

Communicatie met ouders

Training voor de gastouders van Drakepit

september 2014

Vera G Klein

"De eerste vrede, die het belangrijkste is, is de vrede die neerdaalt in het hart van de mensen als zij zich hun verbondenheid realiseren, hun één-zijn met het universum en alle kosmische krachten, en als zij beseffen dat in het middelpunt van dat universum Wakan-Tanka (het Grote Mysterie) woont en dat dit middelpunt werkelijk overal is; het is in ons allemaal te vinden.

Dat is de ware vrede en de andere zijn daar slechts een afspiegeling van.

De tweede is de vrede tussen twee mensen en de derde de vrede die gesloten wordt tussen volkeren.

Maar voor alles dien je te begrijpen dat er nooit vrede tussen volkeren kan bestaan vóór die ware vrede bekend is die, zoals ik al vaak heb gezegd, te vinden is in het hart van de mensen."

Black Elk, opperhoofd van de Oglala Sioux (uit een toespraak van 1948)

Communicatie stamt af van Com, samen en munus- taak, offer, liefdesdienst

Waar gaat het om?

Doel: samenwerking. Uitwisseling van informatie over het kind, de 'handelwijze' en maken van afspraken.

Aandachtspunten:

Relatie tussen (twee) mensen; gelijkwaardigheid; vertrouwen; inleving; begrip; zorgzaamheid....

Ieder heeft eigen expertise en ervaringen (achterland)

Ieder heeft eigen behoeften, wensen en verlangens (voorland)

Ieder heeft eigen verantwoordelijkheid en vrijheid.

Tips:

Luister met aandacht;

Parkeer je eigen primaire reactie

Stel verhelderende (open) vragen

Verdiep je in de wereld van de ander (Leef je in_

Spreek je uit;

Onderzoek je vooronderstellingen (het verhaal dat je jezelf vertelt)

Wees je bewust van wat je denkt, voelt en wilt en zeg dat ook

Zeg: volgens mij... ik zie het zo.." (je hebt de wijsheid niet in pacht)

Vragen stellen

Uit: Lang & van de Molen
Psychologische gespreksvoering
ISBN: 90.24409853

In de eerste fase van een hulpverleningsgesprek heeft het stellen van vragen vooral tot doel de cliënt te helpen zijn gedachten onder woorden te brengen en zijn problemen te verhelderen. Een belangrijk onderscheid dat we hier willen maken, is dat tussen *open* en *gesloten* vragen.

Open vragen

Open vragen laten de cliënt een grote vrijheid in de formulering van zijn antwoord, (Van Dorp, 1977). Daardoor kan hij in eigen woorden uiteenzetten wat hem bezighoudt. Met andere woorden: hij kan vanuit zijn eigen referentiekader praten en zelf de richting en inhoud van het gesprek bepalen.

Een eenvoudige, doch bijzonder handige manier om goede open vragen te stellen is deze te beginnen met: 'Hoe?' 'Wat?' of 'Kun je iets vertellen over...?'

Bij deze open vragen is een onderscheid te maken in de hoeveelheid ruimte die geboden wordt.

Vergelijk de volgende vragen:

- 'Wat houdt u bezig?'
- 'Wat brengt u hier naar toe?'
- 'Waar wilt u over praten?'
- 'Hoe is het op uw werk?'
- 'Wat denkt u aan het probleem te doen?'
- 'Kunt u eens vertellen hoe uw dagindeling eruit ziet?'

Bij de eerste drie vragen is zowel de inhoud als de vorm van de reactie vrij. De enige beperking, die wordt opgelegd, is dat er gepraat moet worden. De laatste drie vragen bieden minder ruimte, omdat ze betrekking hebben op een bepaald deelgebied (werk, problemen, dagindeling), maar binnen dat gebied kan de cliënt met zijn reacties weer alle kanten opgaan.

De hulpverlener kan *open vragen* op verschillende momenten gebruiken:

- a. Bij het *begin* van een gesprek, bijvoorbeeld: 'Kunt u eens vertellen waarvoor u gekomen bent?' of: 'Hoe is het gegaan de afgelopen week?'
- b. *Tijdens* het gesprek, bijvoorbeeld als hij de cliënt niet helemaal begrijpt of als hij over een bepaald *onderwerp* meer wil weten, bijvoorbeeld: 'Wat bedoel je daarmee?' of: 'Kun je iets meer vertellen over de relatie met je ouders?'

Bovendien kan nog een onderscheid gemaakt worden tussen open vragen, die *aansluiten* bij wat de cliënt gezegd heeft, en open vragen, die over een *nieuw* onderwerp gaan. Aansluitende open vragen kan de hulpverlener stellen als hij over datgene, wat besproken wordt, nog meer wil weten en/of als hij de cliënt wil stimuleren een bepaald thema verder te exploreren. Open vragen over een nieuw onderwerp kan hij stellen als - naar zijn of beider idee - een bepaald onderwerp voldoende aandacht heeft gehad. Zoals gezegd, kunnen open vragen ook betrekking hebben op een door de hulpverlener geselecteerd deelgebied. De volgende serie open vragen dient als voorbeeld.

- 'Hoe leef je?'
- 'Hoe gaat het op je werk?'
- 'Wat voor baan heb je?'
- 'Hoe praat je met je baas over je salaris?'
- 'Wat vond je baas van de opmerking dat je te weinig verdient?'

In deze serie vragen wordt het deelgebied steeds verder vernauwd en wordt de verkregen informatie preciezer, maar de mogelijkheid zelf het antwoord te bepalen blijft open.

Gesloten (gerichte) vragen.

Bij dit vraagtype wordt het antwoord voor een belangrijk deel bepaald door de inhoud van de vraag. In het algemeen kan degene die antwoordt volstaan met beamen dan wel ontkennen.

Voorbeelden van dergelijke gesloten vragen zijn:

'Gaat het goed met je?'

'Heb je dat al lang?'

'Ben je getrouwd?'

'Ga je vaak naar je ouders?'

'Was je moeder boos toen je terugkwam?'

'Ben je meteen naar hem toegegaan toen je dat hoorde?'

Men ziet dat degene, aan wie deze vragen gesteld worden, zich kan beperken tot zeer korte antwoorden. Gesloten vragen komen dikwijls voort uit het referentiekader van de hulpverlener. Daaraan is een aantal nadelen verbonden. Een eerste is dat de cliënt beperkt wordt in zijn uitingen. Een tweede is dat dergelijke vragen, doordat ze voortkomen uit een bepaald vooropgezet idee, vaak suggestief zijn. Een voorbeeld:

Cliënt: *'Ik slaap zo slecht de laatste tijd.'*

Hulpverlener: *'Komt dat omdat u het te druk heeft?'*

Uit deze vraag blijkt dat de hulpverlener zelf een vermoeden heeft omtrent de oorzaak van de slapeloosheid; vanuit dat vermoeden ontstaat een navorsend gedrag. Dat gedrag is strijdig met het doel zich in te stellen op het referentiekader van de cliënt. De mate van suggestiviteit is overigens sterk afhankelijk van de *toon*, waarop de hulpverlener deze vraag stelt. 'Zou het iets te maken hebben met dat u het zo druk heeft?', klinkt al een stuk minder suggestief. De mate, waarin de cliënt geneigd zal zijn snel met de suggestie in te stemmen, is overigens ook afhankelijk van zijn suggestibiliteit. De hulpverlener dient er echter op bedacht te zijn dat de onderlinge rolverhouding dusdanig is, dat de cliënt weleens meer gewicht aan zijn (suggestieve) vragen kan stellen, dan wenselijk is.

Een derde nadeel van gesloten vragen is het effect dat het stellen ervan op het verloop van het gesprek heeft. Het gevolg is namelijk dat de cliënt zich minder verantwoordelijk voelt voor wat er besproken wordt. Dit vergroot de kans dat de cliënt steeds kortere antwoorden gaat geven, waarna de hulpverlener weer een nieuwe vraag moet bedenken. Behalve dat op deze manier het gesprek meer het karakter van een kruisverhoor krijgt, komt de hulpverlener zelf vast te zitten, omdat hij geen nieuwe vragen meer weet te bedenken. Dat is niet bevorderlijk voor een ontspannen verloop van het gesprek.

Met Van Dorp (1977) achten we dit vraagtype wel geïndiceerd als de hulpverlener uit is op sterk feitelijke of specifieke informatie of wanneer open vragen weinig opleveren:

'Het stellen van gesloten vragen kan soms ook met succes gebruikt worden om weerstand bij de patiënt (cliënt) te doorbreken bij onderwerpen die in de taboesfeer liggen (vgl. Kinsey et al. 1948, p.53. die bijv. niet vraagt: "Hoe is het met uw seksualiteit?" maar: "Hoe vaak hebt u een homoseksuele relatie gehad?")' (p. 83).

Wanneer open en wanneer gesloten vragen?

Bij het stellen van vragen kan de hulpverlener een keuze maken uit de verschillende mogelijkheden. Wat hij doet dient vooral afhankelijk te zijn van het doel dat hij heeft. Wanneer hij de cliënt ruimte

wil geven en wil horen wat deze belangrijk vindt (en dat is in de fase van probleemverheldering het geval), kan hij het best *open* vragen stellen; wanneer hij iets specifiek wil weten of wil controleren of hij het verhaal tot dan toe goed begrepen heeft, kan hij beter *gesloten* (gerichte) vragen stellen.

Met betrekking tot hulpverlening aan adolescenten is er door Van der Veer (1975) op gewezen dat open vragen in het begin van het contact vaak als bedreigend worden opgevat. Met het oog op angstvermindering zou het dan beter zijn gerichte vragen te stellen over concrete zaken. Het blijkt echter dat Van der Veer met open vragen vooral doelt op vragen naar 'diepere' beweegredenen. Dat is ons inziens niet geheel juist. Ook over concrete gebeurtenissen kan men open vragen stellen. Een nadeel van het veelvuldig stellen van gesloten vragen in het begin kan bovendien zijn dat de cliënt het gesprek gaat zien als een situatie, waarin de hulpverlener de vragen stelt en hij zelf daarop alleen mag reageren. Voor de helper, die wil werken volgens een samenwerkingsmodel (zie hoofdstuk 2), is dat niet wenselijk.

Strikte regels met betrekking tot de vraag wanneer open en wanneer gesloten vragen te stellen zijn hier niet te geven. Waar het vooral om gaat is dat de hulpverlener de verschillende vraagsoorten in zijn repertoire heeft. Hij kan er in het gesprek dan - naar bevind van zaken - mee variëren.

'Waarom'-vragen.

Een aparte bespreking verdienen de 'waarom'-vragen. De 'waarom'-vraag is, naar de vorm, een open vraag die soms heel adequaat kan zijn. Immers, mensen hebben vaak beweegredenen om iets te doen; bovendien hebben ze vaak bepaalde persoonlijke theorieën opgebouwd over (het ontstaan van) hun problemen. Daar staat tegenover dat dergelijke vragen - vooral in het begin van het contact - bedreigend kunnen zijn. De cliënt kan het idee krijgen dat hij ter verantwoording wordt geroepen, terwijl het er nu juist om gaat dat hij zijn gedachten en gevoelens kan exploreren. Als hij verklaringen moet gaan geven ('Waarom heb je problemen?') over dingen, waar hij nu juist geen raad mee weet, bestaat tevens de kans dat hij in verwarring raakt. In bepaalde gevallen leidt de 'waarom'-vraag dus enkel tot schijnverklaringen of tot een defensieve opstelling van de cliënt. Het zal duidelijk zijn dat dit niet in overeenstemming is met het doel van het gesprek.

Vooraf moet worden op het belang van de *toon*, waarop een dergelijke vraag gesteld wordt. Deze kan zowel streng, ter verantwoording roepend zijn: "Waarom drinkt u te veel?" als uitnodigend: "Heb je een idee waarom je zoveel drinkt?" In het laatste geval is de toon veel uitnodigender en daarom is de kans op de genoemde nadelige effecten geringer.