

De dialoog in helpende gesprekken

ZET JE MASKER AF!

De dialoog als gespreksvorm komen coaches vaak tegen in opleidingen en vakliteratuur. Tegelijkertijd hebben we een haast onverzadigbare honger naar methodieken, modellen en nieuwe instrumenten om ons werk mee vorm te geven. Welke kant moeten we op: nog meer methodes binnenhalen of investeren in beter dialogiseren?

Mensen zijn altijd op zoek naar een oplossing van hun problemen. Daarom kloppen ze vaak ook bij een coach aan. Maar ze zoeken daarnaast ook naar mogelijkheden om zinvol deel te zijn van hun context. Dat geldt niet alleen voor onze cliënten, maar ook voor onszelf. Juist deze bijdrage die onze beroepsgroep zou kunnen doen aan de ontwikkeling van onze samenleving, wordt naar mijn mening te vaak buiten beschouwing gelaten. Vanuit dit standpunt wil ik u een filosofisch fundament bieden voor het belang van de dialoog voor de visie en missie van ons vak.

Dialogiseren vanuit de joodse filosofie

Praktisch gezien is de dialoog gewoon een tweegesprek, maar ethisch gezien gebeurt er meer. Die ethische kant belicht ik vanuit twee gezichtspunten: de joodse filosofie en het Amerikaans perspectief.

In de joods-filosofische traditie hebben denkers zich gebogen over de vraag: hoe verhouden we ons als mensen ten opzichte van elkaar: de ander/het andere?

Als dialoogfilosoof bij uitstek wordt Martin Buber (1878-1975) genoemd. Hij beschouwt de dialoog niet zozeer als een interactie met woorden, maar meer als een attitude. De dialoog drukt een houding uit, een verhouding met de verschijnselen om ons

heen. Wij verhouden ons op twee manieren of liever op twee plaatsen tot elkaar: de ene plaats is wat hij noemt de HET-wereld en de andere de IK-JIJ-wereld.

De HET-wereld kan geordend worden en verklaard en heeft samenhang in ruimte en tijd. Deze wereld kun je ervaren en gebruiken en er heerst onbepaalde oorzakelijkheid. Het is de wereld van resultaat, organisatie, wetenschap, nut en empirie. Wij kunnen deze wereld dan ook naar onze hand zetten. Wij verhouden ons tot anderen als een subject tegenover een object. De ontwikkeling van de HET-wereld heeft echter een nadeel: het gaat onherroepelijk ten koste van de menselijke relatiekracht. Terwijl de mens pas echt mens wordt in zijn relaties. Pas dan ervaart hij de geborgenheid, de zin en de kracht van het leven.

De IK-JIJ-wereld is de wereld van de relatie, waarin we ons verhouden tot elkaar als subject tot subject. Als jij verschijnt, verschijn je als een jij, niet als een het of hij/zij. Een jij is de ander die ik niet heb gereduceerd tot zijn rollen, of tot een verlengde van mezelf, een afspiegeling van wat ik ervaar en zie. Dat resulteert in een beweging van ons beiden: een ontwikkeling, een beroering. Werkelijk leven wordt dus pas gerealiseerd in de ontmoeting, de dialoog. Jij beroert mij



en ik beroer jou. Voor iedereen, ook coaches, is het een oefening om zich te laten beroeren door de uniciteit van de ander (Buber, 2001, 2007).

Het masker

Levinas (1906-1995) legt dit idee, vrij vertaald, als volgt uit: wij leven in een cultuur van beeldvorming. We maken onszelf toonbaar om in de samenleving te voldoen aan een beeld dat anderen van ons hebben, of waarvan we willen dat men het van ons heeft. De samenleving ordent deze beelden. Ik ken of begrijp mensen dan op grond van hun plaats in de maatschappij (het systeem). Als ik iemand op deze manier ken, dan geef ik hem waarde vanuit de vergelijking met medemensen. Zo heeft een mens geen waarde uit zichzelf. Levinas noemt dit de persona (masker). Achter dit masker gaat de mens schuil. Deze mens komt soms tevoorschijn, vaak in zijn lijden ofwel zijn passie. Dan valt het masker af en toont hij zijn kwetsbaarheid. De Ander treedt op de voorgrond en heeft betekenis 'uit zichzelf'. Zijn naakte gelaat is niet objectiveerbaar, niet reduceerbaar tot welk systeem dan ook.

Als de ander zijn kwetsbaarheid toont, word ik gegrepen, zegt Levinas. Ik kan mij niet onttrekken. Het verzoek is onontkoombaar, geweld is onmogelijk. Vervolgens wil ik misschien iets bedenken om uit deze confrontatie te komen; het appel kan namelijk ongelegen komen of te groot zijn. De enige manier om onder dit appel uit te komen, is door af te zien van de eigenheid van een ander. Ik duw hem dan in een rol en plaats hem opnieuw onder een algemene

noemer. Hij wordt dan slechts gekend op grond van zijn plaats in het geheel: het ontologisch vlak. Levinas stelt dat er eigenlijk maar één appel is: dood mij niet. Om dat te verstaan is het belangrijk te erkennen dat er verschillende manieren zijn van doden: je kunt iemand zijn leven ontnemen, maar je kunt ook iemand zijn wezen ontnemen door hem op te sluiten in zijn kenmerken. Hij noemt dit het geweld van de afwending. Onze westerse cultuur is een cultuur van afwending en daardoor is de mens op zichzelf teruggeworpen en dus niet geborgen (Levinas, 2003). Als coach kun je je cliënt tot een geval maken, er een label op plakken, maar dat willen we niet.

Zingevende dialoog

Wat kan hierin de dialoog betekenen? De dialoog zorgt voor de ontmoeting met de ander als volstrekt uniek wezen. De ander ervaart daardoor dat hij iets betekent vanuit zichzelf. Dit is het zingevende karakter van de dialoog. Het stoppen met labelen is daarvoor niet genoeg. We moeten ook loskomen van onze roloppvatting. Wanneer ik in dialoog ga, ben ik niet de coach, de interviewer, degene die begrijpt of die iemand helpt richting zijn doel. Ik ben iemand die een ander ontmoet en ook een JIJ is met een appel. De ethiek van Buber en Levinas volgend, worden we uitgedaagd om uit onze *comfortzone* te stappen en het appel van de ander te ontvangen. We denken dan mee vanuit een niet-weten. Dat is naakt en kwetsbaar omdat ook ons professionele masker afgaat.

Dit opent weer nieuwe perspectieven: we kunnen onszelf, het verschil inzetten om de ontwikkeling te ondersteunen. Chaim van

Unen (2007) formuleert het zo: "Laten we wachten op wat komen kan en zo ruimte scheppen voor andere mogelijkheden. Zonder die ruimte te laten geef ik de Ander niet de kans ook zijn frase aan te knopen en op zijn verhaal te komen, waardoor mij gemakkelijk het anders-zijn van de Ander zal ontgaan. Levinas (2003) zou mijn gretige overbrugging van de ruimte met mijn eigen frasen een daad van geweld noemen." De dialoog moet niet verward worden met het lieve, prettige gesprek. Want dan vertellen we het woord 'ontmoeten' verkeerd. We zouden ontmoeten dan zien als 'niet meer moeten'. Het voorvoegsel 'ont' opgevat als in het woordje ontdekken: niet meer dekken, de deksel eraf halen. Dat zou inhouden dat onze klant niets moet tijdens het gesprek. Terwijl het waarschijnlijker is dat 'ont' opgevat moet worden als in ontbijten: beginnen met bijten. Dan betekent ontmoeten: beginnen met moeten. Een ander verschijnt en je moet iets. Het is een treffen met gevolg (Vandamme & De Ruiters, 2010).

De dialoog in Amerikaans perspectief

Veel coaches zijn zich niet bewust dat ze eerder de Amerikaanse opvatting van dialoog volgen. NLP draagt daarbij in grote mate toe. Dialoog in NLP betekent rapport: je bouwt een spel op van volgen en leiden. Hierbij is de dialoog een interactief proces. Ook de traditie van de Transactionele Analyse (TA) van Berne (2010) stoelt op een technische interpretatie van de dialoog. Interactie kan worden geanalyseerd, begrepen en gemanaged. Waar de joodse denkers ons uitnodigen tot attitude en een ingesteldheid, zien de Amerikanen de dialoog in termen van competenties.



De Amerikaanse pragmatici beroepen zich niet op ethiek, maar op het postmoderne wereldbeeld van co-creatie. Daarbij heeft ieder zijn eigen perspectief, en kan de waarheid alleen ontstaan in de dialoog. Het verschil staat hierbij voorop, een kracht die we ook lezen in het werk van Vygotsky (1978): er is een verschil nodig in een helpend gesprek om de ander in zijn ontwikkeling te stimuleren.

De dialoog is dus een gespreksvorm waarin de bijdrage van iedere gesprekspartner als onontbeerlijk wordt beschouwd voor de verdere ontwikkeling van de groep, de organisatie of de samenleving. Die bijdrage is niet zo zeer cognitief, rationeel, redenerend, modellerend of vooraf bedacht. De metafoer die gebruikt wordt, is die van het veld: een kennisveld waarop je aansluiting krijgt als je met je dialoogpartners je oplossingsgerichte patronen en structuren loslaat en kijkt wat er ontstaat. Het vraagt een enorm vertrouwen in het proces, in de ander en in jezelf.

Interactie is nu pas dialogisch als de uitkomst ervan niet voorspelbaar is. Er moet altijd iets nieuws uit voortkomen, anders is er geduwd, gemanipuleerd, 'effectief' gecommuniceerd.

De dialoog werkt met wat er tussen mensen ontstaat. Daarbij wordt de coach zelf een instrument om het veld te ontsluiten.

Conclusie en drie uitdagingen

Het ethisch en pragmatisch perspectief op de dialoog vullen elkaar aan. Door de ethische houding van de coach om zich te laten beroeren en zijn rolopvatting los te laten, legt hij de basis om zich te engageren in een co-creatief proces.

Wij coaches staan voor de uitdaging om een stap verder te gaan in het begrijpen en toepassen van beide perspectieven op de dialoog. We moeten de professionele rolopvatting overstijgen en het relationele veld inzetten. Dit betekent een upgrade van de dialoog die noodzakelijk is om drie grote uitdagingen van onze tijd binnen ons werk een plek te geven.

Uitdaging 1: zingeving. De dialoog is zingend en daar zijn we naarstig naar op zoek nu we geen houvast meer ervaren vanuit Grote Verhalen. Laat je verrassen door je cliënt, ga uit je rol, laat je methodiek los, laat je resultaatgerichtheid los.

De HET-wereld is voldoende vertegenwoordigd in onze gesprekken: daar is namelijk iemand die voortgang nodig heeft, er is een offerte en een gesteld doel. Er is eigenaarschap bij de klant en we hebben een methodiek. Onze rollen zijn goed omschreven: ik als coach stel de vragen en mijn klant zoekt de antwoorden in zichzelf.

Nu is er ook plek nodig voor de IK-JIJ-wereld. Therapie, supervisie, coaching, of kort gezegd een helpend gesprek is bij uitstek een gelegenheid waar we even uit de HET-wereld kunnen treden om een wereld te creëren waarin we betekenis hebben. Door de unieke ervaring van ik-jij ben je in je leerproces niet op jezelf teruggeworpen, we zijn samen in het onderzoek.

Dit betekent dat we in onze gesprekken niet meer moeten proberen om onze klant zo snel mogelijk te doorgronden en te begrijpen. De dialoog vraagt ons om verwondering over de unieke ervaring van de ander. We moeten niet alleen leerling

zijn maar ook een 'jij' voor de ander. Dus we moeten onze modellen en onze expertise durven loslaten. Voorwaarde daarvoor is dat we de sterke drang om te helpen kunnen beteugelen.

Uitdaging 2: creativiteit. De dialoog zorgt voor een creatief antwoord op de complexiteit van onze vragen. Zet het verschil in.

Begeleiding van een klant vindt plaats in een samenleving die complex is. Deze samenleving houdt van antwoorden en snel oplossen van problemen. We willen weten wat we moeten doen. Daarbij houden we er niet van om het wiel opnieuw uit te vinden en onze tijd te verdoen. Dus als we antwoorden hebben, willen we die graag doorgeven. Direct als advies, of – meer pedagogisch verantwoord – door sturende vragen. Terwijl deze antwoorden maar een kort leven beschoren zijn.

In ons vakgebied leren we het meest door de participatieve benadering: alle partijen brengen wat in. En dat antwoord is niet in jou of in mij, maar verschijnt tussen ons in. Of, zoals Chaim van Unen (2007) stelt: "Dat wat differeert van het bekende, dus het andere, levert in potentie heel veel nieuws en onbekends op, waarmee nieuwe realiteiten kunnen worden gecreëerd. Laat dat op je afkomen, laat je er door verrassen, en vooral: stel je daarvoor open. Dat lijkt niet alleen een meer vruchtbare aanpak, zij doet ook recht aan de gelijkwaardigheid van de ander."

Ons wordt gevraagd om achterover te gaan zitten en na ontvangst van de wereld van de ander, iets van onze wereld te delen. We creëren onderzoeksvragen uit de persoon-



lijke problemen en bezien deze vanuit ons eigen perspectief. We delen onze associaties en schetsen onze ervaring. Dat vraagt van ons dat we ruimte hebben om de wereld van de cliënt te ontvangen en daarna de wereld van onszelf in te brengen. Daarvoor moeten we uit de geefmodus.

Uitdaging 3: duurzaamheid. De dialoog is nodig voor de ecologische ontwikkeling van onze samenleving. Activeer het groter geheel.

Het niveau van samenwerking tussen ons en onze klanten kun je een intra-professioneel perspectief noemen. De dialoog draagt bij aan de ontwikkeling van een individu of een groep en onszelf en zo maken we ons vak waar. Deze laatste uitdaging betreft een extra-professionele opdracht. We hebben met onze manier van gespreksvoering en helpen invloed op de ontwikkeling van ons vak en daarmee ook invloed op de ontwikkeling van de samenleving.

De vraag hoe onze samenleving zich ontwikkelt, beantwoordt Herman Wijffels, geïnterviewd in het boek van Prof. Hermans (2006), 'Dialoog en misverstand', aldus:

"Mijn beeld van de tijd is dat er op individueel niveau gewerkt wordt aan de ontwikkeling van een andere waardepatroon, een andere visie op het leven, met minder ecologische en sociale vervuiling. Als voldoende mensen op die nieuwe manier in het leven gaan staan, als die visie algemeen wordt, dan zal ook het maatschappelijk systeem omslaan en zullen politici volgen."

In lijn met deze uitspraak, stel ik dat als wij dialogisch interacteren en de ethiek van de dialoog omarmen in het contact met onze cliënten, deze manier van doen zich zal verspreiden. Daardoor zullen we ook op breder maatschappelijk niveau ons op een andere manier gaan verhouden tot elkaar. En dat is noodzakelijk voor een vruchtbare ontwikkeling van onze context.

Ik roep onze beroepsgroep op om het masker af te zetten en meester te worden in de dialoog. Zie het als competentie die je kunt ontwikkelen waardoor je de vaardigheden aanleert die nodig zijn voor de toekomst: creativiteit en diversiteit. Zie het als onze morele opdracht om zingend bezig te zijn met onze medemens. Dan dragen we bij aan nieuwe patronen in onze samenleving. De volgende grote uitdaging, hier nog niet beschreven, is om ook de niet-antropocentrische ontmoeting aan te gaan¹.

Jikke de Ruiter is neerlandicus, communicatie- en presentatietrainer, coach en dialoogfacilitator. Daarnaast is ze opleider in de ontwikkelingsgerichte benadering vanuit het Vandamme Instituut. Samen met Rudy Vandamme heeft ze het boek geschreven: 'Wat als mijn cliënt een Ui is! Gevecht tegen clichés in coaching'. Het is haar missie om de dialoog te bevorderen in zakelijke en psychosociale gespreksvoering. www.jikkederuiter.nl, www.comtab.nl, www.vandammeinstituut.com

Literatuur

- Berne, E. (2010). *Games people play. The psychology of human relationship*. London: Penguin Books.
Buber, M. (2001). *Ik en jij*. Utrecht: Bijleveld.
Buber, M. (2007). *Dialogisch leven*. Utrecht: Bijleveld.

Hermans, H. (2006). *Dialoog en misverstand*. Soest: Boom Nelissen.

Levinas, E. (2003). *Het menselijk gelaat*. Amsterdam: Ambo/Anthos.

Unen, Ch. van (2007). *De professionals. Hulpverleners tussen kwetsbaarheid en beheersing*. Delft: Eburon.

Vandamme, R., & Ruiter, J. de (2010). *Wat als mijn cliënt een Ui is! Gevecht tegen clichés in coaching*. Oostende: Partners & Vandamme.

Vygotsky, L. (1978). *Mind and society: The development of higher psychological processes*. Cambridge: University Press.

¹Het Vandamme Instituut heeft dit tot haar onderzoeksobject gemaakt.