

# 4. GESPREKSTIPS

Jouw cliënt en jij hebben er beiden baat bij als jullie goed met elkaar kunnen praten en elkaar begrijpen. Je wilt natuurlijk met elke cliënt goed communiceren. Maar bij jouw laaggeletterde cliënt is het extra belangrijk aandacht aan de communicatie te besteden. Hou er rekening mee dat de dubbele stress van schulden en het gebrek aan kennis en vaardigheden de communicatie in de weg zit.

Eenvoudiger communiceren is essentieel als je denkt dat jouw cliënt laaggeletterd is. Door jouw communicatie aan te passen wordt de kans dat jullie elkaar begrijpen groter.

Dit gedeelte van de toolkit bestaat uit de volgende onderdelen:

- Tips over uitleg geven
- Tips over in verbinding blijven
- Tips over motivatie

## UITLEG GEVEN

Het kan zijn dat je laaggeletterde cliënt zich niet begrepen voelt. Je cliënt zal ook niet altijd begrijpen wat er wordt uitgelegd of van hem verwacht. Als je bijvoorbeeld zegt “Lever je administratie in” is niet altijd duidelijk wat dat inhoudt. Ook is er een grote kans dat je cliënt niet voldoende weet over geldzaken en hoe bedrijven en instanties werken. Verwacht geen basiskennis over financiële zaken. Het kan zijn dat je cliënt feitelijk die kennis wel bezit maar door alle zorgen en stress een te “vol hoofd” ervaart en deze kennis (tijdelijk) niet paraat heeft.

- **Behandel niet meer dan 2 of 3 stappen en/of onderwerpen.**
- **Leg in 2 of 3 korte zinnen de kern uit van een onderwerp of moeilijk woord.**
- **Niet te veel voorbeelden of bijzaken.** De cliënt kan in verwarring raken.
- **Volgt de cliënt jou nog?** Kijk goed. Laat stiltes vallen. Neem pauze.
- **Niet alles in één gesprek.** Voel goed aan wanneer het ‘genoeg’ is, wanneer iemand ‘vol’ zit en maak een nieuwe afspraak. Beperk de duur van de afspraken.
- **Maak korte zinnen. Gebruik eenvoudige woorden.**
- **Spreek langzamer en duidelijker. Spreek niet te hard.**
- **Gebruik dezelfde taal als de cliënt.** De cliënt begrijpt je dan beter.
- **Vermijd vakjargon of beeldspraak.** Leg eventueel uit wat iets betekent.
- **Gebruik plaatjes.** Vraag wat het plaatje betekent. Begrijpen we hetzelfde?
- **Tekenen.** Teken iets of laat de cliënt zelf iets tekenen t.b.v. uitleg.
- **Herhaal kernpunten.** Laat je cliënt de kernpunten herhalen.
- **Vraag terug:** vraag de cliënt het nog eens te herhalen. Niet als overhoring maar als steun: “ik wil zeker weten dat ik het duidelijk uitleg, kunt u.....”
- **Laat de cliënt niet te veel in één keer uitleggen of herhalen.**
- **Forceer niet.** Schakel naar een ander onderwerp als het te moeilijk wordt.

## IN VERBINDING BLIJVEN

Vertrouwen en een goede onderlinge verhouding met je cliënt is van groot belang. Vanwege negatieve ervaringen uit het verleden, kan het zijn dat jouw cliënt instanties wantrouwt. Hierdoor kan hij/zij moeite hebben zich open te stellen voor jouw hulp en het lastig vinden om bepaalde zaken met je te delen. Probeer verbinding te maken en zorg dat de cliënt zich veilig voelt.

- **Neem tijd voor verbinding.** De relatie is de basis voor een goede hulpverlening. Neem dus de tijd om persoonlijk contact te maken.
- **Luister neutraal.** Luister goed zonder een oordeel uit te spreken.
- **Toon begrip.** Als de cliënt zegt: “ik open mijn brieven niet”, kun je zeggen: “Ik begrijp het wel, het is ook heel veel en moeilijk wat er in die brieven staat.”
- **Toon empathie.** Laat de cliënt blijken dat je begrijpt hoe moeilijk hij/zij het heeft in woord en gebaar zonder professionaliteit uit het oog te verliezen.
- **Helpende hand.** Laat zien dat je wilt helpen door de situatie van de cliënt goed in kaart te brengen. Bespreek de stappen en wat de volgende stap is of kan zijn.
- **Cliënt kan alles vertellen.** Zeg dat de cliënt alles tegen jou kan vertellen. Het gesprek is vertrouwelijk en je zal niets tegen hem/haar gebruiken.
- **Het is niet erg als....:** De cliënt mag zeggen “ik begrijp het niet”. Cliënten kunnen soms moeite hebben vragen te formuleren of schamen zich om een vraag te stellen.
- **Forceer niet.** Als de cliënt ontwijkt of iets niet begrijpt, zet deze dan niet onder druk. Dit veroorzaakt faalangst en stress. De cliënt kan zich dan minder veilig voelen en afstand van je nemen.

# MOTIVEREN

Je cliënt kan door jarenlang ervaren onbegrip ongemotiveerd overkomen, alsof hij/zij niet wil mee werken. Er is vaak sprake van veel stress, zeker als je cliënt het gevoel heeft ineens veel te moeten weten, doen en veranderen. Het veranderen van gedrag kost tijd. Motiveer je cliënt stap-voor-stap om nieuwe dingen te leren.

- **Positief bevestigen.** Geef complimenten, bemoedig, ook voor het kleine. Onderzoek: twee klassen maken een som. Klas A is gezegd dat ze het goed deden, klas B slecht. De volgende som deed klas A beter en klas B slechter.
- **Geef de cliënt de regie.** Waar zit de cliënt het meeste mee? Welke hulp wil de cliënt en waarmee? Spreek af of de cliënt iets zelf doet of hulp moet worden ingeschakeld.
- **Neem waar nodig het heft in handen.** Ga ervan uit dat iemand niet meer in staat is om 'verstandige' keuzes te maken en de gevolgen hiervan te overzien..
- **Geef haalbare opdrachten.** Zo kan de cliënt successen boeken. Beperk faalangst en stress. De kans is groter dat cliënt afspraken beter uitvoert.
- **Zeg wat je wilt zeggen.** Praat er niet om heen: 'U heeft 5000 euro schuld bij...' "We kijken wat we kunnen doen om dit probleem op te lossen."
- **Wees concreet en actief.** "We gaan nu eerst dit invullen...", "hier ziet u..."
- **Blijf positief.** "U bent hier, dat is het begin van een oplossing!" " hebben al veel dingen besproken en we gaan samen de problemen oplossen."
- **Voorbeeld doet volgen.** Doe voor of geef voorbeelden van anderen.
- **Geweldloos grenzen aangeven.** Maak duidelijk wat jij verwacht of verstandig acht (niet wat hij/zij fout doet). Stel vragen en geef tips.
- **Bevestigen.** "Kunt u mij vertellen wat u gaat doen als u thuis bent?"
- **Vraag na:** "Wat vond u van het gesprek?" Neem daar de tijd voor.
- **Reminder.** Bel of stuur een sms vlak voor de volgende afspraak.