

Confrontatie: kan dat dan?

Confrontatie: kan dat dan?

1 Wat is confronteren?

2 Welke soorten confronterende vaardigheden zijn er?

3 Hoe confronteren? Vanuit welke attitude?

4 Mogelijke effecten van de confrontatie op de beller.

5 Besluit.

1 Wat is confronteren?

Vaak wordt de term confronteren gebruikt bij 'iemand eens goed de waarheid zeggen'. Helpend confronteren heeft daar niets mee te maken en is eigenlijk een verzamelbegrip. In de context van een telefonische hulpdienst slaat het op de brede waaier van helpende tussenkomsten en vaardigheden, die we straks één voor één verder toelichten.

Confronteren staat voor elke vorm van bewust aan de boom van de hulpzoeker schudden door de hulpverlener, de vrijwilliger van Sensoor. Met als doel: nieuwe inzichten laten groeien, anders naar zichzelf kijken, blinde vlekken zichtbaar maken, meer zicht krijgen op de gevolgen van gedrag. Confronterende tussenkomsten hebben, al dan niet expliciet, iets uitdagends in zich, maar zijn per definitie helpend bedoeld (wetende dat bedoeling en effect van een interventie niet altijd samenvallen!)

Confrontatie gebeurt niet vanuit de eigen behoefte van de hulpverlener die zich irriteert en eens wil zeggen hoe het nu eigenlijk zit, maar vanuit zorg voor de hulpzoeker. Confrontatie kan niet altijd in een gesprek. Soms is het beter te vermijden, maar vaak wenselijk en nodig. Indien het kan, geeft het een extra dimensie aan het gesprek. En zoals verder zal blijken, om te zien of we goed zitten met een confrontatie, moeten we vooral naar onszelf kijken en naar het effect bij de hulpvrager.

Johari-venster

Wat in het confrontatieproces gebeurt kan worden verduidelijkt met het zogenaamde Johari-venster. In dit schema wordt de informatie die er over iemand mogelijk is onderscheiden naar vier typen:

1. informatie die zowel aan jezelf als aan anderen bekend is. OPENBAAR GEBIED
2. Informatie die niet aan jezelf maar wel aan anderen bekend is. BLIND GEBIED
3. Informatie die wel aan jezelf maar niet aan anderen bekend is. GEHEIM GEBIED
4. Informatie die noch aan jezelf noch aan anderen bekend is. ONBEKEND GEBIED

De grenzen tussen de verschillende gebieden liggen niet vast. Door interacties, bijvoorbeeld door confrontatie, kunnen ze worden verlegd. Daardoor ontstaan er nieuwe verhoudingen tussen de gebieden. Bijvoorbeeld: als in een groep iemand je iets meedeelt wat hij/zij aan je opmerkt en wat je tot dan toe zelf niet had gezien, verkleint hij/zij je blind gebied ten gunste van het openbaar gebied. Deze gebeurtenis zou aanleiding voor je kunnen zijn om uit jezelf je geheim gebied te verkleinen, door de anderen iets van jezelf te vertellen wat je tot dan toe verborgen had gehouden.

2 Welke soorten confronterende vaardigheden zijn er?

In grote lijnen kunnen we een zestal types confrontatie aangeven, die in een telefoongesprek, onder bepaalde voorwaarden, hun plaats kunnen vinden. Bij de eerste drie

categorieën is het confrontatiegehalte eerder beperkt en zacht. De laatste drie categorieën zijn directe vormen van confronteren.

1. Concretiseren van uitspraken die vaag of veralgemeend zijn.

Hulpvrager: 'Ze zeggen toch dat mannen alleen aan seks denken?'

Hulpverlener: 'Wie zijn zij? Wie zegt dat precies?'

2. Wat de gesprekspartner heeft gezegd samenvattend weergeven én dat presenteren als een kijk. Letterlijk een spiegel aanbieden aan de beller.

Hulpverlener: 'Er zijn een heleboel zaken die je door je ziek zijn niet meer kan doen en waar je hopeloos van wordt. De dokters vertrouw je niet echt meer. Je voelt je door iedereen onbegrepen. Zoals ik dat nu hoor is er voor jou niemand die je kan helpen. Klopt dat?'

Spiegelen zoals in dit voorbeeld kan een confronterend effect hebben. Toch ben je niet aan het (ver)oordelen of adviseren wat de gesprekspartner moet doen. Je geeft terug wat de gesprekspartner zegt en presenteert het als een kijk. Je geeft aan dat je begrijpt hoe de gesprekspartner het ziet, maar je gaat die kijk (bijvoorbeeld alle mensen zijn slecht, niemand is te vertrouwen, als je alleen bent ben je ongelukkig, enz.) niet bevestigen, precies door hem/haar te presenteren als een mogelijke zienswijze.

Indirect geef je aan dat er ook andere manieren van kijken mogelijk zijn en dat op zich is confronterend.

3. Expliciet vragen naar het effect van de erkenning die jij aan de gesprekspartner geeft.

Hulpverlener: 'Je vindt wat je doet vanzelfsprekend. Toch hoor ik vooral dat je heel veel zorg en nabijheid geeft aan je moeder. Zie je dat van jezelf? En waardeer je dat ook van jezelf?'

4. Feedback geven: verwoorden wat je merkt of aanvoelt bij de gesprekspartner in het hier-en-nu van de interactie. Belangrijk is om deze feedback voldoende concreet en als ik-boodschap te formuleren. Het gaat er uiteraard niet om alles wat in je opkomt eruit te flappen, wel selectief en in functie van het proces van de beller.

Hulpverlener:

- 'Ik heb het gevoel dat we, zoals we nu bezig zijn, eigenlijk niet vooruit komen. Hoe is dat voor jou?'

- 'Daarnet vertelde je mij dat je hem nog mag. Uit wat je nu zegt hoor ik het tegenovergestelde. Dat klinkt voor mij tegenstrijdig...?'

5. De evidentie van betekenissen bevragen

Wat de beller inhoudelijk aanbrengt stel je in vraag: Niet getoetste meningen, zelfondermijnende gedachten, veralgemeniseren...

Hulpverlener: 'Zou het kunnen dat het een veronderstelling is? Heb je dat getoetst?'

'Van waaruit ben je zeker dat dat zo is? Ik begrijp je reactie, maar veralgemeen je nu niet te veel?'. 'Zou het kunnen dat je twijfelt of je wel een vaste relatie wilt?'

6. Herkaderen, een alternatieve kijk aanbieden.

Tussen de regels bied je een persoonlijke mening aan maar je formuleert die als hypothese. Het is uiteraard niet de bedoeling om een 'welles-nietes'-discussie aan te gaan met de beller, maar hem aan het denken te zetten.

Hulpverlener: 'Je ziet dat als betrokkenheid en zorg voor je dochter en dat is het zeker ook. Maar zou het niet kunnen dat zij dat als te veel van het goeie ervaart, als betuttelend zelfs, ook al bedoel je dat zo niet?'

Dit staat dicht bij het vorige, maar het verschil is dat je hier zelf actief een alternatief referentiekader aanreikt, een mogelijkheid om anders naar de situatie te kijken.

Uiteindelijk is het de beller die zijn referentiekader bepaalt. In dat opzicht blijft hij de leiding houden. Het spreekt voor zich dat deze vorm van confronterend tussenkomen, net als de voorgaande, alleen echt kan werken als de beller zich voldoende erkend weet en veilig voelt.

Opmerking:

Vooraf voor deze laatste 3 categorieën geldt dat ze aspecten van het zelfbeeld van de beller in vraag stellen. Daarom zijn het confrontaties die als pijnlijk of bedreigend ervaren kunnen worden door de beller omdat deze een zekere angst of onzekerheid met zich meebrengen.

Ons zelfbeeld is nu eenmaal een constructie die we zoveel mogelijk intact willen laten. Maar we kunnen er ook in gevangen zitten. Daarom biedt confronteren met zorg een mogelijkheid tot herorganisatie van bepaalde aspecten van dat zelfbeeld. Het biedt ruimte om anders te gaan kijken naar zichzelf. Niet zelden is het dan een voorwaarde tot mogelijke verandering.

3 Hoe confronteren? Vanuit welke attitude?

1. Er moet een zekere vertrouwensrelatie aanwezig zijn.

De relatie tussen degene die confronteert en de geconfronteerde is vrij belangrijk. De beller moet zich vooral eerst voldoende gehoord en gezien weten in zijn/haar beleving, kijk en inzet. Een confrontatie die dat negeert, doet meer kwaad dan goed en is dus niet helpend. We luisteren beter naar iemand die we 'aardig' en deskundig vinden dan naar iemand die we niet mogen of ondeskundig achten.

2. Aftastend en niet beschuldigend

Bijvoorbeeld door je confrontatie in te leiden als: 'Weet je wat ik nu zit te denken, ik weet niet hoe het zal overkomen, maar ik vraag me echt af...'

3. Met zorg en respect.

Niet uit persoonlijke behoefte dus, of omdat de beller jou irriteert. Het diepere motief is de beller helpen. Dus niet gelijk willen hebben, de ander willen overtuigen, al dan niet subtiel moraliseren omdat jij heel andere waarden of normen hebt...

4. Rekening houdend met het 'incasseringsvermogen' van de beller.

De vrijwilliger probeert m.a.w. in te schatten of de beller iets kan hebben aan zijn confrontatie. Bij mensen die heel erg in de war zijn of mensen met een heel laag zelfbeeld is confrontatie zelden helpend, integendeel.

5. Geleidelijk, stap voor stap.

Je hebt meer kans op succes als je stapsgewijs werkt, wanneer je begint met concrete zaken die niet zo kritiek zijn en waar betrekkelijk gemakkelijk verandering in te brengen is.

4 Mogelijke effecten van de confrontatie op de hulpvrager

1. Hulpvrager laat de confrontatie toe en gaat er op in.

In het ideale geval begrijpt de hulpvrager direct wat de vrijwilliger zegt en ontstaat er zelfs een soort aha-gevoel ('ah, zo zit dat eigenlijk in elkaar' of denkt hij dan bij zichzelf 'dat had ik eigenlijk nog niet zo gezien bij mezelf').

Vaker echter gaat het toelaten van een confrontatie gepaard met enige stilte, of een gevoel van weerstand. Dat is normaal en dat mag! Confrontatie leidt in dat geval tot zelfconfrontatie, tot dichter bij zichzelf komen en dat zorgt eventjes voor een wat onaangenaam gevoel.

Belangrijk is om daar dan niet van weg te lopen en weer over iets anders te beginnen, maar er op door te gaan.

Enerzijds door het veroorzaakte effect op te nemen:

Bv. 'Je bent stil als ik dat zeg.' of 'die opmerking verrast je, hoor ik.' of door te vragen: 'hoe komt dat bij jou aan als ik dat zo stel?'

Anderzijds door op de inhoud van de confrontatie door te gaan. Als je het dan toch doet, doe het dan niet oppervlakkig en geef het niet te vlug op. Ga zelf niet vluchten als je dicht komt bij waar het hem/haar eigenlijk om gaat! De ander zal immers vaak de neiging hebben om de confrontatie uit de weg te gaan door vaag te antwoorden of in te stemmen zonder er echt bij stil te staan. Hou daar dus rekening mee.

2. Hulpvrager reageert (uitgesproken) negatief op de confrontatie.

- De hulpvrager voelt zich aangevallen en gaat in de tegenaanval.

Bv. 'Jij hebt mooi praten. Waarschijnlijk heb jij nooit zo'n ellende meegemaakt. Ik hoor zo dat jij uit een typisch burgerlijk milieu komt.'

- De hulpvrager begint zich te verdedigen (ja, maar...!) en gaat in discussie met jou, wil laten zien dat hij/zij al veel geprobeerd heeft, dat hij/zij al veel goeds gedaan heeft, enz. Discussies zijn in de regel niet helpend.

- De hulpvrager gaat niet in op de confrontatie, hij negeert ze eigenlijk en begint over iets anders.

- De hulpvrager blokkeert, geraakt niet meer uit z'n woorden of wil afronden.

Elk van deze reacties wijst er op dat de confrontatie voor de hulpvrager te vroeg komt, of dat hij ze (nog) niet aan kan. Of ook dat de confrontatie vanuit een verkeerde instelling bij de vrijwilliger gebeurt. Het 'hier en nu'-gebeuren ter sprake brengen is de beste manier om daar eventueel uit te raken.

5 Besluit.

Wanneer men het confronteren apart bespreekt, verleent men er een belang aan dat het niet heeft in het hulpverleningsproces. Hulpverlenen is immers een natuurlijk proces en confronterende tussenkomsten kunnen er op een natuurlijke wijze uit voortvloeien.

Confrontaties brengen risico's in de relatie tussen mensen met zich meer, dus ook in de relatie hulpvrager-hulpverlener. Maar als de risico's worden genomen in een atmosfeer van genegenheid en betrokkenheid, hebben ze de meeste kans van slagen.

Samengevat: Confronteer: Niet te vlug. Voorzichtig en met zorg. Niet vanuit eigen nood of irritatie. Enkel als de beller er iets aan kán hebben. Heb oog voor het effect.

Door: Johan Clarysse, stafmedewerker Tele-Onthaal West-Vlaanderen

Bronnen:

Nota's vormingsweekend met Ivo Debeer rond activerende vaardigheden, 2001

De 'hulpverleningstaart', werkdocument TO West-Vlaanderen