

PRATEN MET OUDERS

D/2014/45/121 | ISBN 978 94 014 1680 1 | NUR 840, 810

VORMGEVING COVER Koen Bruyñeel

VORMGEVING BINNENWERK LetterLust | Stefaan Verboven

© Rik Prenen, Maurits Wysmans & Uitgeverij Lannoo nv, Tielt, 2014.

Uitgeverij LannooCampus maakt deel uit van
Lannoo Uitgeverij, de boeken- en multimediativisie
van Uitgeverij Lannoo nv.

Alle rechten voorbehouden.

Niets van deze uitgave mag veeelvoudigd worden
en/of openbaar gemaakt, door middel van druk, fotokopie,
microfilm, of op welke andere wijze dan ook, zonder
voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Uitgeverij LannooCampus
Erasme Ruelensvest 179 bus 101
3001 Leuven | België

www.lannoocampus.be



PRATEN MET OUDERS

RIK PRENEN & MAURITS WYSMANS

Basisgids voor elke leerkracht,
zorgcoördinator, opvoeder en
leerlingenbegeleider

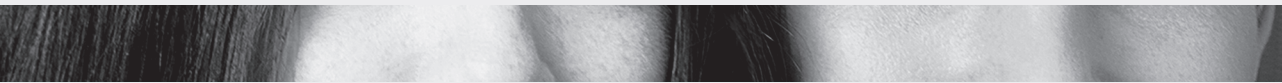


LANNOO
CAMPUS

Inhoud

- 6 Bridge over troubled water
- 12 **HOOFDSTUK 1**
Van welke kant bekijk je het?
- 24 **HOOFDSTUK 2**
De vlag dekt niet altijd de lading
- 38 **HOOFDSTUK 3**
Kinderen met probleemgedrag
- 52 **HOOFDSTUK 4**
Aan de basis ... niets dan goede intenties
- 68 **HOOFDSTUK 5**
Gezinnen zoeken naar evenwicht, vooral als ze uit balans zijn
- 88 **HOOFDSTUK 6**
Ik ga het zeggen

108	HOOFDSTUK 7 Over inzicht en uitzicht
128	HOOFDSTUK 8 Slechtnieuwsgesprekken
142	HOOFDSTUK 9 Van ‘Problem Solving’ naar ‘Outcome Designing’
168	HOOFDSTUK 10 Casus Max en casus Gitte
180	Nabeschouwing
186	Bibliografie
191	De auteurs
192	Lof voor <i>Praten met ouders</i>



INLEIDING

**Bridge over
troubled water**

Is het je al opgevallen dat de kern van het woord ‘communicatie’ door de letters ‘u’ ‘n’ ‘ic’ worden gevormd? Luidop uitgesproken klinkt dat als ‘U en ik’. En zo heb je meteen de kern van dit boek te pakken, namelijk: hoe speel je het in een gesprek klaar om er samen iets van te maken? Om verbinding te maken met de ander en een gesprek af te ronden wetende dat ieders inbreng meetelde?

Als je beroepshalve met kinderen aan de slag bent dan heb je uiteraard wel eens een gesprek met hun ouders. Soms in de vorm van een spontaan praatje, een oudercontact op school of een formeel gesprek. Je nodigt ouders uit voor een overleg of ze stappen zelf naar je toe. Je wisselt informatie uit, bespreekt zorgen of een probleem of er moet slecht nieuws worden meegedeeld. Dit boek gaat over de gesprekken tussen ouders en leerkrachten, zorgcoördinatoren, leefgroepbegeleiders, onthaalouders, opvoeders ...

Wat kun je in dit boek lezen?

- Hoe communicatie ‘werkt’ ... of niet.
- Hoe je je meer bewust wordt van de processen die een gesprek in de ene of andere richting sturen.
- Hoe je de klassieke valkuilen kunt vermijden.
- Hoe je duidelijk en doelgericht je boodschap kunt overbrengen.
- Hoe je ruimte geeft aan ouders om er samen iets van te maken.
- Hoe je slecht nieuws kunt mededelen zonder de relatie te schaden.
- Hoe je ermee om kunt gaan als de ouders er heel andere ideeën op nahouden.
- Hoe bepaalde gesprekstechnieken je kunnen helpen om bewuster te communiceren.
- Hoe je de aandacht van het probleem kunt verschuiven naar een zinvol perspectief.
- Hoe een moeilijk onderwerp bespreekbaar wordt.
- Wat je kan helpen om inzicht te krijgen in de zorgen van ouders.
- ... en misschien vind je tussen de regels nog méér ...

Dit boek moet niet worden opgevat als een ‘doe-zus-in-plaats-van-zo-boek’. Ook zal je tevergeefs op zoek gaan naar goedgevonden oneliners, originele quotes of voorgekauwde tips die het gesprek op wonderbaarlijke wijze terug op de rails zetten als je het even niet meer weet.

Gedurende vele ouderconsultaties en tijdens trainingssessies met leefgroep-begeleiders, leerkrachten en hulpverleners konden we dikwijls ervaren hoe fragiel het praten met ouders wel kan zijn. Sommigen dachten dat communicatie puur een kwestie van techniek was. Een soort toolkit waaruit je voor elk probleem gewoon de juiste sleutel kunt vissen. Anderen waren op zoek naar een aanpak om moeilijke boodschappen mede te delen of kregen de kriebels als het gesprek een andere wending nam dan ze zich hadden voorgesteld.

Maar we hoorden ook veel schitterende verhalen. Gesprekken die met een bang hart werden aangegaan, bleken verrassend positief uit te draaien. We zagen hoe begeleiders juweeltjes van gesprekken voerden. Die gesprekken konden we dankzij hen in dit boek bundelen. Uiteraard refereren veel voorbeelden naar de onderwijspraktijk, daar liggen immers onze roots. Het is onze overtuiging dat de inzichten, methodieken en technieken die we beschrijven even relevant zijn voor alle collega’s die werkzaam zijn binnen de integrale jeugdzorg.

Dit boek gaat uit van de eenvoudige stelling dat het samen uittekenen van een werkbaar en betekenisvol perspectief de échte uitdaging van een gesprek vormt. Méér nog dan het spreken over problemen en hoe ze het best kunnen worden opgelost, het ‘problem solving’-model zeg maar. In dat kader spreken we graag over ‘Designing an outcome’. Als je echt wil samenwerken met ouders, laat ze dan meetekenen aan het beeld van hun kind en nodig ze uit om mee te beslissen over wat er verder zou moeten gebeuren. Veel gesprekken gaan immers uitsluitend over ‘wat heeft dit kind?’ Belangrijker echter is zich de vraag te stellen ‘wat heeft dit kind nodig en wat kunnen de ouders daarmee?’ En hoe zorgen we ervoor dat onze ‘voetafdruk’ in de uiteindelijke beslissing, zo klein mogelijk blijft?

Mocht je tijdens een gesprek een mooie oneliner of goedgevonden quote te binnen schieten, mooi zo! Het is je van harte gegund!

Rik Prenen

Maurits Wysmans

OP WEG NAAR PERSPECTIEF

In gesprek gaan met ouders heeft veel weg van ‘coaching’. Coaching in de oorspronkelijke betekenis van het woord. Een ‘coach’ was destijds een vervoermiddel, een paardenkoets, om belangrijke mensen op een comfortabele wijze te brengen naar een plaats waar ze naartoe willen. Die vergelijking geeft aan waar het in dit boek over gaat. Het gaat over belangrijke mensen: ouders, cliënten, leerlingen, kinderen. Het gaat over een ‘comfortabele wijze’: vertrekkend van hun percepties, hun competenties, hun goede bedoelingen, hun successen. En het gaat over ‘een plaats waar zij naartoe willen’, over een zinvol perspectief.

Meer nog dan ons de vraag te stellen wat het probleem is, hoe het is ontstaan, welke nare gevolgen het allemaal heeft en welke precies de oorzaken ervan zijn, wordt onze interesse geprikkeld door wat gezinnen in plaats van het probleem willen! Waar hopen ze op en hoe kunnen we hun competenties en hulpbronnen ontdekken en inzetten in de richting van het doel waar ze naartoe willen? Eenvoudig gezegd: niet de vraag hoe je in problemen bent geraakt interesseert ons, wel hoe we er samen uit gekomen! Van ‘problem solving’ naar ‘outcome-designing’.

ALS IEMAND AL IN DE PUT ZIT, HOEF JE NIET LANGER TE GRAVEN

Lange tijd werd gedacht dat je gezinnen kon helpen wanneer je een heel gedetailleerd beeld had van hun grote en kleine zorgen. Dat vertaalde zich veelal in een exclusief probleemgeoriënteerd gesprek. Een beetje ironisch gesteld zou je kunnen zeggen dat de deskundigheid van de hulpverlener of de leerkracht erin bestond door te dringen tot de verborgen wereld van oorzaken en disfunctionele attributies en gedragingen die aan de basis lagen van alle ellende. Zelfs als men geen oorzaak kon vinden bij een of meerdere gezinsleden – wat regelmatig het geval was – werd de context van het gezin onder de loep genomen. En als men het helemaal niet meer wist, ging men er al snel van uit dat het ‘ventileren’ op zich al heilzaam werkte. Erger nog, wanneer ouders zich blijkbaar niet bewust waren van een probleem diende een gesprek met een deskundige ervoor om hen duidelijk te maken wat er scheelde. Bij hen of bij hun kind. Alles met de beste bedoelingen overigens! En de uitkomst van een dergelijk gesprek was niet zelden het oplijsten van wat er beter niet meer zou moeten gebeuren of wat er allemaal gefixt moest worden.

Vragen die in dergelijke gesprekken werden afgevuurd, klonken ongeveer zo:

‘Vertel eens, wat is je probleem?’

‘Hoelang heb je dat probleem al? Wanneer is het ontstaan?’

‘Heb je een idee van de oorzaken van jouw probleem?’

‘Hoeveel last heb je er eigenlijk van?’

‘Waarop heeft dit probleem allemaal een negatief effect? Wat lukt er niet meer?’

‘Welke gevolgen heeft dit probleem voor jou of voor je kind?’

‘Hoe komt het dat er door dit probleem, nog méér problemen zijn ontstaan?’

‘Blijkbaar heeft hulp niet het gewenste resultaat gehad, hoe kwam dat?’

‘Zijn er misschien nog andere problemen die we moeten kennen?’

Wat een vooruitzicht! En geen wonder dat hulpverleners en leerkrachten dikwijls verzeild geraakten in een communicatief gevecht dat uitmondde in de conclusie dat ouders weerstand boden of niet gemotiveerd waren om te veranderen.

Vanwaar die weerstand om uit de problemen te geraken, vroeg menig hulpverlener zich verbijsterd af.

EEN PARADIGMASHIFT

Binnen de hulpverlening groeide gaandeweg de overtuiging dat cliënten wel degelijk hunkerden naar verandering in hun situatie. Maar in plaats van te kijken naar al de dingen die fout gaan, blijken gezinnen meer kracht en inspiratie te putten uit het verkennen van situaties waarin het probleem zich in mindere mate voordoet en hoe ze staande blijven in problematische situaties.

Het nieuwe paradigma in de hulpverlening gaat ervan uit dat iedereen zich een toekomst inbeeldt en dat iedereen over krachten en hulpbronnen beschikt. De uitdaging is, hoe we deze krachten en hulpbronnen in een gesprek naar boven krijgen. Hoe komen we erachter wat wél werkt? Wat gebeurt er in een gezin als het probleem er niet is, of in mindere mate? Hoe speelt men het klaar om staande te blijven in een wirwar van problemen? Hoe verkennen we de betekenisvolle doelen die gezinnen zich stellen? Welke elementen dragen er op dit ogenblik toe bij dat het leven enigszins de goede kant uitgaat? Hoe kunnen we de autonomie van gezinnen versterken? Hoe kunnen we de

competentiegevoelens en het gevoel van zelfwaardering vergroten? En hoe kunnen we hun krachten inzetten en verbinden met het zinvolle, werkbare doel dat zij zichzelf stellen?

Bij deze paradigmashift hoort een andere 'set' van vragen:

'Wat is je probleem? Hoe vormt dit een probleem voor je?'

'Wat zou je in plaats van het probleem wel willen?'

'Wanneer is het probleem er niet of minder?'

'Waarom zou je merken dat de zorg of het probleem minder is?'

'Wat heb je al geprobeerd dat hielp?'

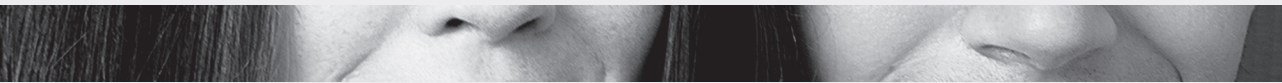
'Hoe is je dat gelukt?'

'Wat gaat voor jou het eerste teken zijn dat dingen verbeteren?'

'Hoe ga je een eerste stapje zetten?'

'Wie of wat kan je daarbij helpen?'

Werken dus aan autonomie, competentie en verbinding, in functie van het cliëntperspectief.



HOOFDSTUK 1

Van welke kant bekijk je het?

“

Soms probeer ik te achterhalen hoe het komt dat de leerlingen zijn zoals ze zijn, met als enige richtlijn dat hun evolutie niet op puur toeval berust. Dat is ook een waarheid, een waarheid waarover gediscussieerd kan worden.

”

(Bart Koubaa – De Leerkracht)

In dit boek krijg je een idee van de gesprekken die leerkrachten, zorgcoördinatoren en opvoeders of onthaalouders met ouders voeren. Bij die gesprekken maak je gebruik van een breed scala van heel uiteenlopende technieken om iets duidelijk te maken, om tot overeenstemming te komen, om iets van elkaar gedaan te krijgen of om samen iets tot stand te brengen. Je gebruikt daarvoor taal. Maar niet alleen taal in zijn verbale betekenis. Om met elkaar te praten hebben we immers veel meer nodig dan een rits woorden en grammaticale kennis.

Om een boodschap te begrijpen volstaat het zelfs niet dat we woorden letterlijk nemen. Kijk maar eens naar buiten als het 'ouwe wijven' regent. Sterker nog: sommige boodschappen worden helemaal niet in woorden uitgedrukt maar met een knipoog, een bemoedigend gebaar, of eentje van ander allooi ...

Nog andere boodschappen bestaan slechts voor een klein deel uit 'klank' maar vooral uit 'beeld' en weer andere kunnen we pas begrijpen wanneer we de situatie waarin ze worden uitgesproken in de interpretatie betrekken. Wellicht ligt hier de essentie van communicatie. Een bijzonder complex en onvoltooid proces, dat mensen in staat stelt om elkaar te verstaan en te begrijpen. Een proces vol van 'oeps-momenten', dat het spaak loopt, of een opeenstapeling van misverstanden.

Het hele terrein van communicatie in het onderwijs en in de kind- en jongerenzorg is volop in beweging. Niet alleen wordt het belang van verbindende communicatie meer onderkend maar ook de wijze en de bedoeling van communiceren is veranderd. Het rustieke 'deskundigheidsmodel' waarbij leerkrachten of hulpverleners een soort actieplan uitbroedden en dat vervolgens aan de ouders trachtten te 'verkopen', heeft definitief afgedaan. In de plaats daarvan is er in toenemende mate aandacht voor het samenbrengen van ervaringen, verklaringen, betekenisgeving en perspectief.

'Les agents de l'éducation sont les parents et les maitres. Pour élever l'enfant, tous leurs efforts doivent tendre au même but ... Les relations entre le maitre et la famille commencent dès que l'enfant se present à l'école.'

(L.R. Boulet. Pédagogie Générale. 1920)

Deze uitspraak uit 1920 heeft aan relevantie niets ingeboet. Ze geeft aan dat het geloof in het belang van een adequate samenwerking tussen school en gezin, en bij uitbreiding tussen professionals en ouders, wellicht het meest heilzame is voor het kind in kwestie.

ELINE (5 ½ jaar)

Eline is enig kind. Haar moeder is verpleegster en haar vader werkt in een autofabriek. Het schoolteam maakt zich zorgen over de gebrekkige sociale ontwikkeling van het meisje. Zij zondert zich graag af van de rest van de klas, is niet spontaan in het spel, moet heel veel aangemoedigd worden alvorens zij meedoet... Zij stelt geen vragen en kan heel moeilijk haar behoeften of wensen uitdrukken. Haar zelfredzaamheid loopt ook achter. Zij kan wel eenvoudige opdrachtjes uitvoeren, maar zij slaagt er niet in om zelf initiatief te nemen. (Bijvoorbeeld: alles moet haar worden gezegd, anders weet zij niet wat te doen.)

Ook haar taalontwikkeling verloopt vertraagd. Eerst dacht men dat Eline een 'late prater' was, maar nu is men toch meer ongerust. Eline herhaalt vaak klanken. Gebruikt nog vaak een brabbeltaaltje. Haar zinsconstructie is ook niet samenhangend.

De juf stelt zich vragen of Eline wel 'klaar' zal zijn om de overstap naar het lager onderwijs te maken. Men krijgt eigenlijk geen hoogte van het meisje. Soms denkt men dat ze zwakbegaafd is en het allemaal niet begrijpt. Een andere keer schrijft men de moeilijkheden toe aan haar chaotische manier van prikkelverwerking. Tijdens de bespreking in het schoolteam viel ook de term autisme.

In het schoolteam was er discussie of de ouders 'nu al' uitgenodigd moesten worden. Sommigen waren van oordeel dat je eerst een duidelijke diagnose moest hebben. 'Anders maak je de ouders toch maar ongerust. Je moet toch zeker zijn van je stuk.'

Anderen vonden dat je niet snel genoeg met de ouders kon praten. 'Zij mogen toch weten welke de zorgen zijn over hun kind op school!'

Als leerkracht van Eline wil jij echter wel eens uitgebreid met de ouders spreken. En daarom heb je hen uitgenodigd voor een intensief gesprek in de school.

Vorig schooljaar heeft juf Simone, een heel ervaren kleuterjuf met vele jaren dienst, ook met de ouders gesproken. De moeder is toen boos weggelopen. Simone zegt: 'Ze hebben maar één kind en ze kunnen moeilijk vergelijken. Het was toch ook een beetje van "mijn kind, schoon kind".' Maar iedereen is het eens dat er 'iets' moet gebeuren.

Wat mensen meemaken, heeft dus te maken met communicatie. Geen eenrichtingsverkeer, maar een proces waarbij je elkaar op allerlei manieren beïnvloedt. Wat je zegt en wat je toont door je gedrag, wat de ander zegt, hoe de ander zich gedraagt. Het is een complexe mengelmoes van signalen en beïnvloeding waar we ons meestal veel minder van bewust zijn. Communicatie in woord en beeld beïnvloedt onze gedachten en gevoelens, onze waardering van de ander, ons 'kijken naar' ... Over dat beïnvloedingsproces handelt dit deel.

SPIEGELTJE AAN DE WAND, TOON ME JOUW BINNENKANT

Wanneer je met anderen bij elkaar bent, laat wat je hoort, ziet en voelt je niet onberoerd. Het is immers alsof we in een vingerknip aan elk klein signaal, gebaar of woord van de ander, vaak onbewust betekenis geven. Sommige woorden vinden we belangrijk, andere niet. Het fronsen van de wenkbrauwen, het wiebelen op de stoel, het tikken met de vingers, het onbewust lonken naar het horloge, een spontane kuch of woorden die met een extra klemtoon worden uitgesproken, interpreteren we ogenblikkelijk. Dat proces speelt zich af in onze 'binnenkant'. Daar huizen onze ervaringen, betekenisgeving, bedoelingen, gewaarwordingen, belevingen, visie op professionaliteit, taakopdrachten en gedachten die we gaandeweg tot de onze hebben gemaakt. Die 'binnenkant' evolueert. De ervaringen, inzichten, visies, gevoelens, waarden en normen die we als kind, adolescent, ouder, partner, leerkracht opdeden, worden als het ware opgeslagen op onze eigen 'harde schijf'. Zo bouwen we aan een eigen uniek referentiekader van waaruit we betekenissen toekennen aan de ander. Wie we denken dat hij of zij is, hoe hij of zij denkt, hoe de ander kinderen opvoedt, welke waarden de ander belangrijk vindt of niet ... Die informatie op onze 'harde schijf' wordt geactiveerd vanaf het allereerste contact met de ander. Hoe de ander klinkt aan de andere kant van de lijn, hoe hij of zij is gekleed, welk taalgebruik hij of zij hanteert, op welk moment we worden aangesproken enzovoort. Allemaal bouwstenen voor de alom gekende 'eerste indruk'!

'Ik stond aan de kassa in de supermarkt en plots hoorde ik mijn naam achter me. Het was de mama van Kjell. Ze vertelde me ongegeneerd dat het thuis weer hopeloos was met zijn bedplassen. Zulke dingen vertel je toch niet in het openbaar? Maar ja, zo is die mama nu eenmaal. Tja.'

(Ruth, GON-begeleidster)

EIGEN REFERENTIEKADER

Jouw binnenkant is dus het referentiekader van waaruit je betekenis geeft aan wat je van de ander hoort en ziet. Die signalen krijgen een heel andere betekenis, afhankelijk van het referentiekader waarin ze worden geïnterpreteerd. ‘Een lijntje trekken’ betekent in een klascontext wellicht iets héél anders dan op een afterparty in een of ander mondain drugsmilieu!

Stel je de volgende situaties voor én merk op wat er door je hoofd flitst:

‘Oh, ik vrees dat het me niet gaat lukken’, merkt de Indiase mama van Mahir op als je voorstelt dat zij hem beter wat zou helpen bij het huiswerk.

‘Oh, ik vrees dat het me niet gaat lukken’, merkt Dr. De Bie, mama van Elfje, op als je haar voorstelt dat zij haar beter wat zou helpen bij het huiswerk.

Of we het bij onze vermoedens en veronderstellingen al dan niet bij het rechte eind hebben, speelt in dit oefeningetje niet zo’n rol. Maar zou het kunnen dat voor de mama van Mahir en voor dr. De Bie andere verklaringen door ons hoofd spoken waarom het helpen bij het huiswerk niet lukt?

De binnenkant is niet alleen het referentiekader waarin woorden betekenis krijgen. Wat je bij de ander waarneemt, wat je van de ander hoort of wat je bij de ander opmerkt, wordt grotendeels ‘aangestuurd’ door je binnenkant. Zo zal iemand die bijvoorbeeld veel belang hecht aan (merk)kleding en uiterlijk, bij de ander al vlug opmerken welke ‘soort’ kleding hij of zij draagt. Subtiële juwelen vallen op en geven, onbewust, betekenis aan de persoon in de andere stoel. Wát je bij de ander ziet, wordt mede bepaald door je eigen waarden, normen, belangen ... Hoe vaak vangen we in een gesprek op ‘is het jou bij mevrouw of meneer X ook opgevallen hoe zij ... wat hij ...?’ Welnu, wat ons ‘opvalt’ aan de ‘buitenkant’ van de ander, zegt per definitie ook iets over onze ‘binnenkant’.

DE VERBORGEN MENER VAN ONZE WERKELIJKHEID

Niet alleen bepaalt onze ‘binnenkant’ wat we van de ander denken. Onze binnenkant is in hoge mate verantwoordelijk voor de sfeer en de inhoud van het gesprek. In welke mate er afstandelijk of van nabij wordt gecommuniceerd,

onze woordkeuze, of er snel advies wordt gegeven, de remedie die we voorstellen ... alles hangt grotendeels af van ons eigen referentiekader.

Wat is bijvoorbeeld heerlijker dan vanaf een afstand mensen gade te slaan? Hoe graag ontwikkelen we een mening over anderen op basis van een gelaatsuitdrukking, een manier van lopen, kleding, parfum, het gebruik van handen et cetera. Want dat is toch wat we uiteindelijk de hele tijd doen? We interpreteren continu wat we zien, horen, voelen, proeven en ruiken én bepalen voor onszelf dat dit de 'werkelijkheid' is. Onze werkelijkheid wel te verstaan.

We formuleren hypothesen, we stellen oplossingen voor, we vragen naar bijkomende informatie, we stellen gerust, we alarmeren, we bieden perspectief.

Maar onze binnenkant is ook medeverantwoordelijk voor overhaaste conclusies, adviezen die té snel worden gegeven en/of niet worden begrepen omwille van het vakjargon, het niet opmerken van datgene wat voor de ander belangrijk is, het conflict. Of we het al dan niet bij het rechte eind hebben, is dus nog zeer de vraag.

HET RAADSEL VAN DE ANDER

Het spannende in een gesprek is dat iemands binnenkant, datgene wat hij of zij denkt of voelt, voor ons een gesloten boek is. De vluchtige bedenking 'wat zou die er nu eigenlijk van denken' flitst voortdurend door ons hoofd. De binnenkant van de ander is voor ons meestal een raadsel, een grijze verborgen wereld van gevoelens, bedoelingen, gedachten die de ander niet zomaar prijsgeeft of zorgvuldig voor ons verborgen houdt. Ja, zelfs goede vrienden en dierbaren uit onze onmiddellijke omgeving kunnen behoorlijk verrassend uit de hoek komen. Hola, wat krijgen we nu?

De signalen van de ander zetten ons brein in 'overdrive'. Op basis van de signalen van de ander (diens buitenkant) gissen we hoe diens binnenkant eruit zou zien. Soms zijn de signalen duidelijk: de ander geeuwt, wordt rood, kijkt weg ... Andere signalen zijn subtieler: een oogopslag, een klemtoon, een schalkse formulering. Duidelijk of subtiel, dergelijke signalen leiden tot interpretaties. En die kloppen niet altijd met de bedoeling van de ander. Vergissen, heet dat.

Dit heeft te maken met het volgende spanningsveld. Enerzijds wil je jezelf onbevooroordeeld, open en geïnteresseerd opstellen. De vraag blijft of je je eigen interpretatiekader volledig kunt loslaten. En of dat überhaupt wel nodig is. Nog complexer wordt het als je zelf emotioneel bij het onderwerp betrokken bent. In gesprekken met ouders is het haast onmogelijk om je eigen belevingswereld en referentiekader naar de achtergrond te bannen om de woorden van de ander te

proberen te begrijpen vanuit het gezichtspunt van die ander. Onvoorwaardelijke acceptatie, het streven waard. Maar het blijft werken geblazen!

Wellicht is dit het moeilijkste in het hele gesprek; je betekenisaders, je kennis, je verklaringen, je beeld van de ander, jouw idee van wat een goede oplossing voor de ander zou zijn, even opzijzetten en in plaats daarvan bereid zijn om je door de ander te laten informeren, de andere de ruimte te geven voor een eigen invulling van relevante feiten, betekenissen, een perspectief en een aanpak die werkbaar is. De sprong wagen van 'alles te weten' naar 'niet-alles-te-weten' en zich te wagen over de 'bridge over troubled water'.

ZENO

'Toen ik zei dat Zeno het jaar moest overdoen, moest je haar zien kijken! Ze kwam uit de lucht gevallen. Dat had ze niet verwacht, denk ik. Je zag haar zo denken dat het advies haar niet aanstond. En de papa reageerde al helemaal niet. Die zat er wat ongeïnteresseerd bij.'

(Rita, zorgcoördinator)

Kortom, we nemen waar, voelen, denken, reageren en handelen vanuit onze binnenkant, vanuit de gegevens op onze 'harde schijf'. Dat referentiekader wordt opgebouwd uit:

je levensgeschiedenis	je levensvisie
je genoten opvoeding	je opleiding
je waarden en normen	je visie op opvoeden
je 'moetens en mogens'	je inzicht in probleemsituaties
je visie op professionaliteit	je verklaringsmodellen
je verantwoordelijkheidsgevoel	je teleurstellingen
je interesses	je ...

Dit is jouw bril waarmee je de dingen rond en in je ervaart: jouw binnenkant.

BEELDEN DIE SPREKEN

In tegenstelling tot de verborgen wereld van gedachten, meningen, verlangens en bedoelingen lijkt de buitenkant van de ander iets gemakkelijker te ‘lezen’. Die buitenkant kun je namelijk zien en horen. Onder de buitenkant verstaan we wat je bij de ander kunt waarnemen, horen en zien, registreren en observeren.

Dat kan zowel gesproken taal als lichaamstaal zijn. Ook wat je doet of – nog belangrijker – wat je niet doet, verwijst naar je buitenkant. Je zou het (*grosso modo*) kunnen vergelijken met wat een videocamera registreert: een geheel van woorden, klanken en beelden, zoals ze zich in een concrete situatie voordoen.

Het is bekend dat het waarnemen van de buitenkant niet altijd even genuanceerd, eenduidig en objectief in een gesprek wordt weergegeven. Zo lazen we in een observatieverslag:

‘Mika is zeer zenuwachtig, hij heeft moeite om zich rustig te houden. Mika “ligt” meestal ongeïnteresseerd in zijn bankje te prutsen. De concentratie is erbarmelijk. Zo nu en dan krijgt zijn buurjongetje het zwaar op de heupen en wordt boos. De motivatie van Mika is beneden alle peil, dat kun je duidelijk merken.’

Wellicht was de observator die dit korte verslag in het dossier neerschreef, overtuigd van de objectiviteit waarmee de zinnen uit de pen vloeiden. En toch zeggen deze paar regeltjes véél meer over de ‘binnenkant’ van de leerkracht, dan over de ‘buitenkant’ van Mika.

Met ‘buitenkant’ bedoelen we dus: de realiteit zoals ze zich aan ons presenteert, wars van interpretaties. Interpretaties die wel of niet juist zouden kunnen zijn, maar ons helemaal geen informatie geven over wát er nu precies gebeurt.

CONTAINERBEGRIPPEN

Ga eens even na: wat zegt een ‘zenuwachtig kind’ je? Welk beeld heb je van iemand die ‘ongeïnteresseerd in zijn bank ligt’? Hoe ziet volgens jou een ‘erbarmelijke concentratie’ eruit? En wat zijn volgens jou signalen van een ‘motivatie die beneden alle peil is’?

Zo kunnen we nog een tijdje doorgaan. Hoe vaak is bijvoorbeeld ‘zo nu en dan’?

Het observeren en interpreteren van de buitenkant, is een bijzonder moeilijke klus. Dat komt omdat we nu eenmaal geen videocamera’s zijn. Alles wat we registreren, roept immers gevoelens, herinneringen, verwachtingen en zo

meer op. En deze gevoelens of betekenissen nemen al heel snel de plaats in van wat er zich concreet afspeelt. We verpakken het concrete als het ware in onze interpretaties of in ‘containerbegrippen’ in de veronderstelling dat de ander er hetzelfde onder verstaat. Daarom is het belangrijk dat we in observatiesituaties, tijdelijk, afstand proberen te doen van wat we denken, voelen, verwachten of menen te weten. Die ervaring heeft ons herhaaldelijk geleerd dat het nauwkeurig registreren en observeren van feiten een cruciale voorwaarde is om goed met elkaar te kunnen communiceren.

Stel je deze boodschap even voor:

‘Fijn dat jullie er zijn. Ik had het graag gehad over hoe het met Mika in de klas is gesteld. Welnu, hij lijkt mij de laatste tijd zeer zenuwachtig en ongeconcentreerd. Ik vraag me af of hij zich wel voldoende interesseert voor de les. Soms valt hij zijn buurjongetje lastig. En de motivatie, tja, die is beneden alle peil.’

Mika’s ouders weten nu wel dat er iets aan de hand is. Maar heb jij een idee wat er precies aan de hand zou kunnen zijn?

Een boodschap die een feitelijk relaas doet, zou er ongeveer zo kunnen uitzien:

‘Fijn dat jullie gekomen zijn. Ik maak mij namelijk zorgen over Mika. Vooral het feit dat hij voortdurend met zijn vingers tikt als hij een werkje moet maken, baart mij zorgen. Als hij leest, hoor ik heel dikwijls een kuchhoest. Ik vraag me af of hij misschien nerveus is. Verder is het me opgevallen dat wanneer ik iets aan het bord uitleg, hij wegzakt in de bank, hand onder het hoofd, en dat hij dan voortdurend zijn pen demonteert of aan zijn pennenzak frunnikt. Zijn buurjongetje krijgt ook wel eens een tik. Ik vraag me dus ook af hoe we hem meer bij de les kunnen betrekken. Daarover zou ik ook heel graag uw mening horen.’

Dit betekent natuurlijk niet dat je helemaal niets kunt zeggen over wat jij over de situatie denkt. Je hebt wellicht in het voorbeeld opgemerkt dat de interpretatie steeds na het vernoemen van de feiten aan bod komt. ‘Omdat ... vraag ik me af of ... en ik zou graag willen weten hoe jullie ...’

SPIEGELTJE AAN DE WAND

Een veelvoorkomende valkuil tijdens gesprekken is dat de 'buitenkant' nogal eens als de spiegel van de 'binnenkant' wordt beschouwd. Met andere woorden, we gaan ervan uit dat wat we horen en zien een rechtstreekse 'vertaling' is van wat zich 'binnen' de ander afspeelt. Soms gaat die veronderstelling op en maken de kleren de man, en zien we signalen van de buitenkant die bijzonder weinig ruimte voor interpretatie laten.

Een moeder die haar dochter om de hals vliegt wanneer ze te horen krijgt dat dochterlief geslaagd is voor haar eindexamen, laat weinig ruimte voor foute interpretaties. De buitenkant van moeder etaleert haar geluk, haar blijdschap, haar trots.

De vader die op tafel slaat en zegt dat zijn zoon onder geen enkele voorwaarde het jaar zal dubbelen, geeft ook een duidelijk signaal. Er heerst ontgoocheling, woede en weerstand.

Informatie van concrete waarnemingen geeft een genuanceerder beeld van wat er aan de hand is dan een relaas van interpretaties. Concrete informatie stelt de toehoorder in staat om zich 'beeld voor beeld' een idee te vormen van wat er aan de hand is.

Maar vaak zijn de signalen van de buitenkant van de ander subtieler dan ze op het eerste gezicht lijken.

Is de vader nu woedend op de leerkracht of ontgoocheld in de verwachtingen ten aanzien van zijn zoon?

Het signaal van de buitenkant is een. Welke interpretatie we die signalen toedichten is een kwestie van ... inderdaad ... onze binnenkant.

DE OVERKANT IS NIET TRANSPARANT

De ander is voor ons de overkant. Het doen en laten van een ander, het handelen van een ander, bepaalt mede wat we over de ander denken en hoe we dat laten blijken. De overkant bepaalt dus ook onze binnen- en buitenkant. Er wordt weleens beweerd dat méér dan 70 % van het communicatieproces via het non-verbale kanaal verloopt en slechts 30 % via het verbale. Non-verbale signalen van de overkant maken op ons een onuitwisbare indruk. Denk maar eens aan het belang van de eerste indruk bij een sollicitatiegesprek. Nog voor het eerste woord is uitgesproken, is de beeldvorming over de ander al een behoorlijk stuk opgeschoten. Non-verbale signalen kunnen bovendien de verbale communicatie ondersteunen en versterken, maar ook tegenspreken en

ontkrachten. Tenslotte kan non-verbale communicatie de verbale communicatie ook bijkomende betekenissen meegeven.

Hoe interpreteert u deze boodschap?

ONTHAALOUDE: 'Ik apprecieer dat je voor dit gesprek tijd hebt gemaakt.'

OUDE: 'We zijn benieuwd naar wat je ons te vertellen hebt.' En schuift de stoel wat dichterbij.

En hoe zou je dezelfde boodschap interpreteren als de ouder de wenkbrauwen frons en zucht: 'We zijn benieuwd naar wat je ons te vertellen hebt.'

Non-verbale boodschappen spelen een zeer belangrijke rol omdat ze de relatie tussen de gesprekspartners inkleuren. Het non-verbale gedrag haalt het daarbij op het verbale. Er is een behoorlijk grote kans dat het dichterbij schuiven van de stoel door de onthaalouder als 'coöperatief' wordt geïnterpreteerd. Deze relatie zit snor!

Fronsende wenkbrauwen en een zucht kleuren de communicatie ook!

Oogcontact en mimiek, intonatie, gebaren, lichaamstaal en presentatie bepalen het beeld van de overkant en geven kleur aan de communicatie. Je zou kunnen zeggen: de buitenkant van de overkant doet mijn binnenkant wat.

SIEBEN

Twee duo-leerkrachten bereiden samen een gesprek voor. Zij hebben de ouders van Sieben uitgenodigd om te spreken over diens gedrag tijdens de les. De ene leerkracht kan het overactieve gedrag van Sieben (overkant voor de leerkracht) goed verdragen, terwijl de andere er mateloos door geïrriteerd raakt. Nochtans gaat het over hetzelfde gedrag. Maar wat een verschil in de interpretatie ervan door de leerkrachten!

SAMENVATTEND

Communicatie is een circulair beïnvloedingsproces, waarbij jij en je gesprekspartner elkaar voortdurend beïnvloeden. Ieder hanteert daarbij een eigen referentiekader. Alle informatie, zowel de verbale als non-verbale wordt door dit kanaal gefilterd en ingekleurd op basis van eigen waarden en normen, ervaringen gevoelens, persoonlijkheid en verwachtingen. Zo krijgen die signalen betekenis. Je bewust zijn van je eigen binnenkant en hoe deze betekenis geeft aan wat er tijdens een gesprek wordt gezegd – of niet wordt gezegd – helpt je beter en meer onbevangen te communiceren. Formuleer je boodschap zo concreet mogelijk op basis van observaties in plaats van interpretaties.

