

Stotteren is niet alleen een spreekprobleem, het is een communicatieprobleem.

Er zijn tal van redenen waarom het sommige mensen die stotteren ontbreekt aan voldoende communicatievaardigheden:

- Vanwege vermijdingsgedrag; stotteraars¹ hebben minder ervaring met het overbrengen van datgene wat ze willen zeggen; dikwijls beperken ze zich tot situaties waarin ze zich zeker en veilig voelen, en waarvan ze het verloop kunnen voorzien.
- Vanwege hun houding ten aanzien van spreken; mensen die stotteren voelen zich vaak inadequaet of minderwaardig op het gebied van communicatie; daardoor komen ze over als subassertief, ongeïnteresseerd en/of oninteressant.
- Vanwege angst om te stotteren; sommige mensen die stotteren hebben ervoor gekozen om zich afwachtend op te stellen in de communicatie, en nemen niet graag het initiatief; soms doen ze zelfs alsof ze het met anderen eens zijn, omdat op die manier hun vloeiendheid niet wordt verstoord.
- Vanwege angst om te stotteren; deze angst kan er ook voor zorgen dat mensen, in een spreek-situatie, zo met zichzelf bezig zijn dat ze geen aandacht meer hebben voor de luisteraar. Dit heeft een nadelig effect op zowel hun luister- als observatievaardigheden. Bovendien vormen zij zich een onjuist beeld van de gevoelens en gedachten van de luisteraar.

- Overschatting van het belang van vloeiendheid gaat vaak ten koste van aandacht voor de inhoud.
- Te sterk focussen op spreken en vloeiendheid kan ertoe leiden dat non-verbale vaardigheden onderbelicht blijven.

Fransella stelt:

De stotteraar is zeer bedreven in het spelen van de ‘stotteraarsrol’... hij kent de vele manieren waarop iemand zal reageren op zijn spreken, en hij weet wat zijn eigen reacties zijn op reacties van luisteraars. Maar het ontbreekt hem aan ervaring als het gaat om het interpreteren van subtielere vormen van communicatie, zoals oogcontact, handgebaren en lichaamsbewegingen in het algemeen, wat normale reacties zijn op de vloeiende spreker. Hij is voornamelijk bezig met zichzelf en met zijn pogingen om de woorden die hij wil zeggen eruit te krijgen. Daarnaast houdt hij zich bezig met de luisteraarsreacties, die hij in de meeste gevallen interpreteert als reacties op *hem als stotteraar*. Terwijl hij spreekt vormt hij een construct² van zichzelf als stotteraar (1972, pag. 58).

Wij vinden dat het onze taak als therapeut is, de cliënt te helpen het construct dat hij van zichzelf heeft te veranderen in dat van een vloeiende spreker die stottert (‘a fluent stammerer’). Dit lukt het best als de therapie zich niet alleen richt op vloeiendheid, maar op communicatievaardigheden in het algemeen. Iemand heeft niet zoveel aan vloeiende spraak, als hij zich nog steeds onvoldoende

¹ De benaming “de persoon die stottert” (in Engelstalige vakliteratuur ook vaak “the PWS”, the person who stutters genoemd) zou ongetwijfeld van meer respect getuigen, maar toch kies ik er omwille van het (lees)gemak voor om gewoon het woord ‘stotteraar’ te gebruiken.

² Zie bijlage 1 voor een toelichting op de term ‘construct’ en de Personal Construct Psychology.

vaardig voelt – of onvoldoende vaardig is – om verbale en non-verbale aspecten van de communicatie effectief te hanteren.

In dit hoofdstuk nemen we drie elementen van communicatievaardigheden onder de loep: non-verbale communicatie, luistervaardigheden en gespreksvaardigheden. We staan ook kort stil bij assertiviteit en doen literatuursuggesties voor diegenen die zich verder willen verdiepen in deze materie.

NON-VERBALE COMMUNICATIE

Oogcontact

Sommige mensen vinden het moeilijk om oogcontact te houden terwijl ze stotteren; we bespreken dat in hoofdstuk 5, Desensitisatie. Ook tijdens vloeiende spraak kan een cliënt moeite hebben met oogcontact. Weer een ander kan daarbij ook nog moeite hebben met oogcontact in de rol van luisteraar. Tyler (1988) wijst erop dat over het algemeen geldt, dat een persoon als vriendelijker wordt gezien naarmate hij meer oogcontact gebruikt. Maar hij merkt ook op dat staren wordt geassocieerd met vijandigheid, dominantie en een overmaat aan zelfvertrouwen.

De cliënt helpen oogcontact te verbeteren is dus een belangrijke zaak, maar daarnaast zullen we hem duidelijk moeten maken dat, hoezeer hij daar ook in slaagt, er altijd luisteraars zullen zijn die, als reactie, wegstijgen, hetzij omdat zij stotteren moeilijk kunnen verdragen, hetzij omdat zij zelf problemen hebben met oogcontact.

Gelaatsuitdrukking

Soms vertoont een stotteraar weinig gelaatsuitdrukking. Wellicht komt dit doordat hij te zeer bezig is met wat hij zegt, of met het plannen van wat hij *gaat* zeggen. Waaraan nu gewerkt zou moeten worden is, hem leren inzien dat hij, door zijn repertoire aan gezichtsuitdrukkingen te vergroten, meer aandacht vraagt voor wát hij zegt en daarmee de focus op vloeiend spreken bij de luisteraar weghaalt. Het is belangrijk dat een cliënt zich bewust is van het verband tussen gezichtsexpressie en andere

non-verbale gedragingen. Bijvoorbeeld glimlachen en ondertussen ongeduldig de voet bewegen, komt anders over dan glimlachen alleen.

Gebaren

Onderzoek wijst uit dat non-verbale signalen vijf keer zoveel impact hebben als verbale signalen. Als die twee niet congruent zijn, dan wordt het non-verbale signaal als eerste opgepikt (Pease, 1984). Tyler (1988) beschrijft vier soorten gebaren:

1. 'Embleemgebaren' – bijvoorbeeld knikken, schouders ophalen – hebben een eigen, afgesproken, cultuurbepaalde betekenis. Ze kunnen woorden vervangen. Door vloeiende sprekers worden ze soms gebruikt op een moment dat verbale communicatie om een bepaalde reden bemoeilijkt wordt, zoals in lawaai (bijvoorbeeld in een café) of ter overbrugging van afstand (bijvoorbeeld als je iemand in een andere hoek van de kamer, tijdens een feestje, wilt bereiken).
2. 'Illustrerende gebaren', ter ondersteuning van het gesprokene. Deze gebaren geven grootte aan, een handeling of beschrijving.
3. 'Emotiegebaren', die meestal gebruikt worden om sterke gevoelens kracht bij te zetten.
4. 'Aanpassende gebaren', vaak onbewust, zijn gericht op de persoon zelf. Hierbij valt te denken aan handenwringen en vingertikken.

Mensen die stotteren kunnen gebaren natuurlijk net zo goed op deze manieren gebruiken, maar ook omdat ze een extra functie kunnen hebben. Sommige stotteraars gebruiken gebaren bijvoorbeeld om het spreken te vermijden. Gebaren om het spreken te illustreren, zoals vloeiende sprekers dat doen, kunnen op dezelfde wijze worden gebruikt door een stotteraar, maar dan als een soort afleidingsmanoeuvre. We moeten er dus voor waken dat we, als therapeut, door aandacht aan deze zaken te besteden, het verbergen en vermijden van stotteren ook kunnen aanwakkeren.

Tijdens het werken aan gebaren moet ook duidelijk worden gemaakt dat eenzelfde gebaar verschillende doelen kan dienen, afhankelijk van de context. Pease (1984) gebruikt het voorbeeld van iemand die op de bus zit te wachten, met armen en benen over elkaar en kin op de borst. In de context

van een winterse dag is dit geen defensieve houding, maar slechts een illustratie van hoe koud het is.

Lichaamshouding

Hargie et al. (1981) wijzen erop dat, terwijl gezichtsuitdrukking specifieke informatie overbrengt, houding iets zegt over de intensiteit van de emotie. Uit de manier waarop we zitten of staan kunnen anderen veel opmaken. Als we bijvoorbeeld ons hoofd gebogen houden of op een stijve manier staan, kunnen anderen dit opvatten als uiting van onzekerheid of spanning. Als we iemand goedgezd zijn, dan laten we dat zien door een open houding aan te nemen en misschien ook naar hem toe te buigen. Ook status kunnen we duidelijk maken door onze houding: als we letterlijk hoger dan de ander staan zullen we eerder een gevoel van controle over de situatie hebben dan wanneer de ander boven ons uittorent. Ook blijkt dat, wanneer de ene gesprekspartner zit en de andere staat, zo'n conversatie geen lang leven beschoren is en/of onder druk komt te staan (Hargie et al. 1981). Het is dus belangrijk een cliënt te helpen houdingen aan te nemen die een aanvulling vormen op dat wat hij wil overbrengen. Anders leiden ze alleen maar af.

Oefeningen: non-verbale communicatie

In deze paragraaf geven we een overzicht van een aantal activiteiten waar we goede ervaringen mee hebben. Er zijn, ook in Nederland, veel boeken verkrijgbaar met oefeningen voor sociale vaardigheden en goede communicatie (Bond, 1986; Brandes & Phillips, 1978; Dynes, 1990; Hutchings et al., 1991; Johnson & Johnson, 1987; Kruper, 1973; Pease, 1984; Priestly & McGuire, 1983; Rustin & Kuhr, 1989; Trower et al., 1978; Tyler, 1988)³.

Veel oefeningen in deze boeken richten zich op meerdere vaardigheden tegelijk. Binnen het bestek van dit hoofdstuk is het niet mogelijk al deze combinaties weer te geven. Mocht je over meer oefeningen willen beschikken, gericht op een specifieke vaardigheid of een combinatie van verschillende vaardigheden, dan raden wij je aan deze boeken te gebruiken en er die oefeningen uit te halen die geschikt zijn voor een specifiek doel of

een specifieke cliënt. Daarnaast vind je in Stewart & Turnbull (1995, pag. 166-167) een lijst met een bruikbare selectie van oefeningen.

Communicatievaardigheden in de praktijk

Een groep is de gewenste omgeving om aan communicatievaardigheden te werken. Een cliënt heeft dan de mogelijkheid vaardigheden te oefenen in een situatie die levensechter is; hij krijgt feedback van verschillende personen en leert van inzichten van anderen. De meeste aspecten kunnen echter ook, ietwat gewijzigd, in een individuele setting aan de orde komen, hoewel het profijt in de groepsituatie waarschijnlijk groter is.

Oefeningen: algemene non-verbale communicatievaardigheden

Punten ter bespreking 1 (i,g)

Waarom is het zo belangrijk dat een stotteraar aan deze vaardigheden werkt? De volgende punten moeten aan de orde komen:

- naarmate je je vaardiger voelt in de communicatie zal je zelfvertrouwen als spreker ook toenemen
- *doen alsof* je zelfvertrouwen hebt, kan reacties bij een ander oproepen die vervolgens je *werkelijke* zelfvertrouwen vergroten
- je concentreren op andere vaardigheden vermindert de nadruk op het stotteren, zowel bij de spreker als bij de luisteraar
- als je goed communiceert, is er meer kans dat je de aandacht van de luisteraar vasthoudt
- je zult meer plezier hebben in spreken als je het gevoel hebt dat je goed functioneert

Je kunt de cliënt eventueel een handout geven over non-verbale communicatie. Verderop in dit hoofdstuk vind je een voorbeeld van zo'n handout (Handout 1) op basis waarvan je erover kunt praten.

Punten ter bespreking 2 (i,g)

Sommige stotteraars zijn verbaasd als je hen wijst op het belang van de non-verbale aspecten van communicatie. Statistische gegevens kunnen hen helpen zich te realiseren hoe relevant juist deze communicatievaardigheden zijn. Onderstaande

3 In Nederland valt te denken aan 'Elementaire sociale vaardigheden'; Van Meer et al., 2001.

voorbeelden kunnen gebruikt worden als basis voor bespreking:

- Birdwhistell (1970) vermoedt dat, in een gemiddeld tweegesprek, een derde van de sociale betekenis overgebracht wordt door verbale aspecten en maar liefst tweederde door non-verbale aspecten.
- Pease (1984) beweert dat van de informatie die het brein binnenkomt, 87% via de ogen komt.

Huiswerkopdracht 1

Een cliënt observeert mensen uit zijn omgeving en op tv, en maakt op basis daarvan een lijst met goede communicatievaardigheden, die hij meeneemt naar de therapie.

Huiswerkopdracht 2

Een cliënt beoordeelt zijn eigen communicatievaardigheden door een lijst te maken met aspecten waarin hij denkt goed en minder goed te zijn. Hij kan zijn eigen observaties aanvullen met meningen van vrienden en – indien van toepassing – andere groepsleden en met analyse van eigen video-opnames.

Oefeningen: specifieke non-verbale communicatievaardigheden

Wanneer een cliënt eenmaal goed inzicht heeft in de gewenste vaardigheden, kan hij zich richten op de voor hem meest relevante. Benadrukt moet worden dat ook niet-stotteraars, om allerlei redenen, beperkte communicatievaardigheden kunnen hebben. Ze hebben bijvoorbeeld onvoldoende zelfvertrouwen, zijn onzeker over wat ze zeggen, hebben geen ervaring met allerlei spreesituaties of komen uit een milieu waar communicatievaardigheden niet zo belangrijk worden gevonden.

Ook is het belangrijk om oog te hebben voor interculturele verschillen in non-verbaal gedrag. In sommige culturen wordt het niet geaccepteerd als je iemand aankijkt, terwijl in andere culturen de ‘persoonlijke ruimte’ die door individuen in acht wordt genomen, aanzienlijk kleiner is dan bijvoorbeeld Nederlanders acceptabel vinden.

Oefeningen: oogcontact

Punten ter bespreking (i,g)

Hoe kom je tot goed oogcontact? Naar aanleiding van de hierboven beschreven observatie-oefeningen zou het volgende aan de orde kunnen komen:

- het verschil tussen adequaat oogcontact en staren
- verschillende gradaties van oogcontact: bijvoorbeeld, als je iemand lang aankijkt kan dit zowel op intimiteit als superioriteit duiden. Dit is afhankelijk van de context
- afgewend staren kan een teken zijn van angst, onbetrouwbaarheid, gebrek aan zelfvertrouwen of in gedachten verzonken zijn
- goed oogcontact met af toe wegstijgen is de beste manier; maar dan niet naar een ander lichaamsdeel van de luisteraar – want de ander zou kunnen denken dat hij een anatomische afwijking heeft!

Bewustzijn vergroten (i,g)

In tweetallen of met de therapeut wordt over een zelfgekozen onderwerp gesproken. Op het moment dat de spreker oogcontact verliest gaat de luisteraar rare gezichten trekken (steekt zijn tong uit, knip-oogt enzovoort). De bedoeling is dat de spreker dit opmerkt. Die rare gezichten zullen hem ontgaan als hij te lang wegstijgt.

Punten ter bespreking (i,g)

Fragmenten uit het hoofdstuk over ‘oogsignalen’ (eyesignals) in Pease (1984)⁴ kunnen worden gelezen en besproken. Het hoofdstuk gaat in op de manier waarop we onze blik kunnen gebruiken om verschillende betekenissen effectiever over te brengen. Er zijn tal van manieren om deze bespreking aan te pakken. In een groepssetting kunnen groepsleden om beurten een stukje hardop lezen en commentaar geven op een fragment en dan anderen vragen erover mee te praten. Een andere manier is, de groep op te splitsen in subgroepen, die vervolgens gaan experimenteren met verschillende manieren om dat wat men gelezen heeft te demonstreren aan de rest van de groep. In individuele therapie kunnen de teksten worden gebruikt als

4 Van dit boek bestaat een Nederlandse vertaling: ‘Lijfspraak: wat houding en gebaren van anderen ons vertellen’ (Pease & Van Hinsbergh, 2001).

uitgangspunt voor een gesprek tussen therapeut en cliënt.

Handout 2 (i,g)

Gebruik ter informatie Handout 2, Hoe verbeter je oogcontact tijdens stotteren.

Oogcontact zoeken (i,g)

Een cliënt wordt gevraagd over werk, vakantie of hobby te praten (iets dat weinig emoties oproept). De bedoeling is dat hij oogcontact zoekt vlak voordat hij gaat praten. Dit helpt hem oogcontact te houden op het moment dat hij begint met praten.

Huiswerkopdracht 1

De cliënt observeert gesprekken en let daarbij op het volgende:

1. Hoeveel oogcontact is adequaat in verschillende situaties?
2. Hoe vaak kijken mensen elkaar aan (desnoods met behulp van een stopwatch)?
3. Hoe verhouden zich oogcontact, nabijheid, stemming en type gesprek tot elkaar?

Huiswerkopdracht 2

Diegenen die moeite hebben met oogcontact in de luisteraarsrol kun je een oefening geven waarbij ze bepaalde kenmerken van het gezicht van de ander moeten opmerken. Handout 3 kun je, al dan niet in aangepaste vorm, gebruiken om de oefening wat aantrekkelijker te maken.

Oefeningen: gezichtsuitdrukking

Punten ter bespreking (i,g)

Het hele scala aan gezichtsuitdrukkingen kan worden geïnventariseerd. Daarbij kunnen de volgende vragen aan de orde komen: wat is het belang ervan, zowel vanuit de spreker als de luisteraar gezien, en wat is de toegevoegde waarde ervan voor de boodschap die we proberen over te brengen?

Huiswerkopdracht 1

De cliënt wordt gevraagd in zijn omgeving en op tv op zoek te gaan naar voorbeelden van de wijze waarop gezichtsexpressie invloed heeft op de boodschap en de luisteraar. Zijn observaties worden de keer daarop in de therapie besproken. Het volgende kan dan aan de orde komen:

1. de mate waarin expressie van spreker en luisteraar wel of juist niet overeenkomen
2. de intensiteit van de gezichtsexpressie (te veel of te weinig)
3. het effect van te weinig expressie
4. de wijze waarop gezichtsexpressie de conversatie beïnvloedt (meestal wordt er namelijk eerder emotie mee uitgedrukt dan dat er sprake is van inhoudelijke betekenis)

Huiswerkopdracht 2

De cliënt wordt gevraagd een televisieprogramma of een video te bekijken met het geluid uit en te proberen achter de inhoud te komen (wát wordt er gezegd: bijvoorbeeld abstract, emotioneel, intiem, afstandelijk, theoretisch) en achter de gevoelswaarde van de woorden. Wanneer er van een video gebruik wordt gemaakt, dan kun je die opnieuw afspelen mét geluid om te zien in hoeverre de gissingen juist waren. In de meeste gevallen zal blijken dat de woorden de feitelijke boodschap overbrengen, maar dat de gezichtsexpressie vooral de emotie uitdrukt.

Oefening voor 3 personen (g)

In groepjes van drie (spreker, luisteraar en observant, in wisselende rollen) vindt een gesprek plaats over een beladen onderwerp; bijvoorbeeld: 'moet de doodstraf weer worden ingevoerd?' De observant geeft feedback op de adequaatheid van de gezichts-expressie van zowel spreker als luisteraar.

Met gezichtsexpressie gevoelens uitdrukken (i,g)

Er worden zinnen op kaartjes geschreven en deze leg je omgekeerd op een stapeltje. De cliënt kiest welk gevoel hij wil laten zien en leest de zin met de daarbij behorende gezichtsuitdrukking.

Luisteraars moeten raden om welke emotie het gaat. Zie verder Handout 4, Zinnen voor het oefenen van gezichtsuitdrukking.

Oefening: gebaren

Brainstorm (g)

Brainstorm over de bedoeling van gebaren (bijvoorbeeld interrupties, nadruk, verborgen boodschappen).

Verschillende gebaren (i,g)

Om de beurt laten cliënten een algemeen bekend gebaar (zoals schouders ophalen of handen wrijven) aan elkaar of de therapeut zien. De anderen moeten de betekenis raden. Deze activiteit maakt duidelijk hoeveel verschillende gebaren er zijn. In de individuele therapie kunnen gebaren voor de cliënt op kaarten worden geschreven die hij dan moet demonstreren. In Handout 5 staan suggesties voor deze kaarten.

Gebaren herkennen (g)

Voor de groep demonstreert iedere deelnemer iets wat hij de dag tevoren gedaan heeft, uitsluitend door gebruik van gebaren. De andere groepsleden moeten raden om wat voor activiteit het gaat. Activiteiten die meer verfijnde gebaren vereisen, kunnen op een kaart worden geschreven om te laten demonstreren door groepsleden (zie Handout 6). Deze oefening maakt duidelijk hoeveel informatie kan worden opgemaakt uit gebaren, als er niet gesproken wordt.

Huiswerkopdracht

Observatie-oefening: de cliënt heeft de opdracht gekregen om gebaren van andere mensen te observeren. Hij doet er verslag van in de therapie en bespreekt het onderwerp: hoeveel gebaren moet iemand gebruiken? In deze discussie kunnen de relatieve voor- en nadelen besproken worden van veel of juist weinig gebaren, in relatie tot de volgende factoren: stemming, persoonlijke voorkeur, luisteraars en situatie.

Pease (i,g)

Pease (1984, of de in voetnoot 3 genoemde Nederlandse vertaling) wijdt verschillende hoofdstukken aan gebaren. Deze kunnen worden meegegeven aan cliënten om te lezen. In een groepssetting kan cliënten gevraagd worden, op basis van wat men gelezen heeft, een activiteit voor te bereiden. Er zijn verschillende manieren om dit aan te pakken; zie daarvoor ook de oefeningen voor oogcontact uit datzelfde boek.

Oefening: lichaamshouding*Huiswerkopdracht 1*

De cliënt wordt gevraagd van een afstand mensen te observeren die met elkaar praten, zonder dat hij

iets kan verstaan. De bedoeling is dat hij op hun houding let. Voor dit doel kun je ook een tv-programma of video gebruiken. Uit de houding van de mensen probeert de cliënt het volgende op te maken:

- hoe de verschillende gesprekspartners zich voelen
- of er één persoon is die de leiding heeft
- of alle deelnemers eerlijk zijn
- of de sfeer over het algemeen vriendelijk of onvriendelijk is
- welke positie de verschillende gesprekspartners innemen in de groep

Houding (g)

Er worden kaarten uitgedeeld waarop een specifieke houding is afgebeeld. (zie Handout 7, Oefeningen voor de houding). In paren voeren de groepsleden een gesprek, waarbij elk de gegeven houding demonstreert. Vervolgens rapporteren beiden het eventuele effect dat dit op beide gesprekspartners heeft gehad.

Elkaar observeren

Groepsleden observeren elk de houding van één ander groepslid gedurende de hele bijeenkomst en geven daar aan het eind feedback op. In de volgende bijeenkomst kan een cliënt iemand anders vragen te letten op een verandering van houding die hij wil oefenen (bijvoorbeeld een meer ontspannen houding, lagere schouders, minder slap).

Huiswerkopdracht 2

Een cliënt experimenteert met verschillende houdingen (gebruik eventueel Handout 7, Oefeningen voor de houding) en let op het effect dat deze hebben op de luisteraar en op zijn eigen communicatie. Hij kan bijvoorbeeld blijven staan terwijl hij praat met een zittende leidinggevende, naar voren buigen om interesse te tonen voor wat de ander zegt, of ontspannen zittend in een stoel zijn benen op de tafel leggen. De resultaten van de experimenten kunnen worden nabesproken in de groep.

LUISTERVAARDIGHEDEN

Vaak vertelt een stotteraar ons dat hij goed kan luisteren. Dit komt doordat hij over het algemeen

minder actief is in gesprekken dan de meeste vloeiend sprekende mensen.

Wij betwijfelen of stilte en luisteren synoniem zijn en veronderstellen dat een stotteraar die stil is, vaak in zijn hoofd te veel met zichzelf bezig is om voldoende te kunnen focussen op de ander. Wellicht is hij zich aan het voorbereiden op wat hij gaat zeggen en vraagt hij zich af of hij het echt zal zeggen, en zo ja, of hij woorden zal veranderen. Luisteren alleen is niet genoeg: de persoon moet door zijn houding laten zien dat hij luistert.

Oefeningen: luistervaardigheden

Brainstorm 1 (g)

Besprek redenen waarom luisteren belangrijk is.

Brainstorm 2 (g)

‘Kenmerken van een goede luisteraar.’ In plaats hiervan kun je ook de volgende vraag introduceren: ‘Als je een video bekijkt van iemand die goed luistert, met het geluid uit, waaraan zou je dat dan zien?’

Huiswerkopdracht

Brumfitt (1986, p. 33) geeft een bruikbare beschrijving van goede luistervaardigheden die kan worden gebruikt als uitgangspunt voor een observatie-oefening.

Iemand die goed luistert:

- a. onderbreekt de ander niet
- b. laat zien dat hij geen oordeel heeft over het probleem van de ander
- c. accepteert wat de ander zegt
- d. maakt het probleem van de ander niet kleiner door een nóg ergere gebeurtenis te beschrijven
- e. laat de ander ruimschoots aan het woord
- f. komt niet meteen met adviezen
- g. probeert te verhelderen wat niet duidelijk is
- h. geeft de spreker volledig aandacht

We hebben deze punten in Handout 8 weergegeven in gemakkelijk toegankelijke taal voor gebruik bij de observatie-oefening luistervaardigheden. De cliënt moet in zijn dagelijks leven voorbeelden vinden van deze gedragingen of het tegenovergestelde ervan.

Gebruik van video (i,g)

Er wordt een video-opname gemaakt van twee personen die in gesprek zijn over een onderwerp dat gekozen is door een ander groepslid. Vervolgens wordt er feedback gegeven op positieve en negatieve aspecten van de luistervaardigheden van de persoon in kwestie, aan de hand van de observatiechecklist (Handout 9).

Oefening in drietallen (g)

In drietallen (spreker, luisteraar en observant), waarbij iedere deelnemer elke rol een keer uitprobeert, vertelt de spreker over iets dat hem kortgeleden is overkomen. De luisteraar moet goede luistervaardigheden toepassen. De observant kijkt welke vaardigheden van de checklist worden gebruikt, en noteert welke ontbreken. Een andere manier is, om de cliënt eerst bepaalde vaardigheden te laten aangeven waarvan hij wil dat erop gelet wordt.

Discussie (g)

De groep praat over een afgesproken onderwerp, bij voorkeur een onderwerp dat emoties oproept en deelname van alle leden uitlokt. De regel is dat niemand zijn punt kan maken zonder eerst te hebben samengevat wat de vorige spreker gezegd heeft.

Een verhaal voorlezen (g)

Voor deze activiteit moeten 4 of 5 personen de kamer uitgaan. Aan één van hen wordt een kort verhaal gegeven om te lezen en in zijn hoofd te zetten (zie Handout 10). Deze persoon en één van de anderen gaan terug naar de kamer, en aan degene die het verhaal heeft gelezen wordt gevraagd het na te vertellen aan de ander. De rest van de groep gebruikt de checklist voor de luisteroefening (Handout 11), om hen te helpen ontdekken welke elementen ze bij het vertellen van het verhaal goed onthouden hebben en welke ze vergeten zijn. De volgende persoon mag dan binnenkomen, en degene aan wie het verhaal verteld is, moet dan de versie die hij te horen heeft gekregen weer doorvertellen (een versie die meestal nogal verschilt van het origineel). Zo wordt het verhaal steeds doorverteld aan een volgende cliënt. De laatste persoon vertelt het verhaal aan de hele groep. Aan iedereen van het groepje wordt feedback gegeven over wat onthouden of juist vergeten is. Onze ervaring is, dat de volgende punten in de meeste groepen naar voren komen:

- het begin van het verhaal lijkt gemakkelijker onthouden te worden dan het einde
- eigennamen zoals Dagenham en Ford worden vaak goed onthouden
- onbeduidende informatie kan in sommige gevallen wel en in andere gevallen niet worden onthouden
- wanneer hun de werkelijke betekenis ontgaat, proberen mensen hun eigen betekenis aan het verhaal te geven door stukjes erbij te bedenken en weg te laten
- mensen verschillen enorm wat betreft hun geheugen
- het geschreven verhaal is gemakkelijker te onthouden dan het gesproken verhaal

Johnson & Johnson (g)

Johnson & Johnson (1987)⁵ bieden verschillende oefeningen die betrekking hebben op communicatiepatronen in groepen, oefeningen die posities in de groep duidelijk maken: wie neemt meestal de leiding, wie laat zich liever leiden en hoeveel wordt er naar mensen geluisterd?

De volgende oefening bevelen we aan:

Oefening: oog hebben voor de luisteraar

Gebruik van soaps (i,g)

Voor deze oefening kun je fragmenten van soaps gebruiken. De cliënt bekijkt de opname met het geluid uit en wordt dan gevraagd op basis van de lichaamstaal van de spelers te bedenken wat ze zeggen, hadden willen zeggen en voelen. De cliënt moet zijn ideeën met concrete voorbeelden onderbouwen, bijvoorbeeld: 'Hij is boos. Hij staat heel dicht bij haar en staart haar aan met een harde blik. Hij gebruikt ook dreigende gebaren, wijst naar haar. Ik denk dat hij iets zegt in de trant van 'ik waar-schuw je!'

Huiswerkopdracht 1

De cliënt krijgt de opdracht om mensen in zijn omgeving te observeren terwijl ze praten. Hij moet op zoek gaan naar voorbeelden van woede, verveling of desinteresse en onbegrip bij de luisteraar. De cliënt moet concrete details geven van de manier waarop deze gevoelens en attitudes door de

luisteraar worden overgebracht, met betrekking tot gezichtsuitdrukking, oogcontact, gebaren en wat hij zegt.

Huiswerkopdracht 2

De cliënt kiest elke dag een gesprek met iemand bij wie hij zich op zijn gemak voelt en let daarbij op het volgende:

- hoe de ander laat merken dat hij zich spannen of ontspannen voelt
- hoe vaak en op wat voor momenten hij glimlacht
- wanneer de cliënt moet verduidelijken wat hij gezegd heeft
- wanneer de ander wegstijgt
- hoe vaak en op wat voor momenten de ander van houding verandert (gaat zitten of staan)
- wanneer de ander zijn handen gebruikt onder het praten; hoe vaak en hoe

De cliënt noteert zijn observaties en neemt deze de volgende keer mee naar de therapie ter bespreking.

Huiswerkopdracht 3

Herhaal de vorige opdracht, maar nu moet de cliënt zijn eigen gedrag observeren.

Huiswerkopdracht 4

De cliënt kiest elke dag een gesprek met iemand bij wie hij zich op zijn gemak voelt en let daarbij op het volgende:

- Wat zegt de ander om aan te geven dat hij iets niet begrepen heeft?
- Wat zegt de ander om de cliënt te stimuleren door te gaan met praten?
- Welke signalen wijzen erop dat de ander de draad van het verhaal (van de cliënt) kwijt is?
- Waaruit blijkt dat de ander echt geïnteresseerd is in wat de cliënt zegt?

GESPREEKSVAAARDIGHEDEN

Sommige volwassen stotteraars hebben in de loop der jaren geleerd gesprekken aan te passen om hun stotteren te verbergen of te vermijden. Zo kun je een gesprek kort houden om de kans op stotteren te

⁵ Er zijn tal van Nederlandstalige alternatieven te vinden, bijvoorbeeld: 'Beïnvloed anderen, begin bij jezelf' door Van Dijk, 2003.

verkleinen. Als gevolg daarvan missen sommigen een aantal basisvaardigheden, omdat ze er te weinig ervaring mee hebben. Soms is het niet genoeg om alleen maar naar non-verbale communicatie-aspecten te kijken en moet je de cliënt ook helpen om zijn gespreksvaardigheid te vergroten. We beweren zeker niet dat alleen stotteraars baat zouden hebben bij een dergelijke training, en ook niet dat alle stotteraars die nodig hebben. Er zijn veel mensen die bepaalde gespreksvaardigheden missen. Je hoeft alleen maar naar interviews te kijken met al of niet beroemde mensen om een scala aan communicatietekorten vast te stellen. Maar aan de andere kant zijn er ook stotteraars met uitstekende gespreksvaardigheden.

We doen hier slechts een paar suggesties met betrekking tot wat je zou kunnen doen als dat wenselijk lijkt. Het is een zeer veelomvattend onderwerp, waarvan we slechts een klein aantal basale aspecten aan de orde kunnen laten komen. Therapeuten kunnen aan de hand daarvan zelf keuzes maken en ideeën en oefeningen ontwikkelen. Je kunt het gesprek het beste in fasen opdelen: groeten, een gesprek beginnen, gaande houden en beëindigen. Tijdens een gesprek kunnen onderscheiden worden: een onderwerp aansnijden, van onderwerp veranderen, doorgaan op een onderwerp.

Groeten

Voor stotteraars kan groeten een nachtmerrie zijn. Meestal worden er specifieke woorden verwacht ('hallo', 'goedemorgen'), en soms ook nog een naam waar men niet onderuit kan. Vaak beseft men niet dat het niet alleen gaat om het gesproken deel van de groet, maar ook om non-verbale aspecten, zoals gezichtsuitdrukking, oogcontact, nabijheid enzovoort.

Oefening: groeten

Punten ter bespreking (g)

Non-verbale aspecten van het groeten. Cliënten moeten gaan onderzoeken hoe mensen hun intenties kenbaar maken als ze anderen benaderen. Deze oefening kan worden aangepakt door twee stapels kaarten neer te leggen, één met daarop geschreven de intenties en de andere met verschillende benaderingswijzen. Een cliënt neemt één kaart van elke stapel en probeert de twee in combinatie te demon-

streren. Sommige zullen bij elkaar passen en adequaat zijn en andere niet. Daarover kan dan worden gediscussieerd. Hieronder volgen een aantal ideeën voor de kaarten:

Intenties:

vriendelijk
haastig
een kort gesprek willen
een lang gesprek willen
onvriendelijk tegenover de ander
in verlegenheid bij het zien van de ander (je hebt een afspraak niet afgezegd)

Wijze waarop:

glimlachen
fronsen
op je horloge kijken
naar beneden kijken
de ander blijven aankijken
weglopen tijdens het praten
stoppen
weinig gezichtsuitdrukking laten zien
een onderwerp aansnijden

Openingszinnen 1 (g)

Terwijl men in een kring zit, wordt een bal gegooid naar een groepslid, dat vervolgens een of andere groet uitspreekt, zoals 'hallo, wat een heerlijke dag, hè?' of 'hoi, lang niet gezien' of 'hoe gaat het met jou?' Degene die de bal vangt moet hem dan naar een ander gooien met een andere openingszin. De oefening gaat door totdat iedereen enkele beurten heeft gehad. Op deze manier heeft een cliënt de gelegenheid te experimenteren met verschillende openingszinnen, en te kijken wat het best bij hem past. Het is onze ervaring dat een cliënt vaak noodgedwongen zo min mogelijk woorden gebruikt en het gevoel heeft dat hij onecht is als hij het eens op een andere manier doet. Deze oefening kan duidelijk maken dat er heel veel acceptabele manieren zijn om een gesprek te beginnen. De rol van vermijdingsgedrag hierbij moet nog wel besproken worden: soms laten cliënten zich tijdens het experimenteren toch nog leiden door angst voor bepaalde woorden. Dan zijn ze dus in feite nog steeds aan het vermijden. Hoe dit precies samenhangt met vermijdingsgedrag moet nog wel besproken worden: soms is er maar een miniem verschil tussen experimenteren en vermijden.

Openingszinnen 2 (g)

Groepsleden staan in twee rijen tegenover elkaar. Ze lopen naar elkaar toe en beginnen de ander te groeten op een moment dat het prettig voelt. Na deze activiteit bespreken de groepsleden waarom ze voor dat moment kozen.

Rollenspel (g)

Oefen allerlei soorten begroetingen en bijbehorende non-verbale en verbale gedragingen in rollenspel, bijvoorbeeld:

- voorgesteld worden aan een nieuwe collega, leidinggevende of bezoeker
- bij een sociale gelegenheid iemand ontmoeten die je al eens eerder ontmoet hebt, maar die je beter wilt leren kennen
- een oude vriend ontmoeten met wie je het contact wilt hervatten
- iemand tegenkomen die je oppervlakkig kent
- iemand ontmoeten die je niet zo mag, maar je heb het gevoel dat je beleefd moet zijn zonder overdreven vriendelijk te doen
- een buurtwinkeltje binnengaan
- een nieuwe buurman voor het eerst ontmoeten

Een gesprek beginnen

Soms houdt iemand die stottert zich stil tijdens gesprekken, erop vertrouwend dat anderen de leiding wel nemen. Zelfs wanneer hij echt iets zou willen zeggen over het onderwerp, of over iets anders zou willen beginnen, mist hij het vertrouwen en de ervaring om dat aan te durven. Het uitproberen van techniekjes om dit aan te pakken kan de cliënt over de drempel helpen. Volgens ons zou je naar twee typen situaties moeten kijken: privé- of sociale contacten en contacten met onbekenden. In het eerste geval komen mensen meestal bij elkaar voor een bepaald doel, bijvoorbeeld een trouwerij, etentje of afspraak. Het doel brengt de mensen bij elkaar, zou je kunnen zeggen. In het laatste geval is er sprake van ongestructureerde situaties, zoals winkels, wasserettes, wachtkamers van huisarts of tandarts en ouderavonden. Aangezien veel stotteraars praten met onbekenden moeilijker vinden dan praten met bekenden, richten we ons vooral hierop.

In sociale situaties verwacht men dikwijls dat nieuwkomers of relatief onbekenden zich op de een of andere manier bekendmaken aan de anderen, of dat men op hen afgaat.

Oefeningen: zich voorstellen in sociale situaties (g)

Bespreek hoe mensen elkaar aanspreken. Doorgaans gaat dat als volgt:

1. Men wordt geïntroduceerd door een derde.
2. Men introduceert zichzelf.
3. Iemand introduceert een onbekende op diens verzoek.
4. Men arrangeert het: de nieuwkomer biedt aan rond te gaan met de drankjes om op die manier mensen te ontmoeten.
5. Men sluit zich aan bij een groepje.

Al deze en andere mogelijkheden kunnen worden uitgespeeld in een rollenspel, besproken en uitgeprobeerd. In elke situatie verloopt het zich voorstellen weer anders – de ene keer is een handdruk op zijn plaats, dan weer een klopje op de rug, een kus, een glimlach of verbale groet, afhankelijk van situatie, persoon, mate van formaliteit enzovoort. Besproken kan worden welke manier op welk moment geschikt is.

Oefeningen: een gesprek beginnen bij publieke gelegenheden (g)

In dit type situatie introduceert men zich meestal op een van de twee volgende manieren: door naar iets te informeren, bijvoorbeeld: 'Hebt u even tijd?' of: 'Weet u hoe dit apparaat werkt?' Of door gebruik van een terloopse opmerking, zoals 'Wat een heerlijke dag, hè?' of 'Prima wedstrijd, hè?' Deze manieren kunnen in een rollenspel worden geoefend. Daarbij moet de ander door zijn reactie duidelijk maken of hij het gesprek wil voortzetten (zoals ingaan op het onderwerp of na een korte reactie weer verder lezen in een krant).

Een gesprek gaande houden

Hargie et al. (1981) hebben het over een 'voorbereidende fase'. Deze dient om het ijs te breken door over koetjes en kalfjes te praten. Ze omschrijven dit als 'een voorbereiding op het uitwisselen van meer inhoudelijke informatie'.

Zij stellen dat niet-controversiële aspecten van de actualiteit en opmerkingen over het hier en nu of over het weer het meest gebruikelijk zijn voor dat doel. Zij wijzen erop dat veel mensen getraind worden in het hanteren van zulke strategieën voor verschillende doeleinden, bijvoorbeeld een arts (om patiënten op hun gemak te stellen) of een