

Adviseren door middel van een informatie en adviesgesprek

Een aantal beroepskrachten hebben ook een taak in het bieden van hulp. Dit kan tijdens een eenmalig gesprek, maar vaak zijn meerdere gesprekken nodig. Cliënten doen inzicht op en leren vaardigheden aan om effectief om te gaan met (toekomstige) vragen en problemen. Vanuit wederzijdse inzet wordt samen met cliënten gezocht naar praktische oplossingen

Een informatie en adviesgesprek is een vorm van kortdurende ondersteuning. Soms is één gesprek voldoende, soms meerdere gesprekken met een maximum van vijf gesprekken.

Het informatie en adviesgesprek

Ondersteunen van het zelfmanagement is erop gericht dat zorgvragers door een effectiever gedrag op korte en lange termijn bereiken wat zij zich ten doel hebben gesteld. Deze doelen kunnen gericht zijn op het hanteren van een ziekte en het inpassen van een ziekte in het eigen leven.

Van belang hierbij is dat je als beroepskracht aansluit bij de doelen en de behoefte aan ondersteuning van zorgvragers.

Dit doe je door te onderzoeken:

- over welke onderwerpen de zorgvrager zelf al informatie heeft gezocht;
- te verkennen waar de zorgvrager wel of juist geen behoefte aan heeft;
- waar deze op grond van zijn ervaring al antwoorden op heeft gevonden.

Veel informatie kan de zorgvrager vinden via literatuur en bijvoorbeeld op internet. Ter ondersteuning van het zelfmanagement kun je samen met de zorgvrager de gevonden informatie bespreken, analyseren en toetsen in hoeverre deze toegesneden is op zijn situatie.

Daarnaast kun je op grond van je professionele kennis aangeven welke informatie volgens jou belangrijk is voor het bevorderen van het zelfmanagement of voor het voorkomen van complicaties bij psychosociale problemen.

In gesprek: wat heb je nodig?

A. Houdingsaspecten

- Neem een sensitieve/responsieve houding aan door je te verplaatsen in de situatie en de gevoelens van je gesprekspartner.
- Voel aan bij welke ondersteuning je gesprekspartner op dat moment het meeste baat heeft.
- Benader je gesprekspartner op een positieve, ondersteunende, zorgvuldige en respectvolle manier.
- Stel je gesprekspartner op zijn gemak en steun, stuur en stimuleer in de veranderingsbereidheid. Het scheppen van een veilige, vertrouwde sfeer is vanaf het begin belangrijk.
- Benader je gesprekspartner zonder eigen interpretaties en oordeel.
- Let op de verschillen in waarden en normen. Deze staan niet ter discussie, maar de manier waarop deze bereikt kunnen worden, zijn bespreekbaar.

B. Gespreksvaardigheden

- **De leiding nemen in het gesprek**

Dit betekent dat je de verantwoordelijkheid neemt voor de inhoud en het verloop van het gesprek. Het gesprek wordt daarmee doelgericht, hetgeen een gesprekspartner verwacht. Dit betekent niet dat een gesprekspartner weinig in te brengen heeft, maar juist dat je je gesprekspartner zo goed mogelijk tot zijn recht laat komen.

- **Het structureren van het gesprek**

Dit kun je doen door vragen te stellen en samen te vatten. Door hoofdzaken en bijzaken te scheiden kun je het gesprek bijsturen. Hierbij helpt het ook de fasen van het adviesgesprek te onderscheiden.

- **Open vragen stellen**

Hierdoor nodig je een gesprekspartner uit om zijn ervaringen te vertellen.

- **Hoorbaar luisteren**

Dit maakt duidelijk dat naar een gesprekspartner geluisterd wordt en stimuleert de gesprekspartner verder te vertellen. Het is een vorm van verbale en emotionele ondersteuning. Dit kan door af en toe *hmm?* of *oh ja?* te zeggen. Je toont hiermee dat je betrokken bent; je kunt waarderende en bemoedigende uitspraken doen.

Hierbij hoort ook: de boodschap van de ander **bevestigen**: laten zien dat de informatie bij jou binnenkomt en wat het je doet.

- **Actief luisteren**

Dit is bewust willen luisteren. Je laat een gesprekspartner merken dat je hoort wat hij zegt, je verwoord het gevoel en vraagt terug of het klopt wat je hoort of ziet. Het gaat zowel over de inhoud als de beleving van de gesprekspartners.

- Vragen stellen ter verduidelijking. Ze leveren informatie op en bieden de gelegenheid het gesprek te sturen. Stel korte, open of gesloten vragen. Stel geen 'waarom'-vragen; dit kunnen gesprekspartners als bedreigend ervaren omdat rechtvaardiging wordt gevraagd voor hun handelen.

Valkuilen:

- stel niet meerdere vragen tegelijk, bijvoorbeeld: "Hoe vindt u de verzorging of wordt er te veel op u gelet?"
- koppel zelf geen voorbeeldantwoorden aan de vraag: "Hoe vindt u de verzorging of wordt u niet goed verzorgd?"
- stel geen suggestieve vraag waarin jouw visie doorklinkt: "U vindt het wel makkelijk als alles voor u geregeld wordt?"

- **Samenvatten**

Luisteren en vragen stellen levert veel informatie op. Om deze te ordenen kun je tussentijds een samenvatting geven van wat besproken is. Hiermee kun je ook nagaan of je goed geluisterd hebt.

- **Confronterende ik-boodschappen**

Gesprekken zijn niet altijd makkelijk. Er zijn soms grenzen aan het ondersteunend en begrijpend kunnen zijn. Je eigen gevoelens kunnen gaan opspelen, waardoor je minder adequaat reageert of gesprekspartners veroordeelt. Hierdoor kunnen deze in de verdediging schieten of er ontstaat weerstand bij gesprekspartners.

Een adviseur kan benoemen wat haar dwars zit: het ongenoegen hou je niet voor je maar wel bij je.

Dat betekent dat je namens jezelf spreekt, door middel van een ik-boodschap, bijvoorbeeld: "Ik vind het moeilijk om ons gesprek voort te zetten als u er thuis niets mee doet."

Geef de gesprekspartner de gelegenheid daarop te reageren.

- **Non-verbale communicatie**

Een ondersteunende lichaamstaal is van evenveel gewicht als de gesproken taal. Het gaat om een open houding, oogcontact maken, vriendelijke gezichtsuitdrukking, ondersteunende gebaren, een prettig stemgeluid en een op de gesprekspartner afgestemd gesprektempo.

Fasen in het gesprek en aandachtspunten

In de praktijk lijkt het erop dat beroepskrachten een grote vrijheid hebben om het adviesgesprek naar eigen inzicht vorm te geven. Aan de andere kant is er wel behoefte om de structuur van zo'n gesprek vast te leggen. Een systematische en methodische aanpak maakt dat de gesprekken meer doelgericht zijn.

Een methodiek beschrijft het pedagogisch adviseren als een proces, waarbij logisch opeenvolgende fasen worden doorlopen. Hieronder worden per fase een aantal gesprekstechnische aandachtspunten benoemd:

Fase 1: Kennismaking en afstemming

Wel	<ul style="list-style-type: none">• Uitnodigend (non) verbaal contact maken• Ik-boodschap geven• Verduidelijken werkwijze
Niet	<ul style="list-style-type: none">• Ingaan op de vraag

Fase 2: Verkennen van de vraag en probleemanalyse

Wel	<ul style="list-style-type: none">• Open en verdiepende vragen stellen• Actief luisteren / analyseren• Benoemen / terugvragen• Samenvatten / terugkoppelen
Niet	<ul style="list-style-type: none">• Mening of tips geven• Adviseren• Problematiseren• 'Waarom'- vragen stellen

Fase 3: Wat te doen; handelen

Wel	<ul style="list-style-type: none">• Onthullende ik-boodschap geven (hardop denken)• Brainstormen / afwegen• Je gesprekspartner de keuze geven• Overleggen• Samenvatten en terugkoppelen
Niet	<ul style="list-style-type: none">• Een oplossing geven

Fase 4: Begeleiding en nazorg

Wel	<ul style="list-style-type: none">• Ondersteunen• Bijsturen• Evalueren en afronden
------------	--