

## Vertrouwensvolle communicatie

*toespraak bij vrijwilligersdag Gevangenzorg Nederland, 6 oktober 2012,  
door drs. J.D.W Eerbeek, hoofdpredikant Dienst Geestelijke Verzorging, ministerie van  
Veiligheid en Justitie*

Mooi u vandaag als vrijwilligers weer toe te mogen spreken op de landelijke vrijwilligersdag van Gevangenzorg Nederland. Dat gebeurde al eerder in 2003 in de sportzaal van PI Zoetermeer. Vrijwilligers hebben een heel belangrijke rol om verbondenheid met gevangenen en hun familie gestalte te geven. Ze hebben ook een bijzondere betekenis vanwege het belangeloze in hun werken aan herstel van het leven.

Ik vind Gevangenzorg Nederland een prachtige organisatie. Ik heb nog weer eens gelezen in het Jaarverslag 2011 en we hebben het ook gezien met het werkbezoek van de Dienst Geestelijke Verzorging, begin van dit jaar.

Geloof in herstel van het leven van gedetineerden en hun relaties, dat is jullie thema van dit jaar. Bij herstel gaat het om: herstel van de persoon zelf, in zijn persoonlijke relatie, in zijn relatie tot het slachtoffer en in zijn relatie tot de samenleving.

Het is een heel mooi en ideëel thema. Maar tegelijk ook een moeilijk thema. Want in het leven van de gedetineerden en hun relaties is veel gebrokenheid.

Ik begin met een flits uit de praktijk.

*Ik was uitgenodigd voor een thema-avond over mijn boek "Een misdadiger is meer dan zijn delict" met de bewoners van het Exodushuis in Utrecht. In Exodus worden ex-gedetineerden in een strak programma begeleid op een nieuwe levensweg. We begonnen met een maaltijd, zelf klaargemaakt, en daarna gingen we als vanzelf over in het gesprek. Brigit was wel aanwezig, maar ze deed niet echt mee. Ze was net een paar dagen ervoor uit de gevangenis gekomen. Zo nu en dan reageerde ze als haar iets gevraagd werd, maar ze was niet echt betrokken op het gesprek. Ze was ook onrustig en vooral bezig met haar uiterlijk. Eerlijk gezegd dacht ik bij mezelf: 'zou zij het hier wel redden..?'*

Bij gedetineerden zien we vaak een complexe problematiek op persoonlijk en maatschappelijk gebied.

Ze zitten niet alleen vast in de gevangenis, maar ook in hun eigen levensverhaal. Er moet veel gebeuren om een nieuw perspectief te krijgen. Nieuw gedrag aanleren, zaken regelen, opnieuw een bestaan opbouwen. In de SOS-projecten kun je zien welke blokkades er in iemand kunnen zijn om het eigen aandeel in het delict onder ogen te zien. En ook bij relaties van gedetineerden kunnen de problemen zich opstapelen. Eenzaamheid.

Opvoedingsproblemen. Problemen met instanties, met de omgeving.

Geloven in herstel. Veel is nodig om mensen weer op weg te helpen. Het gaat dan om kansen en begeleiding en ondersteuning die geboden moet worden. Zonder dat gaat het niet.

Vandaag willen we het thema 'Geloof in herstel' toespitsen op de eigen rol die iemand heeft, het eigen aandeel, in het herstelproces of in zijn problematiek. En dan kan het gaan om een gedetineerde of om een relatie van een gedetineerde.

Jullie zijn als vrijwilligers met beide groepen werkzaam en ik zal proberen mijn verhaal zo te toonzetten dat het in verbinding blijft staan met beide groepen,

Wat is de eigen verantwoordelijkheid bij wat er fout gaat of fout is gegaan?

Die vraag naar de eigen rol in het leven is belangrijk, omdat zonder de eigen verantwoordelijkheid te activeren echt herstel niet van de grond kan komen. Een nieuw leven begint in jezelf. Geloof in herstel en de eigen rol van iemand, zijn eigen aandeel, is een moeilijk thema, want die vraag kan bedreigend zijn en afgeweerd worden. Het kan zijn dat iemand deze vraag niet kan hanteren, om welke reden dan ook. En je kunt een drempel in jezelf voelen om die vraag te stellen.

Hoe kun je iemand zo begeleiden dat die diepere bestaansvraag voor iemand wel aan de orde komt, zonder dat het contact erdoor wordt belast?

Hoe kan iemand ertoe gebracht worden om de verantwoordelijkheid voor de oplossing van zijn of haar problemen ook zelf op zich te nemen?

Hoe kun je iemand begeleiden om bij deze diepere bestaansvragen te komen, zoals eigen verantwoordelijkheid, maar ook schuldvragen bij gedetineerden, zonder dat het contact erdoor wordt verstoord of verbroken?

Ik maak eerst een opmerking vooraf.

Met iemand spreken over zijn verantwoordelijkheid, zijn schuld, zijn eigen aandeel is een kwetsbare aangelegenheid. Voor degene die begeleid wordt is dat zo, maar ook voor jouzelf die die vraag wil stellen, want je kan snel terecht komen in een eenzijdig moralisme, waarbij iemand zich beoordeeld voelt. Dus er kan als het om dit soort zaken gaat ook een verleiding liggen om het er maar niet over te hebben. Dat houdt het contact comfortabeler. Maar het er niet over hebben kan ook een vorm van verwaarlozing zijn.

In België hoorde ik een keer dat een gedetineerde na een lange gevangenisstraf een eind gemaakt had aan zijn leven. Hij kon niet verder leven met de schuld van zijn delict. En in een nagelaten brief schreef hij dat hij daarin zielsalleen was geweest in de gevangenis en dat er nooit iemand met hem over gesproken had.

Spreken over het tekort in iemands leven, zijn eigen rol, zijn eigen verantwoordelijkheid voor herstel van het leven, voor werken aan de toekomst.....

Het gaat denk ik niet om een **eenzijdig spreken** van de vrijwilliger, maar het gaat om het op gang brengen van een **communicatieproces** door de vrijwilliger met degene die begeleid wordt. En in dat communicatieproces is het van belang dat er een **klimaat** ontstaat dat degene die begeleid wordt zijn **kwetsbare kanten** kan gaan delen.

Voor herstel van het leven is veel nodig. In gedrag, in regelzaken, maar echt herstel begint diep van binnenuit. En als die binnenkant onvoldoende ontwikkeld is of kwetsbaar is, dan is een vertrouwensvol communicatieproces nodig.

Spreken over eigen aandeel, verantwoordelijkheid, staat dus niet op zichzelf, maar is onderdeel van, **ingebod in een manier van communiceren**. Die manier van communiceren noem ik een **vertrouwensvol communicatieproces**.

Om te komen tot dit vertrouwensvolle communicatieproces kunnen **de volgende punten, ook in samenhang met elkaar**, een bijdrage leveren. Ik ontleen die punten aan de pastorale communicatie, omdat wat jullie doen daar dicht tegenaan ligt.

1. Om diep met iemand van binnen te spreken in het bijzonder over kwetsbare zaken zoals schuld en falen en tekort, is **vertrouwen** nodig.

Communiceren over mijn falen, mijn tekort, doe ik pas als ik een persoonlijke vertrouwensvolle relatie met iemand voel in een vertrouwensvolle context.

Zo'n persoonlijke relatie heb je niet direct met iemand, die moet worden opgebouwd, en zo'n context is de gevangenis zeker niet, integendeel: het is een heel onveilige situatie waar mensen voortdurend met hun eigen tekorten worden geconfronteerd.

2. Om vertrouwensvol te communiceren is nodig te weten wat de beginsituatie van de gesprekspartner is en ook welke blokkades iemand heeft om over iets te praten. Ik ga nu een aantal blokkades noemen die er kunnen zijn bij schuldbeleving. Een aantal van die blokkades gelden ook voor andere kwetsbare zaken. In een gezinssituatie bijvoorbeeld. Ouders die hun eigen aandeel in de problemen van hun kinderen niet kunnen zien.

(uit 'Een misdadiger is meer dan zijn delict', Jan Eerbeek)

“Anders dan je misschien zou verwachten, wordt het spreken over schuld in de gevangenis vaak vermeden. Er zijn in de gevangenis nogal wat belemmeringen voor de eigen schuldbeleving. Ik noem er vijf.

Een eerste belemmering bij schuldbeleving wordt gevormd door de situatie van de detentie. Het erkennen van schuld en het onder ogen zien van wat je hebt aangericht vraagt om veiligheid: een omgeving waarin je je persoonlijk vertrouwd voelt. Een gevangenis is echter het tegendeel van een veilige en persoonlijke omgeving. Het is een harde wereld. Er heerst een sterke machocultuur. Je kunt er je kwetsbare kanten moeilijk laten zien: ze kunnen door je medegevangenen tegen je worden gebruikt. Ook hebben we gezien dat mensen door de detentie in hun persoon-zijn worden aangetast. Hun persoonlijke identiteit, die toch al niet sterk is, wordt verzwakt. Om je eigen falen toe te kunnen geven is het ook nodig dat je weet wie je zelf bent. Als je weet wat je persoonlijke identiteit is met je sterke en je zwakke kanten, kan dat helpen om schuldgevoelens toe te laten en persoonlijke schuld onder ogen te zien.

Een tweede belemmering is dat het schuldig zijn aan een delict meestal niet op zichzelf bestaat. Criminaliteit ligt vaak in het verlengde van een hopeloze persoonlijke geschiedenis. Nogal wat mensen in de gevangenis kennen uit eigen ervaring de gebrokenheid van het leven. De pijn die ze anderen aandoen kan een herhaling zijn van de pijn die ze zelf hebben ervaren.

In de derde plaats kan de schuldbeleving geblokkeerd worden door factoren in de persoon zelf. W.J. Berger<sup>1</sup> onderscheidt een aantal karakteristieken van mensen in de gevangenis. Er is gebrek aan zelfkennis; geen introspectie; een gebrekkige of afwezige identiteit; verhoogde kwetsbaarheid en onveiligheid. Voor iemand met deze achtergrond is het heel moeilijk om de verantwoordelijkheid voor eigen leven en daden onder ogen te zien.

In de vierde plaats kan het zicht op de eigen schuld nogal eens gerelativeerd worden, omdat men zich op een onredelijke manier in de eigen gevoelens gekwetst voelt. Men accepteert de detentie, maar de gevolgen die het heeft voor de familie kan men niet accepteren. Zoiets kan gebeuren als iemands vader of moeder is overleden en hij niet bij de begrafenis kan zijn. Dat gevoel niet erkend te worden in de eigen gevoelens of die van de familie groeit dan over het eigen falen heen.

---

<sup>1</sup> Berger, W.J. *Justitiepastoraat: een vergrootglas van het algemeen pastoraat*, omgewerkte tekst van een voordracht gehouden voor justitiepastores, verbonden aan inrichtingen van justitie, maandag 11 mei 1970 te Nuland.

In de vijfde plaats is er de grootte van de schuld. De schuld kan, als die wordt toegelaten, zo groot zijn dat de enige manier om te overleven is de betrokkenheid bij het delict te ontkennen of te relativieren.”

*Einde citaat*

3. Vertrouwensvol communiceren is niet **allereerst het voeren van gesprekken**, maar is het **opbouwen van vertrouwen** om zo tot **diepere communicatie** te komen. In de Schrift krijgen wij voor zo'n **vertrouwensvol communicatieproces** een mooie pastorale handreiking aangeboden. We zien dat in Jezus Christus, de grote Heelmaker van het mensenleven. Hij komt mensen altijd allereerst tegemoet in aanvaarding. Hij ziet mensen in hun nood, Hij raakt hen aan, Hij schenkt hen diepe geborgenheid, Hij doet hen opstaan, en in die aanvaardingsrelatie kunnen ook de kwetsbare kanten door de ander worden geuit. Mooi is dat. Zie de verloren zoon. Hij staat op als hij denkt aan thuis.

Het eerste dat zijn vader doet is dat hij hem liefdevol omhelst. En dan ontstaat er de ruimte voor de schuldbelijdenis van de zoon.

Zo kort als het daar gebeurt, gebeurt het meestal in onze pastorale contacten niet, maar het geeft wel het klimaat aan van het proces.

Het is de grote kracht van het christelijk geloof dat er in de vergeving een nieuwe bestaanswerkelijkheid aan ons geschonken wordt. Dat kan je bij geen enkele andere hulpverlener vinden. We kunnen met mensen over de schuld van hun bestaan spreken vanuit een diepgaand besef aanvaard te zijn door God, hoe onze levenswerkelijkheid er ook uitziet. Mooi is dat mensen zich in een ontmoeting met Jezus altijd gekend en aanvaard voelen en dat ze na die ontmoeting ook altijd weer een stapje verder kunnen in hun eigen leven.

4. Het gaat dus om **aanvaarding**. Aanvaarding in de persoonlijke wijze van omgaan, iemand op geen enkele wijze, ook niet indirect, het gevoel geven dat hij wordt aangesproken op zijn tekorten, maar iemand diepgaand laten voelen dat hij aanvaard is met alles wat hij meeneemt uit zijn verleden. Heel belangrijk is dat niet alleen het persoonlijk contact daardoor wordt gekleurd, maar dat ook de hele context van de ontmoeting die aanvaarding uitstraalt.

Met predikanten spreek ik vaak over de vraag 'Hoe ziet je kamer eruit? Is die kamer voluit gericht op de ontvangst van die ander? Heb je altijd iets bij je om aan iemand te geven, al is het maar een heel klein symbool om te laten zien hoe die ander van waarde voor jou is?'

Welke afbeeldingen hangen er aan de muur?'

Met andere woorden: **kun je een context scheppen die ook bijdraagt aan een gevoel aanvaard te zijn?'**

Dat kan betekenen dat het doen van een spelletje, het bezoeken van een voetbalwedstrijd, het gaan met iemand naar het graf van zijn moeder, een essentiële pastorale stap is om tot herstel van het leven ook van binnenuit te komen.

5. Van groot belang bij communicatie over diepgaande levensvragen is te **luisteren achter de woorden** die iemand spreekt. Het gaat om onderstromen te onderkennen. Dat kun je doen door te peilen wat iemand eigenlijk bedoelt.

Als iemand bijvoorbeeld zegt: 'de hele rotzooi kan me gestolen worden, niemand is te vertrouwen', dan kun je daar direct op in gaan, maar je kunt ook zeggen: 'Je bent wel diep teleurgesteld in alles en iedereen.' En dan gaat het vooral om luisteren naar wat er komt.

6. Een belangrijk punt bij de opbouw van een vertrouwensvolle communicatie, zeker als het gaat om tekort, is iemand ook te **bevestigen in de sterke punten**. Het gaat om aandachtsvol

signaleren van dingen die goed zijn en bijzonder. Vaak zijn de mensen in onze doelgroep alleen maar aangesproken op de dingen waar ze in tekort schieten. Het is een mooie taak om verborgen talenten en verborgen mogelijkheden van mensen aan het licht te brengen. Dat draagt ook bij aan de **versterking van iemands persoonlijke identiteit**. En iets van een persoonlijke identiteit is nodig om het hele leven, met hoogte- en dieptepunten, te kunnen dragen.

En dan nu nog weer even over Brigit:

*Een paar maanden later was ik in een theater bij een muziekcompetitie tussen de bewoners van de verschillende Exodushuizen genaamd The Battle of The Houses. . De presentatie is in handen van Hylco Span, presentator van de NCRV radio. Er is een professionele jury. Er zijn zo'n 150 aanwezigen, ruim honderd bewoners en verder belangstellenden en begeleiders. Er was een uitgelaten sfeer en veel enthousiasme. Ieder huis vuurde zijn eigen muzikanten aan. In de pauze vroeg had ik een kort interview met Hylco. Hij vroeg mij naar mijn gevoel erbij. Ik zei dat ik het heel mooi vond dat mensen die in hun leven zo weinig applaus gekregen hebben hier zoveel applaus ontvingen voor hun inzet.*

*Na de pauze trad de band van Exodus Utrecht op. Er stonden muzikanten op het toneel en de muziek begon te spelen. De lichten in de zaal gingen uit. Opeens draaiden de spotlights naar boven in het theater en daar verscheen een zangeres. Prachtig gekleed. Opgemaakt. Rechtop en zelfbewust daalde ze als leadzangeres de trap af in de richting van het podium. Ineens zag ik dat het Brigit was. De band werd helemaal door haar zang gedragen. Iemand naast me uit het Exodushuis fluisterde me toe: 'Ze heeft het ook zelf geschreven.'*

*De groep uit Utrecht met Brigit als leadzangeres won de eerste prijs van de Battle of the Houses.*

*De grote beker werd aan haar uitgereikt. Ze hield hem vol trots omhoog. Ze kuste hem.*

*Na afloop feliciteerde ik haar. Ik zei hoe ze gegroeid was sinds die eerste ontmoeting, toen ze pas in huis was. En verder 'Als je na vier maanden al zoveel bereikt hebt, heb je nog veel meer in je!'*

*Ze keek me met haar grote opgemaakte ogen aan en ze zei: 'Geloof je dat echt?' En ik zei: 'Ja, dat geloof ik echt.'*

7. Van belang bij bespreekbaar krijgen van kwetsbare moreel geladen onderwerpen is ook naar **andere mogelijkheden te zoeken dan een heel direct gesprek** erover. Dat kan door een evangelieverhaal, een gebed, een gedicht, en ook door symbolen.

**Symbolen** doen vaak meer dan woorden. Ze zijn ook in staat om diepere lagen in mensen aan te boren. Zelf heb ik altijd deze kleine engeltjes bij me. Ik vraag iemand om zijn hand te openen en ik leg de engel erin. Dan zeg ik: 'Die engel zegt jou en mij dat er in de wereld van God voor ieder mens perspectief is en vergeving, hoe zijn leven ook gelopen is.' Het biedt de ander de ruimte om daarop te reageren.

8. Het opbouwen van een vertrouwensvolle communicatie, diepgang in de contacten, heeft **tijd nodig**. Soms veel tijd.

(uit Een misdadiger is meer dan zijn delict):

Een gedetineerde die ik al langer kende en die net weer vast zat, was ineens veel opener dan in vorige detenties. 'Vorige keer bent u met bloemen van mij naar de begrafenis van mijn oma geweest', zei hij. 'U weet wie ik ben, u kent mijn familie.' En het contact dat vroeger nooit helemaal open was, werd nu wel heel vertrouwelijk.

Hij vertelde precies hoe het gegaan was met zijn leven en hoe hij tot zijn delict gekomen was.

*einde citaat*

9. Van belang voor een vertrouwensvolle communicatie is wederkerigheid in de ontmoeting. ‘Gedenkt de gevangenen als medegevangenen, staat er in Hebréeën 3. Het woordje als daar is een als van wederkerigheid. Communicatie met gevangenen is geen eenzijdig proces, maar het is een wederkerig proces.

Wij staan als gelovige mensen ten opzichte van onze broeders en zusters in de gevangenis niet in een eenzijdige relatie, maar in een wederkerige relatie. Voor het aangezicht van God is niet de een schuldig en de ander ‘onschuldig’. Maar oog in oog met Hem komen we beiden voor zijn aangezicht met heel ons leven, de hoogtepunten en de dieptepunten. En dat is ook de mooie van de relatie tussen pastor en pastorant in de protestantse traditie, dat pastor en pastorant elkaar allereerst ontmoeten als medegelovigen. Er is een principiële gelijkwaardigheid.

Bij de wederkerigheid is het wel van belang te blijven letten op de balans tussen afstand en nabijheid. Die balans is belangrijk. Te grote afstandelijkheid is niet goed voor communicatie en ook te grote nabijheid kan echte communicatie in de weg staan. Een te grote nabijheid is er bijvoorbeeld als je je als vrijwilliger helemaal vereenzelvigd met de problematiek van degene die je begeleidt. Je moet altijd in het midden zitten tussen afstand en nabijheid. Evenwichtig, dus.

10. Inzet op vertrouwensvolle communicatie biedt een mogelijkheid om met alle mensen die je tegenkomt te kunnen spreken, ongeacht zijn of haar geloofsovertuiging. Het hoeft niet beperkt te zijn tot christenen, maar het kan ook met andersgelovigen.

Vertrouwensvolle communicatie biedt de mogelijkheid om iemand tot zichzelf te brengen en tot zijn eigen verantwoordelijkheid. En die eigen verantwoordelijkheid kan hij of zij met de eigen levensovertuiging nader invullen. Ook daar kun je weer over spreken. En ook daar kun je natuurlijk ook weer iets van je eigen levensovertuiging inbrengen.

11. Een vertrouwensvol communicatieproces moet **ontspannen** zijn en niet geforceerd. En dat kunnen wij ook doen vanuit het evangelie. Aan het herstel van het leven van mensen mogen wij bijdragen. Maar we geloven tegelijkertijd dat we het ook **aan God kunnen overlaten**. En hoe we dat aan Hem over kunnen laten zien we in Jezus Christus.

Hij is de grote heelmaker van alles wat gebroken is in het mensenleven. In de verticale dimensie waar het gaat over de schuld en het tekort en in de horizontale dimensie: de ontplooiing van het leven. Hij is onze grote inspiratiebron.

Wij kunnen er ontspannen in gaan zitten.

Meer dan navolgers zijn van Hem die de zonden van de wereld draagt, hoeven wij niet te zijn. Niet wij delven de schuld en het tekort, dat doet God zelf in Christus.

Ik sluit af met een beeld. De herder met zijn herderstas. De goede herder is in de bijbel het beeld van iemand die begeleiding geeft zoals het moet. Een van de hulpmiddelen van de herder was de herderstas.

De herderstas bevatte gladde steentjes en de slinger om de schapen op afstand te corrigeren. 1 Sam. 17: 40.

Met die slinger en die steentjes versloeg David Goliath.

Wat hebben wij in onze herderstas als het gaat om de communicatie over de diepere dingen van het leven?

Ik vat de elf punten nog een keer voor u samen om ze zo mee te nemen in uw herderstas.

*'Werk aan vertrouwensvolle communicatie'* zet ik erboven.

1. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie.
2. Oog hebben voor blokkades.
3. Niet alles focussen op gesprek, maar vooral ook op contactopbouw.
4. Aanvaarding.
5. Luisteren achter de woorden
6. Iemands sterke punten bevestigen.
7. Gebruik ook symbolen. Ik wil u straks ook allemaal een klein symbooltje meegeven. Het is een ster. Een lichtpunt. Zo'n lichtpunt bent u als vrijwilliger. U kunt dat sterretje ook doorgeven aan iemand anders. Er een gesprek over aanknopen. Uitnodigen om een lichtpunt te zijn. Vragen of de ander iemand weet voor wie hij / zij een lichtpunt is of dat zou kunnen zijn.
8. Neem de tijd.
9. Wederkerigheid in de relatie.
10. Alle mensen, ongeacht hun geloofsovertuiging
11. Doe het ontspannen door het ook aan God over te laten.

Ik dank u voor uw aandacht.

Gespreksvragen bij de lezing 'Geloof in herstel van het leven van gedetineerden en relaties van gedetineerden'

De vragen zijn bedoeld om in gesprek te komen met de vrijwilligers die gedetineerden begeleiden of relaties van gedetineerden begeleiden. U kunt uit de vragen die vragen halen die voor u

1. Vindt u dat er bij herstelgericht werken een taak is voor de vrijwilliger om 'verantwoordelijkheid voor de eigen levenssituatie' en 'tekortschieten', 'eigen aandeel' ter sprake te brengen, of het nu gaat om een gedetineerde of de relatie van een gedetineerde?
2. Hoe schat u in dat de (relatie van de )gedetineerde aankijkt tegen zijn/haar verantwoordelijkheid voor / eigen aandeel in wat gebeurd is in zijn/haar levensgeschiedenis, in zijn/haar delict en voor zijn/haar toekomst en wat betrokkene hierin kan doen?
3. Komt u bij de begeleiding van relaties van gedetineerden onderwerpen tegen die moeilijk bespreekbaar zijn, maar die u wel zou willen bespreken?  
Zij er suggesties om dit wel bespreekbaar te krijgen?
4. Heeft u ervaring met dergelijke gesprekken? Wat zijn knelpunten die u daarbij ervaart?  
Komt u ook belemmeringen tegen bij de (relaties van de) gedetineerde om daarover te kunnen praten?
5. Stelt u zich in een dergelijk gesprek ook zelf kwetsbaar op, bijvoorbeeld door iets over eigen schuldgevoel, tekort, verantwoordelijkheidsbeleving in te brengen?
6. Is herstel van het leven mogelijk zonder schuldverwerking en verantwoordelijkheidsbeleving?
7. Hoe kijkt u aan tegen het proces van 'vertrouwensvolle communicatie', zoals in de lezing toegelicht?  
Wat is nodig om een goede communicatie te krijgen over verantwoordelijkheidsbeleving en schuldbesef?
8. Zijn er ook andere mogelijkheden om dit verantwoordelijkheidsbesef (eigen aandeel) op te roepen dan een direct gesprek erover? Heeft u daar ervaring mee?