

# Communiceren

Als er conflicten ontstaan tussen ouders en tieners, kan het gebeuren dat er op een negatieve manier gecommuniceerd wordt. Bijvoorbeeld dat gezinsleden verdedigend reageren of een ruzie persoonlijk maken. Daarom worden hier manieren besproken om verwachtingen, gedachten en gevoelens op een heldere, niet-bedreigende manier uit te spreken.

Hier wordt ingegaan op positief communiceren in het algemeen en rondom diabetes in het bijzonder met behulp van praktische voorbeelden van effectieve communicatie. Ook wordt besproken hoe goedbedoelde hulp bij diabeteszelfzorg kan mislukken en hoe dit te voorkomen.

<b><u>Inhoud:</u></b>	<b>blz.</b>
<b>1. Communicatiepatronen in gezinnen: voorbeelden</b>	<b>2</b>
<b>2. Het doel voorbij streven: mislukt helpen</b>	<b>3</b>
<b>3. Wat helpt wel?</b>	<b>4</b>
<b>4. Positieve communicatie</b>	<b>5</b>
<b>5. Positief communiceren met mijn tiener</b>	<b>6</b>

## 1. Communicatiepatronen in gezinnen: voorbeelden

VERBAAL	NON-VERBAAL	COMBINATIE
Jij-boodschappen / beschuldigen	Zwijgen/negeren	Via een ander praten
<i>Alternatief: gebruik 'ik-boodschappen'</i>	<i>Alternatief: benoem gezichtspunt van de ander</i>	<i>Alternatief: spreek rechtstreeks</i>
Jezelf (ver)ontschuldigen / schaamte uiten	Weinig oogcontact	Overgeneraliseren / overdrijven
<i>Alternatief: neem verantwoordelijkheid.</i>	<i>Alternatief: kijk de persoon die praat aan</i>	<i>Alternatief: vermijd woorden als 'altijd', 'nooit', 'kan niet'</i>
In de rede vallen	Ongeïnteresseerde houding, hangen	Afdwalen
<i>Alternatief: luister en gebaar als je iets wil zeggen</i>	<i>Alternatief: in ontspannen omgeving gaan zitten tijdens gesprek</i>	<i>Alternatief: blijf bij het onderwerp</i>
Preken/ de les lezen	Met je ogen rollen/negatieve gezichten trekken	Invullen wat de ander vindt / voelt
<i>Alternatief: doe je beklag kort, wees to the point</i>	<i>Alternatief: negatieve uitspreken</i>	<i>Alternatief: vraag naar gedachten en gevoelens van de ander</i>
Commanderen / opdrachten geven		Verleden erbij halen
<i>Alternatief: vragen / verzoeken</i>		<i>Alternatief: bij huidige probleem blijven</i>
Schreeuwen/stem verheffen		Sarcasme/sarcastische toon gebruiken
<i>Alternatief: neutrale toon en volume</i>		<i>Alternatief: neutraal praten</i>
Dreigen (als je..., dan...)		Dubbele signalen geven (vb. blij kijken, onaardig doen)
<i>Alternatief: alternatief voorstellen/keuze geven</i>		<i>Alternatief: laat toon en gezichtsuitdrukking kloppen met gevoel</i>
Ontkennen / defensief reageren		Probleem niet serieus nemen
<i>Alternatief: accepteren dat andere mening kan bestaan</i>		<i>Alternatief: benoem / herhaal mening van de ander</i>
Zeuren/vitten (vaak als probleemgedrag steeds terugkeert)		
<i>Alternatief: stappenplan probleemoplossen gebruiken</i>		

## 2. Het doel voorbij streven: mislukt helpen

Gezondheid en diabetescontrole verbeteren wanneer familie en vrienden jongeren met diabetes steunen. Maar: als de hulp niet aansluit bij de verwachtingen en behoeften van de persoon met diabetes, wordt het doel voorbij gestreefd.

- *Bijvoorbeeld: teveel helpen herinneren aan meten/spuiten kan jongere het gevoel geven op de kop te worden gezeten, waardoor hij/zij nog minder gemotiveerd raakt om te meten/spuiten.*

Er zijn verschillende redenen waardoor helpen kan mislukken:

- De helper voelt zich pas goed of is pas tevreden als de hulp leidt tot betere diabetescontrole.
- De helper is emotioneel te afhankelijk van zijn rol als helper.
- De hulp wordt anders opgevat dan hij is bedoeld; de boodschap komt verkeerd over. Voorbeelden hiervan staan in de tabel hieronder:

<b>Poging tot helpen</b>	<b>→</b>	<b>Uitkomst van poging</b>
Helper (vriend of familie) spoort jongere met diabetes aan om sterk te zijn en door te zetten bij het volhouden van vervelende dingen als meten en spuiten.		Jongere met diabetes voelt zich niet gesteund, maar heeft gevoel dat helper niet stilstaat bij wat het betekent om te moeten meten en spuiten.
Familie of vrienden nemen zorgtaken van jongere over, bijv. prikspullen meenemen bij uitstapje en tevoorschijn halen op juiste moment.		Jongere krijgt gevoel dat helpers denken dat hij/zij niet in staat is zelf aan de spullen te denken. Jongere krijgt steeds meer de neiging zich tegen hulp en steun te verzetten.
Helpers zoeken ongevraagd informatie op.		Jongere krijgt gevoel alsof hij/zij het niet zelf kan.

### **3. Wat helpt wel?**

- Als ouders en jongeren praten over hoe ze zich voelen als ouders proberen te helpen.
  - o Bij welke hulp voelt de jongere zich gesteund?
  - o Op welke manier kan hulp geboden worden?
  - o Bij welke hulp zal de jongere niet boos/nukkig reageren?
- Als ouders en jongeren in staat zijn een compromis te sluiten.
  - o Is iedereen op de hoogte van de wensen/behoefte van de ander?
  - o Kan iedereen het belang daarvan zien?
    - Kan de jongere begrijpen dat ouders graag willen dat het goed gaat met hun tiener en daarom op de hoogte willen zijn van bloedglucosewaarden?
    - Kan de ouder begrijpen dat de jongere ook weleens uit wil slapen?
- Als jongeren de mogelijke risico's die diabetes met zich meebrengt onderkennen.
- Als ouders hun mening uitspreken en grenzen stellen maar het daar bij laten; dit werkt soms beter dan er steeds meer bovenop gaan zitten.
- Als jongeren leren dat hun ouders minder bezorgd worden (en er dus minder bovenop zitten) als ze laten zien zelfstandig op een goede manier met hun diabetes om te kunnen gaan.
  - o Hoe meer verantwoordelijkheid je laat zien aan te kunnen, hoe meer ruimte je krijgt.

#### **4. Positieve communicatie**

Onderstaande informatie laat zien wat de verantwoordelijkheden zijn van gesprekspartners, en hoe je tot een constructief gesprek kunt komen. Zo op het oog vanzelfsprekende zaken, maar in tijden van conflicten soms lastig om vol te houden. Even stil staan bij deze 'randvoorwaarden' kan helpen.

##### In het algemeen:

Tegen iemand zeggen 'ik heb een probleem', of 'ik heb je hulp nodig' komt beter over dan direct kritiek geven of commentaar uitspreken. De ander zal meer bereid zijn te luisteren als het gesprek positief geopend wordt.

##### Spreken = een boodschap geven

1. Houd je boodschap (zorg/opmerking) kort.
2. Gebruik een neutrale toon, praat rustig en vermijd schreeuwen.
3. Uit boosheid direct: zeg wat je vindt, zonder te schelden of te kleineren. (vb. Je kunt ook niks!)
4. Neem verantwoordelijkheid voor je eigen aandeel in het probleem.
5. Wissel kritiek af met positieve boodschappen. (vb. Ik ben blij dat je eerlijk bent tegen me, maar ben wel boos dat je gespijeld hebt.)
6. Laat de ander weten wat hij/zij wel kan doen, als je kritiek hebt of zijn/haar gedrag. (vb. Als je het zou vragen in plaats van te commanderen, zou ik het eerder voor je doen.)

##### Luisteren = een boodschap in ontvangst nemen

1. Richt je aandacht op de spreker: maak oogcontact, zorg dat je niet afgeleid bent (leg bijvoorbeeld de krant weg of zet de TV uit).
2. Blijf rustig, ook als je het niet eens bent met wat gezegd wordt. Haal een paar diep adem als je merkt dat je boos wordt.
3. Herhaal in je eigen woorden wat tegen je gezegd is. Hierdoor voelt de spreker zich gehoord, waardoor minder snel ruzie zal ontstaan.
4. Wacht met reageren tot de ander uitgepraat is.
5. Neem verantwoordelijkheid voor je eigen aandeel in het probleem.

### Een gesprek beginnen over een gevoelig onderwerp:

1. Kunnen we praten over.....? Wat denk jij dat we zouden moeten doen?
2. Ik weet niet helemaal wat jij ervan vindt/hoe jij je erover voelt, maar....
3. Wat vind jij?
4. Het spijt me dat we dat misverstand hadden. Ik wil graag horen wat jouw idee erover is.
5. Dus wat je zegt is..../dus je bedoelt dat.....Klopt dat/ heb ik dat goed begrepen?
6. Ik denk dat ik begrijp wat je bedoelt, maar ik wil het graag even zeker weten. Bedoel je dat....?

### **5. Positief communiceren met mijn tiener**

- Spreek positieve verwachtingen uit rondom de diabetes.
- Moedig uw tiener aan verantwoordelijkheid te nemen, en geef hem/haar het vertrouwen dat hij/zij dit aan kan.
- Geef expliciet een compliment als uw tiener een situatie goed heeft opgelost.
- Vraag door naar hoe uw tiener situaties waarin de diabetes lastig kan zijn, heeft beleefd. Door vragen te stellen toont u belangstelling voor meer dan alleen de bloedsuikers, dit wordt als steunend ervaren. Ook laat u hiermee merken dat u de moeite neemt om stil te staan bij de dingen die voor uw puber moeilijk kunnen zijn. Dit maakt het makkelijker voor uw tiener om zelf ook met vragen te komen.
- Stel vragen die uw tiener stimuleren een probleem adequaat op te lossen:
  - o Wat is het probleem?
  - o Welke mogelijke oplossingen kun je bedenken?
  - o Wat zou er gebeuren als je die oplossingen toepast?
  - o Welke oplossing lijkt je, nu je dit allemaal bedacht hebt, het beste?
  - o Zullen we binnenkort nog eens kijken of het gewerkt heeft?

- Sta af en toe eens stil bij de dingen die uw tiener goed heeft gedaan mbt de diabeteszorg. Laat merken dat u ziet dat hij/zij zijn best doet. Of, als de dingen moeilijk gaan, laat merken dat u weet dat hij/zij echt wel wil, dat het geen onwil is.
- Respecteer dat uw tiener stap voor stap steeds meer vrijheid wil. Bespreek dat dat goed is en dat u die wil geven, zolang u ziet dat de tiener ook verantwoordelijk met die vrijheid omgaat. Probeer uit of uw tiener de verantwoordelijkheid die bij die vrijheid hoort ook aan kan en bespreek wat er wel/niet goed ging en wat hij/zij anders zou kunnen doen.