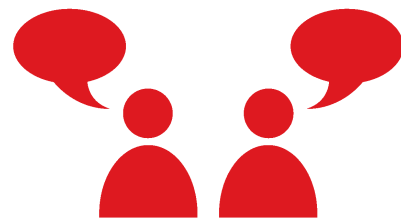


# ZÓ DOE JE DAT!



## Communicatie met je cliënt

### 3

#### FACTSHEET

Iedereen heeft zo zijn eigen redenen om vrijwilligerswerk te doen. De een tuiniert graag en heeft zelf geen tuin. De ander is met pensioen en wil zich nog graag nuttig maken. En weer een ander vindt het gewoon belangrijk om iets voor zijn medemens te betekenen. Wat je motivatie ook is, in alle gevallen is het van belang dat je op de juiste wijze met je cliënt communiceert. Door eenzaamheid, karakter, pijn of tegenslagen zijn cliënten niet altijd even gemakkelijk in de omgang. Sommigen zijn ontevreden of ze begrijpen niet goed wat je bedoelt. Ook in zulke gevallen moet je proberen op een goede manier te blijven communiceren . . . Hoe doe je dat?

Goede communicatie is een kwestie van geven en nemen. Dus: van spreken en luisteren. Als je spreekt, probeer je dan op zo'n manier uit te drukken dat je daarmee ook werkelijk een bijdrage levert aan de relatie met de ander. Als je luistert, probeer dan echt te begrijpen wat de ander bedoelt – en wil bijdragen aan de relatie.

Een ander ontmoeten, is jezelf ontmoeten. Wees eerlijk. Zeg je iets omdat je hoopt er zo 'vanaf' te zijn? Of zeg je iets met de oprechte bedoeling de relatie met de ander te verbeteren? Het is handig als je jezelf in dit opzicht een beetje kent. Wees je ervan bewust dat alles wat je zegt uitdrukking geeft aan jouw belevingswereld. Een ander hoeft daar niet perse iets mee te doen.

### Tips voor de spreker

- Spreek alleen in de ik-vorm.  
**Dus niet:** *'Je praat altijd door me heen.'*  
**Maar:** *'Ik vind het vervelend als je mij niet laat uitpraten.'*
- Probeer zo duidelijk mogelijk uit te leggen wat je ziet, hoort en voelt.  
**Dus niet:** *'Je klaagt altijd zo.'*  
**Maar:** *'Ik hoor je veel negatieve dingen zeggen over de maaltijden die je krijgt.'*
- Beschuldig de ander niet, maar vertel wel welke gevoelens het gedrag van de ander bij jou oproept.  
**Dus niet:** *'Jij luistert niet naar me en je zet me buitenspel.'*  
**Maar:** *'Als jij op deze manier met me praat, krijg ik het gevoel dat je me buitenspel zet.'*
- Laat je niet uit het veld slaan, maar vertel wel wat het gevolg is van het gedrag van de ander.  
**Dus niet:** *'Als je zo doet, dan zoek je het zelf maar uit.'*  
**Maar:** *'Als jij zo tegen me praat, krijg ik de neiging om af te haken.'*
- Tot slot: bedenk dat je niets kunt afdwingen. Ook geen ander gedrag. Mensen maken hierin uiteindelijk hun eigen keuzes.



## Tips voor de luisteraar

- Als je naar iemand luistert, blijf je dan realiseren dat de ander jou –hoe onhandig soms ook– iets schenkt. Namelijk: zijn verhaal, zijn vertrouwen, zijn visie.
- Als je iets niet snapt, schroom dan niet vragen te stellen totdat je werkelijk begrijpt wat de ander bedoelt of voelt.
- Als je reageert, begin dan met het uitspreken van je waardering. Ook als je iets moeilijks te horen hebt gekregen. ‘Ik vind het fijn dat je zo eerlijk tegen me bent...’ Of: ‘Goed dat je erover begint...’
- Herhaal af en toe wat de ander zegt. Daarmee moedig je de ander aan om zijn verhaal te vertellen en kun je tegelijkertijd checken of je het echt goed begrepen hebt.
- Is iemand kritisch of beschuldigend? Laat hem dan rustig uitpraten en verdedig jezelf tussendoor niet.

## Do's en don'ts

- Vermijd de woorden ‘altijd’ en ‘nooit’.  
Ze zijn absoluut en laten geen ruimte voor nuance.
- Beheers je.  
Dus: houd de lading van je gevoelens bij jezelf en belast je cliënt hier niet mee.
- Realiseer je dat het contact nooit helemaal gelijkwaardig zal worden.  
Dat hoeft ook niet, want jij komt iets brengen. Namelijk: warmte, aandacht en gezelligheid.

*Succes met je vrijwilligerswerk!*



Stichting Stade