

Werkmethode

Waarnemingen & Kernvragen



Professionele gesprekken met impact kunnen voeren, vraagt erom jezelf goed te organiseren en het vraagt om een hoge kwaliteit van je aanwezigheid tijdens het gesprek.

Tijdens het voeren van een gesprek blijven waarnemen wat er gebeurt, bij jou en bij de ander, geeft een veelheid aan informatie. Het bewustzijn om deze dynamiek in je hoofd en in je lichaam waar te nemen is al een kunst en vaardigheid op zich.

In dit onderdeel beschrijven we hoe je vanuit de veelheid aan informatie tijdens een gesprek steeds terug kunt gaan naar 'feiten' en vanuit feiten naar een mogelijke (gezamenlijke) strategie.

We onderscheiden daarvoor:

- Feitelijke, concrete waarnemingen, wat neem je waar bij de ander
- Hypothesen, wat gaat er in je hoofd om, wat denk je
- Interne gewaarwordingen, wat gebeurt er in je lijf, wat voel je
- Hoe je vanuit feiten, hypothesen en gevoelens tot een afgewogen strategie komt

Deze vier lopen in werkelijkheid vaak door elkaar heen, het gebeurt allemaal tegelijk. Dat maakt dat het aandacht vraagt om deze waarnemingen te scheiden. Onze uitnodiging is om je regelmatig bewust af te vragen:

Wat hoor, zie ik nu feitelijk?

Wat denk ik, wat is mijn hypothese?

Wat voel ik?

Wat wil ik doen? En op basis waarvan?

Feitelijke, concrete waarnemingen, wat neem je waar bij de ander, wat is concreet

Door je aandacht te richten op feitelijke informatie vraag je van je zelf om heel erg in het moment aanwezig te zijn. Het gaat dan niet alleen om de inhoud van het verhaal. Het gaat ook over wat iemand zegt met zijn lichaam, hoe zijn stem klinkt, hoe zijn ogen staan, wat er in zijn houding verandert, hoe diegene beweegt, wat ruik je in het contact, wat voel je bij de handdruk. Je kunt ervoor kiezen hier extra op te letten. Simpel waarnemen wat er is. Zonder er wat van te vinden.

- ik zie dat ze sandalen draagt
- ik hoor hem zingen
- ik ruik alcohol
- ik zie handen trillen
- ik zie hem transpireren



- ik hoor haar zeggen...
- ik zie dat hij er op de afgesproken tijd is

Je kunt benoemen wat je ziet, hoort, en je gesprekspartner helpen woorden te geven aan wat toch al naar buiten komt:

- 'Ik zie je lip trillen, wat gebeurt er met je?'
- 'Je gaat harder praten, wat gebeurt er?'

Wat je bij wie benoemt is afhankelijk van je rol en je bedoeling met het gesprek. Concrete waarnemingen inbrengen in een gesprek kan confronterend zijn. Er wordt een realiteit in het licht gezet die je allebei kunt waarnemen. Door de concreetheid weet je in elk geval waar je het over hebt met elkaar.

In gesprekken rondom vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling speelt feitelijkheid nog een andere grote rol. Zonder feiten weet je niet precies wat speelt en wat van belang is en kun je niet weloverwogen handelen.

Het is een ambacht om je gesprekspartner zo veel als mogelijk in feitelijke concrete gebeurtenissen te laten vertellen.

Bijvoorbeeld:

Je werd boos toen je dochter 'eikel' tegen je zei. Wat deed je toen?

of

Je vertelt net dat je je moeder af en toe uit onmacht een klap geeft. Hoe vaak is dat de afgelopen maand gebeurd?

Zo krijg je in woorden een beeld van de realiteit waar jullie het over hebben. Wat je gedachten zijn over die realiteit bespreken we in het volgende stukje.

Hypotheses, wat gaat er in je hoofd om, wat denk je...

In de eerste paar seconden dat je iemand tegenkomt krijg je een heleboel informatie. Concrete, feitelijke informatie (zie boven). Daarnaast ontstaan onmiddellijk ook hypothesen over wat voor iemand die ander is en wat diens intentie is.

Een mens kan bijna niet anders dan informatie indelen aan de hand van criteria die hij bij eerdere gelegenheden in contact met anderen heeft opgedaan. Je filtert dan de ander op grond van wat voor jou betekenisvol was in het verleden. Een hypothese over een ander is dus een vooronderstelling, niet 'de waarheid' over de ander. Jouw hypothese inbrengen alsof het 'de waarheid' is, is een haast gegarandeerde manier om het contact met de ander onder druk te zetten.

Voel maar.

Wat gebeurt er met je als iemand tegen je zegt:

'Ik zie dat je wat onzeker bent.'

Als je de indruk hebt dat de ander 'onzeker' is, kun je je afvragen: op grond van welke con-



crete waarnemingen baseer ik mijn hypothese?

Bijvoorbeeld:

Trillende handen, zweetdruppels op het voor hoofd, naar beneden kijken...

Jezelf aanleren deze vraag consequent te stellen, is op veel manieren nuttig. Je herinnert jezelf aan het feit dat het jouw eigen hypothese is; het hoeft niet waar te zijn. Je weet het zeker als de ander zegt dat het zo is.

Beschouw je eigen hypothesen als een gids, als een kompas. Ze ontstaan niet voor niets. Benut ze in het gesprek door bijvoorbeeld te checken bij de ander of je hypothese klopt.

Onderscheid kunnen maken tussen feiten en hypothesen is ook van groot belang bij collegiaal overleg, dossiervorming en het wegen van de ernst van een situatie.

Tijdens het gesprek kun je kiezen in hoe je met je hypothese om wil gaan:

Hypothese inbrengen:

- Als ik je zo naar je kijk lijkt je niet helemaal op je gemak.
Zie ik dat goed of vergis ik me hierin?

Of:

- Je vindt het spannend om hier te zijn lijkt het of zie ik dat verkeerd?

Concrete waarneming inbrengen:

Ik zie je handen trillen, vertel eens, hoe is met je op dit moment? Natuurlijk kan een totaal open vraag ook:

- Hoe vind je het om hier te zijn?

Bij het laatste voorbeeld geef je de ander alle ruimte om te delen wat hij wil. Nadeel is dat je niet gebruikt wat de ander op een niet woordelijke manier al wel met je deelt (trillende handen), en je niet je eigen kompas gebruikt om op een gebied te komen wat jij intuïtief als relevant beschouwt in het gesprek.

Hypothese als kernvraag:

Sommige hypothesen zijn zo prominent aanwezig bij jou als professional (en daardoor vaak ook voelbaar voor de gesprekspartner) dat het bijdraagt aan het doel van het gesprek (en jouw taak als professional) om ze in te brengen. Vaak gaat het over zaken die niet makkelijk door de ander worden ingebracht. Ze worden als te pijnlijk of te schaamtevol ervaren. Als jij het niet inbrengt komt het onderwerp niet op tafel. Slachtoffers van huiselijk geweld en kindermishandeling kunnen geholpen worden om dat wat er werkelijk speelt in het licht te krijgen door een kernvraag te stellen. Voorbeelden van kernvragen zijn:

- Word je geslagen?
- Gebruik je drugs?



- Steel je geld?
- Word je tegen je zin in aangerakt?

Wij noemen deze manier van een hypothese inbrengen een kernvraag stellen. Je vraagt naar de kern van jouw hypothese. Tips die helpen bij het stellen van een kernvragen zijn:

- Neem de tijd om je kernvraag te formuleren. Breng de hypothese in waar je het meest benieuwd naar bent en die voor jou het spannend is. Jouw kernvraag verwoordt wat je werkelijk denkt
- Wees to the point, maak de kernvraag 'kernachtig' (zonder introductie). Maak je kernvraag gesloten
- Stel de vraag zonder lading: concreet, kort, neutraal gezicht, zachte stem, gericht. Rustig rechtop zitten, geen verandering in je lichaamstaal. Geen signalen afgeven die duiden op iets anders
- Geef ruimte aan degene aan wie de vraag wordt gesteld om een eerlijk antwoord te geven. Durf een stilte te laten bestaan
- Zorg dat je echt wilt weten wat het antwoord is. Blijf kijken, zodat je kunt afstemmen met je lichaamstaal
- De kernvraag geeft de ander de mogelijkheid om een blik naar binnen werpen. De ander wordt actief.
- Wees bereid je kwetsbaar op te stellen: de ander ziet op dat moment ook iets van jou, over waar jij zit met je gedachten
- Na het stellen van een kernvraag stel je je open voor het verhaal van de ander Vraag door, luister, vat samen en check die samenvatting
- Een kernvraag vraagt naar feiten. Pas als helder is waar je het feitelijk over hebt, kun je vragen naar het gevoel dat hoort bij dit feit

Hier vind je een oefening om tot een kernvraag te komen.

Interne gewaarwordingen, wat gebeurt er in je lijf, wat voel je

Met interne gewaarwordingen wordt bedoeld: wat bij jezelf gebeurt, in contact met een ander, wat jij van binnen voelt.

Je kunt door wat een ander doet, zegt of uitstraalt een emotie bij jezelf voelen opkomen. Denk aan: verveling, boosheid, angst, verdriet, irritatie. Vaak resoneert er iets in je lichaam wat je attent maakt op dit gevoel. Hoe beter je je eigen lichaam kent hierin hoe makkelijker je signalen opvangt.

Het is van belang je te realiseren dat je interne gewaarwordingen nauwelijks iets over de ander zeggen en heel veel over jou (IK positie). Ook al lijkt de ander de oorzaak van wat er binnen in je gebeurt. Proberen te negeren wat je voelt kost veel energie. En wat er bij je gebeurt inbrengen in het gesprek of meenemen in je strategie, in je aanpak, kan veel opleveren. Zowel intern als extern.

Gesprekken waarin gevoelens geen plaats krijgen, terwijl het wel spannend is, zijn vaak zinloos. Wat werkelijk op tafel moet komen blijft dan mogelijk onder tafel. Vandaar dat het zinvol is om je eigen gevoelens waar te nemen, te kennen en te kiezen hoe je die gevoelens dienstbaar kunt laten zijn aan het doel van het gesprek.

Je bewustzijn van hoe het met je is tijdens een gesprek, geeft informatie over de IK positie.



Op grond van die informatie kun je eventueel je strategie bij stellen of je kunt besluiten de ander iets te laten weten over hoe het met je is.

Tip: censureer nooit wat er bij je van binnen gebeurt. Wees wel zeker selectief waar, wanneer, met wie en waartoe je wat er van binnen gebeurt naar buiten brengt

Een aantal voorbeelden om constructief om te gaan met eigen gevoelens in een gesprek:

- Je neemt je eigen gevoelens waar en je herkent dat dit gevoel ontstaat door 'oud zeer' in je persoonlijke geschiedenis. Je 'parkeert' het gevoel: je besluit er nu geen aandacht aan te besteden, maar het gevoel later te onderzoeken. Bijvoorbeeld in supervisie.
- Je neemt je eigen gevoelens waar en je besluit om het in te brengen in het gesprek. Daarbij helpt het om heel zorgvuldig te formuleren. Een aantal tips:
 - Gebruik altijd 'ik-boodschappen', omdat je daarmee duidelijk maakt dat je iets vertelt over jezelf, in plaats van een oordeel geeft over de ander. Bijvoorbeeld (bij angst): 'als je op dit volume tegen me praat word ik bang. Als ik bang word kan ik niet meer luisteren. Wil je zachter praten?'
 - Koppel je gevoel aan concrete waarnemingen. Bijvoorbeeld (bij verveling): 'Ik hoor je dit verhaal nu voor de derde keer vertellen, wat maakt dit thema zo belangrijk voor jou?'
 - Leg verbinding tussen je eigen gevoel en (het verhaal van) de ander, zodat de ander het onderwerp van gesprek blijft en niet jijzelf het onderwerp van gesprek wordt. Bijvoorbeeld (bij verdriet): 'als ik je dit hoor zeggen dan raakt me dat, het klinkt heel verdrietig. Klopt het dat je verdrietig bent?'

In gesprekken rondom huiselijk geweld en kindermishandeling kunnen schrijnende zaken besproken worden. Mogelijk worden er dingen verteld die jou als professional ook raken. Of je wel of niet laat zien aan je gesprekspartner dat je geraakt bent is aan jou. Het kan een ingang zijn naar meer informatie over de situatie van je gesprekspartner. Bijvoorbeeld:

- 'Het raakt me wat je vertelt. Dat heb ik zelf ook meegemaakt. Hoe krijg jij het voor elkaar overeind te blijven in een dergelijke situatie.'

Als je eigen gevoelens expliciet maakt, zorg er dan altijd voor dat:

- De JIJ positie zo snel mogelijk weer in het licht komt
- Dat je concrete informatie krijgt over het gedrag van de ander in de betreffende situatie

Het kan zijn dat jouw strategie hoe met deze situatie om te gaan is gebaseerd op hoe je je voelt. Over strategie gaat het volgende stukje.

Strategie

Op basis van dat wat we zien en horen, denken en voelen ontstaat vaak vliegensvlug een strategie. Een eerste neiging.

Bijvoorbeeld:



Ik zie haar heen en weer schuiven op haar stoel. Ik denk dat ze onrustig is. Ik word daar onzeker van. Strategie: ik ga haar op haar gemak te stellen.

Hier zie je dat de hypothese en het gevoel met name bepalend is voor de strategie. Mogelijk dat deze strategie vooral jou helpt om met het onzekere gevoel om te gaan. Als je je hiervan bewust bent, ontstaan meer mogelijkheden. Je kunt je neiging volgen, je kunt ook juist bij de feiten of je hypothese blijven en daar iets over vragen of benoemen. Daarbij jouw eigen onzekere gevoel verduren en zien wat er gebeurt.

Veel succes met het onderzoek in de waarneming van feiten, hypothese en gevoel en het ontrafelen van jouw neigingen en strategie.