

Adviseren in een hulpverlenend gesprek

Dit artikel verscheen in Hallo, het voormalige tijdschrift van Tele-Onthaal Vlaanderen en Sensoor Nederland.

1 Advies is vaak iets anders dan advies

2 Wanneer adviseren in het gesprek?

3 Hoe adviseren: 9 regels bij het formuleren van een goed advies

'Je zou er het beste eens met je man over praten.'

'Je moet leren meer assertief zijn, opkomen voor jezelf.'

'Is het niet het beste dat je zo snel mogelijk naar een advocaat toe stapt?'

'Het komt erop neer dat je moet leren loslaten, mevrouw.'

'Denk je niet dat het goed zou zijn opnieuw naar de academie te gaan?'

Directe of indirecte adviezen, we geven ze zo graag, we hebben er spontaan heel wat in aanbieding en toch missen ze vaak hun doel of wat hun doel zou moeten zijn: de creativiteit van de beller stimuleren om anders met het probleem om te gaan.

1 Advies is vaak iets anders dan advies

Vanuit welke behoefte adviseer ik als hulpverlener?

De motieven van waaruit we adviseren zijn veelvuldig:

- Uit overbetrokkenheid en dus te veel of te vlug willen helpen
- Als middel om het gesprek af te ronden.
- Om het creatieve denken en handelen van de beller te stimuleren.
- Vanuit onmacht, omdat men het gevoel heeft vast te zitten in het gesprek en dan maar gaat adviseren of verwijzen.
- Vanuit een verkeerde helperattitude: ik ben maar een goeie helper, als ik bellers goeie raad kan geven.
- Vanuit m'n eigen ervaring: omdat ikzelf of iemand die ik ken het zus of zo aangepakt heeft en met succes.
- Omwille van het appel of de vraag van de beller: 'Wat moet ik doen?'

Vanuit welke behoefte vraagt de hulpvrager advies?

- Omdat hij in paniek is en sturing zoekt.
- Om de hulpverlener te testen, zelfs soms als een soort (macht)spel.
- Omdat men een klankbord of spiegel zoekt om de eigen bedachte oplossingen of stappen aan te toetsen.
- Omdat men het beeld heeft dat hulpverleners pasklare oplossingen aanreiken voor hun probleem. (Dit laatste hangt dan weer samen met het onvoldoende beseffen dat in veel gevallen een werkelijke 'oplossing' betekent dat men anders met de situatie leert omgaan, dus zelf iets moet veranderen in z'n gedrag, i.p.v. de ander of de situatie te veranderen.)
- Omdat men bepaalde moeilijkheden (bijvoorbeeld problemen met de tienerdochter) niet kadert als iets dat eigen is aan het leven, maar ziet als een mislukking waar men zo vlug mogelijk van af wil.

2 Wanneer adviseren in het gesprek?

Een goed advies komt op het juiste moment en is op maat van de hulpvrager. Een

hulpverlenend gesprek heeft een procesmatig verloop en gezonde adviezen houden daar rekening mee. Concreet kunnen we volgende algemene voorwaarden koppelen aan een helpend advies.

Beller weet zich voldoende ondersteund en gezien in zijn inzet of goede bedoelingen.

Een beller die zich begrepen voelt staat meer open voor advies.

Om een goed advies te kunnen geven moet er niet alleen een klimaat van begrip en vertrouwen zijn, maar moet je ook het probleem en zijn context voldoende verkend hebben. Dit kan o.a. door het stellen van voldoende open vragen en het laat je toe te zien wat de werkelijke vraag is of de kern van het probleem.

Voorbeeld:

Het advies geven aan iemand om zich bij een groep voor alleenstaanden aan te sluiten om aan zijn eenzaamheidsprobleem iets te doen kan totaal naast de kwestie zijn wanneer blijkt dat de beller een heel verlegen iemand is of de sociale vaardigheden om contact te maken mist. Hem of haar verwijzen naar een ontmoetingsgroep kan zijn gevoel van eenzaamheid nog doen toenemen.

Adviezen geven is slechts relevant als er een minimale veranderingswens aanwezig is. Dus best eerst toetsen of die er zijn vooraleer je concrete stappen tot verandering wil aanreiken. Bv. Wat zou je veranderd willen zien en wat heb je daar voor over? Als de beller in eerste instantie belt om het hart te luchten, of om wat begrip en troost te krijgen, dan zijn adviezen tot gedragverandering niet geschikt of zelfs blokkerend voor een echt contact. Door advies te geven geef je dan tussen de regels de boodschap mee: 'Jij bent niet goed bezig, zoals je nu bezig bent, jij moet veranderen.' Je accepteert m.a.w. de beller niet in zijn moedeloosheid, depressieve gevoelens, twijfel, enz.

Verken de nodige hulpbronnen (interne of externe) die de beller meestal nodig heeft om zich sterker te voelen en eventuele adviezen überhaupt te kunnen opvolgen. Bv. 'Wat heb je nu nodig om zo'n stap te kunnen zetten? Wie of wat kan je hierbij helpen? Indien je advies erin bestaat een andere kijk aan te bieden (herkaderen) is voorzichtigheid geboden. Het is belangrijk te beseffen dat mensen -des te meer nog in crisissituaties!- willen vasthouden aan hun kijk op de werkelijkheid (bv. 'De mensen zijn niet te vertrouwen' of 'Ik kan niet leven zonder m'n man'), zelfs indien ze eronder lijden. Want dat geeft hen een houvast. Als je zoiets voelt, neem dan die kijk niet zomaar af. Die kijk, die bepaalde ordening van de werkelijkheid, heeft altijd een functie en we hebben die eerst te respecteren. Iedereen heeft m.a.w. zijn goede redenen om te denken zoals hij denkt. Een eventuele wijziging in kijk, is confronterend en vraagt meestal veel tijd. Te beginnen met kleine verschuivingen. Het doel in het voorbeeld van daarnet is dan bijvoorbeeld te komen tot: 'Alle mensen zijn slecht, behalve een aantal.'

3 Hoe adviseren: 9 regels bij het formuleren van een goed advies

1. Geef geen ongevraagde adviezen. Vraag altijd eerst toestemming wanneer je een advies voelt opkomen dat jij to the point vindt.

Bijvoorbeeld 'Ik zit zo te denken aan een advies dat bij mij opkomt'... of '... Mag ik daar een andere mening over hebben?'

2. Als je een rechtstreeks advies formuleert, doe het dan in de vorm van een ik-boodschap. Het is immers je eigen mening. Breng het advies als een raad en niet als een zekerheid. En doe het met als achterliggend doel: de creativiteit van de beller stimuleren.

Bijvoorbeeld: 'Ik vind het belangrijk dat men zich informeert bij een advocaat om niet voor onaangename verrassingen te staan als het zover is.'

Of: 'Ik vraag me af of je door dat te doen je moeder niet nog kwader maakt.'

Wat denk jijzelf?'

3. Soms is het interessanter om je advies indirect aan te geven door 'stel-dat' vragen te gebruiken.

Bijvoorbeeld: 'Stel dat je dat zou zeggen, wat zou dat bij haar teweegbrengen ...?' Dat klinkt heel anders en veel opener dan 'Ik zou het haar zeggen.'

Of door te verwijzen naar anderen die het zo al geprobeerd hebben.

'Ik heb ooit iemand gekend die het op die manier heeft aangepakt. Zou dat ook iets voor jou kunnen zijn?'

4. Geef slechts eenmalig een advies. Een advies telkens herhalen werkt als drammen en wekt irritatie op. De beller voelt aan dat het advies vanuit de eigen behoefte van de hulpverlener vertrekt en niet vanuit z'n eigen vraag.

5. Luister actief naar het effect van je advies op de beller. Heb begrip voor mogelijke weerstand, verzet, twijfel. Wees dan ook niet boos als mensen je advies niet serieus oppakken. Daaruit blijkt dat het geen gepast advies is, dat het niet of onvoldoende aansluit bij de beller z'n wereld.

6. Informeer steeds naar wat de beller al zelf gedacht of geprobeerd heeft of naar adviezen die men al van anderen heeft gekregen. Heel vaak immers zijn allerlei adviezen reeds bekend bij de beller. Eerst vragen naar wat de beller zelf reeds overwogen of gedaan heeft is een manier van inzet erkennen.

Bv 'Hoe heb je dat probleem vroeger aangepakt?'

7. Hou goed voor ogen wat de beller precies wil bereiken en wat hij er voor over heeft, voor je met een advies afkomt. Op die manier vermijd je energieverpilling zowel voor jezelf als voor de beller.

8. Onderzoek of de vraag 'Wat moet ik doen?' echt wel een vraag naar advies is of een quasi-adviesvraag. Wanneer men goed luistert zit er vaak veel twijfel, besluiteloosheid, onzekerheid of agitatie onder. Het is beter om eerst in te gaan op wat daar rond leeft om zo enige duidelijkheid te creëren i.p.v. onmiddellijk een advies te formuleren als antwoord.

9. Geef geen advies zonder kennis van zaken. M.a.w. geef nooit concrete tips rond medicatiegebruik of juridische zaken. Daarvoor dienen dokters en juristen.

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