

Beter communiceren: de casuïstiekmethode

Aanvoelen en afstemmen

Mensen die elkaar begrijpen, aanvoelen en zich in elkaar kunnen verplaatsen, beschikken over de meest essentiële bouwstenen voor een goede samenwerking. Het lijkt simpel, maar de praktijk wijst uit dat veel mensen dit als één van de moeilijkste onderdelen van hun werk ervaren. Ben jij ook zo iemand? De casuïstiekmethode leert je beter communiceren.

Door John Sijnke

In vraaggerichte dagbesteding is het van belang dat je je als AB'er in je cliënt kunt verplaatsen. Wie de dagbesteding kan zien door de ogen van een ander is beter in staat deze af te stemmen op de behoeften en wensen van cliënten. Het is een bekend principe dat je ook bij onderhandelen tegenkomt. Goede onderhandelaars verdiepen zich in de argumenten en de belangen van de ander. Wat wil die uit de onderhandeling halen? En waarom is dat belangrijk voor hem? Door je in de positie van je gesprekspartner te verplaatsen ben je beter in staat zijn argumenten te zien en te begrijpen. Dat maakt dat de ander zich begrepen voelt en, als de betrokkene het zorgvuldig aanpakt, beide partijen een tevreden gevoel overhouden aan de resultaten van de onderhandeling. Dit principe wordt in commerciële dienstverlening al jaren toegepast.

Samenwerken

Ook bij samenwerken komt dit inzicht goed van pas. Mensen die elkaar begrijpen, zich in elkaars positie kunnen verplaatsen en daardoor aanvoelen wat voor de ander belangrijk is, beschikken over de meest essentiële bouwstenen voor een goede samenwerking. Dat is niet alleen belangrijk voor teams die heel nauw samenwerken, maar ook voor mensen die elkaar minder frequent zien. Veel medewerkers dagbesteding werken zelfstandig en zien hun teamgenoten soms alleen tussen de bedrijven door of bij vergaderingen. Soms zijn andere disciplines hun belangrijkste samenwerkingspartners. Juist als je zelfstandig werkt is een goede samenwerking met andere betrokkenen van groot belang voor de kwaliteit van de dienstverlening. Het lijkt een vanzelfsprekendheid, dat aanvoelen en afstemmen. Maar de praktijk wijst uit dat veel mensen het als één van de moeilijkste onderdelen van hun werk ervaren. Het heeft immers alles met communicatie te maken en zoals iedereen weet: daar kan behoorlijk wat ruis in voorkomen.

Veronderstellen en interpreteren

Eén van de dingen die ruis veroorzaken is het denken in concepten. Dat zijn veronderstellingen die we hebben over wat iemand zegt. En interpretaties van wat we horen. Concepten hebben te maken met beelden die we in ons hoofd hebben, beelden die direct opkomen als we wat horen. Ze zijn vaak gebaseerd op herinneringen of eigen ervaringen. Heel persoonlijk dus. Maar toch menen we vaak dat de ander het ook wel zo zal zien of beleven. Meestal zonder het na te gaan.

Stel je voor dat iemand in een vergadering zegt 'Ik vind het lastig om zo'n lange tijd alleen met die cliënt te werken', dan zitten daar een aantal begrippen in waar je makkelijk mee aan de haal kunt gaan. Het woord lastig kan voor jou betekenen dat je ergens zo tegenop ziet dat je er maar niet meer aan begint, terwijl het voor een ander iets is waar je even doorheen moet. Nogal een verschil.

Gewoon vragen

Door het beeld dat jij zelf bij de situatie hebt stel je je ook direct voor wat er zo lastig aan is. Als voor jou het contact met je collega's erg belangrijk is, denk je daar direct aan. En wanneer een collega zich gelijk kan voorstellen dat de bewuste cliënt iemand is die heel moeilijk te begeleiden is, dan legt hij vanzelf die link. En vanuit die persoonlijke interpretatie reageert men dan. De één misschien door te kijken hoe het rooster aangepast kan worden, de ander door te zoeken naar manieren om anders met de bewuste cliënt om te gaan. Wie weet gaat het wel heel ergens anders om, kan die collega niet naar de wc als hij zolang met die ene persoon moet werken die hij niet uit het oog mag verliezen. En reken maar dat dat lastig is.

De uitspraak 'zo'n lange tijd' geeft overigens ook nogal wat ruimte voor eigen interpretatie. Uren, dagen, maanden? Hoe minder informatie je hebt, des te meer loop je de kans er je eigen invulling aan te geven. Simpel dus: gewoon vragen.

Persoonlijke interesses

Vragen stel je om iets duidelijk te krijgen. Maar ook hier zitten concepten je vaak in de weg. Want als je denkt dat je het snapt, vraag je er meestal niet meer naar. Daar komt bij dat we allemaal onze eigen belangstelling hebben. De één is meer geïnteresseerd in feiten, wat er precies aan de hand is (inhoud), de ander wil weten hoe iemand zich voelt in zo'n situatie (gevoel). Sommige mensen willen weten waarom iemand iets doet (motivatie) terwijl anderen weer belangstelling hebben voor wat mensen precies doen (gedrag). En vanuit die persoonlijke interesses stel je vragen. De 'gerichtheid' van je vragen bepaalt dus sterk wat voor informatie je krijgt.

Daar komt dan nog eens bij hoe je je vragen stelt. Het is bekend dat goede open vragen (beginnend met hoe, wie, wat, wanneer, waar, welke of waardoor) veel meer informatie opleveren dan gesloten vragen (waarop je alleen met ja of nee kunt antwoorden). Maar er zijn meer soorten vragen, bijvoorbeeld vragen die helpen om die lastige concepten uit de weg te ruimen. Zo is er de hypothetische vraag. Daarin formuleer je wat jij denkt van de situatie, wat jij denkt dat er loos is, als een vraag. Vaak hoor je: 'Nou volgens mij zit het zo...' In feite is dat het begin van een hypothetische vraag. Je moet er alleen nog even 'klopt dat?' achter zetten. Want anders blijft het bij het verkondigen van je eigen mening.

Reflectieve vragen lijken hier een beetje op. Daarmee geef je weer wat je meent te zien. 'Ik krijg de indruk dat dit onderwerp je emotioneert, klopt dat?' Ook hier check je weer je waarneming, hier niet zozeer wat je denkt, maar voor al wat je meent te zien of te horen. Dit soort vragen komt in intervisie nadrukkelijk aan de orde.

Intervisie

Intervisie is een manier om te leren van je praktijkervaringen, vooral door er vanuit verschillende invalshoeken naar te kijken. Collega's helpen je daarbij met hun ervaringsdeskundigheid. Niet door te vertellen wat zij zouden doen, maar door zich te verplaatsen in jouw situatie en suggesties aan te reiken die bij jou en jouw concrete situatie passen. Overigens weer precies dezelfde vaardigheid die je bij vraaggericht werken ook hard nodig hebt. Intervisie kan dus ook een plek zijn om dat te oefenen. De casuïstiekmethode is een heel praktische intervisiemethodiek. De verschillende stappen van de methode helpen je bij het gericht onderzoeken van de situatie en je af te stemmen op degene die een werksituatie inbracht. Een intervisiebijeenkomst volgens de casuïstiekmethode is als volgt opgebouwd:

Inbreng: de inbreng is een praktijkcasus waarin of waarbij degene die hem inbrengt zelf betrokken is.

Verhelderingsfase: de deelnemers aan de intervisiebijeenkomst stellen verhelderingsvragen: open, hypothetische en reflectieve vragen. Geen oplossingen en geen discussie, alleen vragen stellen om de situatie goed helder te krijgen. Het zorgvuldig doorlopen van deze fase is essentieel voor een goed verloop van de verdere bijeenkomst.

Samenvatting: één van de deelnemers geeft in eigen woorden weer waar het volgens hem of haar in essentie om gaat, wat de inbrenger (degene die de casus inbracht) wil bereiken met het inbrengen van deze casus. Bij de inbrenger wordt gecontroleerd of dit klopt. Op die wijze stemmen de aanwezigen zich optimaal af op de inbrenger.

Uitwisselingsfase: na enige denktijd geven de deelnemers hun reactie. Dat kan gaan om een advies, een analyse, een vraag, een oplossing of een mening. In ieder geval iets waarvan je denkt dat de inbrenger er iets aan kan ontleen voor z'n eigen handelen. Belangrijk is dat ook hier geen discussie ontstaat, het gaat erom dat de inbrenger alle reacties rustig kan verwerken.

Verdiepingsfase: de inbrenger geeft nu z'n reactie. Wat spreekt wel of niet aan en waarom? De reacties waarmee hij verder wil, worden verder uitgediept, waarbij iedereen z'n eigen ideeën loslaat en meedenkt over de keuze van de inbrenger.

Conclusie: nu komt aan de orde welke conclusies de inbrenger trekt.

Discussie: nu is er eindelijk ruimte om je niet in de ander te hoeven te verplaatsen, maar om te reageren vanuit wat je er zelf van vindt, wat jouw ervaringen zijn of wat dit thema bij je oproept.

Evaluatie: ten slotte een korte procesevaluatie: Hoe hebben we samengewerkt en met elkaar gecommuniceerd? Zijn we in staat geweest ons voldoende op de inbrenger af te stemmen?

Verdiepen

Zo'n stappenplan lijkt op papier eenvoudig, de praktijk wijst uit dat de invulling ervan heel wat van de vaardigheden van de deelnemers vraagt. Wil je de casuïstiekmethode toepassen, dan is een meer dan oppervlakkige kennis van intervisie, communicatie en de kunst van het vragenstellen eigenlijk een vereiste. Maar als je de moeite hebt genomen om je erin te verdiepen, merk je dat de casuïstiekmethode heel verhelderend is en je veel leert over je eigen handelen.

Casuïstiek in acht stappen

1. Inbreng (praktijkcasus)
2. Verheldering (vragen stellen)
3. Samenvatting (afstemmen op de inbrenger)
4. Uitwisseling (suggesties)
5. Verdieping (bespreken van suggesties)
6. Conclusie (wat spreekt aan en welke acties zijn nodig)
7. Discussie (wat heeft het opgeroepen)
8. Evaluatie (hoe hebben we samengewerkt)

Gerichte vragen

- Inhoud: wat speelt er feitelijk allemaal in deze situatie?
- Gevoel: hoe voelt iemand zich daarbij (zowel in de situatie als op dit moment)?
- Interactie: welke interacties en tussen wie spelen een rol en hoe verlopen die?
- Relatie: wat voor relatie heeft iemand met de anderen (vriendschappelijk of bijvoorbeeld hiërarchisch)?
- Motivatie: wat is de motivatie om dit bespreekbaar te maken of zo te handelen in die situatie?
- Normen: welke waarden en normen van de betrokkene of andere participanten spelen een rol?
- Procedure: welke regels, afspraken of protocollen gelden hier, hoe is daarmee omgegaan?
- Context: waarmee hangt deze situatie samen, maakt iemand dit ook in andere situaties mee?
- Gedrag: welk gedrag wordt (door alle betrokkenen) vertoond?
- Denken: welke gedachten, opvattingen, ideeën heeft iemand over de situatie?
- Vinden: wat vindt iemand van de situatie, bijvoorbeeld van het gedrag van anderen?
- Willen: hoe zou iemand willen dat het gaat, wat wil iemand bereiken met de inbreng van deze informatie?

Casuïstiek: boek

Het boek 'Intervisie in de gezondheidszorg; introduceren en toepassen van de casuïstiekmethode' van John Sijnke verscheen bij uitgeverij Elsevier (ISBN 90 352 2553 8).

Verschenen in AS, Maandblad voor de activiteitensector
Nr. 2, 2004
Een uitgave van Y-Publicaties