

GOEDE COMMUNICATIEVE VAARDIGHEDEN: EEN MUST VOOR ELKE DOCENT.

Door: Drs. A.M.J.M. Donkers, orthopedagoog en docent bij Opleidingscentrum Speciale
Onderwijszorg (Fontys/OSO) te Tilburg. Eerder werkzaam geweest als
maatschappelijk werker in het speciaal onderwijs en bijeen Raad voor
Kinderbescherming.

Samenvatting:

In dit artikel ga ik in op de communicatie tussen de docent en de leerling. In de hectiek van alledag komt communicatie tussen mensen weleens in het geding. Voordedocent is goed communicatie eigenlijk een must om goede hulp aan de leerling te geven. Vanuit mijn eigen ervaringen in de hulpverlening geef ik wat beschouwingen over valkuilen en weerstanden en de mogelijkheden om je communicatie te verbeteren. In de gesprekken met zorgleerlingen ben je zelf je eigen gereedschap: hi er moet je aandacht voor hebben en in optimale conditie brengen. Ik besluit het artikel met wat adviezen voor reflexie en mogelijke technische verbeteringen van je gespreksvaardigheden.

De Informatie en Communicatie Technologie (ICT) heeft een grote vlucht genomen. Leerlingen sturen SMS-jes, e-mailen, zoeken op internet en chatten met elkaar. Opheterste gezicht zou je veronderstellen dat de communicatie hierdoor zou verbeteren. We zien echter steeds meer leerlingen met problemen juist op het gebied van communicatie en relaties. Docenten, leerlingen, ouders: je hoort steeds vaker dat men het druk heeft. Eris geentijd over om te communiceren; de aandacht voor elkaar die zo wezenlijk van belang is komt soms in het geding. Als docent is het belangrijk om hier een nswat bij stil te staan. Je zelfvragen stellen over je eigen communicatie, je relaties met leerlingen en andere aspecten van interactie binnen je omgeving.

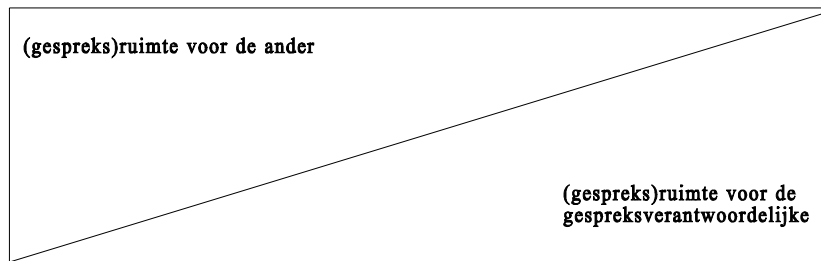
Just in de hulp aan zorgleerlingen is het extra belangrijk om goed communicatie te hebben. I van bewust dat veel van zijn hulp van de leerling afhangt. Zorg dat je begrepen wordt en zorg dat je de leerling begrijpt; of wel om in begrippen van Van Lier (1993) te spreken: wees sensitief en verantwoord. Vaak zijn we erg verbaal ingesteld en willen we voor al op wat de leerling zegt. Communicatie met leerlingen wordt juist pas interessant als je gaat letten op wat de leerling in non-verbale gedragingen. "niet" zegt; of wel naar concreet gedrag wat zich uitmondt in communicatie. Als je communiceerend oemetal je zintuigen: horen, zien, technisch kijkt naar wat communicatie inhoudt zou je niet sisminderwaars: er zit meestal veel ruis op de lijn. Uiterlijk heb ik gemerkt hoe moeilijk het is om helder te communiceren. Je handelen en spreken wordt sterk beïnvloed door je eigen referentiekader; wat je hoort en ziet wordt hieraan gekoppeld en vervormd. Het is vaak wat je eigen bekend repertoire. Laten we met een voorbeeld opeenvolgende opname van een student uit de remedial teaching aan een leerling zien. De leerling doet oefeningen met de leerling. De leerling doet nadere observatie laat zien dat hij geen oogcontact maakt. Hij kijkt niet naar voren. De docent was zomethaareig communicatie met de leerling haarniet was opgevallend. Aanpak hierdoor wat gewijzigd; de leerling had haar

Met dit voorbeeld wil ik duidelijk maken dat je moet nooit afenkanal tijdbeter. Zelf kom ik uit de hu centrale plaats inneemt. Alshulpverlener ben je werkenendat gereedschap moet goed zijn. Gesprekken anderen is altijd voor verbetering vatbaar. Hoemee besef dat je kunt sturen, beïnvloeden of zelfman moetjewel veel voordoen. Dit vraagt namelijk om handelen: in verbaal en non-verbaal opzicht. Hoe je hetaan anderen te vragen: dus vraag feedback op wa kunensomsgoedaangeven waar jou communicatiever hierbij kunnen zijnde “Vragenlijst voor Interperso van Learyende “teamrolanalyse” gebaseerd op het g uit 8 verschillende rollen die bestaan. Beide zeker zo interessant om collega’s te vragen deze zo goed beeld hoe anderen jou zien en ervaren. In de omgang met zorgleerlingen dien je ervan bewust eigen referentiekader: dat van de ouder of van de l aantevoelen zul je sensitief moeten zijn: probeer om zijn referentiekader goed te kunnen begrijpen. V opderelatie met de leerling: hij voelt dat je hem accepteert in zijn gevoelens. A. Konig geeft aan da moet kunnen leven en de ander dient te respecteren” Naast reflexie, dat eigenlijk centraal staat bij h vaardigheden, kun je ook denken aan het oefenen om met alle hulpmiddelen. Van uiteigen ervaring we video-opnames, de geluidsopnames en de analyses die moeten maken. Het is wel belangrijk dat je bij het voldoende veilig voelt; je wordt erg kwetsbaar. Stu video-opnamen, hebben hierna vaak vervelende ervaring Anderzijds is het een redelijk objectieve weergave hulpmiddel om je eigen veranderingsproces in te zet eigengedrag, je eigen gewoontes te veranderen en moe na hoe veel vast communicatiepatronen je hebt; het vanzelfsprekendheden. Deze verandering is net zo moe bedenken maareens hoe moeilijk het is voor ouders me dat z meer structuur moeten bieden: huneigen opvo beloningsysteem voor hun kind in te voeren? Ik denk dat hierna vaak erg makkelijk te genaangekeke veel weerstand aangelopen. Ik ben meestals meerg mezelf verteld dan over de ander: van uit mijn pers die ouder zag dit echter helemaal niet. Hierdoor he deze als normaal te beschouwen. In beweging komen, Daarbij komt dat weerstand noodzakelijk is; het is probleem gezinnen zien we weleens dat het zelf sno weerstand zou het gehele gezin (het systeem) uit een mechanisme. Als docent is het daarom belangrijk om normaal te beschouwen. Probeer te besef dat jij moeilijk is. De leerling zal zelf zeer gemotiveerd communicatie om hem of haar te helpen en vraag hoe naar leerlingen in de communicatie brengt die gang

ter en om goed te communiceren: het is l pverlening waarin communicatie een l fhet gereedschap waar je moet nvoeren met ouders, leerlingen en rjehierin ook getraind wordt, hoemee je puleren. Dit gaat echter niet zomaar; hier een voortdurende reflexie op je eigen overkomt kun je weten komend door tje zegten op wat je doet; anderen beter dan worden. Hulpmiddelen onlijk gedrag” die gebaseerd is op theorie egevendatelk goed functionerend team instrumenten kun je zelf invullen maar het is er jou invullen. Hierdoor krijg je een tte zijndat je communiceert vanuit je eerling is anders. Om nude leerling goed je in de huid van de leerling te verplaatsen aak heeft dit ook een positieve uitwerking wilt begrijpen, dat je hem serieus neemt en t’de begeleiderecht moet zijn, zich in .(1995, 16) et ont wikkelen van goede communicatieve vaardigheden onder de knie te krijgen etik dat ik het meest geleerd heb van de ik vangevoerde gesprekken heb terugkijken of luisteren van de opnames je dent die veel weerstand hebben te gende en mee opgedaan. vanderealiteiten is heteengoed tenente begeleiden. Bedenk wel dat je ilijke kluis. Gavoortjezelf maareens zijn vaak ingeslepen ilijka sandere gewoontes veranderen; teen probleem kind waar je tegen zegt edingspatroon veranderen??? Of een nwordt. In de hulpverlening ben ik tegen aan besef dat weerstand meer over pectief wilde ik dat die ouders veranderde; bik geleerd om te gaan met weerstand; om ofwel veranderen kost veel energie. een soort beschermingen bij dzakelijk is om te overleven: zonder vallen. Ook bij zorgleerlingen zien we dit weerstand bij zorgleerlingen als iets bij de ander wilt veranderen en dat dit moeten zijn; biedt daarom aan in de jedit zou kunnen doen. Deze openheid inderelatie. Hoemee leerlingen

uitgenodigd worden, ho meerze van zichzelf zullen laten zien. Gebruik in de gesprekken met de leerling voor al de interventies die links op het continuüm (Zie figuur 1) staan: zich openstellen (stiltelaten), luisteren, terugkopen, verhelder en vragen aansluiten. (König, 1998, 37).

Figuur 1. Gespreksinterventies



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1. Zwijgen: Bewust omgaan met stiltes. Non-verbaal laten merken dat je bent voor de ander. Je luistert. Je bent geïnteresseerd. Je geeft hem/haar ruimte. De ander is belangrijk.

2. Uiten van tussenvoegsels: Doorinstemmen de geluiden en gebaren laten merken dat je de ander volgt, dat je luistert, dat je dingen begrijpt: - knikken - mm, mm/juist, ja, ja

3. Samenvatten van de inhoud/parafaseren: Met eigen woorden herhalen en samenvatten van hetgeen de ander heeft verteld. Hierdoorervaart de ander daadwerkelijk dat je (goed) geluisterd hebt. Voor jezelf kun je hierdoor checken of je inderdaad goed geluisterd hebt. Onduidelijkheden kunnen verhelderd worden. Je zult merken dat samenvattend de ander motiveert om verdere verhalen te vertellen. Het dwingt jou om goed te luisteren. Samenvatten leidt ook tot een zekere ordening. De zaken worden op een rijtje gezet.

4. Samenvatten en benoemen van gevoelens (die je meent te horen (intonatie), maar ook meent te zien in het non-verbale gedrag): Het benoemen en beschrijven van gevoelens die je bij de ander waarneemt geeft de ander nog sterker het gevoel dat je naar hem geluisterd wordt, dat je geïnteresseerd bent in hem en dat je werkelijk meeleeft (je leeft). Deze eerste vier interventies worden ook wel eens "Actiefluisteren" genoemd. Luisteren is geen passief proces. Het levert op deze manieren een belasting bij de draagzaamheid van het ontstaan van vertrouwen van de ander in jou.

5. Het stellen van aansluitende vragen: Het gaat hierom vragen die je stelt op basis van hetgeen de ander vertelt. Je sluit aan bij zijn referentiekader. Je voegt niets nieuw toe aan zijn verhaal, maar probeert eventueel onduidelijkheden te verhelderen of meer detail te horen.

6. Het stellen van toevoegende vragen: Nu worden vragen uit je eigen referentiekader gesteld. Dat wil zeggen dat de vragen maken hebben met je eigen ervaringen. Vragen die betrekking hebben op zaken die de ander niet beschreven of benoemd heeft. Zaken waar hij misschien niet aan gedacht heeft.

7. Informeren: Je neemt de initiatief. Je neemt de ruimte in. Je gaat informatie geven. B.v. informatie waarde de ander behoeft aan heeft. Informatie die de ander verder helpt, hem meer zicht geeft op de zaak.

8. Adviseren: Je neemt de ruimte in. Je bent meer aan het woord. Je geeft advies. Je houdt nog wel rekening met de behoeften en mogelijkheden van de ander.

9. Beoordelen (waarde-oordeel/je eigen mening/je visie): Je neemt nog de ruimte in. Je bepaalt nu water gezegd wordt. Je geeft je mening ongeacht wat de ander ervan vindt.

10. Opleggen/voorschrijven/bevelen: Voor de ander is er geen ruimte meer. Jij bepaalt de inhoud van het gesprek op dat moment. De ander kan alleen maar luisteren en zwijgen, en liefst doen wat jij zegt.

(vrij naar: Loeki Feringa, OSO)

Als je openheid diepgang in de relatie met een leerling weette te bewerkstelligen zul je die je geeft kom dan betert tot zijn recht: de leerling zal zich echt geholpen voelen. In het onderwijs is dit toch de intentie: de leerling moet er beter van worden. Ik wil in dit artikel besluiten met een overweging van prof. Dr. L.

Stevens:

“Deschoolveronderstelt dat leerling de leerkracht volgt; is de aard van het leren, ontwikkeling en adaptie onderwijst niet dat leerkracht de leerling volgt?”

Geraadpleegde literatuur:

- *Berg, Marike v.d. “Effectief twee gesprekken” Uitgeverij Academic Service, Schoonhoven, 1997 (ISBN Nnr 9052611467)
- *Fiddelaers, R. e. a. “Uit Evenwicht” crisis begeleiding van leerlingen. Uitg. KPC-groep, 1998 (ISBN 9040200610)
- *Hendriksen, J. “Intervisie bij werkproblemen”, procedures matigentaakgericht problemen oplossen. H. Nelissen Baarn, 1995 (ISBN 90-244-1260-9)
- *Hendriksen, J. “Werkboek Intervisie” Uitg. Nelissen Soest, 2002 (ISBN 9024414970)
- *Jeninga, Jende Boer, H. “Van handelingsverleging tot handelingsbekwaam”, stappenplan voor de begeleiding van sociaal-emotionele ontwikkeling. CPS Amersfoort, 1998 (ISBN 9065084150)
- *Konig, A. “Ingesprek met de leerling” Educatieve Partners Nederland B. V. Houten 1995. (ISBN N9040200327)
- *KPC Groep, 's-Hertogenbosch. “Intercultureel Leren” KPC Groep, 's-Hertogenbosch 1998, (Bestelnummer: 2.910.62).
- *Lier, P. Av., “Sociaal emotionele ontwikkeling, de vertrouwensrelatie als basis”, Gorinchem, 1993
- *Malschaert, Hen Traas, “Werkboek opvoeding” Intero, Baarn 1999. (ISBN 9055741892)
- *SOVA-Groep. “Samenwerken, samenleren” werkboek sociale vaardigheden H. Nelissen/Baarn 1993, (ISBN 9024410266)
- *Verstegen, Ren. “Interactiewijzer: Analyse en aanpak van interactieproblemen in professionele opvoedingssituaties”, door. 1997, Van Gorcum. ISBN 90-232-3252-6
- *Veugelers, W, ende Kat, “Opvoeden in het onderwijs” Van Gorcum en Comp. B. V. Assen 1998. (ISBN 9023234243)
- *Werf, S, vander. “Allochtonen” Coutinho Bussum 1998. (ISBN 9062831109 CIP)
- *Wiertzema, K. “Basis principes: doelmatig communiceren” Uitg. Coutinho, Bussum, 1996 (ISBN 9062839207)
- *Whitmore, J. “Succesvol coachen” Uitg. Nelissen, Baarn, 1995. ISBN 9024413524
