

'Gesprekken die ertoe doen' door Griet Bouwen van Zinspeling en Els Meersschaert van Tussentijd

Actief luisteren en nieuwsgierige vragen stellen, het is een kunst. Eentje die je kan leren.

Hoe ontvang en bevraag je een klant in je kantoor? Hoe kom je zo snel mogelijk tot een vakantiewens? Hoe vraag je achteraf hoe een uitstap of vakantie is geweest?

In deze workshop werden tools aangereikt voor

- de matchmaking tussen vraag en aanbod
- de nazorg na een uitstap

Hier volgt een korte beschrijving van het opzet van deze workshop.

1. Welkom & connecteren

Verbinding onder de groep moet eerst tot stand komen voor je aan de inhoud begint. Daarom gingen de deelnemers in gesprek in groepjes van drie.

De vragen:

- Waarom vond jij het belangrijk om 'ja' te zeggen op de uitnodiging voor deze dag, en te kiezen voor deze workshop 'gesprekken die er toe doen'?
- Op wiens schouders sta jij: wie heeft je erover verteld? Wie of wat heeft jouw nieuwsgierigheid hierover geprikkeld of versterkt? Wie of wat heeft het mogelijk gemaakt dat jij vandaag hier kunt zijn?
- Als jij een T-shirt zou ontwerpen dat toont wat vakantie betekent voor jou, wat zou er dan op staan?

Daarna kwam de reflectie in grotere groep. Het was voor de meesten een andere manier van kennismaken en verbinden. Welke ervaringen hebben we daarbij? Wat ontstaat er op deze manier?

- Hoe was het om dit gesprek te voeren en te beleven?
- Wat was anders dan anders?
- Wat heeft je geraakt, getroffen in het gesprek?
- Wat heeft dit gesprek bij jou in beweging gebracht?
- Wat heeft je verbeelding aan de gang gezet?

Geschenken

We zien in zo'n gesprek dat wat er verteld wordt, ons kan raken. Dat er iets gebeurt in een gesprek dat niet alleen maar informatie uitwisselen is, maar ook een ERVARING, een BELEVENIS. Iets dat ons verandert.

In waardevolle gesprekken proberen we ook die ervaring uit te drukken. Dan wordt het voor mensen duidelijker dat we in-relatie-met-elkaar zijn, elkaar inspireren, iets mogelijk maken voor elkaar.

We doen dat met wat we noemen: geschenken uitwisselen.

- Een geschenk als de 'uitdrukking van iets wat ons raakte, inspireerde, iets deed herinneren, nieuwsgierig maakte, wat we leerden...'

- Een geschenk is niet een compliment, geen positieve feedback, geen oordeel of opinie. In een compliment zit iets van oordeel en dus mogelijk 'macht'.
- Het is een antwoord op de vraag: wat raakte je, wat trof je, waarheen heeft dit gesprek jou genomen, wat is er voor jou duidelijker geworden (in je eigen leven), welke herinneringen maakte het gesprek wakker, welke dingen kwamen boven die je opnieuw wil overwegen.

Hulpvragen zijn:

- Wat heeft je geraakt?
- Wat heeft je getroffen
- Wat heeft dit gesprek bij jou in beweging gebracht?

2. Vakantie = verhalen

Mensen zijn verhalenmakers en betekenis makers. Werken met verhalen wordt gebruikt in de brede context van hulpverlening en maatschappelijk werk:

- Om problemen beter te begrijpen
- Om toekomstwensen en plannen te doen ontstaan

We gaan uit van de **waardigheidspraktijken** als basishouding. Centraal staat het idee dat elke mens een onuitputtelijke bron van ervaring en kennis is. Die zit vaak verstopt achter wat de oceaan van ons verwacht en met ons doet. We zijn niet meer gewend dat we elkaars ervaringen met aandacht beluisteren. Dat willen we in ons werk en met onze waardevolle gesprekken herstellen: de waardigheid van elke mens zien en vasthouden.

Om het heel simpel te zeggen, zijn dit de waardigheidspraktijken:

- Laat OMA thuis (Oordeel, Mening, Advies)
- NIVEA (Niet Invullen Voor Een Ander)

3. Verhalen exploreren

In groepjes van vier oefenden we om een vakantie/vrije tijdverhaal te exploreren, oefenen in een gesprek dat er toe doet, zoals we dat ook met onze vakantie/vrijetijdzoekers in de toekomst kunnen doen.

Om een eerste waardevolle gesprek over de uitstap/vakantie te hebben en te onderzoeken waar de droom zit. In het gesprek hebben we aandacht voor de waardigheidspraktijken.

In elk groepje is er 1 verhalenverteller en zijn er 3 nieuwsgierige luisteraars.

We deden dit aan de hand van een spelbord:



4. Nabeschouwing: exploreren van een verhaal – betekenis – toekomst

Per groepje werden volgende vragen gesteld:

- Wat heeft je verrast in deze manier van spreken en luisteren?
- Wat vind je nog moeilijk?
- Welke toepassingen zie in je eigen werksituatie/context, in welke situaties?

Daarna volgde reflectie in grote groep en vulden we mogelijke toepassingen aan, met als doel om:

- Een toekomstbeeld te creëren over vakantie, waar ze naar toe willen
- Vakantie-ervaring te verwerken en mee te nemen/weven in hun leven

5. Vervolg op deze workshop

Werken met verhalen is niet nieuw – de manier waarop we het doen was tijdens het congres een experiment. We vergaarden input voor het traject dat we willen opzetten rond WaardenVolle gesprekken.

In het najaar 2022 willen we een eerste groep Rap op Sta medewerkers de kans bieden om deze opleiding te volgen. Voor vele nieuwe Rap op Stapmedewerkers is het spannend om een gesprek aan te knopen met bezoekers. Met deze opleiding willen we mensen versterken in hun rol als vrijetijdsexperten die vakantiewensen vlot kunnen ontwaren.