

Communicatieve vaardigheden 1

Departement: Mens & Maatschappij

Opleiding: Orthopedagogische begeleiding

Academiejaar: 2024-2025

Docent: Nans Anthonissens, Stephanie Ceulemans, Chris De Rijdt, Bessie De Wachter, Lieve Hendrickx, Laura Luyckx, Yen Nauwelaers, Eveline Rogge, Véronique Vanderhoudelingen, Kezi Yildizli

nans.anthonissen@ap.be

stephanie.ceulemans@ap.be

chris.derijdt@ap.be

bessie.dewachter@ap.be

lieve.hendrickx@ap.be

laura.luyckx@ap.be

yen.nauwelaers@ap.be

eveline.rogge@ap.be

veronique.vanderhoudelingen@ap.be

kezi.yildizli@ap.be

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1. Een procesmodel van communicatie	8
1.1 Onderdelen van communicatie	9
1.1.1 De zender.....	9
1.1.2 De boodschap(pen).....	11
1.1.3 Het kanaal	11
1.1.4 De ontvanger.....	13
1.1.5 Situatie en context.....	16
1.2 Beter communiceren met de axioma's van Watzlawick	19
2. Basishouding van de hulpverlener	24
2.1 Echtheid	24
2.2 Acceptatie	28
2.2.1 Wat is acceptatie?	28
2.2.2 Omgaan met taboes en gevoeligheden	29
2.2.3 Tips om te werken aan acceptatie	30
2.3. Empathie.....	33
2.3.1 Wat is empathie?	33
2.3.2 Empathievaardigheden	34
2.3.3 Empathieemissers.....	35
2.3.4 Empathisch luisteren	40
3. Luisterhouding.....	43
3.1 Passief luisteren	43
3.2 Actief Luisteren	46
3.3 Luisterfouten	48
4. Gespreksvaardigheden	51
4.1 Vragen stellen	51
4.2 Concretiseren	60

4.3 Herformuleren	64
4.4 Samenvatten	66
4.5 Gevoelsreflecties.....	69
4.6 Herhalen.....	73
4.7 Parafraseren	73
5. Verbindend feedback geven	81
5.2 Gevoelens herkennen en uiten	83
5.3 Behoeften herkennen en uiten	83
5.4 Verzoeken formuleren.....	86
6. Feedback ontvangen.....	89
6.1 Het Johari-venster	89
6.2 Emotionele triggers	92
6.2.1 Waarheidstriggers	94
6.2.2 Relatietriggers	96
6.2.3 Identiteitstriggers.....	98
Referentielijst	104
Literatuur voor verdieping	106

Inleiding

Communiceren; we doen het dagelijks en toch is het een van de moeilijkste zaken die er zijn. We leren praten, maar we leren niet doelgericht communiceren met anderen. Vandaar de vele communicatiemissers. Het opleidingsonderdeel *Communicatieve vaardigheden 1* bereidt jou voor om als hulpverlener te communiceren met collega's, cliënten en andere betrokkenen. De syllabus focust dus op de communicatieve basisvaardigheden om professioneel te communiceren en behandelt communicatiemodellen, gesprekstechnieken en -vaardigheden.

We starten met de definitie van communicatie en behandelen een procesmodel van de communicatie. Vervolgens staan we stil bij de basishouding en de luisterhouding van de hulpverlener. We verdiepen ons in gespreksvaardigheden waarbij gesprekstechnieken zoals vragen stellen, concretiseren, herformuleren, samenvatten en gevoelsreflecties doelgericht worden ingezet. Ook verbindend feedback geven komt aan bod. Tot slot wordt ingegaan op feedback ontvangen. We besteden aandacht aan de voordelen van feedback en gaan dieper in op de triggers die een rol kunnen spelen bij jouw reactie op feedback.

Deze syllabus is theoretisch onderbouwd, praktijkgericht en direct toepasbaar tijdens de opleiding. De theorie is geen doel op zich, maar een middel om in gesprek te gaan. Wil je meer lezen, raadpleeg dan de bronnen uit de bronnenlijst als inspiratiebron. Al doende leer je beter communiceren. We moedigen jou daarom aan om dagelijks de

leerstof in te oefenen. Stel jezelf doelen en oefen vooral die vaardigheden die je moeilijk vindt. Je zal merken dat je snel vooruitgang zal boeken.

Naast de theorie, vind je casussen (voorbeelden) terug in een blauw kader. Tot slot wijst het volgende icoon op de oefeningen die in de klas kunnen gemaakt worden:



Deze syllabus bevat genderbewust taalgebruik opdat iedereen zich erin kan herkennen. Het staat je vrij om hier een eigen invulling aan te geven passend bij je eigen voorkeur.



Vink jouw reactie aan.

Hieronder vind je een oefening die jou inzicht geeft in jouw huidige reacties tijdens een gesprek. Omcirkel (zonder lang nadenken) jouw spontane reactie in de onderstaande situaties. We bespreken dit vervolgens tijdens de les.

- 1. Een vriendin vertelt jou dat haar partner haar weer bedrogen heeft, ook al had die beloofd het nooit meer te doen. Ze kijkt heel verdrietig en zegt dat ze zo ontgoocheld is.**
 - A. Wat een rotzak, zeg!
 - B. Je kijkt haar aan en wacht op de rest van haar verhaal.
 - C. Hoe voel je je daarbij?
 - D. Oh, zo erg!
 - E. Als ik jou was, zou ik het nu echt voor altijd uitmaken.

- 2. Je collega vertelt jou dat ze zich heel slecht voelt door alle werkdruk.**
 - A. Ik dacht het al. Je lacht de laatste tijd veel minder dan vroeger.
 - B. Je hebt het gevoel dat het werk jou te veel wordt?
 - C. Ik heb dat ook al gehad, we hebben hier te weinig personeel. Toen we twee jaar geleden die fusie hebben doorgemaakt, dacht ik dat ik eronderdoor zou gaan. Ik sliep gewoon niet meer.
 - D. Oei!
 - E. Misschien moet je een week verlof nemen?

- 3. Je vraagt aan je vriendin hoe het met haar gaat want je hebt haar al de hele zomer niet gezien. 'Ça va', zegt ze op een vlakke toon.**
 - A. Wat scheelt er?
 - B. Dat is een kleine 'ça va'. Je klinkt een beetje triest.
 - C. Ik heb zo'n toffe reis gemaakt. En jij, ben je weggeweest?
 - D. Heb je een goede vakantie gehad?
 - E. Je zwijgt.

4. Je partner komt thuis van het werk en zegt dat een collega de promotie heeft gekregen waar die zo op gehoopt had.

1. Dat is toch niet zo erg!
2. Oh, je bent ontgoocheld want je had hierop gerekend. Kom eens hier!
3. Ja, maar, dat was wel te verwachten want die collega werkt er al langer.
4. Ik zou naar de baas gaan en vragen waarom.
5. Komt wel goed!

Je hebt nu een beeld van hoe je spontaan reageert tijdens een gesprek. Heb je de juiste luisterhouding? Weet je wat communicatie inhoudt? Kun je de gesprekstechnieken doelbewust toepassen? Dit, samen met feedback geven en ontvangen zal je dit semester leren en inoefenen. Veel plezier!

1. Een procesmodel van communicatie

In de hulpverlening willen we professioneel en deskundig communiceren om cliënten te helpen. Daarom letten we op de moeilijkheden, problemen en risico's die zich kunnen voordoen als we communiceren. Maar wat verstaan we onder communicatie?

Sociaalpsycholoog Oomkes biedt ons een definitie voor communicatie:

“Alle gedrag, verbaal en non-verbaal, in de aanwezigheid van een ander van wie men zich bewust is, is communicatie” (Oomkes et al. 2021, p. 28).

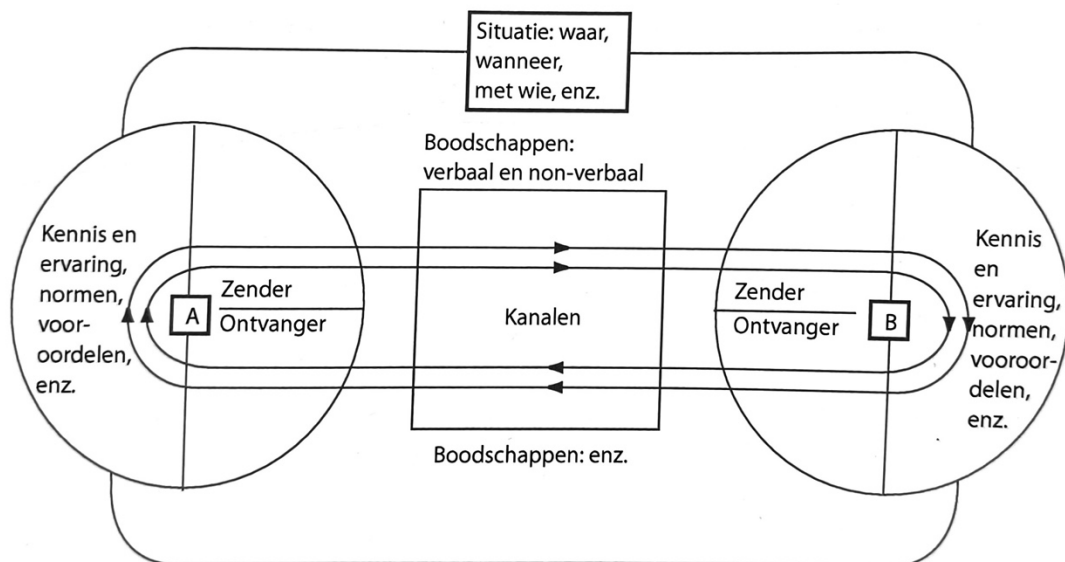


Fig. 1 Een procesmodel van communicatie (Oomkes et al., 2021, p. 20)

Volgens Oomkes et al. (2021, p. 20) is communicatie een **doorgaand proces** waarin zender en ontvanger snel van rol wisselen en soms zelfs beide rollen tegelijk spelen.

Zender en ontvanger beïnvloeden elkaar voortdurend. Ze geven elkaar voortdurend feedback door hun gedrag. Communicatie bestaat dus uit alle processen waarmee mensen elkaar beïnvloeden.

Zo maakt de zender tijdens het spreken contact met de ontvanger waarbij de zender naar de ontvanger kijkt om aan de gezichtsuitdrukking, gebaren en houding te zien hoe de woorden zijn overgekomen. De zender hoort ook zichzelf, en ervaart wellicht iets van de eigen lichaamstaal; waardoor de zender al doende kan bijsturen. Bovendien reageert de zender misschien al op iets dat de ontvanger daarvóór heeft gezegd. Kortom communicatie is een **proces**. Het is een voortdurende kringloop van actie en reactie. In het volgende deel zullen we de verschillende onderdelen van het schema bekijken.

1.1 Onderdelen van communicatie

1.1.1 De zender

De zender zendt de boodschap uit waarbij die de ander iets wil medelen en een reactie verwacht. De zender gebruikt hierbij zijn kennis van de wereld, zijn taal en sociale vaardigheden om de boodschap op een goede manier af te stemmen op de gesprekspartner. De zender zet ideeën om in boodschappen en **vertaalt** (of codeert) de ideeën in woorden en gebaren voor de ontvanger. De ontvanger moet de woorden of gebaren op zijn beurt terugvertalen. De manier waarop je als zender communiceert heeft een grote invloed op hoe de ontvanger de boodschap ontvangt of **terugvertaalt** (of decodeert). Als zender heb je een groot aandeel in het communicatieproces. Er zijn bijgevolg **vier aandachtspunten** voor de zender.

Ten eerste is het van belang om je communicatie **goed af te stemmen** op de ontvanger. Dit betekent dat je probeert rekening te houden met factoren zoals

ontwikkelingsniveau, taalbeheersing, ervaring en de wijze waarop de ontvanger informatie verwerkt. Wil je dat je boodschap goed overkomt, dan zal je je in woordgebruik, zinsbouw en voorbeelden moeten aanpassen aan het '**referentiekader**' van de ander; aan zijn gedachten-, gevoels- en ervaringswereld. Doe je dat niet, dan hoort de ander je wel praten, maar begrijpt die je niet. Je merkt dat bijvoorbeeld als je praat met kinderen of met mensen uit een ander milieu of andere cultuur. Als je er geen rekening mee houdt, kunnen er snel misverstanden ontstaan.

Ten tweede heeft **de gemoedstoestand** van de zender een invloed op het communicatieproces. Hoe voel je je? Bijvoorbeeld wanneer je uitgeslagen bent, kan je meer geduld opbrengen voor de kinderen in de leefgroep die je begeleidt. Tijdens een periode van weinig slaap, ben je mogelijk slecht gehumeurd waardoor je geïrriteerd en kortaf reageert voor het minste.

Non-verbale communicatie speelt een grote rol om te tonen hoe we ons voelen. Voor de ontvanger is het een probleem als jouw non-verbaal gedrag niet in overeenstemming is met wat je zegt. Dit is bijvoorbeeld het geval als je verdrietig zegt dat je je goed voelt. Hoe moet de ontvanger dit interpreteren? Voel je je goed (zoals je zegt) of ben je verdrietig (want die treurige gezichtsuitdrukking erbij)? In dit geval is het voor de ontvanger erg moeilijk om uit deze twee tegenstrijdige waarnemingen de juiste te kiezen. Wanneer non-verbale en verbale boodschappen elkaar tegenspreken, winnen de non-verbale boodschappen altijd.

Ten derde spelen ook **de sociale vaardigheden, cultuur en het referentiekader** van de zender een rol. Dit gaat over gedragsregels en normen die de zender heeft aangeleerd en die weergeven wat goed of fout gedrag is. Bijvoorbeeld: kijk je de ander

aan als je tegen die spreekt? Of heb je juist geleerd dat het een teken van respect is om de ander niet in de ogen te kijken?

Tot slot spelen **kennis van het taalsysteem en ervaring** van de zender een rol. Zo kan je makkelijker een boodschap brengen in je eigen moedertaal omdat je deze beter kent.

1.1.2 De boodschap(pen)

Een boodschap is **wat je communiceert**, het verhaal dat je overbrengt. Een boodschap omvat echter meer dan 'wat' er concreet gezegd wordt. Oomkes et al. (2021) beweren dat er altijd minstens twee 'boodschappen' zijn. Elke boodschap heeft immers twee lagen: een inhoudelijke en een relationele. De inhoud is wat de zender letterlijk zegt. De relationele laag gaat over hoe de inhoud begrepen moet worden, hoe de zender zichzelf ziet, hoe hij de relatie en de ontvanger ziet en hoe hij wil dat de ontvanger reageert.

Voorbeeld 1:

Een koppel zit aan de ontbijttafel met een zachtgekookt eitje. De man zegt verontwaardigd "Er staat geen zout op tafel." De inhoudelijke laag van de boodschap is dat er geen zout op tafel staat. De relationele laag van de boodschap is dat de man vindt dat zijn partner het zout op tafel zou moeten zetten.

1.1.3 Het kanaal

Elke boodschap wordt gecommuniceerd via een **medium of kanaal**. Dit kan bijvoorbeeld door middel van schrift, woorden of gebaren. Er zijn *zintuiglijke kanalen*

zoals gezicht, gehoor, gevoel, geur en smaak en *mechanische* kanalen zoals pen en *elektronische kanalen* zoals radio, telefoon en computer.

Als iemand je opbelt of appt ben je maar met één kanaal verbonden, maar als we een persoonlijk gesprek hebben, communiceren we via verschillende kanalen: verbaal met woorden, non-verbaal via het gedrag, intonatie en lichaamshouding.

Elk kanaal heeft zijn **mogelijkheden en beperkingen**. Kies daarom je kanaal goed uit. Zo is het niet verstandig om gevoelige boodschappen over te brengen via e-mail of een appbericht. Dit komt omdat onze gevoelens en gedachten het best overkomen als we onze verbale boodschap non-verbaal ondersteunen. Anderzijds kan het wegvallen van de non-verbale communicatie ook voordelen hebben. Dit verklaart het succes van de online-hulpverlening.

Kanaalruis

In elk kanaal kan **ruis** optreden. Onder ruis verstaan we **alle signalen die het overbrengen van de boodschap bemoeilijken** (Oomkes et al., 2021).

Sommige boodschappen ontgaan ons of komen maar voor een deel aan en de boodschappen die ons wel bereiken begrijpen we verkeerd. Het spreekt voor zich dat hieruit **misverstanden** kunnen ontstaan. Dit noemen we **kanaalruis**. We maken een onderscheid tussen **externe** en **interne** ruis.

Externe ruis is ruis die veroorzaakt wordt door factoren buiten de zender en ontvanger waardoor de ontvanger de boodschap minder goed kan ontvangen. Denk maar aan communiceren met een mondkap, binnensmonds spreken of lawaai van een overvliegend vliegtuig. Of een slecht verlucht lokaal waardoor de aandacht verslapt omdat er te weinig zuurstof in het lokaal is. Al deze externe factoren hinderen een optimale communicatie. Daarom neem je best vooraf maatregelen zodat de kans op externe ruis tot het minimum beperkt wordt. Kies een lokaal in een rustig deel van het gebouw, zorg voor gemakkelijke zitplaatsen en voldoende verluchting, zet de telefoon uit, hang een bordje aan de deur met 'niet storen', enzovoort.

Interne ruis is ruis die al dan niet bewust of gewild veroorzaakt wordt door de zender of de ontvanger zelf. Onze persoonlijkheid, culturele achtergrond, opvoeding, ervaring, scholing, fysieke beperkingen, gedachten en gemoedstoestand hebben een invloed op hoe we een boodschap brengen en ontvangen. Zowel zender als ontvanger hebben een aandeel bij interne kanaalruis. Bijvoorbeeld een zender die zich verward, onvolledig of onduidelijk uitdrukt. Of een ontvanger die geen interesse heeft, niet openstaat voor de boodschap of deze verkeerd begrijpt (= verkeerd terugvertaalt/decodeert).

De oorzaken voor interne ruis ontstaan vooral door een **verschil in referentiekader** bij zender en ontvanger en **selectieprocessen in de waarneming**. We komen hier later (onder 'Ontvanger') op terug.

1.1.4 De ontvanger

De ontvanger zal de boodschap van de zender interpreteren of terugvertalen (of decoderen). Hoe de ontvanger de boodschap ontvangt, hangt af van een aantal factoren

die een invloed hebben op hoe we de boodschap waarnemen en interpreteren. Let op het onderscheid tussen waarnemen en interpreteren: tussen wat je daadwerkelijk ziet en hoe je dat vervolgens op jouw manier interpreteert.

De waarneming wordt bepaald door een aantal factoren. Onderstaande factoren spelen een rol in hoe de ontvanger de boodschap waarneemt.

Aandacht

Ben je aandachtig? Soms kan je je moeilijk concentreren in een gesprek omdat je in gedachten met andere dingen bezig bent: andere taken die je die dag moet doen, bezorgdheid over een familielid, een spannend gesprek, een drukke agenda, enz. Of omdat je al te veel bezig bent met je eigen argumenten en wat je zelf wil zeggen zonder aandachtig te luisteren naar de ander. De mate van alertheid en aandacht bepaalt dus hoe informatie binnenkomt, welke prikkels verwerkt worden en welke niet, en welke informatie je vervolgens kunt vasthouden en verwerken.

Selectieve waarneming

We richten onze aandacht op de informatie die voor ons doel nodig is. Informatie die niet bij ons doel past, verdwijnt automatisch naar de achtergrond. Als je bijvoorbeeld kleren wilt gaan kopen, zie je eerder kledingzaken; een parkeerverbod valt je pas op als je wilt parkeren.

Ook informatie waarmee je het eens bent of die je eigen standpunt ondersteunt, kun je beter onthouden. Als liefhebber van Taylor Swift valt jou eerder een artikel over een concert van jouw idool op, dan een artikel over een klassiek concert.

Informatiebehoefte

Heb je interesse? Wanneer twee mensen naar dezelfde boodschap luisteren, terwijl de één in het onderwerp geïnteresseerd is en de ander niet, zal de geïnteresseerde luisteraar veel meer opnemen dan de ongeïnteresseerde.

Gemoedstoestand

Ook je emotionele toestand heeft een invloed op de manier waarop je waarneemt en interpreteert. Als je goedgehumeurd bent, zie je alles van de zonnige kant. Als je geërgerd bent, hoor en zie je overwegend dingen die bij je stemming passen.

Wanneer je je in een situatie op je gemak voelt, zullen je andere (en meer) dingen opvallen dan wanneer je gespannen of onzeker bent. Door je gevoelens wordt je blik als het ware vernauwd. Gevoelens van sympathie of antipathie laten je bij verschillende mensen hetzelfde gedrag anders waarnemen of interpreteren; wat je van de één als 'interesse' ervaart, vind je van de ander 'bemoeizucht'.

Lichamelijke conditie

Je lichamelijke conditie is van invloed op hoe en wat je waarneemt. We doelen daarbij niet alleen op de situatie dat je niet goed kunt zien of horen, maar ook op situaties van vermoeidheid, medicijn- of druggebruik, dronkenschap, enzovoort. Ook daardoor kan de waarneming ernstig worden vertroebeld.

De ontvanger moet tot slot **betekenis geven** aan de waargenomen boodschap. De informatie moet worden **geïnterpreteerd**. Vermits we allemaal uniek zijn, zal elk van ons elke boodschap interpreteren vanuit de eigen waarheid en het eigen referentiekader. Hierbij spelen ervaringen uit het verleden, overtuigingen en aannames een sterke rol. Vanuit dit referentiekader ben je gevoeliger voor sommige prikkels. Bijvoorbeeld een

zwangere vrouw die bang is voor de bevalling, zal verhalen over bevallingen anders horen dan iemand die niet bang is.

1.1.5 Situatie en context

Elke communicatie vindt plaats binnen een bepaalde situatie of context en wordt bepaald door de volgende factoren: waar vindt de communicatie plaats? In welke (sub)cultuur? Op welk moment? Met wie en met welke omstanders (Oomkes et al., 2021)?

Waar? De ene omgeving nodigt meer uit tot een gesprek dan de andere. Zo ga je in een gebedshuis of in de wachtzaal bij de dokter geen luidruchtige grappen maken.

In welke (sub) cultuur? Elke cultuur heeft zijn eigen spelregels voor communicatie. Denk bijvoorbeeld aan de manier van groeten in elke cultuur.

Op welk moment? Hoe lang mensen met elkaar praten en op welk moment, speelt een rol. Kies je bijvoorbeeld een moment waarop de ander tijd heeft om te luisteren?

Met wie? Zelfs als je iemand niet kent, heb je een eerste indruk die vaak bepalend is voor hoe je met de ander praat (Oomkes et al., 2021) Ook de sociale positie van iemand kan bepalend zijn voor de manier van communiceren. Zo spreek je een directeur anders aan dan een medestudent.

Met welke omstanders? Het volgende zinnetje: “Dat zeg ik wel als we alleen zijn “, illustreert dat de aan- of afwezigheid van derden een impact heeft op communicatie. (Oomkes et al., 2021)

Na een teamvergadering hing er een gespannen sfeer na een tussenkomst van een medewerker op de vergadering. Zij verweet een collega tijdens de vergadering dat ze te vriendschappelijk omging met de bewoners en te weinig afstand nam. De betrokken collega was duidelijk geraakt door deze opmerking en zweeg de rest van de vergadering. Later vertelde ze tegen de hoofdopvoedster dat ze geen moeite had met de opmerking op zich, maar wel met het feit dat dit op de vergadering werd gebracht, waar iedereen bij zat. Ze had liever gehad dat haar collega de feedback onder vier ogen gegeven had.

Het contextniveau zorgt vaak voor misverstanden bij interculturele communicatie. Gedragingen die heel vanzelfsprekend zijn voor mensen van een bepaalde cultuur kunnen vreemd overkomen bij mensen die niet met de cultuur vertrouwd zijn. In het opleidingsonderdeel *Divers-sensitief handelen* ga je hier uitgebreid op in.



Procesmodel van communicatie

Vorm een groep van drie studenten. Zoek een kort filmfragment op (ongeveer 1 minuut) uit een serie, film of video. Pas het procesmodel van de communicatie toe op dit korte fragment waarin een zender een boodschap geeft aan een ontvanger en de ontvanger hierop reageert. Bespreek alle verschillende onderdelen van het procesmodel en leg uit waarom dit een doorgaand proces is.



Waarnemen versus interpreteren (Blankestijn & partners, z.d.)

Geef aan welke van de onderstaande uitspraken een concrete waarneming is. Leg uit waarom. Bespreek je antwoord met je buur.

- 1) Stijn was zenuwachtig tijdens zijn presentatie voor de groep.
- 2) Mark was 60 minuten weg tijdens de middagpauze.
- 3) Samira vond die serie heel oninteressant.
- 4) Elias antwoordde nogal kwaad.



Waarnemen versus interpreteren (Blankestijn & partners, z.d.)

Beschrijf kort een situatie die je onlangs hebt meegemaakt. Beschrijf deze situatie enkel en alleen vanuit wat je hebt waargenomen (wat je hebt gezien, gehoord, geroken, ...). Probeer elke interpretatie weg te laten uit je verhaal. Vertel dit aan je buur en ga samen na of het je gelukt is om over een waarneming zonder interpretatie te vertellen.

1.2 Beter communiceren met de axioma's van Watzlawick

Paul Watzlawick is een Oostenrijks-Amerikaanse psycholoog en taalkundige die over de hele wereld bekend staat als communicatiewetenschapper. Hij is vooral bekend door zijn communicatieaxioma's. Een axioma is een niet-bewezen stelling. We staan even stil bij de vijf axioma's over communicatie van Watzlawick et al. (2001) die ons helpen om bepaalde situaties beter te begrijpen en beter te communiceren.

Axioma 1: Alle gedrag is communicatie. Of we nu spreken of zwijgen: elk gedrag heeft een invloed op de ander. Die ander kan op zijn beurt niet *niet* reageren op die communicatie en communiceert dus zelf ook. Hieruit volgt: '**Je kunt niet niet communiceren**' (Watzlawick et al., 2001).

Anke komt thuis van het werk. Haar partner zit zwijgend in de zetel met een gefronst voorhoofd en staart voor zich uit. Anke weet dat er iets scheelt, ook al werd er nog geen woord gezegd.

Axioma 2: Communicatie verstrekt niet alleen informatie maar gaat ook over de relatie tussen zender en ontvanger. (Bateson geciteerd in Savenije et al., 2014).

Communicatie heeft in feite verschillende lagen: '**Elke communicatie bezit een inhouds- en een betrekkingaspect.**' (Watzlawick et al., 2001). Het inhoudsaspect betekent dat er informatie (een inhoudelijke boodschap) wordt meegedeeld aan de ander. Het betrekkingaspect verwijst naar de betrekkingen tussen zender en

ontvanger. Het toont hoe de zender zijn relatie tot de ontvanger ziet. Het betrekkingaspect toont hoe de ander de boodschap moet opvatten.

Communicatie bevat dus niet alleen een inhoudelijke boodschap, maar legt tegelijkertijd een gedrag op aan de ander. Het inhoudsaspect wordt meestal verbaal (met woorden) overgebracht terwijl het betrekkingaspect meestal non-verbaal (met lichaamstaal, intonatie, ect.) wordt uitgedrukt. Je zou kunnen besluiten: 'Als ik wat zeg, zeg ik iets over hoe ik wil dat de ander met mij omgaat.' Dit sluit aan bij de 'gelaagdheid' van de communicatie die Oomkes et al. (2021) omschrijven.

Een moeder zit aan tafel en haar zoon komt binnen. Hij laat de deur open staan. De moeder zegt: "Het is hier koud, zeg." De inhoudelijke boodschap is dat zij het koud heeft. Het betrekkingaspect houdt in dat de moeder wil dat haar zoon de deur achter zich sluit. Onrechtstreeks beveelt ze hem dus om de deur achter zich te sluiten. Ze wil dat hij met haar rekening houdt en naar haar luistert.

Axioma 3: Ieder heeft zijn eigen waarheid. Wanneer mensen met elkaar communiceren, hebben ze elk hun eigen standpunt en hun eigen referentiekader. Ze kijken elk op hun eigen manier naar de waarheid. Je kunt de werkelijkheid op veel verschillende manieren ordenen afhankelijk van jouw referentiekader en standpunt.

Mensen zijn zich niet altijd bewust van hun standpunt of maken dit onvoldoende duidelijk. Daardoor loopt het vaak fout in de communicatie. De bedoeling van de zender (= zijn binnenkant) heeft niet altijd het beoogde effect. De ontvanger kijkt immers naar het gedrag van de zender (= de buitenkant van de zender). Het effect op de ontvanger

hangt af van hoe de boodschap van de zender bij de ontvanger overkomt (de overkant) (De Ganseman et al., 2023).

Een koppel heeft ruzie. Zij vindt dat hij niets doet. Hij zegt dat hij niets doet omdat zij zaagt. Zij zegt dat ze zaagt omdat hij niets doet. Ze kijken dus elk op hun manier naar de situatie en hebben elk hun eigen standpunt tegenover de situatie. Ze hebben elk hun eigen waarheid (Watzlawick et al., 2001).

Axioma 4: Mensen communiceren zowel digitaal als analoog. Wat is digitale communicatie? Dit is communicatie waarover duidelijke **afspraken** bestaan. We spreken af dat we stoppen bij een rood licht. We spreken af dat dit dier 'paard' genoemd wordt. We kennen de betekenis van het woord 'niet'. Wat is analoge communicatie? Dit is communicatie waarover **geen afspraken** gemaakt zijn. Wanneer iemand zijn schouders ophaalt, kan dit zowel 'het kan me niet schelen' als 'ik weet het niet' of nog zoveel andere zaken betekenen. Praktisch alle non-verbale communicatie is analoge communicatie, behalve gebarentaal voor slechthorenden want daar bestaan afspraken over (Watzlawick et al., 2001).

We zijn ons niet altijd bewust van onze analoge (non-verbale) communicatie. Die kan op verschillende manieren geïnterpreteerd worden door de ontvanger en zelfs tot misverstanden leiden. Zo kan de zender onbewust de schouders ophalen wanneer die het niet weet. De ontvanger kan dit interpreteren als 'het kan me niet schelen' en hierdoor boos reageren op de zender.

Axioma 5: Elke uitwisseling van communicatie is ofwel symmetrisch ofwel complementair, al naargelang ze gebaseerd is op gelijkheid of verschil (Watzlawick

et al., 2001). Wanneer zender en ontvanger **gelijk** zijn, is hun interactie **symmetrisch**. Zender en ontvanger streven in dit geval naar zo weinig mogelijk verschil.

Wanneer de ene de leiding neemt en de ander volgzzaam is, spreken we echter over twee **verschillende posities**. Hun interactie is **complementair**: het gedrag van de een vult dat van de ander aan. Denk aan: ouder-kind, docent-student, dokter-patiënt. Ze streven naar een verschil tussen beiden. Denk bijvoorbeeld aan de interactie van een koppel waarbij de ene zich 'superieur' gedraagt en de ander bijgevolg 'inferieur'. Je zou dit kunnen samenvatten als 'Wie heeft het voor het zeggen?' en 'Wie laat het zeggen?'

De rol die iemand aanneemt, kan verschillen van situatie tot situatie. Zo kan een bejaarde in een WZC zich hulpbehoevend opstellen tegenover de zorgverleners en tegelijkertijd een gelijke relatie nastreven tegenover vrienden of familieleden die op bezoek komen. Of omgekeerd. Psycholoog Carl Rogers (2016) geeft trouwens aan dat therapie de meeste hulp biedt wanneer hulpverlener en cliënt gelijkwaardig zijn.

Een moeder wil dat haar zoon de kamer opruimt. Maar ze zegt dit nogal op indirecte wijze: "Ik kwam deze morgen op je kamer en kon de rommel niet langer aanzien. Waarom ruim jij toch nooit je kamer op?" Dit is een suggestieve vraag van de moeder en een verborgen appel. Ze verwacht eigenlijk geen tegenspraak, maar wel dat haar zoon zegt: "Mama je hebt gelijk. Ik zal mijn kamer opruimen." In dat geval reageert de zoon **complementair**.

Stel dat de zoon zegt: "Mama, ik moet leven in deze kamer en ik vind het leven tussen deze rommel prima.". In dit geval reageert de zoon **symmetrisch**. Hij volgt het relatievoorstel niet.



Watzlawick: axioma's

Vorm een groep van drie studenten. Zoek een kort filmfragment op (ongeveer 1 minuut) uit een serie, film of video. Welke axioma's kun je allemaal op het gesprek toepassen? Noteer ze hieronder en vermeld het fragment (url) erbij.

2. Basishouding van de hulpverlener

Een goed gesprek vertrekt van de juiste basishouding. Of je nu een gesprek hebt met een bewoner tijdens het eten, een begeleidingsgesprek met een jongere of een intakegesprek met een nieuwe gesprekspartner, elk gesprek start met het contact maken waarin jij als hulpverlener het initiatief neemt om de gesprekspartner beter te leren kennen en te begrijpen. Psycholoog Carl Rogers (2016) stelde vast dat de basishouding van de hulpverlener een grote rol speelt in het slagen van de hulpverlening.

Een **goede basishouding** veronderstelt dat je erin slaagt om een positieve relatie op te bouwen met je gesprekspartner. Dat je vanuit een begripvolle houding de gesprekspartner tegemoet treedt. Je zal al doende deze basishouding moeten ontwikkelen. Hierbij kunnen een aantal methoden ondersteunend werken. In dit deel staan we stil bij essentiële kenmerken van een basishouding: **echtheid, acceptatie, empathie en een goede luisterhouding**.

2.1 Echtheid

Echtheid heeft te maken met eerlijkheid en dat je op iemand kunt vertrouwen; dat je weet dat je niet in de maling wordt genomen of dat iemand niet achter je rug om roddelt. Echtheid is geen eigen agenda hebben, anders dan de agenda die je gezamenlijk hebt vastgesteld. Je bent deskundig, maar vooral mens en jezelf. Echtheid betekent je durven uiten ook als je het even niet meer weet, niet meer snapt, als je vast komt te zitten of voor een dilemma komt te staan. (Buijten, 2017, p. 94)

Echtheid wil zeggen dat je je als hulpverlener **kwetsbaar** durft op te stellen en **jezelf blijft** in alle omstandigheden. Dit veronderstelt dat je accepteert dat je als hulpverlener niet perfect bent, dat je soms zal tekortschieten en dat er miscommunicatie zal ontstaan door interne ruis. Geef aandacht aan wat **er in je binnenste gebeurt**.

Buijten (2017, p. 54) zegt hierover het volgende:

Wanneer je in contact treedt met de ander, zal je merken dat er in een gesprek allerlei gevoelens en denkbeelden bij je opkomen. Dat heeft iedereen en is volkomen normaal. Ongeacht wat er soms wordt geïnstrueerd: jouw gevoelens en denkbeelden mogen er zijn. Je hoeft ze niet weg te drukken, of ergens 'te parkeren'. Niemand is een robot. Het is niet nodig om jouw referentiekader zomaar uit te schakelen. Aan al jouw gevoelens en denkbeelden kun je evenveel gehoor geven als aan de gevoelens en denkbeelden van de ander. Wanneer je jouw gevoelens en denkbeelden wegstopt of ontkent komen ze onverhoopt een keer om de hoek kijken. Ze sijpelen door in een (suggestieve) vraag of in je lichaamshouding. Het gehoor geven aan eigen gevoelens en denkbeelden betekent dat ze er mogen zijn, dat je ze kunt erkennen, op waarde kunt schatten en kunt onderzoeken.

Dat wil niet zeggen dat je zomaar alles zegt wat er in je opkomt. Zorg ervoor dat jouw denkbeelden en gevoelens die voortkomen uit je referentiekader niet belemmerend voor het contact zijn.

Je zult zelf moeten beslissen of je jouw gevoelens en denkbeelden aan de ander bekend maakt. Wanneer er een vertrouwelijke sfeer is gecreëerd en er sprake is van respect naar elkaar, dan is het geen probleem om je eigen gevoelens en denkbeelden te uiten, onder voorbehoud dat je ze niet als 'de waarheid' presenteert. De gesprekspartner kan hierdoor gerustgesteld worden. Het uiten van eigen gevoelens en denkbeelden kan helpend zijn bij

het vervullen van je rol als actieve, aanwezige en betrokken begeleider en kan voor de ander een voorbeeld zijn. Vertel de ander in elk geval niet wat hij moet gaan doen, ook niet wanneer iemand erom vraagt. Stel liever een vraag en probeer na te gaan waar de gesprekspartner nu mee zit of waar hij naar op zoek is. Wanneer je gedachten een oordeel vormen over de ander, kun je dit beter onderzoeken, dan uitspreken. Vraag je dan bij jezelf af: "Wat heeft de ander aan mijn oordeel?"

Je moet dus weten wie je bent en daar vervolgens naar handelen om echtheid te kunnen tonen. Via **zelfonderzoek en zelfhantering** ga je op zoek naar je non-verbale uitstraling, je achterliggende waarden, normen en drijfveren.

Echtheid betekent dat je **regie houdt over je interne reactie**. Dat je niet enkel reageert vanuit je emoties maar ook vanuit je denken en/of theoretische inzichten. Maar soms verlies je contact met jezelf. Op zo'n momenten nemen je emoties de bovenhand. Als dit gebeurt is het belangrijk dat je dit aanvaardt en je kwetsbaar durft opstellen. Hierdoor leg je de basis voor gelijkwaardigheid met je gesprekspartner. Je bent dan niet langer 'de deskundige' die alles weet, maar een mens van vlees en bloed, met eigen kwaliteiten en tekortkomingen.

***Voorbeeld:** Je werkt als stagiair in een jongerenadviescentrum. Je hebt de eerste periode meegelopen, maar nu mag je zelfstandig een onthaalpermanentie doen. Er komt een jonge vrouw binnen die informatie wil over studentenarbeid en de consequenties hiervan op de kinderbijslag. Je voelt je onzeker omdat je te weinig over deze materie weet. Echtheid betekent in dit geval dat je in het begin van het gesprek aangeeft dat je een stagiair bent en dat je de wetgeving niet goed kent. Je vraagt aan de vrouw of het goed is als je de hulp inroept van een meer ervaren collega.*

Het kan ook zijn dat verhalen van je gesprekspartner je doen denken aan moeilijke momenten in je eigen leven of iets losmaken in jou. Als je dit merkt is het goed om dit bespreekbaar te maken met een collega of in intervisie. Jullie kunnen dan samen onderzoeken waar deze emotie vandaan komt en oplossingen bedenken over hoe je meer afstand kan nemen van zaken die je erg bezighouden.

***Voorbeeld:** Een begeleider in een leefgroep heeft in zijn jeugd te kampen gehad met een vrij autoritaire, zelfs agressieve ouder. Hierdoor is de begeleider erg gevoelig voor agressie. Wanneer een jongen in de leefgroep agressief reageert en een stoel omvergooit is de begeleider emotioneel zo aangedaan dat hij niet meer op een professionele manier gezag kan uitoefenen over de jongen. Echtheid is op dat moment toestaan dat een collega het even van hem overneemt. Achteraf is zelfreflectie belangrijk. Het best doet de begeleider dit met behulp van zijn collega's. Samen gaan ze onderzoeken waar de reactie vandaan komt en wat de begeleider nodig heeft om in dergelijke situaties meer afstand te nemen.*

Als je een **diepgaand contact** of een vertrouwensrelatie wil opbouwen met een ander is het belangrijk dat je de andere **toelaat in jouw denkwereld**. Mensen gaan meer over

zichzelf vertellen naarmate ze zich meer betrokken voelen tot de ander. Oomkes et al. (2021) spreken over **zelfonthulling**. Door de eerste te zijn die een zelfonthulling doet maak je de ander duidelijk dat het gaat om een wederzijdse samenwerking en niet om een interview of verhoor dat je gaat afnemen. Let op met zelfonthulling; stel je de vraag wat je wil onthullen en wat niet.

2.2 Acceptatie

2.2.1 Wat is acceptatie?

Communiceren vanuit een verbindende eerlijkheid betekent dat je de reactie van de ander respecteert en aanvaardt dat de behoeften van de ander anders of zelfs tegenstrijdig kunnen zijn dan je eigen behoeften. Acceptatie is een belangrijke grondhouding voor jou als hulpverlener.

Acceptatie betekent dat je de ander **aanvaardt als persoon met zijn kwaliteiten en gebreken**. De ander mag zijn wie hij is, heeft recht op zijn eigen beleving van de werkelijkheid waarin hij verantwoordelijkheid neemt voor zijn keuzes. Dit wil niet zeggen dat je het gedrag van de gesprekspartner altijd goedkeurt.

***Bijvoorbeeld:** Als je een gesprekspartner hebt die vertelt dat hij zijn kind regelmatig slaat vanuit de overtuiging dat dit de beste manier is om zijn kind waarden en normen bij te brengen, betekent accepteren dat je luistert naar de gesprekspartner, dat je kunt zien dat de gesprekspartner dit doet vanuit een overtuiging dat dit de beste strategie is om zijn kind op te voeden. Dit betekent niet dat je dit gedrag moet goedkeuren. Je veroordeelt de gesprekspartner niet, maar je geeft als hulpverlener wel aan dat dit gedrag maatschappelijk niet aanvaard is. Samen met de gesprekspartner ga je op zoek naar andere strategieën om zijn kind op te voeden.*

Acceptatie heeft te maken met een **niet oordelende houding** waarbij je de gesprekspartner met een open blik tegemoet treedt. Dit kan je pas doen als jij je bewust bent van je **eigen referentiekader**, van je aannames en overtuigingen, van je eigen gevoeligheden. Het is pas na die bewustwording dat er openheid kan ontstaan voor de denkbeelden van de ander.

2.2.2 Omgaan met taboes en gevoeligheden

Buijten (2017) geeft aan dat ieder van ons met **taboes zit, gevoeligheden** waar we moeilijk over kunnen praten. Het is volgens haar een illusie om te denken dat deze taboes geen rol spelen in onze professionele gespreksvoering. Integendeel, soms ontmoeten we een gesprekspartner waarin we bepaalde kenmerken van onszelf herkennen die we niet zo fijn vinden of die ons doen terugdenken aan iets wat heel gevoelig ligt. Dit heeft een invloed op het contact en zorgt ervoor dat we sommige gedragingen van de ander wel gemakkelijk kunnen accepteren en anderen niet.

Hoewel elke hulpverlener acceptatie erkent als een belangrijk principe is dit in de praktijk niet altijd zo eenvoudig toe te passen. Vooral in situaties waarin de waarden en normen van je gesprekspartner mijlenver af liggen van je persoonlijke waarden zal je geconfronteerd worden met je kwetsbaarheid als hulpverlener.

Bijvoorbeeld je hebt van thuis uit meegekregen dat iedereen verantwoordelijk is voor zijn eigen gedrag. Deze norm heb je je zo eigen gemaakt dat dit een overtuiging is die deel uit maakt van jouw identiteit. Als je een gesprek hebt met een gesprekspartner die voortdurend de verantwoordelijkheid bij de anderen legt en zelf nooit zijn eigen aandeel ziet, is het niet zo gemakkelijk om het gedrag van de gesprekspartner te accepteren. De kans is groot dat je irritatie voelt bij sommige uitspraken.

Hierdoor **verlies je je neutraliteit** en is het moeilijker om open te staan voor wat de andere persoon je vertelt. Je bent dan te veel met je eigen gedachten en emoties bezig.

Je **luistert selectief** waarbij je enkel ingaat op de dingen die aansluiten bij je eigen referentiekader. Of je gaat bij irritatie meer de 'waarom' vraag stellen in de hoop een antwoord te krijgen dat jouw gevoel bevestigt. Zo ontstaat er een **interne ruis** in de communicatie (zie procesmodel communicatie). Je toont misschien wel dat je luistert, maar onder je zichtbare ijsberg denk je misschien: "Ik begrijp totaal niet dat die het eigen aandeel niet ziet." Nogmaals: dit wil niet zeggen dat je dit gedrag van je gesprekspartner moet goedkeuren of dat je geen andere perspectieven mag aanreiken. Integendeel, dit laatste is zeer waardevol op voorwaarde dat de gesprekspartner zich gehoord en gerespecteerd voelt in de eigen mening en kijk op de werkelijkheid.

2.2.3 Tips om te werken aan acceptatie

- Doe aan **zelfonderzoek**. Ga op zoek naar je eigen taboes, overtuigingen, waarden en normen. Pas als je je bewust ben van je eigen kijk op de dingen kan je beter openstaan voor het verhaal van je gesprekspartner.
- Als je merkt dat je toch je neutraliteit verliest, laat deze gedachten toe, probeer vooral niet te doen alsof die er niet is. Ga hier wel gepast mee om.
- Confronteer de gesprekspartner niet direct met jouw mening want hierdoor kan het zijn dat die zich niet gehoord of erkend voelt. Wel kan je metacommunicatie toepassen en aangeven wat de uitspraken van de gesprekspartner met jou doen. Bijvoorbeeld door te zeggen:
 - "Hoe jij naar de dingen kijkt maakt mij nieuwsgierig omdat ik er zelf helemaal anders naar kijk. Ik ben benieuwd hoe jij dit ziet".
 - "Wat jij nu zegt raakt me wel en ik denk er anders over. Daarom vind ik het belangrijk om volledig te begrijpen hoe jij het ziet."

- Als je merkt dat je in een waarheidsgevecht verwickeld geraakt met je gesprekspartner, probeer dan zo snel mogelijk het gespreksonderwerp af te ronden. Bespreek met collega's of supervisor waar dit waarheidsgevecht vandaan komt, hoe het komt dat jij zo geraakt was in dit gesprek en er niet in slaagde om je neutraliteit te bewaken. Zo kan je inzicht verwerven in blinde vlekken en achterliggende patronen.
- Wees je bewust van je vanzelfsprekendheden. Check in een gesprek op een niet-oordelende manier of wat jij vanzelfsprekend vindt, ook vanzelfsprekend is voor je gesprekspartner. Het leven en de achtergrond van de mensen waarmee je werkt kunnen vaak sterk verschillen van je eigen achtergrond en keuzes.



Acceptatie

Bedenk welke taboes jij hebt. Waar heb jij het moeilijk mee? Denk erover na en bespreek deze met je buur.



Oordeelvrij communiceren (eigen bewerking van: BGL, z.d.)

Vorm een groep van 3 à 4 studenten. Iedereen schrijft op een briefje een stelling waarvan die de kriebels krijgt. Een van de andere deelnemers verdedigt deze stelling met overgave. De inbrenger van de stelling krijgt de opdracht om vanuit oprechte interesse, neutrale open vragen te stellen en regelmatig samen te vatten. De andere deelnemers geven na iedere vraag aan (duim op) of de vraag een neutraal karakter heeft of dat de vraag is ingevuld en er een oordeel in doorklinkt (duim naar beneden). Daarna: wisselen van rol en nabespreking.

Mogelijke onderwerpen:

- met een klimaattaks van minstens 50 euro moeten vliegtuigtickets duurder gemaakt worden,
- langdurig werklozen moeten verplicht worden tot gemeenschapsdienst (na 2 jaar werkloosheid, 2 dagen per week aan 1,30 euro per uur, gedurende 6 maanden: bv.: groendienst, kinderbegeleiding),
- het is beter om kinderen genderneutraal op te voeden,
- jongeren vanaf 12 jaar moeten kunnen stemmen indien ze dit willen,
- jongeren mogen pas alcohol (alle soorten) drinken vanaf 18,
- abortus moet toegestaan worden tot de 24^e week van de zwangerschap.

2.3. Empathie

2.3.1 Wat is empathie?

Empathie of inlevingsvermogen betekent dat je het vermogen hebt om **je te kunnen verplaatsen in de gevoels- en belevingswereld van de ander** en te ervaren wat de ander voelt. Het gaat dus niet om wat jij als hulpverlener ervaart maar om de emoties die de ander heeft en waar jij probeert een beeld van te vormen. Dit gaat verder dan proberen te begrijpen wat de ander zegt. Bij empathie voel je mee met de ander zonder te oordelen. Empathisch reageren is niet zo gemakkelijk en vraagt aandacht, tijd en ontwikkeling.

Vraag aan vijf mensen wat ze verstaan onder empathie en je zal vijf verschillende antwoorden krijgen. Het woord empathie is ondertussen een containerbegrip geworden. Daarom is het goed om af te bakenen wat we verstaan onder empathie. We vertrekken hier van de definitie van Roman Krznaric (2015):

“Empathie is de kunst je in je verbeelding te verplaatsen in de gedachten van andere mensen, daardoor hun gevoelens en standpunten te begrijpen en je in je handelen daardoor te laten leiden.” (Krznaric, 2015)

Empathisch reageren is niet zo gemakkelijk en vraagt aandacht, tijd en ontwikkeling. Brown (2019, p. 179) verwoordt het als volgt:

“Empathie is een keuze. En het is een kwetsbare keuze, want als ik ervoor kies om me in empathie met jou te verbinden, dan moet ik me met iets in mezelf verbinden wat dat gevoel kent. Als we voor een moeilijk gesprek staan, als we zien dat iemand gekwetst is of pijn heeft, proberen we als mensen instinctief om het beter te maken. We willen het oplossen, we willen advies geven. Maar empathie gaat niet over dingen oplossen,

het gaat over de moedige keuze om bij iemand te zijn in zijn of haar duisternis en niet zo snel mogelijk weer het licht aan te doen om onszelf weer beter te voelen.”

2.3.2 Empathievaardigheden

Brown (2019) ontwikkelde op basis van heel wat praktijkonderzoek een aantal empathievaardigheden:

De wereld zien zoals anderen die zien, oftewel perspectief nemen

We kunnen het niet genoeg herhalen, maar iedereen kijkt naar de wereld vanuit zijn eigen gekleurde bril. Dit betekent dat ieders blik volkomen uniek is. Het is een vergissing te denken dat je bij empathie snel je eigen bril af kan zetten om zo door iemands anders bril naar de werkelijkheid te kijken. Dit kan niet. Wat we wel kunnen is het perspectief van anderen respecteren als de waarheid, zelfs al is die waarheid niet de onze. Dit kan je doen door vragen te stellen zoals: “Vertel me er meer over, wat denk jij? Hoe ervaar jij de situatie?”

Niet-veroordelend zijn

Dit betekent dat je geen goed- of afkeuring uitdrukt over de belevingswereld van de ander en dat je eigen overtuigingen, meningen en gevoelens probeert aan een haakje te hangen.

De gevoelens van iemand anders begrijpen en deze kenbaar maken

We moeten constant in contact staan met onze eigen gevoelens en onze gevoelens kunnen uitdrukken om gevoelens van iemand anders te begrijpen. Van kinds af aan hebben we geleerd om onze emoties te onderdrukken en rationeel te reageren op de

dingen die ons overkomen. Denk maar aan uitspraken als: “Doe niet zo flauw. Moet je hier nu zo boos over worden? Zeg, we gaan hier nu toch niet om wenen.” We zijn opgegroeid in een samenleving waarin emoties tonen, laat staan deze benoemen als kwetsbaar en zwak worden gezien. Nochtans is emoties kunnen verwoorden een belangrijke voorwaarde om empathie te tonen. Want als jij bereid bent om het over emoties te hebben en deze te benoemen, geef je de ander de kans om hierop in te gaan. Soms aarzelen we om de gevoelens te benoemen die we denken bij de ander waar te nemen omdat we het misschien verkeerd hebben aangevoeld.

2.3.3 Empathie-missers

Volgens Brown (2019) zijn er zes zaken die empathie in de weg kunnen staan. Ze noemt dit de empathie-missers. En we doen dit allemaal. Laten we hierop inzoomen zodat we deze kunnen herkennen bij onszelf en hier mee aan de slag kunnen.

1) Empathie versus sympathie

Te vaak wordt empathie verward met sympathie. Toch zijn dit twee verschillende begrippen. **Sympathie** of compassie houdt in dat je gevoelens en interesses **met de ander deelt**. Dat je meelijdt met de ander. Empathie is met mensen meevoelen (zich echt inleven), terwijl medelijden betekent “**voor** mensen voelen”.

Schematisch ziet het verschil tussen empathie en sympathie er als volgt uit:

Sympathie	Empathie
- gevoel van medeleven.	- zich kunnen inleven
- vertrekt vanuit eigen perspectief: "Ik voel pijn."	- erkennen van wat voor de ander belangrijk is
- projectie van jezelf op de ander	- poging om door ogen van de ander te kijken: Wat denk ik, voel ik, wil ik als ik mij inbeeld om JOU te zijn?
- wij-gevoel	- afstandelijker: ook als je iemand niet aardig vindt kan je empathie tonen

Fig. 2 Sympathie versus Empathie

Empathie leidt tot verbinding. Medelijden leidt tot niet-verbondenheid. Laat ons het verschil uitleggen met een voorbeeld:

Stef heeft al voor de vijfde keer meegedaan met zijn praktisch rijexamen en weer is hij er niet door. Hij is gefrustreerd, teleurgesteld en beschaamd omdat dit hem maar niet lukt. Hij belt zijn mama op.

Een reactie uit medelijden zou zijn: *Oh nee, dat vind ik rot voor je. Dat is echt erg, ocharme!*

Een empathische reactie is: *Ik heb niet de ervaring die jij hebt gehad, maar ik herken wel de teleurstelling, frustratie en schaamte die jij nu voelt. Je moet het nu even heel lastig hebben.*

2) Paf staan en ontsteltenis

Dit is het scenario waarin je als gesprekspartner paf staat en plaatsvervangende schaamte voelt. Je bent geschokt door het verhaal van de ander en je leeft zo met de ander mee dat je niet meer het verschil ziet tussen de emotie van jezelf en die van de ander. Op dat moment luister je niet meer naar de emotie van de ander maar naar die van jezelf. Dikwijls is het resultaat dat de persoon die empathie verlangt jou een beter gevoel wil bezorgen. (“Ja, maar zo erg is het niet hoor, ik red me wel.”). Als je dit merkt moet je eerst terug regie krijgen over je eigen emoties. Hiervoor zijn verschillende oplossingen: bewust ademen, zuchten, hulp inroepen als je voelt dat je over de rooie gaat of letterlijk afstand nemen door even de gespreksruimte te verlaten. Het is aan jou om zelf op zoek te gaan naar die hefboomen die voor jou werken.

3) Van je voetstuk vallen

Dit doe je wanneer je teleurgesteld bent in de onvolkomenheden van de ander. De reactie van de persoon vind je teleurstellend omdat je iets anders verwacht had.

De 12-jarige Silke doet als hobby turnen. Haar team mag deelnemen aan de Europese kampioenschappen. Tijdens de kerstvakantie wil de trainster doortraineren. Silkes familie logeert dan in de Ardennen. Silke heeft gezegd dat ze zeker zal trainen. Tijdens de kersvakantie geniet Silke enorm van de familiesfeer. Ze heeft spijt van haar beslissing om te gaan trainen. Ze heeft geen zin in de training. Langs de andere kant heeft ze het beloofd. Ze neemt haar mama in vertrouwen en ze zegt dat ze triestig is omdat ze moet gaan trainen. Dat ze het wel zal doen, omdat ze het beloofd heeft, maar wel tegen haar zin. Als ze het vertelt kan ze haar tranen niet meer tegenhouden. Haar mama reageert: “Maar Silke toch, dat je daar nu voor weent, nu schrik ik toch wel een beetje, je was zo overtuigd van je beslissing. Ik was zo trots op jou. Droog die tranen en kom hier dat ik u eens goed vastpak. Het zal wel meevallen eens je daar bent.”

Hoe goed de mama het ook bedoelt, dit is geen empathische reactie. De kans is klein dat Silke zich begrepen voelt. Integendeel haar gevoel van schuld en schaamte zal alleen nog groter zijn.

4) Blokkeren en tackelen

In plaats van een empathische reactie kies je ervoor om boos te zijn op iemand anders of om de persoon te veroordelen.

Verder gaan op het vorige voorbeeld zou de moeder zeggen:

“Stel dat je nu niet gaat, dan laat je je team in de steek. Je hebt een keuze gemaakt en je had maar beter moeten nadenken.” Hier veroordeelt de moeder de gevoelens van Silke en zegt ze dat deze fout zijn.

Boos worden op een andere persoon zou zijn: “Ik had het kunnen voorspellen dat dit ging gebeuren. Wie plant er nu een training tussen kerst – en nieuwjaar. Ik heb dit nooit goed begrepen van de trainster.” Hier is de kans groot dat Silke uit loyaliteit haar trainster gaat verdedigen. Ook dan voelt ze zich niet begrepen en erkend in haar emoties.

5) Handen uit de mouwen

Als een persoon zich kwetsbaar opstelt en flarden van zijn emotionele binnenkant laat zien heb je soms de neiging om hem te troosten of te zeggen dat het allemaal goed komt. Dit omdat we op deze momenten worden geconfronteerd met onze eigen onzekerheid en machteloosheid om met deze emoties om te gaan.

Toch hebben deze sussende woorden meestal het tegenovergestelde effect. Wat de ander wil is erkenning voor de emotie, het gevoel gehoord te worden in zijn pijn, zijn verdriet, zijn boosheid. De woorden ‘het komt wel goed’ zijn goed bedoeld en komen

vanuit een gevoel van sympathie en medeleven, maar zijn vaak een druppel op een hete plaat.

Een paar jaar geleden had ik de keuze gemaakt om mijn job in het CAW op te geven voor het onderwijs. Ik werkte 27 jaar bij het CAW, maar voelde me wat uitgeblust en was toe aan een nieuwe uitdaging. Deze keuze was ingrijpend, want het onderwijs is een onzekere sector, waar je elk jaar schooljaar moet afwachten of je nog uren hebt. Ook al stond ik achter mijn keuze, af en toe sloeg de twijfel toe en lag ik 's nachts te piekeren of ik wel de goede keuze gemaakt had. Scenario's speelde zich af in mijn hoofd waarin ik geen job had en dus ook geen inkomen. Op die momenten sloeg de onzekerheid en paniek toe. Wat als ik binnen een jaar geen job meer heb, wat als we niet toekomen en dat allemaal door mijn schuld omdat ik een zekere job opgegeven had. Mijn partner vond het niet gemakkelijk om met deze gevoelens om te gaan. Hij zei dan: "je zal wel zien, het komt goed en ik ben er ook nog, hé. We zullen het wel redden samen." Hoe lief hij dit ook bedoelde, ik voelde mij niet begrepen en erkend in mijn emotie. Ik vroeg ook niet om het op te lossen maar wel om erkenning voor mijn gevoelens van angst en onzekerheid voor de toekomst.

6) Als je dacht dat dat erg was

Deze misser bega je wanneer je een verhaal begint te vertellen dat nog erger is, dan het verhaal van de persoon die met jou iets deelt en empathie en verbinding verlangt. Het is een verschil om te zeggen: "Dat is mij ook overkomen, je bent niet alleen en daardoor kan ik me goed inbeelden hoe jij je voelt." Dit is empathie. Of: "Dat is mij ook overkomen, ik zal het eens vertellen." En dan vervolgens met je eigen verhaal beginnen. In dit laatste geval verschuif je de focus naar jezelf in plaats van naar de ander.

Een ander voorbeeld is als je de situatie begint te relativeren en vergelijken met andere situaties die erger zijn:

Jij hebt nu één dag rondgelopen met natte kleren, denk eens aan mensen die dat dagen aan een stuk meemaken en niet naar een warme woning kunnen.” De kans is groot dat de ander geïrriteerd geraakt door deze uitspraak en zich zeker niet begrepen voelt.

2.3.4 Empathisch luisteren

De Amerikaanse psycholoog Marshall Rosenberg (2017) onderscheidt de volgende fasen in het empathisch luisteren:

- **Aanwezig zijn.** Je bent als begeleider met al je aandacht aanwezig bij wat er bij de andere persoon leeft in het hier en nu. Je surft mee op de golven van emoties die er op dat moment zijn. Dit aanwezig zijn doe je zonder oordeel, diagnose of advies te geven. Hiervoor heb je geen woorden nodig.

- **Je verbinden** met de gevoelens en behoeften op dat moment en ze checken door het geven van **gevoelsreflecties**. Dit doe je als:
 - je wil checken of je de gevoelens en behoeften van de ander juist begrepen hebt
 - je denkt dat de ander een gevoelsreflectie op prijs stelt.

- **Blijf empathisch** totdat je als begeleider duidelijk signalen krijgt dat de ander klaar is. De ander geeft dit aan door oogcontact te zoeken, of door te stoppen met praten. Ga er niet te snel vanuit dat de ander alles gezegd heeft als die stopt. Dit kan je doen door de vraag te stellen: “Is er nog meer dat je zou willen zeggen?”

- **Post-empathisch verzoek:** Hier stel je aan jezelf de vraag: Wat zou de ander op dit moment graag van mij willen (informatie, advies, erkenning, hoe ik het ervaar?). Trap niet in de valkuil om advies te geven.

Het geven van een empathische reactie is een vaardigheid die training en oefening vraagt. Het kunnen verwoorden van de gevoelens van de ander noemen we gevoelsreflecties. Hier komen we later op terug.



Empathisch luisteren (BGL, z.d.)

De volgende keer dat je naar een praatprogramma of een interview op de radio luistert, probeer dan eens voorbij de inhoud te luisteren, naar de gevoelens en behoeften die erachter schuilgaan. Hoor je bijvoorbeeld iemand zeggen “Niemand houdt rekening met mij”, probeer dan te achterhalen welk gevoel en welke behoefte je hoort. Gaat het hier om de behoefte om aandacht, balans of gezien worden? Gaat het hier om gevoelens van frustratie, eenzaamheid of ongemak? Doe dit ook in gesprekken met anderen: welke onuitgesproken gevoelens en behoeften kun je horen?



Vink de meest empathische reactie aan.

Ik vind hem wel aardig, maar als ik ergens binnenkom waar hij ook is, dan bloos ik altijd.

- a. Daar hoeft u niet zo over in te zitten, als hij ook maar van u houdt.
- b. Gebeurt dat ook als er andere mensen bij zijn?
- c. U zou zich liever wat meer op uw gemak voelen bij hem, want u mag hem erg graag.
- d. Dat is iets wat veel jonge mensen overkomt als ze verliefd worden.



Vink de meest empathische reactie aan.

En dan zeg ik maar niets meer, want hij moet toch altijd gelijk hebben.

- a. U hebt er dan geen zin meer om verder te praten, want u komt niet verder met hem.
- b. Legt u nu niet een te zwaar accent op dat gelijk krijgen?
- c. En als u nu eens geduldig uitlegt hoe de zaak gelopen is, komt u dan niet verder?
- d. Op deze manier gaat u wel bij de pakken neerzitten en komt u er niet uit.



Vink de meest empathische reactie aan.

Ach, na al dat ruziemaken geef ik de moed maar op. Het haalt allemaal toch niets uit.

- a. Bent u wel eens meer zo depressief?
- b. Zou u niet beter eens met uw man naar een bureau voor gezinsmoeilijkheden gaan?
- c. Je moet nooit de moed laten zakken, tenslotte wil je man toch ook tot een oplossing komen?
- d. Je ziet het niet meer zitten en voelt je volkomen machteloos?

3. Luisterhouding

*“Als je praat, herhaal je alleen wat je al weet;
maar als je luistert, zou je iets nieuws kunnen leren.” Dalai Lama*

In het deel over empathisch luisteren zagen we dat goed kunnen luisteren een essentiële vaardigheid is voor elke opvoeder. Er zijn een aantal technieken die je kunnen helpen om goed te luisteren, maar elk goed contact begint met een goede luisterhouding. Hierbij maken we het onderscheid tussen passief en actief luisteren.

3.1 Passief luisteren

Passief luisteren betekent dat je het verhaal van de ander over je heen laat lopen **zonder dat je verbaal reageert. Je toont non-verbaal dat je luistert.** Je geeft aandacht aan de ander en geeft hem signalen dat de boodschap is overgekomen. De belangrijkste non-verbale signalen die laten zien dat je aandacht hebt voor de spreker zijn:

- **Oogcontact:** De ander rustig aankijken vormt één van de meest communicatieve componenten van luistergedrag. Door in een gesprek de ander aan te kijken stel je je open voor wat deze met zijn gezichtsuitdrukkingen, hun houding en gebaren wil uitdrukken. Omgekeerd wek je, door de ander niet aan te kijken, de indruk dat je je afsluit voor informatie. Een andere functie van aankijken ligt in de kracht van **oogcontact**. Eén ogenblik van visueel contact is voldoende om de gesprekspartner te bevestigen in hun rol van spreker.

- **Rustige en ontspannen lichaamshouding:** Snelle bewegingen kunnen worden opgevat als verlies van concentratie aan jouw kant of een soort vooraankondiging van een bijdrage van jou. Ook onbewust gedrag als spelen met een pen, je bril etc. kan dit effect hebben.
- **Spiegelende houding:** Hiermee bedoelen we dat je als begeleider je houding afstemt op de houding van de gesprekspartner. Een spiegelende houding versterkt het contact met de ander. Pas er wel voor op dat je zelf niet te veel bezig bent met het mechanisch spiegelen. Op deze momenten ben je meer met jezelf bezig en stel je je niet empathisch op.
- **Knikken, hummen:** Met kleine instemmende, bevestigende bewegingen bevestig je de aandacht en de ontvangst van de bijdrage. Let wel op je timing en doseer het.
- **Laat stiltes toe in een gesprek.** Wees niet bang van de stilte. Dit hoort bij een gesprek. Het kan soms nodig zijn om de ander op adem te laten komen, eigen gedachten te ordenen of om een gesprek af te ronden. Soms zwijg je als troost wanneer woorden te kort schieten. Dan gebruik je de stilte om je empathie te tonen.

Je **luisterhouding** heeft een grote impact op je gesprekspartner. Wees daarom kritisch over de wijze waarop je in je stoel zit, gekleed gaat, dingen begint te noteren ... Wie bijvoorbeeld aan de deurknop blijft staan maakt duidelijk dat die niet echt veel tijd wil of kan vrijmaken. Recht tegenover de gesprekspartner gaan staan komt soms bedreigend over. Daarom kan je voor een langer gesprek best naast de gesprekspartner gaan zitten.

Je bent niet altijd bewust van je eigen houding en het effect hiervan op de ander. **Vraag daarom bewust feedback over je luisterhouding en je non-verbale communicatie.**



Luister! (Kapok, 2024)

Vorm een groep van 2 tot 4 deelnemers. Jullie gaan elkaar om de beurt iets vertellen. Je bepaalt zelf het onderwerp, het mag iets zijn dat je bezighoudt, iets dat je meegemaakt hebt of iets dat je wilt delen. Er is geen volgorde, je pakt zelf je moment. Als iemand vertelt, luisteren de anderen in stilte, *zonder te reageren*. Als luisteraar ga je niet zorgen, of troosten, of de verteller bevestigen of ondersteunen. Het enige wat je doet als je luistert, is écht luisteren. Ervaar maar wat dat met je doet.

Nabespreking: Na elk gesprek bespreek je na. Het is belangrijk dat er in de nabespreking niet gereageerd wordt op de inhoud die gedeeld is. De focus ligt in de nabespreking op het proces van luisteren. Vragen die je kunt stellen:

- Wat heb je ervaren terwijl je luisterde?
- Hoe was het om zo te luisteren?
- Hoe is het als er zo naar je geluisterd wordt?
- Wat zegt dit over luisteren?



Spiegelende houding (BGL, z.d.)

Vorm een groep van drie. A, B en C. Tijd: 5 minuten per persoon.

A en B voeren een gesprek. B spiegelt de non-verbale communicatie van A (spreektoon, spreektempo, houding, gebaren). C zit schuin achter B en geeft A door middel van een signaal de opdracht: 1. Houding en gebaren te veranderen 2. Spreekritme en spreektempo te veranderen. Daarna: nabespreken en van rol wisselen



Matchen en mismatches (BGL, z.d.)

Vorm een groep van drie: A, B en C. Tijd: 10 minuten per persoon.

A en B voeren een gesprek. B matcht en mismatcht A gedurende het gesprek door afwisselend:

- Oogcontact te maken en te verbreken
- De houding van A te matchen of te mismatchen
- De gebaren van A te matchen of te mismatchen
- Het spreektempo van A te matchen of te mismatchen
- De spreektoon van A te matchen of te mismatchen
- De gezichtsmimiek van A te matchen of te mismatchen.
- C observeert hoe B dit doet en wat het effect is op A.

Daarna: nabespreken en wisselen van rol.

3.2 Actief Luisteren

Bij **actief luisteren** ga je een stap verder. Je tracht de gesprekspartner **volledig te begrijpen**. Daarom laat je niet alleen merken dat je luistert, maar zet je de ander ook aan om verder te vertellen. Door actief te luisteren geef je aan dat **je de ander aanvaardt, dat je erkenning geeft aan hun gedachten en gevoelens**. Actief luisteren vertrekt vanuit een goede basishouding, daarnaast kunnen een aantal technieken je helpen om dit in de praktijk te brengen.

Voorbeeld:

Een bewoner komt na een werkdag in een sociale werkplaats terug thuis en vertelt aan de opvoeder dat haar baas gezegd heeft dat ze te langzaam werkt. Dat ze moet leren om sneller te werken want dat ze anders haar job dreigt te verliezen. De opvoeder kan reageren op drie manieren:

- a. Dan zul je morgen moeten proberen sneller te werken.*
- b. Trek het je niet aan, je zal wel niet ontslagen worden.*
- c. Dat zal wel aangekomen zijn. Ik zie dat je er echt niet goed van bent. Klopt dat?*

Alleen bij **reactie c** zal de bewoonster zich erkend voelen in haar gevoelens en uitgenodigd worden om verder te vertellen.

Petit en Van Audenrode (2006) beschrijven de volgende positieve effecten van actief luisteren.

- Door actief te luisteren laat je de verteller weten dat je hen **begrijpt** of dat in elk geval probeert. Dat verstevigt de onderlinge band, omdat die zich **geaccepteerd** en gewaardeerd voelt.
- Door actief te luisteren **stimuleer** je de ander het verhaal te vertellen zoals die dat zelf werkelijk ziet of beleeft. Omdat er een vertrouwelijke sfeer ontstaat, kan de ander gestimuleerd worden ook de emotionele kan van zijn verhaal naar voren te brengen.
- Door actief te luisteren kun je **duidelijkheid scheppen** voor zowel de verteller als voor jezelf. Je probeert dan immers alle belangrijke gegevens te ordenen. Daardoor ontstaat helderheid over de situatie. Bij problemen is dat vaak al voldoende om iemand zelf een oplossing te laten vinden.

- Door actief te luisteren voorkom je dat je **voorbarige conclusies** trekt, dat je iemand geruststelt voordat je weet wat die situatie precies voor hem betekent en dat je adviezen geeft waar de ander niets aan heeft.
- Door actief te luisteren bied je de ander de mogelijkheid hun **verhaal kwijt te raken**. Ook voor problemen waarvoor geen oplossing bestaat is dat van belang, het lukt in elk geval op. Daardoor is het makkelijker om problemen die niet op te lossen zijn te accepteren.

3.3 Luisterfouten

Goed luisteren lijkt zo vanzelfsprekend. Toch is aandachtig luisteren in werkelijkheid moeilijker dan het op het eerste gezicht lijkt. We bespraken in het vorige hoofdstuk al een aantal empathie-missers. Clement (2015) benoemt een aantal luisterfouten die geregeld opduiken.

Ik zie zelf een oplossing voor je probleem

Ken je dit? Iemand legt jou een vraag voor en vooraleer die uitgesproken is weet je het al. Je hebt het immers zelf ook al meegemaakt en je hebt dit toen op die manier opgelost. Of je ziet zelf onmiddellijk de meest voor de hand liggende manier om zo'n situatie te lijf te gaan. Een veel voorkomende fout is dat je de ander op zo'n momenten niet laat uitspreken en hem al onderbreekt vooraleer die hun verhaal heeft kunnen afmaken.

Met je gedachten ergens anders zijn

Hoe goed kennen we dit niet? Iemand komt bij je, stelt een vraag of legt je iets voor en je wilt wel (even) aandacht geven, maar je hoofd staat er niet naar. Je bent zelf druk met iets bezig. Het is logisch dat je niet altijd de rust en interesse kan opbrengen om je

aandacht te richten op het verhaal van de ander. We doen dan alsof we luisteren, maar intussen zijn we al met onze gedachten ergens anders. Het is beter om hiervoor uit te komen en de ander duidelijk te maken dat je nu niet kan luisteren. Dit kan je doen door te zeggen:” Mijn hoofd staat er nu niet naar om goed naar je te luisteren en toch ben ik benieuwd naar wat je mij te vertellen hebt. Binnen een half uurtje kan ik volledig tijd voor je vrijmaken.”

De manier van communiceren raakt je

Je ontvangt de boodschap niet omdat de ander zich op een manier gedraagt die jij niet ok vindt, of die grote emoties bij je oproept. Op dat moment ben je vooral bezig met het relationele aspect van de boodschap en hoor je niet echt wat de ander zegt. Je kan je dan niet openstellen. Op dit moment is het beter om via het toepassen van metacommunicatie eerst de relatie te herstellen vooraleer je verder gaat met het gesprek. Bijvoorbeeld een opvoeder die tegen een jongere zegt: “Ik vind niet dat je het kunt maken om op zo’n manier tegen mij te praten. Toch merk ik dat je heel boos bent. Als je wat rustiger bent wil ik graag van je weten wat jou zo boos maakt.”

Je eigen verhaal gaan vertellen

Een van de kenmerken van actief luisteren is dat de ander de kans krijgt om hun verhaal te vertellen. Uiteraard kan het zijn dat het verhaal van de ander voor jou herkenbaar is of dingen in je oproept. Door het verhaal van de ander ga je automatisch associaties leggen met je eigen belevenissen. Trap niet in de valkuil om zelf met je verhaal van wal te steken. Bij luisteren gaat het niet om jouw verhaal, maar om dat van de ander.

Veronderstellingen of meningen uiten

Je denkt bij het begin van het gesprek al te weten hoe de situatie in elkaar zit en hoe het verhaal gaat aflopen. In plaats van de ander te laten uitspreken loop je dan maar vooruit

op het gesprek en geef je aan hoe jij denkt dat de situatie gelopen is. Niet verwonderlijk dat je dan een reactie krijgt van: “Nee, zo is het niet gegaan, als je mij had laten uitspreken dan had ik je dat jou kunnen vertellen.”



Fins communiceren (Kapok, 2024)

Tijdens discussies hakken mensen vaak stevig op elkaar in. Als Finnen discussiëren, lijkt het alsof ze een wedstrijdje langzwijgen doen en de stilte oorverdovend is. Probeer ook eens Fins te communiceren. Voer per twee minimaal 5 minuten een gesprek over een moeilijk onderwerp waar je allebei een andere mening over hebt, bijvoorbeeld: ‘Mag een 14-jarig meisje solo de wereld rondzeilen?’

Er is één regel: je mag pas iets zeggen als de ander is uitgesproken en jij daarna *vier* seconden stilte in acht hebt genomen.

Variatie: je mag pas iets zeggen als de ander is uitgesproken en jij eerst hebt samengevat wat de ander net gezegd heeft.

Nabespreking: Hoe ervaar je dat je mag uitpraten? Hoe ervaar je dat je niet mag onderbreken? Hoe ervaar je de stilte? Hoe ervaar je de samenvatting? Wat is het effect van de stiltes en samenvattingen op het gesprek?

4. Gespreksvaardigheden

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op een aantal gesprekstechnieken zoals:

1. Vragen stellen
2. Concretiseren
3. Herformuleren
4. Samenvatten
5. Gevoelsreflecties
6. Herhalen
7. Parafraseren

4.1 Vragen stellen

Een belangrijk hulpmiddel bij gespreksvoering is vragen stellen. Vragen leiden tot kennis en informatie en hebben vaak een stimulerende werking op de gesprekspartner. Door vragen te stellen laat je de ander zo nauwkeurig en concreet mogelijk vertellen. Goede vragen stellen is niet eenvoudig. Als je een niet bevredigend antwoord krijgt op je vraag, wil dit niet altijd zeggen dat de ander niet geïnteresseerd is of onvriendelijk. Het kan ook liggen aan de manier waarop je de vraag gesteld hebt. De juiste vragen stellen vergroot de kans op het gewenste antwoord. We gaan wat dieper in op een aantal soorten vragen.

Gesloten vragen

Een gesloten vraag start met een werkwoord. Bij een gesloten vraag is het antwoord beperkt tot ja of nee, of tot één concreet en vaststaand antwoord. Deze vragen hebben **zeker hun functie**. Ze zijn handig als je op zoek bent naar **een feit** of als je bepaalde informatie wil checken. Door een gesloten vraag te stellen kan je informatie verkrijgen

waar je dan verder op in kan gaan. Gesloten vragen geven duidelijkheid of stimuleren de ander om een standpunt in te nemen. Maar als je te veel van deze vragen na elkaar stelt dreigt het gesprek saai te worden of krijgt de ander het gevoel dat die onderworpen wordt aan een verhoor. *Enkele voorbeelden van gesloten vragen:*

“Vind je het een goed idee om dat eerst met je vrienden te bespreken?”

“Kunnen we beginnen met de vergadering?”

“Hoe laat is dat huisbezoek gepland?”

“Vinden jullie het ok als we onthaal vandaag een uur vroeger sluiten?”

Open vragen

Open vragen laten de ander een grote vrijheid om hun antwoord te formuleren. Je nodigt de gesprekspartner uit om de situatie met een open blik te onderzoeken. Zo laat je niet alleen zien dat je geïnteresseerd bent in het verhaal van je gesprekspartner maar help je die ook om hun gedachten te ordenen.

We overlopen een aantal veel voorkomende open vragen.

Informatieve vragen

Door het stellen van informatieve vragen probeer je meer inzicht te krijgen in de belevingswereld van de gesprekspartner. Informatieve vragen begin je met: wat, wanneer, hoe, wie, waar, waarom...? Je gebruikt deze vragen als je gesprekspartner vaag blijft in de beschrijvingen, zelf weinig informatie geeft of veralgemeent. Deze informatieve vragen beginnen vaak met vraagwoorden: wat, waar, wanneer, hoe, wie, waarom?

Het is belangrijk dat je de waarom-vraag kadert. Hoewel het een open vraag is, kan de waarom-vraag duiden op een minder open houding van de vraagsteller. Als je

bijvoorbeeld de vraag stelt: “Waarom heb je dat zo aangepakt?”, dan kan de gesprekspartner het gevoel krijgen dat die zich moet verantwoorden. Hierdoor kan deze vraag een verdedigende reactie uitlokken. Een **goede vervanger** voor de waarom-vraag is: **“Wat maakt dat ...?”** Deze vraag nodigt eerder uit om te beschrijven dan om te verklaren of te verdedigen. “Waarom heb je dat zo aangepakt? ” wordt dan “Wat maakt dat je dit zo hebt aangepakt? “

Wees je ervan bewust waarom je iets vraagt. Vraag geen informatie waar je niets mee doet. Dit betekent ook dat je het **aantal vragen doseert**.

Krachtgerichte vragen

Deze vragen zorgen voor een focus op de krachten van mensen binnen hun relaties en omgeving. Het doel is om te ontdekken wat de persoonlijke drijfveren zijn van de persoon en welke hulpbronnen die kan aanspreken.

Voorbeeld: Waar heb jij plezier aan? Wat kan jou ontspannen? Welke ervaring heb je opgedaan tijdens je stage die je verder kan gebruiken? Wie geeft jou wel eens een duwtje in de rug?

Meningsvragen

Deze vragen gebruik je als je wilt horen hoe de gesprekspartner tegen bepaalde omstandigheden aankijkt, wat de achterliggende overtuigingen zijn van de gesprekspartner.

Voorbeelden hiervan zijn: Wat is jouw mening hierover? Hoe kijk jij tegen de situatie aan?

Gevoelsvragen

Deze vragen peilen naar het expressieve aspect van de communicatie. Let goed op de timing bij het stellen van gevoelsvragen en zorg ervoor dat je deze doseert. Een vraag zoals: "Hoe voelt u zich hierbij?" kan onveiligheid creëren bij de gesprekspartner. Zoals we eerder zagen zijn we niet gewend om te spreken over onze diepste gevoelens.

Hiermee direct geconfronteerd worden kan weerstand tot gevolg hebben. **Voorbeeld:** *Hoe was dat voor jou? Hoe heb jij dat ervaren? Je sprak over een stressgevoel, wat versta je hieronder?*

Oplossingsgerichte vragen

Deze vragen stel je als je wil onderzoeken wat de gesprekspartner zelf gaat doen om hun situatie aan te pakken. Door oplossingsgerichte vragen te stellen kan je veranderingen bij de gesprekspartner stimuleren. Deze vragen richten zich niet op de problemen of de moeilijkheden die de cliënten ervaren maar op hun mogelijkheden. Via oplossingsgerichte vragen ga je op zoek naar situaties, momenten waarop het goed loopt in het leven van een cliënt.

Voorbeeld: *Wat gaat er gemakkelijk? Wat maakt dat je als je bij vrienden bent wel initiatief durft te nemen? Ondanks al je problemen heb je toch de moed gehad om naar hier te komen, hoe heb je dat klaargespeeld? Hoe ziet een ideale dag er voor jou uit? Welke eerste stap ga je zetten?*

Een collega klaagt over een moeilijk gesprek dat die heeft gehad met een bewoner die de huisregels heeft overtreden. Voorbeelden van soorten vragen hierbij:

“Hoe reageerde de bewoner precies? (**informatieve vraag**)

“Wat had je vooral anders gewild?” (**meningsvraag**)

“Welke impact had deze reactie op jou?” (**gevoelsvraag**)

“Wat ga je doen als je de bewoner straks tegenkomt?” (**oplossingsgerichte vraag**)

Wanneer lukt het jou wel om de bewoner erop te wijzen dat die de huisregels niet heeft nageleefd? (**oplossingsgerichte vraag**)

Doorvragen ‘in de diepte’: aansluiten bij wat de ander heeft gezegd

Wanneer je doorvraagt, kun je ervoor kiezen om je te **verdiepen in de leefwereld van je gesprekspartner. Je vraagstelling sluit aan bij wat de ander zojuist heeft gezegd.** Je blijft binnen het referentiekader van de ander en je vraagt door in de diepte. Bijvoorbeeld: ‘Hoe bedoel je? Hoe ging dit dan? Hoe is dat voor jou?’. Met diepte-vragen verken je de gedachtewereld van de ander. Wat zijn de achterliggende overtuigingen, waarden, normen, drijfveren, context? De ander bepaalt de richting en inhoud van het gesprek en wat die over zichzelf wil vertellen. Bijvoorbeeld:

- Ik speel graag thuis met mijn broertjes in het weekend. Maar mijn broertjes zijn er niet altijd als ik naar huis mag gaan.
- **Hoe vaak zie je jouw broertjes?**
- 1 keer in de maand.
- **Vind je dat genoeg?**
- Neen. Eigenlijk niet.

Doorvragen ‘in de breedte’: een nieuw onderwerp aansnijden

Als je doorvraagt, kun je er ook voor kiezen om **buiten het referentiekader van de ander** te treden. Je vraagt om mee te gaan in jouw gedachtegang. Bij een breedte-

vraag stel je zelf **een nieuw onderwerp** aan de orde. Je vraagt door in de breedte. Bij breedte-vragen geef je zelf als hulpverlener meer sturing aan het gesprek. Jij bepaalt immers de inhoud van het gesprek. Bijvoorbeeld:

- Ik mag niet veel meespelen in de voetbalclub. De anderen zijn veel populairder omdat ze veel meer met elkaar kunnen spelen. Daar word ik ongelukkig van.
- **Waar word je wel gelukkig van Sam?**
- Thuis met mijn broertjes spelen in het weekend.

Suggestieve vragen

Suggestieve vragen zijn vragen waar je de ander de indruk geeft dat die een keuze heeft, maar waar het antwoord eigenlijk al vast ligt. Bijvoorbeeld, een moeder vindt dat het tijd is om te gaan slapen en zegt tegen haar zoon: “Het is halfnegen, vind je ook niet dat het tijd is om naar bed te gaan?” De moeder verwacht gewoon dat de zoon naar bed gaat. Stel dat de zoon nu zou antwoorden: “Nee, ik vind dat niet.”, dan zal de moeder waarschijnlijk boos worden.

Suggestieve vragen zijn daarom **geen echte vragen**, maar **verkapte beweringen of bevelen**. Deze vragen tonen dat je niet echt geïnteresseerd bent in de mening van de ander. Je wil je eigen mening, gevoel of plan opdringen aan de ander (Oomkes, 2021). Je verwacht gewoon dat de ander jouw mening overneemt of ingaat op jouw appel. Suggestieve vragen wekken **vaak irritaties** op, probeer ze dan ook zoveel mogelijk te vermijden.

Dubbele (of meervoudige) vragen

“Voer jij een intakegesprek en maak je daar altijd een verslag van?” is een voorbeeld van een dubbele vraag. Je stelt twee (of meer) vragen tegelijkertijd. Deze vragen zijn lastig voor je gesprekspartner. Welke vraag moet die eerst beantwoorden? Bovendien

leidt dit vaak tot misverstanden. Wanneer het antwoord op “Voer jij een intakegesprek?” ‘ja’ is en het antwoord op de vraag “Maak je daar altijd een verslag van?” ‘neen’ is, wat moet de ander dan antwoorden? Stel dus enkelvoudige vragen voor de duidelijkheid.

Keuzevragen

Een keuzevraag is een vraag waarbij je de ander gericht (of dwingend) stuurt naar een antwoord. In deze vraag zitten de mogelijke antwoorden al besloten. Bijvoorbeeld: “Wil je zelf het gesprek aangaan of wil je dat ik dit samen met jou doe?” Je gaat er dus al van uit dat de ander het gesprek sowieso wil aangaan. ‘Nee’ zeggen is bijgevolg voor de ander een stuk moeilijker. Je kunt deze vraag beter vermijden want je geeft de ander weinig ruimte. Het kan op manipulatie lijken doordat het zeer sturend is: “Doe je het vandaag of doe je het morgen?”.



Benoem je vragen

Vorm een groep van 3 studenten. Iemand uit de groep heeft een vervelende gewoonte waar die graag vanaf wil. Je vertelt aan de groep wat deze vervelende gewoonte is. Bijvoorbeeld: “Ik bijt op mijn nagels en ik wil hier echt van af geraken, ik weet niet hoe ik dit moet doen.

Andere deelnemers stellen vragen over deze gewoonte. Doel is om meer informatie te verzamelen over wat deze gewoonte is en hoe deze tot uiting komt.

Richtlijnen voor het stellen van vragen: **Vooraleer je je vraag stelt benoem je welk soort vraag je stelt.** Bijvoorbeeld ik stel een gesloten vraag. Of ik stel een meningsvraag, of ik stel een verdiepende vraag in de diepte, in de breedte,

De student geeft een passend antwoord:

Bij een gesloten vraag antwoord je met een gesloten antwoord

Bij een suggestieve vraag antwoord je met : Volgens mij denk jij dat

Bij een open vraag antwoord je zoals je zelf wil.



De Vragenbingo (Kapok, 2024)

Vorm een team van 3 tot 4 spelers. Ieder team krijgt een blad. Op het bingo-blad staan minstens de volgende vragen: open, gesloten, informatief, suggestief, keuzevraag en dubbele vraag.

Vooraan in de klas interviewt de docent een student. De student vertelt over een hobby of het werk. De docent mengt alle soorten vragen. Als een team een vraag herkent, noteren ze die. Als een team alle vragen heeft, roepen ze "Bingo". De winnaar legt per vraag uit waarom die open, gesloten, of wat dan ook is.

De verteller wijdt nog eens uitgebreid uit over zijn onderwerp. Laat iedere deelnemer 2 'doorvragen' opschrijven die hij zou kunnen stellen. Dit kan doorvragen 'in de diepte' of 'in de breedte' zijn.

De deelnemers nemen hun vragen door en kiezen er 1 uit die ze als team gaan stellen. Alle teams lezen hun doorvraag voor. De acteur hoort alle vragen aan en kiest er 1 uit, waar hij uitgebreid op antwoordt.

De koppels luisteren naar het uitgebreide antwoord en bedenken samen een samenvatting van 1 zin, plus een doorvraag. Dit schrijven ze op.

Alle teams lezen hun samenvatting + doorvraag voor. *De acteur antwoordt niet.*

Nabespreking: De kwaliteit van de samenvattingen en de doorvragen wordt klassikaal besproken.



Verschillende soorten vragen

Vorm een groep van 4. 2 studenten voeren een gesprek, de 2 andere studenten observeren en letten vooral op de vragen die gesteld worden. Wissel van rol.

Onderwerp 1: de zoektocht naar CBL-uren. Start met de vraag: Hoe ver sta je in je CBL-uren? Probeer vervolgens meer zicht te krijgen over zowel de feiten als de beleving.

Onderwerp 2: de beleving van de eerste schoolweken. Start met de vraag: Hoe kijk je terug naar de voorbije periode vanaf de start van het academiejaar? Probeer zicht te krijgen op verschillende aspecten en gebruik verschillende soorten vragen.

Onderwerp 3: Een vakantiejob of vroegere job. Kies zelf je startvraag. Probeer een zicht te krijgen op de inhoud van de job en de beleving.

Nabespreking: Welke vragen hebben de observators gehoord? Wat valt je op bij je eigen vragen? Welk soort vragen stel je vooral? Was je tevreden met het antwoord? Welke vragen stimuleerden jou om verder te praten? Welke vragen kwamen bedreigend over?



Open en gesloten vragen (BGL, z.d.)

Vorm een groep van drie: A, B en C. Tijd: 15 minuten per ronde. A brengt een gespreksonderwerp aan en laat zich verder leiden door de vragen van B. B stuurt het gesprek door vragen te stellen: **eerst uitsluitend gesloten vragen, dan uitsluitend open vragen, dan een combinatie van beide**. C observeert en let op hoe het gesprek verloopt. Daarna bespreek je na: wat is jullie opgevallen? Wissel daarna van rol.

Variatie: Maak met opzet eens een aantal fouten: te moeilijke of te algemene vragen, suggestieve vragen, dubbele vragen of keuzevragen stellen. Wat is het effect?

Het stellen van vragen geeft je invloed

Door een bepaalde vraag te stellen kan je enorm veel invloed uitoefenen op het verdere verloop van het gesprek. Besteed als begeleider bewust aandacht aan het stellen van de juiste vraag. Een goede leidraad is: Vraag alleen naar wat je echt wil weten en wat nodig is in functie van het verlenen van hulp.

Als vragen stellen zo'n invloed heeft op het gesprek, is het ook niet vreemd dat er heel wat communicatieruis optreedt door het **stellen van foute vragen**. We overlopen enkele veel gemaakte fouten:

Het stellen van te open vragen.

Een veel gemaakte fout is het stellen van **te open vragen** zodat de ander zelf veel werk moet verrichten en een heel denkproces moet opzetten alvorens te kunnen antwoorden.

***Voorbeeld:** Stel je dochter gaat voor het eerst naar het middelbaar. Als ouder ben je zelf heel benieuwd naar hoe de dag is geweest. Als je dochter 's avonds thuiskomt wil je dan ook heel graag weten hoe zij de dag beleefd heeft. Dus het eerste wat je vraagt is:*

“Hoe was je dag? “

Het enige antwoord dat je krijgt van je dochter: “goed.”

De vraag is te breed. Je dochter weet niet waar ze moet beginnen, wat ze wel en niet moet vertellen. Als je gevraagd had: “Vertel eens, op welke manier zijn jullie verwelkomd door de juf”, is de kans groter dat je uitgebreider antwoord krijgt. En als je dan doorvraagt heb je al snel een volledig beeld over de eerste schooldag.

Te vroeg starten met moeilijke of te persoonlijke vragen

Een andere fout is het starten met moeilijke of al te persoonlijke vragen. Een gouden tip is om jezelf deze vraag te stellen: “Zal de vraag die ik stel de ander helpen om het verhaal te vertellen en het verloop van het gesprek bevorderen? “

Buijten (2017, p 126) geeft een interessant checklistje dat je kan je gebruiken als een gesprek niet vlot verlopen is. Ga eens na of je:

- Niet keer op keer hetzelfde soort open vraag stelde.
- Alleen maar open vragen stelde, in plaats van een variatie aan open en gesloten vragen.
- Open vragen stelde voor jezelf.

- Te veel naar de redenen vroeg waardoor de gesprekspartner het gevoel kreeg dat die zich moest verdedigen voor hun handelen (waarom-vragen in plaats van waardoor-vragen).
- Te veel gefocust was op het verleden in plaats van het heden.
- Gericht was op te veel onderdelen in de situatie.
- Te veel was gefocust op iemand anders dan de gesprekspartner in de open vraagstelling.



Het gesprek sturen door vragen te stellen

Sta recht en loop rond in het lokaal. Zoek een medestudent met wie je nog niet (vaak) gesproken hebt. Je mag deze oefening niet doen met iemand die je goed kent. Ga in gesprek. A mag zelf het onderwerp kiezen: politieke voorkeur, hobby's, interesses, vrije tijd, studiekeuze, (studenten)job, vrijwilligerswerk, stage, een ergernis, een ervaring, een reis, ... B stuurt het gesprek door bewust verschillende soorten vragen te stellen: open, gesloten, meningsvraag, informatieve vraag, enzovoort.

Daarna: nabespreking en wisselen van rol. Hoe makkelijk of moeilijk vond je het om vragen te stellen? Welk effect hadden de vragen die gesteld werden? Waren er vragen die beter anders konden worden gesteld? Lukte het om het gesprek te sturen?

4.2 Concretiseren

Een specifieke vorm van vragen stellen is het **concretiseren of doorvragen**. Hierbij stel je vragen waarbij je de gesprekspartner stimuleert om meer ordening aan te brengen in hun verhaal, of om hun verhaal wat te verfijnen.

Het komt meermaals voor dat gesprekspartners bij het vertellen van hun verhaal vaag blijven of verwarrend zijn in datgene wat ze vertellen. Ze maken zinnen niet af, of gebruiken vage algemene termen. Dit kan verschillende oorzaken hebben. De gesprekspartner vindt het moeilijk om te vertellen wat er gebeurd is, of vindt het niet gemakkelijk om zich genuanceerd of nauwkeurig uit te drukken.

De gesprekspartner gaat er soms te snel van uit dat jij als hulpverlener wel snapt wat die bedoelt. Of de gesprekspartner wil bepaalde onderwerpen vermijden. Om de juiste

interventie te kunnen doen is het als begeleider belangrijk om een volledig beeld van de situatie te krijgen. Daarom is het goed om in deze situaties door te vragen.

Het concretiseren verloopt vaak in **twee stappen**. Bij **een eerste stap** breng je de situatie in kaart. Dit kan je doen door 'wie, wat, waar, wanneer' te vragen.

Vergelijk het met een schets die je wilt maken over de situatie van de cliënt. Als je merkt dat je gesprekspartner of cliënt vage bewoordingen gebruikt, vraag dan om deze vage bewoordingen te preciseren. *Bijvoorbeeld:*

*Gesprekspartner: **iedereen** heeft een hekel aan me.*

*Hulpverlener: Wat bedoel je met **iedereen**?*

De tweede stap doe je als de situatie duidelijk is. Je vraagt je door naar wat er gebeurt en hoe iemand de situatie beleefd heeft. Je stelt hier vooral vragen over het relationele, expressieve en appellerende aspect van de communicatie. Ook hier ga je door op de vage bewoordingen. *Bijvoorbeeld:*

Gesprekspartner: Mijn stagebegeleider vond mijn stageverslag onvoldoende.

Hulpverlener: Wat zei die dan precies?

Gesprekspartner: Ik vond dat die zich nogal eigenaardig gedroeg.

Hulpverlener: Wat bedoel je met eigenaardig, wat deed die dan?

Je hoeft niet op alles door te vragen wat de gesprekspartner aanbrengt. Sommige dingen kan je gerust laten liggen. Leg in eerste instantie bij het doorvragen vooral de focus op de gesprekspartner en in mindere mate op de omgeving waar de gesprekspartner mee te maken krijgt. Tenzij je als doel hebt om de context binnen te brengen in het verhaal van de gesprekspartner.

Bij het concretiseren kan je ook samenvatten (zie verder). Nadat je vragen hebt gesteld over de situatie kun je kort samenvatten wat je op dat moment hebt gehoord. Op die manier toets je af dat je alles goed begrepen hebt. Je kunt vervolgens vragen stellen over wat de gesprekspartner gedaan heeft in die situatie. Dit kun je ook samenvatten om na te gaan of je goed begrepen hebt wat de gesprekspartner jou hierover heeft verteld (zie verder).

4.3 Herformuleren

Bij herformuleren herhaal je de inhoud van wat door de gesprekspartner wordt gezegd. Je geeft terug wat je gehoord hebt. Hierbij gebruik je zoveel mogelijk de woorden die de gesprekspartner ook zelf gebruikt. Herformuleren kan een van de volgende functies hebben:

- Het geeft de gesprekspartner inzicht in de eigen problematiek.
- Gesprekspartner kan terug horen wat die zelf gezegd heeft. Dit helpt om gedachten te ordenen en die kan er iets aan toevoegen.
- Je kan als begeleider ander accenten leggen.
- De gesprekspartner ervaart een betrokkenheid en heeft het gevoel dat die er niet alleen voor staat.

Hoe ga je herformuleren? Herformuleren vraagt een actieve luisterhouding waar je als begeleider zowel aandacht hebt voor **wat en hoe** de gesprekspartner iets zegt.

Het betrekkingaspect van communicatie is hierin belangrijk. Daarnaast luister je aandachtig naar de **verbanden die de gesprekspartner aanhaalt** in het gesprek.

Een moeder zegt over haar 18-jarige zoon:

“... en dan vertrek ik van mijn werk en dan stress ik al helemaal over hoe ik hem thuis ga aantreffen. Hangend voor de tv, met een pint in de hand en een sterke wietgeur in het hele huis. Ik zou hem willen slaan, hem buiten zetten, weg ermee. Maar dan kom ik binnen, en dan voel ik mij compleet verlamd.”

Herformulering door hulpverlener:

“Je raakt helemaal verlamd door de situatie en het gedrag van je zoon. Je voelt je machteloos.”

Probeer goed te luisteren naar **wat de gesprekspartner doet aan zelfonthulling**. Vaak geven gesprekspartners tussen de regels door informatie prijs over hun binnenkant. Bijvoorbeeld een zin als ‘vroeger was ik een lastig kind’, of ‘ik ben nu eenmaal altijd een impulsief iemand’ zijn kleine tussenkomsten die vaak van grote invloed zijn in hoe de gesprekspartner kijkt naar de wereld. Als begeleider kan je een gesprek naar een hoger niveau tillen als je deze tussenkomsten oppikt en via een herformulering teruggeeft aan de gesprekspartner. Buijten (2017) noemt dit de snijranden van het verhaal. Bijvoorbeeld: “Ik hoor je zeggen dat je vroeger altijd een lastig kind was, wat bedoel je met lastig? “



Herformuleren

Ga met je buur in gesprek en oefen het herformuleren in. Bespreek na: vond je het makkelijk? Wat was het effect ervan op de ander? Op het verloop van het gesprek? Wissel daarna van rol.

4.4 Samenvatten

Bij het samenvatten ga je de communicatieboodschappen die je verbaal en non-verbaal ontvangt structureren, ordenen en in eigen woorden teruggeven aan de gesprekspartner. Je geeft **de essentie** weer van wat je gesprekspartner heeft gezegd. Zorg dat je eigen mening of oordeel niet doorspeelt. Je kan dit vermijden door nauwkeurig en aandachtig te luisteren.

Een moeder zegt over haar 18-jarige zoon:

“... en dan vertrek ik van mijn werk en dan stress ik al helemaal over hoe ik hem thuis ga aantreffen. Hangend voor de tv, met een pint in de hand en een sterke wietgeur in het hele huis. Ik zou hem willen slaan, hem buiten zetten, weg ermee. Maar dan kom ik binnen, en dan voel ik mij compleet verlamd.”

Samenvatting door hulpverlener:

“Je strest al op voorhand over hoe je hem gaat vinden thuis bij jouw aankomst. En eens thuis als je hem ziet, kun je niets meer doen.”

Door goed samen te vatten kan je zowel jezelf als de verteller helpen om een lijn in het gesprek vast te houden. Samenvatten kan **één van de volgende functies** hebben:

De voortgang van het gesprek stimuleren.

- De gesprekspartner weet dat je naar hem geluisterd hebt.
- Checken of je de ander goed begrepen hebt en of jouw kijk op het verhaal klopt.
- Structuur aanbrengen in het verhaal van de gesprekspartner en de voortgang van het denkproces stimuleren.
- Woordenstroom stoppen.
- Het gesprek sturen in een gewenste richting.

Buijten (2017) onderscheidt **drie niveaus** waarop je kan samenvatten:

- **Op inhoudsniveau:** hier geef je de inhoudelijke feiten weer van het verhaal.
- **Op het gevoelsniveau:** hier vat de emoties en gevoelens samen die de gesprekspartner zelf aanbrengt. Dit is een verschil met het geven van een gevoelsreflectie. Hier ga je begeleider verwoorden hoe jij denkt dat de gesprekspartner zich in hier en nu voelt.
- **Op het procesmatig niveau:** hier geef je weer hoe het gesprek gelopen is (metacommunicatie)

Laat ons de drie niveaus eens toepassen op een **concreet voorbeeld**:

Een jongen van 13 verblijft in een jeugdinstelling en vertelt over zijn weekend bij zijn mama. Dit weekend was een grote ontgoocheling. Zijn mama had aandacht voor zijn jongere zus die aan roeskipping doet en een belangrijke wedstrijd had. Hij vertelt dat hij heel de zondag heeft doorgebracht in de sporthal. Enkel zondagavond heeft hij met zijn mama gesproken. Mama zei wel dat ze volgende keer voor hem tijd zou hebben en dat ze dan samen dingen gingen doen. De jongen twijfelt of dit echt wel zo is, want het is niet de eerste keer dat de mama opgeslorpt wordt door de hobby van de zus. Maar ja, hij begrijpt het wel, zijn zus doet alles goed en de roeskipping was nu eenmaal een belangrijke wedstrijd. En ja, met hem heeft zijn mama toch alleen maar last.

Samenvatting op inhoudsniveau:

Ik hoor je zeggen dat het weekend niet zo fijn was. Je hebt heel de zondag doorgebracht in de sporthal omdat je zus een belangrijke wedstrijd had. Langs de ene kant begrijp je wel dat je zus voorgaat, maar langs de andere kant had je er zo naar uitgekeken om aandacht van je mama te krijgen. Klopt dit?

Samenvatting op gevoelsniveau

Je vertelt dat je echt hebt gebaald dit weekend. Je keek er zo naar uit om samen met je mama te zijn. Maar je mama had voor jou weinig tijd en was vooral bezig met de sportwedstrijd van je zus. Je had zo gehoopt op aandacht. Je zegt dat je je erg alleen voelde. Klopt dit?

Samenvatting op procesmatig niveau

We hebben het net gehad over hoe jij het weekend hebt ervaren en dat je graag meer aandacht van je mama wil. En dat je niet echt geloofd dat het volgende week anders zal zijn. Klopt dit?



Samenvatten op gevoelsniveau en op inhoudsniveau

Bedenk zelf een gesprek tussen een hulpverlener en een cliënt. Of speel een gesprek na dat je zelf hebt meegemaakt. Zowel inhoud als gevoelens komen aan bod. Luister en vat vervolgens samen op inhoudsniveau. Vraag feedback over de samenvatting. Is de samenvatting correct en volledig? Werd er objectief samengevat? Vat vervolgens samen op gevoelsniveau. Vraag feedback. Is de samenvatting correct en volledig? Werd er objectief samengevat?

Wat is het effect van deze samenvattingen? Hoe komt dit over bij de cliënt?

4.5 Gevoelsreflecties

Reflecteren van het gevoel betekent letterlijk: **weergeven of spiegelen van een gevoel**. Je geeft weer welke emotie je aanvoelt bij de spreker. Het gaat niet over het verwoorden van jouw gevoelens, maar over hoe jij denkt dat de ander zich voelt.

Bij een **gevoelsreflectie benoem je de emotie zoals jij die waarneemt bij de ander**. Het is niet erg als dit niet helemaal klopt met hoe de ander zich echt voelt. Wat telt is dat je je durft te verplaatsen in de gevoelswereld van de ander zodat die gestimuleerd wordt om verder persoonlijke ervaringen te delen.

Vermits we vooral non-verbaal onze gevoelens tonen moet je niet alleen luisteren naar wat de ander zegt, maar ook goed observeren en kijken naar de lichaamstaal van de ander. Kijk ook vooral naar wat de persoon niet zegt en geeft terug wat je aan emoties ervaart bij de ander.

Soms is het nodig om eerst wat bijvragen te stellen vooraleer je het onderliggende gevoel verwoordt (zie gesprekstechnieken).

Je kan enkel het **gevoelswoord benoemen** of dit aanvullen met de **achterliggende reden**. Bijvoorbeeld je voelt je verdrietig omdat je heimwee hebt naar je kinderen die nu een hele week op kot zitten.

Luister aandachtig naar de woorden van je gesprekspartner. Als die in een gesprek een aantal zaken blijft herhalen duidt dit op een sterk achterliggend gevoel wat de persoon misschien zelf niet kan verwoorden. Hier is het geven van een gevoelsreflectie zeker een meerwaarde.

Voorbeeld gevoelsreflectie

Gesprekspartner: *Ik heb je al verteld hoe boos Boris kan worden. Als hij zijn zin niet krijgt gaat hij over een in een helse driftbui. Hij heeft zijn emoties dan niet meer onder controle. Hij begint te slaan, mij te stampen, te schelden... De hele buurt kan hem dan horen. Over het algemeen kan ik redelijk rustig blijven, maar gisteren had ik het echt wel gehad. Ik had al een vermoeiende dag gehad en dit kon ik er echt niet bij hebben. Mijn reactie was: "oh nee, hier gaan we weer." (diepe zucht)*

Hulpverlener: *"Klopt het dat je je machteloos en gefrustreerd voelde toen Boris voor de zoveelste keer een driftbui kreeg. En aan de manier waarop je het vertelt zit het jou precies nog hoog."*

Gesprekspartner: *Inderdaad vooral machteloos. Ik weet niet meer wat ik nog moet doen. Ik heb alles al geprobeerd, hem negeren, hem in time-out zetten, zelfs tegen hem roepen.*

In een gesprek moet je aanvoelen wanneer je best een gevoelsreflectie geeft. Doe dit ook niet te snel. Het is beter om eerst wat veilige informatieve vragen te stellen.

Let ook op met de vraag: "hoe voel je je hierbij?". Deze vraag werkt vaak belemmerend. Dit komt omdat deze te breed is en je rechtstreeks vraagt naar het gevoel. Omdat de vraag zo breed is krijg je waarschijnlijk een vaag antwoord terug zoals: "goed" of "het gaat wel". Met dit antwoord kan je niet veel doen. Daarom is het beter om een concretere vraag te stellen bijvoorbeeld: "Wat deed dit met je toen je vriend jou vertelde dat hij even een pauze wil nemen?"



Laat de emotieballon leeglopen (Kapok, 2024)

Ga per drie of vier zitten. Een verteller vertelt iets met een duidelijke lading of emotie. Iedere keer als hij stopt, kijkt hij iemand aan. Als hij jou aankijkt moet je een vraag stellen, een samenvatting geven of een gevoelsreflectie. Alles mag, als je maar *niet* met een oplossing, een mening of een tip komt.

De verteller zegt bijvoorbeeld vol frustratie over zijn baas: "**Ik ben helemaal klaar met hem!**". Vervolgens houdt hij zijn mond, kijkt een deelnemer aan en wacht op een reactie. Na de reactie voegt hij een paar zinnen toe en stopt weer, zodat een andere deelnemer kan reageren, enz.

Als iemand met een tip of oplossing komt, roept de verteller "PIEP!" Dan mag dezelfde deelnemer het nogmaals proberen en/of andere deelnemers vragen om te helpen.

'Goede' reacties belooft de verteller door meer te vertellen of dingen te beamen: "Ja, ik ben boos". Naarmate de reacties beter worden, laat de verteller zien dat zijn emotieballon langzaam leegloopt en dat hij klaar is om naar de inhoud te gaan. Stop dan, of laat de verteller een nieuw verhaal starten, met een nieuwe emotie.

Mogelijke gevoelens: bezorgd over de gekozen studie ("Zal het lukken?"), moedeloos over therapie: "Ik weet niet of ik hier ooit vanaf kom", verbijsterd over het gedrag van een collega of vriend: "Snap jij dat nou?!", bezorgd over een vriend of familielid: "Hoe moet ik dat nu aanpakken?!"

Helpende tips in het herformuleren, samenvatten en gevoelsreflecties

Buijten (2017, p137) formuleert heldere tips in het herformuleren en samenvatten. Ik geef hier de belangrijkste weer:

- **Varieer in de zinnen.** Een aantal instructiezinnen zijn:
 - Ik hoor je zeggen dat...

Het lijkt erop dat je zegt....

- Je zegt dat ...
 - Je vertelt....
 - Je geeft aan ...
 - Als ik je goed begrijp
-
- Hou je **herformuleringen kort** en maak de **samenvattingen niet te lang**.
 - Vraag steeds of de herformulering of samenvatting **klopt**.
 - Neem de **belangrijkste elementen** uit het verhaal om je herformulering of samenvatting te doen. Ga niet alles herhalen, maar **focus op de kern**. Geef een samenvatting van de hoofdzaken en niet van de bijzaken of details.
 - **Vermijd oppervlakkige samenvattingen**. Soms is het beter om eerst te herformuleren, dan een vervolgvraag te stellen (concretiseren) en dan pas samen te vatten.
 - Als je ziet dat de gesprekspartner in hun verhaal zoekende is naar antwoorden en je niet aankijkt, geeft die dan **de ruimte om zelf te zoeken**. Onderbreek niet. De gesprekspartner zal terug oogcontact zoeken als die van jou een reactie verwacht.
 - Als je de gesprekspartner niet goed begrijpt, vraag dan om het nog eens te vertellen in plaats van een foute samenvatting te geven.
 - Gebruik een **samenvatting doelbewust** om verheldering of structuur aan te brengen in het verhaal. Ga niet zomaar alles herhalen wat de gesprekspartner zegt. Dan ga je papegaaien.
 - **Herformuleer gedachten van de gesprekspartner** en niet van anderen, ook al praat de gesprekspartner veel over de gedachten van anderen.

4.6 Herhalen

Een techniek om iemand uit te nodigen om verder te gaan met praten, is herhalen. Je herhaalt meestal het laatste wat de ander net heeft gezegd. Je doet dit op een vragende toon. Dit wordt ook echoën genoemd.

Een moeder zegt over haar 18-jarige zoon:

“... en dan vertrek ik van mijn werk en dan stress ik al helemaal over hoe ik hem thuis ga aantreffen. Hangend voor de tv, met een pint in de hand en een sterke wietgeur in het hele huis. Ik zou hem willen slaan, hem buiten zetten, weg ermee! Maar dan kom ik binnen, en dan voel ik mij compleet verlamd.”

Hulpverlener:

Compleet verlamd?

Je kunt deze techniek af en toe toepassen tijdens een gesprek. Overdrijf er niet mee want dan wordt het papegaaien en dat vindt de ander op de duur storend.

4.7 Parafrazeren

Parafrazeren is een luistertechniek waarmee je meer doet dan samenvatten. Je geeft weer wat er volgens jou doorklinkt in de boodschap van de verteller, wat hij bedoelt maar niet zegt. *‘Als ik het goed begrijp, ben je ontgoocheld in je zoon.’*

4.8 Ezelsbruggetjes gespreksvaardigheden

Tot slot zetten we de belangrijkste regels nog eens op een rij en reiken we een aantal veel gebruikte ezelsbruggetjes aan die je kunnen helpen om de vaardigheden onder de knie te krijgen.

Probeer aandachtig te luisteren door je te concentreren op het gesprek en door je niet te laten afleiden door storende factoren.

Laat **OMA** thuis!



Oordeel

Mening

Advies

Wees een **OEN!**



Open (vragen)

Eerlijk

Nieuwsgierig (hoe voelt de ander zich?)

Maak je **DIK!**



Denk

In

Kwaliteiten

Neem **ANNA** mee!



Altijd

Navragen

Nooit

Aannemen

Smeer **NIVEA!**



Niet

Invullen

Voor

Een

Ander

LSD



Luisteren
Samenvatten
Doorvragen

In zijn boek *Making contact* raadt Wassmer (1991) aan het woord **SOFTEN te** gebruiken als ezelsbruggetje. "SOFTEN-gedrag" is een manier om vriendelijke gevoelens uit te drukken; een ontspannen houding die je aanneemt om aan te tonen dat je bereid bent om te luisteren.

S mile	= glimlachen
O pen posture	= open houding
F orward lean	= naar voren leunen
T ouch	= aanraken
E ye contact	= oogcontact maken
N od	= knikken

Fig. 3 Soften

Glimlachen

De glimlach is de meest voor de hand liggende manier om mensen te laten merken dat je hen waardeert en contact wil maken. Een glimlach zegt: "Ik vind je aardig, Ik heb het naar mij zin, Je kunt mij vertrouwen." Omdat anderen niet weten wat jij denkt zullen ze, als je niet glimlacht, misschien de indruk krijgen dat ze je niet interesseren, of dat jij je zonder mee onvriendelijk of afstandelijk wil opstellen.

Open houding

Om een goed contact met anderen te krijgen is het belangrijk om genegenheid en vriendelijkheid uit te stralen. Genegenheid drukken wij o.m. uit door een losse

ontspannen lichaamshouding. Een open houding blijkt uit niet-gekruste armen en benen, dicht tegenover elkaar zitten of staan en het zich naar de ander toewenden.

Een open houding is een voorwaarde om zich 'ontvankelijk' op te stellen. Tussen mensen met een sterke betrokkenheid op mekaar zie je ook houdingsovereenkomst. Deze houdingsovereenkomst kan je ook bewust invoegen om de gesprekspartner zich meer op zijn gemak te laten voelen (ook matchen en mismatchen of spiegelen).

Naar voren leunen

Recht tegenover de ander zitten of staan en naar hem toe leunen zijn belangrijke aanwijzingen voor uw gesprekspartner: daaruit leidt die af dat jij de ander belangrijk en interessant vindt. Door naar voren te leunen leg je letterlijk je oren dicht bij de woorden van je gesprekspartner.

Bijvoorbeeld: Mensen die gaan roddelen leunen naar elkaar toe.

Bijvoorbeeld: Kleine kinderen leunen voorover en houden hun hoofd schuin.

Aanraken

De meest intense vorm van communicatie is de aanraking. In onze cultuur wordt het aanraken vaak geassocieerd met 'seksualiteit'. Daarom is het bij ons meestal onaangenaam als je iemand in een gesprek aanraakt.

Dit neemt niet weg dat in situaties waarbij je iemand wenst gerust te stellen of te troosten, je heel makkelijk je begrip en warmte kan laten blijken door je hand op de schouder te leggen, de handen vast te nemen....

Ook bij het 'ontmoeten' van de gesprekspartner kan je elkaar de handen schudden. Hiermee geef je je appreciatie voor de andere zijn komst weer.

Aanraakgedrag heeft ook te maken met 'nabijheidgedrag'. De afstand die wij tot de anderen bewaren heeft een grote invloed op onze relaties. Bewegingen weg van de gesprekspartner zullen in veel gevallen niet alleen letterlijk maar ook figuurlijk begrepen en gevoeld worden als 'teken van verwijdering'.

Oogcontact maken

Aankijken is een voorwaarde voor sociaal contact. Oogcontact maken is een sterk signaal van respect en aandacht in de westerse cultuur. Door iemand aan te kijken erken je de ander als persoon. Iemand niet aankijken weert de relatie af. Zo proberen wij bijvoorbeeld de nabijheid van anderen af te weren, in een bus of volle lift, door weg te kijken. Willen wij contact, dan moeten wij kijken. Toch is in sommige culturen het niet in de ogen kijken een vorm van respect. Dit kan leiden tot misverstanden.

Knikken

Als je niet knikt terwijl iemand je aanspreekt, dan neemt de ander aan dat je ofwel niet meer luistert, ofwel niet in hem geïnteresseerd bent. Knikken geeft instemming aan en moedigt aan om door te gaan met de mededeling of het verhaal. Knikken wordt ook ervaren als begrijpen. Het knikken kan ook op verbale wijze geuit worden. Wij kennen allen de 'hm, hm' en de 'ja, ja' uit het telefoongesprek. Als onze gesprekspartner ophoudt dit te doen vragen wij al gauw of die daar nog is.



Rollenspel basishouding en gespreksvaardigheden

1. Je merkt dat Ben (32 jaar, Down syndroom) er verdrietig bij zit. Je gaat naar hem toe en je vraagt hoe het gaat. Hij heeft liefdesverdriet want zijn liefde heeft het net

met hem uitgemaakt na 6 maanden samen. Hij is er het hart van in. Voer een hulpverlenersgesprek met hem.

2. De moeder van Peter wil met jou spreken. Peter heeft ASS. Hij heeft niet veel contact met vrienden. Hij studeert nu voor het eerst aan de Hogeschool en heeft veel stress met de examens. Als hij iets niet begrijpt of een les heeft gemist, heeft hij geen vrienden in zijn studierichting aan wie hij uitleg of notities kan vragen. Hij zit het liefst voor zijn computer te gamen. Zijn moeder maakt zich daar zorgen over. Luister naar de moeder en voer een hulpverlenersgesprek met haar.
3. Eric heeft een crisis gekregen in de eetzaal. Hij weigerde het broodje ham/kaas te eten omdat hij geen kaas lust. Nochtans eet hij wel gemalen kaas op zijn pasta. Je had hem gevraagd om toch eens te proeven, maar toen ging het helemaal mis. Hij werd boos en liep luid schreeuwend weg. Je laat hem even uitrazen op de gang en gaat dan naar hem toe voor een hulpverlenersgesprek.
4. Margriet is een dame van 34 jaar oud met het syndroom van Down. Ze kwam deze ochtend met een ochtendhumeur aan tafel en kreeg al snel een conflict met Didier. Hij vroeg nog een kop koffie extra, en Margriet maakte hem er op attent dat hij zijn twee kopjes al gehad had. Hier was Didier uiteraard niet blij mee en hij snauwde haar af dat ze zich met haar eigen zaken moet bemoeien. Margriet beende boos naar haar kamer. Nu wil ze er niet meer uit komen. Het is hoog tijd

om met de bus naar het dagcentrum te vertrekken, maar Margriet weigert zich klaar te maken. Je voert een hulpverlenersgesprek met haar.

5. De moeder van Eefje vraagt een gesprek met jou aan. Eefje heeft een syndroom dat door geen enkele dokter benoemd kan worden. Zij is waarschijnlijk de enige in België met dit syndroom. Haar ontwikkeling is vertraagd. Ze leerde lopen op 3-jarige leeftijd, was pas zindelijk op 7-jarige leeftijd en heeft een licht mentale beperking. Ze is een heel lief meisje met veel inlevingsvermogen. Gevoelig ook. Ze is nu 14 jaar. Ze gaat graag naar het kindertheater en naar de film in het gemeenschapscentrum van haar gemeente. Ze wandelt ook graag met haar ouders. Ze is sociaal en maakt veel vrienden op haar BUSO-school. Haar mama ziet er bedrukt uit en ze wil graag met jou (begeleider) spreken over de thuissituatie. Eefje heeft een oudere broer, Pieter. Pieter is 16 jaar oud en hij heeft de beperking van zijn zus nooit aanvaard. Je had gehoopt dat dit zou verbeteren, maar het wordt alsmaar erger. Pieter weigert met het gezin op reis te gaan als Eefje meekomt, hij wil ook niet met haar op stap of naar feestjes gaan en de laatste tijd pest hij Eefje meer en meer. Hij zegt haar dat ze 'dom' is en geeft haar telkens het gevoel minderwaardig te zijn. Luister naar de moeder en voer een hulpverlenersgesprek met haar.
6. Zelfde situatie als situatie 5. Dit keer is het Eefje die haar hart bij jou uitstort. Luister naar haar en voer met haar een hulpverlenersgesprek.
7. De dochter van het gezin dat jij begeleidt studeert voor het eerst aan de hogeschool. Ze heeft problemen om notities te nemen en om regelmatig te

studeren. Ze voelt dat haar achterstand telkens groter wordt. Ze kan zich niet concentreren op de leerstof en weet niet aan wie ze hulp kan vragen. Voer een hulpverlenersgesprek met haar.

8. Hamza, een 15-jarig kind dat je begeleidt, heeft familie in het zuiden van Gaza. Hij hoort hoe zijn moeder ongerust belt naar de familieleden en soms dagenlang geen contact kan hebben door stroomonderbrekingen. De televisie staat voortdurend op en hij ziet de oorlogsbeelden. Hij begrijpt niet dat mensen zo'n vreselijke dingen kunnen doen. Hij vraagt zich af waarom er oorlog is en wanneer het gaat stoppen. Hij wil zo graag dat zijn oom en tante en grootouders veilig zijn. Hamza vraagt zich af waarom de familie de grens niet over mag naar Egypte en waarom zij niet naar België mogen komen. Je luistert naar Hamza en voert een hulpverlenersgesprek.

9. Je bent een begeleider in de Molletjes, een leefgroep voor kinderen van 10 tot 14 jaar. Eén van de cliënten is Dieke (14 jaar). Zij ging naar huis voor het weekend. Zij had hier erg naar uitgekeken, want het was haar verjaardag geweest, en thuis ging er met wat familie gevierd worden. Maar al meteen ging het mis. Papa belde jou onderweg al op dat hij het rapport van zijn dochter niet goed genoeg vond voor een feestje. En de avond daarna belde hij opnieuw op om je te melden dat hij zijn dochter meteen terug ging brengen, na alweer een discussie. Je wil niet meteen meegaan in het terugbrengen. Er zijn al heel wat kinderen aanwezig in de leefgroep, en je staat er alleen voor op dienst. Dit is ook een punt waaraan de thuisbegeleiding werkt, want het is niet de eerste keer dat de man zijn dochter terugbrengt na een "klein" voorval. Je houdt een hulpverlenersgesprek met de vader aan de telefoon.

5. Verbindend feedback geven

Feedback geven is belangrijk in de hulpverlening. Via het geven van gepaste feedback toon je niet alleen **belangstelling** voor je gesprekspartner maar **stimuleer** je de ander ook tot **kritisch** nadenken. Zo werk je mee aan het **ontwikkelen van iemand zijn zelfbewustzijn**. De ander krijgt meer inzicht in zijn verbaal en non-verbaal gedrag. Door het geven van feedback creëer je kansen tot **verandering**. Het is de ontvanger van de feedback die bepaalt wat die wel en niet aanvaardt, hoe die de boodschap interpreteert en of die al dan niet iets zal veranderen aan dit gedrag naar aanleiding van de feedback.

Feedback geven vraagt oefening en training. Het is een vaardigheid die je al doende leert. Als je feedback op een correcte manier geeft is de kans groter dat de ontvanger iets met je feedback gaat doen. Vermijd verwijtende feedback en geef feedback op een verbindende manier.

Verbindend feedback geven doe je volgens deze vier stappen (Tielemans, 2017):

1. waarnemen zonder te oordelen
2. gevoelens herkennen en uiten
3. behoeften herkennen en uiten
4. verzoeken formuleren.

*“Ik zie dat er allerlei spullen op de grond liggen (**waarneming**). Ik voel me moedeloos (**gevoel**) als ik dit zie. Ik vind het belangrijk om het huis netjes te houden (**behoefte**). Zou jij je vuile kleren in de was willen gooien, je bed opmaken en je kleren in de kleerkast hangen?” (**verzoek**) (eigen bewerking van: Impuls vzw, z.d., p. 8)*

De volgorde van de stappen maakt niet zoveel uit. Je kunt zelfs stappen weglaten. Wanneer iemand jou bijvoorbeeld zeer goed kent, dan weet die al dat ‘orde en netheid in huis’ voor jou belangrijk is. Het belangrijkste is dat je duidelijk en objectief beschrijft wat je ziet, wat je voelt en wat je wenst.

5.1 Waarnemen zonder te oordelen

Formuleer letterlijk en concreet wat je ziet. Luister op een objectieve, neutrale manier, alsof je een foto neemt en het moment bevriest. Neem dus afstand van je eigen oordelen, meningen, regels, interpretaties, gedachten, verwijten... en probeer je te beperken tot wat er in realiteit is.

De kunst bij deze stap is om het gedrag **zo objectief mogelijk** te observeren en een onderscheid te maken tussen datgene wat je waarneemt en je eigen gedachten en interpretaties. Dit is moeilijk omdat iedereen anders naar de werkelijkheid kijkt en andere zaken waarneemt. In jouw ogen geef je misschien 'objectieve' feiten weer zoals jij ze ervaart maar hierin zit vaak onbewust een eigen interpretatie vanuit jouw referentiekader. Zeg dus bijvoorbeeld niet: 'Het is hier ook altijd een rotzooi.', maar beschrijf wat je ziet: 'Ik zie allerlei spullen op de grond liggen'.

Vergelijk deze feedback:

"Je bent te laat, je denkt alleen maar aan jezelf,"

met deze feedback:

"We hadden een afspraak om acht uur en je komt aan om half negen. Dat is de tweede keer in een maand en dat maakt mij boos en onzeker."

In het eerste geval, kan de ander niets anders doen dan betwisten wat ik zeg of zich proberen te verdedigen. In het tweede geval geef ik mijn gevoelens weer. De ander kan mijn gevoelens niet ter discussie stellen want die gevoelens zijn

*helemaal van mij! Gebruik de 'ik-boodschap'. **Begin je zin met 'ik' in plaats van met 'jij' of 'u'**. Laat jouw gevoel ook jouw verantwoordelijkheid blijven.*

5.2 Gevoelens herkennen en uiten

Ga na wat je voelt: welke gevoelens merk je op bij jezelf? Spreek die uit. Heel belangrijk: gevoelens kunnen zowel emoties als lichamelijke sensaties zijn.

De vier basisemoties zijn bedroefd, bang, boos, blij. En net zoals de basiskleuren rood, geel en blauw vele nuances hebben – van paars tot oranje of groen – hebben emoties die ook. Er zijn bijvoorbeeld gradaties in boosheid: van licht geïrriteerd tot razend.

Hetzelfde geldt voor bedroefdheid: van melancholisch tot depressief. Of voor angst: van nerveus tot paniek. Voor blijheid: van geamuseerd tot euforie.

5.3 Behoeften herkennen en uiten

Een voorwaarde om verbindend te communiceren is dus **goed luisteren naar je eigen lichaam en de gevoelens** die je ervaart als je in communicatie treedt met de ander. Als je je bewust bent van je gevoelens is de volgende stap om op zoek te gaan naar de onderliggende behoeften. Elk gevoel heeft een signaalfunctie en maakt duidelijk of een behoefte al dan niet vervuld is. Als je weet welke onvervulde behoefte er zit achter een bepaald gevoel kan je op zoek gaan naar strategieën om de behoefte te vervullen.

*Bijvoorbeeld als je **bang** bent om 's avonds alleen naar de ondergrondse parkeergarage te wandelen komt dit omdat je **behoefte aan veiligheid** op dat moment niet vervuld is. Om deze onvervulde behoefte te vervullen ga je op zoek naar een strategie. Je vraagt aan je vriend om je te vergezellen naar je auto.*

*Een studente start met haar eerste stagedag. Het is de eerste keer dat ze in contact komt met mensen met een mentale beperking. Ze is best wel zenuwachtig, gespannen en ervaart heel wat stress (**gevoelens**). Op dit moment heeft ze vooral **behoefte** aan communicatie over de werking, duidelijke informatie over de doelgroep en haar taken en aan hulp en ondersteuning. Om hieraan tegemoet te komen (de strategie) heeft ze enerzijds de website goed doorgenomen en afgesproken met haar mentor. Ze hoopt maar dat de mentor voldoende tijd kan vrijmaken om haar op haar gemak te stellen.*

Sta ook eens stil bij de behoeften van de ander: wat zouden mogelijk vervulde en niet vervulde behoeften bij de ander zijn?

Probeer na te gaan welke behoeften er mogelijk spelen bij de ander. Aan welke behoefte probeert de ander tegemoet te komen met zijn of haar gedrag? Belangrijk hierbij is dat je vanuit een positieve en open houding naar de ander en zijn gedrag kijkt. Je gaat ervan uit dat het voor jou vreemde of storende gedrag (= de impact op jou) het gevolg is van een goede intentie bij de ander. Kan je positief benoemen wat de ander wil bereiken? Ben je bereid om mee te zoeken naar wat er nodig is om deze behoefte te vervullen?

Hoe komt het dat de vaat blijft staan nadat jouw collega een ongelooflijke kookactiviteit organiseerde met zijn leefgroep? Vond je collega het op dat moment belangrijker om een gesprek met een van zijn jongeren te voeren? Benoem dit dan ook: "ik zie dat je erg gedreven bent in de omgang met de jongeren. Jij wil duidelijk bijdragen tot hun welbevinden."

Behoeften benoemen

Het is niet altijd eenvoudig om bij gevoelens de achterliggende behoeften te erkennen. Soms kan een gesprek met iemand anders helpen om een beter zicht te krijgen op de achterliggende behoeften op voorwaarde dat die persoon op een empathische manier luistert.

Let op dat je niet vervalt in verwijten bij het formuleren van mogelijke behoeften van de ander. Nood aan controle bijvoorbeeld is eerder een verwijt dan een poging tot het formuleren van iemands behoefte, beter is dan te spreken over nood aan zekerheid, veiligheid, stabiliteit...

Voel je het verschil tussen volgende twee opmerkingen?

- *Jij hebt altijd nood aan controle. (= controle is geen behoefte)*
- *Ik zie dat jij het belangrijk vindt om alle collega's duidelijkheid en zekerheid te bieden (zie behoefte: zekerheid).*

Door behoeften te benoemen, zorg je voor een waardering van wat de ander wil bereiken met zijn gedrag.

Tip: Huis-, tuin en keukentaal. Het kan onnatuurlijk aanvoelen om te spreken over 'behoeften'. Je kan dit ook vervangen door spreektaal: "Wat voor mij belangrijk is, is ...", "Wat er voor mij echt toe doet, is...", "Wat voor mij waardevol is, is ...".

5.4 Verzoeken formuleren

De laatste stap bij verbindend feedback geven is een concreet verzoek formuleren. Nadat we verteld hebben wat we waarnemen, voelen en nodig hebben, kunnen we vragen om acties zodat onze behoeften en die van de ander vervuld geraken.

Het gaat er hier om zo helder mogelijk te verwoorden wat we wél willen. Vermijd vage, abstracte of onduidelijke bewoordingen en gebruik positieve bevestigende actietaal, door duidelijk te stellen wat je wel wil in plaats van wat je niet zou willen. Het verzoek helder verwoorden is heel belangrijk, omdat we vaak verwachten dat een ander weet wat wij willen.

Volgende tips kunnen hierbij helpen:

- Formuleer je verzoek duidelijk en concreet zodat de ander weet wat je verwacht.
- Maak het realistisch, wat je vraagt moet binnen de mogelijkheden liggen van de ander.
- Formuleer je verzoek positief. Zeg wat je wel wil in plaats van te benadrukken wat je niet wil.
- Hou rekening met de behoeften van de ander. Kan je komen tot een verzoek waarin aan de behoeften van beiden voldaan wordt?
- In het nu. Dit betekent dat de ander in staat moet zijn om op het moment van het nu aan te geven of die het wil doen of niet.
- Zet geen druk op de ander en vermijd bevelende uitdrukkingen.

Gebruik zinnen zoals:

- Wil je
- Ik zou graag hebben dat je ...
- Ben je bereid om ...
- Is het oké voor jou om ...

Sta open voor de reactie van de ander. In verbindende communicatie ligt de focus op de verbinding, niet op je zin krijgen en de ander daarvoor manipuleren. **Dat wil zeggen dat je de ander vrij laat om met volle overtuiging 'ja' of 'nee' te zeggen op jouw vraag.**



Verbindend feedback geven

Bedenk een situatie waarbij je feedback hebt gegeven of wou geven aan een persoon. Vertel kort over de situatie: wat ging er goed? Wat ging er fout? Speel de situatie na en geef verbindend feedback. Bedenk telkens verschillende rollenspellen en wissel daarna van rol. Neem het stappenplan op de volgende pagina erbij.

Stap 1: Waarneming

Ik zie...

Ik hoor...

Ik merk...

Wat vertelt mijn lichaam?

Opgepast: objectief en zonder je eigen interpretatie!

Stap 2: Gevoel: wat is het effect van deze waarneming op jou?

Vier basisemoties: bedroefd, bang, boos, blij

Stap 3: Behoeft(e)n

Welke behoefte(n) is er bij jou wel vervuld? Welke niet?

Wat zijn mogelijk vervulde en niet vervulde behoeften bij de ander zijn?

Het is belangrijk voor mij dat...

Ik vind het belangrijk dat...

Ik heb nood aan...
Omdat ik nood heb aan...
Ik heb behoefte aan...
Ik voel de nood aan...
Verlangens, waarden, noden

Stap 4: Verzoek

Hebben jullie een verzoek zodat er tegemoet gekomen wordt aan jouw behoeften én die van de ander?

Dialogoog, herformuleer, verbind, actie

Zou je het zien zitten om...
Ik zou graag hebben dat...
Vind je het goed dat...
Ik heb volgend voorstel...

6. Feedback ontvangen

6.1 Het Johari-venster

Feedback ontvangen is nuttig want dankzij feedback kun je jezelf ontwikkelen. Je komt zaken te weten over jezelf waarvan je je nog niet bewust was en die je kunt verbeteren. Door feedback te vragen kun je dus groeien. Dit wordt duidelijk geïllustreerd door het Johari-venster.

Het Johari-venster is bedacht door de psychologen Joseph Luft en Harry Ingham. De naam 'Johari' is een samentrekking van hun voornamen Jo + Har + i. De tabel lijkt op een venster; vandaar het Johari-venster. Het Johari-venster helpt jou om jouw zelfkennis en zelfbewustzijn te vergroten en de samenwerking met anderen te verbeteren. Met het Johari-venster kun je nagaan hoe anderen jou zien. Dit komt namelijk niet altijd overeen met hoe jij jezelf ziet. Het geeft ook een zicht op hoe jij je aan anderen presenteert.



Fig. 4 Het Johari-venster (Tijdswinst, 2019)

Het Johari-venster heeft vier kwadranten. We bespreken ze met de wijzers van de klok mee:

- 1) Het **open gebied** is zowel bij jou als bij de ander bekend. Hier kan over gecommuniceerd worden.
- 2) Het **blinde gebied (blinde vlek)** is wel bekend bij anderen, maar nog niet aan jezelf. Bijvoorbeeld: een stopwoord dat jij gebruikt maar waar jij je niet van bewust bent. Of bijvoorbeeld hoe je reageert in bepaalde situaties. In de blinde vlek zitten zowel kwaliteiten als verbeterpunten. Dankzij feedback van anderen kun je je bewust worden van zaken die je nog niet van jezelf wist.
- 3) Het **verborgen gebied** houd je bewust verborgen voor anderen. Als je gaat solliciteren kun je ervoor kiezen om jouw geloof of jouw geaardheid voor jezelf te houden.
- 4) Het **onbekende gebied** is zowel voor jezelf als anderen onbekend. Dit kan gaandeweg ontdekt worden: bijvoorbeeld: wanneer je een kind krijgt, ontdek je over jezelf dat je heel veel geduld hebt. Of wanneer je start met een nieuwe job, ontdek je dat dit je passie is.

Een verandering in één van de kwadranten, zal de andere kwadranten beïnvloeden.

Bijvoorbeeld:

- Door feedback van anderen wordt je open gebied (of open ruimte) groter; zij vertellen jou iets wat je nog niet van jezelf wist. Door deze nieuwe kennis wordt jouw blinde gebied (of blinde ruimte) kleiner. Je leert iets bij over jezelf.

- Doordat je iets over jezelf vertelt dat anderen nog niet wisten (zelfonthulling), wordt het open gebied (of je open ruimte) groter. Anderen leren iets bij over jou. Hierdoor wordt het verborgen gebied kleiner.

In de onderstaande figuur zie je dat wanneer het eerste gebied (open gebied) groter wordt, er een ander gebied kleiner wordt. Hoe groter het open gebied, hoe rijker de communicatie (Luft en Ingham, 1955). In een ideale situatie is je open gebied het grootste gebied. Je bent dan zo authentiek als je kunt zijn. Je hoeft natuurlijk niet alles met anderen te delen. Denk bijvoorbeeld aan informatie die de ander niet aangaat, of informatie waarvan je inschat dat de ander er niet goed mee overweg kan.

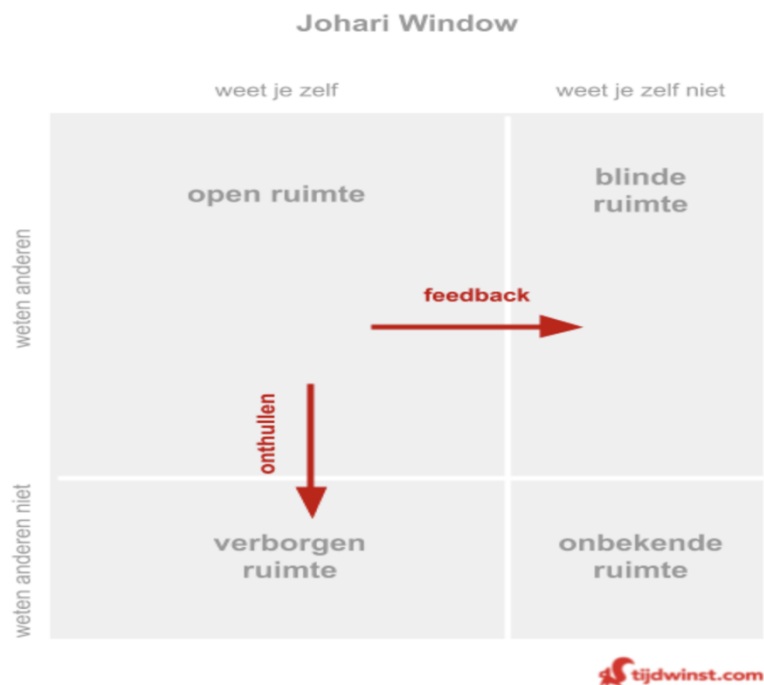


Fig. 5 Johari-venster (Tijdswinst, 2019)

6.2 Emotionele triggers

In de praktijk is feedback ontvangen niet eenvoudig. Hoe komt dit? Stone en Heen (2014) staan in het boek 'Feedback is een cadeautje' uitgebreid stil bij waarom feedback ontvangen zo moeilijk is en wat je kan doen om op een constructievere manier om te gaan met feedback. We geven hieronder hun belangrijkste ideeën weer.

Wanneer we feedback ontvangen, worden we geconfronteerd met een **tegenstelling**. Enerzijds willen we **leren om onszelf te verbeteren**, anderzijds willen we **geaccepteerd en gerespecteerd** worden om wie we zijn. Bij feedback krijgen we de indruk dat we niet aan de norm voldoen om onszelf te kunnen zijn. Ondanks die tegenstelling moeten we proberen om goed om te gaan met feedback. Dit betekent niet dat je die altijd moet accepteren. Wel dat je **verstandig het gesprek aangaat en weloverwogen beslist** of je al dan niet je gedrag aanpast (Stone en Heen, 2014).

Als we feedback krijgen treden er bepaalde mechanismen op in ons lichaam. Er ontstaan **emotionele triggers** die ons gedrag beïnvloeden en mee een rol spelen in hoe we reageren op de feedback. Daarom kunnen we pas goed op feedback reageren als we deze triggers herkennen, erkennen en hier gepast mee kunnen omgaan. Pas dan kunnen we echt luisteren naar het inhoudelijke aspect van de boodschap. Stone en Heen (2014) onderscheiden **drie triggers**:

1) Waarheidstriggers gaan over de inhoud van de feedback. Je vindt de feedback, oneerlijk, niet waar en onjuist. Als reactie ben je boos, verontwaardigd en verongelijkt.

Bijvoorbeeld de lector zegt dat je te weinig inspanningen geleverd hebt, terwijl jij een heel weekend gewerkt hebt aan je portfolio. Begrijpelijk dat je dan in de tegenaanval schiet.

2) Relatietriggers gaan over **wie** ons de feedback geeft. Je wil geen feedback krijgen van **die persoon** omdat je vindt dat het niet de juiste persoon is om jou feedback over dat onderwerp. Als reactie voel je je oneerlijk behandeld of je vindt de feedback niet geloofwaardig.

Bijvoorbeeld wanneer je broer je vertelt dat je niet goed kookt. “Wie het zegt! Je hebt je broer nog nooit zien koken. Hij gaat mij nu toch niet vertellen hoe ik moet koken?”

3) Identiteitstriggers draaien **om wie je bent**, om je identiteit, je referentiekader. Je voelt je geraakt, bedreigd en beschaamd. Je bent door de feedback uit je evenwicht gebracht. Je weet niet meer wat je van jezelf moet denken.

Bijvoorbeeld als de mentor je zegt dat je te veel aandacht opeist van je collega's. Dit raakt jou. Je denk altijd twee keer na voor je iets zeg en je probeert echt wel rekening te houden met de bewoners en de collega's. Je weet niet meer wat je moet doen. Je zal nooit een goede opvoeder worden.



Feedback ontvangen: op zoek naar de triggers

Denk aan een situatie waarbij je feedback hebt ontvangen en waarbij je de feedback moeilijk kon aanvaarden. Welke triggers speelden een rol bij het ontvangen van die feedback? Bespreek dit met je buur.

De drie emotionele triggers zijn obstakels om goed om te gaan met feedback omdat ze je weerhouden om goed met elkaar te praten en te luisteren. **Laten we inzoomen op deze 3 triggers en hoe je hier het best mee omgaat.**

6.2.1 Waarheidstriggers

Waarheidstriggers over de inhoud van de feedback. Je beoordeelt de feedback in jouw ogen als onjuist. De feedbackgever is er nochtans van overtuigd dat die gelijk heeft. Als we weten dat 'er geen waarheid is' zullen jullie beiden gelijk hebben. Hieronder vind je drie strategieën om hiermee om te gaan.

Strategie 1: schiet niet onmiddellijk in de verdediging

De grootste valkuil bij het ontvangen van de feedback is dat je in de verdediging schiet. Dit gebeurt wanneer de feedbackgever te algemeen blijft en dit niet vertaalt naar concreet gedrag. Bijvoorbeeld uitspraken zoals: "je bent overbezorgd of te betrokken." Doordat dit te algemeen blijft, ga jij dit interpreteren vanuit jouw referentiekader. In jouw hoofd betekent dit dan dat je te veel tijd besteedt aan de cliënten en dat dit niet geapprecieerd wordt. Toch kan de feedbackgever iets helemaal anders bedoeld hebben. Daarom is het belangrijk om **door te vragen** tot dat je precies weet wat de feedbackgever bedoelt en wat die graag wil dat er verandert.

Luister op een verbindende manier naar de feedback. Focus je aandacht op wat de ander voelt en nodig heeft en stel vragen zoals:

- Wat maakt dat je...?
- Kun je hier een voorbeeld van geven?
- Heb je behoefte aan...?
- Begrijp ik dat je...?
- Hoor ik je dan zeggen dat...?

Een andere oorzaak van het in verdediging schieten is dat de feedback niet aankomt in een leeg hoofd. Ieder van ons heeft zijn eigen opvattingen, aannames en overtuigingen. Probeer je in te houden. Ook al weet je dat je een andere mening hebt, zorg dat je de

ander eerst goed begrijpt. Zeg bijvoorbeeld: “leg uit, laten we uitzoeken waarom we hier anders naar kijken.” Pas als je openstaat voor deze verschillen en beseft dat er geen waarheid is, kan je beter begrijpen waar de feedback van de ander vandaan komt. Daarna kan je beslissen wat je ermee gaat doen en of je je gedrag wil en kan veranderen.

Feedbackgever: “ik vind dat de laatste tijd ongepast reageert tijdens een vergadering.”

Feedbackontvanger: “Welk gedrag vond je ongepast? Kan je me hier een voorbeeld geven? Wat bedoel je met ‘de laatste tijd’?”

Strategie 2: vraag waar de feedback naartoe gaat

Te vaak stopt feedback geven bij het benoemen waar het fout loopt. Zo weet je wel wat je verkeerd doet, maar nog niet hoe je je gedrag in de toekomst moet veranderen.

Vraag daarom waar de feedback naartoe gaat.

Pas als je weet wat het advies is, kan je het opvolgen. Bijvoorbeeld: “je moet meer zelfvertrouwen hebben.” Wat betekent zelfvertrouwen voor de geveer? Wat moet je doen om dit op te volgen? Als ontvanger moet je de geveer helpen om duidelijker te zijn. Een mogelijke reactie is: “zelfvertrouwen omschrijf eens wat je bedoelt? Kan je me een paar voorbeelden geven van iemand die volgens jou zelfvertrouwen uitstraalt? “

Als je een beoordeling krijgt vraag achter de gevolgen en de verwachtingen.

Voorbeeldvragen zijn:

- Wat betekent dit voor mij?
- Wat gaat er nu gebeuren?
- Wat wordt er van mij verwacht?
- Wat moet ik gezien mijn situatie nu doen?

Strategie 3: zie je blinde vlekken

De feedback die je van de ander krijgt, gaat over het gedrag dat je stelt, over hoe je buitenkant bij de ander overkomt. Je krijgt een beschrijving van hoe de ander je ervaart en dit kan heel verschillend zijn van hoe jij jezelf ervaart. Als we feedback krijgen over deze **blinde vlekken** herkennen we onszelf soms niet in de feedback. Daarom is het zo **confronterend** als je feedback krijgt die blinde vlekken blootleggen. In een eerste reactie ga je de feedback ontkennen en als onwaar bestempelen. Bijvoorbeeld: “Je vindt dat ik te weinig initiatief neem? Ik heb vorige week wel helemaal alleen de ochtendshift gedaan.” Het is beter om de eerste verdedigende reactie wat te onderdrukken en je af te vragen of het niet gaat over een blinde vlek.

Dit kan je doen door de vraag te stellen: “Wat doe in ik jouw ogen waardoor jij denkt dat ik te weinig initiatief neem? Ik zie het zelf niet.” Deze vraag nodigt de persoon uit om te vertellen hoe je bij hen overkomt.

Zelfreflectie kan ook helpen. Vraag je af of je deze feedback al eerder gehoord hebt in een andere context. Misschien heb je vroeger al van je mama gehoord dat je te weinig initiatief neemt en je te afwachtend opstelt. In dit geval kan dit wijzen op een **terugkerend patroon**.

6.2.2 Relatietriggers

Bij relatietriggers speelt **wie de feedback** geeft een grote rol. Als feedbackontvanger reageer je niet op het inhoudelijk aspect van de boodschap maar op het relationele aspect. Je aanvaardt de feedback niet omdat je je **niet correct behandeld voelt door de**

gever. Je vindt de gever oneerlijk of respectloos of je verdenkt deze ervan kwade bedoelingen te hebben. Doordat je zo de focus legt op de feedbackgever sta je niet meer open voor de inhoud van feedback ook al is deze waardevol.

Er zijn **drie belangrijke oorzaken** voor deze relatietriggers.

Ten eerste voel je je slecht behandeld door de feedbackgever. In jouw ogen heeft de feedbackgever niet op de juiste manier feedback gegeven. Het was **niet op de juiste toon, op het juiste moment of op de juiste plaats**. Bijvoorbeeld je collega geeft corrigerende feedback in het bijzijn van een bewoner. Het gevolg is een verhitte discussie over hoe ongepast het is om dit op deze manier te doen. De inhoud van het gesprek, de feedback, verdwijnt volledig naar de achtergrond.

Ten tweede is het mogelijk dat je je **niet geaccepteerd** voelt. Hier raakt de feedback jouw autonomie als persoon. Je vindt dat je onvoldoende gehoord wordt. Dit laatste wordt versterkt als de feedbackgever kritiek geeft op jou als persoon in plaats van op jouw gedrag.

Ten derde heb je een **beeld over de feedbackgever** waardoor de feedback in jouw ogen **ongeloofwaardig** is. Enerzijds omdat de gever een gebrek aan kennis en inzicht heeft om feedback te kunnen geven over dit onderwerp. “Ga jij mij nu vertellen hoe ik twintig pubers moet stil krijgen in de klas? Je hebt zelf nog geen minuut voor de klas gestaan.” Deze reactie is begrijpelijk, maar weet dat mensen die vanop een afstand kijken naar een situatie soms met verrassende inzichten kunnen komen. Anderzijds omdat het gedrag van de feedbackgever **zelf niet geloofwaardig** overkomt.

De feedbackgever geeft jou kritiek over je gedrag terwijl die het gewenste gedrag zelf niet stelt. Bijvoorbeeld iemand die tegen jou zegt dat je gezonder moet eten waarvan jij weet dat die zelf minimaal twee keer per week fastfood eet.

Hoe kan je nu omgaan met deze relatietriggers? Wel door je communicatie te analyseren. Als je merkt dat je voornamelijk op het relationele aspect reageert, probeer dan de inhoud en de relatie van elkaar te scheiden. Bespreek samen op welk niveau jullie het gesprek gaan voortzetten. Ga je het hebben over de inhoud of over hoe jullie naar elkaar kijken (de relatie). Zorg dat je op dezelfde lijn zit.

Besef vervolgens dat feedback niet enkel om jou draait. Bij feedback geven zit er ook vaak een onderliggend conflict, wrijvingen of verschil in mening. We trappen bij een conflict snel in de valkuil om de schuld bij de andere te leggen of die te veel op ons te nemen. Probeer te kijken achter de feedback en neem beiden verantwoordelijkheid om lastige onderwerpen bespreekbaar te maken. Hierbij kan de verbindende communicatie helpen.

6.2.3 Identiteitstriggers

De moeilijkste feedback is diegene die ons raakt in onze ziel. Die ons uit evenwicht brengt en vragen oproept over wie we zijn. Toch stellen we vast dat de ene persoon beter tegen feedback kan dan de andere. Hoe komt dit?

Twee factoren spelen hierbij een belangrijke rol. **Een eerste belangrijk aspect** is de **persoonlijheidsstructuur**. Er zijn een aantal persoonlijkheidskenmerken die verklaren waarom de ene persoon gemakkelijker tegen feedback kan dan de andere. Zo speelt

mee hoe je in het leven staat en reageert op positieve en negatieve gebeurtenissen. Mensen die pessimistisch naar de wereld kijken zullen negatieve feedback sterker binnen pakken en positieve feedback minimaliseren.

Daarnaast speelt ook de mate van veerkracht mee. Hoe lang brengt de negatieve feedback iemand uit evenwicht. Hoe snel krabbelt die terug overeind.

Een tweede aspect heeft te maken met wat er zich **afspeelt in onze binnenkant** als we de feedback horen. Gevoelens en gedachten zijn geen twee aparte dingen maar beïnvloeden elkaar als we te maken krijgen met feedback die ons raakt. Hoe je je voelt op het moment dat je feedback krijgt speelt een grote rol in het verwerkingsproces achteraf. Voel je je onzeker, dan zal de feedback waar je kritiek krijgt op je handelen harder aankomen dan wanneer je vol zelfvertrouwen deze feedback ontvangt. Wanneer een feedback sterke emoties oproept kan dit ervoor zorgen dat je een **vertekend beeld** krijgt over jezelf. De feedback overmunt je, je voelt je als het ware platgeslagen.

“We maken feedback groter dan het is en dat is een van de grootste obstakels om er goed mee om te gaan. Ons door emoties aangewakkerde verhaal over wat de feedback over ons zegt wordt zo opgeblazen en wordt zo vernietigend dat het ons overweldigt. Leren is nauwelijks nog aan de orde; we proberen te overleven.” (Stone & Heen, 2014, p 224)

Stone en Heen (2014) geven **vijf strategieën** die je kan toepassen bij identiteitstriggers. We geven hier kort de essentie weer.

Strategie 1: wees opmerkzaam en voorbereid

Wees voorbereid en opmerkzaam. In de omstandigheden waar je vooraf weet dat je feedback gaat ontvangen is het goed om vooraf na te denken over het gesprek en de manier waarop je gaat reageren bij dingen die je raken of waar je het niet mee eens bent. Probeer mogelijke reacties vooraf in te schatten.

Strategie 2: doe aan zelfreflectie na de feedback

Bij feedback die je raakt in je ziel is het belangrijk voldoende tijd te nemen om te **reflecteren** over de feedback. **Scheid de elementen, gevoel, verhaal, feedback.** Dit kan je doen door stil te staan bij de gevoelens, vervolgens te onderzoeken welk verhaal je hieraan vasthangt (gedachten, overtuigingen, aannames) en deze te scheiden van de feitelijke feedback.

Sta ook stil bij de link tussen **de feedback en het verleden**. Sommige feedback is de druppel die de emmer doet overlopen. Je hebt in het verleden beetje bij beetje informatie gekregen over dit thema. En dat stapelde zich op. Op een gegeven moment wordt het jou te veel. Je schiet in de verdediging en de feedbackgever krijgt de volle lading. Of je neemt een impulsieve beslissing waar je later spijt van krijgt. Dit komt tot uiting in het volgende voorbeeld:

Je collega zegt dat je bij vergaderingen met meer gezag moet spreken en je gaat door het lint. Je werd als kind gepest; je zat bij voetbal altijd op de bank omdat je niet agressief genoeg was; je partner heeft je verlaten omdat je nooit ergens een mening over leek te hebben. Stuk voor stuk dingen uit je leven die er niets mee te maken hebben, maar die elk dezelfde wond openrijten die nooit helemaal is genezen. Die opmerking van je collega was op het eerste gezicht voorzichtig en evenwichtig en werd met respect en zorg uitgesproken. Maar de feedback mag dan mild zijn, de wonde is diep. (Stone & Heen, 2014, p. 229)

Strategie 3: Maak de feedback niet groter dan die is.

Als je geconfronteerd wordt met stevige feedback, dreigt deze een eigen leven te gaan leiden. De feedback doet je wankelen en stelt een aantal vanzelfsprekendheden in vraag. Vervolgens ga je veralgemenen. Bijvoorbeeld als je dit slecht doet, zal je alles wel slecht doen of als die persoon je niet graag heeft, dan ziet niemand je graag. Je maakt de feedback groter dan deze is. Als je dit vaststelt kan een **feedbackbeheersingstabel** werken. Hierbij maak je twee kolommen. In de eerste kolom schrijf je 'waar gaat deze feedback over' en in een tweede kolom schrijf je 'waar gaat deze feedback niet over'. Door deze tabel in te vullen, herleid je de feedback terug naar zijn ware proportie.

Of gebruik de **evenwichtstekening** waarbij je positieve en negatieve feedback visualiseert. Zo kan je beter inschatten waar de feedback wel over gaat en kan je hieruit leren. Zo voorkom je dat je laat leiden door de twee negatieve punten die je kreeg bij je evaluatie terwijl je de 8 positieve punten vergeet.

Voorbeeld feedbackbeheersingstabel: je bent voor de vierde keer gaan solliciteren en je hebt de job weer niet.

Waar gaat dit over	Waar gaat dit niet over
<i>Ik ben niet geschikt voor de job</i>	<i>Ik zal nooit werk vinden</i>
<i>Mijn profiel was onvoldoende afgestemd op het bedrijfsprofiel</i>	<i>Ik heb te weinig capaciteiten om een job te vinden.</i>

Strategie 4: blij regisseur over je eigen verhaal

De gevolgen van feedback zijn soms moeilijk te verteren. Als je negatieve feedback gekregen hebt op je eindevaluatie werkplekklaren heeft dit tot gevolg dat je niet slaagt voor het opleidingsonderdeel en opnieuw een half jaar stage moet lopen. Dit is een feit. Hieraan kan je niets veranderen. Wel heb je invloed hoe je zelf met die mislukking omgaat. Of zoals Brené Brown (2019) aanhaalt:

Gekwetst worden we allemaal. De vraag is welke rol we willen spelen in ons eigen leven. Willen we zelf het verhaal schrijven of geven we die macht aan iemand anders. Ervoor kiezen om ons eigen verhaal te schrijven geeft ons een ongemakkelijk gevoel. Het is kiezen voor moed boven ongemak. (Brown, 2019)

Probeer de feedback te herkaderen door die vanuit een ander standpunt te bekijken. Stel dat de feedback niet aan jou gericht was, maar aan je vriendin, welk advies zou je dan je vriendin geven? Waarschijnlijk zou je de feedback dan meer in de juiste proportie zien. Kies voor een groeimindset. Zie feedback als nuttige informatie waar je iets van leert.

Strategie 5: accepteer hoe anderen je zien maar oordeel zelf

We hebben het al een aantal keer aangehaald, maar het effect op jouw handelen ontstaat in de betekenisgeving van de ander. Dit maakt dat je uiteindelijk moet accepteren dat je niet kunt controleren wat anderen over je denken en hoe zij je zien. Hoe onjuist of oneerlijk hun kijk op jou ook is. Een troost is dat de anderen niet zoveel aan je denken als jij je voorstelt.

Dat de persoon moeite doet om jou feedback te geven duidt op een betrokkenheid. Wees dankbaar voor de input die je krijgt. Of je hier al dan iets mee doet, bepaal je zelf.

Referentielijst

BGL. (z.d.). *Oefeningen respectvol en empathisch communiceren [pdf]*. Geraadpleegd op 5 mei 2024 van <https://bgl.nl/lo/bestanden/526055100>

Blankestijn & Partners. (z.d.). *E-learning waarnemen versus interpreteren*. Geraadpleegd op 4 juli 2024 van <https://www.bpopleidingen.nl/e-learning-waarnemen-versus-interpreteren>

Brown, B. (2019). *Durf te leiden*. Lev.

Buijten, B. (2017). *Relatiegerichte begeleiding*. Coutinho.

Clement, J. (2015). *Inspirerend coachen*. Lannoo.

De Ganseman, N., Dewispelaere, J., Goossens, A., Lecoyer, K., Sannen, L., Van der Straeten, L., & Vanarwegen, H. (2023). *In gesprek geraakt*. Owl Press.

Impuls vzw. (z.d.). *Cursus verbindende communicatie*. Impuls vzw.

Kapok. (2024). Geraadpleegd op 20 april 2024, van <https://werkvormen.info/werkvorm/thema/luisteroefeningen/>

Krznaric, R. (2015). *Empathie* (5de editie). Have, Ten.

Luft, J., & Ingham, H. (1955). *The Johari window, a graphic model of interpersonal awareness. Proceedings of the western training laboratory in group development*. University of California.

Oomkes, F., Garner, A., & Oomkes, R. (2021). *Communiceren. Contact maken, houden en verdiepen*. Boom.

Petit, A., & Van Audenrode, R. (2006). *Persoonlijk en professioneel ontmoeten*. Garant.

Rogers, C. R. (2016). *Mens worden. Een visie op persoonlijke groei*. Bijleveld.

Rosenberg, M. B. (2017). *Geweldloze communicatie*. Lemniscaat.

Savenije, A., Van Lawick, J. & Reijmers E. (2014). *Handboek systeemtherapie*. De Tijdstroom.

Stone, D., & Heen, S. (2014). *Feedback is een cadeautje*. Maven Publishing.

Tielemans, E. (2017). *Verbindende communicatie werkt*. Garant.

Tijdswinst. (2019, 18 november). *Johari Window*. Geraadpleegd op 15 mei 2024, van <https://feedbackgeven.nl/johari-window/>

Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D.D. (2001). *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Bohn Stafleu Van Loghum.

Literatuur voor verdieping

Adriaansen, M., & Caris, J. (2020). *Elementaire sociale vaardigheden* (4de editie). Bohn Stafleu van Loghum.

Brinkman, F., & Heide, W. (2010). *Individuele gespreksvoering* (2de editie). Bohn Stafleu van Loghum.

Donders, W., & Ruijs, L. (2020). *Praktische gespreksvoering*. Boom.

Groen, M., & Jongman, H. (2018). *Praktijkgerichte sociale vaardigheden*. Noordhoff.

Impuls vzw. (z.d.-b). Impuls vzw - Inspiratie. Geraadpleegd op 1 juni 2022, van <https://impulsvorming.be/inspiratie/gevoelens-en-behoeftekaartje>

Kennisplein Zorg voor Beter. (2022, 21 januari). *Hoe voer je een goed gesprek? Zorg voor Beter*. Geraadpleegd op 3 april 2022, van <https://www.zorgvoorbeter.nl/communiceren-in-de-zorg/goed-gesprek-voeren>

Koopmans, M. (2015). *Feedback*. Thema.

Mostert, H. (2021). *Goed in gesprek: Communiceren in de langdurige zorg: Luisteren en gespreksvaardigheden*. Vilans.

Struiving, T., & Van Nes, P. (2017). *Professioneel communiceren in de zorg*. Pearson Benelux B.V.

Terlouw, H., & Visser, B. (2017). *Relaties hanteren: beroepshouding en vaardigheden in woord en beeld*. ThiemeMeulenhoff bv.

Van Zaalen, Y., & Mulderij, M. (2020). *Interprofessioneel communiceren in zorg en welzijn* (1ste editie). Coutinho.

Wiertzema, K., & Jansen, P. (2016). *Basisprincipes van communicatie*. Pearson.