

Aandachtspunten bij een delicaat gesprek

- 1) Bereid het gesprek goed voor. Noteer voor jezelf een aantal van je eigen observaties of dingen die je van derden vernomen hebt en die je zeker aan bod wilt brengen in het gesprek. Indien nodig kan je hier dan op terugvallen als je even de draad kwijt bent. Het kan ook voorkomen dat je je in het gesprek laat afleiden rond allerlei bijkomstigheden. Indien je met meerdere personen het gesprek met de ouders aangaat, bespreek dan op voorhand met deze mensen wat het doel is van je gesprek.
- 2) Vertel in het begin van het gesprek dat je over een moeilijk onderwerp moet spreken, dat het gaat om iets wat de ouders misschien niet graag zullen horen. Naar mijn gevoel neemt hierdoor de kans af dat mensen onmiddellijk in de verdediging schieten en je snel in een welles-nietes-verhaal terecht komt.
- 3) Probeer altijd een beroep te doen op een gedeelde bezorgdheid rond de minderjarige in kwestie. Zowel school/hulpverlener als ouders hebben het beste met het kind voor. Als mensen horen dat je bezorgd bent om het welzijn van hun kind geeft dit meer openheid dan wanneer zij het gevoel hebben dat je hen wilt beschuldigen.
- 4) Draai niet rond de pot. Als je dingen bespreekbaar wilt maken, moeten ze ook gewoon op tafel gelegd worden.
- 5) Stel op voorhand een doel. Wat wil je tijdens het gesprek bereiken? Welke afspraken moeten er minimum gemaakt worden? Wat verwacht je van ouders om de bezorgdheden weg te nemen? En welke consequenties zijn er al dan niet bij het niet-naleven van deze afspraken (bv. inschakeling Vertrouwenscentrum Kindermishandeling, melding bij het Ondersteuningscentrum voor Bijzondere Jeugdzorg,...) . Afhankelijk van de ernst van de situatie zou ik deze consequenties ook vermelden. Dit komt misschien dreigend over, maar mensen horen wel te weten waar ze aan toe zijn.
- 6) Hou altijd in je achterhoofd dat opvoeding voortvloeit uit een bepaald waarden- en normenkader en dat dit iets heel persoonlijk is. Wat voor jou “goed” is, is dat niet noodzakelijk voor iemand anders. Je moet je altijd afvragen of iets “goed genoeg” is in belang van het kind.

Communicatie is meer dan taal alleen!

Vertel eens welke job je doet. Vertel het aan je dochter van vier, je moeder of een oude schoolkameraad. Waarschijnlijk vertel je het drie keer anders. Als we met elkaar praten houden we – bijna automatisch en vanzelfsprekend- rekening met verschillen. Die verschillen

hebben te maken met taal, manieren van praten, visies, opvattingen, interesses, achtergrondkennis,Bij communicatie tussen mensen van verschillende nationaliteiten en/of culturen kunnen de verschillen groter zijn of lijken. Maar in de grond verloopt het communicatieproces hetzelfde.

Uitgangspunten voor interculturele communicatie

1. Communicatie is altijd omgaan met verschillen
2. Cultuur- of achtergrondinformatie leidt automatisch tot betere gesprekken
3. Stel de persoon en de situatie voorop
4. Blijf jezelf in de communicatie, maar hou rekening met de effecten

Praktische aandachtspunten /tips

1. Stel vragen zodanig dat er niet slechts 'ja' of 'nee' op geantwoord kan worden.
2. Verstrek niet te veel informatie in één keer, niet teveel informatie achter elkaar geven zonder te checken of voorgaande informatie is overgekomen. Gebruik korte zinnen.
3. Vermijd moeilijke woorden /vakjargon en zinsconstructies. Check ook of bepaalde begrippen dezelfde betekenis voor de gesprekspartner hebben als voor jezelf. Vermijd krom praten bij anderstaligen.
4. Articuleer duidelijk en langzaam. Overdrijf niet, de gesprekspartner zelf hoeft zich niet in de maling genomen te voelen.
5. Spreek niet luider tegen een anderstalige dan je gewoon bent te doen.
6. Check de verstrekte informatie door bijvoorbeeld het geven van een samenvatting of door het navragen van enkele gegevens.
7. Ga na het beantwoorden van een vraag van de gesprekspartner na of de gesprekspartner inderdaad een antwoord heeft gekregen op zijn vraag.
8. Als er informatie wordt verstrekt, zorg dan dat het logisch consistent gepresenteerd wordt en ter zake, zonder overbodige franje.
9. Maak eventueel gebruik van visuele middelen, teken eventueel dingen uit wanneer je iets moet uitleggen.
10. Probeer kalm te blijven, ook als de gesprekspartner na verschillende pogingen de uitleg of de vraag nog niet begrijpt of boos wordt. Snel of geïrriteerd gaan spreken met bijpassende gezichtsuitdrukking bevordert de communicatie niet.
11. Gebruik indien nodig een Tolk
12. Bevestig inzet of geef inzet erkenning, ook al ben je niet mee eens met de daad/gedrag.
Hoe?:
 - Door in te leven in de referentiekader van uw gesprekspartner en vragen te stellen.
 - Door de eigen kijk, die dezelfde is als die van uw gesprekspartner, in te voegen
Vb " ik zou mij ook heel kwaad en boos voelen als mijn dochter mij zou tegen spreken"
 - Door zich allereerst in te leven en vervolgens de eigen kijk die verschillend is van de ander in te voegen
Vb " ik begrijp dat u alles hebt gedaan voor uw dochter, maar toch vind ik dat u uw dochter te streng hebt aangepakt".

De kunst van dynamisch en uitdagend communiceren (Jef Clement)

1. Goed luisteren:

Probeer geen 'schijn van luisteren' op te hangen. Erken de hindernis om te luisteren, laat ze toe en spreek het uit:

- Mijn aandacht is even afgeleid...
- Ik zie al direct een oplossing...
- Ik denk er anders over dan jij...
- Ik denk dat jij ongelijk hebt...
- Ik denk dat je interpretatie je in moeilijkheden zal brengen...
- Ik vermoed dat je het verkeerd ziet...

Door dit toe te laten, wordt mijn capaciteit tot luisteren groter;

- ... maar vertel maar hoe jij het ziet
- ... maar ben toch benieuwd naar jouw kijk.
- ... maar wil toch begrijpen wat maakt dat jij er zo naar kijkt.

Goed luisteren is gemakkelijker dan schijn luisteren. Ontwikkel je volle luistercapaciteit door – paradoxaal genoeg- jezelf belemmeringen en hindernissen te gunnen!

2. Waarderen en bekrachtigen:

Niets werkt meer versterkend en ondersteunend dan te weten dat de ander eropuit is om je te waarderen. Versterk en verstevig alles wat goed gaat en elke verbetering en elke vooruitgang die je ziet, ook als ze nog niet afgerond zijn, ook als de ander nog lang niet is waar hij zou moeten zijn... (ondersteunen, bevestigen en waarderen)

Alhoewel de meeste mensen het vanzelfsprekend vinden dat waardering en bekrachtiging een grote rol kunnen spelen is het toch opvallend hoe weinig we dit doen. Reden! – schroom, angst voor verplichting, onwennigheid bij de reacties, doorbreken van gewoonten,...

Gewoon doen! Doe het regelmatig, tot het een tweede natuur wordt.

Wees je ervan bewust dat dit aanstekelijk kan werken! Na enige tijd zal de ander jou gaan waarderen en bevestigen.

Waarderen en bekrachtigen is de fundering. De rest bouwt hierop verder. Als deze fundering er niet ligt, wordt het moeilijk om verder aan de slag te gaan.

3. Betrokken confronteren:

In een gesprek is er vaak meer aan de hand dan alleen dingen die je kunt waarderen en bekrachtigen. Er gebeuren soms dingen waar je je bedenkingen bij hebt, die je ter

discussie wilt stellen. Het kan gaan om gedragingen, manieren van aanpak, ideeën en opvattingen die je niet juist of niet effectief vindt, een handelwijze die je zou willen bijsturen.

Het is een kunst om je confronterende feedback even zorgeloos te brengen als je waarderende feedback. De ander heeft er alleen maar voordeel bij om iemand tegenover zich te hebben die alles wat hij aan ideeën en commentaar heeft in het gesprek inbrengt. Daardoor kan je leren omspringen met reacties die in de buitenwereld vaak verborgen blijven. De sleutel ligt ook hier weer in enkele eenvoudige stelregels:

- Geef je confronterende feedback veelvuldig en onmiddellijk.
- In kleine te behappen porties.
- formuleer een meervoudige boodschap; relatie-ondersteunend en Onverbloemd confronterend.

4. Uitdagen:

Nogal wat mensen leven onder de maat van hun mogelijkheden. Velen zouden eigenlijk wel meer willen dan ze doen of realiseren. 'Als we dat zouden kunnen', 'Als we dat zouden durven', 'Als we die mogelijkheden zouden hebben', zijn zinnestukjes die je anderen (en jezelf) wellicht geregeld hoort uitspreken. Blijkbaar laten we een deel van onze mogelijkheden ongebruikt. Blijkbaar blijven 'onder de oppervlakte' verlangens, wensen en scenario's leven die op een of andere reden niet tot bloei komen.

Door uit te dagen neem je het roer in handen en stimuleer je de ander om zijn grenzen te verleggen. Het is goed om te realiseren dat je aan dit soort tussenkomsten heel wat kan hebben, ook al kan de ander in eerste instantie hier van schrikken. Je helpt hem bij het doorprikken van limieten die hij – vaak onbewust – zichzelf heeft gesteld. Door die in vraag te stellen, ontwikkelt zich nieuwe kracht.

Wil je uitdagen, dan zal ook ondersteunen en bekrachtigen essentieel zijn.

Het maximale effect bereikt je pas als je én bekrachtigend werkt én confronterend en uitdagend durft te zijn.

Alleen maar ondersteunen kan leiden tot slappe koek. Alleen maar confronteren en uitdagen leidt gemakkelijk tot angst en weerstand. Maar de combinatie van beide doet wonderen.

5. Inspireren:

Problemen blijven vaak bestaan omdat de betrokkene steeds op dezelfde manier naar het probleem blijft kijken. Je kijkt veranderen, een groter perspectief zien, een radicaal ander uitgangspunt verkennen, een creatieve insteek kiezen, ... kan dan een startpunt zijn om op een heel andere manier de situatie te benaderen – en soms op een eenvoudige manier op te lossen dan oorspronkelijk gedacht!

- Rechtstreeks aanspreken op enthousiasme; stel inspirerende vragen.
- Inspirerende ervaringen verkennen.
- Herkaderen.
- Zoeken naar innovatie en creativiteit.
- Inspirerend adviseren.

Inspireren is een bijzonder boeiende vaardigheid. Als je je erop toelegt, zul je merken dat je soms door één inspirerende interventie of vraag beslissende wendingen teweeg kunt brengen in een gesprek. Als inspireren zijn werk doet, wordt confronteren vaak overbodig; de toekomst krijgt meer aantrekkingskracht dan het verleden! Richt je op de toekomst en op de uitweg uit het probleem. Meestal is het handig om meteen een ander perspectief op te zoeken, (i.p.v. in analyse van de oorzaak te vervallen), en van waaruit de deuren kunnen openzwaaien.

6. Toelaten en ruimte geven:

We weten uit ervaring dat gevoelens afwijzen niet echt werkt. Angst die wordt afgewezen, verkramp. Kwaadheid die wordt veroordeeld, verwordt tot agressie of ingehouden woede. Verdriet dat er niet mag zijn, leidt tot het zich afsluiten van de wereld of tot depressie. Onverschilligheid die wordt onderdrukt, leidt tot het verbreken van contact... Gevoelens lijken niet te verdwijnen als ze worden afgewezen. Integendeel, ze neigen ertoe sterker te worden en zich te verankeren, waardoor ze vanuit de achtergrond als een soort onzichtbare speler en stoorzender nog grotere invloed krijgen dan ze al hadden.

Angst en onzekerheid, kwaadheid, verzet en weerstand.

De vaardigheid om hinderende gevoelens toe te laten en te verkennen is heel belangrijk. Maar helemaal niet gemakkelijk. We hebben namelijk collectief de neiging om die moeilijke gevoelens te vermijden, eromheen te lopen en ze te proberen te bagatelliseren.

De uitdaging is deze gevoelens ruimte te geven. Je zult merken als je daar vaardiger in wordt, dat je er verder niet zoveel mee hoeft te doen!

Als hinderende gevoelens ruimte krijgen, vinden ze hun weg wel...

7. Ontspannen:

Lichtheid, luchtigheid en ruimte.

- Creëer een ontspannen klimaat.

Het creëren van een ontspannen gespreksklimaat is een vaardigheid 'zonder woorden'. Je maakt een mentaal beeld van de ander als iemand die in staat is om te slagen. En je stuurt daar luchtigheid en lichtheid doorheen door open en vrij te ademen. De grootste uitdaging bij deze vaardigheid is ze niet te vergeten. Juist omdat het een woordeloze vaardigheid is, wordt ze gemakkelijk vergeten... en de effecten ervan zijn vaak direct voelbaar. Als je onbewust een beeld maakt van je gesprekspartner als van een mislukking, als iemand die er niets van bakt, en vervolgens nog je adem inhoudt voor hoe erg het vandaag weer zal zijn... kun je de gevolgen voor het gespreksklimaat zo voorspellen!

Maak gebruik van ontmoetingen, vragen die gesteld worden, problemen waarvoor men je opzoekt...om de aandacht te richten op wat kan worden geleerd, i.p.v. zelf onmiddellijk een oplossing te bieden.

Met andere woorden;

- Wat is eigenlijk het doel? Waar moeten we uitkomen?
- Wat is het probleem? Kunnen we dat ook anders bekijken?
- Zijn er hulpmiddelen en – bronnen die we nu niet aanspreken? Welke?
- Zijn er andere denksporen mogelijk? Welke?

Dikwijls is het stellen van één van deze vragen voldoende om een denkproces op gang te brengen. Door met enkele explorerende vragen het gesprek meer diepgang te bezorgen, ontstaat een kort leermoment. Zo ben je niet meer de oplosser van problemen, maar iemand die de ander stimuleert zelfstandig te leren en te denken. Laat de ander zelf oplossingen ontwikkelen die dan eventueel met jou worden getoetst als dat nuttig en nodig is.