

DE KUNST VAN EEN GOED GESPREK

Hulp bieden door
effectief communiceren

ILSE SAND

Nederlandse vertaling
Henriëtte Bakker

De kunst van een goed gesprek – Ilse Sand
© 2022 Ilse Sand
© 2024 Nederlandse vertaling: Uitgeverij Panta Rhei
Oorspronkelijke titel: Hjælp dine nærmeste
Vertaling uit het Engels: Henriëtte Bakker

ISBN 978.90.8840.261.6
NUR 770

Grafische verzorging: Michel de Boer

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

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord: Voor wie is dit boek geschreven?	9
Introductie: Helderheid, opluchting en positieve verandering	13
- Hoe kan je de technieken en tips uit dit boek toepassen?	16
- Oefening baart kunst	17
- Hoe gebruik je de oefeningen?	17
- Wanneer moet iemand naar een professionele hulpverlener?	18
- Andere redenen om door te verwijzen	20
- Wees niet bang om te helpen, zelfs al ben je geen professionele hulpverlener	20
DEEL I: Technieken	23
Hoofdstuk 1: Stel zinnige vragen	25
- Wat is het juiste moment voor een goed gesprek?	25
- Vertel iets intiems over jezelf om je gesprekspartner op haar gemak te stellen	25
- Maak gebruik van open vragen in plaats van gesloten vragen	26
- Wees specifiek	28
- Richt je op de wens	29
- Gericht zijn op verlangens kan van boosheid tot actie of verdriet leiden	31
- Vraag zowel naar problemen als naar de beschikbare hulpbronnen	33
- Creëer een zekere afstand tot het probleem	34

Hoofdstuk 2: Vertraag door spiegelen en het nemen van pauzes	37
- Pauzes en een rustig tempo leggen diepere lagen bloot	38
- Samen stil zijn	39
- Spiegelen	40
- Hoofdstuk 3: Wees empathisch en begripvol	44
- Empathie	44
- Wanneer empathie moeilijk is	47
- Bevestiging en begrip	47
- Combineer verschillende technieken	49
Hoofdstuk 4: Hoe actief stel je je op als helper?	53
- Ben je te actief?	57
- Vertraag	57
Hoofdstuk 5: Heb oog voor haar schaamte	60
- De oorzaak van schaamte	61
Hoofdstuk 6: Focus op haar leefregels	66
- Hoe strakker iemands leefregels, hoe minder opties er zijn	69
- Ontdek niet-ondersteunende leefregels	70
- Ontdek alternatieve leefregels	71
- Hoe kom je van contraproductieve leefregels af?	72
- Je ontdoen van contraproductieve leefregels	74
- Strenge leefregels en een laag zelfbeeld	75
- Kernwaarden	76
Hoofdstuk 7: Gebruik de stoelmethode om bewustzijn te creëren	78
- Ga van het praten <i>over</i> een persoon naar het praten <i>met</i> die persoon	78
- Het gebruik van de stoelmethode	80
- De mini-stoelmethode	82
- De stoelmethode gebruiken om een innerlijk dilemma te verhelderen	83
- Hoe je de stoelmethode zelf kunt gebruiken	84

Hoofdstuk 8: Opluchting en inzicht door het schrijven van een brief	88
- Onderzoek je wensen en verlangens in een brief	90
- Hoe start je de brief-methode?	93
- Oude en inflexibele denkpatronen ombuigen	93
Hoofdstuk 9: Focus op wat er tussen jullie gebeurt	95
- Vragen die focussen op gevoelens en intenties	95
- De innerlijke dialoog	96
- Gevoelens en stemmingen	97
- Het gesprek wel of niet prettig vinden	98
- Een nieuw gesprek	99
- Heb oog voor de problemen tussen jullie	100
- Wat kan iemand van je verwachten?	102
- Inzicht in de relatie kan vruchtbaar zijn in veel opzichten	103
Hoofdstuk 10: Ken je angsten	106
- Verschillende niveaus van angst	107
- Angst of spanning	109
- Panische angst	110
- Mijn persoonlijke ervaring met een paniekaanval	112
Hoofdstuk 11: Leer haar hoe ze haar angst kan hanteren	115
- Wordt ze rusteloos?	115
- Wat doe je bij sterke angstgevoelens?	116
- Meet de angst of zet hem op een stoel	117
- Geef de angst niet te veel macht	118
- Laat haar zich voorstellen wat het allerergste is wat er kan gebeuren	120
- Is het altijd goed om je angst te trotseren?	124
- Zorg voor een Plan B	125
- Spanning is natuurlijk en kan een teken van vitaliteit zijn	126

DEEL II: Uitdagingen en valkuilen die een helper kan tegenkomen	129
Hoofdstuk 12: Help je te veel?	131
- Een bekwame en wijze helper	131
- Vruchtbare hulp werkt lang door	133
Hoofdstuk 13: Vind je het moeilijk om NEE te zeggen?	136
- Stop met te veel verantwoordelijkheid nemen	136
- Focus op haar eigen innerlijke krachten	138
- Laat je leven niet regeren door een slecht geweten	140
- Hoe leer je om te gaan met je eigen slechte geweten	142
Hoofdstuk 14: Durf je het niet aan om te helpen?	145
- Heeft ze anderen die haar helpen?	145
- Discrete en tijdelijke hulp	146
Hoofdstuk 15: Zorg voor jezelf	149
- Je voelt je overweldigd door haar woorden en gevoelens	149
- Als je intentie goed is maar niet voldoende blijkt te werken	150
- De hoop om iets terug te krijgen in ruil voor je hulp	152
- Luister goed naar jezelf	153
- Verzamel de moed om voor jezelf te kiezen	153
Epiloog: De wereld heeft jouw hulp nodig	156
Dankwoord	157
Literatuurlijst	158
Boeken van dezelfde auteur	159

VOORWOORD

Voor wie is dit boek geschreven?

Iedereen maakt wel eens mee dat een familielid, vriendin of kennis door een moeilijke periode heen gaat. Wat doe je dan? Hoe kan je helpen? Op wat voor manier ga je het gesprek aan, zodat je iemand echt ondersteunt? Zonder dominant of betweterig te zijn. Dit boek helpt je om beter te leren communiceren met je geliefden of cliënten. Het heeft ook tot doel om je meer inzicht te geven in je eigen psychologische processen. Dat zelfinzicht is zeker van belang wanneer je in een gesprek met je vriendin wilt helpen haar probleem onder de loep te nemen.

Hoe kan je een intieme dialoog voeren met je cliënt, vriendin of familielid en wat is een goede manier om zowel op de korte als op de langere termijn in gesprek te blijven? Je wil tenslotte dat het op den duur beter gaat met je vriendin of cliënt.

Dit boek is in begrijpelijke taal geschreven. Ik maak gebruik van veel praktijkvoorbeelden. Iedereen met interesse voor de psychologische kant van een goed gesprek kan er veel aan hebben. Zowel voor je eigen leven als om het gesprek met een ander een laag dieper te voeren.

Het eerste deel van het boek bevat een selectie van psychotherapeutische gesprekstechnieken. Je leert hoe je het probleem vanuit een andere hoek kunt benaderen. Hoe je vanuit je hart je visie op de situatie kunt uitspreken wanneer het je gesprekspartner te veel wordt. Er komen technieken voorbij waarin je leert om te gaan met opkomende angsten. Je leert een speciale techniek toe te passen waarbij

je gebruik maakt van een lege stoel om een vruchtbare dialoog te bewerkstelligen. Ook leer je hoe te handelen wanneer je zelf uitgeput raakt van het steeds opnieuw luisteren naar dezelfde problemen en zelf aan een adempauze toe bent.

Door het toepassen van deze methodes ben je in staat om effectiever hulp te bieden. Je leert bijvoorbeeld in te grijpen in het gesprek, voordat jij of je gesprekspartner uitgeput raakt, zodat je positieve veranderingen kunt aanbrengen in jullie conversatie.

Ook zal je een beter perspectief ontwikkelen over je eigen leven, door het op jezelf toepassen van enkele van deze technieken. Door jezelf de in dit boek genoemde vragen te stellen en deze eerlijk te overdenken of door de oefeningen die in het boek beschreven staan ook zelf te doen, vergroot je je zelfinzicht. Een groot voordeel hiervan is dat je ook meer moed ontwikkelt om jezelf authentieker en eerlijker te uiten.

Het tweede deel van het boek gaat over het vermijden van de vele valkuilen die je zeker zult tegenkomen in de rol van helper. Je kunt te veel willen helpen, of te weinig. Je kunt ook verkeerde motieven hebben om te helpen. Er wordt ook ingegaan op de noodzakelijke zelfbescherming van jou als helper. Wanneer je zorgvuldig met je eigen energie omgaat dan zal je inspanning om een ander te helpen veel meer vruchten afwerpen. Zeker op de lange termijn. Door je eigen kostbare energie te bewaken in het communicatieproces krijg je een beter overzicht van de verantwoordelijkheden van jezelf en je cliënt of vriendin. Je zult eerder kunnen zien dat het in sommige gevallen voor de ander beter is om zelf te leren hoe zij het probleem kan aanpakken.

Door jarenlange ervaring heb ik veel geleerd over de effectiviteit van diverse methodes om anderen in probleemsituaties te ondersteunen. Ik ben opgeleid als psychotherapeute en heb daarnaast veel verschillende systemen bestudeerd over gesprekstechnieken. In mijn praktijk gebruik ik deze dagelijks. In dit boek vind je een selectie hiervan die gemakkelijk toe te passen is.

Sommige technieken zijn alleen geschikt om toe te passen in een professionele setting. Bijvoorbeeld in een psychologische of psychotherapeutische praktijk. Met andere gespreksvormen kan je ook je familie, vrienden of kennissen in nood ondersteunen. Dit staat vermeld bij de oefeningen.

Het boek is te lezen van kافت tot kافت of te gebruiken als bron van nieuwe ideeën. Ga aan de slag met een nieuwe techniek als je oude manier van communiceren te weinig effect heeft.

Gun jezelf je eigen persoonlijke groei die voort kan komen uit de nieuwe inzichten die ik in dit boek beschrijf. Misschien vind je de moed om in nieuwe situaties je hulp aan te bieden. Je zult al snel merken dat het zeer bevredigend kan zijn om betekenisvolle hulp te verlenen aan anderen.

Veel succes,

Ilse Sand

INTRODUCTIE

Helderheid, opluchting en positieve verandering

Eén van de meest intense en langdurige emoties, is de tevredenheid die je voelt nadat je je medemens op weg hebt geholpen. Vooral wanneer je merkt dat jouw handelen een positieve verandering op diens levenssituatie heeft gehad. Toen ik deze ervaring voor het eerst had was ik zeven jaar oud. Samen met een jonger neefje was ik op een veemarkt in de Deense stad Hjørring. Mijn neefje was zeer verdrietig want hij had zijn zinnen gezet op een rood trompetje dat hij niet kreeg van zijn ouders. Ik had medelijden met hem en zocht in mijn zakken naar geld. Gelukkig was het bedrag dat ik bij me had precies de 10 penny's die de verkoper voor het trompetje vroeg. Met een trots gevoel heb ik het trompetje gekocht voor mijn jongere neefje. Vandaag de dag voel ik nog zijn intense vreugde omdat hij eindelijk kreeg wat hij zo graag wilde hebben. Zelfs vijftig jaar later kan ik hier nog om glimlachen.

Misschien heb je ooit ook wel eens iemand geholpen waarbij je zelf achteraf ook een goed gevoel had. Een moment waar je nog steeds met veel plezier aan terugdenkt. Het kan ook zijn dat deze ervaring diep verborgen is in je onderbewustzijn. Als een stil en prettig gevoel dat omhoog kan komen in de momenten dat je je leven onder de loep neemt. Het gaat dan als een tegenwicht functioneren ten opzichte van de moeilijke aspecten van je leven die aanvoelen als falen.

Dit boek gaat over het helpen van anderen door middel van het voeren van een goed gesprek. Als het je lukt dit succesvol te doen, kan het jou zelf ook heel veel vreugde geven. Natuurlijk heb ik ook wel eens uren achter elkaar naar iemand geluisterd zonder dat het een positieve verandering bracht in diens gemoedstoestand, wat ik ook probeerde. Ik voelde dan dat ik al mijn energie verloor en volledig leeggezogen en uitgeput was na dat gesprek.

Niet al je hulpvaardigheid zal leiden tot het gewenste opbouwende resultaat. Het kan zelfs zo zijn, dat je goedbedoelde hulp het probleem erger maakt. Je ziet dan dat bepaalde patronen, die het probleem in stand houden, versterkt worden. Je doel was juist om deze patronen te doorbreken.

Het kan ook voorkomen dat het resultaat maar heel kort stand houdt. Wanneer je je eigen verwachtingsvolle positieve gevoelens in de ander weerspiegeld ziet kan dat een kortstondige verbetering geven. Wanneer dat het enige is wat er bij je gesprekspartner gebeurt, zal diens situatie hoogstwaarschijnlijk niet veranderen. Er kan zelfs een ongewenste afhankelijkheid optreden.

Hieronder volgt het verhaal van een situatie waarbij die afhankelijkheid optreedt. Ik laat daarnaast ook zien hoe je uit een soortgelijke fuik kunt stappen. De persoon in dit voorbeeld krijgt het helaas niet voor elkaar om zelf de verantwoordelijkheid op zich te nemen in de moeilijke situatie waarin hij zich bevindt. Het is een voorbeeld uit mijn persoonlijke leven, maar het mechanisme is voor iedereen herkenbaar. Wat er gebeurt is dat de “helper” hier gaat functioneren als een container voor de pijn van de ander. De “helper” krijgt het niet voor elkaar om de gesprekspartner in een staat van eigen verantwoordelijkheid te brengen.

Hans, de echtgenoot van Cecilie, heeft het heel moeilijk op zijn werk. Als hij thuiskomt is hij altijd in mineur. Ze voelt aan dat hij