zelf nog andere situaties kan bedenken die voor jou een assertieve aanpak bemoeilijken.

- “Verantwoording afleggen
- Voor je mening uit- of opkomen
- Voor je gevoelens uitkomen
- Nee zeggen
- De ander iets vragen

- Een keuze maken
- Waar krijgen voor je geld
- Onderhandelen”

2.5.4.3 Oorzaken van niet-assertief gedrag (Adriaansen & Caris, 2020)

“We gaan vaak uit van irrationele gedachten. Daarmee wordt bedoeld dat ons gedrag wordt bepaald door opvattingen die we hebben over hoe we ons behoren te gedragen, maar dat het daarbij gaat om opvattingen die veel te absoluut en daardoor onredelijk (irrationeel) zijn.

Voorbeelden van dergelijke gedachten zijn:

- Iedereen moet me aardig vinden
- Ik moet het iedereen naar de zin proberen te maken, ook al wil ik zelf iets anders
- Ik moet dankbaar zijn voor wat anderen voor me doen, ook al ben ik het er niet me eens
- Als je ouderen (ouders) tegenspreekt, zwaait er wat
- Ik mag geen fouten maken, want dan vinden ze me stom
- De anderen kunnen alles veel beter dan ik
- Ik kan mezelf toch niet veranderen.
- ...

De gedachtesfout bestaat uit het niet juist, niet objectief waarderen van de situatie. Je gaat overgeneraliseren, overdrijven, voorbarige conclusies trekken of jezelf veroordelen.

2.5.4.4 De basis van een assertieve houding

Een assertieve houding verwerven gaat niet altijd vanzelf. Drie persoonlijke eigenschappen liggen aan de basis van een assertieve houding:

- **Emotionele stabiliteit:** je bent niet snel van de kaart, je bent psychisch evenwichtig
- **Sociale intelligentie:** je kan situaties inschatten, je kan je inleven in de ander en je kan je aanpassen aan wisselende situaties
- **Zelfverzekerdheid:** je hebt een evenwichtig beeld van jezelf.

Bovenstaande eigenschappen trainen gaat samen met het geven en ontvangen van feedback. Hoe reageer je als je positieve of negatieve feedback krijgt? Kan je je aanpassen aan de persoon als je zelf feedback geeft? Kan je zelf negatieve feedback geven aan een ander? Hoe reageer je op complimenten? ...? Dit zijn allemaal aspecten die te maken hebben met je **assertieve houding**.

De vier basisprincipes van het Professioneel gesprek

Een professioneel gesprek is iets helemaal anders dan een vrijblijvende babbel over koetjes en kalfjes. Deze gesprekken zal je dan ook op een heel andere veel bewustere manier moeten aanpakken (van den Berge A. , 2017) Het gaat om **anders luisteren, anders denken, anders omgaan met gevoel en anders praten**. Deze vier elementen zijn de basisprincipes **tijdens elk professioneel gesprek**.

Als professioneel gespreksleider ga je het ritme van de cliënt volgen, het goede voorbeeld geven en aandacht besteden aan menselijke relaties. De beste (bege)leiders bieden mensen toekomstperspectief, zetten hen aan om belangrijke stappen te zetten, creëren een motiverende omgeving, zijn geïnteresseerd in de andere en willen hen helpen hun mogelijkheden ten volle te benutten. Ze begeleiden mensen en geven hen raad. Wanneer het nodig is sturen ze bij en confronteren ze, zonder te veroordelen. Ze inspireren mensen om hard te werken, successen te behalen en/of problemen te overwinnen.

Anders denken, luisteren, praten en omgaan met gevoel vormen de basis voor een **algemene basishouding** die nodig is om in professionele context met mensen in gesprek te gaan. Je zal alle technieken, situaties en voorbeelden steeds kunnen benaderen vanuit die 4 principes. Om een kwalitatief professioneel gesprek te voeren als sociaal werker zal je ze actief moeten kunnen toepassen. Zo schep je bijvoorbeeld geloofwaardigheid door anders te luisteren, ga je anders om met het gevoel van je gesprekspartner door ruimte te laten voor emotie, kan je anders praten door steeds je redenering mee te geven aan de andere.

3.1 Anders denken

De drijfveer van **nieuwsgierigheid** is de wens om iets te leren. Met ander woorden afstappen van het principe 'ik weet het beter' en interesse tonen in de mening, visie en gevoelens van de gesprekspartner. Nieuwsgierigheid leert je je gesprekspartner beter te leren zien, maar ook om meer afstand te nemen van je eigen visie om zo je blinde vlekken op te heffen. Het helpt je mensen te begrijpen en te beseffen wat het effect is van je eigen acties. Misschien doe je iets waar je je niet bewust van bent.

Nieuwsgierigheid is geen eenvoudige 'klik' die je kan maken. Je moet je eigen principes durven loslaten. Open staan voor ideeën en meningen van anderen in plaats van in discussie treden. Doorgronden waar deze vandaan komen. Oprechte nieuwsgierigheid zit vanbinnen. Doen alsof je nieuwsgierig bent helpt meestal niet. Dit kan je meestal niet lang volhouden, waardoor het eerder een kleine pauze is om daarna weer verder te gaan met je 'eigen' verhaal.

Nieuwsgierigheid is gericht op het doen van ontdekkingen en die ontdekkingen een plaats te geven in je eigen denken. Als mensen zien dat je dat doet, dan is de kans op een productief gesprek een stuk groter. Vanuit een oprechte nieuwsgierigheid balanceer je tussen duidelijk zijn over je eigen redenering en onderzoeken wat de ander ervan vindt.

3.2 Anders praten

Vaak wordt enkel de conclusie weergegeven en staan we te weinig stil bij het uitleggen hoe we tot die conclusie gekomen zijn. Wat zijn onze veronderstellingen, belevingen, interpretaties en ervaringen waartoe we tot het uiteindelijke resultaat gekomen zijn. Om onze gesprekken productiever te maken moeten we duidelijker zijn: geef aan op welke gegevens je je baseert om je conclusie op te bouwen, leg uit hoe je die gegevens interpreteert en wat ze voor jou betekenen, geef dan pas je conclusie weer. Het principe is **hardop te denken** en je **redenering zichtbaar te maken**.

3.3 Anders luisteren

Een nieuwsgierige houding vertaalt zich in een onderzoekende gesprekstijl, **je vraagt anderen hun denkproces, hun redenering zichtbaar te maken**. Dit kan je doen door de mening van de andere te gaan bevragen (hoe ben je tot die redenering gekomen, op welke feiten, interpretaties en veronderstellingen heb je je gebaseerd). Daarnaast kan je de rollen ook omkeren door je eigen conclusie als gespreksonderwerp te nemen en samen met je gesprekspartner te onderzoeken hoe je deze hebt opgebouwd om mogelijke hiaten/nuanceringen vast te stellen. Gesprekken worden vooral productief als je de balans vindt tussen deze beide principes. Afwisselend je eigen redenering bespreekbaar stellen en onderzoekend zijn naar de redenering van je gesprekspartner is het meest productief.

Onderzoekend praten vertrekt vanuit een nieuwsgierige lerende houding. Als je doet alsof, of als je deze aanpak als een pure techniek beschouwt, zal je snel door de mand vallen.

3.4 Anders omgaan met gevoel

Zoals al eerder besproken zijn emoties tijdens een gesprek een belangrijk aandachtspunt. Emoties kunnen een negatief effect hebben op de doelgerichtheid van dat gesprek, met alle gevolgen van dien (miscommunicatie, verkeerde interpretaties, hevige ondoordachte reacties/uitspraken, ...).

Hoe hard we ook proberen om onze emoties onder controle te houden, toch zullen ze altijd zichtbaar zijn (non-verbaal). Bovendien zullen de opgekropte emoties er

vroeg of laat toch een keer uitkomen. Vaak zijn ze dan intenser en moeilijker te controleren.

3.4.1 Eigen gevoelens herkennen

Het trainen van het nieuwsgierig denken is één ding, maar je kan ook werken aan je (eigen) gevoel. Vertrek hierbij vanuit volgende principes:

- Gevoelens mogen er zijn, ze moeten er zelfs zijn! Zonder gevoel kan je geen volwaardig gesprek voeren en onze gevoelens helpen ons om die te uiten.
- Het kan helpen te beseffen dat alle professionals soms negatieve gevoelens hebben, (frustratie, jaloezie, machteloosheid, boosheid,...)
- Als gesprekken niet goed lopen, weet dan dat gevoelens ook altijd een rol spelen. Bij jezelf en ook bij je gesprekspartner. Ze bespreekbaar maken kan je helpen om bij de kern van de zaak te komen.

Met deze basisprincipes in het achterhoofd is het belangrijk goed naar jezelf te luisteren en te herkennen wat er in je omgaat. Dat is niet eenvoudig omdat er vaak vele gevoelens spelen, die soms ook nog tegenstrijdig zijn. Daarnaast moet je ook leren om woorden te geven aan je gevoelens. Ook dat is niet altijd zo eenvoudig. Ook dat is niet altijd zo eenvoudig. In sommige gevallen hebben we het zelfs afgeleerd, denk aan de verschillende taboes. Op die manier hebben we geleerd bepaalde gevoelens wel of juist niet uit te drukken.

Vraag het jezelf ook eens af: hoe eenvoudig is het voor jou om te praten over gevoelens? Hoe gemakkelijk heb jij het wanneer iemand anders zijn gevoelens uit? Zijn er bepaalde onderwerpen die voor jou moeilijk zijn om bespreekbaar te maken? De manier waarop je omgaat met gevoelens en je ze bespreekbaar maakt, is een belangrijke oefening om je te helpen bij de mentale voorbereiding op lastige situaties.

3.4.2 Rekening houden met de eigen perceptie

Het is goed om je te realiseren dat emoties waardevol zijn, maar ook dat ze gebaseerd zijn op hoe wij situaties zien en ervaren (percepties). Net zoals smaken verschillen, verschillen percepties ook. Het is dan ook belangrijk om naast je gevoelens ook de perceptie te onderzoeken en zo te begrijpen waar je gevoel eigenlijk op gebaseerd is.

3.4.3 Inschatten van het effect van gevoelens

Tijdens een gesprek gaat alles heel snel. Je zal stelselmatig moeten inoefenen om de inschatting van het effect van gevoelens helemaal in de vingers te krijgen. Het is

dan ook goed om na een gesprek een nabeschuiving te doen, waarin je jezelf hierover bevraagd. Stel jezelf de volgende vragen:

- In hoeverre is mijn gevoel gebaseerd op interpretaties en veronderstellingen over de intentie van mijn gesprekspartner?
- Wat zou het effect kunnen zijn van mijn gedrag op dat van de ander?
- Hoe zit het met mijn basishouding, laat ik wel ruimte voor andere meningen, interpretaties, ben ik wel nieuwsgierig genoeg?
- Zie ik hoe we samen hebben bijgedragen aan een negatief gespreksproces?
- Hoe kan ik dit bespreekbaar stellen, zonder de ander hiervan de schuld te geven?

Stilaan zal je je ook tijdens het gesprek hiervan bewust worden. Na een tijdje zal je de techniek actief en bewust kunnen hanteren in professionele gesprekken.

3.4.4 Gevoelens bespreekbaar stellen

De vragen in de vorige paragraaf kunnen je helpen je gevoelens in een breder perspectief te zien en na te gaan of je er iets mee wil doen. Soms kan iets minder belangrijk zijn dan je in eerste instantie dacht. Wanneer je dan toch je gevoel bespreekbaar wil stellen, doe dit dan best zonder je gesprekspartner te beoordelen, de schuld te geven of iets op te leggen.

Nieuwsgierigheid kan ook hier van pas komen. De kans bestaat immers dat je gesprekspartner deze techniek niet machtig is en zijn gevoelens wel als een verwijt uit. Het is dan belangrijk om door het verwijt heen te kijken en tot bij de onderliggende gevoelens te komen. Stilstaan bij die elementen is een belangrijke stap alvorens te kijken naar je eigen reactie en handelen.

Probeer zelf anders (genuanceerder) te kijken naar wat er gezegd wordt. Weet dat emoties een belangrijke rol spelen in gesprekken, ga hier dan ook bewust mee om en doe dit zowel voor jezelf als voor je gesprekspartner.

3.5 Zelfreflectie

Iedereen die professionele gesprekken voert, heeft baat bij de nodige portie zelfreflectie. Ook al heb je een natuurlijke aanleg in het voeren van gesprekken, zelfs dan kan het zinvol zijn om voor jezelf na te gaan wat je precies doet en een inzicht te ontwikkelen in je eigen gesprekstechniek. Hierdoor zullen je gesprekken steeds succesvoller zijn (Groen, 2019) (Verhulst, 2020).

Het voeren van gesprekken is een dagelijkse bezigheid. Dit maakt het enerzijds lastig om nieuwe technieken eigen te maken, aangezien we vaak geneigd zijn ons aan onze gewoontes vast te houden. Anderzijds is het alledaagse karakter een voordeel, want dit betekent dat je elke dag kan oefenen om inzichten in de praktijk om te zetten.

De eerste stap om beter te worden in het voeren van gesprekken is begrijpen wat er gebeurt en hoe je zelf reageert. Dat kan je door terug te kijken naar gesprekken die je gevoerd hebt en te analyseren wat je goed deed of wat je anders of beter had kunnen doen. Naarmate je daar beter in wordt, zal je merken dat je in gesprekken beter door hebt wat er speelt. De volgende en eveneens laatste stap, is om tijdens het gesprek te zien wat er gebeurt en bij te sturen op het moment zelf. Reflecteren ligt aan de basis van je groeiproces als beroepspersoon en helpt je meer controle te krijgen over je handelen. Je schaaft jezelf bij door bewuster om te gaan met wie je bent, wat je zegt en de manier waarop je het zegt als professional. Niet verwonderlijk dus dat zelfreflectie de rode draad vormt doorheen onze opleiding.

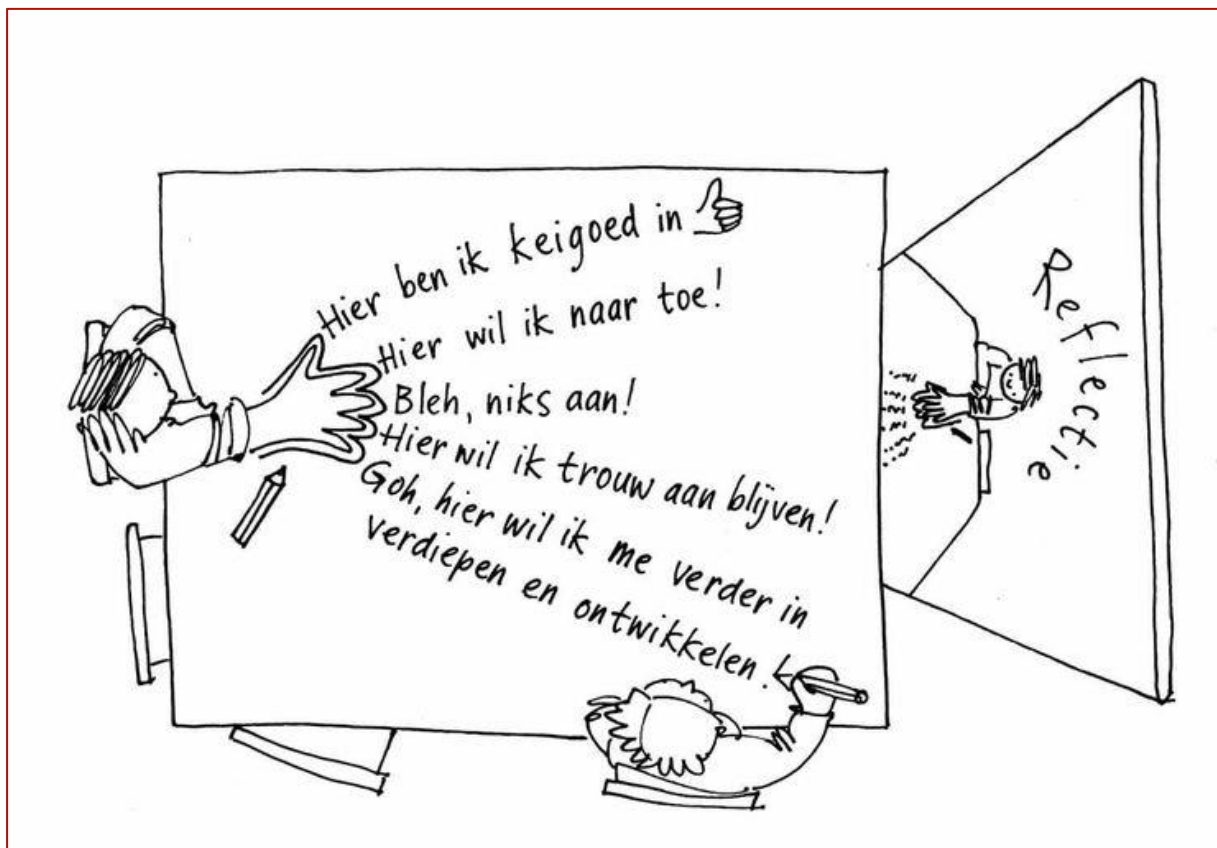
Hoewel zelfreflectie zoals hierboven omschreven leidt tot een grotere zelfkennis en een efficiënter professioneel functioneren, vinden veel mensen het toch moeilijk om naar zichzelf te kijken. Dit heeft voor een groot deel te maken met het feit dat de meeste mensen veel meer aandacht geven aan hun negatieve eigenschappen en zo hun positieve eigenschappen minder in de verf zetten. Dit vaak negatieve(re) zelfbeeld zorgt ervoor dat mensen enige weerstand voelen wanneer er gevraagd wordt om naar zichzelf en het eigen functioneren te kijken. Hoe het ook zij, in de regel vindt niemand het leuk om met zichzelf geconfronteerd te worden. Als we onszelf betrappen op minder fraaie gedachten en gedragingen, dan ontstaat er al gemakkelijk de vrees dat we in de ogen van de ander niet 'goed genoeg' zullen zijn. Een idee dat zeker bij een sociaal werker in opleiding extra onzekerheid met zich meebrengt.

Wat vaak vergeten wordt, is dat zelfreflectie er ook kan toe leiden dat je je oordeel over jezelf positief kan herzien. Misschien oordeel je wel te streng voor jezelf, misschien leg je de lat wel te hoog. Het erkennen van eigen sterktes maakt je letterlijk sterker om met je eigen onzekerheden aan de slag te gaan.

Zelfreflectie behoort tot de basiscompetenties van de opleiding Sociaal Werk. Zorg er dan ook voor dat je van zelfreflectie een vast onderdeel van je beroepsmatig handelen maakt. Plan na elk (professioneel) gesprek 5 tot 10 minuten om voor jezelf na te gaan wat er allemaal gebeurd is en waarom dat zo gegaan is.

Maar wat vaak vergeten wordt is dat zelfreflectie er ook kan toe leiden dat je je oordeel over jezelf positief zou moeten herzien. Misschien oordeel je wel te streng voor jezelf, misschien leg je de lat wel te hoog. Het erkennen van eigen sterktes maakt je letterlijk sterker om met je eigen onzekerheden aan de slag te gaan.

Zelfreflectie behoort tot de basiscompetenties van de opleiding Sociaal Werk, zorg er dan ook voor dat je van zelfreflectie een vast onderdeel van je beroepsmatig handelen maakt. Plan na elk (professioneel) gesprek 5 tot 10 minuten om voor jezelf na te gaan wat er allemaal gebeurd is en waarom dat zo gegaan is.



(van Gemert, 2023)

3.6 Gespreksblunders

Gespreksblunders zijn fouten, vergissingen of ongelukkige situaties die zich voordoen tijdens gesprekken, communicatie of interacties met anderen. Deze blunders kunnen variëren in ernst en impact, en ze kunnen diverse vormen aannemen.

Hier zijn enkele voorbeelden van gespreksblunders:

- Ongepaste opmerkingen: Het maken van opmerkingen die beledigend, kwetsend of ongepast zijn voor de context van het gesprek.
- Verkeerde naam noemen: Het per ongeluk de verkeerde naam gebruiken bij het aanspreken van iemand, vooral als het om een bekend persoon gaat.
- Onjuiste informatie verstrekken: Onjuiste feitelijke informatie geven of foute beweringen doen tijdens een gesprek.
- Slechte lichaamstaal: Het geven van verkeerde signalen door middel van lichaamstaal, zoals rollende ogen, fronsen of non-verbale signalen die niet overeenkomen met wat je zegt.
- Dubbelzinnige of onduidelijke communicatie: Het niet duidelijk overbrengen van je boodschap, waardoor verwarring ontstaat bij de gesprekspartner.
- Tactloosheid: Het bespreken van gevoelige onderwerpen zonder rekening te houden met de gevoelens van anderen.
- Gênante versprekingen: Het per ongeluk verkeerd uitspreken van woorden of zinnen, wat vaak tot lachen of ongemak kan leiden.

Gespreksblunders kunnen variëren van kleine fouten die snel worden vergeten tot ernstigere misstappen die de relatie met anderen kunnen schaden. Het is belangrijk om bewust te zijn van deze blunders en te proberen er op een constructieve manier mee om te gaan wanneer ze zich voordoen.

Iedereen maakt weleens fouten tijdens een gesprek, maar hoe je met die fouten omgaat, kan het verschil maken in de kwaliteit van je interacties met anderen. Hier zijn enkele stappen om gespreksblunders op een **constructieve manier aan te pakken**:

Erken de blunder

Het eerste wat je moet doen, is erkennen dat je een fout hebt gemaakt. Dit kan soms moeilijk zijn, vooral als het een pijnlijke of gênante fout is, maar het is belangrijk om eerlijk te zijn tegenover jezelf en anderen.

Blijf rustig

Paniek niet en blijf rustig. Gespreksblunders gebeuren aan iedereen, en ze zijn meestal niet het einde van de wereld. Door kalm te blijven, kun je helderder nadenken en de situatie beter beheersen.

Excuseer jezelf indien nodig

Als de blunder ernstig is en anderen mogelijk beledigd of geschokt zijn, is het passend om je excuses aan te bieden. Bijvoorbeeld: "Het spijt me als mijn opmerking ongepast was, dat was niet mijn bedoeling."

Herstel de situatie

Probeer de situatie te herstellen door een vervolgzin te gebruiken om je fout te corrigeren. Bijvoorbeeld, als je iets verkeerd hebt gezegd, kun je zeggen: "Laat me dat verduidelijken" en dan de juiste informatie geven.

Leer ervan

Gespreksblunders kunnen waardevolle leermomenten zijn. Neem de tijd om na te denken over wat er misging en waarom. Dit kan je helpen soortgelijke fouten in de toekomst te vermijden.

Oefen actief luisteren

Het actief luisteren naar anderen kan je helpen gespreksblunders te voorkomen. Zorg ervoor dat je goed begrijpt wat de andere persoon zegt voordat je reageert, en vraag om verduidelijking als dat nodig is.

Neem jezelf niet te serieus

Onthoud dat gespreksblunders vaak worden opgeblazen in onze eigen gedachten. De meeste mensen zullen niet zo kritisch zijn als we denken. Een goede dosis zelfspot kan helpen om de spanning te verminderen en het gesprek weer op het goede spoor te krijgen.

Het gespreksschema

Eén van de belangrijkste instrumenten/middelen waarmee je als sociaal werker assistent veranderingsprocessen kan begeleiden is **het professionele gesprek**. De gesprekken waar het in deze cursus om gaat hebben een duidelijk doel: het oplossen van een probleem, het inwinnen van informatie, het bespreken van iemands functioneren,... Een belangrijk aanknopingspunt bij aanvang van het gesprek is dan ook deze doelstelling. Toch is het niet altijd aangewezen om direct met de deur in huis te vallen. In sommige situaties (bijvoorbeeld bij een eerste ontmoeting) is het belangrijk eerst het ijs te breken. De hoofddoelstelling van de gespreksleider is in deze beginfase immers vertrouwen scheppen en de gesprekspartner uit te nodigen zijn verhaal te doen.

De **standaard gespreksstructuur** weergegeven in het **gespreksschema** dat hieronder besproken wordt, kan gebruikt worden als houvast bij het voeren van gesprekken, maar is geen keurslijf. Soms kunnen fasen overlappen, wegvallen of zelfs toegevoegd worden. Het flexibel hanteren van de structuur staat voorop.

Gespreksschema: Fasering – Gesprekstechnieken - Hindernissen

<p>Vorbereidingsfase</p> <p><u>Oriëntatie op:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Je doelpubliek - Jezelf - De organisatie - De doelstelling <p>Focus op informatieoverdracht, afstemming wederzijdse verwachtingen en opbouwen vertrouwensrelatie.</p>	<p>Verdiepingsfase</p> <p><u>Motiveren:</u> Persoon / Proces / Resultaat</p> <p><u>Ondersteunen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Zelfonthulling - Troosten - Geruststellen - Aanmoedigen <p><u>Constructief confronteren:</u></p> <p>Stap 1: Analyseer de situatie Stap 2: Creëer de juiste omstandigheden Stap 3: Presenteer het probleem Stap 4: Stel verhelderende vragen Stap 5: Bespreek oplossingen Stap 6: Volg en inspireer</p>	<p>Hindernissen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ventileren - Weerstand - Stiltes - Huilen - Persoonlijke vragen - Gevaar van je eigen mening - Liegen - Aanmelding door derden - Deurknopreactie
<p>Beginfase</p> <p><u>Begintechnieken</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Spanningsreductie - Openingszetten en duidelijkheid scheppen 	<p>Verdiepingsfase</p> <p><u>Terugkoppelingstechnieken</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - LSPD methode - Concentreren en concretiseren - Reflecteren over gevoelens en/of gedrag - Aandachtgevend gedrag - Erkenning - Reguleren 	<p>Afsluitfase</p> <p><u>Afsluitingstechnieken</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Samenvatten - Evalueren: proces/product evaluatie - Afspraken maken
<p>Vier basisprincipes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anders denken (oprecht nieuwsgierig zijn) - Anders praten (hardop denken, je redenering vertellen) - Anders luisteren (vragen aan de ander om zijn redenering te vertellen) - Anders omgaan met gevoel (rekening houden met de gevoelens die mee (kunnen) spelen) 		<p>Gepaste communicatie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verbale communicatie - Non-verbale communicatie - Spontaniteit in het gesprek

4.1 De voorbereidingsfase

De meeste gesprekken die mensen voeren ontstaan spontaan en verlopen zonder voorbereiding. Bij het voeren van professionele gesprekken is een **goede voorbereiding** (oriëntatie op het doelpubliek, jezelf, de organisatie en de doelstelling) **een voorwaarde voor een succesvol verloop van het gesprek**. (van der Ploeg, de Schepper, & Ville, 2002); (Scager & Thoolen, 2006); (Knipsel, 2020). Een goede voorbereiding biedt een **houvast** tijdens het gesprek waardoor je je meer kan openstellen voor je gesprekspartner en actiever kan luisteren.

4.1.1 Oriëntatie op het doelpubliek

Een grondige oriëntatie op het doelpubliek (bv. de gesprekspartner) is eigenlijk een poging om in de huid van de ander te kruipen en vanuit zijn perspectief te kijken naar alles wat met het gesprek te maken heeft. Dit kan een schat aan inzichten opleveren die mee bepalend zijn voor het succes van het gesprek. Een goede oriëntatie zal je beter in staat stellen om keuzes te maken m.b.t. de inhoud, opbouw en setting van het gesprek.

Stel jezelf deze vragen:

- Wie is je gesprekspartner? (leeftijd, geslacht, rol/functie, gevoelens, verwachtingen, kennis,...)
- Hoe is je relatie met de gesprekspartner? Duur en intensiteit van de relatie, rol?
- Je gaat anders om met een collega, dan met een klant. Dit bepaalt voor een groot deel de aard en de toon van het gesprek
- Wat is de voorkennis en houding t.a.v. het onderwerp? De inhoud van het gesprek moet aangepast worden aan de voorkennis van de gesprekspartner.
- Ook inzicht in de gevoeligheid van het onderwerp is belangrijk om te weten hoever je kan doorvragen. Belangrijk is ook te weten hoe je gesprekspartner de situatie ervaart (beleving).
- Welke motieven, verwachtingen zijn er t.a.v. het onderwerp? Anticipeer op de verwachtingen en motieven van je gesprekspartner. Besef dat wat men zegt niet altijd de volledige waarheid is. Hou dan ook rekening met mogelijk onuitgesproken of onbewuste verwachtingspatronen die kunnen meespelen. Sta ook even stil bij het spanningsveld tussen willen en moeten (stress vs. press).
- Welke weg heeft je gesprekspartner reeds afgelegd voor hij bij jou terecht kwam? Hou rekening met coping-mechanismen, omgevingshulpbronnen, individuele draagkracht en frustratietolerantie.

Niet al deze informatie is in de voorbereidingsfase gekend, toch is het belangrijk om hierbij stil te staan. Zo kan je achterhalen welke bijkomende informatie je nog nodig

hebt om je een duidelijk beeld te vormen van de situatie en hoe je gesprekspartner deze situatie ervaart.

4.1.2 Oriëntatie op je rol en de organisatie

Elke professional is verbonden aan een organisatie met een (of meerdere) specifieke doelstelling(en). Het is dan ook belangrijk om je professionele aanpak als gespreksleider hierop af te stemmen. Dit doe je door:

- Je bewust te zijn van jouw rol en mogelijkheden
- Je te specialiseren in het domein waarin je functioneert
- Je te focussen op vragen en behoefte van je doelpubliek
- Netwerken uit te bouwen (sociale kaart)

Met het oog op een efficiënte dienstverlening is het ook belangrijk dat de organisatie inspeelt op de noden van het doelpubliek. Hoe doet de organisatie dat best?

- Met duidelijk omschreven doelstellingen
- Met een aanbod dat specifiek is uitgewerkt, gericht op het doelpubliek
- Door een duidelijke en uitnodigende beeldvorming (laagdrempelig, naambekendheid,...) te ontwikkelen

4.1.3 Oriëntatie op de doelstelling

Het is belangrijk om het doel duidelijk te stellen en steeds voor ogen te houden. Alleen op die manier kan je tijdens het gesprek bewaken of je nog wel op de goede weg bent en kan je aan het einde samen vaststellen in hoeverre je dat doel behaald hebt.

Stel jezelf deze vragen:

- Wat is het hoofddoel? (begeleiden, adviseren, beoordelen, informeren,...)
- Het gaat hier om het gespreksdoel, niet de lange termijn doelstelling. Wat wil je concreet bereiken met deze gesprekken?
- Wat zijn subdoelen? (opbouwen van een vertrouwensrelatie, verbeteren van de samenwerking,...)
- Wat zijn belangrijke gespreksthema's? Welke onderwerpen moeten/kunnen volgens jou aan bod komen?
- Wat is de aanmeldingsvraag?
- Wat zijn de wederzijdse verwachtingen?

De situatie waarin een gesprek plaatsvindt en de omstandigheden van het gesprek zelf spelen ook een rol. Hierover denk je vooraf grondig na:

- Locatie? (een rustige plaats, ideaal is een gesprekshoek van 90°, zorg voor een drankje om het ijs te breken, het kan een voordeel zijn een huisbezoek af te leggen,...)

- Tijdsperiode? Hou rekening met het moment van de dag, hou rekening met de duur van het gesprek, min. 30 minuten max. 2 uur, ook de frequentie is een belangrijk aandachtspunt.
- Aankondiging? Aankondiging maakt voorbereiding mogelijk en schept duidelijkheid, zorg er evenwel voor dat je aankondiging niet afschrikt, omschrijf de reden van je afspraak zo duidelijk mogelijk.

4.2 Beginfase

In deze fase gaat het over de eerste kennismaking, selectiegesprek, intakegesprek, ... (Knipsel, 2020). Dit eerste verkennende gesprek legt het fundament voor de opbouw van een vertrouwensrelatie en/of een samenwerkingsrelatie. Zorg dan ook voor een uitnodigend en geruststellend onthaal en geef voldoende aandacht aan het (wederzijds) effect van de eerste indruk.

De nadruk in deze fase ligt bij de informatieoverdracht, maar ook het verdere gespreksverloop wordt vastgelegd (eenmalig of meerdere gesprekken). Afspraken worden gemaakt en wederzijdse verwachtingen worden verduidelijkt. Indien nodig is ook de stap naar doorverwijzing mogelijk, als het aanbod niet afgestemd is op de concrete vraag van de betrokkene.

In deze fase is het belangrijk oog te hebben voor **onderzoekend gedrag**. Trek niet te snel conclusies: een afwachtende, teruggetrokken houding van de vraagsteller wijst in de beginfase niet altijd op weerstanden of gebrek aan motivatie, maar kan ook een signaal zijn van onzekerheid en terughoudendheid. Sommige mensen kijken eerst liever de kat uit de boom en komen pas los als ze het gevoel hebben dat het veilig is. Je kan dit onderzoekend gedrag dan ook beter aanvaarden en zelfs stimuleren zodat er sneller duidelijkheid en rust komt om verder te gaan.

Afhankelijk van de doelstelling van het gesprek is het best mogelijk dat als leidraad voor dit soort gesprekken (intake, selectie,...) een gestandaardiseerde vragenlijst (*anamnese*) gehanteerd wordt. Zorg er in dit geval voor dat deze vragenlijst het gesprek niet overheerst. Tracht deze administratie zo spontaan en vlot mogelijk te laten verlopen. Zorg voor een goede voorbereiding!

In de eerste fase van het agogisch proces spreekt men van de **contact- of contractfase**. In vele situaties geldt dit ook letterlijk en worden er aan het einde van de beginfase niet alleen mondelinge afspraken gemaakt, maar ook een schriftelijk contract opgesteld. Dit contract kan afspraken bevatten over het verdere verloop van de gesprekken, het plan van aanpak, de duur en frequentie van het verdere proces, de beoogde doelstellingen, wederzijdse verwachtingen,... afhankelijk van de aard

van de situatie en de organisatie waarin je tewerkgesteld bent kan dit een meerwaarde zijn.

4.2.1 Begintechnieken

In de beginfase kan je meerdere gesprekstechnieken gebruiken. Een aantal wordt specifiek in deze fase ingezet omdat ze houvast bieden in het bereiken van de doelstelling van de beginfase. Enkele cruciale gesprekstechnieken in de beginfase (Benjamin, 1994) zijn hieronder opgesomd.

4.2.1.1 Spanningsreducerende technieken

Zoals eerder vermeld, is de eerste indruk belangrijk in het creëren van vertrouwen. Ga na of je zelf klaar bent voor dit gesprek en pak je eigen spanning aan (praat er desnoods even kort over met de vraagsteller). Tracht **rust en ontspanning** vanuit jezelf over te brengen op de vraagsteller. Creëer een vertrouwelijke sfeer met **aandacht voor echtheid en spontaniteit**. Dit kan je bijvoorbeeld doen door een verwelkoming, een praatje over koetjes en kalfjes, iets te drinken aan te bieden, te zorgen voor een geschikte gespreksruimte, hoffelijkheid, respect te tonen, ...

Let er wel op dat je de spanningsreductie niet te lang laat aanslepen, want dit veroorzaakt het tegenovergestelde effect. De spanning kan stijgen en het kan zelfs achterdocht opwekken. Zoek naar een evenwicht. Jij bent de gespreksleider, dus het is jouw opdracht om dit informele gesprek te laten overgaan naar de meer formele vorm van het effectieve professionele gesprek. Na deze korte, geruststellende aanpak kan er teruggekoppeld worden naar het doel van het gesprek.

4.2.1.2 Openingszetten en duidelijkheid scheppen

In de beginfase is het **van belang een duidelijk kader te scheppen** zodat beide partijen weten waarom het gesprek wordt plaatsvindt en wat er wel en niet aan bod kan komen. Deze structuur is geen keurslijf maar biedt een richting en **geeft houvast en/of zekerheid**.

Schep duidelijkheid omtrent: de doelstelling, de duur en frequentie, de inhoud, het verloop, de wederzijdse verwachtingen, de mogelijkheden van jouw dienstverlening, de wederzijdse inzet en verantwoordelijkheden,... Deze duidelijkheid reik je aan door te vertellen wat het gesprek zal inhouden en je kan hier een aantal openingszetten gebruiken om het gesprek in goede banen te leiden.

Op initiatief van de professional:

- Stel jezelf voor
- Leg uit waarom en waarover je de betrokkene wil spreken

Op initiatief van de betrokkene:

- Vermijd onpersoonlijke openingszinnen zoals “Waar kan ik u mee van dienst zijn?” of “Wat is uw probleem?”. Dit is te vaag en te algemeen, probeer in te zetten op een persoonlijke benadering.
- Start met een niet-bedreigende open vraag en hanteer hierbij een uitnodigende luisterende houding, zoals “Goedemorgen, vertel me eens, wat heeft je tot hier gebracht?”

Bij een doorverwijzing:

- Vertel op een eerlijke en niet-bedreigende manier wat je al weet over de betrokkene (rekening houdend met het beroepsgeheim). Gebruik dit ook als aanknopingspunt om de beleving van de betrokkene te bevragen. Bijvoorbeeld: “Ik heb begrepen dat je moeilijkheden ondervindt bij, kan je mij hier eens wat meer over vertellen?”

Bij een vervolgesprek:

- Bij vervolgesprekken is het aangeraden terug te koppelen naar het voorgaande gesprek.
- Een goede manier van terugkoppelen is samenvatten. Vertrek bij de terugkoppeling daarom steeds vanuit de leefwereld van de vraagsteller. Vermijd eigen, niet eerder uitgesproken conclusies bij deze opening mee te geven. Bijvoorbeeld: “Vorige week hadden we afgesproken dat je, kan je me eens vertellen hoe dat gegaan is?”.

De **betrokkenheid wordt vergroot** wanneer er verwezen wordt naar **de wederzijdsheid van de interactie** zoals “we zitten vandaag samen om ...”

4.3 Verdiepingsfase

De belangrijkste aspecten van de beginfase werden doorlopen:

- het eerste contact werd gelegd, een vertrouwensrelatie werd opgebouwd
- je hebt een beeld gekregen van de feitelijke situatie
- er werd gesproken over de gewenste situatie, wat wil je bereiken en/of waar wil je naartoe
- er werd bekeken welke belemmeringen en krachten er spelen om de gewenste situatie te bereiken
- er werden concrete doelstellingen en wederzijdse verwachtingen geformuleerd

Nu is het tijd voor **een plan van aanpak of een strategie om de gestelde doelen, wederzijdse verwachtingen tot uitvoering te brengen**. Je start hier met het

veranderingsproces. Veranderen is niet eenvoudig en wordt beïnvloed door allerlei factoren. Je zal hiervoor dieptegang in het gesprek moeten zoeken en zelf creëren.

Vanuit het gesprekstechnische oogpunt is het belangrijk om:

- voldoende aandacht te geven aan de **motivatie van de betrokkene**
- de betrokkene te **ondersteunen** in dit veranderingsproces
- de gesprekspartner waar nodig te **confronteren** met een aantal zaken (gedrag, aanpak, houding,...) in het veranderingsproces.

4.3.1 Motiveren

Motivatie is de **drijvende kracht achter menselijk gedrag** die zorgt dat mensen zich naar best vermogen willen inspannen om een doel te bereiken (Brinkman, 2021); (Cullen & D'Innocenzo, 2000).

Motivatie is niet constant aanwezig, maar kent pieken en dalen. Motivatie is in elk geval geen persoonlijkheidskenmerk, bijgevolg is het gevaarlijk een persoon als ongemotiveerd te bestempelen. Dit kan leiden tot selffulfilling prophecy.

De twee belangrijkste factoren die motivatie beïnvloeden zijn:

- Geloof in persoonlijke mogelijkheden (ik kan het)
- Duidelijkheid (weten hoe en waar je naartoe wil)

4.3.1.1 Hoe motiveren ?

De persoon

- Ondersteunen en verhogen van het eigen zelfbeeld
- Rekening houden met de draagkracht (niet onderschatten, maar ook niet overvragen)
- De balans tussen onvrede (realiteit) en hoop in evenwicht houden
- De persoon stimuleren in het hanteren van zijn eigen oplossingsmechanismen
- Bij crisissituaties kan het betrekken van sleutelfiguren (mantelzorg) van groot belang zijn.

Het proces

- Bepalen van prioriteiten en keuzes maken (niet alles ineens willen aanpakken)
- Duidelijkheid geeft zekerheid, formuleren van concrete, herkenbare en haalbare en voldoende uitdagende doelstelling(en)
- Bepalen en plannen van de te nemen stappen

Het resultaat

- Meerdere kleine resultaten = stelselmatige drukvermindering (niet alles tegelijk willen aanpakken)
- Het resultaat moet aansluiten bij het referentiekader en de waarden van de betrokkene en moet betekenisvol zijn
- Regelmatige terugkoppel-/evaluatiemomenten inbouwen

Het engagement en de inzet van de gespreksleider is van groot belang, dit getuigt immers van geloof in de (veranderings-)mogelijkheden van de vraagsteller. Dit engagement moet evenwel inspelen op de zelfverantwoordelijkheid (zelfredzaamheid) van de betrokkene en mag niet leiden tot uitsloverij of opdringerigheid.

De gespreksleider moet goed kunnen inschatten wanneer en wat hij kan vragen aan de betrokkene. Wanneer teveel ineens verwacht wordt heeft dit een negatief effect (daling van hoop en zelfbeeld= ik kan het niet). Dit gevoel kan anderzijds ook gecreëerd worden wanneer je te lang wacht of te weinig verwacht. Hierdoor creëer je afhankelijkheid en ervaart de betrokkene het gevoel dat je niet in hem gelooft. De beste motivator is leren uit eigen resultaten en positieve ervaringen.

4.3.1.2 De juiste motiverende omgeving creëren

Je kan mensen helpen zichzelf te motiveren door de geschikte motiverende omgeving te creëren en de motivatie in de juiste richting te leiden. Dit doe je aan de hand van volgende basisprincipes (Cullen & D'Innocenzo, 2000)

Ken je mensen

Mensen verschillen. Ze verschillen in uiterlijk, de manier waarop ze handelen en reageren, hoe ze hun gevoelens uiten, hoe ze situaties of problemen beleven en hun motivatie. Wat de ene voldoening schenkt of motiveert, kan bij de ander het omgekeerde effect hebben. Daarom is het belangrijk inzicht te hebben in de motivatiefactoren die mensen beïnvloeden zodat zij hun potentieel ten volle kunnen realiseren en de best mogelijke resultaten kunnen behalen. Door je mensen te kennen en te begrijpen leg je een basis om een motiverend klimaat te creëren dat voor optimale resultaten zorgt.

Help hen doelen te bereiken

Belangrijk is om de persoonlijke doelstellingen te achterhalen. Help mensen deze doelstellingen helder te krijgen en ze te verwezenlijken. Je hulp moet niet altijd een directe invloed hebben op de situatie, soms is een luisterend oor al meer dan voldoende.

Begeleid op maat

Wees fair en consequent t.a.v. uw contacten met mensen, maar besef dat een individuele aanpak op maat leidt tot de beste resultaten.

Definieer doelstellingen en verwachtingen

- Zorg ervoor dat doelstellingen haalbaar zijn en toch een extra inspanning vragen
- Voorzie deadlines
- Wees specifiek in de formulering van de doelstelling (wie, wat, wanneer, hoe, hoeveel,...)
- Bereik grote doelstellingen via kleine succesresultaten
- Vergeet u zelf en uw mensen niet te belonen wanneer belangrijke (tussen) doelen bereikt zijn

Doelstellingen in combinatie met de acties zorgen voor succes. Doelstellingen kunnen enkel bereikt worden d.m.v. planmatige doelgerichte handelingen. Je enkel focussen op de doelstelling zonder aandacht te geven aan de acties die hier toe leiden is even nefast als enkel aandacht geven aan de acties zonder de effectieve doelstelling voor ogen te houden (dit heeft vaak te maken met een te vaag geformuleerde doelstelling).

4.3.2 Ondersteunen

Emotionele ondersteuning is de centrale activiteit gedurende elk veranderingsproces (Benjamin, 1994). We bespreken dit in het verdiepingsproces omdat het al een minimale wederzijdse vertrouwensband vergt vooraleer je deze technieken kan toepassen.

Ondersteunende technieken moeten wel gedoseerd worden. Teveel ondersteunen kan er toe leiden dat de betrokkene zich overstelpt voelt of de prikkel tot actie verliest. Belangrijk is ook dat deze technieken oprecht worden toegepast (het moet spontaan en gemeend overkomen). Anders heeft deze ondersteuning geen effect. We bekijken hieronder de vier technieken om emotionele ondersteuning te bieden. We bekijken telkens de doelstelling, de manier waarop je de techniek kan inzetten en bespreken een voorbeeld ter verduidelijking.

4.3.2.1 Zelfonthulling (vanuit de begeleiding)

Zelfonthulling is het geven van informatie over jezelf (gevoelens, ervaringen, wensen en verwachtingen) waarmee je je eigen kwetsbaarheid toont.

Waarom

- Verkleinen van de afstand
- Om zelfonthulling van de betrokkene aan te moedigen
- Om het intermenselijke contact te vergroten
- Om de persoon gerust te stellen dat zijn gevoelens er mogen zijn.

Hoe

- Eigen herkenbare voorbeelden geven. Maar pas op dat je dit niet teveel doet, want dat zou de aandacht voor het verhaal van de betrokkene kunnen afleiden
- Uitdrukken van eigen gevoelens
- Ga door je eigen verhaal te vertellen, het verhaal van je gesprekspartner niet minimaliseren, de gesprekspartner staat centraal. Zelfonthulling doe je enkel als dit de vertrouwensrelatie en verbondenheid kan versterken

Voorbeeld

Je gesprekspartner zit er helemaal onderdoor. De voorbije maanden waren zwaar, zowel op vlak van werk als privé, kreeg hij het zwaar te verduren. De kans is groot dat, als je gesprekspartner nu niets onderneemt, hij in een burn-out zal terechtkomen. Toch weigert hij tijd voor zichzelf te nemen en worstelt hij met schuldgevoelens. Je zou hierbij kunnen aanvullen met persoonlijke ervaringen of een verhaal uit eigen ervaring bij begeleidingen van anderen uit het verleden. Om erkenning te geven aan zijn verhaal en aan te geven dat hij niet de enige is die worstelt met deze situatie.

4.3.2.2 Geruststellen

Geruststellen is zorgen dat iemand niet meer ongerust of bang is, de bezorgdheid wegnemen. Dit vereist de nodige aandachtigheid, want je mag niet overgaan tot het maken van beloftes die je niet kan waarmaken. Ga bewust en doordacht om met het geruststellen van je gesprekspartner.

Waarom

- Verminderen van de spanning
- Verhogen van het zelfvertrouwen en zelfredzaamheid
- Stimuleren tot actie

Hoe

- Geven van voorbeelden uit eigen ervaring
- Relativeren (in de juiste context plaatsen, maar niet minimaliseren)
- Voorspellen van resultaten: voorkomen van ongerustheid en angst

- Confronteren met sterktes en positieve aspecten: opkrikken van het zelfvertrouwen
- Uitdrukken van uw geloof in de mogelijkheden van de vraagsteller
- Onderstrepen van de goede ideeën van de vraagsteller
- Onderlijnen van de mogelijkheden
- Garantie geven dat de vraagsteller op jou kan terugvallen
- Maak geen beloftes die niet kunnen waargemaakt worden
- Stel niet te snel gerust, geef voldoende ruimte om gevoelens te uiten

Voorbeeld

Je gesprekspartner is een jonge vrouw die omwille van problemen met haar verblijfsvergunning langdurig werkloos was. Sinds 6 maanden is ze tewerkgesteld in de organisatie waar jij als arbeidsbegeleider werkt. Op een dag komt ze je vertellen dat ze onverwacht zwanger is. Ze maakt zich enorm veel zorgen om haar job te verliezen en opnieuw in de problemen te komen. Aangezien de leidinggevende tevreden is van de werkneemster en er in het verleden nooit problemen zijn geweest kan je haar geruststellen, door haar de wettelijke principes van ontslagbescherming bij zwangerschap uit te leggen.

4.3.2.3 Troosten

Troosten is emotionele steun geven aan iemand die verdriet of pijn heeft.

Waarom

- Het gevoel geven dat er iemand is die je begrijpt en steun geeft.

Hoe

- Reflecteren van gevoelens
- Zelfonthulling
- Pijn verzachten door te confronteren met positieve aspecten
- Aandachtgevend gedrag
- Stille aanwezigheid ('er zijn' en luisteren)
- Bewijzen van kleine diensten
- Fysieke aanraking (let op: niet iedereen apprecieert dit)
- Oppassen voor het ontkennen van pijn.

Voorbeeld

Je hebt je gesprekspartner net slecht nieuws gebracht. Belangrijk is dat je dan ook zorgt voor emotionele steun bij het verwerken van de emoties die vrijkomen. Enkele dingen die je kan ondernemen zijn: een glaasje water halen, stiltes inbouwen, 'er zijn', hand op de schouder leggen, ... Geef vooral tijd aan je gesprekspartner en benoem uitdrukkelijk dat emoties er mogen zijn.

4.3.2.4 Aanmoedigen

Aanmoedigen is moed inspreken om iemand te motiveren iets te doen.

Waarom

- Stimuleren tot gedrag of versterken van een denkproces waartoe de vraagsteller vanuit zichzelf moeilijk of niet zou overgaan
- Stimuleren van het nemen van beslissingen of het overgaan tot actie

Hoe

- Informatie geven die helpt bij de besluitvorming
- Gewenst gedrag onderlijnen en bekrachtigen (“goed bezig!”)
- Zoeken naar zelfbekrachtigers en zelfbeloning

Voorbeeld

Veranderen is niet gemakkelijk, je gesprekspartner zal extra steun kunnen gebruiken. Door af en toe positieve stappen te bekrachtigen en moed in te spreken kan je mensen meer kracht geven om vol te houden. Focus niet alleen op het negatieve, maar geef ook voldoende aandacht aan de positieve stapjes (hoe klein ook), want dat stimuleert.

4.3.3 Constructief confronteren

Naast motiveren en ondersteunen zal je mensen ook soms moeten confronteren met hun negatief gedrag of denkproces (Cullen & D'Innocenzo, 2000). Het zou prachtig zijn als dat maar af en toe nodig is, maar meestal is dit niet zo. Onproductief of ongewenst gedrag kan best aangepakt worden op een constructieve begeleidende manier in plaats van een sanctionerende manier. Laat het dus best zo ver niet komen en anticipeer op tijd!

Constructief confronteren zorgt ervoor dat je de conflictsituatie analyseert en samen mogelijke oplossingen uitdenkt. Deze constructieve aanpak behoudt de waardigheid en het zelfbeeld van beide gesprekspartners. Het probleem wordt immers aangepakt en leidt niet tot een persoonlijke aanval op het individu. Deze manier van confronteren is constructief omdat je mensen begeleidt bij het oplossen van het probleem. Een stappenplan volgt.

4.3.3.1 **Stap 1: Analyseer de situatie**

De eerste stap is het verzamelen van de feiten. Trek niet te gauw conclusies en ga niet uit van veronderstellingen. Zorg ervoor dat je zoveel mogelijk details van de situatie kent vooraleer je tot de confrontatie over gaat. Vaak gaan mensen de confrontatie aan alvorens ze voldoende feiten verzameld hebben. Dit zorgt ervoor dat

er teveel tijd verloren gaat aan het achterhalen van de juiste feiten en geeft je gesprekspartner de mogelijkheid zich te verschuilen achter deze onwetendheid.

4.3.3.2 Stap 2: Creëer de juiste omstandigheden

Creëer de juiste omgeving en de juiste voorwaarden voor een optimaal effect:

- hou het gesprek zakelijk en emotioneel zo neutraal mogelijk
- zorg voor privacy
- wees positief en constructief en niet veroordelend
- blijf rustig
- pak gedrag aan geen motieven
- scheid de feiten van de verzinsels
- concentreer je op het probleem in plaats van de persoon
- zorg voor een formeel overleg (niet in de wandelgangen, via mail, telefoon,...)
- kies voor een neutrale plaats en vermijd verrassingen
- bouw een goede verstandhouding op
- stel het negatieve gedrag bespreekbaar zonder de persoon te veroordelen
- toon oprechte interesse in de persoon voor je het probleem aankaart

4.3.3.3 Stap 3: Presenteer het probleem

- leg de feiten van de situatie (zoals jij ze begrepen hebt) op tafel zonder ze te verbloemen of minimaliseren
- beschrijf je gevoelens: denk erover na wat je echt voelt en deel dit mee bijvoorbeeld: “ik maak me zorgen over ...”
- leg uit welke gevolgen dit gedrag had en waarom je het belangrijk vindt om dit bespreekbaar te stellen
- let op hanteer een zakelijke open niet veroordelende houding
- speculeer niet over achterliggende motieven of redenen voor het gedrag
- geef enkel feiten weer
- overdrijf niet en verberg je gevoelens niet, want dit vermindert je geloofwaardigheid

4.3.3.4 Stap 4: Stel verhelderende en verkennende vragen

Luister actief naar de antwoorden, concentreer je op wat gezegd wordt en hoe dit gezegd wordt. Het belangrijkste is dat jullie het beiden eens zijn over de oorzaak van het probleemgedrag en het effect van de handelingen. De bespreking van de mogelijke oplossingen met de persoon is zinloos als hij het probleem niet erkent.

4.3.3.5 Stap 5: Bespreek mogelijke oplossingen

- Wat zou je volgende keer anders doen ?

- Wat als jij iemand zou begeleiden wat zou jij dan voorstellen ?

4.3.3.6 **Stap 6: Volg en inspireer**

Het is belangrijk mensen na de confrontatie op te volgen en te letten op vorderingen die ze maken en resultaten die ze boeken. Door te laten merken dat je deze vorderingen opmerkt zal je mensen ook verder motiveren zich nog meer in te zetten. Laat hen weten dat je interesse hebt in hun groeiproces en vraag hen wat ze nodig hebben en wat jij als begeleider kan doen om hen te helpen. Concentreer je op de positieve zaken en moedig hen aan.

Om een positieve gedragsverandering te veroorzaken, heb je meer nodig dan een confrontatie en regelmatige gesprekken. In eerste instantie moeten mensen zelf willen veranderen. Als zij zelf het verlangen niet hebben om iets aan het leven te veranderen, zullen herhaaldelijke gesprekken weinig resultaat opleveren. Het geheim van verandering van gedrag ligt in het verlangen van de persoon. Een sterk verlangen om te slagen zal, in combinatie met jouw goede advies en ondersteuning, op regelmatige basis versterkt, een permanente gedragswijziging teweegbrengen.

4.3.4 **Terugkoppelingstechnieken**

Motiveren, ondersteunen en constructief confronteren zijn aandachtspunten in de verdiepingsfase. Daarnaast zijn er ook enkele gesprekstechnieken die je helpen te verdiepen in een gesprek en de verkregen informatie terug te koppelen en verder te ontcijferen.

Terugkoppelingen zijn specifieke opmerkingen en (door)vragen van de vraagsteller/gespreksleider, die de gesprekspartner doet nadenken over wat hij vertelt met de bedoeling hem zo tot meer zelfinzicht te laten komen (van der Molen, Hommes, & Kluijtmans, 2020) (Verhulst, 2020) (Scager & Thoolen, 2006).

4.3.4.1 **De LSPD Methode**

Bij professionele gesprekken werk je methodisch (doelgericht, bewust en systematisch). Het doel, de strategie en de aanpak van het gesprek wordt bepaald door de functie en de taakopdracht die je als professional hebt. Methodische gesprekken voeren betekent dat je een systematiek volgt om tot een optimaal resultaat te komen. Een voorbeeld van een eenvoudige veel toegepaste systematiek is de LSPD-methode (Knipsel, 2020) (van der Ploeg, de Schepper, & Vile, 2002).

L = Luisteren - Actief luisteren

Een goed gesprek gaat niet om praten alleen, zoals het spreekwoord zegt 'Spreken is zilver, zwijgen is goud'. Echt luisteren naar de ander is soms waardevoller dan

spreken op zich. **Oprecht luisteren gaat uit van empathie en is gericht op het begrijpen van de gedachten en gevoelens van de gesprekspartner.** In plaats van de verantwoordelijkheid over te nemen en naar oplossingen te zoeken helpt, actief luisteren om de situatie samen te verkennen. Wie zich gehoord en begrepen voelt, voelt zich ook gesterkt om oplossingsgericht aan de slag te gaan.

Goed luisteren is moeilijker dan je denkt. Het vraagt veel geduld. Vele mensen denken immers vaak aan een half woord genoeg te hebben. Ze zien het probleem al voor de gesprekspartner is uitgesproken en denken al na over een oplossing of advies tijdens het verhaal. Hierdoor gaat hun aandacht niet meer naar de gesprekspartner maar naar het eigen denkproces. Waardoor alleen die informatie wordt opgepikt die aansluit bij de gedachtegang van de 'luisteraar'.

Je verplaatsen in de ander

Als je actief luistert, zet je jezelf en je eigen wensen en ideeën tijdelijk opzij. **Het gaat er dan om de ander te begrijpen en niet om begrepen te worden.** Ook al ben je in conflict of meen je gelijk te hebben, bij actief luisteren gaat het om interesse tonen en bevragen van de mening van je gesprekspartner. Actief luisteren doe je door belangstellende vragen te stellen (nieuwsgierigheid), te laten merken dat je begrijpt wat de persoon bedoelt, je reacties aanpassen aan de gevoelens van je gesprekspartner (iemand die verdrietig is, op een serene rustige manier benaderen). Mocht je tijdens het gesprek gehinderd worden door eigen ideeën of gedachten, schrijf deze dan even op zo kan je ze weer loslaten en je terug concentreren op je gesprekspartner.

Enkele voorbeelden van hoe het **niet** moet:

- Twee kolommengesprek: hierbij reageer je op je gesprekspartner door steeds iets over jezelf te zeggen. Bijvoorbeeld door te reageren op 'ik ben naar Frankrijk op vakantie geweest' met 'leuk, ik ben naar Spanje geweest,... en vervolgens je hele vakantieverhaal te doen.
- Elk idee van je gesprekspartner afkraken of overpraten met je eigen ideeën
- Je gesprekspartner overstelpen met adviezen
- Het verhaal of probleem steeds minimaliseren

Non-verbale informatie

De actieve luisteraar beperkt zich niet enkel tot wat hij hoort, maar luistert ook naar wat niet gezegd wordt. Naast woorden spelen gezichtsuitdrukkingen en lichaamstaal een essentiële rol.

Een **goede luisteraar** volgens (Knipsel, 2020)

- maakt oogcontact
 - kikt instemmend en kijkt geïnteresseerd
 - zit toegewend naar de ander
 - onderbreekt de ander niet
- +
- vat regelmatig samen en parafraseert (zie verder)
 - stelt vragen
 - praat zelf niet te veel, maar vraagt wel goed door

S = Samenvatten

De vaardigheid samenvatten houdt in dat de gespreksleider **een vrij grote hoeveelheid informatie van de gesprekspartner overzichtelijk en begrijpelijk voor de gesprekspartner weergeeft**. Doel van de samenvatting is structuur aan te brengen in wat de gesprekspartner gezegd heeft, door de hoofdpunten uit zijn verhaal te ordenen. Het zal duidelijk zijn dat de selectiviteit van de gespreksleider en de sterkte van zijn geheugen hier een grote rol spelen. Door de grotere hoeveelheid informatie die in de samenvatting moet worden betrokken, wordt de kans dat hij bepaalde zaken vergeet of niet correct weergeeft ook groter. Daarom is het van belang dat samenvattingen stapsgewijs en op veronderstellende wijze worden aangeboden, zodat de gesprekspartner de gelegenheid krijgt om aan te vullen of bij te sturen.

We kunnen een onderscheid maken tussen de samenvatting van inhoud en de samenvatting van gevoel. In het eerste ligt de nadruk op de feitelijke (cognitieve) aspecten van het verhaal van de gesprekspartner, in het tweede op de gevoelsmatige (emotionele) kanten. Doorgaans zijn in een samenvatting zowel de inhoud, het gevoel als de verbanden daartussen vertegenwoordigd, en is er slechts sprake van een accentverschil. Het verschil tussen samenvattingen van inhoud en gevoel enerzijds en parafrases van inhoud en reflecties van gevoel anderzijds zit er hoofdzakelijk in dat in samenvattingen uitgebreider zijn, in samenvattingen worden de uitingen van de gesprekspartner over een langere gespreksperiode geordend weergegeven.

Het geven van een samenvatting is bij uitstek aangewezen als de gespreksleider na een lange of verwarde woordenstroom van de gesprekspartner de behoefte heeft om de zaken voor zichzelf en voor de gesprekspartner op een rijtje te zetten. Door gebruik te maken van een samenvatting kan de gespreksleider nagaan of hij de gesprekspartner goed begrepen heeft, biedt hij aan de gesprekspartner een overzicht van de hoofdzaken van hetgeen aan bod is gekomen tijdens het gesprek

en wordt de gesprekspartner gestimuleerd tot verdere exploratie van zijn gevoelens en gedachten over de thema's die aan bod zijn gekomen.

Daarnaast is het zinvol om gebruik te maken van deze techniek als de gesprekspartner klaarblijkelijk alles verteld heeft wat voor hem van belang is (om de gesprekspartner de kans te geven na te gaan of hij niets belangrijk heeft vergeten), aan het einde van het gesprek (om overzicht te bieden van hetgeen aan bod is gekomen en tot overeenstemming te komen over de verdere gang van zaken), aan het begin van een volgend gesprek (om de draad van het gesprek weer op te pakken).

Kort “samengevat” 😊

Een **goede samenvatting** voldoet volgens Wiertzema (2022) aan een aantal voorwaarden:

Vat datgene samen wat relevant is

Met samenvattingen kan je het verhaal een andere richting geven; negeren mogelijke afdwalingen en vat alleen samen wat relevant is.

Vat datgene samen wat iemand bedoelt en niet wat hij zegt

Actief luisteren vereist dat iemand boven de letterlijke inhoud van een boodschap gaat staan en kijkt wat de werkelijke betekenis ervan zou kunnen zijn.

Vat samen in eigen woorden

De belangrijkste manier om te toetsen of je een boodschap goed hebt begrepen, is door jouw interpretatie van die boodschap te geven. Als je letterlijk de woorden van de ander herhaalt, is het gevaar nog steeds aanwezig dat je allebei andere associaties en betekenissen aan deze woorden hecht. Bovendien kan het papegaai-effect irritaties opwekken.

Vat niet te lang samen

De samenvatting moet een goede weergave zijn van wat de ander heeft gezegd, maar moet wel compact blijven.

Vat samen op de juiste momenten

Dit is belangrijk om de gedachtestroom van de ander niet storend te onderbreken (te vroeg samenvatten) of om pijnlijke stiltes te vermijden (te laat samenvatten).

Gebruik niet te veel (gestandaardiseerde) inleidende frases

Als je steeds je samenvatting opent met dezelfde frases, kan dit teveel opvallen en ergernis creëren. (bijvoorbeeld “Als ik je dus goed begrijp...” of “Als ik je even mag samenvatten...”)

Naast een inhoudelijke samenvatting van wat je gesprekspartner aanhaalde, is het ook belangrijk om na te gaan of je de emoties van je gesprekspartner juist inschat.

Het reflecteren van de gevoelens betekent kort en in eigen woorden benoemen welke emoties jij meent op te merken bij de ander.

Reflecteren van gevoelens wil zeggen:

- De gevoelens van de ander herkennen
- De juiste woorden kiezen
- De juiste intensiteit aan de reflectie geven

Een goede reflectie van de gevoelens zorgt ervoor dat de ander zich begrepen en gestimuleerd voelt (Knipsel, 2020).

P = Parafrazeren

Met parafrazeren wordt bedoeld het **kort in eigen woorden weergeven van het belangrijkste uit dat wat de gesprekspartner heeft gezegd**. Kenmerkend is dat een parafrase betrekking heeft op de inhoudelijke informatie. Deze luistervaardigheid is van belang om de interesse, acceptatie en begrip daadwerkelijk aan de gesprekspartner te laten merken. Als de hulpverlener zijn aandacht alleen laat blijken door middel van zijn houding, oogcontact, verbale aanmoedigingen en vragen, zal het gesprek toch vaak wat steriel blijven. De gesprekspartner ziet en merkt dan wel dat de gespreksleider luistert, maar hij hoort het niet. Hij krijgt niet echt het gevoel van: “Ha, die begrijpt mij tenminste!”.

Allereerst kan de gespreksleider de gesprekspartner stimuleren in zijn of haar verhaal. Daarnaast kan een parafrase gebruikt worden om te controleren of het verhaal van de gesprekspartner goed is begrepen. Het verwoorden van hetgeen de gesprekspartner zegt, kan ook helpen om een preciezer beeld te verkrijgen van zijn of haar vraag. Ten slotte kan een parafrase **gebruikt worden om een bepaald onderwerp in het verhaal te selecteren**. Belangrijk bij het parafrazeren is de **toon waarop** dit gebeurt. Afhankelijk van de context van het gesprek en de functie zal de parafrase meer stellig dan wel meer vragend zijn.

Door gebruik te maken van een parafrase merkt de gesprekspartner dat er naar hem geluisterd wordt en het kan verfrissend en stimulerend zijn voor hem om wat hij heeft

verteld in duidelijke bewoordingen terug te horen. Van de gespreksleider vergt dit een zekere soepelheid in het taalgebruik. **De gespreksleider gaat niet letterlijk herhalen, maar probeert datgene wat de gesprekspartner verteld heeft nog scherper, nog preciezer weer te geven**, zodat de gesprekspartner zelf ook een helderder beeld krijgt van hetgeen er speelt. De gespreksleider gaat ook na of hij de gesprekspartner goed begrepen heeft. Dat is vooral nuttig als de gesprekspartner complexe of verwarrende informatie heeft gegeven.

Het volgende voorbeeld kan dit verduidelijken:

Gesprekspartner: *“We waren dus op vakantie in Frankrijk. Ik was daar met mijn vrouw, de kinderen en een bevriend echtpaar. Maar op een gegeven moment ging er van alles mis. Mijn vrouw zeurde de hele tijd aan mijn hoofd, we kregen ruzie met die andere mensen en tot overmaat van ramp werd onze zoon ziek. Ik geloof dat ik van die vakantie vermoeder ben geworden dan van het werk.”*

Gespreksleider: *“Als ik het goed begrijp, zijn er op uw vakantie een heleboel onprettige dingen gebeurd, zelfs zo dat u er helemaal niet van uitgerust bent.”*

Gesprekspartner: *“Ja, inderdaad en ...”*

In het voorbeeld kiest de gespreksleider het niet uitgerust zijn als punt van aandacht. Hij gaat niet verder in op: het gezeur van de echtgenote, de ruzie met het bevriende echtpaar, of de ziekte van de zoon. Door de reactie van de gespreksleider worden bovenstaande onderwerpen (voorlopig) genegeerd.

Aan welke aspecten van het verhaal van de gesprekspartner de gespreksleider de meeste aandacht besteedt in zijn parafraze is een kwestie van keuze. Vaak is uit de manier waarop de gesprekspartner spreekt wel af te leiden wat voor hem het belangrijkste is. Dat is te horen door het oor te spitsen voor datgene wat de gesprekspartner met de meeste nadruk of juist met de meeste aarzeling zegt, of als een soort conclusie wordt aangereikt, zoals in het gegeven voorbeeld.

Bij de toepassing van parafraseren is het van belang dat de gespreksleider zich bewust is van zijn eigen veronderstellingen en deze niet verwart met wat de gesprekspartner zelf zegt. Dan loopt de gespreksleider immers een grote kans in zijn parafrases eerder eigen vooropgezette ideeën tot uiting te brengen, dan dat hij de gesprekspartner diens woorden “teruggeeft”. In verband hiermee is het ook belangrijk dat parafrases op veronderstellende toon worden gegeven, vooral bij onduidelijkheden. Dit geeft de gesprekspartner de mogelijkheid ontkennend te reageren als de gespreksleider het niet helemaal bij het rechte eind heeft en te corrigeren. Het verschaffen van deze uitnodiging tot correctie is nodig, omdat iemand die in de problemen zit vaak kwetsbaar en onzeker is en misschien ook opziet tegen de gespreksleider, waardoor hij “tegenspreken” niet aandurft.

Tot slot is parafraseren ook niet letterlijk herhalen wat de gesprekspartner heeft gezegd! **Je brengt de inhoudelijke feitelijke informatie in eigen bewoording.**

D = Doorvragen

Als je goed luistert, kan je de ander aan het woord laten door open niet-suggestieve vragen te stellen, die 'verraden' dat je goed oplet en geïnteresseerd bent in de ander. Doorvragen is heel stimulerend, je gaat letterlijk door op het spoor van je gesprekspartner. Doorvragen kan op verschillende manieren, waarbij in sommige gevallen niet eens veel woorden nodig zijn ('En toen?' 'Nee, echt?').

Doorvragen is een techniek waarbij intuïtie een belangrijke rol speelt. Je voelt het wanneer mensen de antwoorden op je vragen ontwijken. Vele mensen hebben immers een bepaalde weerstand tegen al dat gevraagd, wat ook logisch is. Al die vragen dwingen mensen zich te verdiepen in hun gedachten, gevoelens en belevingen om zo hun problemen onder ogen te zien en geconfronteerd te worden met de eigen verantwoordelijkheid in het ontstaan en de oplossing ervan.

De techniek van het vragen stellen is niet zo eenvoudig als het lijkt. De vraag moet immers aansluiten bij het gedachtespoor van de ander, relevant zijn, belangstellend en goed te beantwoorden. De toon waarop de vraag wordt gesteld, is van groot belang. Daaruit moet behulpzaamheid blijken, en willen meedenken en mee zoeken met de gesprekspartners. De vraagstelling mag dus niet bot, beschuldigend of betweterig zijn. Inadequate vragen kunnen een nefaste invloed hebben op het verdere gespreksproces (communicatiestop, vraag en antwoord patroon), verlaging van het gevoel van eigenwaarde, kans op verkeerde of onvolledige informatie, ...

Vragen stellen helpt je gesprekspartner om het verhaal te vervolledigen, structureren, op gang te houden en te focussen. Door vragen te stellen, toon je aandacht voor het verhaal van de ander. Met vragen stellen kom je tegemoet aan twee aspecten van elke professionele relatie: het taakgerichte aspect en het mensgerichte aspect. Het taakgerichte aspect is de inhoudelijke reden waarom je met iemand in gesprek gaat. Het mensgerichte aspect gaat over de relatie die je in een professionele context met elkaar hebt of wilt aangaan. Knispel (2020) omschrijft **verschillende vraagsoorten:**

Gesloten vragen

Gesloten vragen beginnen met een werkwoord: **'Heeft u...?', 'Kunt u...?', 'Denkt u...?'** Deze vragen kunnen alleen beantwoord worden met 'ja', 'nee', of 'Ik weet het niet.'

Bijvoorbeeld:

- Ga jij een presentatietraining volgen?
- Kom je op tijd naar deze les?
- Schrijf jij een stukje op intranet?

Nut	<ul style="list-style-type: none">- Je verzamelt snel informatie.- Je kort 'spraakwatervallen' op een effectieve manier in.- Je stuurt zelf goed het gesprek.
Valkuilen	<ul style="list-style-type: none">• Je geeft de ander weinig ruimte en hoort misschien niet datgene waar het echt om draait.• Je wekt de indruk minder geïnteresseerd te zijn in de ander, en dat kan zich tegen je keren.

Open vragen

Open vragen zijn vragen die beginnen met een vragend voornaamwoord, zoals **wie, wat, waar, welke, waarom, wanneer, hoe en hoeveel**.

Bijvoorbeeld:

- Wat vind jij van het behaalde resultaat?
- Welke mogelijkheden zie jij om dit op te lossen?

Nut	<ul style="list-style-type: none">• Je nodigt de ander uit om te vertellen.• Je verzamelt informatie.• Je hoort wat de ander belangrijk vindt, zonder je eigen ideeën naar voren te schuiven.• Je zet de ander aan het denken.• Je laat merken dat je geïnteresseerd bent.
Valkuilen	<ul style="list-style-type: none">• Als je teveel open vragen achter elkaar stelt, kan het op een kruisverhoor lijken.• Je geeft de ander veel ruimte in het bepalen van de antwoordrichting en daarmee in het verloop van het gesprek.• Je krijgt niet altijd het antwoord waar je naar op zoek was.

Dieptevragen

Een dieptevraag is een specifieke **variant van een open vraag**.

Met deze vraag gaat de ander dieper bij zichzelf te rade over zijn eigen mening of situatie.

Bijvoorbeeld:

- Wat zijn voor jou de drie belangrijkste problemen bij het bereiken van je doelen?
- Veronderstel dat er volgend jaar geen financiële beperkingen zijn, hoe zouden we het dan kunnen aanpakken?
- Je loopt hier dus op vast; waar heb je precies moeite mee?

Nut	<ul style="list-style-type: none">- Je nodigt de ander uit zijn situatie of mening te evalueren of te analyseren.- Je kunt samen speculeren over de mogelijkheden.- Het helpt de ander zijn gevoelens uit te drukken.
Valkuilen	<ul style="list-style-type: none">• Je stuurt te veel.• Je verraadt wat je eigen gedachten zijn.• Je snijdt iets aan waar de ander niet over wilt praten.

Voorbeelden van 'foute' vragen en aanpak

Vragen afvuren (vraag en antwoordpatroon)

- Teveel vragen stellen verhindert een open sfeer, waardoor het kan vastlopen in pijnlijke stiltes.
- Eén van de redenen is het stellen van teveel gesloten vragen of vragen die steeds verschillende aspecten belichten en niet aansluiten bij het uitdiepen van slechts 1 deelaspect tegelijk.
- Wanneer je in het vraag en antwoord patroon terecht komt, gaat de aandacht meer naar het steeds nadenken over de volgende vraag en het overbruggen van stiltes dan dat er actief geluisterd wordt. De gesprekspartner voelt zich gebombardeerd met vragen, dit wekt weerstanden op en doet de gesprekspartner stilvallen.

Te lange en meerkeuze vragen (of...of)

Dit werkt verwarrend en beperkt de eigen invulling.

Meerdere vragen tegelijkertijd

Dit werkt verwarrend. De betrokkene weet niet op welke vraag hij moet antwoorden en pikt er dan meestal de minst bedreigende uit. In deze vragen zit meestal ook een oordeel verweven, wat weerstanden kan opwekken.

Suggestieve vragen

Met zulke vragen wordt eigenlijk al een antwoord gesuggereerd. Vaak bevat zulke vraag een waardeoordeel waardoor de gesprekspartner zich bedreigd voelt en in de verdediging gaat.

Waarom vragen

- Vragen naar het waarom heeft slechts een beperkte waarde voor het verkrijgen van meer informatie en inzichten. Meestal is de 'waarom' vraag moeilijk te beantwoorden. (onbewuste processen en impulsieve handelingen zijn moeilijk te verklaren).
- Waarom vragen werken vaak bedreigend, zeker in de beginfase. Het wordt ervaren als een terechtwijzing of geeft het gevoel verantwoording te moeten afleggen. De betrokkene zal geneigd zijn in de verdediging te gaan (uitvluchten, minimaliseren, leugens, schijnverklaringen geven...) wat alleen maar meer verwarring geeft.
- **Beter** zijn **HOE** en **WAT** vragen.

4.3.4.2 Concentreren en concretiseren

Veel mensen hebben vaak de neiging zich vaag uit te drukken, zeker wanneer het over gevoelige onderwerpen gaat en deze erg persoonlijk zijn. Door deze vage uitspraken worden gevoelens onbewust minder bedreigend gemaakt. Dit is begrijpelijk, maar niet erg bevorderend voor het gespreksproces. Het is als gespreksleider dan ook belangrijk om wat er gezegd wordt zo duidelijk en concreet mogelijk te krijgen.

Concentreren is je aandacht richten op een deelaspect dat verder uitgediept moet worden. Je zoomt als het ware in op de situatie (zoals met een lens van een fotoestel).

Dit doe je door:

- Voorbeelden te vragen
- Door te vragen naar meer specifieke informatie
- Contrasten te leggen: de situatie vergelijken met een tegengestelde situatie (vroeger en nu)
- Het verhaal in aparte hapklare brokken uitwerken. Werken in deelaspecten maakt de problematiek toegankelijker. Je kan je gesprekspartner ook vragen welk deelaspect het zwaarst doorweegt en hier dan eerst op verder gaan.

Concretiseren is vage en algemene uitspraken concreter maken.

- Maak het abstracte concreet (in plaats van men, iedereen, altijd,...vraag je wat je gesprekspartner er zelf van denkt, of bevraag je wie "men, iedereen" precies zijn).
- Maak het onpersoonlijke persoonlijk (zorg dat je gesprekspartner spreekt over zichzelf 'IK' en niet 'men' of 'ze'. Sta niet toe dat je gesprekspartner

voortdurend projecteert op derden of de omstandigheden zonder het eigen aandeel te zien.

- Maak het voorbije actueel (hoewel het verleden een effect heeft op het heden is het enkel het heden waar je mee aan de slag kan...)
- Laat gedrag beschrijven en geen gevoelens toeschrijven. Soms worden gevoelens of intenties toegeschreven aan anderen die in feite gebaseerd zijn op eigen conclusies (projectie van eigen frustratie of onzekerheid).

4.3.4.3 Reflecteren over gevoelens en/of het gedrag (non-verbaal)

Reflecteren van gevoelens betekent in het **kort en in eigen bewoordingen de belangrijkste gevoelens die in de woorden van je gesprekspartner doorklinken weergeven**. Je houdt de gesprekspartner een spiegel van zijn gevoelens/gedrag voor.

Het bespreken van gevoelens kan erg belangrijk zijn in een gesprek, vooral als je gesprekspartner ergens mee zit. Emoties hebben vaak de neiging ons rationeel vermogen te onderdrukken en kunnen dus de voortgang in een gesprek behoorlijk in de weg zitten.

Door te reflecteren geef je aan dat je je gesprekspartner niet alleen inhoudelijk maar ook gevoelsmatig begrijpt. Dat je aanvoelt (empathie) wat hij doormaakt of doorgemaakt heeft.

De kunst van goed reflecteren is je in de gevoelens van je gesprekspartner te verplaatsen en deze te begrijpen zonder je eigen gevoelens of mening te laten meespelen. Het is evenwel niet de bedoeling dat je meegaat in de gevoelens van je gesprekspartner. Bijvoorbeeld niet zeggen "Ik zou het er ook heel moeilijk mee hebben" maar "Ik merk dat je het er moeilijk mee hebt, klopt dat? Kan je ook omschrijven hoe dat precies komt?". Je weet immers niet wat er aan de situatie vooraf gegaan is en wat het aandeel van je gesprekspartner is in deze situatie. Reflecteren doe je immers **best veronderstellend**, zo kan je gesprekspartner eventuele verkeerde interpretaties corrigeren.

De uiteindelijke bedoeling van reflecteren in een gesprek is **meer zicht krijgen op de gevoelens van je gesprekspartner én deze beter begrijpen**. Reflecteren helpt je gesprekspartner ook dichterbij zijn/haar gevoelens te brengen om zo verdere verdieping in de beleving van de situatie te bekomen en van hieruit productiever naar het doel te werken. Doordat je gesprekspartner zich begrepen voelt, zal het gesprek ook veel effectiever verlopen.

4.3.4.4 Aandachtgevend gedrag

Aandachtgevend gedrag bestaat uit **non-verbale gedragingen met als doel je gesprekspartner te stimuleren om verder te praten (oogcontact, knikken, een ontspannen geïnteresseerde lichaamshouding, hummen,...)**. Ook een korte stilte kan aanmoedigend zijn en stimuleren om de gedachten even op een rijtje te zetten.

4.3.4.5 Erkenning

Nadat je veel van de ander te weten bent gekomen, is het ook belangrijk jouw visie en/of mening te bespreken. Of je het nu eens bent met de ander of juist niet, maakt eigenlijk niets uit. Belangrijk is dat je altijd start vanuit de **erkenning van de wensen, problemen of behoeften van de ander en je verhaal hier op afstemt**. Voor het beste resultaat heb je eerder al gepolst naar de mening van de andere bij het doorvragen zoals eerder besproken. Verder zorg je tijdens het gesprek dat je goed in de gaten houdt wat de ander beweegt.

4.3.4.6 Reguleren

Vaak verlopen gesprekken erg rommelig. Er wordt van de hak op de tak gesprongen en na een tijdje ben je de rode draad kwijt. Als gespreksleider is het dan ook belangrijk om **oog** te hebben **voor de rode draad** en de **kern of doelstelling van het gesprek**. Je doet dit door **geregeld** terug te **koppelen naar het doel van het gesprek**.

Het doel van reguleren is **samenvatten, overgangen markeren en onderwerpen expliciet afronden om ervoor te zorgen dat het geheel overzichtelijk blijft**.

- vat kort samen wat er verteld werd en zet de gemaakte afspraken op een rijtje.
- vraag vervolgens of dit onderdeel kan afgerond worden en of de gesprekspartner instemt om door te gaan naar een volgend voorbeeld.

Soms verplaatsen gesprekken zich naar een zijspoor en dan is het de bedoeling dat je dit als gespreksleider corrigeert. Een gesprek mag al eens afdwalen, maar als het te vaak gebeurt en te lang duurt is het belangrijk de agenda te bewaken. Dit kan je doen door de afdwaling concreet te benoemen: "Ik heb het gevoel dat we wat afdwalen, waar hadden we het nu weer over?", "Zullen we even terug naar het onderwerp gaan? We dwalen wat af".

Reguleringstechnieken zijn niet in elke gesprekssituatie even geschikt, soms zijn ze eerder belemmerend dan constructief. Er is bijvoorbeeld een verschil tussen een formeel overleg moment en een hulpverlenend gesprek.

4.4 Afsluitingsfase

In de afsluitingsfase wordt teruggeblikt op de doelen en vooruitgeblikt naar de toekomst (volgende bijeenkomst, ...) (Lang & van der Molen, 2020). Zijn de doelen van het gesprek bereikt? Welke concrete afspraken worden gemaakt? Deze afspraken passen best binnen het SMART-principe (specifiek, meetbaar, acceptabel, resultaatgericht, tijdsgebonden).

Hoewel evaluatie gedurende het gehele proces een belangrijke rol speelt, zal bij de afsluiting extra tijd worden uitgetrokken om na te gaan

- of en in hoeverre de gestelde doelen bereikt zijn
- hoe alle betrokkenen gefunctioneerd hebben in dit proces
- hoe procedures, afspraken en werkmiddelen daarbij geholpen hebben

Afsluiting is een geleidelijk proces dat start vanaf de beginfase: samen met de vraagsteller ernaartoe groeien door vanaf de start en tijdens het contact aandacht te houden voor de tijdsbegrenzing en realisatie van het doel.

Het is de verantwoordelijkheid van de gespreksleider om de betrokkene op een tactvolle, maar voldoende eerlijke en duidelijke manier voor te bereiden. Het abrupt afbreken van een gesprek zal de vertrouwensrelatie tenietdoen. Te lang doorgaan met een gesprek kan negatieve gevolgen hebben voor het doel van het gesprek en het beroepsmatige karakter.

Een gesprek moet zowel inhoudelijk als emotioneel worden afgesloten. Hoe intensiever de partners hebben samengewerkt, hoe moeilijker het afscheid kan zijn. Beiden zullen het emotioneel moeilijk krijgen als er onvoldoende duidelijkheid is over de "eindigheid" van het gesprek.

4.4.1 Redenen voor afsluiting

Er kunnen verschillende redenen zijn om een gesprek af te sluiten.

4.4.1.1 Het doel is bereikt

- Het doel is bereikt of er is een duidelijke aanzet tot concretisering van dat doel
- De basis van de vraag of het probleem is "verdwenen" door erover te praten
- Alles is gezegd. Je zou enkel in herhaling vallen
- De vraagsteller heeft voldoende denkstof en/of alternatieven om er zelfstandig mee aan de slag te gaan. Nog meer bespreken zou enkel verwarrend werken (het brein zit vol)
- Verdere doelen kunnen niet gerealiseerd worden in jouw organisatie/functie, zodat verwijzing zich opdringt

4.4.1.2 De afgesproken tijd is op

Het is belangrijk zowel flexibel als consequent om te gaan met de tijd en grenzen. Dat geldt voornamelijk als vraagstellers erg verdrietig of onzeker zijn of de afsluiting proberen uit te stellen (bv. geïsoleerde persoon).

Gesprekken duren soms langer dan nodig, vanuit het gebrek aan vertrouwen in de veerkracht en aanpassingsmogelijkheden van de betrokkene. Ook het emotioneel aspect kan ertoe leiden dat je pogingen blijft doen om te troosten en de negatieve emoties weg te werken.

Diagnose van de draagkracht en draaglast kan je helpen om met eigen onmacht, medelijden of eventuele schuldgevoelens om te gaan:

- Moeten gesprekspartners altijd in een goede stemming buiten gaat?
- Ontneem je ze niet de mogelijkheid om zelf met die emoties te worstelen en zo te laten "rijpen" (nota: dit geldt niet bij personen die chaotisch en verward zijn, of die niets in handen hebben om vorm te geven aan hun situatie)

4.4.1.3 Je weet niet hoe verder, je wil niet meer

Vastzitten is geen reden om de zaak totaal af te sluiten. Maar beter dan "knoeien" is het bewust tijd uittrekken om na te denken over de verdere aanpak of je team te raadplegen bij het zoeken naar een andere houding of richting.

Wil je geen verdere samenwerking, dan moet je dit ook duidelijk stellen zonder smoesjes of negatieve boodschappen en verwijten te uiten. Doorverwijzing kan een alternatief zijn.

4.4.1.4 De vraagsteller haakt af

De vraagsteller vindt dat er voldoende besproken is, of is niet tevreden. Hij moet de ruimte krijgen om die ervaring en bezwaren te uiten. Het laatste woord is aan hem, maar als sociaal werker mag je hem wel confronteren met zijn bezwaren over een vroege beëindiging van het contact.

Je kan de boodschap meegeven dat de afsluiting geen definitief karakter hoeft te hebben. Je kan eventueel verwijzen naar een dienst of persoon die meer beantwoordt aan de verwachtingen van de vraagsteller.

4.4.2 Afsluitingstechnieken

Zoals eerder vermeld is het belangrijk dat een gesprek goed afgerond wordt (Knipsel, 2020). Hieronder volgen drie mogelijkheden om een gesprek goed af te sluiten:

4.4.2.1 Samenvatten van het gesprek

Gezamenlijk overlopen van de inhoud in grote lijnen. Je kan de betrokkene vragen om dit zelf te doen. Positief is dat de vraagsteller op deze manier zelf structuur brengt in zijn verhaal en zich meer verantwoordelijk voelt voor de conclusie. Hierbij kan nagegaan worden in welke mate men wederzijds begrip of overeenkomst heeft bereikt. Daarop kan je een algemene, geruststellende feedback geven.

Bespreek hoe de vraagsteller het contact heeft ervaren (metacommunicatie). Vooral bij een eerste gesprek kan dit belangrijk zijn, omdat hij van tevoren misschien weinig ideeën had over de gang van zaken. Soms zit hij met vragen over de indruk die jij van hem hebt na zijn verhaal of presentatie (of hij niet te veel beslag heeft gelegd, over wat er nu verder dient te gebeuren). Ook bij vervolggesprekken kan dit een verrijkende ervaring zijn. Wees voorzichtig voor verzadiging als dit iedere keer gebeurt.

4.4.2.2 Evalueren

Ga samen met de betrokkene volgende aandachtspunten na:

- **Product**
 - Hebben we ons doel bereikt en in welke mate?
 - Wat is het resultaat?
- **Proces**
 - Hoe hebben we dit dan bereikt? Verloop?
 - Hoe hebben de betrokkenen gefunctioneerd in dit gesprek?
 - Hoe hebben procedures en gespreksvormen gewerkt?

Productevaluatie

Retrospectief = terugblikkend op het verleden

- Samen terugblikken op de startsituatie en de aanvankelijk geformuleerde doelstellingen:
 - Wat is de situatie nu?
 - Werd het beoogde bereikt?
 - Is dit niet het geval, dan kan je de oorzaken nagaan en bekijken of het nog zinvol is om verdere stappen te ondernemen.

Prospectief = vooruit denken

- Samen bekijken of de bereikte verandering ook toe te passen is in andere situaties.

Procesevaluatie

Hoe hebben we dit bereikt en waarom?

Deze terugblik richt zich op de dynamiek van de samenwerkingsrelatie en wat daarin bevorderend en remmend is geweest. Ook de gebruikte middelen en hun effectiviteit worden hier geëvalueerd.

- In functie van de **betrokkene**
 - Als uitlaatklep voor waardering, ontevredenheid
 - Ter verduidelijken van het eigen functioneren door het terugblikken op het handelen en de emoties op weg naar het doel
 - Als kans om zichzelf bij te sturen
- In functie van de **gespreksleider**
 - Nagaan of de gebruikte methoden, middelen, procedures effectief en voldoende bevredigend waren.
 - Formuleer zelfkritiek en stuur bij.
 - Naast aandacht voor remmende factoren ook onderstrepen wat goed gaat.

Bij eventuele meningsverschillen of problemen is het belangrijk om na de bespreking direct nieuwe afspraken te maken m.b.t. een andere aanpak, gedrag, participatie, ...

Aandachtspunten bij de evaluatie

- Vertel de redenen om af te sluiten. Verberg je niet achter technisch-administratieve redenen zoals tijdsgebrek.
- Evaluatie moet herkenbaar zijn en mag niet overkomen als een "moment van de waarheid". De aanzet wordt gegeven van bij de start en verder gevormd tijdens het gesprek, maar nu worden de gegevens meer op een rijtje gezet.
- Vraag om een reactie van je gesprekspartner en bespreek deze. Vermijd bij onenigheid jouw evaluatie te gaan verdedigen i.p.v. te bevragen waarom je gesprekspartner het anders ziet.
- Vermijd je teleurstelling of eventueel ongenoegen te vertalen in een "preek".

Evaluatie heeft altijd een relatieve waarde als momentopname. Maar zonder voorspellingen te kunnen doen, is het wel belangrijk de vraagsteller te helpen de verandering in te schatten en te zien hoe hij deze zou kunnen toepassen in toekomstige situaties.

Afspraken maken

Net als bij een onafgemaakte vergadering weet je bij een gesprek zonder afspraken na een tijdje niet meer wat nu weer precies de bedoeling was van dit gesprek. Doordat de kans groot is dat jouw verwachtingen niet gelijk zijn aan die van je

gesprekspartner, ontstaan er gemakkelijk misverstanden. De manier waarop je afspraken maakt, kan variëren. Probeer niet te snel je gesprekspartner te dwingen tot afspraken waar de betrokkene niet klaar voor is. De kans bestaat dat de ander zich opgejaagd voelt en misschien zelfs afhaakt. Als je duidelijk bent in je eigen gespreksdoel, het doel van de ander respecteert en zo goed mogelijk probeert na te streven, zijn concrete afspraken de kroon op het gesprek.

Er zijn ontzettend veel mogelijkheden om het gesprek met afspraken af te sluiten en deze zijn meestal verbonden met de doelstelling van het gesprek. Bijvoorbeeld een sollicitatiegesprek wordt standaard afgesloten met afspraken omtrent het verdere verloop van de sollicitatieprocedure.

4.5 Gesprekshindernissen

In dit deel bekijken we een aantal hindernissen die kunnen optreden bij het voeren van professionele gesprekken. Elke hindernis wordt ingeleid met een korte theoretische toelichting. Daarnaast lees je hoe je op een professionele manier met de hindernis moet omgaan tijdens een gesprek.

Bij het hanteren van gesprekshindernissen zijn er meerdere opties mogelijk en zal je doorheen je loopbaan mogelijks nog andere technieken tegenkomen om met de hindernissen om te gaan. Het feit dat er vaak meerdere opties zijn, maakt dat je als sociaal werker steeds de ruimte hebt om je eigen stijl te respecteren en op zoek te gaan naar de elementen die voor jou passen.

4.5.1 Ventileren – Spuien

De kans bestaat dat je gesprekspartner je bij aanvang van het gesprek overlaadt met een haastige en chaotische woordenvloed of overstroming van emoties. Vaak is dit een uiting van een acute crisissituatie of het resultaat van langdurig opkroppen van gevoelens. Op het moment dat er naar hem geluisterd wordt, ontstaat er een ontlading. Dit overpraten heeft geen zin, de vraagsteller moet deze gevoelens eerst kwijt vooraleer hij/zij doelgericht kan functioneren.

Zoals reeds eerder beschreven is het belangrijk om in een gesprek ruimte te geven voor het uiten van gevoelens. Wanneer deze onderdrukt of ingehouden worden, zal je gesprekspartner onvoldoende doelgericht kunnen participeren in het gespreksproces. Ruimte scheppen voor gevoelens en meningen zal onzekerheden en angsten verminderen of zelfs wegnemen (= vertrouwen scheppen). Door de vraagsteller het gevoel te geven dat het uiten van zijn gevoelens verrijkend kan zijn en verlichtend kan werken, kan dit leiden tot meer zelfinzicht. De vraagsteller leert hierdoor immers verbanden te leggen tussen feiten en de persoonlijke beleving ervan.

Hoe hiermee omgaan?

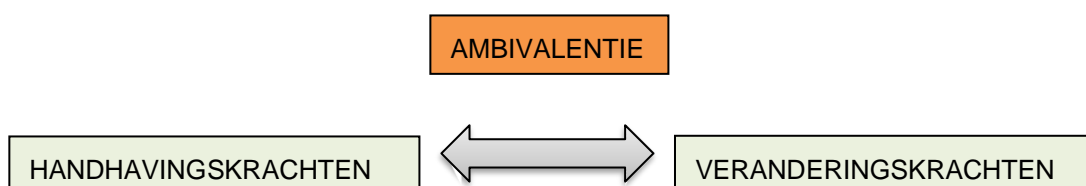
- Luister aandachtig
- Help achteraf het verhaal te ordenen en structureren
- Ondersteun de vraagsteller in zijn uiting van gevoelens
- Speel in op schaamte- en schuldgevoelens.
- Begrens. Laat je gesprekspartner niet eindeloos doorgaan. Door het te begrenzen, kan je gesprekspartner **gecontroleerd spuien**.

Hoe begrenzen?

- Het effect moet opluchten en mag dus niet belastend worden. Blijf bewaken dat er niet meer gevoelens vrijkomen dan de persoon op dat moment aankan.
- Spuien mag geen vluchtpoging zijn om doelgerichte of moeilijke thema's te ontwijken.
- Wees voorzichtig bij personen die de neiging hebben tot extreme woedeaanvallen of acting out gedrag. Deze mensen moeten geholpen worden, maar een duidelijke structuur moet bewaakt worden.
- Er moet tijd en ruimte zijn om na het spuien door te kunnen gaan op wat er losgekomen is.
- Zorg dat je emotioneel sterk genoeg staat om met de vrijgekomen gevoelens van de vraagsteller om te kunnen gaan.
- Zorg dat je voldoende ervaring hebt vooraleer je grote thema's aanpakt (bijvoorbeeld: incest, verslavingsproblematieken,...)

4.5.2 Weerstanden

Confrontaties veroorzaken vaak spanningen, ongemak en angst. De betrokkenen kunnen reageren door zich te verdedigen of te vluchten. Ze zullen vaak energie aanwenden om een verdediging op te werpen, in plaats van het conflict te erkennen en te werken aan een oplossing/verandering. Weerstanden horen bij het proces (Brinkman, 2021) (Verhulst, 2020). Mensen in een veranderingsproces hebben een combinatie van gevoelens (ambivalentie). **Enerzijds is er de wil tot verandering (veranderingskrachten) en anderzijds is er de drang tot behoud (handhavingskrachten)**, wat kan leiden tot weerstanden. Ook als de persoon zelf verandering wil, dan nog zullen weerstanden spelen in dit veranderingsproces.



Afweer- en verdedigingsmechanismen zijn nodig voor de handhaving in een soms moeilijke situatie. Ze zijn dan ook fundamenteel voor het zelfbehoud. Weerstanden moeten dan ook positief benaderd worden. Het kost echter veel energie om te veranderen. Het komt er op aan de sterke nood aan zelfbescherming en behoud van de (problematische) situatie te verminderen door verlichting van de onvrede. Het in beweging raken en zijn, kan de energie doen opladen.

Weerstanden zullen tijdens het proces regelmatig de kop opsteken, ook al wil de vraagsteller zelf verandering en lijken de veranderingskrachten sterker dan zijn handhavingskrachten. Hou er ook rekening mee dat ook jij niet vrij bent van weerstanden. Je gesprekspartner voelt dit aan, ook al probeer je dit te camoufleren.

De oorzaak van weerstanden

Bij de **persoon** zelf

- Angst voor het onbekende
- Vasthouden aan waarden en normen
- Selectieve waarneming (geen kritische kijk)
- Strenge gewetensfunctie (= schuldgevoelens)
- Onzekerheid en angst voor verandering

Bij de **omgeving**

- Reacties en druk vanuit sociale controle
- Taboes zijn onbespreekbaar
- Angst voor reacties van anderen (uitsluiting of zondebok)

Bij de **hulpverleningssituatie**

- Het is niet gemakkelijk om hulp te vragen, hierdoor maakt de vraagsteller zich kwetsbaar.
- Verandering brengt onzekerheden mee, angst voor het onbekende geeft soms faalangst.
- Het is niet gemakkelijk een vreemde te vertrouwen en zich open te stellen tegenover deze vreemde.
- Hulp is een bedreiging voor de zelfwaardering en onafhankelijkheid.
- Onduidelijkheid over het gespreksverloop, onbekendheid met het aanbod of de werkwijze geeft onzekerheid. Dit uit zich dan in: schaamte, angst voor negatieve reactie of angst om gekwetst te worden, schuldgevoelens, onzekerheid, ...

Overdrachtgevoelens

Vroegere beleving en gevoelens bij andere 'hulpvragen' en het daaraan gekoppelde gespreksproces (met jou of anderen) kunnen de huidige relatie beïnvloeden. De huidige relatie kan gekleurd zijn door gevoelens en verwachtingen uit die vorige situaties (dit kan positief maar ook negatief zijn). Ook ervaringen uit het verleden of een bepaalde beeldvorming over mensen en de daarmee gepaard gaande gevoelens t.a.v. instellingen (school, werkgever, OCWM, buurthuis,...), worden overgedragen op de gespreksleider als vertegenwoordiger van de dienst of organisatie.

Ook jij als gespreksleider kan overdrachtgevoelens meedragen uit het verleden. De boodschap is deze gevoelens te erkennen, bespreekbaar te maken en bewust te hanteren.

Hanteren van weerstanden

Iemand die gebruik maakt van afweermechanismen of weerstanden heeft dit zelf niet altijd in de gaten. Soms is er sprake van onbewuste of halfbewuste weerstanden, de signalen zijn indirect en kunnen allerlei vormen aannemen. Denk aan: vertragen, negeren, ontkennen, kritiek uiten, afwijzen van het contact, dreigen, weglopen, agressie,... Eén ding hebben ze allemaal gemeen: ze belemmeren het gespreksproces.

Het spreekt voor zich dat je erg voorzichtig moet zijn, wanneer je deze weerstanden bespreekbaar wil stellen. Weerstanden gebruikt men niet voor niks. Vaak gebruiken mensen weerstanden omdat ze de werkelijkheid niet aankunnen. Het zou dan ook niet erg tactisch zijn om hen hier onvoorbereid mee te confronteren.

De beste manier om weerstand te verminderen ligt in het positief benutten van de kracht en energie achter de weerstand. Onderstaande stappen zijn hierbij van belang.

Reductie van onzekerheid – veiligheid scheppen

Start met een vriendelijke, openhartige en tactvolle benadering waarbij je je inleeft in de betekenis voor de vraagsteller van de nieuwe situatie. Maak zeker ruimte voor het inbrengen van verwarring, onzekerheid, angst en negatieve gevoelens (gecontroleerd spuien) en reageer op een niet-veroordelende manier.

Kom daarna zo vlug mogelijk ter zake door jezelf voor te stellen en te benoemen van jouw rol kan zijn. Een vriendelijke geforceerde houding en te lang praten over koetjes en kalfjes verhoogt de spanning en de weerstand.

Openstaan voor weerstanden en hun uitingsvorm

Weerstanden hebben een signaalfunctie. Pas wanneer je weerstanden als onderdeel van het proces beschouwt, zal je er ook adequaat mee kunnen omgaan. Tracht zinloze weerstanden te voorkomen door middel van:

- Duidelijkheid scheppen: zeggen wat je kan doen
- Zekerheid geven: verhelderen van wat er gaat gebeuren
- Aandacht voor het ritme de beleving van de betrokkene

Meegaan met de weerstand

Door aan de weerstand in de beginfase **tijdelijk** niet teveel aandacht te geven, en er zelf wat in mee te gaan, ervaart de vraagsteller vaak dat zijn weerstand niet nodig is of de communicatie zelfs afremt. Door de drukvermindering dooft de weerstand vaak vanzelf uit.

Waarnemen van signalen en vaststellen van de uitingsvorm

Luisteren en kijken naar verbale en non-verbale signalen van spanning, dit zijn de zogenaamde “rode lampjes”. Bijvoorbeeld: wiebelen op je stoel, oogcontact vermijden, gekruiste armen, nee-knikken, ...

Interpreteren van de oorzaak

De waarnemingen kaderen en aftoetsen aan de beleving en het referentiekader van de vraagsteller. Dit doe je best aan de hand van de gesprekstechniek ‘reflecteren over gevoelens en/of gedrag’. Bijvoorbeeld: “ik zie dat je ...”, “ik merk dat ...”, “klopt dit?”, “Kan je dit verklaren?”

Reageren / Anticiperen

De kennis over en ervaring met weerstandbronnen en diens uitingsvormen helpen je aan te voelen, in te schatten en te begrijpen welke gevoelens en remmingen er bij de betrokkene kunnen leven t.a.v. de gesprekssituatie of jouw rol als gespreksleider.

Geef erkenning aan weerstanden. Ga niet in de verdediging of tegenaanval, maar ga de weerstand ook niet negeren. Als je weerstand negeert of zelf in de aanval gaat, dan negeer je de verdedigingsmechanismen van je vraagsteller. Hierdoor maak je de vraagsteller nog kwetsbaarder en komt de vertrouwensrelatie in het gedrang.

Je mag weerstanden **niet**:

- Ontkennen
- Doorprikken en de vraagsteller gezichtsverlies doen lijden
- Overpraten met advies en informatie
- Minimaliseren of afzwakken (bijvoorbeeld door een vergelijking te maken met ergere situaties)

Een uitlokkende vraag geeft je de kans tot het inbrengen van de beleving rond de aanmelding, het contact of het doel van het gesprek.

Let wel op dat het niet te nadrukkelijk gebeurt (schrikt af) of te suggestief (geeft kans op een afleidingsmanoeuvre).

De ontdekking dat je de betrokkene welwillend benadert i.p.v. meteen eisen te stellen of hem met verwijten te overladen, kan de drempel verlagen. Het verrassingseffect werkt doorbrekend en ontladend. Op zich is dit echter onvoldoende, je moet ook iets doen met wat je hebt uitgelokt. Bijvoorbeeld: duidelijkheid scheppen over het aanbod.

Helpen formuleren van de weerstand

Een goede manier om met weerstand om te gaan, is de betrokkene vragen hoe hij het zelf ziet en hoe hij denkt dat jij hem beter kan begrijpen en helpen. De erkenning van wat er in hem omgaat en hoe hij de situatie ondergaat en ervaart, is in het beginstadium belangrijker dan de juistheid van zijn versie.

Vanuit jouw observatie en/of aanvoelen kan je trachten de weerstanden zo vlug mogelijk te duiden, mits je:

- Je behoedt voor eigen invulling
- Het formuleert als een vraag en niet te vlug verwoordt in voor de betrokkene bedreigende woorden.
- Niet te sterk ingaat op het niveau van verbalisering zelf, anders zit je vlug op de discussietoer of een welles/nietes spelletje.

Hou rekening met de mogelijkheid tot tijdelijk versterkte weerstand

Een optreden van de gespreksleider dat tegengesteld is aan de verwachtingen van de vraagsteller of met wat deze via zijn gedrag wil uitlokken, kan aanvankelijk zelfs de weerstand sterker en/of groter maken. Mensen gaan dan bijvoorbeeld nog meer uitdagen of nog meer liegen. Het is belangrijk dat je dit gedrag kan plaatsen, opdat je zelf niet in de war wordt gebracht en bewust kiest voor een bepaalde aanpak.

In hulpverleningssituaties kan er in de beginfase zelfs sprake zijn van de zogenaamde “behandelingschok”, waarbij de betrokkene op zulke extreme wijze zijn probleemgedrag gaat vertonen, dat hij negatieve aandacht of afwijzing uitlokt. Het is vaak een aftasten en afwegen van de echtheid, het geduld en de grenzen van de gespreksleider. De basis is meestal onwennigheid met en wantrouwen t.a.v. en positieve benadering van zijn persoon. Deze reactie komt voornamelijk voor bij mensen met een zeer negatieve, traumatische ervaring in intieme relaties. Door hun leerproces van afwijzing en onderdrukking ontwikkelen ze een laag zelfbeeld,

waardoor de vraagsteller moeilijk kan geloven dat hij voor de gespreksleider een waardevolle en geaccepteerde gesprekspartner kan zijn. Soms wil de betrokkene graag anders reageren, maar heeft hij niet de vaardigheden ontwikkeld voor positieve reacties. Een gevoelsmatige aanpak kan hen onmachtig maken, omdat hij naar zijn gevoel niets kan teruggeven. Die onmacht zet zich dan vaak om in agressie, uitdaging, apathie,...

De beste aanpak is een open en hartelijke, maar eerder neutrale houding.

4.5.3 Stiltes

Stiltes in een gesprek wijzen niet noodzakelijk op een gebrek aan contact of op een slecht gesprek. Soms heeft een stilte meer effect dan praten op zich (Benjamin, 1994).

Oorzaken van stiltes

- **Onvermogen tot spreken:** de vraagsteller is zich meestal wel bewust van wat hij denkt of voelt, maar kan zich niet uiten. Hij vindt de juiste woorden niet of de woorden komen er niet uit.
- **Moeilijkheden om zich te uiten:** Soms wil de vraagsteller wel iets zeggen, maar omdat hij niet goed durft, wordt de spanning opgevoerd en stijgt zijn onzekerheid. Dit uit zich vaak in non-verbale signalen (draaien op de stoel, benenspel, handen wringen,..). Het zwijgen in dit geval is dan een vermijdingsreactie. Te vlug doorbreken van vermijdingsgedrag leidt meestal tot versterking van spanning en emoties. Geef de vraagsteller de tijd om dit te overwinnen. Let op: een te lange stilte kan ook bedreigend overkomen.
- **Verwerken:** De stilte geeft de tijd om gedachten te ordenen en na te denken. Bij een ingewikkeld verhaal moet de vraagsteller soms eerst even alles op een rijtje zetten in zijn hoofd vooraleer met een samenhangend antwoord te komen. Wanneer dit te snel doorbroken wordt, geef je weinig kans tot zelfredzaamheid.
- **Verzwijgen:** De motivatie tot verzwijgen kan liggen in eigenbelang, maar kan ook het gevolg zijn van loyaliteit. Heb dan ook respect voor loyaliteit en benoem verzwijgen niet te snel als liegen.
- **Doodzwijgen en stilte als weerstand:** Hierdoor kan de vraagsteller een uitgesproken vijandige houding uitdrukken, hetzij om de gespreksleider te frustreren (emotionele sanctie), hetzij om reacties uit te lokken die zijn

negatieve gevoelens bevestigen (selffulfilling prophecy). De redenen voor stiltes als verdedigingsmechanismen liggen vaak in de gespreksituatie of het in opstand komen tegen de rol van de gespreksleider. Het speelt evenwel bij angst, gevoelens van onmacht en taboeonderwerpen. Bij sterk gefrustreerde vraagstellers kan het een middel zijn om de onderliggende sterke contactbehoefte te verdringen of te camoufleren, om zo afwijzing van hun persoon te vermijden.

- Diepe **intimiteit**: Uitdrukking als bevestiging van tevredenheid over de emotionele uitwisseling. Stilzwijgend wordt soms het meest gezegd.
- **Uitgepraat**: Uitgepraat = afronden.

Hoe hanteren

In elk gesprek dienen bewust adem- en denkpauzes te worden ingelast. Daarom mogen stiltes niet te vlug overpraat worden. Beter is de stilte even te laten duren tot de vraagsteller zich herpakt. Je kunt je gesprekspartner hierbij ook aanmoedigen via een korte vraag of een herhaling van je eerder gestelde vraag. Hieronder een aantal richtlijnen om actief en constructief om te gaan met stiltes in een professioneel gesprek.

- Maak er een gewoonte van om de vraagsteller zoveel mogelijk de kans te geven om als eerste terug te beginnen praten. Dit geeft meer zelfvertrouwen en leert de eigen verdediging en drempels te overwinnen. Non-verbale ondersteuning werkt daarbij stimulerend.
- Tracht de betekenis van de stilte in te schatten en maak ze eventueel bespreekbaar via een uitnodigende open vraag. Begrip uiten voor gevoelens en weerstanden, schept hierbij een positiever gespreksklimaat.
- Bij zeer zwijgzame personen mag je de spanning niet te hoog laten oplopen. Tracht te deblokken door korte vraagjes te stellen, waarin je je vermoeden uit over de redenen van de zwijzaamheid of door informatie te geven.
- In sommige gevallen is het beter van onderwerp te veranderen. Bijvoorbeeld als het te zwaar of te pijnlijk wordt of wanneer de stilte niet doorbroken wordt. Het is belangrijk in dit geval ook duidelijk aan te geven dat je dit bewust doet uit respect voor privacy, gevoelens en/of verwerkingstempo.
- Je kan zelf ook bewust stiltes inbouwen met het oog op bezinning en nadere verkenning. Vooral bij drukke praters en personen die gemakkelijk van de hak

op de tak springen, of die hun verhaal zeer chaotisch brengen, kan het rustgevend werken als je hen aanzet eens rustig en stilzwijgend na te denken.

4.5.4 Huilen

Oorzaken

Huilen is vaak een adempauze bij het verwerken van emoties (Benjamin, 1994). Opkroppen of verdringen van emoties heeft vaak de neiging zich op andere manieren te uiten. Bijvoorbeeld in de vorm van psychosomatische klachten. Hoe hiermee omgegaan wordt, verschilt van de geldende waarden en normen uit het referentiekader van de betrokkene en is cultureel bepaald.

Enkele voorbeelden van omgang en invulling omtrent huilen:

- Huilen lucht op
- Tranen moet je bedwingen
- Als ik huil, krijg ik aandacht

Hanteren van huilmomenten

In het begin van een gesprek kan het een ontlading zijn van opgekropte spanningen en gevoelens. Laat dit gebeuren en nodig de tegen de tranen vechtende vraagsteller uit er aan toe te geven. Wanneer je merkt dat huilen niet meer oplucht, ga dan op zoek naar een andere uitlaatklep.

Vaak hebben mensen al genoeg aan af en toe een uithuil- en bijpraatmoment, meer verwachten ze niet van het gesprek. Ze komen bij wijze van spreken enkel hun batterijen weer opladen. Of jij deze 'oplaadfunctie' al dan niet opneemt, hangt af van verschillende factoren (jouw rol, de situatie, de persoon,..). Soms is het verantwoord, maar let op voor veranderingsremmende afhankelijkheid.

De emoties gekoppeld aan huilen, hebben ook hun effect op de gespreksleider. Het maakt je vaak onwennig en onmachtig of veroorzaakt schuldgevoelens omdat je het gevoel hebt dat je door al die vragen het huilen hebt uitgelokt (afhankelijk van je eigen referentiekader). Omwille van je eigen emoties loop je het risico dat je teveel op jezelf geconcentreerd geraakt. Ga hier bewust mee om en zorg er voor dat je niet te betrokken wordt.

De beste manier om met huilen om te gaan is luisteren, zwijgen, oogcontact en troostende gebaren. Duurt het te lang of lucht het niet meer op, dan kunnen enkele rustige verbale tussenkomsten de betrokkene terug naar het gesprek brengen.

Let op: meehuilen van de sociaal werker kan een uiting zijn van intens meevoelen, maar ook wijzen op een onvermogen tot afstand nemen, wat de professionele hulpverlening in het gedrang kan brengen.

4.5.5 Persoonlijke vragen

Naast het vragen naar jouw mening, zullen gesprekspartners ook wel interesse tonen in jou en persoonlijke vragen naar boven halen. Het stellen van persoonlijke vragen kan vele verklaringen hebben (Benjamin, 1994):

- Uit nieuwsgierigheid
- Om het terrein, de functie en de waarde of persoonlijkheid van de gespreksleider af te tasten.
- Om je gezag te ondermijnen
- Om sympathie en begrip proberen te winnen
- Weerstand door rolomkering
- Om te willen praten op gelijkwaardig niveau
- Uit belangstelling voor de persoon achter de gespreksleider
- Als vermijdingsgedrag

Hoe hanteren?

- Toon **begrip**. Vaak is het een indicatie hoe de vraagsteller jou ziet in het contact of hoe hij het ervaart dat er in zijn privacy wordt binnengedrongen.
- Reageer op de reële vraag. In sommige gevallen zal je even moeten stilstaan bij de achtergronden van deze vraag.
- Leg eerlijk uit welke dingen je wel en niet kan vertellen en verklaar dit.

4.5.6 Het gevaar van je eigen mening

Een vaak voorkomende hindernis in een gesprek is dat jouw mening “als expert” gevraagd wordt (Verhulst, 2020). **“Wat zou jij doen?”** is een veel voorkomende vraag. In vele gevallen zal de drang groot zijn om een antwoord te formuleren op deze vraag, toch is het belangrijk om dit in vrijwel alle situaties niet te doen om de wel heel simpele reden dat jij de ander niet bent. Vaak wil men jouw mening (onbewust) gebruiken om zichzelf sterker te maken, om bevestiging te krijgen. Die bevestiging moet de vraagsteller in zichzelf leren te vinden en niet bij jou als gesprekspartner.

Hoe hiermee omgaan?

Bevraag waarom mensen jouw mening willen horen. Leg uit dat dit weinig zin heeft, dat het belangrijker is zich te focussen op de eigen beleving en hoe hiermee wordt omgegaan om zo bij zichzelf op zoek te gaan naar een antwoord of oplossing. Geef nooit je persoonlijke mening of advies bij levenskeuzes.

4.5.7 Liegen

Een volgende gesprekshindernis is liegen. Dit kan je zien in allerlei vormen: een leugentje om bestwil, liegen om de schuld te ontlopen, liegen om de waarheid te verbloemen, liegen om een voordeel te bekomen, ... Essentieel bij het omgaan met liegen is dat je als gespreksleider vertrekt vanuit het besef dat liegen menselijk is. Soms is de verleiding erg groot. Vaak liegen mensen ook onbewust (verdringing, omdat ze het zelf geloven, ...). Bij een vermoeden van liegen is het dan ook belangrijk om stil te staan bij de achtergrond van de leugen.

Een ander belangrijk onderdeel wanneer het gaat om een onderwerp als liegen is het gevaar van 'dé' waarheid. Het probleem van dé waarheid is vaak dat mensen vertrekken vanuit hun eigen beleving en referentiekader waardoor zij vaak anders kijken naar dezelfde situatie. In dit geval bestaat dé waarheid dus niet. Er zijn net zoveel waarheden als er mensen zijn. Het is dus van belang, dat als je met anderen in gesprek bent en je merkt dat ze heel anders tegen dingen aankijken, dat hun waarheid voor hen net zo waar is, als jouw waarheid voor jou of andere betrokkenen.

De beste manier om liegen tegen te gaan, is trachten om leugens te voorkomen. Leugens hebben een reden. Probeer er dan ook voor te zorgen dat er zo weinig mogelijk redenen zijn om te moeten liegen. De meeste mensen liegen omdat ze willen worden gerespecteerd en aanvaard, ze willen hun tekortkomingen verbergen achter een sociaal wenselijke façade. Een van de effecten van een niet-veroordelende, aanvaardende houding is dat de betrokkene weet dat hij niet hoeft te liegen om aanvaard te worden.

Maak een inschatting van de belangrijkheid van de waarheid, en de gevolgen van de leugen en bepaal van daaruit hoe je er verder mee aan de slag zal gaan. Bij leugens die bepalend zijn voor de samenwerkingsrelatie of mogelijke consequenties hebben is het belangrijk je vermoeden bespreekbaar te maken, zo voorkom je conclusies op basis van interpretaties. Belangrijk is evenwel dat je bij deze aanpak enkel de leugen afwijst en niet de leugenaar. Vertrek dan ook vanuit een nieuwsgierige, niet-veroordelende en best veronderstellende houding.

Het is immers niet altijd eenvoudig om deze vermoedens bespreekbaar te stellen, want dit kan de vertrouwensrelatie (of het opbouwen ervan) nog verder doen wankelen. Toch heeft het geen enkele zin je vermoedens onbesproken te laten. Een

relatie die op leugens berust en door leugens in stand wordt gehouden (de ene leugen lokt de andere uit) is sowieso al geen vertrouwensrelatie meer te noemen. Gebruik je gezond verstand. Geef bij twijfel de betrokkene dan ook het voordeel van de twijfel in plaats van de vertrouwensrelatie in het gedrang te brengen. Maak dit, indien nodig, zeker ook bespreekbaar. Vergeet niet dat jijzelf als gespreksleider een belangrijke voorbeeldfunctie vervult als het op eerlijkheid aankomt.

4.5.8 Aanmelding door derden

In sommige gevallen word je aangesproken door een derde of andere persoon dan de eigenlijke betrokkene. In deze situaties bestaat de kans dat de eigenlijke betrokkene zelf niet op de hoogte is van deze aanmelding.

Enkele voorbeelden:

- *de moeder van een leerling neemt contact op met het CLB*
- *een collega komt iets vertellen over het gedrag / de situatie van een andere collega, ...*

In deze voorbeelden zijn er enkele belangrijke vragen die je niet over het hoofd mag zien:

- Is de betrokkene op de hoogte? Waarom wel/niet? Hoe werd dit besproken?
- Waarom komt de betrokkene niet zelf?
- Hoe is de relatie tussen de betrokkene en de aanmelder?

Hoe hiermee omgaan?

Probeer van de aanmelder een verwijzer te maken. Vaak komen derden achter de rug van de betrokkene bij jou aankloppen. Cruciaal op zulk moment is dat je de aanmelder in eerste instantie ondersteunt bij hoe hij de betrokkene zelf kan aanspreken over zijn 'bezorgdheid'. Deze tussenstap is noodzakelijk en belangrijk voor het verdere gesprekproces, maar ook voor de relatie tussen de betrokkene en de aanmelder.

Wanneer de aanmelding een doorverwijzing is door een deskundige, dan is meestal de doorverwijzing wel besproken met de betrokkene, maar ook dan zijn er enkele aandachtspunten.

- De algemene regel bij een doorverwijzing is zoveel mogelijk te bespreken **met de betrokkene** en **zo weinig mogelijk over**. Zo blijft je eigen eerste indruk zuiverder.

- Tracht oog te hebben voor een te snelle doorverwijzing, voornamelijk gebaseerd op de keuze van de doorverwijzer zelf, maar te weinig gedragen door de betrokkene.
- Tracht in een eerste gesprek met de betrokkene zelf te vertrekken vanuit de beleving en de verwachtingen van de betrokkene bij deze doorverwijzing.
- Schep zo snel mogelijk daarna duidelijkheid over het aanbod en je mogelijkheden => afstemmen van wederzijdse verwachtingen en mogelijkheden => duidelijkheid geeft zekerheid.

4.5.9 Deurknopreactie

Op het moment van de afsluiting kan **ambivalentie** de kop opsteken, door:

- Uitstellen van het moment door te blijven zitten
- Aanbrengen van nieuwe feiten en vragen
- Emotionele druk (je laat me nu toch niet in de steek?)
- Afscheidsangst (bv. afhankelijk van vroegere ervaringen)

Oorzaken

Deze reactie kan gebaseerd zijn op:

- Angst voor de afsluiting, niet willen loslaten
- Onzekerheid, hij/zij staat er nu terug alleen voor.
- Contacthonger

Maar ook

- Het 'nu of nooit'-gevoel kan de kop opsteken wanneer er nog problemen of vragen zijn die de vraagsteller eerder niet heeft durven stellen. Bij de afsluiting komt immers het besef dat de samenwerkingsrelatie eindigt.

Het is dan ook belangrijk voor de gespreksleider om een juiste inschatting te maken van de achterliggende reden van deze "deurknopreactie".

Hoe hanteren

- **Erop ingaan:** ingaan op deze reactie heeft een verlenging van het gesprek met een nieuwe doelformulering als gevolg. Je doet het enkel indien het probleem zo fundamenteel belastend is dat je volgens jouw professionele inzichten en geweten erop moet doorgaan.
- Een nadeel kan zijn dat, als dit meerdere malen gebeurt, de vraagsteller verwacht dat er toch wel langer kan worden doorgepraat. Op die basis ontwikkelt hij de neiging om belangrijke zaken uit te stellen. Eénmaal zulk verwachtingspatroon is ontstaan, is het erg moeilijk te doorbreken.

- Als de vraagsteller het gesprek blijft "rekken" moet je afblokken en een volgende afspraak maken.
- Er **kort op ingaan** (anhoren, reageren) en evalueren: vervolgens een nieuw gesprek plannen, waarvan men nu al samen het doel bepaalt.
- Zich houden aan de eerste planning en doel.
- Afsluiten van het huidig gesprek en meteen een afspraak voorstellen. Wees er wel voorzichtig mee dat je niet voorbij gaat aan belangrijke vragen.

Gespreksmodellen

5.1 Het adviesgesprek

We leven in een juridisch-technische maatschappij. Veel vragen en problemen zijn te herleiden tot een tekort aan informatie. Veel mensen zijn “kansarm” in een wereld van formaliteiten en formulieren die ze niet begrijpen of niet kunnen invullen vanwege geringe verbale en/of sociale vaardigheden.

Om die reden dient de maatschappelijk assistent vaak de expertrol op te nemen. Het doel van het adviesgesprek is de situatie voor de vraagsteller hanteerbaar te maken, de vraagsteller te helpen zijn rechten te verkrijgen of om de informatiekloof te overbruggen (van der Molen, Hommes, & Kluijtmans, 2020).

5.1.1 Gespreksmodel van het adviesgesprek

5.1.1.1 **Stap 1** : Exploratiefase

Als eerste stap sta je stil bij de achtergrond van de vraag naar advies te vergelijken met de voorfase -> beginfase (zie het gespreksschema). Je gaat verkennen.

Maak een onderscheid tussen een directe vraag naar advies of een indirect uiten van gevoelens van besluiteloosheid of afhankelijkheid via advies. Bij een indirecte vraag om advies moet de vraag eerst voldoende concreet zijn vooraleer je het advies kan formuleren.

Sta voldoende stil bij de motivatie achter de vraag naar advies. Bij dringende of dwingende vragen zal het advies in de praktijk vaak niet geaccepteerd of opgevolgd worden. Wanneer de vraagsteller niet voldoende open staat voor een advies van een “expert” zal dit advies weinig effect hebben in zijn besluitvormingsproces.

Je moet steeds voldoende afwegen of je advies de betrokkene ook daadwerkelijk vooruithelpt. Wanneer het advies de betrokkene enkel bevestigt in zijn negatief zelfbeeld of hulpeloosheid heeft het uiteraard weinig zin hierin mee te gaan.

5.1.1.2 **Stap 2** : Formuleren van het advies

Formuleer je advies en stel voor om de oplossingen samen met de betrokkene door te nemen.

Let wel: informatie en/of suggesties geven betekent niet dat je de les gaat spellen of zeggen hoe de betrokkene het moet aanpakken, maar duidelijke informatie geeft die meer inzicht biedt in de situatie én tegelijkertijd nog wel de mogelijkheid geeft zelf controle te houden.

Een degelijk advies of besluit moet voldoen aan enkele voorwaarden:

- Realistisch
- Uitvoerbaar
- Inzichtelijk worden aangebracht (het moet duidelijk zijn waar men naartoe wil en via welke stappen dit traject zal bewandeld worden).
- Begrijpbaar
- Controleerbaar
- Afgestemd op het referentiekader van de vraagsteller
- Het moet baat brengen

Let goed op reacties van de betrokkene bij de formulering van je advies, hier kan je in de volgende fase op terugkomen.

Let op: Geef geen persoonlijk advies bij levensbeslissingen, maar ondersteun de betrokkene wel in zijn moeilijkheden om een keuze te maken.

5.1.1.3 **Stap 3** : Bespreken van de oplossingen

Peil naar de ontvangst of acceptatie van en de reacties op het advies. Neem de reacties en bezwaren serieus en bezin je erover (niet wegwuiven of in discussie gaan). Juist door op weerstanden in te gaan worden de beste oplossingen gevonden die ook op maat zijn van de vraagsteller.

Leg de verantwoordelijkheid bij de vraagsteller (“mijn advies valt blijkbaar niet in goede aarde, wat denk of wil je er zelf graag aan doen?”)

Hou op jouw beurt controle op de eigen beleving of teleurstelling wanneer het gegeven advies afgewezen wordt. Draag er zorg voor dat je niet in de verleiding komt de vraagsteller van je advies te overtuigen. Hierdoor wordt een discussie opgestart (“...., ja maar ...”) waardoor het bereiken van een oplossing niet meer op de eerste plaats komt.

Bij meerdere alternatieven is het afwegen van de pro en contra een goede techniek om de betrokkene te helpen een keuze te maken.

Concretiserende en reflecterende vragen hebben als doel aan te zetten tot probleemoplossend denken. Dit kan je uitlokken door te vragen wat de vraagsteller zelf denkt dat nodig is. Let wel, deze aanpak kan echter haaks staan op de verwachting van een kant en klare oplossing, met weerstand tot gevolg. Het gevaar van de expertrol is dat de vraagsteller zijn verantwoordelijkheid afschuift op jou.

Meestal leert de betrokkene meer door 'gecontroleerd' vallen en opstaan dan wanneer hem de les gespeld wordt. Wees aandachtig voor zelfredzaamheid! Enkel wanneer je merkt dat de betrokkene alleen maar aanmoddert en geen kant op raakt is het verantwoord dat je de touwtjes even in handen neemt, maar laat zodra je kan deze weer in handen van de vraagsteller. Hierdoor zet je actief in op zelfregie.

Bij de besluitvorming is duidelijkheid nodig over welk idee en welk alternatief een besluit valt.

5.1.1.4 **Stap 4 : Afrondings- en evaluatiefase**

Sluit het gesprek af met een afspraak over de verdere procedure bijvoorbeeld over de uitvoering van het advies en jouw rol daarbij => bv. verdere coaching,....

5.2 **Het doorverwijsgesprek**

Niet alle vragen en probleemsituaties kunnen opgelost worden door dezelfde professional, in sommige gevallen zal je genoodzaakt zijn om door te verwijzen. Die dit wel steeds op een professionele en doordachte manier.

5.2.1 **Omschrijving**

Het doel is de weg te wijzen naar een andere instelling, persoon of methode. Op basis van een voorlopige diagnose stuurt de sociaal werker de vraagsteller door naar een andere instelling of deskundige, omdat hij zelf niet in staat of bereid is verdere contacten te hebben.

Verwijzen is een methodiek in functie van de vraagsteller en zijn vraag (en dus geen afwimpelen). Probeer op een professionele manier zoveel mogelijk negatieve ervaringen en nare consequenties van de verwijzing te vermijden. Zodat de verwijzing "echt" begrepen wordt.

Zo niet, bestaat de kans dat:

- De betrokkene zich afgewezen voelt en (nog) onzeker(der) wordt.
- Het risico op te snelle diagnose en doorverwijzing waardoor bij niet efficiënte doorverwijzing de cliënt van het kastje naar de muur gestuurd wordt.

5.2.2 **Redenen voor doorverwijzing**

De beslissing om door te verwijzen kan om verschillende redenen gemaakt worden:

- De **gespreksleider**: deskundigheid, maturiteit, sekse
- De **betrokkene**: mogelijkheden en beperkingen, leeftijd

- De **organisatie – doelstelling**: tot welke doelgroep richt deze zich, welk aanbod qua intensiteit, opvangmogelijkheden qua uren, beschikbare mankracht
- De **vraag of het probleem**: Welke benadering vraagt dit? Welke gevolgen heeft dit?

Een voorbeeld - vormingsproject laaggeschoolden

Sociaal werker: *Ik vrees dat ik je niet zo goed kan helpen met de problemen in je huwelijk. Ook al zou ik dat graag willen.*

Vraagsteller: *Oh, je wil liever dat we erover stoppen? Dan is dat zo ... (zucht)*

Sociaal werker: *Je vindt het niet leuk dat ik dat zeg? Ik bedoel eigenlijk dit: ik denk echt dat jij en je vrouw beter door een ander geholpen kunnen worden. Ik heb alleen contact met jou tijdens de cursussen en zie je vrouw nooit...*

Vraagsteller: *Ja, maar ik heb je toch mijn verhaal gedaan ... Het ligt echt helemaal aan haar ... en ik ken je nu al een hele tijd en je hebt me altijd goed behandeld. Het is toch niet iets waarmee je zomaar te koop loopt...*

Sociaal werker : *Dat zoiets een hele stap is, daar heb je gelijk in, maar uit je verhaal meen ik te begrijpen dat jullie er allebei last van hebben dat het niet goed gaat tussen jullie. Daarom denk ik dat het beter is dat je er eens samen over gaat praten met iemand die veel ervaring heeft met huwelijken. Ik ken een bureau ...*

Vraagsteller: *Je bedoelt zo'n dinget bureau... zoiets voor psychologische problemen. Maar die heb ik niet hoor! Mijn vrouw misschien, ja ... maar die krijg ik toch nooit zo ver dat ze mee wil naar zo iets.*

Sociaal werker: *Je bent bang dat je vrouw het een raar idee zal vinden om samen naar een dienst te gaan om over jullie huwelijksproblemen te praten?*

Vraagsteller: *Ja natuurlijk (kijkt verwonderd), ze vindt het al moeilijk om er met mij over te praten... laat staan met een vreemde... en dan in zo'n bureau waar ze doorboren naar ik weet niet wat.*

Sociaal werker: *Toch lijkt het me een verstandig idee om het er met haar over te hebben. Je zal haar misschien wel moeten overhalen, maar het is toch in het belang van jullie twee. Ik bedoel: ik zou het vervelend vinden als je met die moeilijkheden*

bleef rondlopen, terwijl er misschien (want dat geloof ik echt) met een paar goede gesprekken al iets gedaan zou kunnen worden...

Vraagsteller: We zullen wel zien... ik zal er thuis eens over klappen, maar ik denk toch niet dat ze dat zal willen...

5.2.3 Gespreksmodel van het doorverwijsgesprek

5.2.3.1 Stap 1 : Vertellen en meedelen dat je zal doorverwijzen.

Maak aan de hand van de uit het gesprek voortvloeiende diagnose de vraagsteller duidelijk dat je hem/haar niet kan verder helpen.

5.2.3.2 Stap 2 : Leg uit waarom je niet kan helpen

Benadruk dat de vraagsteller recht heeft op het meest geschikte aanbod t.a.v. zijn vraag of probleem. Dit mag echter niet leiden tot een "verkopen" van je visie, omdat de vraagsteller door zijn emotionaliteit vaak overgevoelig is voor zulke houding, wat het wantrouwen en gevoel van afwijzing kan versterken. Je moet dan ook oog hebben voor verbale en non-verbale reacties.

5.2.3.3 Stap 3 : Schets de doorverwijsmogelijkheden.

Steunend op je kennis van de sociale kaart, maak je een overzicht van de doorverwijsmogelijkheden. Daarbij verduidelijk je de doelstelling, werkwijze, ... tot zelfs persoonlijke ervaringen met de betrokken doorverwijsinstanties en leg je uit waarom deze organisaties wel kunnen helpen volgens jouw visie. Samen bespreken jullie de verschillende mogelijkheden. Dit heeft een geruststellend effect en verhoogt de weerbaarheid. Geef een zo correct en eerlijk mogelijk beeld van de organisatie, dit voorkomt teleurstelling achteraf.

5.2.3.4 Stap 4 : Overleg of de vraagsteller wel wil doorverwezen worden.

Tracht niet kost wat kost de betrokkene te overtuigen van het belang dat jij ziet bij deze doorverwijzing. Luister naar de bezwaren en tegenstrijdige gevoelens van de betrokkene en tracht deze bespreekbaar te maken. Doe je dat niet dan loop je het risico dat de betrokkene nooit de stap zal zetten naar de doorverwezen organisatie. Maak duidelijk dat angst en onzekerheden normaal zijn.

5.2.3.5 Stap 5 : Besluitvorming op basis van een verantwoorde eigen keuze

Geef de vraagsteller tijd om de doorverwijzing te verwerken en de informatie erover te bevatten. Soms moet je extra bedenktijd creëren.

5.2.3.6 **Stap 6** : Maak afspraken over de introductie

Denk over een aantal dingen na en bespreek ze:

- Welke introductie acht de vraagsteller wenselijk?
- Per brief, per telefoon, persoonlijk, door de sociaal werker of zelfstandig?
- In sommige gevallen kan de sociaal werker meegaan naar het eerste contact. Dit werkt zeer geruststellend en drempelverlagend.
- Wanneer er (na overleg) gekozen wordt dat de sociaal werker de introductie doet, is het belangrijk op voorhand te bespreken welke informatie er zal doorgegeven worden.

5.2.3.7 **Stap 7** : Bouw een follow-up en controle moment in.

Na het verwijsgesprek zal nog een contact plaats hebben om na te gaan of de doorverwijzing voldoet aan de verwachtingen en om te bewaken of de vraagsteller ook effectief zal kunnen geholpen worden. Belangrijk is wel dat je duidelijk stelt dat deze follow-up een uiting is van je belangstelling en "totaalzorg", maar dat je daarna afstand zal nemen.

Follow-up geeft vaak een veilig gevoel (extra stimulans). De oude hulpverleningsrelatie kan nog even blijven bestaan tot de nieuwe voldoende vertrouwd voelt. Ook voor de doorverwijzer is de follow-up een bron aan informatie, het helpt je je kennis van de sociale kaart uit te breiden, wat later bij een volgende verwijzing nog van pas kan komen.

5.3 Slechtnieuwsgesprek

Wat "goed" of "slecht" nieuws is wordt persoonlijk bepaald. Pas dus ook op met een vanzelfsprekende interpretatie van deze beleving. Ga doordacht en voorzichtig om met de informatie die je in dit gespreksmodel hanteert.

Het slechtnieuwsgesprek heeft 2 luiken:

1. Overbrengen van een boodschap

Een boodschap die hoe men ze draait of keert, bij de ontvanger vrijwel zeker emotionele reacties zal oproepen. De manier waarop je de boodschap overbrengt is dan ook van groot belang. Tracht enerzijds zoveel mogelijk de "schade" die deze boodschap met zich meebrengt te beperken, zonder te verbloemen en anderzijds zo duidelijk mogelijk te zijn.

2. Helpen verwerken van de boodschap

Bij de ontvanger zullen verschillende gevoelens vrijkomen: frustratie, verdriet, boosheid,.. maar vooral onmacht. De ontvanger voelt zich aangetast in zijn identiteit en zal zich hiertegen afzetten (in verdediging gaan). Enkele voorbeelden: agressie,

ontkenning, lichamelijke reacties, totale verdoving, zelfverwijten... Vaak zal deze verdediging gericht zijn op de boodschapper. Dit maakt de rol als boodschapper extra moeilijk.

Om een slechtnieuwsgesprek op een verantwoorde wijze te kunnen voeren moet je leren omgaan met eigen emoties en verdedigingsgedrag. Kenmerkend zijn gevoelens van onzekerheid, schaamte, hulpeloosheid, boosheid, onmacht,... omdat de boodschapper weet dat hij bijna onvermijdelijk iemand gaat frustreren en dat hij die klap gaat geven. Hij zou de betrokkene die moeilijkheden liever besparen, maar weet dat dat niet kan. Hij kan ook boos zijn op de opdrachtgever, die hem in zo'n lastig parket brengt. Bovendien kan hij angst hebben voor de tegenreacties en onzeker zijn of/hoe hij die dan in de hand kan/moet houden of opvangen. De boodschapper dient daarom te weten hoe hij geneigd is te reageren en in welke valkuilen hij zou kunnen stappen.

Enkele belangrijke uitgangsvragen :

- Hoe sta ik zelf emotioneel t.o.v. de problematiek?
- Heb ik de neiging om té persoonlijk te worden?
- Ben ik boos omdat ik deze opdracht gekregen heb?
- Durf ik me spontaan en meelevend op te stellen? Waarom niet?

5.3.1 Enkele veel voorkomende valkuilen

5.3.1.1 Uitstellen van de mededeling

Rond de pot draaien, te lang inleiden over koetjes en kalfjes. Door uit te stellen schuif je de nare taak vooruit, je durft/wil niet. De onderliggende gedachte is de betrokkene nog even te willen sparen. Dit maakt de situatie nodeloos moeilijk. Het verlengt de onzekerheid of zet de ontvanger op het verkeerde spoor.

5.3.1.2 De “hang-yourself” methode

Dit is vaak het gevolg van uitstellen. Het gaat om het uiten van vage hints en suggestieve vragen, waarin de waarheid verborgen ligt. In de hoop dat door deze hints de betrokkene kan opmaken wat er gaande is en zo zijn hoofd zelf wel in de strop zal steken. Dit mislukt bijna altijd. Meestal weigert de vraagsteller de boodschap te verstaan. Daardoor is de boodschapper uiteindelijk meestal toch nog genoodzaakt om te zeggen wat er gaande is. Hierdoor moet de boodschapper dan zelf zijn hoofd door zijn eigen strop steken. Hoe je het ook draait of keert, deze manier zal ongetwijfeld een effect hebben op de vertrouwensrelatie.

5.3.1.3 De druppelmethode

Een variant van de hang-yourself methode maar hierbij komt de informatie nog langzamer tot bij de ontvanger waardoor deze nog minder geneigd is zelf de conclusie te trekken.

5.3.1.4 De vergulde pil methode

Hierbij wordt de boodschap zo verzachtend verpakt (verbloemen), waardoor de vraagsteller nauwelijks herkent dat het slecht nieuws is. Door de boodschap te verbloemen (of de pil te vergulden) geef je valse hoop waardoor de betrokkene zich niet begrepen zal voelen en het aanvoelt alsof jij de situatie minimaliseert en de betrokkene voor de gek houdt.

5.3.1.5 De justificatie methode

Direct na de klap, zal de boodschapper het nieuws uitvoerig omkleden met redenen en zichzelf vrijpleiten. Hierdoor worden de emoties en gevoelens van de ontvanger genegeerd en is er geen emotionele uitwisseling en verwerking. Er ontstaat gevaar voor discussie en machtsstrijd. De ontvanger zal het je kwalijk nemen dat je je handen in onschuld tracht te wassen.

5.3.1.6 Indirect overbrengen en vermijden van persoonlijk contact

De boodschap niet zelf overbrengen maar via derden, een brief of mail. Hierdoor bestaat de kans op onnauwkeurigheden en verkeerde interpretaties. Dit roept grote weerstand op en heeft een nefast effect op de vertrouwensrelatie. In al deze gevallen staat de beleving van de boodschapper centraal, en dat is niet de bedoeling.

5.3.2 De verschillende fasen voor de ontvanger bij slecht nieuws

De mededeling van slecht nieuws houdt een aankondiging van (een vorm van) verlies in:

- Verwachtingen en hoop worden tenietgedaan
- Verhoging van de bestaansonzekerheid (vb. ontslag)
- Bedreiging van het persoonlijke of gezinsevenwicht
- Daling van het toekomstperspectief
- Breuk in de levensverwachting

Het is een crisisuitlokkende situatie waarbij de ontvanger een aantal fasen van crisisverwerking doorloopt te vergelijken met een **rouwproces**.

5.3.2.1 Fase 1 : Men voelt nattigheid

De ontvanger is nog onwetend maar andere zijn al wel op de hoogte. Dit kan leiden tot veranderend gedrag (overdreven zorg, geheimzinnig praten, meewarig kijken,...). Daardoor zal de betrokkene zich onzeker gaan voelen, vragen beginnen stellen en (onjuiste) voorbarige conclusies trekken.

5.3.2.2 Fase 2 : Shock

Bij een abrupte confrontatie kunnen paniekreacties of psychische of fysieke shock ontstaan (flauwvallen of hyperventilatie). Soms kan de ontvanger er ook als verdoofd bijzitten.

5.3.2.3 Fase 3 : Ontkenning

Dit is een weerstand om de realiteit niet te laten doordringen. Denk aan reacties zoals:

- Minimaliseren
- Rationaliseren
- Zoeken naar compensaties
- Zich afsluiten en niet open staan voor rationele argumenten
- Moeilijk kunnen leggen van verbanden tussen oorzaak en gevolg.

5.3.2.4 Fase 4 : Woede, agressie, hevige emoties of frustraties

Eenmaal de ontkenning de bedreiging niet meer kan tegenhouden en de confrontatie onontkoombaar is, volgt opstandigheid en agressie. De eerste reactie is vaak een blinde, ongecontroleerde uitbarsting. De ontvanger is niet meer gevoelig voor rationele argumenten en feiten.

Het onderscheid tussen de boodschap en de boodschapper wordt moeilijker.

Mogelijke reacties :

- Verwijten naar de omgeving of de boodschapper
- Persoonsgerichte uitlatingen
- Bittere, scherpe opmerkingen
- Waarom ik?
- Gevoel in de steek te worden gelaten.

5.3.2.5 Fase 5 : Marchanderen/onderhandelen

Vaak nog een korte laatste poging om het slecht nieuws ongedaan te krijgen.

5.3.2.6 Fase 6 : Depressie

De ontvanger ervaart zijn toekomst als één groot zwart gat van onzekerheid. (huilen, schuldgevoelens, onverschilligheid, isolement, wrokgevoelens, ..)

5.3.2.7 Fase 7 : Aanvaarding

In deze fase komt er terug beweging in het verwerkingsproces. De bedreiging is er nog wel maar de ontvanger oriënteert zich stilaan op zichzelf en zijn toekomst. Het zal vaak nog een langdurig en moeizaam proces vergen eer er werkelijk sprake is van een nieuw evenwicht, maar de ontvanger is er alleszins op gericht. Een zinvol en realiseerbaar doel kan hierbij helpen.

5.3.3 Gespreksmodel van het slechtnieuwsgesprek

Het onevenwicht en de daarmee gepaard gaande frustratie is onvermijdelijk bij een slechtnieuwsgesprek. Frustratie en probleemoplossing gaan moeilijk samen. De uiting van de frustratie en de beleving van het slechte nieuws zijn daarom een voorwaarde om tot aanvaarding en actie te komen. Daarom moet je eerst het frustratieniveau verlagen vooraleer je probleemoplossend kan werken.

5.3.3.1 Stap 1: Het slechte nieuws brengen

Uitstellen van de mededeling verhoogt de spanning en onzekerheid (zowel bij de ontvanger als voor de boodschapper). Bij een ernstig slecht nieuws zal de ontvanger toch al gauw nattigheid voelen (door de onwennigheid en non-verbale signalen van de boodschapper). De ontvanger heeft recht op de waarheid. Daarom moet je het slechte nieuws in het begin van het gesprek zo duidelijk mogelijk brengen.

Hoe doe je dat?

- Schep een sfeer van respect, openheid en verstandhouding (niet over koetjes en kalfjes praten). Je gevoelens van medemenselijkheid duidelijk maken kan achteraf helpen om de shock op te vangen.
- Kondig aan dat je slecht nieuws gaat vertellen en gebruik de 'ik' boodschap.
- Geef de kerninhoud van het slechte nieuws en geef een korte toelichting (duidelijkheid, vermijden van misverstanden). Op dit moment heeft de persoon geen boodschap aan alle details en informatie. Hij heeft in eerste instantie vanuit zijn ontkenning tijd nodig om de boodschap te laten doordringen.
- Na de mededeling valt vaak een stilte. Gun de ontvanger de tijd om de boodschap te verwerken, begin dus niet te vlug te praten. Als de ontvanger vraagt of de boodschap echt waar is, herhaal je opnieuw de kerninhoud.
- Wacht af tot de emoties loskomen. Hou intussen veel aandacht voor de non-verbale communicatie. Gebruik dit als basis voor emotionele opvang.

5.3.3.2 Stap 2 : Opvangen van reacties en emoties

Na de ontkenning en de afweer volgt de emotie. Het is belangrijk dat de ontvanger stoom kan afblazen of zijn agressie en verdriet kan spuien. Dit verhoogt later de mogelijkheid te “werken” aan de situatie. Het kan nodig zijn deze emoties zelfs uit te lokken om het “ventiel los te draaien”. Bijvoorbeeld “Dit moet een harde klap voor je zijn” of “ Je mag gerust zeggen wat dit voor jou betekent... wat je nu denkt”.

In sommige gevallen volgt er geen frustratie, omdat de vraagsteller opgelucht is nu er na een lange periode van onzekerheid een einde gekomen is. Het verwerkingsproces is dan vaak al voor een groot deel doorgemaakt.

Hoe doe je dat?

De techniek is **luisteren en reflecteren**.

- Luisteren betekent beter observeren en opvangen van signalen.
- Benoem de gevoelens van de ander via reflectie en laat zo merken dat je meeleeft. Je inleven kan je ook duidelijk maken door te vertrekken van wat jij zou voelen als jij in zijn schoenen zou staan (doe dit echter niet bij zeer traumatische ervaringen). Bijvoorbeeld “ik zou ook kwaad zijn als ik zo’n mededeling kreeg..”
- Gebruik geen lange zinnen, maar korte en invoelende opmerkingen. Bouw rust en adempauzes in.
- Gebruik een rustige stemtoon en tempo (maar niet te “plechtig”, blijf echt).
- Hou jezelf voor ogen dat voor sommige mensen agressie en verwijten soms de enige aangeleerde uitweg is om met gekwetstheid om te gaan.
- Neem geen verwijtende houding aan t.a.v. diegenen die het slechte nieuws veroorzaakten (zelfs al is het waar). Bijvoorbeeld: “ik ben het met je eens dat de manier waarop er in deze organisatie met zijn personeel wordt omgegaan schandelijk is”. Dit bevordert niet de rust en het zelfvertrouwen van de ontvanger integendeel het gooit nog meer olie op het vuur.

5.3.3.3 Stap 3 : Redenen en motieven aanbrengen (= **het begrijpen waarom**)

Geeft korte en heldere informatie maar wacht best af tot de ontvanger er zelf naar vraagt (vaak nadat de eerste “sterkste” emoties geuit zijn). Vermijd dat argumenten en motieven te sterk op de persoon gericht zijn dit wekt weerstand op en voor je het weet zit je in een discussie.

Bij deze fase zal de ontvanger vaak proberen te marchanderen. Blijf begrip tonen, maar laat je niet verleiden tot het wegsussen met loze beloftes, valse hoop of compromissen waarvan je niet zeker bent dat je ze kan waarmaken. Als de situatie onomkeerbaar is maak dit dan ook duidelijk.

5.3.3.4 Stap 4 : Probleemoplossing (= “wat nu & hoe verder?”)

Het kunnen uitspreken van en erkend worden in de eigen frustraties wordt de basis voor het zoeken naar een nieuw evenwicht en verandering. De ontvanger zelf geeft vaak indicaties over het keerpunt in zijn verwerking door het stellen van meer toekomstgerichte vragen (Wat nu? Wat moet ik doen?).

De ontvanger geeft zo aan dat er ruimte is voor het denken rond de actie en voor samenwerking op dat vlak. De boodschapper moet echter blijvend aandacht hebben voor het tempo. Denken over oplossingen of een volgende stap betekent niet meteen doen, als de ontvanger bij het eerste gesprek hier nog niet klaar voor is, maak dan een volgende afspraak.

Hou ook in je achterhoofd dat de ontvanger misschien niet geneigd is om jou als boodschapper nu ook mee te nemen in zijn denk en verwerkingsproces. Hij moet duidelijk aangeven dat hij van de rol van ontvanger naar de rol van vraagsteller wil overstappen.

Hoe doe je dat?

- Begin zelf niet te veel te praten over de toekomst, maar wees alert voor signalen bij de ontvanger in die richting.
- Je rol is niet sturen, maar ondersteunen in het denkproces van de ontvanger.
- Geef geen pasklare adviezen, maar help mee nadenken over de uitvoering en praktische aspecten van de plannen en ideeën van de ontvanger.
- Herstel het eventueel gedeukte zelfvertrouwen door waardevolle mogelijkheden voor te leggen aan je gesprekspartner.
- Laat je beschikbaarheid voor de volgende dagen voelen (een nieuwe afspraak, “je mag me steeds bellen, als je nog vragen hebt of als ik je ergens bij kan helpen.. ”,..)
- Bij dramatische omstandigheden of bij shock kan het nuttig zijn te voorzien in gezelschap of medische begeleiding vooraleer je de woning verlaat. Soms dien je (uiteeraard mits toestemming van de ontvanger) andere diensten in te schakelen.

Bibliografie

- Adriaansen, M., & Caris, J. (2020). *Elementaire sociale vaardigheden*. Bohn Stafleu Van Loghum.
- Benjamin, A. (1994). *Het helpende gesprek*. Haarlem: De Toorts.
- Brinkman, J. (2021). *Voor de verandering*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Cullen, J., & D'Innocenzo, L. (2000). *Mensen begeleiden voor optimale resultaten*. Haarlem: E-com Publishing.
- Grit, R. R. (2011). *Sociaal competent. Professioneel aan het werk!* Groningen / Houten: Wolters-Noordhoff bv.
- Groen, M. (2019). *Reflecteren: de basis*. Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Hopmans, C. (2023). *Coaching*. Opgehaald van <https://nl.pinterest.com/https://nl.pinterest.com/pin/466755948859428221>
- Knipsel, K. (2020). *Professionele communicatie*. Amsterdam: Pearson Benelux.
- Lang, G., & van der Molen, H. (2020). *Psychologische gespreksvoering. Een basis voor hulpverlening*. Baarn: Nelissen.
- Mayrhofer, M. (2023). *Hoe werkt communicatie?* Opgehaald van <https://www.pinterest.com/https://www.pinterest.com/pin/581457001864718066/>
- NLP-NU. (2023). *NLP kenniscentrum*. Opgeroepen op juli21 2023, van [www.nlp-nu.nl: http://www.nlp-nu.nl/kenniscentrum/technieken-begrippen/feedback-4G-model](http://www.nlp-nu.nl/http://www.nlp-nu.nl/kenniscentrum/technieken-begrippen/feedback-4G-model)
- Oomkes, F. (2013). *Communicatieleer, Een inleiding*. Amsterdam/ Meppel: Boom.
- Redeker, G. (z.j.). *Wat is communicatie*. Opgeroepen op juli 21, 2023, van [www.communicatiemodel.nl: http://www.communicatiemodel.nl/wat_is_communicatie.htm](http://www.communicatiemodel.nl/http://www.communicatiemodel.nl/wat_is_communicatie.htm)
- Reekers, M., & Spijkerman, R. (2022). *Professionele gespreksvoering*. Amsterdam: Pearson Education.
- Scager, K., & Thoolen, B. (2006). *De docent als coach in het hoger onderwijs*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Schulz von Thun, F. (2010). *Hoe bedoelt u? Een psychologische analyse van menselijke communicatie*. Groningen: Noordhoff.
- Severijnen, O. e. (2020). *Basisboek Communiceren*. Baarn/Utrecht/Zutphen: ThiemeMeulenhoff.
- Van Dale. (2023). *Gratis woordenboek*. Opgeroepen op juli21 2023, van Van Dale uitgevers: <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/communicatie>
- van den Berge, A. (2017). *Gesprekskunst voor professionals*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- van der Molen, H., Hommes, M., & Kluijtmans, F. (2020). *Gespreksvoering: Basisvaardigheden en gespreksmodellen*. Groningen: Wolters Noordhoff.
- van der Ploeg, T., de Schepper, A., & Ville, I. (2002). *taaltopics: Tweegesprekken*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- van Gemert, L. (2023). *Teambuilding*. Opgehaald van <https://nl.pinterest.com/https://nl.pinterest.com/pin/310396599301638660/>
- Verhulst, J. (2020). *Het hulpverlenende gesprek*. Groningen: Wolters Noordhoff.
- voice-over-kiezen*. (2023). Opgehaald van <https://www.creativebeards.com/https://www.creativebeards.com/voice-over-kiezen/>
- Wiertzema, K. J. (2022). *Basisprincipes van communicatie*. Amsterdam: Pearson Benelux.