

DE KUNST VAN DIVERSITEITSGEVOELIG COMMUNICEREN

Dr. Jacqueline J.A.M. Schenk, associate Professor

Dr. Marloes L. Nederhand, assistant Professor

Erasmus School of Social and Behavioural Sciences, Department of Psychology, Education, & Child Studies, Erasmus University Rotterdam

“Toen ik ging zitten klapte de professional haar laptop open. Ik wist meteen al, dit wordt niks. Ik ga haar echt niet vertellen wat er aan de hand is als ze niet luistert.”

Professionals bij onder andere gemeenten, in de zorg, welzijn en het onderwijs zetten zich dagelijks in om ouders en kinderen te ondersteunen bij uitdagingen. De betrokkenheid bij de professionals is groot, en velen zetten zich met hart en ziel in voor de ouders. Helaas blijkt echter dat niet alle ouders de weg naar de hulpverlening weten te vinden. Daarnaast blijkt dat wanneer de ouders wel in contact komen met een zorgprofessional of -instantie, de samenwerking vaak stroef verloopt. Hoe komt dat? De professional wil graag helpen en doet zijn best, wat gaat er mis?

In ons onderzoek richten we ons precies op die vraag. Wat gaat er mis in de communicatie tussen de professional en ouder? En belangrijker nog: wat kunnen we doen om dat te verbeteren?

Al vele jaren buigen gemeenten en wetenschappers zich over de vraag hoe de communicatie tussen een professional, of dat nou iemand is van een zorginstelling, gemeente, wijkteam of een leerkracht, en ouder kunnen verbeteren. Op de hogeschool en universiteit zijn bijvoorbeeld uitgebreide communicatietools en cursussen ontwikkeld waar studenten mee kunnen oefenen. Zo is een veelgebruikte lesmethode dat studenten kijken naar een 'best practice' video. Hierin overlegt een professional met een ouder over de best mogelijke oplossing voor een bepaald probleem. De studenten schrijven mee met wat de professional bijvoorbeeld het beste zou kunnen zeggen op bepaalde statements van de ouder. Na het zien van het goede voorbeeld reflecteren ze vervolgens op hoe goed hun eigen antwoord was. Zo leren ze reflecteren op hun eigen communicatie en van de goede voorbeelden leren ze hoe ze effectiever kunnen communiceren.

De materialen die gebruikt worden in het onderwijs zijn zeer geschikt om basisvaardigheden aan te leren. Hoe open en sluit je een gesprek en hoe vraag je door als de ouder een probleem aankaart? Helaas zijn de materialen vaak minder

geschikt om professionals klaar te stomen voor de situatie zoals deze is in Rotterdam: een prachtige smeltkroes van culturen en achtergronden, die van professionals meer vraagt dan alleen de standaardregels uit het boek. We bereiden toekomstige professionals liever voor om, ongeacht de achtergrond van de ouder, een fijne en effectieve samenwerking aan te kunnen gaan. Dit betekent dat professionals naast de basisvaardigheden die ze leren in de opleiding, ook culturele sensitiviteit nodig hebben. Ze moeten beseffen dat er in de samenwerking met ouders niet één weg naar Rome leidt. Ouders brengen eigen waardevolle ideeën en visies mee waar de professional rekening mee moet houden en op af moet stemmen.

In veel rapporten en onderzoeken van de overheid wordt dan ook geschreven over het belang van een sensitieve communicatie, in het bijzonder voor ouders die meer dan anderen kans hebben om te stuiten op uitdagingen. Bijvoorbeeld doordat ze in een probleemwijk wonen, weinig geld hebben om hun gezin te onderhouden, de taal moeilijk spreken of niet goed weten hoe ze in contact kunnen komen met hulpverlening. Een eerste uitdaging is de bereikbaarheid. Zorgen dat de ouder de hulpverlener inderdaad kan bereiken. Tips die hierbij vaak naar voren komen zijn dan ook een 'outreaching' houding. In wijkteams wordt hier bijvoorbeeld op ingespeeld door zelf naar de ouder te gaan. Door goed bereikbaar te zijn voor de ouder en te laten weten beschikbaar te zijn indien nodig kan hopelijk de drempel weggenomen of verlaagd worden voor de ouder om hulp te zoeken. Een ontmoeting tussen de professional en ouder kan zo makkelijker gerealiseerd worden.

Maar dan? Een ontmoeting is zinloos als er geen fijne relatie opgebouwd kan worden en de professional en de ouder langs elkaar heen praten. In de literatuur wordt vaak beschreven dat er helaas verschillende problemen en barrières opkomen wanneer de professional en de ouder niet voldoende matchen. In een eerste verkennend onderzoek waarin verschillende ouders zijn geïnterviewd kwam dit regelmatig aan bod. Ouders voelden zich bijvoorbeeld niet begrepen of niet serieus genomen. Ook kwam naar voren dat ze het gevoel hadden dat de hulpverlener niet echt luisterde. De quote waar dit artikel mee opent is daar een

voorbeeld van. Met de beste intenties opent de professional haar laptop zodat ze kan meeschrijven met wat er verteld wordt, ze snel alles op papier heeft voor het dossier en zo meer tijd overhoudt om na te denken over een oplossing. Omdat de regels nou eenmaal zijn dat ze maar beperkte tijd heeft per ouder, moet ze snel en efficiënt te werk gaan zodat ze het gesprek niet eerder af hoeft te breken. De ouders zien deze overwegingen niet. Zij zien slechts een professional die haar laptop openklapt en begint te typen terwijl zij juist een voor hen ontzettend lastig gesprek moeten voeren. "Ze luistert niet, ze wil me niet helpen" is de conclusie van de ouder. "Ze vertelt niks en wil niet geholpen worden" is de conclusie van de professional.

In veel studies wordt uitgebreid beschreven wat de professional kan doen om dergelijke situaties te voorkomen. Een aantal voorbeelden is de tijd nemen voor de ouder, hem of haar laten vertellen en open staan voor de ideeën en overtuigingen die de ouders meebrengen. Het is echter belangrijk niet de ogen te sluiten voor de eisen die er liggen voor de professional. Natuurlijk moeten ze de tijd nemen om écht te luisteren naar de ouder, open te staan voor diens suggesties en die mee te nemen en te waarderen. Maar ze hebben ook te maken met een maximaal aantal minuten per ouder en documentatie die in orde moet zijn. Een professional kan helaas niet alles doen. Het is daarom belangrijk dat ze hun aandacht vooral richten op de tips die snel toepasbaar zijn en echt het verschil kunnen maken voor de ouder.

Om de relatie en communicatie tussen professionals en ouders te verbeteren is het dus nodig dat we meer weten over wat doorslaggevend is in de communicatie met ouders. Om dit te doen hebben we een vragenlijst ontwikkeld. In deze vragenlijst zijn verschillende statements opgenomen over wat belangrijk kan zijn in de communicatie tussen een professional en ouder/jongere. Een deel van de statements komt uit de (wetenschappelijke) literatuur over communicatie. Bijvoorbeeld, dat de professional een juist overzicht geeft van de hoofdpunten die in het gesprek naar voren kwamen. Een deel van de statements komt juist uit de input van ouders zelf. Bijvoorbeeld, dat de professional helpt werk uit handen te nemen. Ten slotte zijn statements opgenomen die specifiek verkregen zijn uit

aanbevelingen voor diversiteitsgevoeligheid. Bijvoorbeeld, dat de professional zich bewust is van zijn of haar eigen overtuigingen. Ook kijken we naar het belang dat gehecht wordt aan het ontmoeten van een professional die lijkt op de ouder. Bijvoorbeeld iemand van hetzelfde geslacht of met dezelfde culturele achtergrond.

Deze vragenlijst zetten we uit onder alle stakeholders (onderwijs- en zorgprofessionals, ouders en jeugdigen zelf die in meer of mindere mate contact hebben met (zorg)professionals). Zo kunnen we bekijken welke statements belangrijk gevonden worden, van welke statements wordt gezegd dat ze de doorslag geven voor de ouder en professional, en welke juist het minst belangrijk gevonden worden. Ook krijgen we meer inzicht in welke factoren bepalen welke statements van belang zijn. Is het zo dat bepaalde groepen meer of minder belang hechten aan bepaalde statements? En verschillen de professionals en ouders in wat ze belangrijk vinden?

Naast een verdieping in kennis over hoe we de communicatie het meest effectief kunnen verbeteren, zetten we ons in om de bestaande onderwijsmaterialen te verdiepen. We laten een diverse groep ouders en jeugdigen verschillende 'best practice' video's uit de opleiding Pedagogische Wetenschappen zien. Aan de ouders en jeugdigen wordt gevraagd of zij extra tips kunnen geven aan de beginnende professionals. Wat zouden ze, bovenop de vaardigheden die hier getoond worden, nog extra kunnen doen om meer aansluiting te krijgen met een ouder of jeugdige? Van de gesprekken met de ouders en jeugdigen worden korte clips gemaakt die de studenten kunnen raadplegen in hun leeromgeving. In aanvulling op hun eigen reflectie na het zien van de video's, kunnen ze ook de clips raadplegen voor extra tips.

Het doel van ons project is om diversiteitsgevoelige communicatie te verweven met de basisvaardigheden die elke startende en ervaren professional beheerst. We hopen dat ons onderzoek binnen ST-RAW, dat gefinancierd wordt door de Nationale Wetenschapsagenda (looptijd 2018 – 2020), een steen kan bijdragen aan die missie.

'BLIJVEND BEKWAMEN OPGAVE VOOR PROFESSIONALS'

Het inzichtelijk maken van wat er nodig is voor goede hulpverlening is van groot belang wanneer er geen pasklare antwoorden zijn. Je werk als professional goed doen terwijl er veel verschillen tussen alle vragen, behoeften en mensen in onze complexe samenleving zijn, is een uitdagende opgave. Je als professional blijven bekwamen in je vak en als aankomende professional ondersteund worden om goed toegerust je dagelijks werk te kunnen uitvoeren, vraagt continue te blijven onderzoeken wat er nodig is. Vraagstukken vanuit verschillende perspectieven bekijken en ervaren wat werkt in welke context en op welke wijze.

Het onderzoek van Jacqueline Schenk en Marloes Nederhand zoomt goed in op vragen achter de vragen, op het anders mogen handelen als blijkt dat wat er nu gedaan wordt niet tot gewenste oplossingen, steun of verandering leidt. De auteurs beschrijven waar de 'plekken der moeite' zitten ten aanzien van diversiteitsgevoelig communiceren. Plekken der moeite zijn, volgens filosoof Harry Kunneman, situaties waar mensen op de grenzen van hun oplossingsvermogen stuiten. In zo'n situatie kan iemand zich niet meer terugtrekken op objectieve kennis en technische expertise, maar kom je als persoon in het geding, inclusief eigen morele overtuigingen. Om hier goed mee om te gaan, dienen professionals adequaat te reflecteren op hun handelen zowel in het hier en nu als achteraf. Professionals moeten ter plekke en achteraf steeds de aansluiting met het gezin, ouders of jongeren goed laten plaatsvinden. Dat vraagt om een bepaalde houding, de juiste woorden en aanvoelen of de aansluiting er is. Er is meer nodig dan alleen theoretische kennis over communicatie, het vraagt om afwegingen maken vanuit verschillende perspectieven en aandacht voor lichaamstaal en andere signalen. Het beschreven professionaliseringsmateriaal combineert kennis uit de theorie en sociaal leren en reikt meteen concrete verbetermogelijkheden aan.

Aankomende professionals wordt meer kennis over communicatie (theorie) aangeboden en via clips kunnen zij zien wat wel werkt en met elkaar het gesprek daarover hebben (sociaal leren). Wil je echter de praktijk verbeteren en professionals beter laten worden in hun vak of functie, dan vraagt dat, volgens hoogleraar Leren Manon Ruijters, om ervaringsleren. Wellicht zou dat een mooie aanvulling op het professionaliseringsmateriaal kunnen zijn. Kenmerkend voor ervaringsleren is de cyclus van actie – reflectie – herontwerp. Het gaat erom dat inzicht op gedaan wordt over de wisseling van eigen gedrag met de context. Je kunt als professional vooraf bedenken wat je doet, maar in de situatie zelf toch anders

handelen. Dat ontdekt iemand pas tijdens het ervaringsleren. Indien (aankomende) professionals meer kunnen oefenen in gespreksvoering met ouders en jongeren dan kunnen zij ervaren welke woorden zij kiezen, welke houding zij aannemen en wat zij wel of niet aanvoelen of zien in het contact met anderen. Na afloop van de ervaring kan dan aandacht besteed worden aan vragen en behoeften van (aankomende) professionals zelf, waarbij ook expliciet aandacht dient te zijn voor hetgeen een professional van nature al goed in is. Een waarderende benadering stimuleert immers ontwikkeling van professionaliteit. Uiteraard is goed leiderschap vanuit de eigen organisatie om te faciliteren wat nodig is vanuit het systeem (procedures en protocollen) van even groot belang om professionals beter te laten worden in hun vak. Kortom, indien (aankomende) professionals de kunst van diversiteitsgevoelig communiceren willen verstaan dan biedt een combinatie van theorieleren, sociaal leren en ervaringsleren handvatten om diversiteitsgevoelig communiceren te verweven met eigen basisvaardigheden van professionals.

Elizabeth van Twist, projectleider Hogeschool Rotterdam