

ANNA BLOKHUIS EN JAN BOUDEWIJN

HOU JE KOP! ERBIJ!

HELDER COMMUNICEREN
IN DE ZORG

LANNOO
CAMPUS

Wij dragen dit boek op aan alle cliënten en medewerkers van Philadelphia Zorg.

D/2018/45/687 – 97 894 014 5892 4 – NUR 870

Vormgeving omslag: Gert Degrande, De Witlofcompagnie
Vormgeving binnenwerk: Lettie Egberts, Scriptura Westbroek

© Uitgeverij Lannoo nv, Tiel, 2018
Dit boek is een uitgave van Uitgeverij LannooCampus (Houten).
LannooCampus maakt deel uit van Uitgeverij Lannoo nv.

Beeldverantwoording: World Press Photo (afb. 1), Jan S. Boudewijn (afb. 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 19, 21, 22, 23, 24, 27) Claudia Dominguez Vargas (afb. 5, 16), iStock (afb. 14, 17, 18, 20, 25, 26, 28).

Alle rechten voorbehouden. Behoudens de uitdrukkelijk bij de wet bepaalde uitzonderingen mag niets van deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand 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
p/a Papiermolen 14-24
3994 DK Houten (Nederland)
Postbus 97
3990 DB Houten (Nederland)

www.lannoocampus.nl

Inhoud

Voorwoord	9
Inleiding	11
Woord van de auteurs	13
Leeswijzer	15
DEEL I WAARNEMEN	17
1 Wat zie je? De kunst van het waarnemen	19
1.1 Je eigen film	20
1.2 De ijsberg	21
1.3 De rol van overtuigingen	23
1.4 Waarnemen zonder in te vullen	26
2 Het ontdekken van verhalen	29
2.1 Waarnemingsoefening	30
2.2 Ruimte om je verhaal te vertellen	34
2.3 Luisteren zonder oordeel	35
2.4 Nog een waarnemingsoefening	35
3 De betekenis van verhalen	41
3.1 De letterlijke en figuurlijke betekenis van wat je waarneemt	41

3.2	De persoonlijke betekenis van wat je waarneemt	42
3.3	Verschillende vormen van verhalen	45
3.3.1	Het verhaal van de vrouw die steeds hetzelfde zei	46
3.3.2	Het verhaal van de man die zijn meubels op de kop zette	46
3.3.3	Het verhaal van de vrouw die met haar tas sloeg	47
3.3.4	Het verhaal van de man die samenwoonde met een haan	48
3.4	Inhouds- en uitingsniveau van verhalen	48
DEEL II LUISTEREN		51
4	De kunst van het luisteren	53
4.1	De Hou je Kop... erbij!-methode	55
4.1.1	Dom, lui en dakloos	56
4.1.2	Ontvangen van het verhaal	61
4.2	De kunst van het vragen stellen	62
4.3	De kunst van het zwijgen	62
4.4	De kunst van het aansluiten	64
5	Hulpmiddelen bij het ontdekken van verhalen	67
5.1	De aantrekkingskracht van dieren	68
5.2	Verhalen vertellen met behulp van materialen	71
5.3	Ontmoeten in verhalen	76
5.4	Soorten hulpmiddelen	77
5.5	Het gebruik van bestaande verhalen	78
6	Het ontdekken van je eigen verhaal, het verhaal van toen	81
6.1	Levensloop en levensfasen	82
6.2	Overnemen van gewoontes en overtuigingen, de socialisatie	83
6.3	De matroesjka	86

7	Het ontdekken van je eigen verhaal, het verhaal van nu	89
7.1	Kernkwadrant	90
7.2	Dubbelkwadrant	92
7.3	Contact met je uitdaging	93
7.4	Een continu leerproces	94
	DEEL III COMMUNICEREN	95
8	Communicatiestijlen	97
8.1	De stad van Axen	99
8.2	Passende communicatiestijlen	102
9	Geweldloos communiceren	105
9.1	Geweldloze communicatie: giraf en jakhals	106
9.2	Communicatie naar binnen en naar buiten	108
9.3	Geweldloze communicatie in de praktijk	110
10	Terugblik	115
	Dankwoord	119
	Literatuur	121
	Bijlage Kenmerkenlijst posities	123

Voorwoord

Hou je kop...
Hoe vaak denk je dat niet? Je bent ergens mee bezig. Je bent net diep in gedachten en dan ineens stoort iemand jou. 'Mens, hou je kop...' Meestal denk je het. Soms flap je het er ook uit. Situaties die voorkomen in dagelijkse contacten met familie, vrienden, collega's en ja, dus ook tussen cliënten van een zorginstelling en hun begeleiders.

Tegelijkertijd weten we ook dat de momenten van aandacht, waarin je openstaat voor elkaar, echt naar elkaar luistert, je in de ander verdiept, de mooiste zijn. Je krijgt een completer beeld van die ander of soms zelfs een heel nieuw inzicht in hem of haar. Het doet je van mening veranderen of verdiept je opvatting. Je bent soms aangenaam verrast, verbaasd of geschokt. Maar door oprechte aandacht voor elkaar te hebben werk je samen aan verbinding en vertrouwen.

Het voeren van dergelijke gesprekken is het moeilijkste wat er is. Dat geldt nog meer voor gesprekken met mensen met een verstandelijke beperking. Zij uiten zich vaak moeilijker, zijn niet altijd goed te verstaan, hebben soms een beperkte woordenschat of gebruiken woorden en begrippen die ze niet volledig overzien. Een gesprek met hen vraagt veel van begeleiders. Je moet de tijd nemen en ruimte in je hoofd maken om je echt te richten op die ander. En je echt richten op die ander betekent ook dat je je hoofd moet vrijmaken van aannames en vooroordelen aan de kant moet zetten, van '... ik ken je al zo lang, ik weet wel wat je bedoelt...'

Daarom zijn we bij Philadelphia zo gelukkig met onze medewerkers Anna Blokhuis en Jan Boudewijn en met hun trainingen, die inmiddels al aan

meer dan duizend van onze medewerkers zijn gegeven. Met dit boek delen zij hun visie en praktische aanpak om heldere communicatie toe te passen in het werk.

Hun aanpak zet iedereen weer even 'op scherp'. Met dit boek krijg je inzicht in hoe je de cliënt beter kunt leren kennen. En door het volgen van de training leer je het meteen toe te passen in je werk. Zo haal je samen met de cliënt het beste uit jullie beiden. Als zorgprofessional kun je dan zeggen: '... ik hou vanaf nu mijn kop...erbij...'

Veel lees- en studieplezier.

Greet Prins

Voorzitter Raad van Bestuur Philadelphia Zorg

Inleiding

Het begeleiden van mensen met een verstandelijke beperking is niet alleen een passie, het is ook een vak, dat om een brede deskundigheid vraagt. En die deskundigheid betreft niet alleen kennis over verstandelijke beperkingen en de invloed daarvan op het alledaags functioneren, het vraagt ook om het *Verstehen* – zoals de Duitsers dat zo mooi verwoorden – het ‘verstaan’ van het gedrag. Wat zegt het gedrag van de cliënt, welke boodschap ligt in zijn gedrag besloten, wat vraagt hij van jou, wat verwacht hij van jou? Om de communicatie aan te kunnen gaan moet je weten wat hij/zij je wil vertellen, ook als er geen of nauwelijks woorden zijn. Dat impliceert dat je heel goed moet waarnemen en heel goed moet luisteren om op de juiste wijze in communicatie te kunnen treden. De wijze van waarnemen en luisteren vraagt een bepaalde attitude die gebaseerd is op de fenomenologie. De fenomenologie is een stroming in de filosofie die uitgaat van het waarnemen van fenomenen, verschijnselen, zonder vooronderstellingen en vooroordelen en zonder causale verbanden te leggen tussen de waarnemingen. Het is een soort blanco kijken en luisteren om datgene wat onmiddellijk gegeven is te beschrijven. Je zet daarbij de mogelijke theoretische aannames als het ware tussen haakjes. Het gaat in deze fase puur om wat je ziet of hoort, wat je waarneemt bij de cliënt, in diens wijze van optreden, in wat hij bij zich heeft of wat hij aanheeft.

In onderhavige publicatie beschrijven Anna Blokhuis en Jan Boudewijn deze fase op een zeer duidelijke en heldere wijze. Ze nemen je mee in de fenomenologische manier van observeren, van blanco kijken met het doel om het gedrag van de cliënt te verstaan en de boodschap, de intentie van de cliënt te begrijpen. En achter die boodschap zit vaak een heel verhaal! Met concrete voorbeelden werpen de auteurs je als lezer op jezelf terug en

laten ze je ervaren hoe snel we ons oordeel klaar hebben, hoeveel aannames we op voorhand al hebben zonder echt te verstaan wat er gaande is, en hoe snel we ons eigen referentiekader hanteren.

In de methode 'Hou je Kop...erbij!', die de auteurs in cursusverband uiteenzetten en in het boek beschrijven, zit een dubbele boodschap: oordeel niet te snel (*Hou je kop*) en realiseer je dat je eerst moet kijken en luisteren (*erbij*) voor je kunt communiceren. De methodische opbouw van het proces vindt zijn weerslag in de opbouw van het boek: waarnemen, luisteren en communiceren. De verdieping vindt plaats in de hoofdstukken waarin het verstaan van het gedrag in betekenissen wordt omgezet, betekenissen die tot communicatie leiden. En dat hoeft niet met woorden, dat kan zelfs vaak beter op een verbeeldende, indirecte wijze. In die verbeelding kan de cliënt zonder schroom aangeven wat hem bezighoudt of raakt. De symboliek van de dierenwereld biedt heel veel mogelijkheden. Dieren maken deel uit van ons bestaan, ze zijn herkenbaar en kunnen worden geassocieerd met menselijke gevoelens. Juist het gebruik van dieren maakt *Hou je Kop... erbij!* tot een zeer bruikbare methode.

Ik heb de cursus persoonlijk gevolgd en ben zeer onder de indruk van de zorgvuldigheid in opbouw en de doordachte wijze waarop het verstaan van gedrag tot methodisch handelen leidt. De methode is niet alleen belangrijk voor begeleiders van mensen met een verstandelijke beperking, maar ook voor andere hulpverleners die met mensen met een zorgvraag werken, zij zullen er allen veel baat bij hebben!

Prof. dr. Ina van Berckelaer-Onnes
Universiteit Leiden

Woord van de auteurs

Over communicatie is al heel veel geschreven en er zijn veel congressen en trainingen aan gewijd. Veel medewerkers hebben dan ook diverse trainingen gevolgd op het gebied van communicatie en zelfreflectie. Dat is terecht, want het enige instrument in de zorg is de medewerker zelf. Hoe kan het dat je vaak zo weinig van die investering terugziet in de praktijk? In complexe situaties, wanneer het communiceren moeilijk wordt, hebben we de neiging om ons te verschuilen achter regels, handwijzers en protocollen, en verwijzen we bij voorkeur naar iemand anders. Communiceren is het moeilijkste wat er is. Geen wonder dat er een kloof is tussen de theoretische kennis en de praktijk.

Communiceren heeft te maken met luisteren. Echt luisteren naar de ander, waarbij je je eigen ervaringen en ideeën opzijzet, is een kunst. Zodra we iets zien of horen, vinden we daar al iets van. We denken dat we objectief waarnemen en goed kunnen luisteren, maar we hebben ons oordeel al klaar en ons luisteren is beperkt. Communicatie begint met waarnemen zonder oordeel, vervolgens luisteren zonder in te vullen, en pas daarna het overbrengen van onze eigen boodschap. In spreektaal kun je zeggen: Je Kop (erbij) Houden. Maar hoe doe je dat in de praktijk, waarbij je weinig tijd hebt en toch wilt weten wat er aan de hand is?

Om deze reden hebben we de training Hou je Kop...erbij! ontwikkeld. Het is een training die ontstaan is vanuit de praktijk en direct toepasbaar is in je werk. Je leert waarnemen, luisteren en communiceren vanuit een bepaalde houding, waardoor je cliënt zich echt gehoord en gezien voelt. Als

je de praktische aanwijzingen volgt, zul je versteld staan welke verhalen er naar boven komen bij je cliënt, zowel verbaal als non-verbaal. Dit boek behandelt de achtergronden van de training Hou je Kop...erbij! waardoor je inzicht krijgt in waarom communicatie op deze manier werkt. Ook leer je zelf eenvoudige technieken toe te passen op het gebied van luisteren. Daarnaast leer je naar jezelf te kijken, waardoor je ontdekt op welke manier je zelf communiceert en hoe je die kunt verbeteren.

De training Hou je Kop...erbij! is ontwikkeld binnen Philadelphia Zorg, een stichting die zich inzet voor mensen met een verstandelijke beperking. Inmiddels is gebleken dat de methode breder toepasbaar is. Ook andere organisaties, zoals in de jeugdzorg, de ouderenzorg, het onderwijs en de ziekenhuiszorg, hebben inmiddels kennisgemaakt met de methode.

We wensen je veel plezier bij het lezen van dit boek en bij het toepassen van de inzichten. Op die manier blijft er ruimte voor jouw verhaal en dat van je cliënt!

Anna Blokhuis en Jan S. Boudewijn
september 2018

Leeswijzer

Het boek bestaat uit drie delen: Waarnemen, Luisteren en Communiseren.

Hoofdstuk 1, 2 en 3 gaan over Waarnemen. Je leert met behulp van praktijkvoorbeelden goed te kijken in plaats van te oordelen, en je ontdekt dat je veel informatie krijgt door waar te nemen.

Hoofdstuk 4, 5, 6 en 7 gaan over Luisteren. Hier wordt uitgelegd wat de methode 'Hou je Kop... erbij!' inhoudt. Je gaat kijken en luisteren naar het verhaal van de ander en naar het verhaal van jezelf.

Hoofdstuk 8 en 9 gaan over Communiseren. Hier ga je je eigen communicatiestijl en die van de ander herkennen. Er wordt beschreven hoe je een boodschap overbrengt zonder dat de relatie met de ander schade lijdt.

Verdiepingsboxen: In elk hoofdstuk vind je Verdiepingsboxen. Daarin wordt extra informatie gegeven over het betreffende onderwerp. Als je die niet interessant vindt, kun je dat gedeelte overslaan.

Blikopeners: In elk hoofdstuk vind je Blikopeners. Dit zijn vragen en opdrachten die je helpen om je blik te verruimen.

Training: Er is een training 'Hou je Kop... erbij!' waarin je leert werken en communiceren volgens de Hou je Kop... erbij!-methode. Voor meer informatie kun je mailen naar jansboudewijn@hotmail.com.

DEEL I

WAARNEMEN

Oordelen gaat ons gemakkelijker af dan waarnemen.

Door oordelen loop je echter het risico
dat het ware verhaal je ontgaat.

1

Wat zie je? De kunst van het waarnemen

Twee vrienden zitten aan een tafeltje in een restaurant. Ze voeren een geanimeerd gesprek. Ze kijken om zich heen en zien verderop een oudere vrouw en een jongeman aan een tafeltje zitten. Die kijken allebei voor zich uit terwijl ze hun koffie drinken. 'Typisch een voorbeeld van een moeder en een zoon die te lang bij elkaar zijn blijven wonen en elkaar niets meer te vertellen hebben', zegt de ene vriend tegen de andere. Ze kijken meewarig naar het duo aan de overkant. Na een poosje staat de jongeman op. 'Dag mevrouw,' zegt hij beleefd tegen de oudere dame als hij wegloopt, 'bedankt dat ik even bij u mocht zitten.' Het blijkt dat de jongeman bij gebrek aan plaatsen toestemming had gekregen om aan te schuiven aan het tafeltje van de oudere dame.

In het bovenstaande voorbeeld zijn de twee vrienden ervan overtuigd dat het klopt wat ze menen te zien. Het is voor hen duidelijk dat de twee personen aan de overkant elkaar niets te zeggen hebben. Alles wat de twee vrienden waarnemen past in hun beeld van mensen die elkaar lange tijd kennen en volledig uitgepraat zijn. Ze zijn dan ook stomverbaasd dat de twee mensen vreemden voor elkaar blijken te zijn.

In dit hoofdstuk gaan we kijken welke factoren onze waarneming beïnvloeden.

1.1 Je eigen film

We kijken om ons heen, en zodra we iets waarnemen gaat er in ons hoofd een film draaien. We vergelijken wat we waarnemen met onze eigen ervaringen en benoemen op grond daarvan wat we menen te zien. We zijn ons echter meestal niet bewust van die film, van die opgeslagen beelden. We denken dat we objectief kijken en luisteren, en menen dat we dan weten wat er zich afspeelt. 'Dat zie je toch', zeggen we dan. Soms kan dat zover gaan, dat er verhalen ontstaan die een eigen leven gaan leiden.

BLIKOPENER: *Wil je erachter komen hoe jij kijkt? Deze foto heeft in de krant gestaan. Wat komt er als eerste bij je boven als je naar deze foto kijkt? Maak voor jezelf een omschrijving van wat je op de foto ziet.*



Afbeelding 1 *World Press Photo 2006, Spencer Platt*

Deze foto is gemaakt kort na het bombardement in Beiroet, de hoofdstad van Libanon, in augustus 2006 en wereldberoemd geworden als World Press Photo van het jaar.

Veel mensen beschrijven deze foto als volgt: Ik zie een hoop rommel, het lijkt alsof er een aardbeving is geweest, in elk geval is er een ramp gebeurd. Ik zie een paar mensen in een luxeauto, een cabriolet. Het zijn ramptoeristen: een vrouw maakt foto's voor de sensatie, een andere vrouw heeft een strak sexy T-shirt aan en heeft een luxe zonnebril op.

Toen deze foto in de kranten en tijdschriften verscheen, was dit het commentaar wat eronder geschreven werd. Iedereen die het las, was het erover eens dat hier sprake was van ramptoerisme en uitte zijn verontwaardiging over dit gedrag. Maar wat zie je nu werkelijk op de foto?

Op de foto zijn elf mensen te zien. Vijf personen zitten in de auto, zes personen lopen op straat. De meesten zijn gekleed in een spijkerbroek, een T-shirt en een hemdje. Eén vrouw zien we op de rug, met een hoofddoek om en in een lange jas.

Later bleek dat het ging om vijf jonge mensen die gingen kijken wat er van hun huis was overgebleven. Ze woonden met hun ouders in deze gebombardeerde wijk en waren gevlucht. Ze hadden de auto, een MINI Cooper, geleend van een vriendin die werkt bij een hulporganisatie. Met deze auto brengt zij medicijnen naar slachtoffers. Op het dashboard zie je een sticker van deze organisatie. Omdat het zo warm was en de auto eigenlijk te klein was voor vijf personen hadden ze het dak opengedaan.

BLIKOPENER: *Vergelijk jouw aantekeningen met bovenstaande beschrijving. Heb je weergegeven wat je ziet, of is ook bij jou een film gaan draaien?*

Het is blijkbaar niet zo eenvoudig om iets waar te nemen zonder in te vul-len en daar een oordeel over te hebben. Bovendien zijn de dingen vaak niet wat ze op het eerste gezicht lijken.

1.2 De ijsberg

Als we iemand ontmoeten, zien we alleen zijn gedrag en horen we de woorden die hij zegt. Eigenlijk is dat maar een heel klein stukje van wat er bij die ander speelt. Je zou dat kunnen vergelijken met de top van een ijsberg, die zichtbaar is boven de zeespiegel. Zie afbeelding 2.

10% van de ijsberg
is boven de zeespiegel
en zichtbaar.

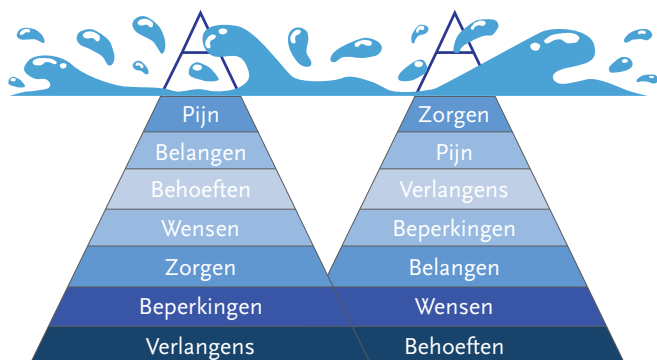


Afbeelding 2 Slechts een klein deel van wat er in ons omgaat is zichtbaar.



90% van de ijsberg
is onder de zeespiegel
en niet direct zichtbaar.

Afbeelding 3 Het grootste deel van wat er in ons omgaat is niet zichtbaar.



Afbeelding 4 Als twee personen met elkaar in gesprek gaan, is bij beiden het grootste deel van wat er in hen omgaat niet zichtbaar.

Een ijsberg steekt voor tien procent boven het water uit, negentig procent zit onder het wateroppervlak. Als je met iemand contact hebt, zie je eveneens slechts een klein deel, het topje van de ijsberg. Je ziet niet de zorgen, behoeften, wensen, beperkingen enzovoort van de ander. Die zitten als het ware onder de zeespiegel, maar hebben wel invloed op het contact. Zie afbeelding 3.

Als je met iemand in gesprek raakt, is er sprake van een zeespiegel met daaronder een wereld waar jij geen zicht op hebt. Daarnaast speelt ook jouw wereld een rol, waar de ander geen zicht op heeft. Je zou kunnen zeggen dat er dan sprake is van twee ijsbergen waarvan het grootste deel van de zorgen, behoeften, wensen en beperkingen onder de zeespiegel verborgen blijven. Zie afbeelding 4.

1.3 De rol van overtuigingen

Als we iets waarnemen, vinden we daar heel snel iets van. We oordelen daarbij vaak op grond van de tien procent die we waarnemen, het topje van de ijsberg, en beseffen niet dat we het grootste deel van de informatie missen.

BLIKOPENER: *Wat zie je? Beschrijf in een paar zinnen wat je ziet op deze tekening.*



Afbeelding 5 Waarnemen