

## De taal van mogelijkheden als interventie bij egoloos werken

### *Serie Egoloos werken*

**Als kind, jongere en ouders, maar ook als collega ervaar je snel wanneer een professional egoloos werkt. Benoemen met woorden wat dat precies is, is veel lastiger. Toch kun je aan diezelfde taal egoloos werken herkennen. Het gaat om de taal van mogelijkheden, die je gebruikt met jezelf, tussen jou en de ander en die je de wereld in stuurt, bijvoorbeeld via folders, website of sociale media.**

Het effect van woorden en stiltes kan ongewild sterke emoties oproepen. Als je je bewust bent van de effecten van taal, kun je bij jezelf nagaan welke taal jij spreekt, schrijft en non-verbaal uitstraalt.

### **De eerste 7 seconden**

Voordat je als professional je eerste woorden hebt uitgesproken, hebben kinderen, jongeren en ouders al een oordeel over je gevormd. De manier waarop je gebaart, de ruimte inneemt, of je oogcontact maakt, hoe je staat, kijkt of je woorden uitspreekt zijn in de eerste zeven seconden van invloed op jouw boodschap. Gelukkig hebben zij dat niet in de gaten, laat staan dat jij je daar bewust van bent, want omgekeerd gebeurt er natuurlijk precies hetzelfde. Je bewust zijn van je non-verbale communicatie en gesproken taal is hard nodig voor het creëren van gelijkwaardig partnerschap. Elke keer dat je woorden en lichaamstaal niet goed op elkaar afgestemd zijn, vertrouwen kinderen, jongeren en ouders meer op wat zij zien en minder op wat zij horen.

### **De taal van kinderen, jongeren en ouders**

In de JGZ maken we veel gebruik van taal. Taal is eigenlijk de belangrijkste interventie van de JGZ, waarmee je een intermenselijke verbinding maakt. Je kunt daarmee 'intunen' op de taal van kinderen, jongeren en ouders. Je leeft je in, bent in staat je te verplaatsen in hun denk- en belevingswereld, wensen en perspectieven en zoekt naar mogelijkheden om aan te sluiten op de aanwezige kwaliteiten en competenties. Het gaat om een flexibele houding, waarin je het anders-zijn van kinderen, jongeren en ouders wilt begrijpen. Dat hoeft niet in te houden dat je dat anders-zijn zonder meer goedkeurt, maar het betekent wèl dat je niet probeert je eigen normen en beelden aan hen op te dringen.

### **Hoofdtal en harttaal**

Er is een verschil te onderscheiden tussen hoofdtal en harttaal. Hoofdtal is nodig voor je deskundigheid en omvat termen als: advies, protocol en doelstelling. Hiermee krijg je alleen geen relatie opgebouwd met kinderen, jongeren en ouders. Harttaal is verbindingstaal, waarbij woorden passen als: liefde, pijn, hart, verlangen. Met deze woorden kom je dicht bij waar het in het leven van mensen werkelijk om gaat. Een vader die aangeeft dat hij alles al geprobeerd heeft, maar zijn peuter niet door hem naar bed gebracht wil worden, ook niet als mama avonddienst heeft, kun je met harttaal bereiken. Je geeft niet meteen een advies (hoofdtal), maar vraagt eerst wat dit met hem doet als vader. Hij geeft aan dat hij zich afgewezen voelt door zijn kind en daardoor onzeker wordt. Door in te gaan op de ouderschapsbeleving komt en ruimte voor

opvoedadviezen. Harttaal verbindt, geeft erkenning en maakt open. Daarna ontstaat er ruimte voor het horen van hoofdtal.

Zo ook een moeder die ongerust naar huis ging na een consult bij de jeugdarts. Deze had op een voor de moeder vreemde manier, met de beentjes van haar baby bewogen. Later bleek dit het standaard heuponderzoek te zijn dat was uitgevoerd. Voor de arts een routinecontrole, waarbij ze niet had uitgelegd wat ze ging doen. Als de arts had verteld dat alles goed was met de heupjes, dan was voorkomen dat de ouder met een ongerust gevoel de deur uit was gegaan. Met egoloos werken sta je stil bij het effect van de dingen die je wel en niet vertelt en stem je af bij de ander wat deze daarin van jou nodig heeft.

### **Kleine verandering, groot effect**

Nieuwe woorden, maken een nieuwe werkelijkheid. Als je andere taal gebruikt ga je andere dingen zien. Aan de oppervlakte lijken de verschillen in taal soms klein, maar de verschillen in effect zijn groot. Zo geeft de taal van mogelijkheden heel andere energie dan de taal van oorzaken en verklaringen. Vaak stellen we snel de vraag "wat is er aan de hand?" als iemand vertelt over een probleem. In plaats daarvan kun je ook vragen: "wat is hier gaande?" Een andere vraag uit de taal van mogelijkheden luidt: "Geef eens een omschrijving van je kind?". Door dit type vragen krijg je veel informatie en beelden, maar óók zicht op de beleving ervan. Besef dat er altijd sprake is van een keuze over wat kinderen, jongeren, ouders en jezelf als professional wel en niet vertelt.

### **De taal van de organisatie**

Het gaat hier niet alleen om de taal van de professional, maar ook om de taal van de organisatie. Het is goed om actief stil te staan bij de gekozen woorden in brieven en folders en hoe die kunnen overkomen bij de lezer. Zo versturen JGZ-organisaties brieven naar ouders, waarbij het kind een oproep krijgt voor de volgende afspraak. Andere JGZ-organisaties hebben dit bewust veranderd door het woord uitnodiging. Een oproep geeft een ander gevoel dan een uitnodiging. Een uitnodiging laat de keuze aan de ouder om daar wel of niet op in te gaan en gaat uit van gelijkwaardigheid. Ook worden er veel folders ontwikkeld, die beginnen met uitleg over de organisatie. Op zich prima informatie, maar als de insteek écht het kind, de jongere of de ouder is, dan willen zij antwoorden op hun vragen en lezen hoe de organisatie daar aan bijdraagt. Als je als organisatie kiest voor egoloos werken zou het in de folders moeten gaan over de toegevoegde waarde die je als JGZ-organisatie kan bieden.

Kortom, egoloos werken vraagt ontmoeting, met jezelf en met de ander. Zonder dat we het altijd in de gaten hebben, beïnvloedt taal ons gedrag en het gedrag van de ander. Door zorgvuldig gebruik te maken van de taal van mogelijkheden, de juiste woorden te vinden die aansluiten bij de leefwereld van kinderen, jongeren en ouders, hen centraal stellen, komt de kunst van egoloos werken steeds dichterbij.

***Dit is het vijfde blog van een reeks die ingaat op een fenomeen als egoloos werken en daarin handvatten meegeeft om vorm te geven aan het werkelijk centraal stellen van het kind in het gezin.***