

Inhoudsopgave

Inleiding 7

1 Dialogiseren in woord en weerwoord 11

1.1 Betekenis en definitie van de dialoog 13

1.2 Basisprincipes dialogiseren 15

1.3 Werkmodel dialogiseren 18

1.4 Werkopvatting dialogiseren 20

1.5 Bouwstenen dialogiseren 24

2 De constructieve samenspraak 39

2.1 Het meesterschap van de cliënt 39

2.2 Het meesterschap van de begeleidingskundige 50

2.3 Aandachtspunten bij de praktische uitvoering 62

2.4 Belemmeringen 65

3 De innerlijke dialoog 69

3.1 Definitie van het begrip innerlijke dialoog 69

3.2 De innerlijke dialoog bij begeleiding en coaching 71

3.3 Meerstemmigheid en meertaligheid in het begeleidingsverhaal van de cliënt 74

3.4 De interventie van de begeleidingskundige 79

4 Horen, luisteren en ... verstaan 83

4.1 Drie niveaus van luisteren 84

4.2 Deelaspecten van het luisteren 85

4.3 De praktijk bij begeleiding 96

4.4 Diepteluisteren 97

5 Communiceren is weten in wisselwerking 107

5.1 Kenmerken van communicatie 107

5.2 Dialoog en communicatie 110

5.3 Niveaus van communiceren 111

6 De systeem- en communicatietheorie 117

6.1 Definiëring van een systeem 117

6.1.1 Open systeem 118

6.1.2	Sociale systemen	120
6.1.3	Binnen het systeem	124
6.2	De communicatietheorie	129
6.2.1	Inhoud en betrekking	130
6.2.2	Metacommunicatie	131
6.2.3	Symmetrische relatie en symmetrische escalatie	132
6.2.4	Complementaire relatie	133
6.2.5	Paradox	134
6.2.6	Dubbele binding	136
7	Het provocatieve moment	139
7.1	Wat is een provocatieve interventie?	140
7.2	Provocatie en dialoog	142
7.3	Hoe te provoceren?	144
7.4	Vormen van provocatie	147
7.5	Effecten van provocatie	157
7.6	Provocatie en creativiteit	158
7.7	Provocatie en ontmoeting	161
8	Creativiteit ... actie door het weten heen	163
8.1	Creativiteit tijdens het begeleiden	165
8.2	Creativiteit als scheppend proces	168
8.2.1	De opwinding	168
8.2.2	De ontdekking	170
8.2.3	De vormgeving	178
8.3	Creativiteit van de begeleidingskundige en de cliënt	181
9	Kiezen ... tussen het wel en niet	185
9.1	Het dilemma	187
9.2	Conflict, crisis en impasse	188
9.3	De keuze in detail	194
9.4	Andere facetten bij het kiezen	197
9.5	Autonomie	201
	Literatuur	203
	Register	207
	Over de auteur	211

Inleiding

Dit boek is de opvolger van de eerder uitgebrachte publicatie *Dialoog aan de basis van zelfsturing*. Opnieuw is de dialoog het centrale thema, maar ditmaal met een ruimere oriëntatie en differentiatie.

Mensen gebruiken de dialoog in hun dagelijkse gesprekken. Dat geldt ook voor professionals die zich bezighouden met het begeleiden van mensen. Een dialoog is het voeren van een opbouwend gesprek. Deze tweespraak of samenspraak heeft een hoge graad van resultaatgerichtheid omdat de aard van het gesprek een constructieve grondslag heeft. Dat constructieve ligt diep verankerd in de dialoog.

Bij het begeleiden, coachen, superviseren, managen en dergelijke groeit langzamerhand het besef dat de methodische toepassing van de dialoog een prominenter plaats zal gaan innemen binnen het eigen vakgebied. Je kunt je afvragen of dit wenselijk is. Begeleidingskundigen hebben zich immers tot dusver al uitvoerig en uitdiepend beziggehouden met het menselijk gedrag en daarmee een hele waaier aan methodieken ontwikkeld. Toch lijken de veranderende ontwikkelingen binnen het maatschappelijk bestel en de directe leefomstandigheid van de individuele burger het nodig te maken dat de professional zijn methoden daarop afstemt. Een voorbeeld hiervan is de verschuiving die heeft plaatsgevonden van de eerdere opvatting dat iedere burger zich aanpaste aan de door het gezag uitgedragen leef- en gedragswijzen naar de vanzelfsprekendheid dat elk individu momenteel zijn persoonlijke sturing geeft aan zijn eigen norm van leven en welbevinden. Anders gezegd, er heeft een accentverschuiving plaatsgevonden van de primaire erkenning van de gemeenschap als de bepalende factor voor leven en samenleven naar die van het individu. Hulpverleners, begeleiders en coaches verleggen de focus van hun begeleiding van de groep naar de ik-positie van het individu, met termen als zelfsturing, eigen verantwoordelijkheid, individuele keuzevrijheid, zorg op maat en vraaggerichtheid.

Wat is er op dit moment zo eigentijds qua maatschappelijke ontwikkelingen? Enkele topics:

- Onze landsgrenzen staan open en we ondergaan een individuele en collectieve blikverruiming. We kijken over de grenzen heen in een ruimere wereld, met uiteenlopende verschillen op het gebied van leven, wonen, religie, lichaamsexpressie, gewoonten en communicatie.

- Het verschijnsel van globalisering dient zich aan met als gevolg een verregaande complexiteit, met betrekking tot indrukwekkende gebeurtenissen (terreuraanslagen, natuurrampen, discussies over de invloed van religies), wetenschappelijke bevindingen en de effecten ervan, de onvoorspelbaarheid van economische, klimatologische, politieke en medische invloeden, en de niet te onderschatten mobiliteit van mensen die om verschillende redenen huis en haard verlaten voor een betere toekomst.
- Onze eigen wereld beweegt en verandert van moment tot moment. De voorspelbaarheid van het leven binnen een gestandaardiseerd leefsysteem heeft plaatsgemaakt voor de open, zelfgekozen positie van het individu. Dat individu heeft een vrije keuze als het gaat om zijn toekomst op het gebied van onderwijs, werk, religie, ontspanning, medische behandeling, recreëren en kwaliteit van leven.
- Het internet met zijn zakelijke en sociale netwerken laat ons googelend zien en ervaren wat inspireert, verwondert en verbindt met, of juist onderscheidt van al dat andere menselijke en onmenselijke in het virtuele onbekende.
- Dichter bij huis ontwikkelt het kind zich in het open gezin, de buurt, op school en opleidingsinstituut tot een mondige volwassene die in zijn verschillend zijn al zijn talenten vrijelijk kan inzetten en uitdragen.
- We maken kennis met de instroom van mensen uit andere landen met hun eigen opvoeding, normen, gebruiken, klederdracht en religie. De multiculturele samenleving is inmiddels een vaststaand feit.

Het kernpunt van de beschreven ontwikkelingen is dat we, zowel wereldwijd als in de eigen leefomgeving, in het contact van mens tot mens te maken hebben met uitgesproken verschillen en diversiteiten op nagenoeg alle gebieden van mens en samenleving. Tegelijk zullen we vaker met onszelf in gesprek moeten gaan, omdat onze eigen individuele keuzevrijheid een groter bereik heeft gekregen. De geschetste ontwikkelingen vragen een bijzondere en hogere graad van onderlinge sociaal/maatschappelijke verstaanbaarheid. Een mogelijkheid deze verstaanbaarheid te vergroten biedt de dialoog.

De centrale vraag in dit boek is hoe de begeleidingskundige staat tegenover de huidige veranderende samenleving en op welke manier hij daarin meebeweegt. Op welke wijze kan hij omgaan met de genoemde verschillen en diversiteiten op de diverse niveaus, in het bijzonder tussen culturen en mensen onderling. Wat kan methodisch zijn antwoord hierop zijn?

Hermans geeft vanuit zijn analyse een antwoord. Hij zegt:

'Dialogische processen worden van steeds groter belang in een globaliserende wereld waarin mensen meer dan ooit op elkaar zijn aangewezen.' (Hermans 2006: 26)

Tot dusver was de begeleidingskundige in zijn werkuitvoering vooral gefocust op de ik-positie van het individu dat behoefte had zichzelf meer en meer te sturen in zijn persoonlijk ontwikkelingstraject van kind naar volwassenheid. Normaliter vond dat op een natuurlijke wijze plaats in het gezin, de buurt, vereniging en school. Maar soms was het nodig een beroep te doen op de expertise van de deskundige, bijvoorbeeld bij scholing, werk of minder gewenste persoonlijke levensomstandigheden. Dit voor het vinden of hervinden van de juiste 'richting' op weg naar een mondigheid en welbevinden die is toegesneden op de persoon.

Je kunt zeggen dat de jongere van nu, de werknemer op de vloer, maar ook de manager in de organisatie, de verpleegkundige aan het bed, de buurvrouw in de wijk of de klant in de winkel inmiddels een hoge graad van zelfsturing en verantwoordelijkheidsgevoel heeft bereikt. De opvoeding, het onderwijs met het 'nieuwe leren' en de maatschappelijke ontwikkeling hebben daartoe de condities gecreëerd.

De begeleidingskundige kan zich nu gaan opmaken voor een nieuwe uitdaging, namelijk zich verdiepen in de kracht van de dialoog en de processen die daarbij horen. Zicht hebben op deze processen is nodig om mensen te begeleiden in een samenleving met open grenzen, waarin ze de mogelijkheden krijgen aangeboden voor het overbruggen van de onderlinge verschillen om tot een vruchtbaar samenleven te komen. De verschillen tussen 'jou en mij', tussen 'wij en zij' zijn erg dichtbij, juist omdat elk individu zichzelf neerzet als een authentiek persoon in wisselwerking met de ander, die even authentiek en autonoom is. Dit is merkbaar op elke plaats waar mensen samen zijn: in het gezin, op het werk, in de trein, op reis enzovoort. Meer dan ooit zijn we aangewezen op de dialoog, omdat we als individu en ook sociaal en cultureel verschillend zijn.

De professional van nu zal gaan meebewegen in de dialogische ontwikkeling en als zodanig zal hij zich uitdrukkelijker positioneren in dialoog met zijn cliënt. De cliënt van nu heeft geleerd zich op basis van zijn verworven mondigheid gelijkwaardig op te stellen en daarmee wordt de samenspraak tussen professional en cliënt een feit. Deze samenspraak of dialoog gaat uit van ieders eigen kracht en kwaliteit. Ieder spreekt zich uit, ieder draagt bij vanuit

zijn eigen kijk en komt met zijn gesprekspartner constructief samen tot een punt van overeenkomst over een gewenste verandering of resultaat.

Zoals gezegd, de grondslag van de dialoog is het verschil en soms ook het onderling 'misverstaan' in de breedste betekenis van het woord. De dialoog is geen dialoog als dat verschil er niet is. Binnen dat verschil ligt de meerwaarde voor het ontwikkelen van een nieuw idee, verandering of resultaat op basis van het constructief uitwisselen van het anders denken over en kijken naar een en hetzelfde onderwerp. Het resultaat van de versmelting van de verschillende bijdragen stijgt uit boven ieders individuele bijdrage. Uiteraard is de erkenning van mondigheid van elke deelnemer, ongeacht afkomst, huidskleur, sekse, religie, kennis, status en dergelijke het meest essentiële vertrekpunt van de dialoog. Dat heet werkelijk in dialoog zijn en creëert in zichzelf de meerwaarde in de onherroepelijke wederkerigheid tussen twee of meer mensen.

Dit boek beschrijft de dialoog specifiek voor begeleidingskundigen of degenen die daarvoor worden opgeleid. Hoofdstuk 1 geeft een definitie van de dialoog en beschrijft de elementen en bouwstenen die daarin vervat liggen. Hoofdstuk 2 beschrijft de constructieve samenspraak tussen begeleidingskundige en cliënt. Hoofdstuk 3 gaat over de innerlijke dialoog. De hoofdstukken 4 tot en met 9 beschrijven de vaardigheden die van belang zijn voor een effectieve toepassing van de dialoog. Bovendien wordt ingegaan op de systeem- en communicatietheorie.

Ten slotte, dit boek is geschreven voor professionals die zich in de ruimste zin van het woord bezighouden met begeleiden, zoals de begeleider, de supervisor, de coach, de personeelsfunctionaris en de manager. In de verschillende hoofdstukken wordt voor al deze beroepen het woord begeleidingskundige gebruikt. Bovendien wordt gebruikgemaakt van het woord cliënt, dat steeds staat voor de mannelijke en vrouwelijke begeleide, supervisant, coachee of klant.

Ik nodig de lezer graag uit zich met mij te verdiepen in de kracht van de dialoog en zich het begeleidingsproces eigen te maken.