

## VERKENNENDE GESPREKKEN

### Situering

Voor het verrichten van bezoekwerk is het goed om te weten hoe u zelf - als bezoeker - een gesprek aangaat, het gesprek stuurt, voort laat gaan, afsluit enzovoort.

Daarom is het goed om te trainen in gesprekstechniek en om geregeld het gedrag van de bezoekers te bespreken en te evalueren. Bij een gesprek in het kader van bezoekwerk moet je niet alleen goed kunnen luisteren en je kunnen inleven in de ander, je moet bijvoorbeeld ook bepaalde verbale of non-verbale signalen kunnen herkennen en hanteren.

Het verkennend gesprek is een speciale manier van in het gesprek gaan met de ander. Het is een techniek om vooral de ander zijn/haar verhaal te laten doen.

Een must voor vele vrijwilligers in bezoekersgroepen.

Doelen van dit materiaal:

- Leren kijken naar gesprekken van bezoekers.
- Verzamelen van kwaliteiten en anti-kwaliteiten van bezoekers.
- Oefenen van een verkennend gesprek

### Opzet

1. Observatie van een bezoek
2. Betekenis van verkennende gesprekken
3. Voorbereiding van een verkennend gesprek
4. Evaluatie van een verkennend gesprek

#### 1. Observatie van een bezoek

We gaan een bezoek observeren. Het is geen gewoon gesprek. Het bezoek is in scène gezet. Een simulatiespel. Enkele mensen worden gevraagd mee te doen aan het spel. De andere mogen observeren aan de hand van een aantal observatiedoelen.

Observeren = doelgerichte en systematische waarneming van gedragingen en uitingen van een of meerdere personen of van een gebeurtenis met de bedoeling het waargenomene te beschrijven en samen te vatten. (Uit "Samen werken, samen leren", SOVA-groep)

OBSERVATIEDOEL	KONKREET GEDRAG	BESCHRIJVING	SAMENVATTING

Vervolgens zullen we aan de hand van de uitkomsten van de observatie enkele "goede en slechte eigenschappen" van bezoekers inventariseren.

Gewenste eigenschappen en vaardigheden van een bezoeker:	Ongewenste eigenschappen of ongewenst gedrag:

Vraag: welke eigenschappen of vaardigheden zouden door de groep kunnen worden uitgediept of verder geoefend?

## 2. Betekenis van verkennende gesprekken.

Lees de inleiding over verkennende gesprekken (tekst 1 in de bijlage)

Spreek met elkaar over de functie en organisatie van verkennende gesprekken.

## 3. Voorbereiding van een verkennend gesprek

Tekst 2: Vragen formuleren

Tekst 3. Oefenen in het verkennende gesprek

## 4. Evaluatie van de verkennende gesprekken

Voor de voorbereiding zie tekst 4 in de bijlage

- Vorm groepjes van drie a vier personen: vorm de groepjes zoveel mogelijk rond dezelfde thema's.
- Lees in de groepjes nog even de betreffende gespreksverslag (zie tekst 4) door om het geheugen op te frissen.
- Bespreek in de groepjes de volgende opdrachten:
  - Wat raakt u het meeste in de gesprekken van de anderen?
  - Wat vindt u achteraf van de vragen, die zijn voorbereid?  
Wat zou u de volgende keer anders aanpakken?
  - Heeft het gesprek bijgedragen aan uw beeld over het behandelde onderwerp  
Hoe komt dat?  
Wat hebben de verkennende gesprekken inhoudelijk opgeleverd?
  - Zet de conclusies van de groep op een flap, zodat deze aan de hand daarvan kunnen worden besproken

## BIJLAGEN

### Tekst 1 Verkennende gesprekken

#### *Betekenis van verkennende gesprekken.*

Bezoekers kunnen belangrijke "antennes" zijn voor de diaconie. Bezoekers hebben een signaleringsfunctie. Deze signaleringsfunctie wordt helaas niet overal optimaal benut. Veel ervaringen en veel informatie, waarover bezoekers beschikken, blijft onzichtbaar verborgen. Vanuit de diaconie bekeken is dat niet alleen jammer; men schiet eigenlijk tekort, omdat vragen of problemen van de bezochte persoon niet maatschappelijk worden gemaakt.

#### *Doel verkennende gesprekken*

Het verkennende gesprek heeft als doel dat je mensen uitnodigt te vertellen over hun eigen kijk op hun maatschappelijke positie. Wat vindt men van die maatschappelijke positie? Hoe beleeft men deze?

Door een serie van dit soort gesprekken te voeren, kun je meer zicht krijgen op:

- actuele sociale vragen en verhoudingen;
- hoe maatschappelijke vragen en ontwikkelingen door parochianen of andere betrokkenen worden beleefd.

Verkennende gesprekken functioneren het beste als aanvulling op de sociale kaart. Het kan een aanvulling zijn op de "papierene" informatie, die daarmee is verzameld. Met behulp van verkennende gesprekken kun je "achter de cijfers" luisteren; daar komt de belevingskant aan bod.

Bezoekersgroepen zullen misschien niet snel geneigd zijn sociale kaarten te maken of bij te houden. Toch zou het, alleen al vanwege de verwijs- en signaleringsfunctie, voor deze groepen van betekenis kunnen zijn dit wel te doen. Men zou zich minstens moeten verdiepen in bestaande sociale kaarten. Met deze "basisinformatie" worden de verkennende gesprekken bovendien relevanter. Bezoekers komen beslagen ten ijs. Bovendien kan de verzamelde kennis worden benut bij het inventariseren van sociale vragen d.m.v. de verkennende gesprekken.

#### *De voorbereiding*

##### **A. Onder verantwoordelijkheid van de parochie**

Een goede voorbereiding is van groot belang en daar past ook bij, dat het vanuit een duidelijk kader moet worden uitgevoerd. Het kost veel tijd, maar het is van belang om de plannen goed door te spreken met de "formele kaders" van de parochie. Zij moeten er voor 100% achter staan. Voor de parochie, voor bezoekers én voor de bezochten moet duidelijk zijn hoe de opdracht is geformuleerd, wie de opdrachtgever is, wat het doel van de gesprekken is en hoe het geheel is georganiseerd.

##### **B. Organisatie**

#### *In breder kader*

Zoals gezegd: de gesprekken kunnen het beste worden gehouden ter aanvulling, dus als vervolg op andere activiteiten waarmee sociale informatie wordt verzameld (sociale kaart).

### *Procesbewaking en begeleiding*

Er moet een stuurgroepje *zijn*, dat het gehele proces bewaakt, en waarop bezoekers een beroep kunnen doen wanneer er vragen of problemen *zijn*. Aan dit stuurgroepje kan ook een lid van de parochievergadering deelnemen, zodat de parochievergadering altijd uit de eerste hand is geïnformeerd.

### *Publiciteit*

De publiciteit moet goed worden verzorgd (met name via het parochieblad). Ook dit kan worden behartigd door het stuurgroepje. Hoe meer mensen er van af weten, hoe groter de kans op medewerking. Maar de informatie moet wel juist *zijn*.

### *Het doel bepalen*

Ook bij verkennende gesprekken is het van belang om, net als bij de sociale kaart:

1. Een duidelijk doel te formuleren en
2. Te weten welke soort informatie men wil verzamelen.

### *De gesprekspartners kiezen*

Gaat het om een brede inventarisatie met als doel het samenstellen van een algemene indruk, dan worden gesprekspartners uit alle lagen en hoeken van de lokale samenleving gezocht. Wanneer men een bepaald onderwerp wil verkennen, dan zoekt men gericht naar gesprekspartners, die beschikken over ervaring en/of kennis van zaken rond dat onderwerp. Naar bronnen, die de meest relevante en betrouwbare informatie kunnen verschaffen. Probeer *daarbij* met name "ervaringsdeskundigen" aan het woord te krijgen. Praat met WAO-ers, wanneer de verkenning over de WAO gaat; praat met ouderen, wanneer het doel is te weten hoe ouderen het voorzieningenniveau beleven; etc.

In tweede instantie kan met anderen worden gesproken, bij voorbeeld met zgn. sleutelfiguren. Sleutelfiguren *zijn* personen, die vanwege hun beroep, hun maatschappelijke positie of -verdienste over relevante informatie beschikken m.b.t. de te onderzoeken vraag.

Bij voorbeeld: een wijkagent, een huisarts, een wethouder, een ambtenaar, een welzijnswerker, een leraar, een fysiotherapeut etc. Ga niet "zomaar" op bezoek, maar bedenk goed waarom *je* juist die persoon gaat bezoeken en wat *je* hem of haar gaat vragen.

### *De vragen*

Bereid de vragen voor en oefen daar eerst mee. Tijdens het gesprek hoeft er geen vragenlijstje te worden afgewerkt. Maar het is wel verstandig om te noteren welke vragen in ieder geval beantwoord moeten worden. Daarnaast is het aan te raden om een aantal richtvragen achter de hand te hebben, bij voorbeeld om het gesprek weer "vlot te trekken" wanneer het vast zit.

### *Voldoende mensen en in samenwerking of overleg met anderen*

Er moeten voldoende mensen te *zijn*, voordat men er aan begint, mede daarom is afstemming met- of inschakeling van andere groepen van belang.

Dit zijn bijvoorbeeld:

- de bezoekersgroepen,
- de werkgroep diaconie,
- de caritas,
- de pastor,

- K.V.G.-, K.P.O.- of K.B.O.-afdelingen
- wijkcontactpersonen,
- de parochievergadering.

Als eerste staan hier genoemd: de bezoekersgroepen. Het bezoekwerk wint aan maatschappelijke relevantie, wanneer het in het kader van "verkennende gesprekken" komt te staan. Bovendien wordt op deze manier voortgebouwd op de bekendheid, de ervaring en het vertrouwen van deze groepen.

#### *Werving, selectie en training*

Wanneer gewerkt wordt met bestaande bezoekersgroepen, zal de werving vrij snel rond kunnen komen. Toch is het goed om nadrukkelijk stil te staan bij het specifieke karakter van deze gesprekken. Het is meer dan het gebruikelijke huisbezoek aan een zieke. Niet iedereen is hiervoor geschikt. En niet iedereen voelt zich tot het voeren van dit soort gesprekken in staat of aangetrokken.

De bezoekers moeten goed voorbereid aan hun taak gaan beginnen. Ze moeten goed weten in welk kader de verkennende gesprekken worden gehouden. En ze moeten vertrouwd zijn (of worden) met het voeren van verkennende gesprekken. Een aparte training is geen overbodige luxe.

#### *Fasering en tijdsplanning*

Er moet een goede fasering van de aanpak zijn en een tijdsplanning worden gemaakt.

In de fasering wordt opgenomen:

- Voorbereiden van de opdracht (= het voorstel om verkennende gesprekken te gaan voeren) door een initiatiefgroep.  
Bij deze voorbereiding aandacht voor:
  - plan van aanpak
  - samenstelling stuurgroep
  - publiciteit
  - tijdsplanning voor de gesprekken
  - terugkoppeling naar de opdrachtgever (b.v. parochievergadering);
- Verstrekken van de opdracht door parochievergadering of parochiebestuur /benoemen stuurgroep;
- Samenwerking/afstemming met andere groepen en organen;
- Tijdsplanning maken voor de gesprekken en de verwerking van de informatie.  
In deze tijdsplanning aandacht voor:
  - werving en selectie
  - training
  - de gesprekken
  - het indienen van de verslagen
  - het concept eindverslag
  - de presentatie van het eindverslag.
- Werving/selectie/training;
- Realisering concept en definitief eindverslag;
- Voorbereiding van het vervolg: wat te doen met de resultaten?

### *Presentatie*

Naast inhoudelijke voorbereiding is ook de voorbereiding van de presentatie van groot belang. De bezoeker komt vanuit de parochie. Dat is de achtergrond van waaruit wordt gewerkt. Het is geen hobby van de bezoeker; het werk wordt gedragen door de geloofsgemeenschap. Men komt niet uit persoonlijke interesse, maar vanwege de diaconale taakopdracht van de kerk. Bij de eerste (mondelijke of schriftelijke) entree, maar ook tijdens de gesprekken moet men zich ervan bewust zijn dat men in opdracht van de parochie handelt en dat men de parochie vertegenwoordigt.

Bij correspondentie wordt het logo van de parochie gebruikt, met vermelding van het contactadres van de stuurgroep en eventueel dat van de opdrachtgever (de parochie).

### *Rapportage*

Van elk gesprek moet een kort verslag worden gemaakt. *Dit* verslag moet wel anoniem zijn. Er kan het beste met codes worden gewerkt, zodat de relatie van het verslag tot de persoon niet meer teruggevonden kan worden..

Bij voorbeeld: 3.4. (= 3e interviewer, 4e geïnterviewde bij die persoon) De mensen met wie men spreekt hebben recht op privacy. Geef de betrokkene een exemplaar van uw verslag, ook al staat zijn of haar naam er niet bij.

Er moeten afspraken gemaakt zijn over het vervolg: wie verwerken de informatie, wat gebeurt er met de verslagen wanneer het geheel is afgesloten? Wat hoort de bezochte persoon na afloop van het onderzoek? Kan hij of zij inzage krijgen in de concept- of eindverslagen? Wordt hij of zij in een later stadium nog betrokken bij activiteiten?

## **C. De gesprekken**

### *De eerste entree*

Allereerst, zoals gezegd: de "legitimatie": wat rechtvaardigt uw aanwezigheid, uw telefoontje, uw brief of welke entree dan ook? U komt in het kader van een door de parochie ondernomen activiteit. Vertel hier iets over. Vertel iets over de sociaal-maatschappelijke verkenningen, over het doel en de waarde die de parochie hecht aan het verzamelen van ervaringen en opvattingen van betrokkenen.

Maak liever geen gebruik van opnameapparatuur. Dat schrikt mensen af. De ander weet niet wat er met hun informatie gaat gebeuren. En het geeft de indruk dat u niet echt goed hoeft te luisteren, omdat u thuis alles nog eens rustig kunt beluisteren.

Het is beter om een kleine schrijfblok bij te hand te hebben, zodat u bepaalde opmerkingen in het kort kunt noteren. Wanneer u een bepaalde opmerking van groot belang vindt, kunt u vragen of u even de tijd mag nemen om deze volledig te noteren en eventueel voor te lezen voor de ander.

### *Hoe vragen stellen*

Stel heldere en open vragen, met het oog op het doel van het gesprek. In het achterhoofd moet men zich altijd het doel van de verkenning realiseren: beluisteren hoe mensen maatschappelijke vragen en ontwikkelingen beleven.

Vraag naar de beleving van de bezochte perso(o)n(en): hoe ziet u.....? Wat vindt u van.....?

Op het nieuws of in de krant was een bericht over.....; hoe kijkt u daar tegen aan?

Stel bijvoorbeeld geen vragen als "vindt u ook niet dat....." (gesloten vraag). Bouw geen eigen waarden en normen in.

### Het gesprek

Blijf erop gespitst, dat het niet om uw mening gaat en ook niet om uw vragenlijstje, maar om de beleving van de ander.

Luister rustig en aandachtig. Zet het oordelen aan de kant en probeer alleen goed op te nemen wat de ander zegt. Probeer ook non-verbale signalen op te vangen en vraag zo mogelijk naar de betekenis ervan. Ga niet te snel interpreteren. Probeer zo feitelijk mogelijk te beluisteren wat de ander zegt.

Ga geen adviezen geven of (te) snelle oplossingen aandragen.

Het verkennende gesprek is geen pastoraal of helpend gesprek. Bij ziekenbezoek e.d. bent u misschien gewend aan het voeren van gesprekken, waarbij u de ander zoveel mogelijk tracht te ondersteunen; (pastoraal) bij te staan. Bij verkennende gesprekken voert u een gesprek waarin u met de gesprekspartner probeert te ontdekken wat er maatschappelijk speelt en hoe personen in uw omgeving dit beleven en waarderen.

Wanneer u een antwoord niet voldoende duidelijk is, formuleer het dan zelf nogmaals, maar in andere (uw) bewoordingen. Vraag of uw formulering klopt met hetgeen de ander bedoelde.

## Tekst 2 Vragen formuleren

- Open en gesloten vragen

Voorbeelden van open vragen	Voorbeelden van gesloten vragen

- Vragen formuleren

1. Maak groepjes van 3 á 4.
2. Kies een onderwerp uit voor het voorbereiden van een oefening met verkennende gesprekken.
3. Geef aan met wie u het onderwerp denkt te zullen bespreken.
4. Formuleer vragen voor een verkennend gesprek rond dat onderwerp (gebruik daarvoor de ruimte onderaan dit blad).  
N.b.: u gaat mevrouw X of meneer Y vragen om een gesprek te mogen voeren rond een maatschappelijk onderwerp.  
Het gaat erom in dat "verkennende gesprek" te horen, hoe zij of hij deze problematiek zelf beleeft; hoe zij of hij zelf tegen de maatschappij aankijkt, dat zij of hij aangeeft wat haar of hem in dit opzicht bezigt houdt, interesseert of dwars zit.
5. Waarom stelt u deze vragen?
6. Zet het onderwerp, de gesprekspartners (vraag 3), de vragen (vraag 4) en argumenten (vraag 5) kort met trefwoorden op een flap voor de bespreking in de cursusgroep.

### Tekst 3 Oefenen in het verkennende gesprek

1. Observatie: richtvragen voor de observatie.

OBSERVATIEDOEL (interviewer)	KONKREET GEDRAG	BESCHRIJVING	SAMENVATTING
Opening Luisterhouding In de rede vallen Afkappen Spreektijd Vraag herhalen Antwoord herhalen/ vertalen Non-verbaal gedrag Omgaan met stiltes Afsluiting			
OBSERVATIEDOEL (geïnterviewde)	KONKREET GEDRAG	BESCHRIJVING	SAMENVATTING
Belangstelling In de rede vallen Spreektijd Vraag laten herhalen/ vraag vertalen Antwoorden Non-verbaal gedrag Omgaan met stiltes Afsluiting			

2a. Welke van de gestelde vragen spreken u aan?

2b. Welke van de gestelde vragen zou u anders gesteld hebben?



#### **Tekst 4. Evaluatie van verkennende gesprekken**

Het voorbereiden van een verkennend gesprek voor deze scholing

1. Bepaald een of meerdere onderwerpen voor verkennende gesprekken
2. Kies een persoon uit in de parochie en benader hem of haar voor een verkennend gesprek
3. Welke vragen gaat u hem of haar stellen

Uw vragen:

4. Zet uw bevindingen op papier (getypt of met zwarte pen in duidelijk handschrift). Kopieer uw verslag voor de groepsgenoten van deze scholing.