

Ilse Colaes
Francisa Van Drongelen
An Vergison

Empathie in actie

*Met vertrouwen
spreken en luisteren
in sociaal werk*

| OWL PRESS |

Woord vooraf

Als een wandelaar met zijn voet tegen een kiezelsteen schopt, dan komt er een proces op gang: er wordt energie overgebracht van de voet naar de steen. Het steentje zal zich verplaatsen tot het uiteindelijk weer in een rusttoestand zal terechtkomen. Die toestand wordt volledig bepaald door verschillende factoren, waaronder de hoeveelheid overgebrachte energie, de vorm en het gewicht van de kiezelsteen, en de aard van het oppervlak waarover het steentje rolt.

Stel nu dat de wandelaar beslist om in de plaats van een kiezelsteen een hond een schop te geven. Dan gebeurt er iets anders en zal die hond anders reageren dan het steentje. Het dier kan hem aanvliegen en bijten. In dat geval is de betrekking tussen de schop en de beet van een heel andere orde. Het is duidelijk dat de hond de energie voor zijn reactie uit zichzelf haalt en niet van de schop. Wat wordt overgebracht, is dus geen energie meer maar eerder informatie. Met andere woorden: de schop is een stuk gedrag dat iets aan de hond communiceert en daarop reageert de hond met nieuw communicatiegedrag.

Gaat het over menselijke communicatie, dan kunnen we op basis van de vergelijking hierboven zeggen: 'Mensen zijn honden, geen kiezelstenen' (Watzlawick, 1989, p. 24-25).

Communicatie vormt de ruggengraat van onze menselijke interacties. Of het nu gaat om persoonlijke relaties, professionele samenwerkingen of het verspreiden van ideeën: de kracht van communicatie beïnvloedt alle aspecten van ons leven. Ook voor een sociaal werker vormt communicatie in al haar facetten de basis van elk contact, elke samenwerking, elke dienstverlening.

Let wel: communicatie leeft en evolueert. Onderwerpen als online-communicatie, interculturele communicatie, gender-inclusief communiceren enzovoort zullen niet expliciet aan bod komen in dit boek. Maar... wel is dit boek een reis door de fascinerende wereld van communicatie. Het

neemt je mee van de basisprincipes van verbale en non-verbale communicatie tot specifieke gespreksvaardigheden als actief luisteren, feedback geven, telefoneren, presenteren en vergaderen.

Door verder te lezen ontdek je hoe je effectief kunt luisteren, empathie kunt tonen en helder informatie kunt overbrengen bij anderen. Leer de kunst van lichaamstaal, het belang van stemgebruik en hoe je je boodschap kunt aanpassen aan verschillende situaties en doelgroepen. Krijg inzicht in hoe je als sociaal werker écht contact kunt leggen met je gesprekspartner en een gelijkwaardige samenwerkingsrelatie kunt opbouwen waarin wederzijds respect en onvoorwaardelijke acceptatie centraal staan.

Of je nu een beginner bent op het gebied van communicatie of al enige ervaring hebt, dit boek heeft als doel je vaardigheden te versterken en je bewustzijn te vergroten. Het is een gids vol inzichten en praktijkgerichte voorbeelden die je zullen ondersteunen in je rol als sociaal werker.

Tot slot geven we nog graag het volgende mee: in dit handboek werd ervoor geopteerd om consequent de mannelijke vorm te gebruiken bij algemene verwijzingen. Het spreekt echter voor zich dat we alle mogelijke vormen van genderidentiteiten respecteren.



1

Op weg naar een definitie: wat zijn gespreksvaardig- heden?

Wat is dat nu, communicatie? In wat volgt, proberen we een antwoord te geven op die vraag.

Als je het woord ‘communicatie’ zou intikken in een zoekmachine op het internet, dan krijg je heel wat verschillende antwoorden en theoretische kaders te zien. Wij beperken ons in dit eerste hoofdstuk tot een aantal theoretische basiskaders.

Achtereenvolgens bespreken we:

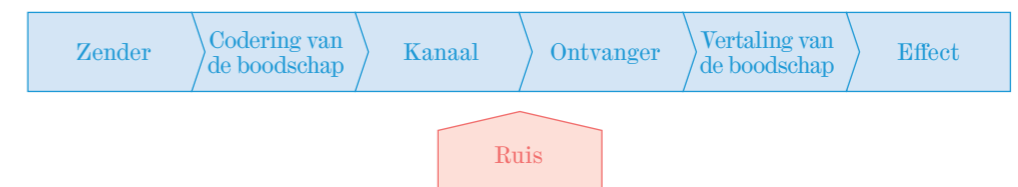
- het zender-ontvangermodel,
- de axioma's van Watzlawick.

1.1 Het zender-ontvangermodel

Het zender-ontvangermodel van Shannon en Weaver werd ontwikkeld in 1949 en is een van de eerste modellen die het communicatieproces in kaart probeerde te brengen (Claes & Gerritsen, 2007). Shannon en Weaver werkten in de laboratoria van Bell en ontwierpen een model voor het verzenden van boodschappen via de telefoon.

Hun zender-ontvangermodel gaat als volgt: de zender probeert een bepaalde boodschap (informatie) over te brengen aan de ontvanger. Hij zet daarvoor de boodschap over in bepaalde symbolen – in dit geval taal. Dat noemen we het coderen van de boodschap. Vervolgens moet die gecodeerde boodschap via een communicatiekanaal worden overgebracht. In het geval van Shannon en Weaver was dat de telefoon. Die gecodeerde boodschap komt aan bij de ontvanger, die de boodschap moet decoderen: de boodschap op zo'n manier vertalen dat die voor hem duidelijk wordt. Wanneer de ontvanger de boodschap heeft gedecodeerd, is er een effect: de interpretatie van de ontvangen boodschap door de ontvanger.

Visueel is dat model voor te stellen in het volgende schema:

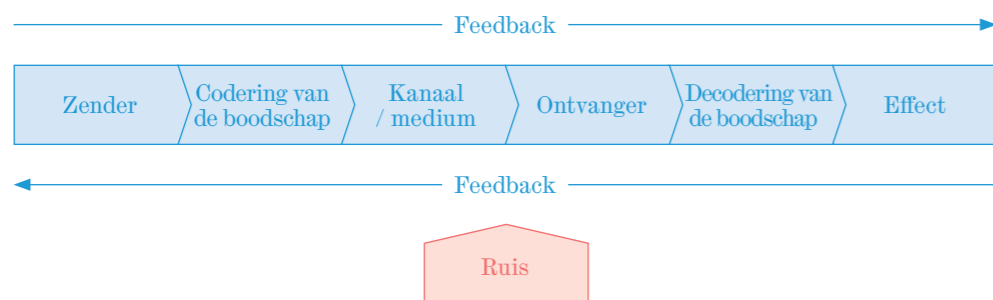


Er kwam kritiek op dit model, bijvoorbeeld dat het wel een heel simpele voorstelling van communicatie was. Het model van Shannon en Weaver stelt communicatie voor als eenrichtingsverkeer: A zendt een boodschap naar B, maar van enige feedback van B naar A is geen sprake. In de praktijk van communicatie is dat wel zo: de ontvanger zendt bewust of onbewust signalen uit over hoe hij de boodschap heeft geïnterpreteerd, waardoor de zender zijn boodschap kan bijstellen.

Een tweede kritiek is dat het model geen rekening houdt met de context en situatie waarin gecommuniceerd wordt. Die factoren beïnvloeden de manier waarop gecommuniceerd wordt en de inhoud van de communicatie.

Een derde kritiek was dat dit model geen rekening houdt met de non-verbale communicatie (Claes & Gerritsen, 2007).

Modellen die hierna ontwikkeld zijn, hielden uiteraard wel rekening met die kritieken. Men kwam tot een volgend algemeen model, waarbij de communicatie opgevat wordt als een interactioneel proces, waarbij feedbackprocessen worden opgenomen.



We lichten een aantal begrippen uit het bovenstaande schema toe:

1.1.1 Coderen

De zender probeert een bepaalde boodschap (informatie) over te brengen naar de ontvanger. Dat doel bereikt hij door te communiceren. De zender moet de boodschap omzetten in bepaalde symbolen, die zowel non-verbaal als verbaal kunnen zijn. Dat proces noemen we de codering van de boodschap.

1.1.2 Het kanaal/medium

Wanneer de boodschap gecodeerd is, moet die via een kanaal worden overgebracht naar de ontvanger. Met kanaal bedoelen we de manier waarop de boodschap wordt overgebracht. Dat kan bijvoorbeeld via spraak, non-verbale gebaren, sms, emoji's, een lied, een gedicht...

1.1.3 Decoderen

De gecodeerde boodschap die via een kanaal werd overgebracht naar de ontvanger moet vervolgens gedecodeerd worden. Met andere woorden: die gecodeerde boodschap moet waargenomen en opgevangen worden. Wanneer ze is opgevangen, moet ze ook geïnterpreteerd worden. Dat wil zeggen dat de ontvanger betekenis zal toekennen aan de ontvangen boodschap.

Het opvangen en interpreteren van de boodschap wordt beïnvloed door:

- objectiviteit of neutraliteit,
- subjectiviteit en
- intersubjectiviteit.

Objectiviteit/neutraliteit

Objectiviteit of neutraliteit heeft te maken met zakelijkheid en feitelijkheid. De informatie die je krijgt, is meetbaar en controleerbaar.

Een mens kan eigenlijk niet objectief waarnemen. Als een ontvanger puur cijfermatig waarneemt hoe vaak iets heeft plaatsgevonden, zonder daar een betekenis of waardeoordeel aan toe te kennen, zou je dat een objectieve waarneming kunnen noemen. Maar, ons hoofd registreert een keuze van gedragingen die het wil beoordelen.

Om verwarring te vermijden met het begrip objectiviteit gebruiken we beter de term ‘neutraliteit’. We kunnen sommige zaken wél neutraal waarnemen, zoals bijvoorbeeld het aantal belanghebbenden, de verstreken tijd in minuten...

Subjectiviteit

Subjectiviteit wil zeggen dat je op eigen, persoonlijke wijze een betekenis toekent aan informatie: je vindt iets leuk of stom, mooi of lelijk.

De waarneming kan neutraal zijn, maar de interpretatie is altijd subjectief. Iedere mens is verschillend en waarnemingen kunnen dezelfde zijn, maar iedere mens trekt verschillende conclusies.

Intersubjectiviteit

Als we interpretaties van mensen met elkaar vergelijken, dan spreken we van intersubjectiviteit. Dat betekent het decoderen met verschillende personen en die decoding uitwisselen, wat tot doel heeft om tot een gezamenlijke mening te komen.

Denk bijvoorbeeld aan een sollicitatiegesprek nabespreken. Daarbij worden objectieve gegevens en verschillende interpretaties van persoonlijke gegevens met elkaar uitgewisseld.

1.1.4 Ruis in de communicatie

Er kunnen veel storende factoren optreden op het moment waarop de boodschap van de zender naar de ontvanger wordt overgebracht. Die storende factoren worden ‘ruis’ genoemd en zorgen voor misverstanden in de communicatie.

We horen woorden en/of zien elkaars gedrag wanneer we communiceren, maar de betekenis en intentie die achter de boodschap zit, is niet zichtbaar. We zijn geneigd het gedrag of de boodschap van de ander te beoordelen op basis van ons eigen referentiekader. We nemen al snel aan dat we weten wat de ander bedoelt. Voordat je het weet, druk je vanuit je eigen referentiekader een stempel op het gedrag van de ander.

In professionele gespreksvoering moet je extra alert zijn om de ruis in de communicatie met anderen te voorkomen of op te lossen door te checken wat de ander bedoelt om zo stigmatisering te voorkomen of te doorbreken (Reekers & Spijkerman, 2017).

De factoren die voor ruis kunnen zorgen bij communicatie, liggen op vier terreinen:

- in de context,
- bij het communicatiekanaal of medium,
- bij jezelf en
- bij de ander.

Factoren in de context

Communicatie vindt plaats in een bepaalde situatie of context. Factoren die de context bepalen, zijn plaats, tijdstip en aan- of afwezigheid van derden.

Stel je voor dat een docent jou bekritiseert in het bijzijn van je medestudenten. In zo’n situatie zul je zijn opmerkingen op een bepaalde manier waarnemen en interpreteren. Je zult er anders mee omgaan dan bijvoorbeeld in een rustig gesprek na de les.

Factoren bij het communicatiekanaal/medium

Het medium is de drager van de communicatie. Ook hier kan veel mislopen.

Je gebruikt bijvoorbeeld een mondeling communicatiemiddel en spreekt dialect, een andere taal of articuleert slecht. Het medium vertoont technische gebreken, waardoor de ontvanger de boodschap niet goed kan coderen. Dat kan zijn door slechte kopieën, een slechte telefoonverbinding of door een verkeerd medium in te zetten voor een bepaald type (je boodschap, bijvoorbeeld gevoelige materie, op e-mail zetten, terwijl je eerder had moeten bellen). Je kunt ook het foute medium kiezen en bijvoorbeeld een e-mail gebruiken om een gevoelige, slechte boodschap te brengen.

Factoren bij jezelf

Een boodschap kan niet goed overkomen, ook al streef je zelf alleen maar goede bedoelingen na. Dat kan verschillende redenen hebben: bijvoorbeeld dat je nog niet weet wat je moet zeggen, je bent onvoldoende voorbereid, je houdt bewust of onbewust informatie achter, je zendt tegenstrijdige boodschappen uit doordat je non-verbale communicatie niet in overeenstemming is met je verbale boodschappen...

Factoren bij de ander

Er zijn factoren 'aan de overkant', bij de ontvanger, die een invloed hebben op het effect van de communicatie. Het humeur van de ontvanger van de boodschap speelt een rol (bv. het anders waarnemen en interpreteren wanneer je blij bent dan wanneer je boos bent); het oordelen over jou (dat is anders wanneer iemand je vriend is); de normen en waarden die de ander heeft (zijn of haar referentiekader); de aandacht die er is op dat ogenblik (anders wanneer iets interessant is of saai); bepaalde informatie niet kunnen plaatsen omdat we het niet kennen of er niet vertrouwd mee zijn; de lichamelijke en geestelijke gesteldheid van de ander; 'Oost-Indisch doof zijn' en dus bepaalde boodschappen liever niet horen.

Uit al die mogelijke vormen van ruis is ondertussen duidelijk geworden dat communicatie niet zo simpel is als het lijkt. Heel wat factoren spelen mee in onze manier van communiceren.

Een volgende auteur geeft ons een inkijk in de complexiteit van onze communicatie. Paul Watzlawick beschreef die complexiteit in de vorm van vijf axioma's.

1.2 De communicatietheorie van Watzlawick

Het is duidelijk dat het zender-ontvangermodel vooral toegespitst is op informatieoverdracht, terwijl communicatie veel meer is dan alleen maar het overbrengen van een boodschap of informatie. Paul Watzlawick, van het Mental Research Instituut Palo Alto, bracht voor het eerst de complexiteit van de menselijke communicatie in kaart.

Het boek *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie* van Watzlawick, Beavin en Jackson uit 1974, belicht voornamelijk de pragmatische aspecten die van invloed zijn op de menselijke communicatie. Het gaat daarbij vooral over de aspecten die het gedrag belichten. Ze focussen zich minder op de taal (woord- en zinsbouw en taalbetekenissen).

De taalanalytische benadering van communicatie stelt daarentegen dat taal de drager is van betekenissen, ideeën, kennis... Bij die benadering streeft men naar openheid en helderheid in de communicatie, naar perfect taalgebruik, foutloze taaloverdracht en goede taalbeheersing. Het is een 'efficiënte' kijk op de dagelijkse communicatie, maar niet voldoende om de complexiteit van de menselijke interactie te begrijpen.

Watzlawick bekijkt het anders. Hij focust zich niet alleen op de taal, maar ook op de interpretatie ervan. De interpretatie van de taal bepaalt de betekenis. Daarnaast stelt hij dat alle gedrag communicatie is, en niet alleen de woorden, de taal die we uitwisselen. De onderzoeker heeft het over 'de grammatica van de menselijke communicatie', waarbij hij verschillende aannames doet over verschillende aspecten van communicatie die van belang zijn om de menselijke werkelijkheid te beschrijven. Die aannames,

stellingen die niet bewezen zijn maar wel door de meeste mensen voor waar worden aangenomen, worden axioma's genoemd.

1.2.1 Axioma 1: De onmogelijkheid om niet te communiceren – alle gedrag is communicatie

Watzlawick gaat ervan uit dat gedrag gelijkgesteld kan worden met communicatie. Voor hem is alle gedrag in sociale situaties communicatief. Iedereen communiceert doorlopend. Ook zwijgen is een vorm van communiceren.

Twee van je medestudenten hebben een grondig meningsverschil over de inhoud van de cursus communicatie. Jij staat op een meter afstand en hebt er je eigen idee over, maar je wilt je helemaal niet opdringen en houdt je wijselijk buiten hun discussie. Het meningsverschil blijft nog een tijdje doorgaan en op een bepaald moment stapt een van de studenten geïrriteerd weg.

Tijdens het groepswork even later blijf je de spanning voelen tussen de twee medestudenten. Je denkt bij jezelf: 'Gelukkig heb ik er niets mee te maken.'

Als we dit voorbeeld van uit de communicatietheorie bekijken, kun je niet zeggen dat je *niets* te maken hebt met de situatie. Het is niet omdat je je niet in de discussie hebt gemengd, je niet met woorden hebt gereageerd op de twee medestudenten dat je er automatisch niets mee te maken hebt.

Je kunt eigenlijk zeggen dat je er door te zwijgen mee voor gezorgd hebt dat je klasgenoten niet uit hun discussie zijn geraakt: je probeerde dus om geen gedrag te stellen door te zwijgen en stilletjes te luisteren zonder iets te doen. Maar... je invloed is dus dat je ervoor gekozen hebt om geen invloed met woorden te hebben. Had je wel iets met woorden gezegd, dan was de situatie misschien anders verlopen.

Alle gedrag in een situatie van interactie – iets doen of niets doen, praten of zwijgen... – heeft een berichtwaarde: het beïnvloedt de anderen en die anderen kunnen op hun beurt evenmin niet niet reageren op die communicatie en communiceren dus zelf ook. We zijn altijd bezig te beïnvloeden en tegelijkertijd worden we ook altijd beïnvloed.

Wat niet zichtbaar is in ons gedrag (onze bedoelingen of intenties) noemen we de binnenkant, en die binnenkant heeft geen invloed op anderen. De buitenkant is het gedrag dat we kunnen waarnemen via onze zintuigen.

De manier waarop de andere betrokkenen het gedrag interpreteren en er betekenis aan geven, noemen we het effect, ofwel de overkant. Wat het effect van het gedrag op de ander is, wordt niet bepaald door diegene die het gedrag stelt maar door diegene die er betekenis aan geeft en andere factoren zoals de context en geschiedenis.

Als we teruggaan naar het voorbeeld zouden we jouw bedoeling om niets te zeggen kunnen interpreteren als: 'Ik wil me buiten de discussie houden.' Je hebt dus een positieve bedoeling. Of je medestudenten jouw bedoeling ook zo begrepen hebben, is echter een andere vraag. Misschien heeft een van de twee het begrepen als: 'Je wilt het jezelf gemakkelijk maken en je bent bang voor conflicten.'

1.2.2 Axioma 2: Als ik wat zeg, zeg ik iets over hoe ik wil dat de ander met mij omgaat

Elke communicatie heeft een gelaagdheid, die bestaat uit tenminste een inhoudsniveau en een betrekkningsniveau. Ze speelt zich daarnaast ook af binnen een bepaalde context.

Iedere communicatie bevat dus een inhoudelijke boodschap. Het **inhoudsniveau** gaat over wát er wordt gezegd, dat is het zogenaamde rapportaspect van een boodschap. Het gaat er niet zozeer over of de boodschap

of de informatie waar of onwaar is, juist of onjuist of niet te bepalen. Het inhoudsaspect wordt overgebracht in digitale taal (dat zijn de woorden die we gebruiken, zie axioma 4) en is de buitenkant van de communicatie.

Daarnaast zegt iedere communicatie iets over de aard van de relatie van de betrokkene met de ander. Dat noemen we het **betrekkningsniveau**. Het betrekkningsniveau zegt iets over hóé de ander met de inhoud of boodschap moet omgaan. Het verwijst naar de manier waarop de ontvanger een bericht moet opvatten en zegt daarom iets over de betrekking (de relatie) tussen mensen.

Boodschappen op betrekkningsniveau kunnen worden verdeeld in drie typen: de expressieve boodschap (iemand toont al communicerend iets over zichzelf en hoe hij wil dat de ander hem ziet); de relationele boodschap (al communicerend toont iemand hoe hij de ander ervaart); de appellerende boodschap (al communicerend toont iemand wat hij verwacht van de ander).

Die betrekkningsboodschappen worden meestal in analoge taal 'verpakt' (onze lichaamstaal, zie axioma 4). Het is binnenkantinformatie die de mensen tussen de regels doorgeven. Mensen geven, terwijl ze hier en nu praten, een boodschap of een bevel over hoe de toeschouwer met die inhoud moet omgaan. Ze schrijven gedrag voor aan de ander over hoe zij willen dat er met hen wordt omgegaan.

Bovendien gebeurt iedere communicatie op een bepaalde plaats in tijd en ruimte, waardoor ze ook andere betekenissen krijgen. Wanneer dezelfde mensen elkaar in verschillende contexten ontmoeten, kan hun communicatie een ander effect hebben.

Er is een duidelijk verschil tussen de volgende twee boodschappen van een moeder aan haar dochter:

'Jill, wil jij vanavond de tafel afruimen?'

of

'Jill, jij ruimt vanavond de tafel af!'

De inhoudelijke boodschap is dezelfde: het afruimen van de tafel. Maar op betrekkningsniveau worden twee verschillende boodschappen meegegeven. In de eerste is er een vriendelijk verzoek, en ziet de moeder Jill als bereidwillig. In de tweede boodschap verwacht de moeder gehoorzaamheid.

Ook de context waarin deze boodschap wordt gebracht, kan een invloed hebben op het betrekkningsaspect. Wanneer bovenstaande boodschap wordt meegedeeld in het gezelschap van bijvoorbeeld collega's van de moeder, of wanneer ze alleen zijn, heeft dit een invloed op de lading en het effect van hoe de boodschap overkomt bij Jill.

1.2.3 Axioma 3: Wat waar is voor mij, is dat nog niet voor een ander

We nemen de wereld rondom ons waar door een gekleurde bril. We hebben aannames, veronderstellingen en oordelen op basis van wie we zijn, onze persoonlijke kwaliteiten, talenten, sterktes en ontwikkelingspunten en op basis van ons referentiekader. Dat referentiekader wordt gevormd door onze ervaringen, onze opvoeding, onze rugzak gevuld met levensverhalen, waarden, normen, gewoontes enzovoort.

Wanneer ik het bijvoorbeeld belangrijk vind om planmatig te werk te gaan, dan zal ik mogelijk iemand die de zaken eerder flexibel en ad hoc aanpakt, ervaren en bestempelen als een chaoot. Dat wil echter niet zeggen dat de ander ook effectief een chaoot is.

Mogelijk heb ik bepaalde opvattingen meegekregen in mijn opvoeding, zoals bijvoorbeeld: 'meisjes hebben, meer dan jongens, een zorgende rol', en veroordeel ik daarom vrouwen die ambitieus zijn, gaan voor hun carrière en de zorg voor de kinderen aan hun partner overlaten. Maar, mijn waarheid is niet de waarheid van de ander. Een andere opvoeding richt zich misschien meer op de gelijkwaardigheid van vrouwen en mannen en het recht van eenieder om zijn of haar dromen waar te maken.

We denken dus allemaal op een eigen manier en kijken ook op die manier naar de ander. Maar wat waar is voor de ander, hoeft dat daarom niet te zijn voor mij, en omgekeerd. Het kan dus zijn dat de andere persoon jouw boodschap helemaal anders opvat dan wat jij bedoelde, waardoor misverstanden in communicatie kunnen ontstaan.

Verder in dit boek komen een aantal basisvaardigheden aan bod om dergelijke misverstanden te vermijden.

1.2.4 Axioma 4: Mensen beïnvloeden met woorden en vooral zonder woorden

Wanneer we persoonlijk communiceren, gebruiken we verschillende instrumenten. We gebruiken digitale taal, namelijk de woorden die we uitspreken. Daarnaast gebruiken we analoge taal, dat is onze lichaamstaal, het non-verbale, gecombineerd met onze intonatie.

In 1971 publiceerde professor Albert Mehrabian een studie over het relatieve belang van digitale versus analoge boodschappen. Aan de hand van een aantal experimenten beweerde hij dat 93 procent van onze communicatie wordt bepaald door het non-verbale, en maar 7 procent door onze woorden:

- 55 procent is visueel (lichaamstaal, houding, gebaren);
- 38 procent is vocaal (stemhoogte, toon, stemvolume, intonatie);
- 7 procent is verbaal (woorden).

Maar, Mehrabians conclusie is kort door de bocht. Wanneer digitale en analoge taal in lijn met elkaar zijn en dus hetzelfde uitstralen, kan men zeggen dat ze beide in dezelfde mate wegen op de communicatie. Maar, wanneer er sprake is van incongruentie, als de woorden niet overeenstemmen met de non-verbale expressie, dan is de 7-38-55-regel van toepassing.

Als ik bijvoorbeeld zeg: 'Ik ben niet boos', terwijl ik stuurs kijk en die woorden kortaf uitspreek, zul jij dat onmiddellijk oppikken en mijn woordelijke boodschap anders interpreteren.

Onze analoge taal verraadt heel vaak onze echte gedachten en gevoelens en wanneer we luisteren naar de ander, hebben we een radar die dergelijke incongruenties meteen opvangt. In elk gesprek, maar zeker in hulpverleningsgesprekken, is het belangrijk daarvoor de nodige aandacht te hebben, bij jezelf, maar ook bij de ander.

1.2.5 Axioma 5: Communicatie is symmetrisch dan wel complementair

Elke interactie, een uitwisseling van communicaties, is volgens Watzlawick symmetrisch of complementair.

Een symmetrische interactie is gebaseerd op gelijkheid, complementaire interactie op tegengesteld gedrag. Het ene is niet beter dan het andere, een harmonieuze relatie vereist voldoende soepelheid in het interactiepatroon, zodat beide vormen zich vermengen en afwisselen.

Bij symmetrische interactie zullen de gedragspatronen elkaars spiegelbeeld zijn en in het geval van complementariteit vult het gedrag van de ene persoon dat van de andere aan. Bij complementaire interactie zijn er tussen de gesprekspartners twee verschillende posities. Er ontstaat een patroon van tegengestelde gedragingen die bij elkaar passen en op elkaar ingrijpen. De ene partner neemt een positie in die als 'leidend' kan worden beschreven, die van de ander wordt dan 'volgend'. Een complementaire betrekking kan uit de sociale of culturele context ontstaan (zoals bijvoorbeeld: een ouder-kind-, dokter-patiënt-, leraar-leerlingrelatie) of kan een patroon worden in de interactie tussen twee personen (zoals bij een koppel bijvoorbeeld).

Wanneer die twee interactiewijzen elkaar niet afwisselen, kan er symmetrische escalatie of complementaire verstarring ontstaan.

Bij symmetrische escalatie proberen beide partners elkaar te overtroeven, en wordt het gedrag van de ene gevolgd door eenzelfde soort gedrag van de ander. Die situatie kan vervolgens doorschieten in een machtsstrijd tussen de twee personen. Daardoor krijgen ze altijd dezelfde soort ruzies over verschillende dingen, waarbij de inhoud er niet toe doet.

Een moeder vraagt hulp bij de opvoeding van haar vijftien jaar oude zoon die voortdurend tegen haar schreeuwt en vloekt. In een gesprek met een sociaal werker zitten moeder en zoon bekvechtend tegenover elkaar. De zoon schreeuwt en vloekt tegen de moeder, en de moeder tegen haar zoon.

Systemisch gezien neemt de moeder in dit voorbeeld geen gezagspositie en ouderrol in, maar reageert ze meer vanuit een kinderrol. De moeder en de zoon zijn gelijkwaardig aan elkaar en vertonen eenzelfde gedrag.

Bij complementaire verstarring dringen beide partners elkaar verder en verder in hun eenzijdige rol.

Beeld je een echtpaar in, waarbij de vrouw haar sombere en neerslachtige man verzorgt. Ze ontziet hem. De man laat dat toe, en het gedrag wordt alsmaar extremer. Hij wordt als het ware met de dag hulpelozer en meer afhankelijk van zijn vrouw. De vrouw wordt meer en meer een moeder voor haar man, die zich als een kind gedraagt.



2

Empathisch luisteren

In het sociaal werk zijn gesprekken van
cruciaal belang. Vandaar de vraag: welke
basisgespreksvaardigheden heb je nodig om een
goed (hulpverlenings)gesprek te kunnen voeren?
Wat werkt daarbij wel en niet?

Alles begint bij empathisch luisteren.