

Beslissende momenten in gesprekken



In vaktijdschrift De Psycholoog las ik het verhaal van Sandra. Zij werkt als beginnend psychologe bij een Riagg en geeft behandelingen tegen angst en depressie en dergelijke. Eén van haar cliënten – laten we haar Gerda noemen – was een oververantwoordelijke vrouw van rond de vijftig, die aan het opbranden was. De behandeling ging over assertiever worden, anders leren denken en minder piekeren, maar verliep moeizaam. Wat Sandra ook bedacht en deed, in plaats van beter leek het wel slechter met Gerda te gaan. Totdat deze op een dag kwiek en stralend binnenkwam. 'Ik heb zoveel aan onze vorige sessie gehad!' Sandra was blij en trots, maar wilde graag weten welke van haar therapeutische interventies dit positieve effect teweeg had gebracht. Dus vroeg ze het aan Gerda. Wat bleek? Het ging niet om een doordachte interventie maar om een *slip of the tongue*. Op gegeven moment had Sandra zich, gefrustreerd door het gebrek aan voortgang, laten gaan en na een verhaal van Gerda geïrriteerd gevraagd: 'Nou en?' De cliënte had vervolgens de week na de sessie bij alles waar ze zich druk over maakte tegen zichzelf gezegd: 'Nou en?' En dat had geholpen!

Sandra is geen uitzondering. Onderzoek op het gebied van de psychotherapie laat zien dat cliënten en therapeuten vaak volstrekt andere verhalen vertellen over wat er in een sessie is gebeurd. Als hen gevraagd wordt welke momenten spannend of belangrijk waren, komen ze met heel andere momenten. Cliënten vinden over het algemeen vooral momenten van geruststelling belangrijk. Of momenten waardoor ze zich beter gaan voelen of die oplossingen voor hun problemen brengen. Therapeuten hechten vooral belang aan momenten waarop ze denken dat de cliënt inzicht krijgt in zijn voelen en denken. Beiden zijn het er wel over eens dat momenten van persoonlijk contact belangrijk zijn.

Bij het coachen van hogere leidinggevendenden in bedrijven (*executive coaching*) ligt de zaak anders. De verhalen van coaches en managers over wat er in een sessie is gebeurd, vertonen veel overlap. Zij herinneren zich ongeveer dezelfde momenten en ook de interpretaties van die momenten blijken aardig overeen te komen. Begeleidingsgesprekken van decanen en leerlingbegeleiders zijn voor zover ik weet nooit op deze manier geanalyseerd. Ik vermoed dat deze gesprekken in dit opzicht meer lijken op psychotherapie dan op

executive coaching. Op de discussiesite www.onderwijsvanmorgen.nl heb ik aardige voorbeelden gelezen van de communicatieproblemen die kunnen optreden tussen leerlingen en docenten, omdat beiden op een ander bewustzijnsniveau functioneren. De docent richt zich op zaken als reflectie, inzicht en zelfsturing. De leerling is vaak meer gericht op goedkeuring, een voldoende cijfer krijgen of extra werk voorkomen. Als ze verschillende dingen belangrijk vinden, zullen ze waarschijnlijk ook verschillende dingen onthouden.

Uit onderzoek blijkt dat zowel in psychotherapie als bij coaching het behalen van positieve resultaten sterk afhangt van de relatie, de kwaliteit van het contact. Zaken als vertrouwen, aandacht, openheid en respect zijn veel belangrijker dan de vraag welke methode wordt gehanteerd. Als er maar een methode wordt gehanteerd! Ik vermoed dat dit ook bij begeleidingsgesprekken op school zo zal zijn. Of het contact aan de genoemde kenmerken voldoet, is dan belangrijker dan de inhoud van het gesprek. De stiltes in reflectiegesprekken zijn misschien wel belangrijker dan de uitgesproken reflecties. Zwakke fluisteringen in het dialogische zelf worden dan hoorbaar. Vertrouwen, aandacht, openheid en respect

'Nou en?' Dat had geholpen!

maken het mogelijk dat de leerling zich bewust wordt van nog vage wensen, vrezes, beelden en krachten. Door samen aandacht te besteden aan de toekomst, gaat die toekomst voor de leerling bestaan. Of dit allemaal inderdaad zo is? De decaan of leerlingbegeleider kan proberen dit zelf te onderzoeken door regelmatig te vragen wat de leerling opgestoken, onthouden of het belangrijkste gevonden heeft van het gesprek. En niet alleen direct na afloop maar ook na een tijdje. Dat zal vast verrassingen opleveren!

Tom Luken is arbeids- en organisatiepsycholoog en werkt als onafhankelijk onderzoeker en adviseur bij loopbaanvraagstukken. Hij is onder meer lector Learning & Development bij Pro Education.

