

1

Methodiek van starten en kennismaken

Elk hulpverlenerscontact begint met kennismaken en starten. Overigens is dat nooit het eerste gesprek. Vooraf heeft de hulpvrager al naar je geïnformeerd en een afspraak gemaakt. Soms rechtstreeks met jouzelf en soms met iemand anders die voor jou afspraken maakt. Soms vraagt iemand specifiek om jou als hulpverlener, bijvoorbeeld na een gerichte persoonsgebonden verwijzing. Vaak echter is verwezen naar een instantie of praktijk en weet de hulpvrager niet bij wie hij terechtkomt voor het eerste gesprek.

1.1 Het eerste telefonische contact

Mijn opvatting is dat hulpverlening begint bij het informeren of maken van de eerste afspraak. Sommige hulpvragers wachten maandenlang om de telefoon te pakken. In dat eerste, vaak telefonische contact, wordt al een stevige basis van vertrouwen gevraagd en gelegd.

“Ik had die nacht slecht geslapen en besloot uiteindelijk om tien uur met kloppend hart te bellen. Binnen tien seconden wist ik dat ik bij de goede hulpverlener zou komen. Haar stem en tempo van spreken gaven meteen vertrouwen. Ik merkte dat ik geen nummer was. Niet de zoveelste in de rij. Er was onmiddellijk echtheid en dat heb ik nodig in dit leven! Wat ik ook waardeerde was de helderheid over zakelijke aspecten. Hoe het met de kosten zat en hoe lang de sessies duurden en met welke intensiteit.”

Het woord ‘vertrouwen’ is gevallen. Dit is nou juist het alermoeilijkste thema voor veel hulpvragers. Het zelfvertrouwen is veelal uit balans en parallel daaraan het vertrouwen in de ander(en). Een mooie uitspraak is: “Vertrouwen geef je niet, maar maak je.” Het is een actief proces dat begint bij het eerste telefonisch contact.

Contextuele dynamieken bij een eerste telefonisch contact zijn:

- Geven van erkenning aan de potentiële hulpvrager
“Ik realiseer me dat zo’n afspraak maken ook niet het allermakkelijkste is om te doen.”
- Ruimte geven aan de ander om vragen te stellen. Dus niet alleen zelf informatie beginnen te geven, maar eerst de ander vragen welke informatie de ander op dat moment nodig heeft. Pas als deze fase is afgerond, kan ongevraagde doch noodzakelijke info worden gegeven, zoals bijvoorbeeld over uurtarief, duur van de sessies, adresgegevens en telefoonnummer en de routebeschrijving. Als het lukt de ander zoveel mogelijk zelf te laten vragen en geven dan heb je die ander ook invloed gegeven die door die ander is genomen.

- Ten slotte is het belangrijk de ander de kans te geven iets belangrijks ‘alvast kwijt te zijn’. Zelf stel ik meestal de vraag: *“Wat wil je dat ik, voorafgaand aan ons eerste gesprek, al weet?”*

Voer je als hulpverlener niet dit eerste gesprek dan is het van nog groter belang dat de woordvoerder bovenstaande thema’s ook toepast in dit eerste contact. En jou ook informeert omtrent het verloop van dit gesprek en dus niet alleen de (objectieve) zakelijke informatie doorgeeft.

1.2 Het eerste gesprek

Laat ik beginnen stil te staan bij de namen die vaak aan dit gesprek worden gegeven. Intakegesprek, diagnostisch gesprek en startgesprek zijn veel gebruikte termen. Mijn voorkeur heeft de term ‘kennismakingsgesprek’. Deze benaming dekt de lading van wederzijdsheid. Je geeft als het ware meteen aan dat hulpverlening een kwestie is van samenwerking, een ontmoeting tussen subject en subject. Ik vertel de ander meteen hoe ik als hulpverlener de ander ook nodig heb. Dat ik het niet alleen kan en natuurlijk een specifieke bijdrage van de ander nodig heb. Dat ik niet alleen de gevende ben, maar dat de ander ook aan mij geeft, al zijn dat vaak andere giften. Laatst leidde dat nog tot een intense dialoog van een minuutje, al vroeg in het kennismakingsgesprek:

“Wat wil je vooral van mij als hulpverlener ontvangen?”

“Nou, dat ik mezelf beter begrijp en dat ik weet om te gaan met mijn angst.”

“Voor dit moment wil ik je zeggen dat dit zeker de moeite waard is en dat ik mijn best ga doen je dit te geven. Mag ik je ook vragen wat je mij als hulpverlener gaat geven in deze samenwerking?”

“Tja, ik heb niet zoveel te geven...”

“Ik besef dat je dit op dit moment zo ervaart en tegelijk is het goede nieuws dat ik het niet zonder jouw hulp kan. Wil je nog even nadenken over wat je me kunt geven in onze samenwerking?”

“Nou ja, ik ben punctueel en zal dus altijd op tijd zijn en mijn afspraken nakomen. Ook ben ik gewend meteen iets te vragen als ik iets niet snap!”

“Hartstikke goed. Ik vraag je dit ook zeker bij te dragen aan onze samenwerking.”

1.2.1 Welkom heten en relatiedefinities

Altijd is er het eerste moment waarop een hulpverlener de hulpvrager fysiek ontmoet. Op dat moment gebeurt er veel tegelijk: eerste indrukken, eerste handen die worden geschud en eerste ogen die elkaar aankijken. Zien en gezien worden. Tijdens deze kennismaking begint het proces van begeleiden. Ik noem een aantal elementen die deze kennismaking constructief beïnvloeden.

Relatiedefinitie

De eerste zinnen die worden uitgesproken geven onmiddellijk een relatiedefinitie. Hoe zie ik jou? Hoe vermoed ik dat jij mij ziet? We brengen de relatiedefinitie vrijwel onmiddellijk naar voren in de eerste zin die we spreken. Wat te denken van de volgende drie mogelijkheden:

“Welkom, vader van Pieter.”

of

“Hartelijk welkom mijnheer Jansen.”

of

“Hoi Harold. Hoe gaat-ie?”

In de eerste zin verwoord je bijna letterlijk wat jouw belangrijkste kijk op de ander in deze situatie is. Die ander ervaart tegelijk hoe hij gezien wordt. Zijn antwoord gaat vrijwel zeker in op de geformuleerde relatiedefinitie. Ook maak ik vermoedens los bij de ander over hoe hij mij kan zien, mogelijk als een hulpverlener die hem erkenning geeft in zijn meest existentiële verbinding: die als vader. Dit is een voorbeeld van hoe we een derde (interactie) en tweede dimensie (psychologie) inbedden en betekenis geven vanuit de vierde dimensie (relationele ethiek).

Natuurlijk houden relatiedefinities niet op na de verwelkoming. In het hele begeleidingsproces gaat dit continu door. Eigenlijk is er geen seconde dat er geen relatiedefinitie wordt gegeven. Het is de kunst om veel van deze definities te verwoorden vanuit een relationeel-ethische bedding. Nog een paar willekeurige voorbeelden, kriskras door elkaar:

“Hoe geeft u als vader aan uw zoon?”

“Ik kan me voorstellen dat je als ouders je tekort voelt schieten bij zoveel verdriet.”

“Wat denkt u nu als toekomstig vader van dit ongebooren kind?”

“Ik vraag me hardop af hoe je als partner en als ouders weer in balans kunt komen vanuit deze openstaande rekening.”

“Op dit intensieve moment zie ik u vooral als zoon van uw vader.”

Topografie

Oorspronkelijk is dit een begrip uit de geografie. In de hulpverlening gebruiken we deze uitdrukking om het belang aan te

geven van waar deelnemers aan een gesprek fysiek gaan zitten. Na de verwelkoming volgt de uitnodiging om plaats te nemen. Interessant is hoe moeilijk mensen het vaak vinden om mijn uitnodiging: “Ga zitten waar je wilt,” inderdaad te ontvangen. Er is twijfel, liever laat de ander mij de keuze. “Waar zit jij het liefst?” is dan een veelgehoorde tegenvraag. Het ‘spel’ van geven en ontvangen begint op dit moment echt serieuze vormen aan te nemen. Veel hulpvragers met een lage zelfvalidatie (“Doe ik er-toe?”) kunnen de uitnodiging om zelf een keuze te maken maar moeilijk ontvangen. Desondanks houd ik tamelijk lang vol om de ander in deze fase invloed te laten nemen, ook als dit (in zijn ogen) risicovol is en wellicht ten koste gaat van mijn ‘belang’ als hulpverlener.

Het wordt interessanter en ingewikkelder als er meer hulpvragers tegelijk komen. Mijn uitnodiging pas ik aan bij de samenstelling van de hulpvragers. Als er bijvoorbeeld een koppel ouders binnenkomt, doe ik mijn uitnodiging royaal en tegelijk aan beiden. Heel vaak ontstaat er op dit moment tussen hen een kleine discussie over wie waar gaat zitten. Ook dit is een kwestie van geven en ontvangen, ruimte nemen en geven, volgen en leiden. Als er een ouder of beide ouders binnenkomen met een of meer kinderen geef ik de uitnodiging expliciet aan de ouder(s). Er ontstaan dan vaak bijzondere reacties, zoals:

“Geeft u maar aan waar we kunnen gaan zitten.”

“Ga jij (kind) maar hier zitten.”

“Zeg jij maar (tegen het kind) waar je wilt zitten.”

“Zeg jij maar (tegen het kind) waar wij gaan zitten.”

“Het maakt ons niet uit hoor.”

Voor een hulpverlener is het op dit moment belangrijk om deze, waarschijnlijk betekenisvolle, communicatie nog niet te